



jamk.fi

Perehdytysopas Punaisen Ristin vastaanottokeskuksissa toimiville vapaaehtoisille

Kerttu Korhonen & Essi Kimonen

Opinnäytetyö

Marraskuu 2016

Kuntoutuksenohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

JAMK University of Applied Sciences

Tekijä(t) Kimonen, Essi Korhonen, Kerttu	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Marraskuu 2016
	Sivumäärä 86	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Perehdytysopas Punaisen Ristin vastaanottokeskuksissa toimiville vapaaehtoisille		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksenohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Pirjo Walden		
Toimeksiantaja(t) Suomen Punainen Risti, Länsi-Suomen piiri		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia Suomen Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin vastaanottokeskuksiin perehdytysopas vapaaehtoisille. Opinnäytetyössä selvitettiin kirjallisuuden ja vapaaehtoisten teemahaastattelun avulla, mitä hyvä vapaaehtoisten perehdytys vastaanottokeskustoiminnassa sisältää ja minkälaisella perehdytysoppaalla perehdyttämistä voitaisiin edistää. Työ oli ajankohtainen, sillä perehdytysoppaan tarve ilmeni vastaanottokeskusten äkillisen lisääntymisen myötä. Tämän taustalla vaikutti erityisesti vuoden 2015 Euroopan pakolaiskriisi, joka näkyi myös Suomessa turvapaikanhakijoiden yllättävänä määränä.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosassa käsiteltiin perehdyttämistä ja Punaisen Ristin vapaaehtois- ja vastaanottokeskustoimintaa sekä niihin liittyviä käsitteitä. Aineistoa perehdyttämisestä kerättiin myös neljän vapaaehtoisen työntekijän teemahaastattelulla. Teemoina oli kokemukset perehdytyksestä, hyvä perehdytys ja perehdytyksen kehittäminen. Haastatteluai-neisto analysoitiin sisällönanalysillä.</p> <p>Haastattelun tulosten perusteella vapaaehtoiset kokivat perehdytysoppaan tarpeelliseksi. Nykyistä perehdytystä pidettiin jokseenkin riittävänä, mutta perehdytysopasta toivottiin, koska se toimii pysyvänä materiaalina, josta tarvittava tieto olisi aina mahdollista tarkastaa. Vapaaehtoiset toivoivat perehdytykseltä enemmän konkreettisia ohjeita ja pelisääntöjä vastaanottokeskuksessa toimimiseen. Myös tietoa turvapaikanhakijoiden kanssa toimimisesta ja kulttuurieroihin liittyvistä asioista kaivattiin lisätietoa. Kirjallisuuden ja haastattelujen perusteella syntyi Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoisille perehdytysopas, jonka sisältö arvioitiin Punaisen Ristin toimesta.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Vapaaehtoistyö, vastaanottokeskus, perehdyttäminen, Suomen Punainen Risti, turvapaikanhakija, perehdytysopas		
Muut tiedot Liitteenä perehdytysopas, 28 sivua.		

Author(s) Kimonen, Essi Korhonen, Kerttu	Type of publication Bachelor's thesis	Date November 2016 Language of publication: Finnish
	Number of pages 86	Permission for web publication: x
Title of publication Orientation guide for volunteers in Red Cross' detention centres		
Degree programme Rehabilitation Counseling		
Supervisor(s) Walden, Pirjo		
Assigned by Finnish Red Cross, Western Finland's district		
Abstract <p>The aim of the thesis was to create an orientation guide for the volunteers in the reception centres of the Red Cross District of Western Finland. This was done by using literature sources as well as conducting thematic interviews with volunteers in order to determine the features of good orientation for volunteers in reception centres and what kind of orientation guide would be needed for increasing the efficiency of the orientation. The thesis was of great current interest and, thus, necessary because of the rapid increase of reception centres. In the background of these developments was especially the European refugee crisis in 2015 that also affected Finland with a surprisingly high number of asylum seekers.</p> <p>The theoretical part of the thesis discussed orientation and the Red Cross volunteer and reception centre operations and related concepts. Orientation material was also collected by conducting thematic interviews with four volunteers. The themes included personal experiences of orientation, good orientation and developing orientation. The interview material was then analysed by using content analysis.</p> <p>Based on the interview results, the volunteers found an orientation guide useful. The current orientation process was considered to be somewhat adequate, but an orientation guide was preferred because it would serve as a more permanent material and enable information to become more accessible. The volunteers also hoped to see more concrete instructions and rules for working in the reception centres. Further information was also needed on how to work with asylum seekers and on issues concerning cultural differences. Based on the literature review and the interviews, the orientation guide for the Finnish Red Cross volunteers was developed. The content of the guide was evaluated by the Red Cross.</p>		
Keywords/tags (subjects) Volunteer work, detention centre, orientation, Finnish Red Cross, asylum seeker, orientation guide		
Miscellaneous Including Orientation guide, 28 pages in attachment.		

Sisältö

1 Johdanto	3
2 Vapaaehtoistoiminta Suomen Punaisen Ristin vastaanottokeskuksissa	5
2.1 Vapaaehtoistoiminta käsitteenä	5
2.2 Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminta	8
2.3 Vapaaehtoistoiminta Suomen Punaisen Ristin vastaanottoyksiköissä	10
3 Suomen Punaisen Ristin vastaanottokeskustoiminta	12
3.1 Vastaanottokeskukset	13
3.2 Turvapaikanhakijat	17
4 Perehdyttäminen	20
4.1 Perehdyttäminen käsitteenä	20
4.2 Hyvä perehdyttäminen ja sen merkitys	22
4.3 Perehdytysoppaan hyödyllisyys	25
4.4 Vapaaehtoisten perehdytys	26
5 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävä	27
6 Opinnäytetyön toteutus	28
7 Haastattelujen tutkimustulokset	35
8 Johtopäätökset.....	39
8.1 Perehdytysoppaan sisältö	39
8.2 Arviointi perehdytysoppaasta	44
9 Pohdinta.....	46
Lähteet.....	51
Liitteet	58

Kuviot

Kuvio 1 Vastaanottokeskusten määrä	14
Kuvio 2 Turvapaikanhakijoiden määrä Suomessa.....	19
Kuvio 3 Opinnäytetyöprosessi.....	30

1 Johdanto

Opinnäytetyön taustalla vaikuttaa Eurooppaa viime vuosina ravistellut pakolaistilanne. Euroopan Unionin pakolaiskriisi on tällä hetkellä suurin sitten toisen maailmansodan (Turvapaikanhakijoita saapui viime vuonna ennätysmäärä n.d). Pakolaistilanteen vuoksi Välimeren yli Eurooppaan saapui vuonna 2015 yli miljoona pakolaista (Refugees/Migrant Emergency Response - Mediterranean n.d). Tämä koskettaa myös suomalaisia, minkä puolesta puhuvat turvapaikanhakijoiden määrään liittyvät tilastot. Vuonna 2014 turvapaikkaa haki Suomesta 3651 henkilöä kun taas vuonna 2015 turvapaikanhakijoita saapui 32476 (Turvapaikanhakijat 1.1.-31.12.2014. 2015; Turvapaikanhakijat 1.1.-31.12.2015. 2016). Tämä on lähes kymmenkertainen määrä edelliseen vuoteen nähden.

Kun turvapaikanhakijoiden määrä on kasvanut, on siihen täytyntä vastata myös vastaanottokeskusten määrän lisäämisellä. Vuonna 2015 Suomessa oli 212 vastaanottoyksikköä, mikä on 184 yksikköä enemmän edelliseen vuoteen verrattuna. (Vastaanottilastot 2016.) Suomen Punaisella Ristillä on suuri rooli turvapaikanhakijoiden vastaanotossa. Sen tehtävänä on auttaa viranomaisia Maahanmuuttoviraston pyynnöstä perustamalla ja ylläpitämällä vastaanottokeskuksia ympäri Suomen. (Turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanotto n.d.) Vastaanottokeskusten lisääntyminen vaikutti myös vapaaehtoisten määrään, ja avun merkitys on kasvanut entisestään. Syyskuussa 2015 Suomen Punaisen Ristin nettisivujen kautta ilmoittautui päivittäin 100-200 henkilöä vapaaehtoiseksi, kun vuotta aikaisemmin luku oli 10-20. Tässä nousee esille perehdyttämisen järjestäminen ja siihen riittävät resurssit, sillä kaikilla vapaaehtoiseksi ilmoittautuneista ei ole aikaisempaa taustaa vapaaehtoisena toimimisesta. (Lämsä 2015.)

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä Suomen Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirille. Työn tarkoituksena on luoda perehdytysopas järjestön vapaaehtoisille, jotka

toimivat Länsi-Suomen piirin vastaanottokeskuksissa. Opinnäytetyössä keskitytään vapaaehtoisten näkökulmaan ja tästä syystä työn aineisto on kerätty haastattelemalla Punaisen Ristin vapaaehtoisia, jotka toimivat tai ovat aikaisemmin toimineet vastaanottoyksikössä. Työn tavoitteena oli kehittää vapaaehtoisten perehtymistä vastaanottokeskustoimintaan helpommin ja nopeammin, yhden kattavan perehdytysmateriaalin avulla. Perehdytysopas helpottaa vapaaehtoisten lisäksi vastaanottokeskuksen työntekijöitä ja ohjaajien työtä, kun perehdyttämiseen tarvittava tieto löytyy yhdestä samasta paikasta. Vapaaehtoiset voivat tarkistaa oppaasta mieltä askarruttavat tai unohtuneet asiat. Lisäksi opas auttaa myös kaikkia muita vastaanottokeskuksissa toimivia henkilöitä muistamaan Punaisen Ristin periaatteet ja vastaanottokeskustoiminnan käytännöt.

Haastattelujen lisäksi työssä on hyödynnetty ajankohtaista tietoa eri tietokannoista ja julkaisuista. Haastatteluaineiston ja vapaaehtoisten näkökulman ohella opinnäytetyössä korostuu perehdyttämisen tärkeys. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijä saa riittävän perehdytyksen työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdyttäminen on työnantajan velvollisuus ja työntekijän oikeus. (L 738/2002, 14§.)

Koemme työn tärkeäksi myös oman ammatillisen kehittymisen kannalta, koska maahanmuuttajiin liittyviä asioita käsittelemme koulutusohjelmassamme todella vähän, vaikka tälläkin hetkellä maahanmuuttajien kanssa työskentely on hyvin yleistä ja tulee varmasti tulevaisuudessa lisääntymään entisestään. Tutkimuksen aiheen ajankoh-
taisuus lisää mielenkiintoa työhön.

2 Vapaaehtoistoiminta Suomen Punaisen Ristin vastaanotto-keskuksissa

Ensimmäisessä aluvuossa avaamme mitä vapaaehtoistoiminnalla tarkoitetaan yleisesti. Toinen alaluku käsittelee vapaaehtoistoimintaa Punaisessa Ristissä ja kolmas alaluku vapaaehtoistoimintaa vastaanottokeskuksissa.

2.1 Vapaaehtoistoiminta käsitteenä

Vapaaehtoistoiminnasta puhuttaessa kulkevat rinnakkain käsitteet “vapaaehtoistyö” ja “vapaaehtoistoiminta”. Vapaaehtoistyö -sanaa käytetään kansainvälisesti ja sen voidaan ajatella korostavan sitä, että vapaaehtoistyötä pidetään yhtä tärkeänä ja arvokkaana kuin työntekoa. Vapaaehtoistoiminta -termin taas ajatellaan luovan selkeän rajan työntekoa ja vapaa-ajan välille ja painottavan sitä, että kyseessä ei ole työ. Järjestöjen käsitteeksi “vapaaehtoistoiminta” on vakiintunut 1980-luvulla. (Laimio & Välimäki 2011, 9; Rissanen & Puumalainen 2016, 2.) Tässä opinnäytetyössä termit “vapaaehtoistyö” ja “vapaaehtoistoiminta” kulkevat rinnakkain ja tarkoittavat samaa asiaa.

Vapaaehtoistoiminnan periaate ja muodot

Vapaaehtoistoiminnan periaatteet ovat muodostuneet aikojen saatossa yhdistysten ja järjestöjen toiminnassa ja jokaisessa paikassa ne ovat hieman erilaiset (Willberg 2015, 9). Vapaaehtoistoiminnan varmasti yleisin periaate on se, että jokainen osallistuu toimintaan vapaaehtoisesti. Toiminnasta ei makseta palkkaa tai saada rahallista hyötyä, mutta vapaaehtoisena toimivalle on mahdollista korvata mahdolliset kulut, jotka aiheutuvat toiminnasta. Tällä tavoin mahdollistetaan kaikkien halukkaiden osallistuminen vapaaehtoistyöhön, omasta varallisuudesta huolimatta. (Porkka 2009, 65.) Vapaaehtoistyöhön osallistumiselle ei ole rajoituksia - toimintaan voi osallistua iästä,

koulutuksesta, ammatista tai perhetaustasta huolimatta (Marjovuori 2014, 11-12). Vapaaehtoistyön ei ole tarkoitus korvata normaalia työssä käymistä, vaan nämä molemmat voivat kulkea elämässä rinnakkain (Porkka 2009, 65). Vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin kuuluu myös, että se hyödyttää kolmatta osapuolta perhe- ja ystäväpiirin ulkopuolella ja se on avointa kaikille (Pessi & Oravasaari 2010).

Vapaaehtoistyötä on mahdollista tehdä lähes jokaisella yhteiskunnan alueella (Marjovuori 2014, 11-12). Perinteinen malli on osallistua vapaaehtoistointaan järjestön tai yhdistyksen kautta, jotka ovatkin tunnetuimpia vapaaehtoistoiminnan järjestäjiä. Nykyään vapaaehtoistyötä tehdään kuitenkin aiempaa enemmän itsenäisesti, liittymättä järjestön tai yhdistyksen jäseneksi. (Willberg 2015, 7.) Toimintaa voidaan toteuttaa usealla eri tavalla ja sen muotoja ovat muun muassa keskinäinen tuki, auttaminen, ja yhteiskunnallinen osallistuminen (Pessi & Oravasaari 2010, 9). Vapaaehtoistointa voi olla esimerkiksi tukea tuottavaa vapaaehtoistointia, jolloin apua tarjotaan henkilölle, joka on yksinäinen. Tällaista toimintaa on esimerkiksi Punaisen Ristin ystävätoiminta. Osallistavalla vapaaehtoistointaan muodolla tarkoitetaan toimintaa, jossa vapaaehtoinen toimii aktivoijana ja toimintaan osallistumisen mahdollistajana. Tällöin vapaaehtoinen voi esimerkiksi innostaa ja avustaa vanhusta harrastustoiminnan parissa. Tunnettuja vapaaehtoisuuden muotoja ovat myös talkoo-, keräys- ja tapahtumatoiminta sekä vertaistukitoiminta. (Laimio & Välimäki 2011, 11-12.)

Vapaaehtoistointaan osallistumisen syyt

Vapaaehtoistointaan osallistumisen taustalla olevat syyt ovat yksilöllisiä, mutta osallistumisen motiivina voi usein olla esimerkiksi oma halu auttaa, vastavuoroisuus, itsensä toteuttaminen, omien kokemusten jakaminen tai yhdessä oleminen. Myös oma kokemus ja sen myötä vertaistuki tai jonkinlainen murros elämässä, kuten eläkkeelle jääminen voivat toimia motiivina vapaaehtoistointaan osallistumiselle. Vapaaehtoiset saavat työstään hyvän mielen ja tunteen omasta tarpeellisuudestaan. Vapaaehtoistointaan korostuu ennen kaikkea toisen ihmisen kohtaamisen ja vuo-

rovaikutuksen merkitys. (Pessi & Oravasaari 2010, 145; Porkka 2009, 97-103.) Vapaaehtoistoiminnassa mukana olevien motiivit voidaan jakaa viiteen eri kategoriaan, joihin kuuluvat asioihin vaikuttaminen, toisten auttaminen, yhteisöllisyys, uskonnolliset syyt ja aikaansaamisen tunne (Grönlund 2013, 30-31). Vapaaehtoisilla ajatellaan usein olevan sisäinen motiivi toimintaan. Tällä tarkoitetaan sitä, että he saavat mielihyvän tunnetta tekemisestä ja tekemisen tuottamasta ilosta, sen sijaan että raha saisi heidät osallistumaan toimintaan. (Laimio & Välimäki 2011, 22.)

Vapaaehtoistoiminnan suurimpiin heikkouksiin kuuluvat liian vähäinen aktiivisten vapaaehtoisten määrä, aktiivisten vapaaehtoisten ikääntyminen ja liian vähäinen vapaaehtoisille tarjottu tuki. Lisäksi uusia vapaaehtoisia on hankalaa rekrytoida mukaan. Vapaaehtoistoiminnan suurena vahvuutena taas pidetään ihmisten aitoa halua auttaa, hyvää yhteishenkeä vapaaehtoistoiminnassa ja toiminnan hyvää mainetta. Vahvuudeksi ajatellaan myös hyvin johdettu toiminta ja tuki, jotka ylläpitävät motivaatiota sekä toiminnan luotettavuus. (Pessi & Oravasaari 2010, 135-137.)

Vapaaehtoistoiminnan merkitys

Suomalaisista ihmisistä yli kolmasosa osallistuu jonkinlaiseen vapaaehtoistoimintaan (Grönlund 2013, 29). Pelkästään sosiaali- ja terveysalalla vapaaehtoistoimintaan osallistuu vuosittain 900 000 suomalaista ja toiminnalla onkin suuri taloudellinen ja inhimillinen merkitys (Marjovuori 2014, 11-12). Pessin ja Oravasaaren mukaan vapaaehtoistoiminnasta hyötyvät järjestön jäsenten ja toiminnassa mukana olevien henkilöiden, heidän läheisten ja asiakkaiden lisäksi koko yhteiskunta. Lisäksi vapaaehtoistoiminta vaikuttaa kehitykseen, sillä se muun muassa edistää talouskasvua. Vapaaehtoistoiminnan myötä yhteisöt tulevat vahvemmiksi ja turvallisemmiksi ja yhteisöllisyys kasvaa. Lisäksi onnellisuus lisääntyy ja terveys ja elämänlaatu paranevat. (Pessi & Oravasaari 2010, 162.) Vapaaehtoistoiminta auttaa myös kaventamaan yhteiskunnallisia eroja ja lisäämään tasa-arvoa (Laimio & Välimäki 2011, 22). Vapaaehtoisuus nähdään hyvinvointia vahvistavana ja yhteisön elämää rikastuttavana tekijänä (Vapaaehtoistoiminnan linjaus 2008, 3).

2.2 Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminta

Punainen Risti on suurin vapaaehtoisjärjestö koko maailmassa ja sen tärkein tehtävä on auttaa apua tarvitsevia. Kaikki Punaisen Ristin perustehtävät toteutetaan vapaaehtoisten avulla. Eri maissa on omat kansalliset yhdistyksensä, joissa miljoonat vapaaehtoiset toteuttavat päivittäin Punaisen Ristin humanitaarista auttamistehtävää. Kaikkia näitä ihmisiä yhdistävät Punaisen Ristin seitsemän periaatetta. (Iloa auttamisesta 2014, 6; Vapaaehtoistoiminnan linjaus 2008, 3.) Punaisen Ristin toiminnan ydin on koottu näihin seitsemään perusperiaatteeseen, joista yhtenä on vapaaehtoisuus (Iloa auttamisesta 2014, 6-7). Punaisella Ristillä on arviolta 17 miljoonaa vapaaehtoista ympäri maailmaa ja järjestön vahvuus onkin nimenomaan sen valtavassa vapaaehtoisten verkostossa (The fundamental principles of the International Red Cross and Red Crescent Movement 2015, 64-67; Vapaaehtoistoiminnan linjaus 2008, 3).

Yhtenä Suomen suurimmista vapaaehtoisjärjestöistä Punaisella Ristillä on yli 30 000 vapaaehtoista, jotka toimivat omilla paikallisosastoillaan ympäri Suomen. Näitä paikallisosastoja on Suomessa yhteensä yli 500. Paikallisosastot on jaettu Suomen Punaisen Ristin kahdentoista piirin kesken, ja jokaisen piirin työntekijät tukevat oman piirinsä alueella toimivia vapaaehtoisia. Tuki tapahtuu säännöllisen yhteydenpidon, koulutusten ja tapahtumien kautta. Koko Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnasta on vastuussa keskustoimisto, jonka tehtävänä on muun muassa kehittää järjestön toimintaa sekä vastata kansainvälisestä yhteistyöstä ja valtakunnallisista kampanjoista. (Vuosikertomus vuodelta 2015 2016, 4-5.)

Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnan muodot

Suomessa Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnan muotoihin kuuluu esimerkiksi ensiapukoulutus- ja päivitys, verenluovutus, henkinen ensiapu, ystävätoiminta, nuoriso-toiminta ja erilaiset keräykset. Myös kampanjoiden toteuttaminen, vähävaraisten perheiden auttaminen ja monikulttuurinen toiminta ovat Suomessa vakiintuneita

toiminnan muotoja. Vapaaehtoistoimintaan on mahdollista osallistua muillakin toimilla, kuin olemalla henkilökohtaisesti vapaaehtoisena. Tällaisiin keinoihin kuuluu keräyksiin lahjoittaminen, jäsenmaksun maksaminen ja kuukausilahjoittajaksi ryhtyminen. (Kankaansivu 2007, 45-46.)

Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnan muodot voidaan jakaa myös kestoltaan kahteen ryhmään. Toisessa ryhmässä ovat aktiiviset vapaaehtoiset, jotka osallistuvat toimintaan säännöllisesti, kun taas toisessa ryhmässä vapaaehtoiset osallistuvat toimintaan kertaluontoisesti. Aktiivisille vapaaehtoisille vapaaehtoistoiminta on usein elämänmittainen harrastus ja heidän suositellaankin liittymään Punaisen Ristin jäseneksi. (Backman 2016; Vapaaehtoistoiminnan linjaus 2008, 5.)

Suomessa Punainen Risti avustaa viranomaisia turvapaikanhakijoiden vastaanottamisen lisäksi myös onnettomuus- ja kriisitilanteissa. Tämän kaltaisia tilanteita voi olla esimerkiksi liikenne- tai suuronnettomuus, luonnononnettomuus, tulipalo tai tapaturma. Lisäksi yksinäisten ja syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten tukeminen ja auttaminen kuuluvat Suomen Punaisen Ristin toimiin. (Kotimaan apu n.d.)

Vapaaehtoistoimintaan liittyminen

Punaisen Ristin vapaaehtoiseksi pystyy ilmoittautumaan täyttämällä nettisivujen kautta lomakkeen. Vapaaehtoisen polku etenee tästä yhteydenotosta tapaamiseen, jossa vapaaehtoinen saa alkuinfon. Vapaaehtoiselle annetaan myös yhteyshenkilö, joka huolehtii vapaaehtoisen henkilökohtaisesta perehdyttämisestä. Vapaaehtoisella on saattanut jo yhteydenottovaiheessa olla kiinnostuksen kohteena jokin tietty vapaaehtoistoiminnan muoto, mutta ennen perehdyttämisen aloittamista olisi hyvä olla selvillä mihin toimintaan henkilö haluaa mukaan lähteä. Sen jälkeen vapaaehtoinen on oikeutettu saamaan valitsemaansa toimintaan koulutuksen. Vapaaehtoisopimuksen allekirjoittamisen jälkeen vapaaehtoiset aloittavat toiminnassa. (Avainvapaaehtoisen polun kehittäminen 2013.) Vapaaehtoisopimuksessa veloitetaan va-

vapaaehtoista sitoutumaan Punaisen Ristin periaatteisiin, eettisiin ohjeisiin ja vaitiolo-velvollisuuteen (Vastaanottokeskuksen vapaaehtoisuus n.d). Toiminnan ohella vapaaehtoisille tarjotaan ohjausta ja tukea sekä jatkokoulutusta tarpeen mukaan (Avainvapaaehtoisen polun kehittäminen 2013).

Perehdyttäminen Punaisen Ristin vapaaehtoiseksi

Riippumatta siitä mihin vapaaehtoistoiminnan muotoon vapaaehtoinen osallistuu, veloitetaan hänet osallistumaan koulutukseen, jonka tehtävässä toimiminen edellyttää. Lisäksi vapaaehtoisten tulee noudattaa järjestön periaatteita ja toimia sääntöjen mukaisesti. Vapaaehtoiset ovat oikeutettuja saamaan koulutuksen lisäksi ohjausta ja tukea tehtävässään toimimisessa. Lisäksi heillä on oikeus valita omien kiinnostuksen kohteiden perusteella, minkälaisessa vapaaehtoistoiminnassa haluaa olla mukana. (Vapaaehtoistoiminnan linjaus 2008, 5.)

Punaisella Ristillä on olemassa yleinen vapaaehtoisuuden peruskurssi. Tämän kurssin käyttö vaihtelee osastosta riippuen. Lähestulkoon jokaiseen Punaisen Ristin vapaaehtoisuuden muotoon on olemassa jonkinlainen perehdytyskurssi ja perehdytys vaihtelee sen mukaan, minkälaiseen toimintaan haluaa osallistua. Vastaanottokeskus-toimintaan osallistuvan vapaaehtoisen tulee osallistua Tulijan Tueksi -kurssille ja perehdytystä on mahdollista saada lisää pyydettyä. (Savolainen 2016.)

2.3 Vapaaehtoistoiminta Suomen Punaisen Ristin vastaanottoyksiköissä

Syyskuussa 2016 Punaisella Ristillä oli mukana yli 8000 vapaaehtoista erilaisissa turvavapaikanhakijoihin liittyvissä toimissa. Vapaaehtoisten tehtäviin kuuluu vastaanottokeskuksen perustamisvaiheessa majoitustilojen valmistelu, lahjoituksena saatujen vaatteiden lajittelu ja ruuan jakaminen. Vastaanottokeskuksen perustamisen jälkeen

vapaaehtoiset voivat muun muassa opettaa suomen kieltä, kulttuuria ja tapoja, toimia turvapaikanhakijan ystävänä tai pitää erilaisia kerhoja. (Turvapaikanhakijoiden vastaanotto 2016, 12.) Vapaaehtoisten rooli vastaanottokeskuksen asukkaiden arjessa on tärkeä, sillä he järjestävät asukkaille erilaista vapaa-ajan toimintaa (Pikaperehdytys osaston vastaanottokeskuksen yhteyshenkilölle 2014). Tämä tuo suurta lisäarvoa myös turvapaikanhakijoiden varhaiseen kotoutumiseen, kun vapaaehtoiset järjestävät yhteistoimintaa, esimerkiksi vastaanottoyksiköiden lähiseudun asukkaiden kanssa (Ohjeet yhteistyöorganisaatioiden vapaaehtoisille Suomen Punaisen Ristin ylläpitämissä vastaanottoyksiköissä 2016, 1).

Vastaanottoyksikössä on omat säännöt, joita kaikkien vapaaehtoisten tulee noudattaa henkilökunnan ohjeiden lisäksi. Punainen Risti edellyttää, että vapaaehtoisten tulee käyttää tunnistekorttia ja varautua tarvittaessa todistamaan henkilöllisyytensä. Heidän tulee kunnioittaa turvapaikanhakijoiden vakaumusta ja välttää tunnustuksellista toimintaa. Vapaaehtoistoiminnassa eivät kohtaa uskonto tai politiikka, vaan ihmiset. Vapaaehtoisten ei myöskään tule ottaa kantaa turvapaikanhakijoiden virallisiin asioihin tai tehtäviin jotka kuuluvat vastaanottokeskuksen työntekijälle. Vapaaehtoiset toimivat niin sanotusti ihminen ihmiselle, tasa-arvoisesti, olematta ammattilaisen tai viranomaisen roolissa. Vaitiolovelvollisuus koskee kaikkia Punaisen Ristin vapaaehtoisia ja vastaanottokeskuksessa tämä sisältää asukkaiden henkilökohtaisten asioiden salassapitoa. Toisin sanoen kaikki mitä vapaaehtoinen näkee ja kuulee, jää hänen omaan tietoonsa. Turvallisuuteen liittyviä ohjeita on tärkeää noudattaa ja Punainen Risti toivookin esimerkiksi, etteivät vapaaehtoiset toimisi yksin, vaan pareittain. Vapaaehtoistoiminnasta tulee aina sopia yksikön työntekijän kanssa, joka vastaa yksikössä toimivista vapaaehtoisista. (Ohjeet yhteistyöorganisaatioiden vapaaehtoisille Suomen Punaisen Ristin ylläpitämissä vastaanottoyksiköissä 2016, 1-3.)

Vastaanottokeskuksessa toimivien vapaaehtoisten sitoutuminen toimintaan on täysin vapaaehtoista ja pyyteetöntä. Vapaaehtoiset toimivat oman osaamisensa perusteella ja heidän osaamisensa hyödynnetään koordinoitusti ja johdetusti. Jokaisessa

Punaisen Ristin osastossa toimii henkilö, jonka vastuualueeseen kuuluu vastaanotto-keskustoiminnan vapaaehtoisuuden tukeminen. (Punaisen Ristin periaatteet turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskustoiminnassa 2016, 13.)

3 Suomen Punaisen Ristin vastaanottokeskustoiminta

Tämä luku käsittelee Punaisen Ristin vastaanottokeskustoimintaa. Alaluvuissa kerrotaan myös, mitä tarkoitetaan vastaanottokeskuksella, turvapaikanhakijalla ja turvapaikanhakuprosessilla.

Punaisen Ristin vastaanottokeskustoiminnan taustat

Suomen Punaisen Ristin tärkein tehtävä on avun antaminen sitä tarvitseville. Ulkomaalaislain (301/2004) ja perustuslain (731/1999) mukaan Suomen tulee antaa suojelua henkilöille, jotka sitä tarvitsevat. Lakien lisäksi Suomi on sitoutunut Geneven pakolaissopimukseen ja Euroopan ihmisoikeussopimukseen, jotka myös velvoittavat antamaan suojelua. Suomi myös tukee YK:n pakolaisjärjestöä (UNHCR). (Kysymyksiä ja vastauksia pakolaisuudesta n.d.) Niin sanottu vastaanottolaki, eli laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746/2011), määrää turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (Haaranen 2012, 3).

Turvapaikanhakijalla on YK:n ihmisoikeusjulistuksen ja Geneven sopimuksen perusteella oikeus kansainvälisen suojelun ja oleskeluoikeuden hakemiseen. Suomen Punaisen Ristin tehtävänä on huolehtia turvapaikanhakijoiden oikeusturvan toteutumisesta, sillä Suomen Punaisella Ristillä on sopimus UNHCR:n kanssa. (Kankaansivu 2007, 43; Kysymyksiä ja vastauksia pakolaisuudesta n.d.) Suomen Punainen Risti tukee viranomaisia ylläpitämällä vastaanottokeskuksia ympäri Suomen. Vastaanotto-

keskuksia perustetaan ja lakkautetaan Maahanmuuttoviraston pyynnöstä. (Turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanotto n.d.)

Suomen Punaisen Ristin vastaanottokeskukset

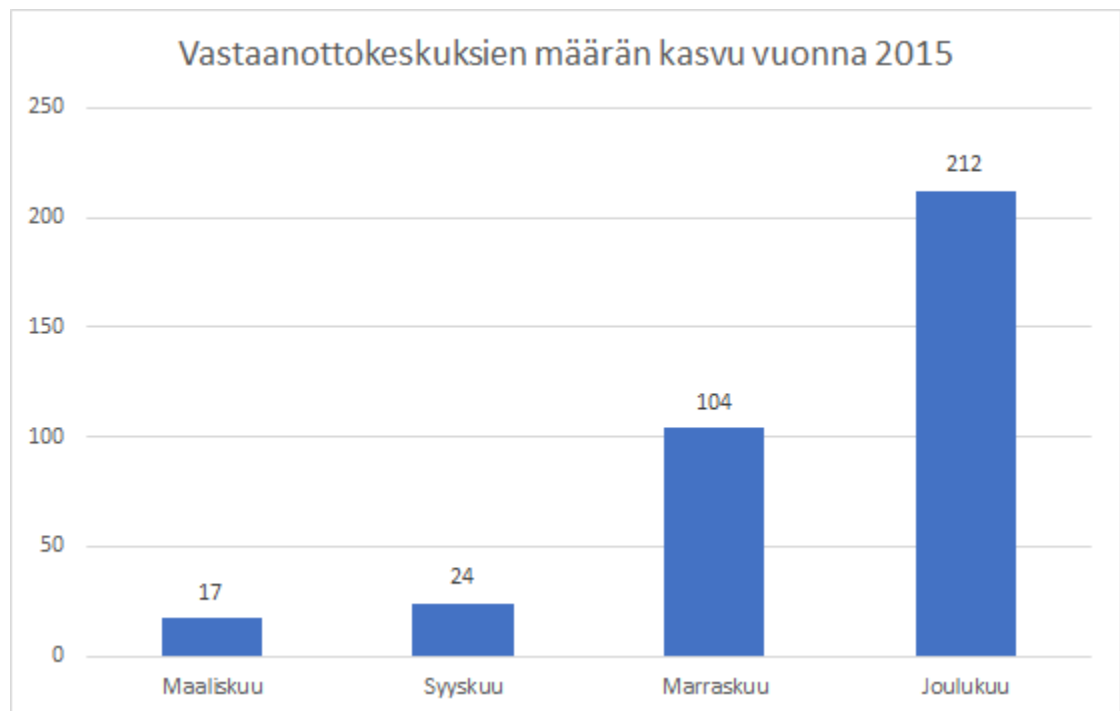
Punaisen Ristin ja Maahanmuuttoviraston välisen sopimukseen mukaan Punaisen Ristin tulee huolehtia siitä, että sen resurssit riittävät jopa 10 000 majoituspaikan järjestämiseen. Punaisen Ristin on mahdollista tehdä sopimuksia myös muiden järjestöjen kanssa ja pyytää heidän apua perustamisvaiheeseen. Tässä tarvitaan myös vapaaehtoisten apua. (Haaranen 2013, 4-5.)

Syksyllä 2015 Suomen Punainen risti avusti Maahanmuuttovirastoa vastaanottokeskusten ja hätämajoitusyksiköiden operoinnissa, kun turvapaikanhakijoiden määrä lisääntyi merkittävästi. Tällöin tavoitteena oli alkuun saada 46 uutta vastaanottoyksikköä toimintaan, minkä ajateltiin tarkoittavan arviolta noin 8 000 paikkaa. (Väisänen 2015, 2.) Keväällä 2016 toiminnassa olevia vastaanottokeskuksia oli 98 ja enimmillään alkuvuodesta niitä oli 106 (Tikkanen 2016). Elokuussa 2016 vastaanottokeskuksia oli jo hieman vähemmän, noin 80, joissa asui arviolta 12 000 turvapaikanhakijaa. Suomen Punaisen Ristin ylläpitämien vastaanottoyksiköiden lukumäärä on noin puolet kaikista Suomen yksiköistä. (Turvapaikanhakijoiden vastaanotto 2016, 7, 11.)

3.1 Vastaanottokeskukset

Vastaanottokeskuksilla ei ole Suomessa vielä kovin pitkää historiaa. Suomen Punainen Risti on perustanut ensimmäisen turvapaikanhakijoiden vastaanottamiseen tarkoitetun yksikön vuonna 1990. Tätä ennen on perustettu pakolaiskeskuksia, joista ensimmäinen vuonna 1983 Malmille Helsinkiin. (Lukkaroinen 2005, 43.)

Vastaanottokeskuksella tarkoitetaan paikkaa, jossa turvapaikanhakija asuu odottaessaan turvapaikkapäätöstä (Turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanotto n.d). Vastaanottokeskuksen ylläpitäjänä voi olla valtio, kunta, Suomen Punainen Risti tai yksityinen yritys. Vastuu toiminnan koordinoinnista, ohjauksesta ja suunnittelusta on kuitenkin Maahanmuuttovirastolla. (L 746/2011, 8§; Vastaanottokeskuksen perustaminen 2015; Vastaanottokeskukset ja niiden palvelut n.d.) Turvapaikanhakijoiden määrä vaihtelee ja tämä tulee huomioida maahantulovarautumisessa. Mitä enemmän turvapaikanhakijoita saapuu, sitä enemmän vastaanottokeskuksia on pystyttävä perustamaan. (Haaranen 2013, 4-5.) Esimerkiksi vuoden 2015 aikana vastaanottokeskusten määrä nousi huomattavasti (ks. kuvio 1).



Kuvio 1 Vastaanottokeskusten määrä (Hämäläinen 2016; Mäntymaa, Rissanen & Juutilainen 2016; Hienola 2015.)

Vastaanottokeskukset jaotellaan transit-keskuksiin ja odotusajan-keskuksiin. Kun turvapaikanhakija astuu rajan yli Suomeen, ohjataan hänet ensiksi transit-keskukseen. Transit-keskuksessa hoidetaan tarvittavat turvapaikkapuhuttelut ja -selvitykset. Sen jälkeen turvapaikanhakija ohjataan odotusajan-keskukseen, jossa hän on siihen asti, että saa turvapaikkapäätöksen. Ilman huoltajaa tulleet alaikäiset turvapaikanhakijat sijoitetaan ryhmäkoteihin. (Vastaanottokeskuksen perustaminen 2015.)

Turvapaikanhakijalla itsellään ei ole mahdollista vaikuttaa siihen, mihin vastaanotto-keskukseen hänet sijoitetaan. Vastaanottokeskuksen on myös mahdollista siirtää turvapaikanhakija toiseen vastaanottokeskukseen. (Salo 2012, 8.) Majoittamista järjestäessä on kuitenkin huomioitava turvapaikanhakijoiden ikä ja sukupuoli ja perheenjäsenten on voitava halutessaan asua yhdessä. Turvapaikanhakijan on myös mahdollista järjestää itse majoituksensa, jolloin kyseessä on yksityismajoitus. Yksityismajoitukseen muuttavan tulee kuitenkin ilmoittaa kirjallisesti osoitteensa ja vuokrasopimuksensa vastaanottokeskukselle, johon hänet on rekisteröity. Tämä on edellytyksenä vastaanottopalveluiden saamiselle. (L 746/2011 16 §, 18 §.)

Turvapaikanhakijan ei tarvitse maksaa vastaanottokeskuksessa asumisesta. Vastaanottopalveluihin kuuluu vastaanottoraha, joka myönnetään turvapaikanhakijalle välttämättömän toimeentulon turvaamiseksi. Vastaanottorahaa voidaan verrata toimeentulotukeen, sillä se jakautuu perusosaan ja täydentävään osaan. Perusosalla kustannetaan vaatekulut, terveydenhuoltokulut sekä paikallisliikenteestä tai puhelimen käytöstä aiheutuvat kulut. Tällä katetaan myös jokapäiväiseen elämään kuuluvat kulut, myös ruokaan menevät kustannukset, mikäli aterioiden järjestäminen ei kyseisessä vastaanottokeskuksessa kuulu vastaanottopalveluihin. Turvapaikanhakijan on mahdollista saada myös niin kutsuttua käyttörahaa, mikäli vastaanottokeskus järjestää täyden ylläpidon. (L 746/2011, 18 §; Salo 2012, 8-9.)

Turvapaikanhakija on oikeutettu sosiaalipalveluihin, mikäli ne arvioidaan sosiaali-
huollon ammattihenkilön toimesta välttämättömäksi. Sosiaalipalveluihin kuuluu
muun muassa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä. Sosiaali-
palveluiden lisäksi turvapaikanhakijalla on oikeus myös kiireellisiin terveyspalveluihin,
erikoissairaanhoidon sekä muihin välttämättömiin terveydenhuoltopalveluihin.
Myös näissä tapauksissa arvion tekee terveydenhuollon ammattilainen. (L 746/2011,
25 §, 26 §.)

Vastaanottokeskuksia on olemassa erilaisia. Perinteisin vastaanottokeskusmalli on
laitos, jossa voi olla jopa useita satoja paikkoja. Huoneissa majoittuu usein suurempi
määrä ihmisiä kerrallaan kuin hajasijoitusmallissa. Tämä johtuu siitä, että suihkut,
keittiöt, yms. ovat yleisissä tiloissa. Laitoksen ajatellaan soveltuvan paremmin kaut-
takulkukeskukseksi kuin odotusajan keskuksiksi. Kun vastaanottokeskuksen sano-
taan olevan hajasijoitusmallia, tarkoitetaan sillä sitä, että turvapaikanhakijat asuvat
normaaleissa vuokrahuoneistoissa. Tällöin samassa huoneistossa voi asua kerrallaan
yksin tulleita miehiä, naisia tai perhe. (Haaranen 2012, 11.)

Alaikäisille ilman huoltajaa tuleville turvapaikanhakijoille järjestetään kodinomainen
ja turvallinen majoitus turvapaikkaprosessin ajaksi. Alle 16-vuotiaat sijoitetaan ryh-
mäkotiin ja 16 vuotta täyttänyt nuori voidaan majoittaa tukiasuntolaan, jos se on
perusteltua hänen kehityksensä ja hyvinvointinsa kannalta. Mikäli lapsella on Suo-
messä lähisukulaisia, hänen on mahdollista asua myös heidän luonaan yksityismajoi-
tuksessa. Maahan tultuaan lapsi asuu aina ensin kuitenkin ryhmäkodissa. Lapsilla on
myös oikeus esi- ja perusopetukseen yhtä lailla kuin Suomessa vakinaisesti asuvilla,
vaikka heillä ei ole oppivelvollisuutta. (Järvinen, Snellman & Helenius 2014, 8-9.) Vas-
taanottokeskuksessa asuvat peruskouluikäiset lapset ja nuoret kuuluvat kunnan ope-
tuksen piiriin. Ensimmäinen lapsi tai nuori aloittaa valmistavassa luokassa ja menee vasta
tämän jälkeen yleisopetuksen pariin. (Haaranen 2012, 18.)

3.2 Turvapaikanhakijat

Turvapaikkaoikeuden historia yltää ensimmäiseen maailmansotaan, jolloin kansainvälistä suojelua tarvitseville henkilöille annettiin dokumentti suojelun tarpeesta. Dokumentin haltija oli oikeutettu saamaan tiettyjä oikeuksia länsimaista. Vuonna 1948 hyväksyttiin yleismaailmallinen ihmisoikeuksien julistus, jonka mukaan kaikilla on oikeus olla turvassa vainolta ja hakea turvaa muista maista. (Staffans 2012, 22-23.)

Turvapaikanhakijat pakenevat kotimaastaan sotia, vainoamista, konflikteja ja turvatomuutta (Turvapaikanhakijoita saapui viime vuonna ennätysmäärä n.d). Turvapaikanhakija hakee kansainvälistä suojelua vieraasta valtiosta vedoten henkilökohtaiseen vainoon tai epäinhimilliseen kohteluun kotimaassaan (Käsitteitä n.d). Ulkomaalaislain mukaan turvapaikka voidaan myöntää, jos ulkomaalaisella on kotimaassaan tai pysyvässä asuinmaassaan uhka joutua vainotuksi uskonnon, alkuperän, kansallisuuden, poliittisten mielipiteiden tai yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen johdosta. (L 301/2004, 87 §.)

Usein termit "turvapaikanhakija" ja "pakolainen" sekoittuvat keskenään. Kansainvälisellä tasolla toimiminen turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten kanssa tapahtuu usein samalla tavalla. Kun henkilö hakee turvapaikkaa, hakemisen onnistumisesta riippuen häntä pidetään joko turvapaikanhakijana tai pakolaisena. Kun henkilö on saanut haettua turvapaikkaa, tulee hänestä turvapaikanhakija. Jos henkilölle myönnetään turvapaikka, tulee hänestä pakolainen. (Abass & Ippolito 2014, 29.)

Turvapaikanhakuprosessi

Turvapaikkamenettelylle on luotu ohjeet tehokkaan ja oikeudenmukaisen turvapaikkamenettelyn takaamiseksi (Asylum procedures 2016). Ohjeet määrittävät turvapaikkamenettelyn minimistandardit, joita ovat oikeus turvapaikkaprosessiin, haastatte-

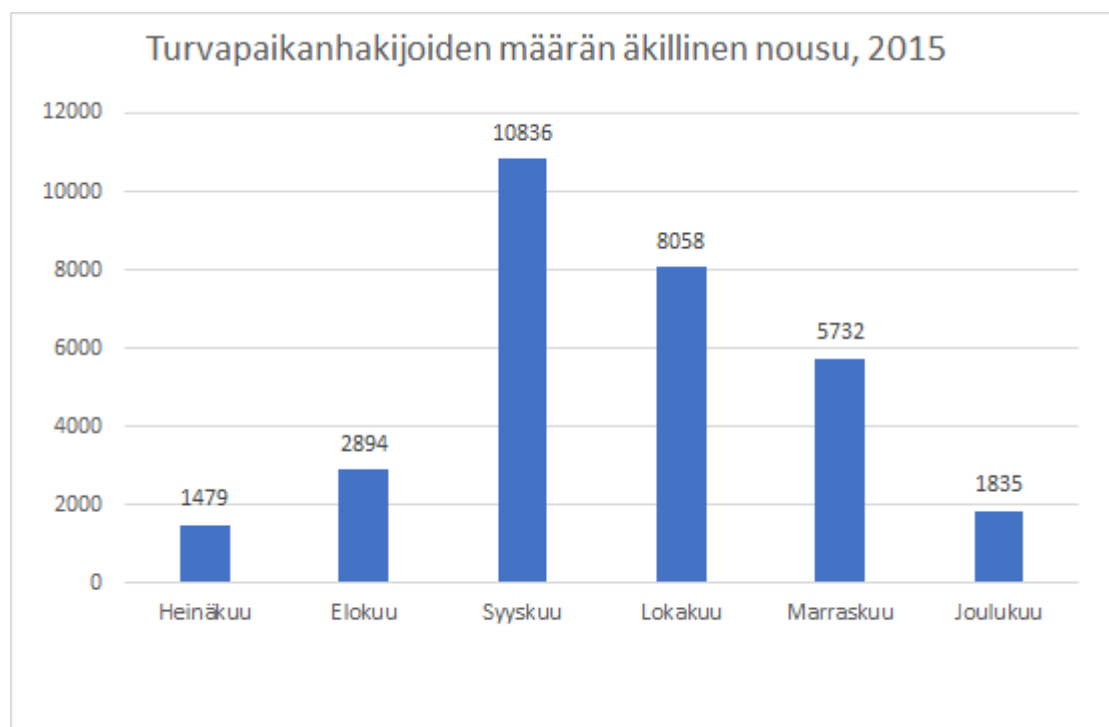
luun, tulkkauksen ja laillisen avun saamiseen, vastaanottokeskuksen olosuhteisiin sekä mahdollisuus vedota turvapaikkaprosessiin (Ippolito 2014, 121).

Turvapaikanhakuprosessi alkaa siitä, kun turvapaikanhakijan saapuu Suomeen. Henkilön tulee mahdollisimman pian jättää turvapaikkahakemus joko poliisille tai rajatarkastusviranomaiselle, minkä jälkeen hakija siirretään vastaanottokeskukseen hakemuksen käsittelyjen ajaksi. Poliisi tai rajatarkastusviranomaiset selvittävät hakijan matkareittiä ja henkilöllisyyttä, jonka jälkeen käsittely siirtyy Maahanmuuttovirastolle. Virasto järjestää turvapaikkapuhuttelun, jossa selvitetään hakijan kansainvälisen suojelun tarve. Tämän jälkeen on päätöksenteon aika, jolloin maahanmuuttovirasto päättää hakijan turvapaikasta tai mahdollisesta muusta oleskeluluvasta. Hakijalle voidaan siis myöntää oleskelulupa myös, jos turvapaikan vaativat edellytykset eivät täyty, mutta perusteena on toissijainen suojelu. (Turvapaikanhakuprosessi n.d.)

Myönteisen päätöksen tultua ja oleskeluluvan saannin jälkeen hakija siirtyy vastaanottokeskuksesta kotikuntaan ja omaan asuntoon. Vastaanottokeskuksen henkilökunta ohjeistaa käytännön asioissa, kuten virallisen hakemuksen tekemisessä asuntoa ja kotikuntaa haettaessa. Muuttamisen jälkeen tulevassa asuinkunnassa huolehditaan kotoutumiseen liittyvät asiat. (Kuntaan muuttaminen n.d.) Jos turvapaikanhakijalle ei myönnetä oleskelulupaa, tehdään käännytyspäätös, jolloin hakijalla on 30 päivää aikaa poistua vapaaehtoisesti maasta. Päätöksistä on mahdollista valittaa Helsingin hallinto-oikeuteen, jolloin viranomaiset ovat velvollisia odottamaan hallinto-oikeuden lopullista päätöstä. (Käännyttäminen n.d.)

Yhtenä päätösvaihtoehtona on myös niin sanottu Dublin-menettely. Tämä tarkoittaa sitä, että turvapaikanhakijan turvapaikkahakemuksen tutkii vain yksi vastuunmäärittämisasetusta soveltava valtio. Sopimukseen kuuluu EU-maiden lisäksi Norja, Islanti, Sveitsi ja Liechtenstein. Jos turvapaikanhakija on tullut maahan jonkin jäsenvaltion kautta, on tämä valtio velvollinen käsittelemään turvapaikkahakemuksen. Tämän

menettelyn mukaisesti hakija voidaan siis palauttaa aiempaan jäsenvaltioon käsitte-
 lyä varten. (Turvapaikanhakuprosessi n.d.) Vaikka Dublin-menettely saattaa kuulos-
 taa järkevältä, ei se vuoden 2015 pakolaiskriisin aikana ole ollut kovinkaan toimiva
 systeemi, sillä turvapaikanhakijoiden määrä lisääntyi huomattavasti lyhyellä aikavälil-
 lä (ks. kuvio 2). Robinsonin mukaan menettelyssä ei oltu varauduttu turvapaikanhaki-
 joiden suuriin määriin, kun esimerkiksi pelkästään Kreikkaan tuli vuoden 2015 aikana
 noin 850 000 ihmistä ja Italiaan 200 000. Koska suurin osa turvapaikanhakijoista kul-
 kee Kreikan ja Italian kautta Eurooppaan ja monet heistä tiedostavat kyseisen menet-
 telyn, eivät he edes halunneet tehdä rekisteröitymistä ja sormenjälkien ottamista
 näissä maissa, jotta se ei estä heidän matkaansa muihin toivottuihin maihin. Monet
 jäsenmaat eivät myöskään toteuttaneet menettelyn vaatimia turvapaikanhakijoiden
 siirtoja, koska se on aikaa kuluttavaa ja kallista. (Robinson 2016.)



Kuvio 2 Turvapaikanhakijoiden määrä Suomessa (Hämäläinen 2016.)

Turvapaikanhakijan anomus turvapaikasta käsitellään kohdemaassa, jossa kansainvälinen turvapaikkajärjestelmä päättää kenen hakijan tarpeet täyttävät kansainvälisen suojelun kriteerit. Jos turvapaikkakäsittelyiden jälkeen hakijaa ei luokitella pakolaiseksi tai hän ei näytä tarvitsevan kansainvälistä suojelua, voidaan hänet lähettää takaisin kotimaahan. (Asylum-seekers n.d.) Turvapaikkaa eli pakolaisasemaa ei myönnetä, jos henkilö on tehnyt tai häntä voidaan epäillä tehneen rikoksen rauhaa tai ihmiskuntaa vastaan, sotarikoksen tai törkeän muun (ei poliittisen) rikoksen ennen Suomeen saapumistaan. Myös YK:n periaatteiden ja tarkoituspöytäkirjojen vastaiset teot ovat perusteita turvapaikan myöntämisestä vastaan. (Turvapaikka ja kansainvälinen suojelu n.d.)

4 Perehdyttäminen

Tässä luvussa kerrotaan mitä perehdyttämisellä tarkoitetaan, mitä kuuluu hyvään perehdytykseen ja mikä sen merkitys on. Myös perehdyttämisoppaan hyödyllisyyttä avataan tässä luvussa.

4.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttäminen ja koulutus kulkevat usein termeinä rinnakkain, mutta nämä termit eivät kuitenkaan tarkoita samaa asiaa. Koulutus keskittyy tarkkoihin yksityiskohtiin, kun taas perehdyttäminen keskittyy laajempaan kuvaan. Perehdytys tarjoaa viitekehysten, joka näyttää uudelle työntekijälle paikan yrityksessä ja yrityksen päämäärän. Perehdyttämisen ei ole tarkoitus olla vain ensimmäinen päivä uudessa työssä tai yksittäinen tapahtuma, vaan ennemminkin pidempiaikainen prosessi. Kaikkien työntekijöiden tulisi ymmärtää perehdytyksen aikana yrityksen perusasiat: mitä yritys te-

kee, miksi se tekee ja kuinka yksittäinen työntekijä tätä edistää. (Wallace 2009, 168-169.)

Perehdyttäminen on työpaikalla tapahtuvaa alkuohjausta, jonka yhtenä tavoitteena on saada henkilö tuntemaan yhteenkuuluvuutta osana uutta työyhteisöä. Perehdyttämiseen liittyy erilaisia toimenpiteitä, joilla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, ihmiset, työtoverit, asiakkaat sekä uuden työn tuomat odotukset ja tehtävät. Erilaisten toimenpiteiden avulla työntekijä saa tukea uudessa työssä alkuun pääsemiseen, ja pystyy selviytymään myös itsenäisesti mahdollisimman nopeasti. Perehdyttäminen on kokonaisuus, ja se voi kattaa niin työopastuksen kuin myös alku- ja yleisperehdytyksen. (Kupias & Peltola 2009, 17-19.)

Uuden työntekijän perehdytys koostuu neljästä osasta, joita ovat uuden työntekijän merkitys, perehdyttämisen rooli, perehdyttämisen vastuu ja yhtiön sitoutuminen perehdyttämisprosessiin (Dunn & Jasinski 2009, 118). Perehdytyksessä työntekijä tutustuu työpaikkaan ja oppii organisaation toimintatavat, toiminta-ajatuksen ja liikeidean. Perehdytyksessä on tärkeää vahvistaa työntekijän ymmärrystä organisaatiosta, sillä usein yritykseen hakeudutaan juuri sen takia, että työntekijä on kiinnostunut yrityksestä. Työntekijän motivaatiota perehtymiseen lisää, kun työntekijä huomaa valinneensa itselleen oikeanlaisen työpaikan. (Kemppinen 2013, 8-9.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijä saa riittävän perehdytyksen työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdyttäminen on työnantajan velvollisuus ja työntekijän oikeus. Perehdyttäminen tulee tehdä erityisesti ennen uuden työn tai työtehtävän aloittamista ja sitä tulee myös täydentää ja päivittää tarpeen vaatiessa. (L 738/2002, 14 §.) Työsopimuslain (55/2001, 2. luku, 1 §) mukaan työnantaja on vastuussa siitä, että työntekijän on mahdollista suorittaa työstään myös työtehtävää muutettaessa tai kehitettäessä.

4.2 Hyvä perehdyttäminen ja sen merkitys

Hyvin suunnitellusta ja toteutetusta perehdyttämisestä on paljon etuja. Se lisää sitoutumista yritykseen ja vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta, mikä taas säästää rahaa pitkällä aikavälillä. (Wallace 2009, 168-169.) Ottaen huomioon että 50-60 % uusista työntekijöistä irtisanoutuu ensimmäisten seitsemän kuukauden aikana palkkaamisesta ja huomioiden uusien työntekijöiden palkkaamisesta sekä työntekijöiden vaihtuvuudesta aiheutuvat kulut ja tarpeen säilyttää asioista perillä olevat työntekijät, tulee uuden työntekijän perehdyttämisen tärkeys entistä enemmän ilmeiseksi. (Dunn & Jasinski 2009, 115.)

Perehdyttäminen voi merkitä eri organisaatioissa eri asioita. Perehdyttämisen pariin yrityksiä ohjaavat monet tavoitteet, kuten esimerkiksi työn hallinnan edistäminen, työhyvinvointi ja -turvallisuus, virheiden vähentäminen, osaamisen jakaminen, työhön ja työyhteisöön sopeuttaminen ja sitouttaminen, työntekijän koko kapasiteetin hyödyntäminen, työtehtävien oppiminen sekä menestyminen. (Kupias & Peltola 2009, 17-19.)

Tutkimusten mukaan perehdytysohjelmalla on selvästi suuri vaikutus yrityksen työtu-
lokseen ja perehdytysohjelman onkin hyvä olla yrityksen vahvaa osaamisaluetta. (Dunn & Jasinski 2009, 117.) Yrityksen henkilöstöjohtamisessa on erittäin tärkeää huomioida yrityksen uusien työntekijöiden perehdyttämisohjelma. Yrityksen on mahdollista organisoida perehdytysohjelman roolia ja laajuutta jakamalla vastuuta ohjelman toteuttamiseen ja määrittämällä resurssit, jotka prosessiin käytetään. Yhä entistä tärkeämmäksi on tulossa etenkin yrityksen kyky säilyttää työntekijät ja kehittää työntekijöitä. Tyytyväisyys, työtulos, sitoutuminen, työntekijöiden vaihtuvuus, aikomus irtisanoutua ja stressi liittyvät kaikki informaatioon ja tukeen, joita yritys tarjoaa uudelle työntekijälle. (Dunn & Jasinski 2009, 115-117.) Ensimmäisillä päivillä ja viikoilla uudessa työpaikassa on suuri rooli sille, minkälaisen mielikuvan ja mielipiteen työntekijä muodostaa uudesta työpaikastaan. Tästä syystä perehdyttämiseen

onkin tärkeää kiinnittää erityistä huomiota. Yritykseen sopeutumisen ja työtyytyväisyyden välillä on todettu olevan vahva yhteys - kun työntekijä kokee, että kuuluu osaksi työyhteisöä, hän myös viihtyy työssään paremmin. Eli voidaan sanoa, että perehdytys tukee yritykseen sopeutumista. (Hämäläinen 2014, 38-39.)

Perehdyttämisessä työntekijälle annetaan virallista tietoa organisaation päämääristä ja arvoista, mutta samalla työntekijä saa mahdollisuuden tutustua myös muihin työntekijöihin. Hyvään perehdyttämiseen kuuluu työtehtävään ja työympäristöön sekä koko yritykseen tutustuttaminen. Näiden lisäksi hyvässä perehdytyksessä huomioidaan työntekijän osaaminen, tausta ja kokemus, jotka vaikuttavat myös työmotivaatioon. (Hämäläinen 2014, 32-34.) Perehdytyksen pitäisi tuoda ilmi uuden työntekijän roolin tärkeyttä yrityksen tehtävän suorittamisessa. Onnistuneimmissa perehdytyksissä huomioidaan uuden työntekijän tapa ajatella ja toteutetaan perehdytys sitä hyödyntäen. Hyvä perehdytys selkeyttää oletuksia ja tarjoaa luotettavaa informaatiota, lisää tuottavuutta ja vähentää virheiden määrää. Näiden lisäksi se myös edistää positiivista suhdetta ja hyvää yhteydenpitoa uuden työntekijän, työnohjaajan ja muiden läheisten työkavereiden välillä. (Wallace 2009, 168-169.)

Hyvä perehdytys vaikuttaa positiivisesti koko työyhteisöön, etenkin silloin kun uusiin perehdytystilanteisiin ja uuden tulokkaan vastaanottamiseen on varauduttu aina etukäteen. Uuden henkilön saapumista työyhteisöön helpottaa se, kun nykyiset työntekijät, että vapaaehtoiset tietävät mistä on kyse, kuka tulee ja mihin tehtävään, kuka opastaa uutta tulokasta ja missä vaiheessa. Tämä kaikki vaikuttaa myös siihen, että tulokkaalla on tervetullut olo. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5, 9.) Parhaissa perehdytysohjelmissa on mukana kaikki työntekijät ja he ottavat vastuuta ja auttavat uuden työntekijän alkuun pääsemiseen. Parhaimmillaan perehdyttäminen kehittääkin koko työyhteisöä ja organisaatiota perehtyjän lisäksi. (Dunn & Jasinski 2009, 115-117; Kupias & Peltola 2009, 17-19.)

Perehdyttämisellä on todettu olevan vaikutusta siihen, mitä työntekijä ajattelee työtään ja minkälainen asenne hänellä on työtään kohtaan. Perehdyttämisen nähdään vaikuttavan myös organisaatioon sitoutumiseen ja tyytyväisyyteen työtä kohtaan. (Hämäläinen 2014, 32.) Kempin mukaan yritykseen sitoutuminen kasvaa, kun työntekijä oppii tuntemaan yrityksen ja työkaverit. Mitä perusteellisempi perehdytys on, sitä paremmin työntekijä sitoutuu yritykseen ja sitä pidempään työsuhde tulee kestämään (Kempinen 2013, 30).

Mitä enemmän perehdytykseen panostetaan, sitä enemmän sen tuloksista hyötyy niin työnantaja kuin työntekijä. Perehdytyksen avulla uusi tulokas oppii tehtävänsä nopeammin, osaa tehdä ne oikein, eikä tarvitse enää niin paljon muiden apua. Kun tehtävistä selviää oikeaoppisesti, on helpompi välttää myös virheitä ja ennen kaikkea mahdollisia työtaturmia. Uudessa paikassa ja uusien käytäntöjen parissa toimiva vapaaehtoinen, ei välttämättä tiedosta kaikkia niihin liittyviä riskitekijöitä. Tämän vuoksi työturvallisuusasiat tulee olla selkeästi mukana perehdytyksessä. Kun uusi tulokas tuntee työympäristön turvalliseksi ja hänellä on hyvä, itsevarma olo uusien tehtäviensä parissa, vaikuttaa se positiivisesti myös hänen omaan mielialaan, jaksamiseen sekä motivaatioon. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.)

Mikäli työntekijä ei saa perehdytystä tarpeeksi, jää hänelle puutteita osaamiseen, mikä saa työntekijän tuntemaan olonsa epävarmaksi ja hämmentyneeksi. Lisäksi työntekijälle tulee tunne, ettei hän ole tärkeä jäsen työyhteisössä. Tämä taas vaikuttaa työmotivaation hiipumiseen. Sama vaikutus on myös sillä, jos uusi työntekijä ei koe itseään osaksi työyhteisöä. Tästä syystä onkin tärkeää, että työntekijä tutustuu perehdyttämisen yhteydessä työtehtävänsä lisäksi myös työkavereihin. (Kempinen 2013, 8-9, 32; Wallace 2009, 168-169.)

4.3 Perehdytysoppaan hyödyllisyys

Uudessa toiminnassa aloittavalla saattaa olla haastavaa hahmottaa heti kaikki uudet tehtävät ja prosessit, jotka tulee muistaa toimintaan liittyen. Jotta informaatiomäärä ei tuntuisi liian kaoottiselta, on perehdytyksessä mahdollista keskittyä kokonaisuuksien jäsentämiseen, jotta olennaisten asioiden oppiminen sujuisi nopeammin. (Kupias & Peltola 2009, 117.) Perehdyttämisessä uusien kokonaisuuksien ja teemojen hahmottamista voidaan tehostaa erilaisilla malleilla, jotka voivat kuvata esimerkiksi toimintaan liittyvää sisältöä, toimintaperiaatteita ja prosesseja. Etenkin erilaisiin prosesseihin perehdyttäessä organisaatiolla on usein valmiita oppimateriaaleja. Näitä kannattaa käyttää hyväksi ja tarvittaessa liian yksityiskohtaiset tai monimutkaiset kokonaisuudet olisi perehdytyksessä hyvä yksinkertaistaa. (Kupias & Peltola 2009, 131-132.)

Kaikenlainen perehdyttämisen merkeissä keskusteltava tieto organisaation toiminnasta ja talon tavoista antaa työntekijälle hyvän yleiskuvan uudesta paikasta, mutta jos hänelle annetaan jotain konkreettista luettavaa ja oheisaineistoa, lisää se perehdyttävän mielenkiintoa ja tehostaa hänen muistamistaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.) Tämän vuoksi, uuden tulokkaan tulee saada kirjallista materiaalia, jonka avulla työntekijän on mahdollista tutustua yritykseen ja sen toimintaan myös itsenäisesti. (Lainio 2008, 44.) Oppaaseen ei kuitenkaan tarvitse sisällyttää jokaista yksityiskohtaa työpaikan käytännöistä (Bates 2016). Esimerkiksi jos tärkeimmät toimintaan liittyvät asiat ovat helposti löydettävissä, kirjallisessa perehdytysoppaassa, jota voi hyödyntää silloin kun on aikaa tai aina palata tarkistamaan asioita sieltä jatkossa, helpottaa se työntekijän perehtymistä toimintaan. Monet tulokkaat myös arvostavat sitä, jos perehdytysmateriaali on kirjallisena jo valmiina odottamassa. (Kupias & Peltola 2009, 70.)

Perehdyttämisen tukimateriaalina voi olla tietopaketti, joka sisältää esimerkiksi erilaista yritystä koskevaa aineistoa, työohjeet, toimenkuvat ja henkilöstön yhteystie-

dot. Kaikki tieto, jonka uusi tulokas tarvitsee perehtymisessään, tulee olla heti alkuvaiheessa hänen saatavillaan. Perehdytettävää tulee opastaa, mistä tieto on löydettävissä ja antaa myös aikaa tiedon etsimiseen ja siihen tutustumiseen. (Österberg 2014, 122-123.)

4.4 Vapaaehtoisten perehdytys

Vapaaehtoiset tulee rekrytoida, perehdyttää ja kouluttaa (Porkka 2009, 65). Vapaaehtoisille järjestettävässä perehdytyksessä tulee käydä läpi oleelliset säännöt ja toimintatavat sekä ohjeistaa käytännön toimiin, yhteistyön sujumiseksi ja vaaratilanteiden ehkäisemiseksi (Willberg 2015, 9). Järjestöt tukevat vapaaehtoistoiminnan jatkumista järjestämällä vapaaehtoisille koulutuksia, virkistystapahtumia, antamalla positiivista palautetta, tarjoamalla tukea ja toiminnanohjausta ja pitämällä yhteyttä vapaaehtoisiin. Vapaaehtoisten tukemiseksi yleisimmin käytettyjä menetelmiä ovat opastus ja koulutus. (Pessi & Oravasaari 2010, 106-108.) Kun vapaaehtoinen on tyytyväinen vapaaehtoistoimintaan ja hänellä on hyvät ihmissuhteet vapaaehtois-työympäristössä, vaikuttaa tämä vapaaehtoisuuden pitkäjänteisyyteen. Vapaaehtoisjärjestöt toivovatkin toiminnaltaan pitkäjänteisyyttä juuri siksi, että se tekee toiminnasta ennustettavampaa. (Paavolainen 2014, 15-17.)

Paavolaisen (2013, 52) mukaan vapaaehtoistyön perehdytyksessä on ollut aiheena usein vapaaehtoisen tehtävät sekä organisaation taustatiedot. Perehdytyksen vastuuhenkilöksi nimetyn tulee huolehtia siitä, että perehdytyksen sisältö on etukäteen mietitty ja perehdyttämiseen on riittävästi aikaa (Laimio & Välimäki 2011, 33). Perehdytyksessä yritys tutustuttaa vapaaehtoisen organisaatioon ja esittelee toimintaansa, jolloin vapaaehtoiset voivat saada myös uutta tietoa siitä, minkälaisissa tehtävissä vapaaehtoisena on mahdollista toimia. Jos perehdytys koetaan puutteelliseksi, lisää tämä riskiä vapaaehtoistoiminnan lopettamiseen. (Paavolainen 2013, 52-53.)

Yksi suurimmista motiiveista vapaaehtoisille on uuden oppiminen. Koulutuksen järjestämistä vapaaehtoisille pidetäänkin tärkeänä, sillä koulutus lisää vapaaehtoisen motivaatiota vapaaehtoistoimintaa kohtaan ja antaa itseluottamusta omaan tekemiseen. Organisaatioiden järjestämissä vapaaehtoisten koulutuksissa on varmasti suuriakin eroja ja vaihtelevuuksia riippuen muun muassa yrityksen koosta ja resursseista. Koulutuksen lisäksi vapaaehtoisen tulee saada tehtävänsä perehdytystä henkilöltä, jolle toiminta on ennestään tuttua. Onnistunut perehdytys parantaa sitoutumista, saa vapaaehtoiselle hyödyllisen olon, sekä tunteen että on tervetullut mukaan toimintaan. (Laimio & Välimäki 2011, 33.)

Usein työnohjaus yhdistetään työelämään, mutta myös vapaaehtoistoiminnassa järjestetään työnohjausta. Erityisesti kuormittavassa ihmissuhdetehävässä toimivalle vapaaehtoiselle tulisi tarjota työnohjausta. Työnohjauksen toteuttaminen vapaaehtoistoiminnan parissa on vielä melko harvinaista ja usein työnohjaus toteutetaan koulutusten, kokousten tai virkistystilaisuuksien yhteydessä. Työnohjaus antaa vapaaehtoiselle tilaisuuden puhumiselle ja omien mielteiden purkamiselle. Vapaaehtoisten työnohjaus toteutetaan yleensä ryhmässä, josta vapaaehtoiset saavat myös vertaistukea. (Laimio & Välimäki 2011, 37-40.)

5 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä hyvä perehdytys sisältää ja mistä aiheista perehdytysoppaan sisällön tulisi rakentua. Opinnäytetyössä pyritään löytämään hyödyllisiä ja mahdollisesti myös uusia näkökulmia siihen, mitä hyvän perehdyttämisooppaan tulisi pitää sisällään. Tavoitteena oli tuottaa Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin vastaanottokeskuksiin käyttöön kattava perehdytysopas, jolla pyritään kehittämään vapaaehtoisten kokonaisvaltaista perehdytystä. Oppaan on tarkoi-

tus toimia vapaaehtoisten apuvälineenä erityisesti heidän toiminnan alkuvaiheessa mutta myös jatkossa.

Tutkimustehtävä:

Mistä hyvä perehdytysopas koostuu?

6 Opinnäytetyön toteutus

Tässä luvussa kerrotaan lähtökohdat opinnäytetyön toteutuksen taustalla, kuvataan opinnäytetyöprosessin eteneminen sekä perustellaan käytetyt aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät. Lisäksi tutkimuskohde on esitelty tässä luvussa.

Opinnäytetyön toteutuksen lähtökohdat

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä, jonka tarkoituksena on poistaa ongelma tai kehittää jotakin asiaa paremmaksi. Muutoksen aikaansaamiseksi kehitetään esimerkiksi tuotetta tai menetelmää. Kehittämisessä voi olla tutkimuksen kohteena mikä vaan prosessi, toiminto, asiantila tai tuote. (Kananen 2012, 21, 44.) Opinnäytetyön päätavoitteena oli parantaa vapaaehtoisten perehdytyksen laatua, mikä näkyy tutkimustulosten perusteella kehitettynä perehdytysoppaana.

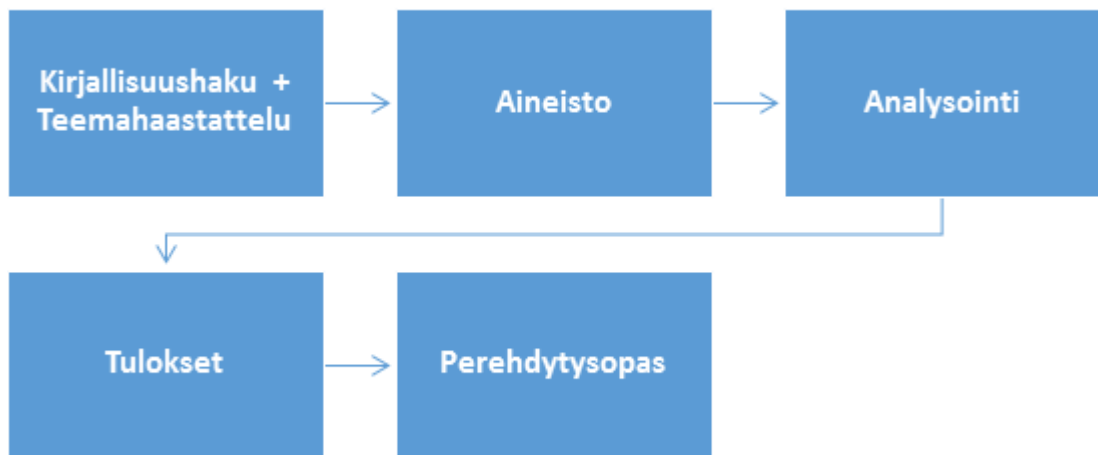
Opinnäytetyönä kehitettiin Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin vastaanottokeskuksissa toimivien vapaaehtoisten perehdytystä luomalla käyttöön perehdytysopas. Yrityksissä kehitetään alati palveluita ja toimintaa ja kehittämistyö lähteekin aina liikkeelle muutoksen tarpeesta, jolla pyritään saamaan jotain parempaa aikaiseksi. Jotta kehittämistyö on tutkimuksellinen, tulee työssä olla mukana tutkimuksellinen ote ja

lisäksi tutkimusprosessi ja tulokset tulee raportoida. (Kananen 2012, 33-34, 39-40.) Työssä huomioidaan tutkimuksellinen ote olemalla kriittisiä erityisesti lähteiden suhteen, syventymällä aiheeseen ja perustelemalla tehdyt valinnat.

Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty laadullisen tutkimusotteen menetelmiä. Koska opinnäytetyön aiheesta ei löytynyt paljoakaan tutkimustietoa etukäteen, ohjasi se valitsemaan laadullisen, eli kvalitatiivisen lähestymistavan. (Kananen 2015b, 70; Kananen 2012, 29, 70). Opinnäytetyössä lähtökohtana on kuvata todellista elämää eikä niinkään todentaa aikaisempia tutkimustuloksia vaan ennemminkin paljastaa tosiasioita (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Laadullisella tutkimusotteella tavoitellaan vapaaehtoisten todellisia kokemuksia eli tärkeitä ja merkityksellisiä asioita heidän perehdytyksessään ja sitä minkälaisia mielipiteitä nuo kokemukset heissä herättivät ja mitä he kaipaavat lisää (Vilkkä 2015, 118).

Opinnäytetyöprosessin kuvaus

Opinnäytetyöprosessi alkoi vuoden 2016 alussa aiheen pohdinnalla ja toimeksiantajan etsimisellä. Opinnäytetyön aihe valikoitui Punaisen Ristin mielenkiintoisen kehitysehdotuksen myötä, minkä jälkeen kirjoitettiin tutkimussuunnitelma. Tämän valmistuttua haettiin Punaiselta Ristiltä tutkimuslupaa, joka myönnettiin kesäkuun alussa. Aineisto opinnäytetyöhön kerättiin kahdella eri menetelmällä, kirjallisuushaulla sekä teemahaastattelulla. Kirjallisuushaku tehtiin ennen haastatteluja ja haastattelut toteutettiin kesäkuussa 2016. Haastatteluiden jälkeen saatu aineisto litteroitiin ja analysoitiin. Kirjallisuuskatsauksesta ja haastatteluista saatujen tuloksien avulla kehitettiin perehdytysopas (ks. kuvio 3).



Kuvio 3 Opinnäytetyöprosessi

Aineistonkeruumenetelmät

Opinnäytteen toiseksi aineistonkeruumenetelmäksi valittiin haastattelu, joka sopii aineistonkeruumenetelmäksi silloin, kun tutkitaan aihetta josta ei ole ennestään paljon tutkimustietoa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 35). Yksi monista syistä haastattelun valintaan on myös saatavien tietojen syventäminen ja esitettyjen mielipiteiden perusteleminen (Hirsjärvi ym. 2009, 205). Sen sijaan että perehdytysoppaan sisältöä perusteltaisiin vain sen mukaan, mitä hyvä perehdytys on teoriassa, oli vapaaehtoisia haastattelema mahdollista saada syvemmin tietoa siitä, minkälaiset asiat heitä todella hyödyttävät käytännössä.

Haastattelun tutkimuskysymykset:

1. Mitä Punaisen Ristin vapaaehtoisten mielestä hyvä vastaanottokeskustoiminnan perehdytys sisältää?

2. Mitä aiheita perehdytyksessä vapaaehtoiset pitävät hyödyllisenä perehdytysoppaan sisällön kannalta?

Haastateltavista kolme pääsi paikan päälle ja yksi haastateltiin puhelimen välityksellä, koska välimatka haastattelupaikalle osoittautui liian pitkäksi. Tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua, joka on yleisin laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmistä (Kananen 2012, 100). Tutkimukseen valikoitui teemahaastattelu, koska sen sijaan että olisi käytetty kysymysten tarkkaa muotoa ja järjestystä, edettiin mieluummin tiettyjen, ennalta suunniteltujen teemojen mukaan sen perusteella, mikä kunkin haastattelun kohdalla osoittautui hyväksi. Lisäksi haastateltaville haluttiin antaa mahdollisuus vapaaseen kerrontaan omista kokemuksistaan ja mielipiteistään mahdollisimman hyödyllisen aineiston saamiseksi.

Teemahaastattelun ominaisuuksiin kuuluu, että haastattelussa käytettävät teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten järjestystä on mahdollista muuttaa haastattelujen aikana (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47). Teemahaastattelujen runko (ks. liite 1) laadittiin noin kuukausi ennen haastatteluja. Haastattelun teemat muodostettiin haastattelun tutkimuskysymysten pohjalta. Teemoja hahmotellessa huomioitiin tutkimustehtävän kannalta tärkeät asiat. Teemoja muodostettiin kolme, ja näitä olivat kokemukset perehdytyksestä, hyvä perehdytys ja perehdytyksen kehittäminen. Teemojen lisäksi haastatteluissa hyödynnettiin teemoista johdettuja, etukäteen suunniteltuja apukysymyksiä, joiden avulla tutkimuskysymyksiin pyrittiin löytämään mahdollisimman monipuolisia vastauksia.

Teemahaastattelu on mahdollista toteuttaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna (Kananen 2012, 100). Tässä opinnäytetyössä se toteutettiin yksilöhaastatteluina, jotta jokaisen haastateltavan mielipiteisiin oli mahdollista keskittyä yksilöllisesti ja näin jokaisen haastateltavan ääni saatiin hyvin kuuluviin. Lisäksi haastattelujen tallentaminen ja purkaminen koettiin selkeämpänä, kun haastateltavia oli vain yksi kerrallaan vastaa-

massa. Ryhmähaastattelutilanteissa haastetta saattaa usein tuottaa ihmisten puheen erilaiset voimakkuudet ja se, kun ihmisiä on useampi puhumassa samassa tilassa eri aikaan. Tällöin tallennetta litteroidessa ei välttämättä tiedetä, kenen puheenvuoro on milloinkin menossa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 61-63.) Jotta tältä oli mahdollista välttyä, valittiin tutkimuksen haastattelutilanteeksi yksilöhaastattelu.

Haastattelut toteutettiin neuvotteluhuoneessa Punaisen Ristin aluetoimistolla Jyväskylässä. Neuvotteluhuone toi yksityisyyttä ja sopi hyvin haastattelutilanteisiin. Ainaoana häiriötekijänä oli viereisessä huoneessa samaan aikaan pidetty koulutus, josta kuului välillä melko voimakasta taustameteliä. Litterointivaiheessa huomattiin tämän tuovan välillä haastetta nauhoitteiden kuulemiseen. Haastattelut nauhoitettiin tabletilla ja ne kestivät 16 minuutista 26 minuuttiin.

Haastatteluista saatujen tulosten täydentämiseksi opinnäytetyöhön kerättiin paljon teorian tietoa myös kirjoista, artikkeleista ja tutkimuksista, jotta aineisto olisi kokonaisuudessaan luotettavampi ja tutkimuksellisempi. Tiedonhakuun käytettiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun Janet -tietokannan ja Oulun ammattikorkeakoulu Leevi -tietokannan lisäksi yleisiä tietokantoja, kuten Elektra, Ebsco, Melinda, Arto ja Google Scholar. Tiedonhaussa käytetyt asiasanat olivat: perehdyttäminen, perehdytysopas, vapaaehtoinen, vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoistyö, turvapaikanhakija, vastaanottokeskus, volunteering, volunteer, volunteer work, orientation, guidebook, employee handbook, asylum seeker ja immigration detention center.

Tutkimuskohde

Tutkimuksen kohteena oli neljä haastateltavaa, kaksi miestä ja kaksi naista, jotka toimivat Punaisen Ristin vastaanottokeskuksessa vapaaehtoisena Länsi-Suomen piirin alueella. Haastateltavat olivat kaikki toimineet eri vastaanottokeskuksissa. Haastateltavien yhteystiedot saatiin toimeksiantajan yhteyshenkilöltä, minkä jälkeen haastateltaville soitettiin. Haastateltaviksi valikoituivat Punaisen Ristin toiminnassa olleet

vapaaehtoiset, jotka olivat halukkaita osallistumaan tutkimukseen. Haastattelut toteutettiin anonymisti, eli haastatteluihin osallistuneiden yhteystietoja ei kerätty ylös.

Haastatteluun osallistuvien henkilöiden tulee olla sellaisia, että ilmiö koskettaa heitä (Kananen 2015b, 81). Haastatteluun osallistujien kriteereinä oli, että he ovat joskus toimineet, tai toimivat tällä hetkellä Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin vastaanottokeskuksessa vapaaehtoisena. Toiveena oli, että haastateltavilla on kokemusta eri vastaanottokeskuksissa toimimisesta. Iällä tai sukupuolella ei ollut merkitystä haastateltavien valinnan kannalta. Haastattelujen aikaan heillä kaikilla oli kokemusta vastaanottokeskuksessa vapaaehtoisena toimimisesta takana vähintään puoli vuotta. Kolme haastateltavaa oli ollut mukana vastaanottokeskustoiminnassa heti alusta alkaen, kun omalle paikkakunnalle oli avattu vastaanottokeskus. Kaikki haastateltavat olivat tulleet mukaan vapaaehtoiseksi vastaanottokeskustoimintaan syyskuun 2015 ja joulukuun 2015 välisenä aikana, jolloin turvapaikanhakijoita saapui Suomeen suuria määriä. Perehdytystä koskeviin asioihin haluttiin nimenomaan vapaaehtoisina toimivien henkilöiden näkökulma. Perehdytysopas suunnataan pääasiassa vapaaehtoisille, joten oli tärkeää saada juuri heidän mielipiteensä kuuluviin. Länsi-Suomen piiri toimi rajauksena, koska tutkimuksen tuloksena syntyvä opas tulee kyseisen piirin alueen vastaanottokeskusten käyttöön.

Haastattelutulosten analyysimenetelmät

Kun kyseessä on laadullisella tutkimusotteella kerätty aineisto, on aineistoa mahdollista analysoida useilla eri keinoilla. Samasta aineistosta voidaan myös saada useita eri tulkintoja, sillä aineiston analyysi voidaan tehdä eri näkökulmista. (Kananen 2012, 116.)

Kerätty aineisto purettiin kirjoittamalla tekstimuotoon eli litteroimalla. Litteroinnilla on eri muotoja ja tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin sanatarkkaa litteroinnin tasoa,

sillä teemahaastattelun aineistoa käsitellessä tulee aineisto kirjoittaa puhtaaksi mahdollisimman sanatarkasti. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 138; Kananen 2012, 109.) Puhtaaksi kirjoitettiin äänitteiden koko sisältö, eli haastattelukysymykset, vastaukset ja erilaiset äännähdykset. Äänitteitä käsiteltiin tietokoneella Express Scribe -nimisellä ohjelmalla, joka helpotti haastatteluiden kirjoittamista tekstimuotoon. Puhtaaksi kirjoittaessa haastateltavista käytettiin koodia haastattelu 1, H1, haastattelu 2, H2, H3 ja H4, jotta kaikki neljä haastattelua oli mahdollista erottaa toisistaan vastauksia analysoidessa.

Aineiston analysointiin valittiin sisällönanalyysi, koska sisällönanalyysillä on mahdollista analysoida sekä systemaattisesti että objektiivisesti erilaisia dokumentteja, kuten haastatteluja (Tuomi & Sarajärvi 2012, 103). Lisäksi sisällönanalyysiä käytetään yleensä aineistoihin, joissa on litteroinnin jälkeen runsaasti sisältöä ja siitä tulee kaivaa tärkeimmät asiat esille. Analyysin avulla pyrittiin paljastamaan sisällön taakse hautautunut ydinsisältö. (Kananen 2012, 116.) Tässä tutkimuksessa käytettiin aineistolähtöistä, induktiivista sisällönanalyysiä, joka koostuu kolmesta vaiheesta. Analyysin prosessi voidaan jakaa aineiston redusointiin eli pelkistämiseen, klusterointiin eli ryhmittelyyn sekä abstrahointiin eli teoreettisten käsitteiden luomiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 108.)

Pelkistämisessä analysoitavana kohteena oli auki kirjoitettu haastatteluaineisto. Litteroinnin jälkeen aineistoon tutustuttiin lukemalla sitä läpi samalla yrittäen sisäistää aineiston sisältöä. Tämän jälkeen aineistosta karsittiin kaikki epäolennainen informaatio pois, eli kaikki sellainen tieto, joka ei vastannut tutkimuskysymyksiin. Näin auki kirjoitetusta aineistosta voidaan löytää tutkimustehtävän kysymyksiä kuvaavat ilmaiset, mikä auttaa kokonaisuuden pelkistämistä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 109.)

Aineiston pelkistämisen jälkeen tuli ryhmittelyvaihe, jossa käytiin tarkasti läpi pelkistettyä aineistoa ja etsittiin siitä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä.

Aineistoa tiivistettiin entisestään ryhmittelemällä saman aiheen käsitteet yhdeksi luokaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 110.) Saman luokan alle kuuluvat asiat merkittiin eri väreillä ja lopulta saman väriset, eli samaan luokkaan kuuluvat asiat, koottiin tunnistetiedoin yhteen paikkaan. Luokkana toimi tutkittavan ilmiön ominaisuus ja luokkia syntyi yhteensä kuusi. Tämän myötä nähtiin tarkemmin mitä tutkimuksen kannalta tärkeää sisällöistä nousi esille, miten vastaukset jakautuivat ja mitkä asiat toistui-
vat eri haastatteluissa. Ryhmittely tiivistä aineistoa entisestään ja sen myötä saatiin alustavia käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2012, 110).

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin viimeinen osio on käsitteellistäminen. Käsitteellis-
tämässä tarkennettiin tutkimuksen kannalta tärkeä tieto, minkä jälkeen alkuperäisistä luokista muodostettiin teoreettisia käsitteitä ja lopulta johtopäätöksiä. Ryhmit-
telyssä saaduista luokista muodostettiin laajempia käsitteitä yhdistelemällä luokkia
samojen käsitteiden alle, niin paljon kuin se oli aineiston kannalta mahdollista. (Tuo-
mi & Sarajärvi 2012, 111.)

7 Haastattelujen tutkimustulokset

Tutkimustulosten sisällönanalyysissa luokiteltiin neljästä haastattelusta koostunut
aineisto teemoittain. Tässä luvussa kerrotaan näiden teemojen avulla, mitä haastat-
teluista nousi esille

Selvitys vapaaehtoisten saamasta perehdytyksestä

Haastatteluista kävi ilmi, että kaksi haastateltavista ei ollut saanut minkäänlaista kou-
lutusta ennen vapaaehtoisena toimimisen aloittamista. Kaksi oli käynyt kolmen tun-

nin mittaisen Tulijan tueksi -koulutuksen, ja toinen heistä oli käynyt koulutuksessa vasta vapaaehtoisena aloittamisen jälkeen.

Tutkimuksessa selvisi, että haastateltavien saama perehdytys koostui yleisistä asioista vastaanottokeskuksiin liittyen. Perehdytyksessä avattiin erilaisia käsitteitä kuten turvapaikanhakija, pakolainen ja maahanmuuttaja sekä näiden erot. Koulutuksessa kerrottiin myös siitä miksi tällä hetkellä on tällainen tilanne, että turvapaikanhakijoita tulee paljon ja mitä pakolaiskriisin taustalla on, mistä turvapaikanhakijat tulevat, miten turvapaikanhakuprosessi etenee ja kuinka turvapaikanhakijoita kannattaa kohdata. Myös vaitiolo- sekä salassapitovelvollisuuksiin liittyvät säännöt käytiin läpi. Kulttuurillisiin eroihin ei menty ollenkaan. Haastatteluissa tuotiin esille, että perehdytyksessä hyvänä asiana pidettiin sitä, että käytiin läpi pakolaiskriisin taustaa ja avattiin erilaisia käsitteitä. Myös se, että vapaaehtoisia kehoitettiin kohtaamaan ihminen ihmisenä, ennakkoluulottomasti oli perehdytyksessä tärkeää, vaikka liian tarkkoja sääntöjä ei tarvitse olla ulkomaalaisen kanssa toimimiseen, mutta jotain tietämystä aiheesta olisi hyvä olla.

Vähän semmosta niinku alkutietoa siitä.

Hyvin suppeasti käytiin läpi nää termit, että mitä tarkoittaa turvapaikanhakija, mitä tarkoittaa pakolainen ja miten se prosessi menee. Sitten vähä näitä prosenttilukuja, että kuinka moni saa turvapaikan ja mistä eri maista tulevat. Hyvin tämmöistä yleismallista tietoa.

Koulutuksen käyneet pitivät saamaansa perehdytystä melko riittävänä. Tutkimuksessa tuotiin kuitenkin esille, että perehdytys ei ole riittävä välttämättä kaikille ja joku toinen saattaisi tarvita vastaanottokeskuksessa paikan päällä alkuperehdytyksen, jossa kerrotaisiin lisää tietoa esimerkiksi omasta vastaanottokeskuksesta, mistä paikasta löytyy mitäkin ja kuinka monta asukasta siellä on.

Selvitys vapaaehtoisten toivomasta perehdytyksen sisällöstä

Haastatteluissa ilmeni, että puolet haastateltavista kaipaavat perehdytyksessä tietoa kulttuurieroista, esimerkiksi miesten ja naisten välisestä käyttäytymisestä. Esille nousi myös uskontoon liittyvät rajoitteet, joista vapaaehtoisten olisi hyvä olla tietoisia. Haastatteluissa tuotiin myös esille, että perehdytyksessä olisi hyvä olla lisätietoa vastaanottokeskuksista esimerkiksi onko niissä perheitä, jotta vapaaehtoinen tietää mihin on menossa. Kulttuurierojen esille tuomista perehdytyksessä perusteltiin muun muassa sillä, että median kirjoitukset saattavat vaikuttaa ihmisten asenteisiin turvapaikanhakijoita kohtaan negatiivisesti, niin vapaaehtoisten olisi hyvä tietää todellista kulttuuria ja todellisia tapahtumia turvapaikanhakijoiden lähtömaista.

Joku ylävitonen ei välttämättä toimi jonkun musliminaisen kanssa, että kun tulee joku hyvä tulos ja sit silleen jes nostaa käden ylös ja toinen kattoo silleen, kun olisin lyömässä.

Omasta kokemuksesta on nähnyt, että on käynyt silleen, että miehet on koittanut kätellä ja sitten on silleen sori, että en kättele, kun olen musliminainen.

Haastatteluissa pohdittiin myös, että joskus konkreettinen opastus erilaisiin tehtäviin voisi olla paikallaan, eli että vapaaehtoiselle näytetään konkreettisesti, miten jokin asia tehdään.

Selvitys perehdytysoppaan tarpeellisuudesta

Tutkimuksessa selvisi, että yhdenkään haastateltavan vastaanottokeskuksessa ei ole käytössä minkäänlaista perehdytysopasta. Kaikki myös kokivat, että vastaanottokeskuksiin tuleva perehdytysopas olisi tarpeellinen. Haastatteluissa kävi ilmi, että perehdytysopas, joka näytettäisiin kaikille ja joka käytäisiin kohta kohdalta läpi, tekisi asioista selkeämpiä. Kirjallista materiaalia pidettiin haastattelujen mukaan hyvänä,

sillä puhutut asiat saattavat usein mennä ohi ja toisilla näkömuisti toimii paremmin. Haastateltavat toivat myös esille, että perehdytysoppas olisi hyvä erityisesti niille vapaaehtoisille, jotka tulevat vastaanottokeskuksen toimintaan mukaan myöhemmin, eivätkä ole välttämättä olleet aloituskoulutuksessa vielä mukana.

Selvitys vapaaehtoisten toivomasta perehdytysoppaan sisällöstä

Suurin osa haastateltavista kaipasi perehdytykseen enemmän tietoa ja selvennystä kulttuurieroista, koska ne voivat olla melko massiivisia turvapaikanhakijoiden ja vapaaehtoisten välillä. Esimerkkinä esille nousi naisten ja miesten väliset vuorovaikutustilanteet. Lisäksi kulttuuriin liittyvien asioiden tuntemista puolin ja toisin pidettiin tärkeänä. Haastatteluissa mainittiin myös eri uskontoihin liittyvät asiat, joista vapaaehtoisten olisi hyvä olla tietoinen esimerkiksi, jos suurin osa asukkaista on muslimeja. Samoin tärkeänä tietona pidettiin myös asukkaiden lähtömaata. Haastatteluissa nousi esille, että vapaaehtoisia olisi hyvä kannustaa kertomaan turvapaikanhakijoille suomalaisesta kulttuurista ja siihen liittyvistä asioista.

En voi korostaa tarpeeksi sitä, että kulttuurierot ovat aika massiivisia, kannattaa olla tarkkana mitä siellä sanoo aina.

Puolet haastateltavista kertoi, että perehdytysoppaassa olisi hyvä olla selkeitä ohjeita ja pelisääntöjä vapaaehtoisille. Vapaaehtoiset haluavat tietää mitä saa tai ei saa tehdä ja miten eri tilanteissa tulisi toimia ja keneltä voi tarvittaessa kysyä apua, koska kaikkia ohjeita ei aina muista juuri tosipaikan tullen. Haastatteluissa tuotiin esille myös sitä, miten tulisi toimia, jos turvapaikanhakija haluaa Facebook-kaveriksi, mutta itse haluaa pitää tietyn etäisyyden. Puolet haastateltavista toi esille, että oppaassa tulisi olla kattava perustieto vastaanottokeskuksesta. Se sisältäisi tietoa esimerkiksi siitä, mistä paikoista löytyy mitkäkin asiat kuten yleisavain ja ohjeet sen käyttöön, minkälaiset tilat ovat vapaaehtoisten käytössä, minkälaista henkilökuntaa vastaanottokeskuksessa on ja kuka on vastuussa mistäkin asiasta/alueesta sekä muistutusta

esimerkiksi käsidesin käytöstä ja hyvän hygienian tärkeydestä. Osa haastateltavista toivoi, että oppaassa voisi olla myös muiden vastaanottokeskusten yhteystiedot.

8 Johtopäätökset

Tutkimustuloksista nousi esille tiettyjä asioita, joita vapaaehtoisten mielestä tulisi sisältyä perehdytykseen ja löytyä perehdytysoppaasta. Tässä luvussa kuvataan aihealueet, jotka oppaaseen on valittu haastattelujen, sekä kirjallisuuden ja tutkimusten perusteella.

8.1 Perehdytysoppaan sisältö

Aiempien tutkimusten perusteella perehdytykseen kuuluu työntekijän perehdyttäminen yritykseen. Tämä käsittää osaston toiminnan ja koko yrityksen esittelyn lisäksi myös yrityksen eettisistä periaatteista ja arvoista kertomisen. Uudelle työntekijälle on tärkeää, että hänet tutustutaan työsuhteeseen liittyviin etuihin ja ehtoihin, työpaikan käytäntöihin ja toimintatapoihin ja saa näihin riittävän perehdytyksen voidakseen toimia niiden mukaisesti. (Lainio 2008, 43, 54-55.)

Perehdytysoppaan ensimmäinen luku käsittelee Punaista Ristiä, sen historiaa, toimintaa, periaatteita, arvoja ja eettisiä ohjeita. Toive tästä luvusta tuli toimeksiantajaltamme Punaiselta Ristiltä, mutta myös Ramsey kehottaa perehdytyksen alkavan siitä, että uudelle tulokkaalle kerrotaan järjestön historiasta, tehtävästä ja strategisista tavoitteista sekä selvennetään mikä on työntekijän rooli, ja miten se hyödyttää yrityksen visiota (Ramsey 2015, 4). Tästä syystä perehdytysoppaassa Punaista Ristiä

koskevat tiedot on sijoitettu oppaan alkuun. Näin ollen lukija saa heti kuvan siitä, mitkä asiat ovat järjestön toiminnassa tärkeitä.

Ohjeet vapaaehtoistoimintaan

Perehdytysoppaaseen sisällytettiin Punaisen Ristin toiveesta erillinen "Vapaaehtoisuus" -osio, jonka sisältö muodostui suurimmaksi osin haastatteluista saatujen tulosten perusteella.

Perehdytyksessä uudelle tulokkaalle on tärkeää muodostaa käsitys hänen tehtävästään organisaatiossa. Työpaikalla usein esimiehellä ja uudella työntekijällä on alkuun erilainen kuva työtehtävän sisällöstä ja tästä syystä työtehtävää tuleekin selkiyttää tarpeeksi uudelle työntekijälle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 53-55.) Ramsey (2015, 4) mukaan työntekijälle tulee tarkentaa hänen yksityiskohtainen työnkuva ja varmistaa että hän ymmärtää työhön liittyvät kaikki vastuut, odotukset ja rajoitukset. Vaikka perehdytysoppaan "Vapaaehtoisuus" -luku on Punaisen Ristin toive, on vapaaehtoisille tärkeää avata sitä, mistä heidän toimintansa koostuu ja mitä vapaaehtoisuus on Punaisessa Ristissä. Lisäksi haastattelujen mukaan puolilla haastateltavista ei ollut aikaisempaa kokemusta vapaaehtoisuudesta vastaanottokeskuksessa, joten tämän perusteella voidaan olettaa, että tilanne on mahdollisesti samanlainen myös muilla toimintaan osallistujilla. Tämän seurauksena "Vapaaehtoisuus" -lukuun päätettiin sisällyttää osio, jossa listataan erilaisia tehtäviä, joita vapaaehtoinen voi toteuttaa vastaanottokeskuksessa toimiessaan.

Haastattelutulosten perusteella vapaaehtoiset haluavat tietää tarkkoja ohjeita erilaisiin tilanteisiin ja ratkaisuja siihen, miten näissä tulisi toimia. Punaisen Ristin puolelta kuitenkin ohjeistettiin, että kaikkiin tilanteisiin ei välttämättä löydy täysin oikeita toimintamalleja ja mahdolliset ongelmat tulee hoitaa tilannekohtaisesti. Vapaaehtoisten on tärkeää noudattaa Punaisen Ristin periaatteita, arvoja ja erityisesti vapaaehtoisille tarkoitettuja ohjeita. Nämä löytyvät kaikki perehdytysoppaasta. Jotta va-

vapaaehtoiset saivat heitä askarruttaviin kysymyksiin helpommin vastauksia, sisällytettiin oppaaseen alaluvut ”Vinkkejä vapaaehtoisena toimimiseen”, ”Ohjeita ja sääntöjä vapaaehtoisille” ja ”Vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet”. Osiot sisältävät erilaisia neuvoja, joita vapaaehtoiset saattavat toiminnassaan tarvita, kuten minkälaisia asioita kannattaa huomioida vastaanottokeskuksessa ollessaan. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 67) mukaan jokaisessa organisaatiossa on omat pelisäännöt ja toimintatavat ja työpaikan vastuulla onkin sisällyttää säännöistä kertominen perehdytykseen ja mahdollisesti myös korostaa kuinka ehdottomista asioista on kyse. Lisäksi uudelle tulokkaalle selvennetään myös olennaiset toimintaperiaatteet ja käytännön menettelyt (Ramsey 2015, 4).

Suoria lainauksia oppaasta, kohdasta ”Vinkkejä vapaaehtoisena toimimiseen”:

Voit lähteä turvapaikanhakijoiden kanssa tutustumaan lähiympäristöön, sillä uusi maa ja kaupunki tuntuvat varmasti aluksi jännittävältäkin. Hyviä tutustumisen kohteita voisi olla esimerkiksi leikkipuistot, kirpputorit, ilmaiset museopäivät tms. edullinen/ilmainen toiminta.

Huomioi kulttuuritausta, esim. pukeutumisessa ja jyrkkien mielipiteiden esittämisessä.

Monikulttuurisuuden huomiointi

Haastatteluista selvisi, että perehdytysoppaan tulisi sisältää tietoa kulttuurieroista. Suurin osa haastateltavista piti tärkeänä sitä, että vastaanottokeskuksessa toimivat vapaaehtoiset olisivat varautuneet kulttuurieroihin, joita vapaaehtoisten ja turvapaikanhakijoiden välillä voisi mahdollisesti olla. Tämän vuoksi kulttuurieroista tulisi saada tietoa jo perehdytyksessä. Perehdytysoppaaseen sisällytettiin osio ”Monikulttuurisuus vastaanottokeskuksessa”, jossa kerrottiin mitä kulttuurilla tarkoitetaan, monikulttuurisen ympäristön huomioimisesta, selkeästä kommunikoinnista ja kulttuurien välisistä eroista. Tämän osion tarkoituksena on antaa vapaaehtoisille lisätietoa ai-

heesta, jotta he osaavat varautua kulttuurierojen tuomiin haasteisiin, toimiessaan vastaanottokeskuksissa. Haastateltavat toivoivat oppaaseen tietoa myös erilaisiin uskontoihin liittyvistä rajoitteista, mutta nämä jätettiin pois, koska Punainen Risti on uskonnollisesti puolueeton. (Punaisen Ristin seitsemän periaatetta n.d).

Ote perehdytysoppaasta:

Eri kulttuureista tulevien välisissä vuorovaikutustilanteissa voi ilmetä paljon haasteita, etenkin jos mukaan lisätään vielä kielimuuri. Viestinnässä voi olla eroja esimerkiksi sanojen ja puheen merkityksessä, käytetäänkö niitä samalla tavalla eri kulttuureissa vai kuulostaako jokin lause loukkaavalta tai hyökkävältä toisen korvissa, vaikka toinen puhuja haluaisi olla ystävällinen. Myös jotkut puheenaiheet voivat olla toiselle hyvin arkaluonteisia tai henkilökohtaisia, esimerkkinä uskontoon tai avioliisiin ongelmiin liittyvät asiat.

Aiemmassa perehdytyksessä hyväksi koetut asiat

Haastatteluissa nousi esille, että vapaaehtoiset olivat aiemmassa perehdytyksessään pitäneet erityisen hyvänä tiettyjä asioita ja tästä syystä nämä asiat sisällytettiin myös perehdytysoppaaseen. Näihin asioihin kuului pakolaiskriisin taustat, tiedot turvapaikanhakijasta ja turvapaikanhakuprosessista sekä eri käsitteitä kuten pakolainen, kiintiöpakolainen, maahanmuuttaja ja vastaanottokeskus.

Vapaaehtoiset pitivät saamassaan perehdytyksessään hyvänä myös sitä, että heitä kehoitettiin kohtaamaan turvapaikanhakijat ennakkoluulottomasti, ihminen ihmisenä. Tästä syystä myös tämä aihe haluttiin sisällyttää oppaaseen.

Perustiedot vastaanottokeskuksesta

Haastatteluissa nousi esille, että vapaaehtoiset halusivat tietää perehdytyksessä perusasioita vastaanottokeskuksesta, jossa he toimivat. Jotta vapaaehtoiset voisivat päästä helposti alkuun uudessa paikassa, täytyy käytännön järjestelyt olla hoidettu kuntoon mahdollisimman hyvissä ajoin. Tähän kuuluu esimerkiksi toiminnassa tarvittavat avaimet, työasut, lomakkeet, salasanat tai ohjekirjat. Erityisesti ensimmäisen päivän aikana olisi syytä käydä läpi tärkeät toimintaan liittyvät asiat, työympäristö ja lähimmät työtoverit. (Kupias & Peltola 2009, 94, 105.)

Koska tutkijoiden ei ole mahdollista vaikuttaa vapaaehtoisten ensimmäisen päivän sisältöön vastaanottokeskuksessa, eikä koko Länsi-Suomen piirin kattavaan perehdytysoppaaseen voi laittaa kaikkien eri vastaanottokeskusten toimintaohjeita, sisällytettiin tätä varten oppaaseen erillinen osio ”Vastaanottokeskuksen omat tiedot”, johon jokainen vastaanottokeskus saa itse täyttää tarpeelliset yhteystiedot, keskuksen pelisäännöt, käytettävissä olevat tilat sekä turvallisuusohjeet ja yleiset käytännöt. Tämä helpottaa vapaaehtoisia uuteen toimintaympäristöön tullessaan, kun heidän saatavilla on opas, josta tarkistaa vastaanottokeskukseen liittyviä käytännön tietoja heti alussa. Lainion mukaan yksi osa perehdyttämistä on uuden työntekijän tutustuttaminen työpaikkaan. Onkin tärkeää, että uusi työntekijä osaa liikkua työpaikalla ja tuntee olonsa turvalliseksi. Kun työntekijä perehdytetään uuteen työympäristöön, pystyy hän toimimaan työpaikallaan itsenäisesti. Perehdytykseen tulee sisällyttää myös työturvallisuuteen liittyvät ohjeet. (Lainio 2008, 42, 53.) Erityisen selkeänä tulisi olla työympäristöön liittyvät tiedot, kuten missä mikäkin asia on ja miten saada tarvittavat välineet (Ramsey 2015, 4).

Tärkeintä on kuitenkin, että kohtaat ihmisen ihmisenä. Puhu rauhallisesti ja selkeästi, kohtaa ihmiset ystävällisesti. Hymyile. Ole läsnä ja käytä aikaa juttelemaan!

8.2 Arviointi perehdytysoppaasta

Toimeksiantajan arviointi

Perehdytysoppaan laadusta haettiin varmistusta pyytämällä arviointi luotettavuudesta Punaisen Ristin puolelta. Luotettavuutta arvioi toimeksiantajan yhteyshenkilö, joka on työskennellyt vastaanottokeskusten vapaaehtoisten parissa ja toimii tällä hetkellä nuorisotoiminnan suunnittelijana. Hänen lisäksi työn luotettavuutta arvioivat Länsi-Suomen piirin apulaistoiminnanjohtaja sekä kaksi johtajaa Länsi-Suomen piirin vastaanottokeskuksista.

Toimeksiantajan yhteyshenkilön mukaan oppaan luotettavuus on hyvä ja käytetty lähdemateriaali on heidän näkökulmastaan laadukasta ja ajantasaista. Oppaan avulla voidaan jakaa muutamaa sivua lukuun ottamatta tietoa, joka ei vaadi jatkuvaa päivitystä, jolloin se lisää käyttöluotettavuutta. Lisäksi oppaaseen on kerätty hyvin keskeinen tieto järjestöstä sekä turvapaikkatilanteesta. Apulaistoiminnanjohtaja kommentoi opasta visuaalisesti erittäin hyvän näköisenä. Oppaan pääaiheet ovat onnistuneesti valittu ja avattu riittävän laajasti, lähteet ovat kattavat ja monipuoliset ja kokonaisuudessaan työ on sisällöltään onnistunut ja validi. Johtaja 1 antoi oppaaseen korjausehdotuksen ajankohtaiseen teoriaan liittyen turvapaikkaprosessin tiimoilta. Lisäksi hän kommentoi muutamista pilkkuvirheistä lähteissä ja kirjoitusvirheistä. Nämä asiat korjattiin ennen oppaan lopullista palauttamista Punaiselle Ristille. Johtajan 2 mukaan turvapaikanhakuprosessi -kohta tulisi jättää perehdytysoppaasta kokonaan pois, sillä hänen mielestään vapaaehtoisten tehtäviin ei kuulu prosessin avaaminen turvapaikanhakijoille. "Turvapaikanhakuprosessi" -luku oli kuitenkin toimeksiantajan alkuperäinen toive oppaaseen ja ajatuksena sen takana oli ennemminkin selventää vapaaehtoisille itselleen turvapaikanhakuprosessia, eikä niinkään, että he selventäisivät tätä asukkaille. Tästä syystä tämä luku jätettiin lopulliseen oppaaseen.

Opinnäytetyön tekijöiden arviointi perehdytysoppaasta

Perehdytysoppaan laatiminen onnistui mielestämme hyvin. Haastattelujen, teorian ja Punaisen Ristin toiveiden perusteella saimme luotua perehdytysoppaalle kattavan ja mielenkiintoisen sisällön, joka koostuu luotettavista lähteistä.

Perehdytysopas kehittää vapaaehtoisten perehdytystä niin, että kaikilla on samanlaiset lähtökohdat vapaaehtoisena toimimiseen. Samalla myös vapaaehtoisten tietoisuus Punaisesta Rististä, turvapaikanhakijoista ja vapaaehtoisuudesta lisääntyy. Vaikka jokaisessa vastaanottokeskuksessa on aina omanlaiset toimintatavat, on perehdytysoppaan tarkoituksena olla yhtenäinen, kaikkiin keskuksiin sopiva paketti, joka pitää sisällään yleiset vapaaehtoistoimintaa sekä Punaista Ristiä koskevat asiat, jotka kaikkien tulisi hallita.

Perehdytysopas toimii perehdytysmateriaalina, joka on helposti löydettävissä, saatavilla ja aina tarvittaessa vapaaehtoisten käytettävissä. Se sisältää myös monesta eri lähteestä olevat tiedot samassa paketissa, mikä helpottaa suurten tietomäärien sisäistämistä, oleellisen informaation löytämistä sekä säästää myös tiedon etsimiseen käytettävää aikaa. Perehdytysopas palautettiin toimeksiantajalle sähköisessä muodossa, jotta toimeksiantajan on tulevaisuudessa mahdollista tehdä oppaaseen muutoksia, esimerkiksi päivittää opasta ajan tasalle.

Uskomme perehdytysoppaan olevan hyödyllinen lisä vastaanottokeskuksiin, koska se auttaa vapaaehtoisia toimimaan paremmin ja varmemmin uudessa ympäristössä. Tämä lisää tyytyväisyyttä toimintaan, mikä taas lisää motivaatiota vapaaehtoisena toimimiseen. Kun vapaaehtoisilla on mielekäs ja itsevarma olo toiminnassa, tulevat he myös mielellään aina uudestaan mukaan. Tämä taas hyödyttää Suomen Punaisen Ristin vastaanottokeskusten toimintaa, koska vapaaehtoiset ovat siellä tärkeässä roolissa.

Oppaan ulkoasua miettiessämme pidimme jatkuvasti mielessä sen, minkälaista opasta itse haluaisimme lukea ja minkälainen opas saisi mielenkiintomme heräämään ja myös ylläpitäisi mielenkiintoa tekstiä lukiessa. Halusimme että sisältö ei olisi kuivaa ja puuduttavaa luettavaa vaan pyrimme luomaan oppaan, joka tekee mieli ottaa käteen ja tutustua siihen. Tämän vuoksi vältimme myös turhan pitkiä ja hankalalukuisia teoriakokonaisuuksia. Mielestämme onnistuimme luomaan kiinnostusta herättävän ulkoasun oppaalle käyttämällä siinä värejä, kuvia ja miettimällä tarkkaan tekstien paikan ja paljonko tekstiä laitamme sivua kohden.

Jäimme miettimään olisiko oppaan sisältö muuttunut, jollain tavalla, jos olisimme haastatelleet sellaisia henkilöitä, joilla ei ole vielä minkäänlaista kokemusta vapaaehtoistoiminnasta vastaanottokeskuksessa tai minkäänlaista perehdytystä taustalla. Oppaan palautus Punaiselle Ristille venähti tehdystä suunnitelmasta, mutta tähän vaikutti myös suurilta osin meistä riippumattomat tekijät. Kokonaisuudessaan olemme tyytyväisiä tekemäämme oppaaseen.

9 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä hyvään perehdytykseen kuuluu ja mitä Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin vastaanottokeskuksiin tulevaan perehdytysoppaaseen pitäisi sisältyä. Tavoitteena oli kehittää perehdytysopas vastaanotto-keskuksissa toimivien vapaaehtoisten käyttöön. Tutkimusaineistoista saatiin selkeät tulokset, joiden avulla työn tavoite pystyttiin toteuttamaan.

Punaisen Ristin vapaaehtoisten näkökulma saatiin esille teemahaastattelun avulla ja kirjallisuuskatsaus toimi teoriana haastatteluaineiston tukena. Teemahaastattelun aineiston tuloksista nousi esille tietyt aiheet, jotka vapaaehtoiset kokivat tärkeiksi

perehdytyksen kannalta ja mitkä täten olivat perehdytysoppaan kannalta oleellista tietoa. Tällä varmistettiin se, että oppaaseen tulevat aiheet ovat lähtöisin vapaaehtoisten omista kokemuksista ja tarpeista, ja näin sisältö palvelee juuri tätä kohderyhmää parhaiten.

Kokonaisuudessaan tutkimustuloksista ja Punaisen Ristin tarpeista muodostettiin laaja perehdytysopas vapaaehtoisille. Perehdytysoppaan valmistuminen, sen hyväksyminen ja käyttöön ottaminen ovat yhtenä perusteluna opinnäytetyön kehitystehävän onnistumisessa. Oppaasta saatiin niin toimeksiantajaa kuin myös kohderyhmän vapaaehtoisia hyödyttävä kokonaisuus. Vaikka perehdytysopas on suunniteltu vapaaehtoisille, uskotaan sen hyödyttävän myös muuta vastaanottokeskuksen henkilökuntaa sekä helpottavan Punaisen Ristin perehdytystoimintaa. Opinnäytetyön aihepiiri on kokonaisvaltainen, joten sitä voidaan käyttää hyvänä tietolähteenä monen eri asian ja näkökulman tiimoilta.

Luotettavuus

Luotettavuuden tarkastelun pääkäsitteinä toimii reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetissa on kyse tutkimustulosten pysyvyydestä, eli siitä, jos tutkimus toteutetaan uudestaan, tulokset pysyvät samoina (Hirsjärvi ym. 2009, 343). Tähän opinnäytetyöhön osallistui kaksi tutkijaa ja molemmat päätyivät samaan johtopäätökseen aina kun aineiston analysoinnissa ilmeni tulkinnan varaa. Tämä kertoo tulkinnan ristiriidattomuudesta, eli yhdenlaisesta reliabiliteetista, mikä lisää myös tutkimuksen luotettavuutta, kun tulosten tulkinnasta voidaan olla varmempia. (Kananen 2012, 174). Validiteetilla tarkoitetaan valitun tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä sen on tarkoituskin (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Työssä nostettiin esille vapaaehtoisten näkökulma ja teemahaastattelu koettiin tulosten löytämisessä parhaana keinona. Haastattelutilanteessa vapaaehtoisille pyrittiin esittämään avoimia kysymyksiä. Kysymykset oli luotu etukäteen ja ne pyrittiin pitämään mahdollisimman vähän johdattelevina.

Työssä on käytetty mahdollisimman tarkkaa dokumentaatiota, eli kirjaamista siitä mitä, miksi ja miten työn eri vaiheet on tehty, mikä luo pohjan luotettavalle tutkimukselle (Kananen 2012, 166). Myös Hirsjärven ym. (2009, 232) mukaan tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkimuksen tekijän tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Opinnäytetyössä pyrittiin avaamaan tutkimuksen kaikki vaiheet läpi yksityiskohtaisesti ja perustelemaan miksi mihinkin menetelmään päädyttiin. Myös tutkimuksen lähtökohdan ja lopputulosten kuvaaminen sisällytettiin työhön. Näin tutkimusprosessin jokainen osa-alue on rehellisesti lukijan arvioitavissa. Lisäksi olemme merkinneet tekstiin kaikki käyttämämme lähteet asianmukaisesti ja ne ovat löydettävissä lähdeluettelosta. Lähteiksi valittiin mahdollisimman uusia julkaisuja opinnäytetyömme luotettavuuden varmistamiseksi.

Tutkimus perustuu vain neljän vapaaehtoisen näkökulmiin ja mielipiteisiin, mutta tutkimustuloksia tarkastellessa vastauksissa huomattiin kuitenkin paljon yhtenäisyyttä. Tästä syystä haastattelutulokset viittasivat siihen, että myös muilla vastaanottokeskuksessa toimivilla vapaaehtoisilla on samanlaisia kokemuksia ja toivomuksia pehdytyksen suhteen. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään sanaa saturaatio, kun tuloksissa ollaan päästy siihen pisteeseen, että vastaukset alkavat toistaa itseään (Kananen 2012, 174). Tämä toimii yhtenä luotettavuuden kriteerinä tässä opinnäytetyössä.

Eettisyys

Koska opinnäytetyö on työelämälähtöinen, korostuu siinä niin yritysmaailman eettiset säännöt, kun myös tieteellisen tutkimuksen normit. Opinnäytetyön kohteena olevat henkilöt saivat tietää kaiken mitä tutkijat olivat tekemässä, mitkä olivat toiminnan tavoitteet, mikä kohderyhmän rooli ja oma osuus olisi tutkimuksessa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 48). Ennen opinnäytetyöprosessin aloitusta allekirjoitettiin "Sopimus opinnäyteysteistyöstä", johon sitoutuivat toimeksiantaja, Suomen Punainen Ristin Länsi-Suomen Piirin edustaja, Jyväskylän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjaaja sekä opinnäytetyön tekijät. Sopimuksen avulla pystytään varmis-

tamaan, että kaikki osapuolet ovat tietoisia muun muassa opinnäytetyön dokumentoinnista, tekijänoikeuksista, vastuusta, luottamuksellisista tiedoista sekä salassapitovelvollisuuksista.

Tutkimuksen kohteena oli neljä vapaaehtoista, jotka haastateltiin kaikki yksi kerrallaan. Ennen haastattelutilanteita ilmoittautuneiden kanssa oltiin puhelinyhteydessä, joissa pyydettiin heiltä vielä suostumusta ja varmistusta haastatteluun ja sopivaan ajankohtaan, kerrottiin tietoa siitä mitä tutkimuksessa ollaan tekemässä ja mihin kysymyksiin halutaan vastauksia ja mihin tarkoitukseen. Heille kerrottiin myös selkeästi, että tutkijoita koskee salassapitovelvollisuus ja vapaaehtoisten henkilöllisyyttä ei paljasteta tutkimuksessa. Näin osallistujat tiesivät jo etukäteen, minkälainen tilanne on kyseessä. Haastattelutilanteen alussa tärkeimmät asiat vielä kerrattiin ja varmistettiin myös nauhurin käytön sallittavuus.

Opinnäytetyö on toteuttanut hyvää tieteellistä käytäntöä, kun tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmät ovat eettisesti kestäviä. Tämä edellyttää menetelmien, tiedonhankinnan ja tulosten johdonmukaista hallintaa sekä huolellisuutta, tarkkuutta ja rehellisyyttä tulosten esittämisessä. (Vilka 2015, 41-42). Tässä työssä on myös kunnioitettu muiden tutkijoiden aikaansaamia, vääristelemättä tai plagioimatta toisten tuloksia. jotta työ olisi mahdollisimman rehellinen ja vilpitön (Vilka 2015, 42).

Jatkotutkimusehdotukset

Mielenkiintoinen jatkotutkimus olisi sellainen, jossa tutkittaisiin, miten perehdytysopas on toiminut käytännössä. Tutkimuksessa voisi selvittää miten perehdytysopasta hyödynnetään käytännössä ja miten se on edistänyt vapaaehtoisten toimimista vastaanottokeskuksissa. Myös siitä miten perehdytysopas menetelmänä hyödyttää Punaisen Ristin vapaaehtoistoimintaa ja perehdyttämisen sujuvuutta järjestössä olisi mielenkiintoista tietää lisää. Vapaaehtoistoiminta osoittautui mielenkiintoiseksi aiheeksi, joten olisi kiinnostavaa saada lisätutkimusta myös laajemmin

siitä, mitä se pitää sisällään myös vastaanottokeskusten ulkopuolella erilaisissa toimintaympäristöissä ja mahdollisesti myös erilaisten järjestöjen piirissä.

Lähteet

Abass, A. & Ippolito, F. 2014. Law and Migration: Regional Approaches to the Protection of Asylum Seekers: An International Legal Perspective. Farnham: Routledge.

Asylum procedures. 2016. Common European asylum system. European Commission. Viitattu 22.9.2016. http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/asylum/common-procedures/index_en.htm

Asylum-seekers. N.d. UNHCR-NE. Viitattu 5.4.2016 <http://www.unhcr-northerneurope.org/who-we-help/asylum-seekers/>

Avainvapaaehtoisen polun kehittäminen. 2013. Punaisen Ristin projekti 2013-2014. Viitattu 5.4.2016. https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Promopaivat_2015_Avainvapaaehtoisen%20polku%20esittely.pdf

Backman, H. 2016. Vapaaehtoisuus. Punaisen ristin blogi. Viitattu 14.5.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/node/37463>

Bates, S. 2016. Top 10 employee handbook updates for 2016. HR Magazine 61, 1, 40-45. Viitattu 7.11.2016. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu>, Nelli-portaali, Business Source Elite (EBSCO).

Dunn, S. & Jasinski, D. 2009. The role of new hire orientation programs. Journal of Employment Counseling, 46, 3, 115-127. Viitattu 7.11.2016. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu>, Nelli-portaali, Academic Search Elite.

Grönlund, H. 2013. Arvot nuorten aikuisten vapaaehtoistoiminnassa. Aikuiskasvatus 33, 1, 28-37. Viitattu 15.5.2016 <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu>, Nelli-portaali, Arto kotimainen artikkeliviitetietokanta.

Haaranen, A. 2013. Valmiina auttamaan - maahantulovarautumisen opas järjestöille ja seurakunnille. Viitattu 24.5.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/J%C3%A4rjest%C3%B6jen%20opas%20MAVA.pdf>

Haaranen, A. 2012. Toimintaohje vastaanottokeskuksen perustamiseksi. Sähköpostiviesti 20.5.2016. Vastaanottajana E. Kimonen. Lähettäjä K. Tauriainen, Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin nuorisotoiminnan suunnittelija. Vastaanotto toiminnan ohjeet ja materiaalit.

Hienola, E. 2015. Kartta: Vastaanottokeskusten määrä nelinkertaistui - "Entiset tilat täynnä". Keskisuomalainen. Viitattu 12.4.2016. <http://www.ksml.fi/kotimaa/Kartta-Vastaanottokeskusten-m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4-nelinkertaistui-%E2%80%93-Entiset-tilat-t%C3%A4ynn%C3%A4/379941>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, M. 2014. Vuokratyöntekijän työmotivaatio ja perehdyttäminen. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, johtamiskorkeakoulu, hallintotiede. Viitattu 2.6.2016. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96061/GRADU-1410168316.pdf?sequence=1>

Hämäläinen, N. 2016. Tarkastaja, maahanmuuttovirasto. Puhelinkeskustelu 18.4.2016.

Iloa auttamisesta. 2014. Toimintalinjaus 2015-2017. Suomen Punainen Risti. Viitattu 2.6.2016.

https://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/Toimintalinjaus_2015-2017_su_0.pdf

Ippolito, F. 2014. Julkaisussa Law and Migration: Regional Approaches to the Protection of Asylum Seekers: An International Legal Perspective. Farnham: Routledge.

Järvinen, T., Snellman, O., Helenius, M. 2014. Ilman huoltajaa turvapaikkaa hakevan lapsen edustaminen - tietoa vastaanottokeskuksen toiminnasta ja edustajana toimimisesta. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 5.5.2016.

http://www.migri.fi/download/57637_Ilman_huoltajaa_turvapaikkaa_hakevan_lapsen_edustaminen.pdf?9189c0450202d288

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä - Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino.

Kananen, J. 2015a. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas - Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino.

Kananen, J. 2015b. Opinnäytetyön kirjoittajan opas - Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK. Nykypaino Oy.

Kankaansivu, K. 2007. Punainen Risti, taskutieto. Kuopio.

Kemppinen, A. 2013. Perehdyttämisen merkitys työntekijän sitoutumisessa organisaatioon. Kandidaatintutkielma. Lappeenrannan teknillinen yliopisto, kauppatieteellinen tiedekunta, johtaminen ja organisaatiot. Viitattu 5.6.2016. https://oa-doria.fi.ezproxy.jamk.fi:2443/bitstream/handle/10024/90223/kandi_kemppinen.pdf?sequence=2

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Kotimaan apu. N.d. Suomen Punainen Risti. Viitattu 7.4.2016.
<https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/kotimaan-apu>

Kuntaan muuttaminen. N.d. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 5.4.2016.
<http://www.migri.fi/turvapaikka-suomesta/turvapaikan-hakeminen/kuntaan-muuttaminen>

Kupias, P. Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Kupias, P. & Peltola, R. 2015. Perehdytys. Talentum Media Oy. Viitattu 12.9.2016.
[http://fokus.talentum.fi.ezproxy.jamk.fi:2048/teos/CAXBXATEFJF#kohta:PEREHDYTYS\(\(20\)\)](http://fokus.talentum.fi.ezproxy.jamk.fi:2048/teos/CAXBXATEFJF#kohta:PEREHDYTYS((20)))

Kysymyksiä ja vastauksia pakolaisuudesta. N.d. Suomen Punainen Risti. Viitattu 6.4.2016. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/turvapaikanhakijoiden-pakolaisten-vastaanotto/kysymyksia>

Käsitteitä. N.d. Pakolaisneuvonta Ry. Viitattu 5.4.2016.
<http://www.pakolaisneuvonta.fi/index.html?lid=106&lang=suo>

Käännyttäminen. N.d. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 5.4.2016.
<http://www.migri.fi/turvapaikka-suomesta/turvapaikan-hakeminen/maat/kaannyt-taminen>

L 55/2001. Työsopimuslaki. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 12.9.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

L 301/2004. Ulkomaalaislaki. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 13.10.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2004/20040301>

L 738/2002. Työturvallisuuslaki. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 12.9.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

L 746/2011. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 6.4.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110746#Lidm1806016>

L 998/1993. Laki nuorista työntekijöistä. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 7.6.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998>

Lainio, A. 2008. Perehdyttäminen - käytäntöjä ja kasvatusta. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, kasvatustieteiden laitos, aikuiskasvatus. Viitattu 8.11.2016.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/79539/gradu03221.pdf?sequence=1>

Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyy. Keski-Suomen sosiaaliturvayhdistys. Jyväskylä: Kopijyvä. Viitattu 13.5.2016.

http://www.kssotu.fi/versova/media/Vapehttoim_KEHITTY.pdf

Lukkaroinen, R. 2005. "Muutos on pysyvä olotila" - Turvapaikanhakijoiden vastaanotona järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Työpoliittinen tutkimus. Viitattu 2.6.2016.

<http://www.temaasyl.se/Documents/Offentliga%20dokument%20C3%B6vriga%20EU/Mutos%20on%20pysyv%C3%A4%20olotila.pdf>

Lämsä, H. 2015. Ilman vapaaehtoisia Suomen valtio olisi pulassa turvapaikanhakijoiden vastaanotossa - mukaan haastetaan jo työttömiä, korvauksella tai ilman. Helsingin Sanomat 30.9.2015. Viitattu 13.4.2016.

<http://www.hs.fi/kotimaa/a1443586850544>

Marjovuori, A. 2014. Vapaaehtoistyön ytimessä - Järjestömuotoinen vapaaehtoistyö sosiaalisten representaatioiden näkökulmasta. Väitöskirja: Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Viitattu 12.5.2016.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/44979/marjovuori_v%C3%A4it%C3%B6skirja.pdf

Mäntymaa, E., Rissanen, J. & Juutilainen, V. 2016. Suomen vastaanottokeskukset kartalla - katso miten tilanne muuttui kevästä. Viitattu 12.4.2016.

<http://yle.fi/uutiset/3-8449842>

Ohjeet yhteistyöorganisaatioiden vapaaehtoisille Suomen Punaisen Ristin ylläpitämissä vastaanottoyksiköissä. 2016. Suomen Punainen Risti. Sähköpostiviesti 20.5.2016. Vastaanottajana E. Kimonen. Lähettäjä K. Tauriainen, Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin nuorisotoiminnan suunnittelija. Vastaanottoiminnan ohjeet ja materiaalit.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaisia osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy. 1. painos.

Paavolainen, A. 2014. Itseä etsimässä - nuoren identiteetti vapaaehtoistyössä. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopiston kauppakorkeakoulu, johtaminen ja organisointi. Viitattu 5.6.2016. [https://oa-doria-](https://oa-doria-fi.ezproxy.jamk.fi:2443/bitstream/handle/10024/96474/415573.pdf?sequence=2)

[fi.ezproxy.jamk.fi:2443/bitstream/handle/10024/96474/415573.pdf?sequence=2](https://oa-doria-fi.ezproxy.jamk.fi:2443/bitstream/handle/10024/96474/415573.pdf?sequence=2)

Pessi, A. & Oravasaari, T. 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä - Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 12.5.2016.

https://www2.ray.fi/sites/default/files/Avustukset/Julkaisut/RAY_raportti_23.pdf

Pikaperehdytys osaston vastaanottokeskuksen yhteyshenkilölle. 2014. Suomen Punainen Risti. Viitattu 1.5.2016.

https://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/Pikaperehdytys_vastaanottokeskuksen%20yhteyshenkil%C3%B6ille_0.pdf

Porkka, S-T. 2009. Työnohjaamisen taito - Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön -hanke. Suomen mielenterveysseura. SP-Paino.

Punaisen Ristin periaatteet turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskustoiminnassa. 2016. Suomen Punainen Risti. Sähköpostiviesti 20.5.2016. Vastaanottajana E. Kimonen. Lähettäjä K. Tauriainen, Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin nuorisotoiminnan suunnittelija. Vastaanotto toiminnan ohjeet ja materiaalit

Punaisen Ristin seitsemän periaatetta. N.d. Punainen Risti. Viitattu 10.11.2016. <https://www.punainenristi.fi/periaatteet>

Ramsey, R. 2015. Getting new hires off to a “smart start”. Supervision Vol. 76 Issue 5, p3-5. 3p. Viitattu 8.11.2016. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu>, Nelli-portaali, Business Source Elite (EBSCO)

Refugees/Migrants Emergency Response - Mediterranean. N.d. Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestö UNHCR. Viitattu 18.4.2016. http://data.unhcr.org/mediterranean/regional.php#_ga=1.44157156.1389548843.1451555038

Rissanen, P. & Puumalainen, J. 2016. Kokemuksen kautta osaamiseen: Vapaaehtoisuus, vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus. Kuntoutus 1/2016.

Robinson, D. 2016. How the EU plans to overhaul ‘Dublin regulation’ on asylum claims. Financial Times. Viitattu 15.10.2016. <https://www.ft.com/content/d08dc262-bed1-11e5-9fdb-87b8d15baec2>

Salo, J. 2012. Perhe vastaanottokeskuksessa – arjen ajalliset, tilalliset ja modaaliset rajat. Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. Kulttuuri- ja yhteiskuntatieteiden yksikkö. Viitattu 17.5.2016. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83211/gradu05632.pdf?sequence=1>

Savolainen, T. 2016. Tietoa Punaisen Ristin perehdytyksestä. Sähköpostiviesti 17.10.2016. Vastaanottaja E. Kimonen. Sähköpostiviesti Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin monikulttuurisuustoiminnan kehittäjältä.

Staffans, I. 2012. Immigration and Asylum Law and Policy in Europe: Evidence in European Asylum Procedures. Leiden, Alankomaat: Brill. Viitattu 6.11.2016. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu>, Nelli-portaali, Business Source Elite (EBSCO).

The fundamental principles of the International Red Cross and Red Crescent Movement. 2015. International Committee of the Red Cross. Viitattu 14.5.2016. <http://ifrc-media.org/interactive/wp-content/uploads/2015/12/FP-brochure-2015.pdf>

Tikkanen, H-L. 2016. Suomen Punainen Risti. Sähköpostiviesti 24.5.2016. Vastaanottajana E. Kimonen. Lähettäjä K. Tauriainen, Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin nuorisotoiminnan suunnittelija.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turvapaikanhakuprosessi. N.d. Sisäministeriö. Viitattu 5.4.2016.

<https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat/turvapaikanhakuprosessi>

Turvapaikanhakijat 1.1.-31.12.2014. 2015. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 18.4.2016.

http://www.migri.fi/download/57236_Tp-hakijat_marras_2014.pdf?50a84640be4cd388

Turvapaikanhakijat 1.1.-31.12.2015. 2016. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 18.4.2016.

http://www.migri.fi/download/64990_Tp-hakijat_2015.pdf?38732940be4cd388

Turvapaikanhakijat viikkotilastot. 2016. Turvapaikka- ja pakolaistilastot. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 25.10.2016.

http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/turvapaikka- ja_pakolaistilastot

Turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanotto. N.d. Punainen Risti. Viitattu

12.4.2016. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/turvapaikanhakijoiden-pakolaisten-vastaanotto>

Turvapaikanhakijoiden vastaanotto. 2016. Suomen Punainen Risti. Sähköpostiviesti 20.5.2016. Vastaanottaja E. Kimonen. Lähettäjä K. Tauriainen, Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin nuorisotoiminnan suunnittelija. Vastaanotto toiminnan ohjeet ja materiaalit.

Turvapaikanhakijoita saapui viime vuonna ennätysmäärä. N.d. Sisäministeriö. Viitattu

18.4.2016. <http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat>

Turvapaikka ja kansainvälinen suojelu. N.d. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 5.4.2016.

http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/paatos/turvapaikka_ja_kansainv%C3%A4linen_suojelu

Vapaaehtoistoiminnan linjaus. 2008. Suomen Punainen Risti. Viitattu 30.5.2016.

<https://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/Vapaaehtoistoiminnan%20linjaus%202008.pdf>

Vastaanottokeskuksen perustaminen. 2015. Tiedote. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 16.4.2016.

http://www.mikkeli.fi/sites/mikkeli.fi/files/atoms/files/ohje_kunnalle_johon_perustetaan_vastaanottokeskus.pdf

Vastaanottokeskuksen vapaaehtoissopimus. N.d. Suomen Punainen Risti. Viitattu 5.5.2016.

<https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/VAPAAEHTOISTOIMINNAN%20SOPIMUS.pdf>

Vastaanottokeskukset ja niiden palvelut. N.d. Työ- ja elinkeinoministeriön palvelu. Viitattu 5.4.2016.

http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/pakolaisten_vastaanotto/turvapaikanhakijat/vastaanottokeskukset

Vastaanottopalvelut turvapaikanhakijoille. N.d. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 18.4.2016.

http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottoiminta/vastaanoton_palvelut

Vastaanottotilastot. 2016. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 18.4.2016.

http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/vastaanottotilastot

Vilkka, H. 2015. Tutki ja Kehitä. 4. uudistettu painos. Juva: PS-kustannus.

Vuosikertomus vuodelta 2015. 2016. Suomen Punainen Risti. Viitattu 30.5.2016.

https://www.punainenristi.fi/sites/frc2011.mearra.com/files/tiedostolataukset/vuosikertomus_2015_su_small.pdf

Väisänen, T. 2015. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto. Suomen Punainen Risti. Sähköpostiviesti 24.5.2016. Vastaanottajana E. Kimonen. Lähettäjä K. Tauriainen, Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin nuorisotoiminnan suunnittelija. Vastaanottoiminnan ohjeet ja materiaalit.

Wallace, K. 2009. Creating an Effective New Employee Orientation Program. Library Leadership & Management, 23, 4, 168-176. Viitattu 6.11.2016.

<http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu>, Nelli-portaali, Information Science & Technology Abstracts (EBSCO).

Willberg, E. 2015. Vapaaehtoistoiminnasta iloa monille - hyvinvointia tukevan vapaaehtoistyön vastuut ja käytännöt. Sitran selvityksiä -julkaisusarja. Viitattu 13.5.2016.

<https://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksia93.pdf>

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsingin Kamari Oy. 4. Uudistettu painos.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Teemahaastattelun toteutus:

Haastattelijat: Kerttu Korhonen & Essi Kimonen

Ajankohta: Kesäkuu 2016

Kesto: 16-26 min

Haastateltavat henkilöt: Suomen Punaisen Ristin neljä vapaaehtoista

Asema:

Teemat:

Teema 1: Kokemukset perehdytyksestä

Teema 2: Hyvä perehdytys

Teema 3: Perehdytyksen kehittäminen

Liite 2. Perehdytysopas



PEREHDYTYSOPAS

Suomen Punainen Risti, Länsi-Suomen piiri

Opinnäytetyö

Essi Kimonen & Kerttu Korhonen

Lukijalle

Pitelet käsissäsi parhaillaan perehdytysopasta, joka on luotu Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirin vastaanottokeskuksiin. Oppaan on tarkoitus toimia vapaaehtoisten apuna vastaanottokeskuksissa toimimisessa ja toimintaan perehtymisessä. Oppaan periaatteena on vastata mieltä askarruttaviin kysymyksiin ja antaa sinulle tärkeää tietoa Punaisesta Rististä ja sen toiminnasta sekä vapaaehtoisuudesta vastaanottokeskuksissa.

Toivottavasti löydät oppaasta etsimäsi!

Jyväskylässä 29.9.2016

Essi Kimonen & Kerttu Korhonen

Sisältö

<u>1. Punainen Risti</u>	3
<u>Punaisen Ristin historia</u>	4
<u>Toiminta Suomessa</u>	6
<u>Periaatteet</u>	7
<u>Toiminnan arvot</u>	9
<u>Eettiset ohjeet</u>	9
<u>2. Vapaaehtoisuus</u>	12
<u>Vapaaehtoisten velvollisuudet</u>	13
<u>Vapaaehtoisten oikeudet</u>	13
<u>Vapaaehtoisten tehtävät vastaanottokeskuksessa</u>	14
<u>Ohjeita ja sääntöjä vapaaehtoisille</u>	15
<u>Vinkkejä vapaaehtoisena toimimiseen</u>	17
<u>3. Turvapaikanhakijat</u>	19
<u>Turvapaikanhakuprosessi</u>	19
<u>Monikulttuurisuus vastaanottokeskuksissa</u>	21
<u>Vastaanottokeskuksen omat tiedot</u>	23
<u>Käsitteitä</u>	24
<u>Lähteet</u>	25

1. Punainen Risti

Punainen Risti on maailman suurin ja tunnetuin humanitaarinen avustusjärjestö, jonka tarkoituksena on kaikissa olosuhteissa suojella elämää ja terveyttä, puolustaa ihmisarvoa ja ihmisoikeuksia sekä edistää rauhaa ja hyvinvointia kaikkialla maailmassa. Punainen Risti auttaa ihmisiä, jotka tarvitsevat apua. Apu tarjotaan vapaaehtoisvoimin.¹⁾ Punainen Risti auttaa kaikkein heikoimmassa asemassa olevia ja edistää kansojen välistä rauhaa ja yhteistyötä. Tarkoituksena on myös pelastaa ihmishenkiä kaikkialla maailmassa.²⁾

Punaisen Ristin toiminnan perustana on osastojen verkosto. Kaikki osastot eivät ole samanlaisia vaan niissä on erilaiset voimavarat ja toiminnot. Toiminta muotoutuu sen mukaan, millaiset ovat paikallisten tarpeet ja voimavarat.

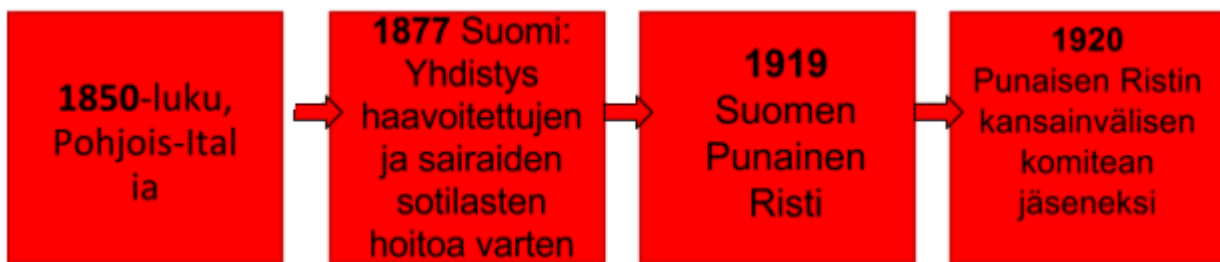


Kuva: JARKKO MIKKONEN, SUOMEN PUNAINEN RISTI

1) Perehdytyspassi n.d. 2) Iloa auttamisesta 2014.

Punaisen Ristin historia

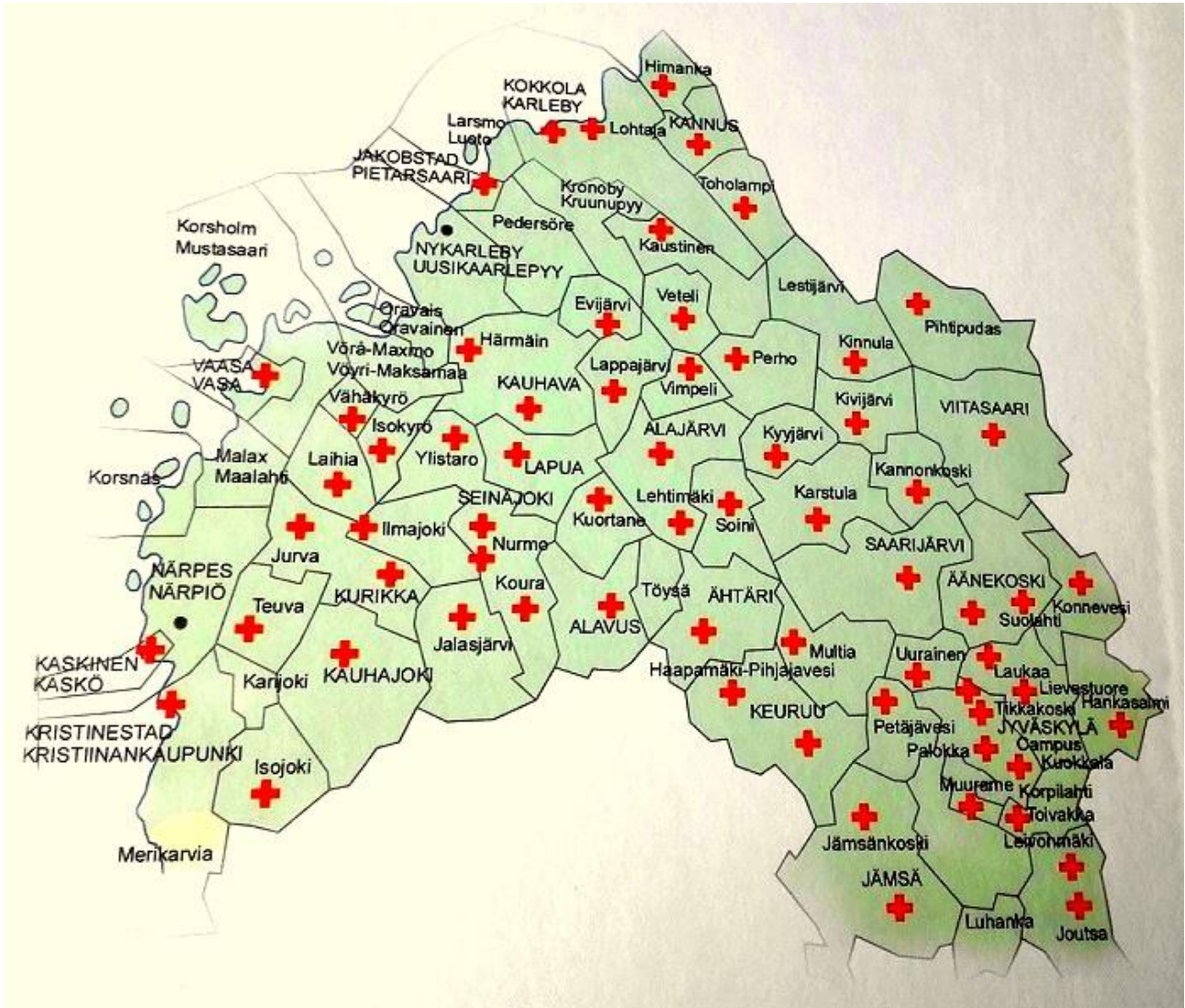
Punaisen Ristin historia yltää 1800-luvun puolivälin tienoille Pohjois-Italiaan. Koko järjestön perustajana pidetään sveitsiläistä liikemiestä Henry Dunantia. Suomeen rantautuessaan vuonna 1877 yhdistys keskittyi lähinnä sodanaikaisten operaatioiden hoitoon. Suomen itsenäistyttyä vanha yhdistys lopetettiin ja sen tilalle perustettiin vuonna 1919 Suomen Punainen Risti, joka hyväksyttiin vuonna 1920 Punaisen Ristin Kansainvälisen komitean jäseneksi. ⁽³⁾



Kuva: Punaisen Ristin historiaa

Länsi-Suomen piiri

Länsi-Suomen piiri on syntynyt Keski-Suomen piirin ja Vaasan läänin piirin yhdistymisestä 1.1.2001.⁴⁾ Nykyään Länsi-Suomen piiriin kuuluu 69 paikallisosastoa⁵⁾ ja piirin aluetoimistot sijaitsevat Jyväskylässä ja Seinäjoella.⁶⁾



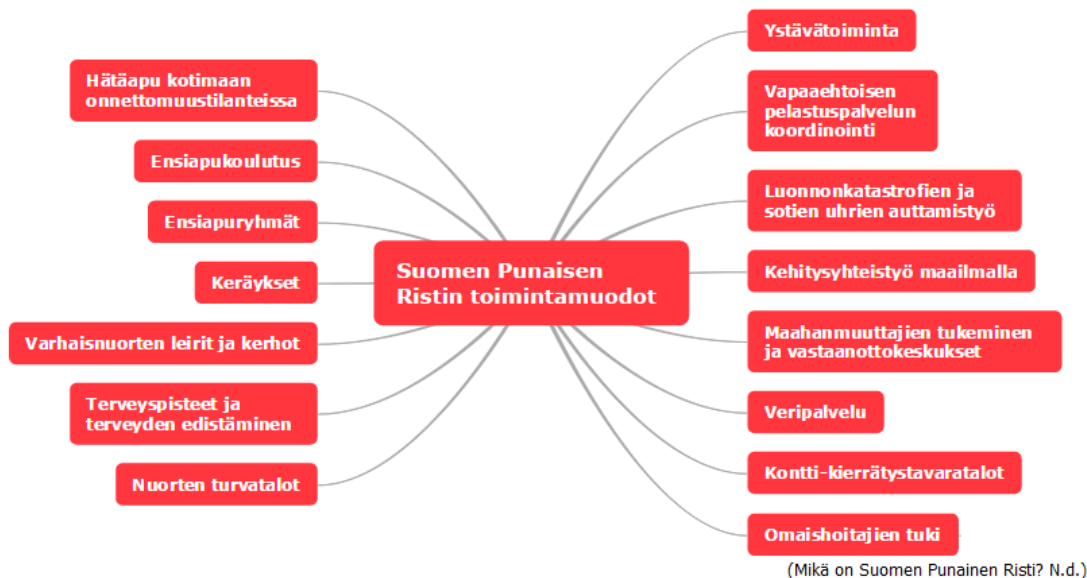
KUVA: LÄNSI-SUOMEN PIIRI (ANNALA & LAAKSO 2013)

Toiminta Suomessa

Suomessa Punainen Risti jakautuu kahteentoista piiriin, joiden tehtävänä on koordinoida, ylläpitää ja kehittää oman alueensa toimintaa. Piirillä voi myös olla omia, alueellisia projekteja. ⁷⁾ Piirit jakautuvat paikallisosastoiksi, jotka toimivat omalla paikkakunnallaan. Näitä paikallisosastoja on Suomessa yhteensä yli 500. Piirien työntekijöiden tehtävänä on tukea osastoillaan toimivia vapaaehtoisia eri tavoin, esimerkiksi järjestämällä heille tarpeen mukaan koulutuksia tai auttaa toiminnan suunnittelussa. ⁸⁾

Suomen Punaisen Ristin tarkoituksena on tarjota ihmisille apua katastrofi- ja onnettomuustilanteissa ja kouluttaa ihmisiä varautumaan näihin. Punainen Risti kannustaa ihmisiä pitämään huolta toisistaan sekä hoitamaan omaa terveyttään. Tehtävänä on tarjota apua eniten tarvitseville. ⁹⁾ Suomen Punaisen Ristin osastot voivat auttaa ihmisiä, jotka ovat kohdanneet äkillisen onnettomuuden. Vapaaehtoiset voivat olla viranomaisten tukena tai toimia oma-aloitteisesti. ¹⁰⁾ Äkillinen onnettomuus voi olla esimerkiksi suuronnettomuus tai tulva. ¹¹⁾ Punaisen Ristin apu ulottuu valmiudessa olemisesta jälkitukeen. Avun kohteena ovat Suomessa sekä Suomen kansalaiset, että suomessa asuvat ulkomaalaiset. ¹²⁾

Suomen Punaisen Ristin valmiuden perusta on katastrofirahastossa. ¹³⁾ Katastrofirahastolla tarkoitetaan lahjoitusten avulla kerättyjä varoja. Näiden lahjoitusten turvin voidaan auttaa ympäri maailmaa luonnonmullistuksista tai sodista kärsiviä ihmisiä. ¹⁴⁾ Suomessa katastrofirahaston turvin pystytään auttamaan äkilliseen onnettomuuteen joutuneita henkilöitä. Äkillinen onnettomuus voi olla esimerkiksi kodin menettäminen tulipalossa ja tällöin katastrofirahastosta voidaan myöntää maksusitoumus paikallisiin liikkeisiin välttämättömien tarvikkeiden, kuten vaatteiden, ruoan, majoituksen tai kodin hankkimiseen. ¹⁵⁾

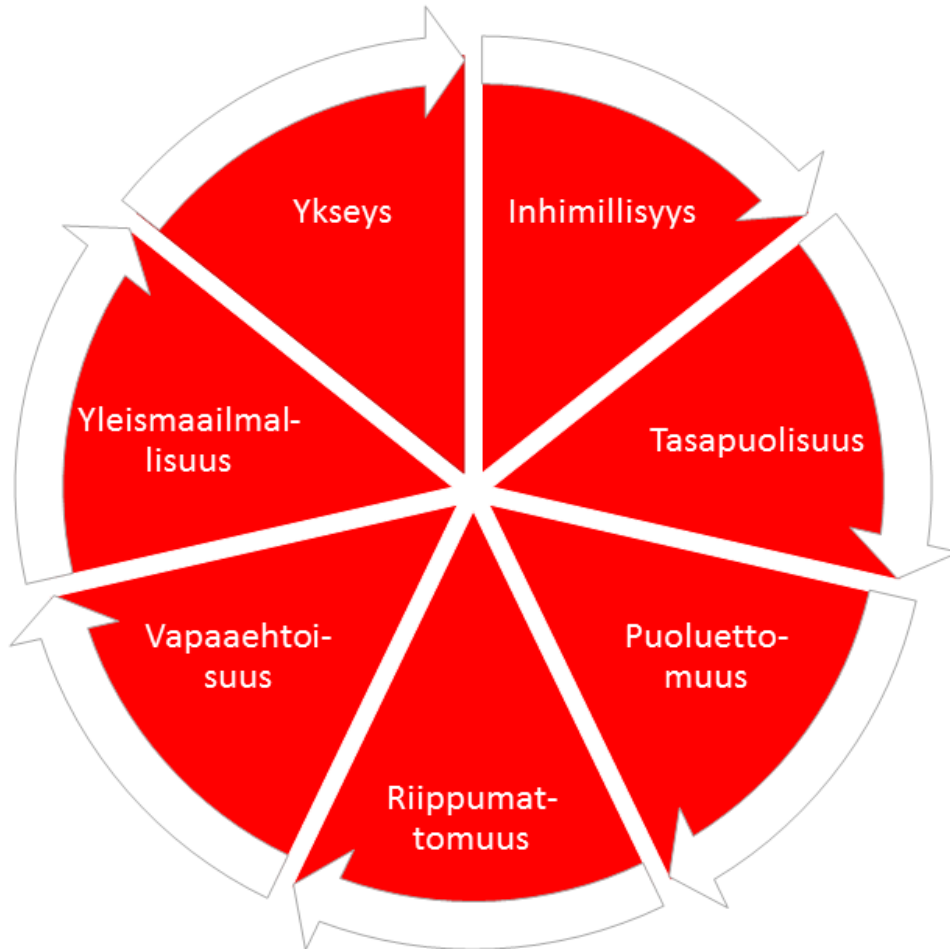


KUVA: PUNAISEN RISTIN TOIMINTAMUODOT SUOMESSA

7) Mikä on Suomen Punainen Risti? n.d.; Kankaansivu 2007, 14. 8) Mikä on Suomen Punainen Risti? n.d. 9) Mikä on Suomen Punainen Risti n.d. 10) Kotimaan apu 2012. 11) Punaisen Ristin avustustoiminta kotimaan äkillisissä onnettomuuksissa 2015. 12) Punaisen Ristin kotimaan apu 2015. 13) Punaisen Ristin avustustoiminta kotimaan äkillisissä onnettomuuksissa 2015. 14) Tietoa katastrofirahastosta n.d. 15) Punaisen Ristin avustustoiminta kotimaan äkillisissä onnettomuuksissa 2015.

Periaatteet

Punaisen Ristin toiminnan ydin on koottu seitsemään perusperiaatteeseen, jotka ohjaavat Punaisen Ristin toimintaa. Toiminnan ydin on ilmaistu myös Geneven sopimuksissa.* ¹⁶⁾ Seitsemän perusperiaatetta on hyväksytty Wienin konferenssissa yksimielisesti vuonna 1965. ¹⁷⁾



KUVA: PUNAISEN RISTIN PERIAATTEET



INHIMILLISYYS - Pyrkimys estää ja lievittää inhimillistä kärsimystä kansainvälisesti. Tavoitteena suojella elämää, terveyttä ja ihmisarvoa ja tämän myötä edistää ihmisten välistä ystävyyttä, ymmärrystä, yhteistyötä ja pysyvää rauhaa.

TASAPUOLISUUS - Ihmisten kärsimyksen lievittäminen pelkästään avun tarpeen perusteella. Punainen Risti ei välitä ihmisen kansallisuudesta, uskonnosta, poliittisista mielipiteistä, rodusta tai yhteiskunnallisesta asemasta. Etusija on niillä, jotka ovat suurimmassa hädässä. Punainen Risti toimii myös syrjintää ja rasismia vastaan kampanjoiden ja projektien avulla, jotta tasapuolisuutta saadaan edistettyä.

PUOLUEETTOMUUS - Järjestö ei sekaannu poliittisiin, aatteellisiin, uskonnollisiin tai kansallisiin ristiriitoihin. Punainen Risti ei ota kantaa vihollisuuksien yhteydessä. Tämän ansiosta Punaisella Ristillä on luottamus ympäri maailman.

RIIPPUMATTOMUUS - Punainen Risti on itsenäinen; se päättää itse asioistaan ja lausunnoistaan.

VAPAAEHTOISUUS - Punaisen Ristin toiminnan kulmakivi on vapaaehtoisuudessa. Se on vapaaehtoisjärjestö ja sen kaikki toiminta on pyyteetöntä.

YKSEYS - Jokaisessa maassa on mahdollista olla ainoastaan yksi Punaisen Ristin tai Punaisen Puolikuun yhdistys. Sen tulee olla avoin kaikille ja ulottua toiminnallaan koko maan alueelle.

YLEISMAAILMALLISUUS - Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liike on yleismaailmallinen. Tällä tarkoitetaan sitä, että kaikki kansalliset yhdistykset ovat tasavertaisia keskenään. Tämä velvoittaa myös niitä auttamaan toinen toistaan tarpeen tullen.¹⁸⁾

Punaisen Ristin perusta on vapaaehtoisuudessa, ykseydessä ja yleismaailmallisuudessa. Inhimillisyytensä ja tasapuolisuus luovat päämäärän Punaisen Ristin toiminnalle. Toimintamahdollisuudet taas muodostuvat puolueettomuudesta ja riippumattomuudesta.¹⁸⁾

*Geneven sopimukset: Valtioiden välisiä sopimuksia, joissa Punaiselle Ristille annetaan valtuus toimia kaikilla konfliktikentillä sekä kriisitilanteissa. Tämä tekee Punaisesta Rististä erityisen muhin kansalaisjärjestöihin verrattuna.¹⁸⁾



Toiminnan arvot

Koko ydin Punaisen Ristin toiminnassa näkyy sen arvomaailmassa. Arvojen tulee näkyä kaikissa kanssakäymisissä ja kohtaamisissa, joissa ollaan läsnä Punaisena Ristinä.¹⁹⁾ Vapaaehtoinen voi omalla panoksellaan varmistaa, että arvot näkyvät Punaisen Ristin toiminnassa.

Punainen Risti on:

- palvelualtis järjestö, jonka etusijalla ovat avun ja palvelujen tarvitsijat
- avoin järjestö, jonka tehtävänä on toimia yhteisöllisesti lähellä ihmistä ja tarjota toimintamahdollisuuksia kaikille, jotka sitoutuvat Punaisen Ristin periaatteisiin
- aikaansaava järjestö, jonka jäsenet, lahjoittajat ja toimijat saavat tarvitsemansa tuen, tiedon, valmennuksen ja palautteen
- yhteistyökykyinen järjestö, joka aktiivisesti etsii kumppaneita auttamaan avun tarpeessa olevia²⁰⁾

Eettiset ohjeet

Punaisen Ristin tehtävissä toimiessasi, on tärkeää, että toteutat Punaisen Ristin eettisiä ohjeita, sillä tämä vaikuttaa siihen minkälaisena muut ihmiset Punaisen Ristin näkevät (Sanmark 2014).

”Tunnustan Punaisen Ristin periaatteet

Tärkein Punaisen Ristin toimintaa ohjaava periaate on inhimillisuus. Vapaaehtoisuus ja yleismaailmallisuus avaavat kaikille avoimen kanavan antaa oman panoksensa inhimillisyyden edistämiseen. Muut periaatteet tekevät mahdolliseksi avun ja tuen tarjoamisen mahdollisimman monenlaisissa tilanteissa ja olosuhteissa. Nämä periaatteet ovat osoittaneet kestäväytensä maailmanlaajuisen järjestön 150 vuoden historian aikana ja niitä tulee vaalia huolella. Periaatteet toteutuvat tavassa, jolla toimimme.

- Haluan aina puolustaa inhimillisyyttä
- Työskentelen yhdessä apua tai tukea tarvitsevien kanssa niin, että heidän omat voimavaransa vahvistuvan
- Kun toimin Punaisen Ristin edustajana en esitä mielipiteitä tai osallistu toimintaan, joka on ristiriidassa järjestön periaatteiden kanssa
- Asetun vihanlietsontaa ja vihapuhetta sekä väkivaltaa vastaa



Kunnioitan, motivoin ja innostan

Kunnioitan erilaisia ihmisiä, arvoja ja ajatuksia. Suhtaudun kaikkiin ihmisiin yhdenvertaisina ja samanarvoisina riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumukseltaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

- Tunnustan ihmisten yksilöllisyyden ja arvostan kaikkien mielipiteitä ja panosta yhteisten päämäärien saavuttamiseksi
- Kohtelen toisia reilusti
- Lisään toiminnallani ihmisten välistä ymmärrystä, yhteistyötä ja luottamusta
- Rakennan hyväksyvää, kannustavaa ja keskinäiseen tukeen perustuvaa vuorovaikutusta
- Pysyn avoimena uusille ajatuksille ja arvioin omia työskentelytapojani
- Jaan tietoni ja taitoni muiden kanssa

Toimin avoimesti ja vastuullisesti

Auttamistyömme edellyttää vahvaa luottamusta järjestöä kohtaan. Huolehdin järjestön resursseista parhaalla mahdollisella tavalla tavoitteidemme saavuttamiseksi.

- En osallistu sellaisen asian käsittelyyn tai ratkaisemiseen, jossa yksityinen etuni saattaa olla ristiriidassa järjestön edun kanssa
- Pidän huolta toimintaan osallistuvien turvallisuudesta
- Pysin vähentämään ympäristölle aiheutuvaa rasitusta
- Pidän kiinni luvatussa ja huolehdin mahdollisten ongelmien tai virheiden korjaamisesta nopeasti ja avoimesti
- Ehkäisen päihteiden väärinkäyttöä
- Kunnioitan apua tai tukea saavien ja muiden toiminnan piiriin kuuluvien ihmisten yksityisyyttä; toiminnassa kertyvää tietoa käsittelen huolellisesti ja ihmisiä arvostaen
- Tunnistan erityisen vastuuni, kun toimin lasten ja nuorten tai hädänalaisessa asemassa olevien kanssa
- Käytän SPR:n tiloja ja työvälineitä vain järjestön periaatteiden mukaiseen toimintaan
- Aseiden, ampumatarvikkeiden ja muiden aseiden kaltaisten esineiden säilyttäminen ja tuominen Punaisen Ristin toimistoihin, muihin tiloihin ja ajoneuvoihin on Geneven sopimusten perusteella erikseen kielletty.



Käytän Punaisen Ristin merkkiä oikein

Punainen risti ja siihen rinnastettavat punainen puolikuu ja punainen kristalli ovat kansainvälisiä suojamerkkejä, joita käytetään sota- ja konfliktitilanteissa turvaamaan lääkintähuoltoa ja avustustoimintaa. Punaisen Ristin liikkeellä on oikeus käyttää merkkiä myös oman toimintansa tunnuksena. Merkin käytöstä säädetään Geneven sopimuksissa ja Suomen laissa. Suojamerkkien väärinkäyttö vaarantaa pahimmillaan mahdollisuuden toimittaa apua sodan uhreille.

- Huolehdi, että järjestötunnusta käytetään ohjeiden mukaisesti
- Pienikokoista tunnusta voin käyttää esimerkiksi rintamerkinä

Puutun väärinkäyttöksiin

Avoimuus ja rehellisyys ovat edellytyksiä Punaisen Ristin toiminnan taloudelliselle, sosiaaliselle ja eettiselle kestävyydelle. Siksi on tärkeää, että mahdollisiin väärinkäyttöihin puututaan nopeasti ja määrätietoisesti. Väärinkäytöksistä ilmoittaminen on jokaisen Suomen Punaisen Ristin edustajan oikeus ja velvollisuus, eikä siitä saa aiheutua ilmoittajalle kielteisiä seurauksia.

- Jos havaitsen väärinkäytöksiä, ilmoitan niistä välittömästi järjestölle, joka vastaa ilmoituksen asianmukaisesta käsittelystä.
- Puutun myös merkin käyttöön liittyviin väärinkäyttöksiin” ²¹⁾

2. Vapaaehtoisuus

Punainen Risti on suurin vapaaehtoisjärjestö koko maailmassa. Kaikki sen perustehtävät toteutetaan vapaaehtoisten avulla. Eri maissa on omat kansalliset yhdistyksensä, joissa miljoonat vapaaehtoiset toteuttavat joka päivä Punaisen Ristin humanitaarista auttamistehtävää. Kaikkia näitä ihmisiä yhdistää Punaisen Ristin periaatteet.²²⁾



KUVA: STEFAN BREMER, SUOMEN PUNAINEN RISTI

Suomen Punainen Risti tukee viranomaisia ylläpitämällä vastaanottokeskuksia ympäri Suomen. Vapaaehtoisten rooli vastaanottokeskuksen asukkaiden arjessa on tärkeä, sillä he järjestävät asukkaille muun muassa suomen kielen opetusta ja muuta vapaa-ajan toimintaa.²³⁾

Punaisen Ristin vapaaehtoisena sinun on mahdollista olla mukana säännöllisesti tai silloin tällöin. Osa vapaaehtoisista haluaa toimia kertaluontoisesti, kun taas osalla vapaaehtoisuus on elämäntaitainen harrastus.²⁴⁾ Vapaaehtoisuuden tarkoituksena on vahvistaa yhteistä hyvinvointia ja rikastuttaa yhteisön elämää. Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnan kautta ihmiset saavat kanavan vaikuttaa omaan ja yhteisön elämään. Vapaaehtoisena osallistut toimintaan täysin omasta tahdostasi, ilman materiaalista tai taloudellista hyötyä.²⁵⁾

22) Vapaaehtoistoiminnan linjaus 2008. 23) Pikaperehdytys osaston vastaanottokeskuksen yhteyshenkilölle 2014. 24) Backman 2016. 25) Vapaaehtoistoiminnan linjaus 2008.

Vapaaehtoisten velvollisuudet

Vapaaehtoisten velvollisuuksia ovat järjestön eettisten ohjeiden noudattaminen (sivulla 10), vaitiolovelvollisuus, vastaanottokeskuksen vastaavien ohjaajien ja muun henkilökunnan ohjeiden seuraaminen sekä henkilökohtaisen rokotesuojan päivittäminen. Vapaaehtoisena sinun tulee toimia Punaisen Ristin arvojen, periaatteiden ja sääntöjen mukaisesti. Velvollisuutesi on osallistua tehtävän edellyttämään perehdytykseen ja koulutukseen ja sitoutua toimintaan siltä osin, kun olet vapaaehtoisesti ja sovitusti lupautunut. Vapaaehtoisena sinun tulee myös tiedottaa, mikäli havaitset toiminnassa puutteita tai vaaroja.²⁶⁾ On tärkeää, että pidät kiinni sovituista asioista ja aikatauluista sekä ilmoitat muutoksista mahdollisimman pian.²⁷⁾

Vapaaehtoisilta kiellettyjä asioita ovat romanttiset suhteet turvapaikkaprosessissa olevien kanssa, luottamuksellisten asioiden paljastaminen, omavaltaiset päätökset asioiden ja toimintojen järjestämisessä sekä rahan lainaaminen/antaminen turvapaikanhakijoille tai erillisten hankintojen tekeminen. Vapaaehtoisen kannattaa välttää kannanottoja tai mielipiteiden ilmaisemista turvapaikkaprosessista, koska ei ole viranomaisen roolissa.²⁸⁾

Vapaaehtoisten oikeudet

Vapaaehtoisena sinulla on totta kai myös oikeuksia. Sinulla on oikeus osallistua taitojesi ja kiinnostuksesi mukaisiin vapaaehtoistehtäviin, joita varten olet oikeutettu saamaan tarvitsemasi koulutuksen, tiedon, ohjauksen ja tuen. Vapaaehtoisella on oikeus turvalliseen toimintaympäristöön, mahdollisuuteen kehittyä vapaaehtoisena sekä saada ja antaa palautetta ja kokea arvostusta. Vapaaehtoisena sinulla on oikeus myös osallistua toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen.²⁹⁾

Vapaaehtoisten tehtävät vastaanottokeskuksessa

Vapaaehtoisena järjestät turvapaikanhakijoille toimintaa omalla ajallasi ilman palkkaa. Alla lueteltuna erilaisia tehtäviä, joita voit vapaaehtoisena tehdä vastaanottokeskuksessa.

Vastaanottokeskuksen perustamisvaiheessa:

- Sänkyjen kasaaminen
- Ruuanjakelu
- Lahjoitusvaatteiden ja -tavaran lajittelu
- Henkisen tuen, ensiavun ja ensihuollon ryhmien ylläpitäminen

Perustamisvaiheen jälkeen:

- Suomen ja ruotsin kielen opettaminen
- Kulttuurin ja tapojen opettaminen
- Vapaa-ajan toiminnan järjestäminen: esim. naisten ja miesten kerhot
- Läksyjen tekemisessä auttaminen
- Retkien järjestäminen lähiympäristöön
- Kauppareissuilla auttaminen ³¹⁾
- Lasten parkin pitäminen
- Kokkikerho
- Äiti-lapsi -toiminta
- Urheilu ja muu pelitoiminta
- Neuvonnan tarjoaminen ³⁰⁾

TYÖNTEKIJÄT

- huolehtivat yksikön arjesta ja käytännön asioista
- vastaavat
 1. asukkaiden asumiseen ja peruspalveluihin liittyvistä asioista
 2. asukkaiden työ- ja opintotoiminnasta
 3. asukkaiden terveydenhuollosta
 4. yhteydenpidosta viranomaisiin
- työntekijöillä on vapaaehtoistoiminnan organisointi- ja johtovastuu

VAPAAEHTOISET

- järjestävät toimintaa omalla ajallaan ilman palkkaa
- ovat vastaanottoyksikössä vierailijoita
- eivät korvaa ammattilaisten tekemää työtä tai työntekijöiden tehtäviä
- voivat osallistua vapaaehtoistehtäviin sekä toiminnan suunnitteluun ja järjestämiseen

KUVA: VAPAAEHTOISTEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN TEHTÄVÄT VASTAANOTTOKESKUKSISSA ³¹⁾

Ohjeita ja sääntöjä vapaaehtoisille

Vapaaehtoisena aloittaessasi sinun tulee täyttää ja allekirjoittaa vastaanottokeskuksen vapaaehtoisuus sopimus, josta saat kopion itsellesi, toisen jäädessä osastolle.³²⁾

Punaisen Ristin periaatteet: Vapaaehtoisena olet Punaisen Ristin näkyvä edustaja ja tästä syystä yhteisten periaatteiden, ohjeiden ja Punaisen Ristin eettisten ohjeiden noudattamista pidetään tärkeänä. Lisätietoa periaatteista löydät sivulta 8.

Vaitiolovelvollisuus: Kaikki asukkaat eivät halua tulla tunnistetuiksi ja vapaaehtoisena sinua si-
tookin vaitiolovelvollisuus. Asukkaiden henkilökohtaisia asioita ei saa jakaa ulkopuolisille ja kaikki asukkaita koskeva tieto, mitä näet ja kuulet ollessasi vapaaehtoisena, jää omaan tietosi.

Vapaaehtoisten vakuutus: Suomen Punaisella Ristillä on kaksi vakuutusta vapaaehtoisia varten. Toinen on vapaaehtoistoiminnan ryhmävakuutus, joka korvaa vapaaehtoisille sattuneet tapaturmat ja niiden hoitokulut ja toinen on järjestön toiminnan vastuuvakuutus. Vastuuvakuutus korvaa vakuutetussa toiminnassa toiselle aiheutettuja henkilö- tai esinevahinko-ja, joista Punainen Risti on toiminnan järjestäjänä korvausvastuussa. Etusijalla on kuitenkin vapaaehtoisten omat vakuutukset.

Media: Kaikista mediayhteyksistä vastaa henkilökunta. Jos haluat kuitenkin kertoa omasta vapaaehtoistoiminnastasi, sovi tästä etukäteen johtajan kanssa.

Valokuvaus: Valokuvaaminen ei ole suotavaa, mutta jos tahdot valokuvata, tulee sinun pyytää lupa kuvauksen kohteilta ja henkilökunnalta etukäteen. Turvapaikanhakijoille tulee myös kertoa kuvan käyttötarkoitus; internetissä julkaisu on kiellettyä, ellei tästä ole erikseen sovittu.

Turvallisuus: On toivottavaa, että vapaaehtoiset toimisivat pareittain tai työntekijän kanssa. Alle 18-vuotiaat vapaaehtoiset voivat osallistua ryhmätoimintaan ja aikuisten koordinoimaan vapaaehtoistoimintaan, mutta eivät henkilökohtaiseen ystävätoimintaan. Suosittelemme että keskuksissa vapaaehtoiset käyttävät ainoastaan etunimeään eivätkä luovuta omia yhteystietojaan asukkaille. Vapaaehtoisille suositellaan käytettäväksi Punaisen Ristin nimilappuja. Uhkaavissa tilanteissa on tärkeää vetäytyä pois, suojata itsesi ja ilmoittaa uhasta henkilökunnalle.

Henkilökunnan antamia turvallisuusohjeita tulee ehdottomasti noudattaa.

Mikäli vapaaehtoinen havaitsee jotain puutteita tai häiriöitä turvallisuustilanteessa tai asumisympäristössä, häntä pyydetään ilmoittamaan niistä heti vastaanottoyksikön päivystykseen.³³⁾

Terveys: Vapaaehtoisena huolehdi itse perusrokotukset kuntoon. On tärkeää huolehtia hyvästä käsi- ja yskimishygieneiasta infektioiden leviämisen ehkäisemiseksi. Myös asukkaita on hyvä perehdyttää ja opastaa hygieniakysymyksissä.

Käyttäytyminen: On hyvä muistaa, että turvapaikanhakijat asuvat vastaanottokeskuksissa ja se on heidän kotinsa, jossa sinä olet vieraina. Keskusten sääntöjä, vierailuaikoja sekä henkilökunnan ohjeita tulee noudattaa. Oman vuoron loputtua, käydään vuoron kulku lyhyesti läpi henkilökunnan/oman toimintaryhmän vastuohjaajan kanssa.

Asukkaille on kiellettyä tuoda tavaraa/syötävää/juotavaa, ellei tästä ole erikseen henkilökunnan kanssa sovittu.

Romanttiset suhteet turvapaikanhakijoiden kanssa on ehdottomasti kielletty. Rahan lainaaminen, antaminen tai tavaroiden hankkiminen ei myöskään ole suotavaa.³⁴⁾ Jos henkilöä tai perhettä tuetaan yli sääntöjen, muut turvapaikanhakijat kokevat tällöin oikeutetusti tulevansa kaltoin kohdelluiksi.³⁵⁾ Mikäli haluat järjestää vastaanottokeskuksessa jotakin toimintaa, tulee tästä sopia aina henkilökunnan kanssa.

Tärkeintä on kuitenkin, että kohtaat ihmisen ihmisenä. Puhu rauhallisesti ja selkeästi, kohtaa ihmiset ystävällisesti. Hymyile. Ole läsnä ja käytä aikaa jutteluun!

Uskonto ja politiikka: Punaisen Ristin vapaaehtoiset/työntekijät eivät ota kantaa uskonnollisiin tai poliittisiin asioihin, sillä ne eivät kuulu Punaisen Ristin toimintaan. Myöskään turvapaikkaprosesseihin ja -politiikkaan ei tule ottaa kantaa. Vapaaehtoistyössä kohtaavat ihmiset, eivät uskonto tai politiikka. Punaisen Ristin ylläpitämissä vastaanottoyksiköissä toimivien vapaaehtoisten tulee kunnioittaa turvapaikanhakijoiden vakaumusta eikä yksiköissä järjestetä tunnustuksellista toimintaa.³⁴⁾



KUVA: LEENA KOSKELA, SUOMEN PUNAINEN RISTI

Vinkkejä vapaaehtoisena toimimiseen

“Vapaaehtoisuus ei ehkä tarkoita pelkästään sitä, että sä nyt teet siellä koko ajan jotain vaan ihan sen, että sä voit tulla vapaaehtoiseks, sä vaikka tunninin vaan pyörit siellä ja sitten ihmiset voi lähestyy sua tai sä voit lähestyy niitä ja sitte niinku vaikka ei ois yhteistä kieltä niin sit voi niinku jotain keksiä ja eleillä puhua”

- Vapaaehtoinen vastaanottokeskuksesta

Alle on koottu erilaisia vinkkejä, joita voit hyödyntää ollessasi vapaaehtoisena vastaanottokeskudessa.

- Voit lähteä turvapaikanhakijoiden kanssa tutustumaan lähiympäristöön, sillä uusi maa ja kaupunki tuntuvat varmasti aluksi jännittävältäkin. Hyviä tutustumisen kohteita voisi olla esimerkiksi leikkipuistot, kirpputorit, ilmaiset museopäivät tms. edullinen/ilmainen toiminta.
- Voit opastaa normaaleissa arjen asioissa, esimerkiksi säänmukaisessa pukeutumisessa, liikumisessa ja ruokailussa.
- Ole läsnä. Turvapaikanhakijat tapaavat usein suomalaisista ainoastaan viranomaisia, joten on tärkeää, että he saavat myös muunlaisia kontakteja suomalaisiin.
- Älä ota kantaa turvapaikkaprosessiin, jotta et herätä perättömiä toiveita turvapaikan saamisen suhteen.
- Huomioi kulttuuritausta, esim. pukeutumisessa ja jyrkkien mielipiteiden esittämisessä.
- Pienillä teoilla helpotat turvapaikanhakijoiden arkea. ³⁶⁾
- Vapaaehtoisena ollessa kaikenlaiset tiedot, taidot ja harrastukset ovat hyödyllisiä. Tärkeintä on kuitenkin aito hymy, halu auttaa ja ystävällinen kohtaaminen! ³⁷⁾
- Vapaaehtoisena saat itse päättää, mitä tahdot omasta elämästäsi kertoa. ^{37a)}
- Unohda ennakkoluulot ja kohtaa toinen ihminen tasavertaisena yksilönä

- On tärkeää muistaa, että turvapaikanhakijat tulevat eri taustoista ja kulttuureista. Tästä syystä tutustuminen eri uskontoihin ja sen sääntöihin on suositeltavaa. Tutustumisen voi aloittaa suurimmista uskonnoista, joita ovat kristinusko, islam, hindulaisuus ja buddhalaisuus.³⁸⁾ Lisätietoja kannattaa etsiä internetistä tai kirjoista. Vastaanottokeskuksissa asuvia yksilöitä ei kannata kuitenkaan ajatella oman uskontonsa edustajina. Jokainen turvapaikanhakija on yksilö, ja joskus perheiden tai kotimaan asuinalueiden väliset kulttuurierot voivat olla suuremmat kuin uskonnon mukanaan tuomat.^{38a)}



KUVA: LEENA KOSKELA, SUOMEN PUNAINEN RISTI

3 Turvapaikanhakijat

Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee turvaa ja kansainvälistä suojelua vieraasta valtiosta. Henkilö on joutunut lähtemään kotimaastaan tai pysyvästä asuinmaastaan esimerkiksi vainon, sodan, epäinhimillisen kohtelun tai turvattomuuden vuoksi. Jos turvapaikanhakijalle myönnetään turvapaikka, saa hän pakolaisaseman.³⁹⁾

Maailman pakolaiskriisi on näinä aikoina erittäin suuri, ja YK:n pakolaisjärjestön mukaan kymmenet miljoonat ihmiset ovat joutuneet pakenemaan kodeistaan. Suurimpien pakolaismäärien takana on Syyrian kriisi ja Libyan tilanne, sekä eri puolilla maailmaa olevat konfliktit, jotka ajavat ihmisiä hakemaan turvaa kotiensa ulkopuolelta. Eniten turvapaikanhakijoita tulee Irakista, Somaliasta ja Afganistanista.³⁹⁾ Suurin osa kotimaastaan lähtevistä turvapaikanhakijoista päätyvät oman maansa lähialueille ja osa hakeutuu Eurooppaan. Erityisesti Etelä-Euroopan maihin on saapunut hyvin paljon turvapaikanhakijoita, mikä johtuu pääsääntöisesti maantieteellisistä syistä. Turvapaikanhakijan kohdamaa riippuu monista tekijöistä, kuten matkustusreitistä ja henkilön tietämyksestä kyseisestä maasta. Suomessa keskimääräinen turvapaikanhakijamäärä on 2000-luvulla ollut 1 500 - 6 000 hakijan välillä, mutta vuonna 2015 Suomeen saapui 32 476 turvapaikanhakijaa.⁴⁰⁾

Turvapaikanhakuprosessi



KUVA: TURVAPAIKANHAKUPROSESSI⁴¹⁾



Turvapaikanhakuprosessi alkaa siitä, kun turvapaikanhakijan saapuu Suomeen. Silloin hänen tulee mahdollisimman pian jättää turvapaikkahakemus joko poliisille tai rajatarkastusviranomaiselle, minkä jälkeen hakija siirretään vastaanottokeskukseen hakemuksen käsittelyjen ajaksi. Poliisi tai rajatarkastusviranomaiset selvittävät hakijan matkareittiä ja henkilöllisyyttä, jonka jälkeen käsittely

jatkuu Maahanmuuttovirastolle. Virasto järjestää turvapaikkapuhuttelun, jossa selvitetään hakijan kansainvälisen suojelun tarve. Tämän jälkeen on päätöksenteon aika, jolloin maahanmuuttovirasto päättää hakijan turvapaikasta tai mahdollisesta muusta oleskeluluvasta. Hakijalle voidaan siis myöntää oleskelulupa myös, jos turvapaikan vaatimat edellytykset eivät täyty, mutta perusteena on toissijainen suojelu.⁴²⁾

Myönteisen päätöksen tultua ja oleskeluluvan saannin jälkeen, hakija siirtyy vastaanottokeskuksesta kotikuntaan ja omaan asuntoon. Vastaanottokeskuksen henkilökunta ohjeistaa käytännön asioissa, kuten virallisen hakemuksen tekemisessä asuntoa ja kotikuntaa haettaessa. Muuttamisen jälkeen tulevassa asuinkunnassa huolehditaan kotoutumiseen liittyvät asiat.⁴³⁾ Jos turvapaikanhakijalle ei myönnetä oleskelulupaa, tehdään käännytyspäätös, jolloin hakijalla on 30 päivää aikaa poistua vapaaehtoisesti maasta. Päätöksistä on mahdollista valittaa Helsingin hallinto-oikeuteen, jolloin viranomaiset ovat velvollisia odottamaan hallinto-oikeuden lopullista päätöstä.⁴⁴⁾

Yhtenä päätösvaihtoehtona on myös niin sanottu Dublin-menettely. Tämä tarkoittaa sitä, että turvapaikkahakemuksen tutkii vain yksi vastuunmäärittämisasetusta soveltava valtio. Sopimukseen kuuluu EU-maat sekä Norja, Islanti ja Sveitsi. Jos turvapaikanhakija on tullut maahan jonkin jäsenvaltion kautta, on tämä valtio velvollinen käsittelemään turvapaikkahakemuksen. Tämän menettelyn mukaisesti hakija voidaan siis palauttaa aiempaan jäsenvaltioon käsittelyä varten.⁴⁵⁾

Monikulttuurisuus vastaanottokeskuksissa

Turvapaikanhakijat tulevat Suomeen täysin erilaisista kulttuureista. Tämä tuo haastetta niin heidän kanssaan työskenteleville ihmisille, kuin myös heille itselleen ja Suomeen sopeutumiseen. Heti alkuvaiheissa, ja turvapaikkaprosessin aikana on tärkeää, että maahan sopeutuminen pyritään tekemään mahdollisimman sulavaksi. Tämän takia kulttuurierojen ymmärtäminen puolin ja toisin on tärkeää, jotta erilaisuuteen olisi mahdollista tottua. Vastaanottokeskuksissa toimivat työntekijät ja vapaaehtoiset työskentelevät monikulttuurisessa ympäristössä, mikä vaatii myös monen eri asian huomioimista ja ymmärtämistä, sekä etenkin suvaitsevaisuutta.

Kulttuuri muodostuu erilaisista muuttujista, joita ovat esimerkiksi ikä, sukupuoli, asuinpaikka, kieli, etnisyys, kansalaisuus, uskonto, sosiaalinen, taloudellinen tai koulutuksellinen tausta. Kulttuuriksi voidaan ymmärtää myös esimerkiksi ihmisiä ja yhteisöjä yhdistävät arvot, uskomukset, tottumukset, tarinat ja säännöt. Yhtenä kulttuurin perustana nähdään myös ihmisen sosiaaliset kasvuympäristöt ja suhteet, joista hän on saanut elämäkokemuksia.⁴⁶⁾

Vastaanottokeskuksessa toimivien tulee muistaa kulttuurilliset erot eri maista tulevien ihmisten kohdalla, eikä olettaa, että asiat jotka meille on itsestään selviä olisi sitä myös heille. Se mitä pidetään oikeana ja vääränä voi tarkoittaa hyvinkin eri asioita eri kulttuureissa. Kaikkea ei tarvitse hyväksyä, mutta tärkeää on kuitenkin oppia ymmärtämään syitä ilmiöiden taustalla ja yrittää arvostaa erilaisuutta. Uskonto on oleellinen osa kulttuuria, ja vaikuttaa ihmisten arvoihin sekä jokapäiväiseen arkeen. Eroja on paljon siinä kuinka vahvasti uskonto vaikuttaa ihmiseen. Esimerkiksi Suomessa, joka on protestanttinen maa, uskonto on yksilöllistä ja perustuu omaan valintaan, kun taas esimerkiksi islamilaisissa maissa uskonto on vahva vaikuttaja niin poliittisesti kuin yhteiskunnallisestikin.⁴⁷⁾

Eri kulttuureista tulevien välisissä vuorovaikutustilanteissa voi ilmetä paljon haasteita, etenkin jos mukaan lisätään vielä kielimuuri. Viestinnässä voi olla eroja esimerkiksi sanojen ja puheen merkityksessä, käytetäänkö niitä samalla tavalla eri kulttuureissa vai kuulostaako jokin lause loukkaavalta tai hyökkävältä toisen korvissa, vaikka toinen puhuja haluaisi olla ystävällinen. Myös jotkut puheenaiheet voivat olla toiselle hyvin arkaluonteisia tai henkilökohtaisia, esimerkkinä uskontoon tai aviollisiin ongelmiin liittyvät asiat. Ei-kielellisellä viestinnällä, kuten ilmeillä, eleillä, katsekontaktilla, koskettamisella ja liikehdinnällä on myös paljon merkitystä kommunikoinnissa ja voi helpottaa asioiden ymmärtämistä.⁴⁸⁾



4 VINKKEJÄ SELKEÄN KOMMUNIKOINTIIN ⁴⁹⁾

Vastaanottokeskuksen omat tiedot

Tältä sivulta löydät tärkeät yhteystiedot, joita vapaaehtoisena ollessasi saatat tarvita.

Tärkeät yhteystiedot:

- Vastaanottokeskuksen yhteystiedot (puhelinnumero & osoite):
- Vastaanottokeskuksen johtaja:
- Vapaaehtoistoiminnan vastaava:
- Vartija:
- Länsi-Suomen piiri, Jyväskylä: 020 701 2840
Seinäjoki: 020 701 2830

Vastaanottokeskuksen pelisäännöt:

- Aikataulut (tulemiset, poistumiset):
- Talon tavat:
- Muista noudattaa Punaisen Ristin periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta

Vapaaehtoisten käytettävissä olevat tilat:

- Tilat, joita on mahdollista käyttää:
- Tilat, joissa on vapaaehtoisten hyödynnettävissä olevia välineitä:
- Ohjeet tiloihin pääsyyn (avain tms.):

Turvallisuuskäytännöt:

- Kuinka toimitaan hätätilanteessa?
- Hätäuloskäynnit:
- Muista perushygienia; älä tule sairaana paikalle ja muista käsienspesu!

Käsitteitä

Vastaanottokeskus

Vastaanottokeskus on paikka, jossa turvapaikanhakija on siihen saakka, että hän saa turvapaikkapäätöksen. Vastaanottokeskusta voi ylläpitää Punaisen Ristin lisäksi myös valtio, kunta tai yksityinen yritys.⁵⁰⁾ Toiminnan suunnittelusta, koordinoinnista ja ohjauksesta vastaa kuitenkin Maahanmuuttovirasto.⁵¹⁾

Maahanmuuttaja

Maahanmuuttaja-käsitteellä tarkoitetaan henkilöä joka muuttaa pysyvällä asumistarkoituksella esimerkiksi Suomeen. Maahanmuuttajiksi voidaan siis lukea muun muassa siirtolaiset, paluumuuttajat ja pakolaiset.⁵²⁾

Pakolainen

Pakolainen on henkilö, joka joutuu pelkäämään kotimaassaan vainotuksi tulemista, eikä hänen ole mahdollista saada suojaa ja turvaa kyseisestä maasta. Vainotuksi tulemisen perusteita ovat rotu, uskonto, kansallisuus, johonkin yhteiskunnalliseen ryhmään kuuluminen tai poliittiset mielipiteet. Pakolainen on joutunut pakenemaan kotimaastaan esimerkiksi ihmisoikeusrikkomuksia, sotaa ja levottomuuksia ja on oikeutettu uudessa asuinmaassaan kansainväliselle suojelulle, saatuaan oleskeluluvan maahan.⁵³⁾



Kiintiöpakolainen

Kiintiöpakolainen on henkilö, jonka YK:n pakolaisasiain päävaltuutettu (UNHCR) on katsonut pakolaiseksi tai kansainvälisen suojelun tarpeessa olevaksi ulkomaalaiseksi. Henkilöt jotka ovat jo pakolaisina jossain toisessa maassa ja jotka UNHCR esittää uudelleensijoitettaviksi, luetaan kiintiöpakolaisiksi. Kun pakolaiset valitaan ja siirretään ensimmäisestä turvapaikka-maasta johonkin muuhun valtioon, puhutaan uudelleen sijoittamisesta. Tämä edellyttää sitä, että valtio on valmis myöntämään pakolaisille oleskeluluvan ja että heillä on mahdollisuus aloittaa siellä uusi elämä. Uudelleensijoittajamaiden ryhmään kuuluu 25 valtiota, joiden mukaan Suomi on lukeutunut vuodesta 1987 lähtien.⁵⁴⁾



Turvapaikanhakija

Turvapaikanhakijat pakenevat kotimaastaan sotia, vainoamista, konflikteja ja turvattomuutta.⁵⁵⁾ Turvapaikanhakija hakee kansainvälistä suojelua vieraasta valtiosta, vedoten henkilökohtaiseen vainoon tai epäinhimilliseen kohteluun kotimaassaan.⁵³⁾ YK:n ihmisoikeuksien julistuksen mukaan, jokaisella vainon kohteeksi joutuneella on oikeus hakea turvapaikkaa muista maista.⁵⁶⁾ Jos henkilölle myönnetään turvapaikka, tulee hänestä pakolainen.⁵⁷⁾

Lähteet

Abass, A. & Ippolito, F. 2014. Law and Migration: Regional Approaches to the Protection of Asylum Seekers: An International Legal Perspective. Farnham: Routledge.

Annala, P. & Laakso, O. 2013. Kahdeksan vuosikymmentä - Suomen Punaisen Ristin toimintaa Pohjanmaalla ja Keski-Suomessa vuosina 1933-2013. Saarijärvi: Saarijärven Offset.

Backman, H. 2016. Vapaaehtoisuus. Punaisen Ristin blogi. Viitattu 30.7.2016.
<https://rednet.punainenristi.fi/node/37463>

Eettiset ohjeet. 2013. Suomen Punainen Risti. Viitattu 12.9.2016.
<https://rednet.punainenristi.fi/node/26573>

HE 145/2002. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi maahanmuuttajan erityistuesta ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Finlex. Viitattu 5.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2002/20020145>

Hienola, E. 2016. Johtaja, Puuppolan vastaanottokeskus. Sähköpostiviesti 26.10.2016. Vastaanottaja Korhonen, K. Kommentteja perehdytysoppaasta.

Hintsa, T. 2016. Apulaistoiminnanjohtaja, Suomen Punaisen Ristin Länsi-Suomen piiri. Sähköpostiviesti 26.10.2016. Vastaanottaja Korhonen, K. Kommentteja perehdytysoppaasta.

Iloa auttamisesta. 2014. Punaisen Ristin toimintalinjaus 2015-2017. Suomen Punainen Risti.
https://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/Toimintalinjaus_2015-2017_su_0.pdf

Kiintiöpakolaispolitiikka. N.d. Sisäministeriö. Viitattu 5.4.2016.
<https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat/kiintiopakolaispolitiikka>

Kotimaan apu. 2012. Punainen Risti. Viitattu 29.7.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/node/7457>

Kuntaan muuttaminen. N.d. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 20.7.2016
http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/kuntaan_muuttaminen

Käsitteitä. N.d. Pakolaisneuvonta Ry. Viitattu 20.7.2016
http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=106&lang=suo

Käännyttäminen. N.d. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 5.4.2016.
http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/paatos/kaannyttaminen

L 17.6.2011/746. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta. Finlex. Viitattu 5.4.2016.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746>

Länsi-Suomen piiri. N.d. Punainen Risti. Viitattu 28.9.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/lansi-suomi>

Maailman uskonnot 2015. N.d. Hyvinkään seurankunta. Viitattu 28.9.2016.
http://www.hyvinkaanseurakunta.fi/filebank/3083-2015_maailman_uskonnot.pdf

Mikä on Suomen Punainen Risti. N.d. Punainen Risti. Viitattu 4.4.2016.
<https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti>

Ohje vastaanottokeskuksissa toimiville vapaaehtoisille. 2016. Punainen Risti. Viitattu 1.8.2016.
<https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/OHJE%20VASTAANOTTOKESESSA%20TOIMIVILLE%20VAPAAEHTOISILLE.pdf>

Patrikainen, L. 2015. Näin olet ystävä tulijalle. Punainen Risti. Viitattu 1.8.2016.
https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/10%20ohjetta_N%C3%A4in%20olet%20yst%C3%A4v%C3%A4%20tulijalle.pdf

Perehdytyspassi. N.d. Punainen Risti. Viitattu 15.7.2016.
<https://www.punainenristi.fi/ext/perehdytyspassi/>

Periaatteet. 2015. Punainen Risti. Viitattu 15.7.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/periaatteet>

Piirit ja osastot. N.d. Punainen Risti. Viitattu 15.7.2016.
https://rednet.punainenristi.fi/piirit?city=&field_district_reference_nid=60&distance%5Bpostal_code%5D=&distance%5Bsearch_distance%5D=20&distance%5Bsearch_units%5D=km&group_title=#results

Pikaperehdytys osaston vastaanottokeskuksen yhteyshenkilölle. 2014. Suomen Punainen Risti. Viitattu 1.8.2016.
https://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/Pikaperehdytys_vastaanottokeskuksen%20yhteyshenkil%C3%B6lle_0.pdf

Punaisen Ristin arvot ja periaatteet. 2013. Suomen Punainen Risti. Viitattu 31.7.2016.
<https://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/Punaisen%20Ristin%20arvot%20ja%20periaatteet%20PERUS%202013.pdf>

Punaisen Ristin avustustoiminta kotimaan äkillisissä onnettomuuksissa. 2015. Punainen Risti. Viitattu 29.7.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Fact-Sheet%20-%20Kotimaan%20apu%202015%20SH%20vapaaehtoiset.pdf>

Punaisen Ristin kotimaan apu. 2015. Viitattu 29.7.2016.
https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Kotimaan%20avustustoiminta%20ppt_0.pdf

Refugees. N.d. UNHCR-NE. Viitattu 20.7.2016. <http://www.unhcr-northerneurope.org/who-we-help/refugees>

Sanmark, O. 2014. Eettiset ohjeet. Viitattu 10.9.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/node/26573>

Tietoa katastrofirahastosta. N.d. Punainen Risti. Viitattu 28.9.2016. <https://www.punainenristi.fi/lahjoita/katastrofirahasto-0>

Torstila, P. 2014. Julkaisussa: Iloa auttamisesta. Punaisen Ristin toimintalinjaus 2015-2017. Suomen Punainen Risti. https://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/Toimintalinjaus_2015-2017_su_0.pdf

Turvapaikanhakijoita saapui viime vuonna ennätysmäärä. N.d. Sisäministeriö. Viitattu 20.7.2016. <https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat>

Turvapaikanhakuprosessi. N.d. Sisäministeriö. Viitattu 20.7.2016 <https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat/turvapaikanhakuprosessi>

Universal Declaration of Human Rights 1948. United Nations Human Rights office of the high commissioner. Viitattu 14.5.2016. <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=fin>

Usein kysytyt kysymykset. N.d. Kuka on turvapaikanhakija? Sisäministeriö. Viitattu 20.7.16. <https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat/ukk#kuka>

Vapaaehtoisena Punaisessa Ristissä. N.d. Punainen Risti. Sähköpostiviesti 4.5.2016. Vastaanottaja E. Kimonen. Anne Palveen toimittamat materiaalit Tulijan ystävänä ja tukena -koulutuksesta.

Vapaaehtoisena vastaanottokeskuksessa. N.d. Suomen Punainen Risti. Viitattu 5.4.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/VOK%20Vapaaehtoisena%20Punaisessa%20Risti%20ss%C3%A4%2019.10.2015.pdf>

Vapaaehtoistehtävät vastaanottokeskuksissa. N.d. Punainen Risti. Viitattu 2.8.2016. https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Vapaaehtoisteht%C3%A4v%C3%A4t%20vastaanottokeskuksessa_info.pdf

Vapaaehtoistoiminnan linjaus. 2008. Suomen Punainen Risti. Viitattu 30.7.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/Vapaaehtoistoiminnan%20linjaus%202008.pdf>

Vartiainen-Ora, P. 2007. Erilaisuus sallittu. Perehdymme monimuotoisuuteen – Käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle. Petmo-hanke. Viitattu 4.8.2016 <http://tsl-fi-bin.directo.fi/@Bin/4d5aa4ca1dd54b88e245742fdf651d01/1469555131/application/pdf/2776755/erilaisuussallittu.pdf>

Vastaanottokeskuksen vapaaehtoisuus. N.d. Punainen Risti. Viitattu 1.8.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/VAPAAEHTOISTOIMINNAN%20SOPIMUS.pdf>

Vastaanottokeskukset ja niiden palvelut. N.d. Työ- ja elinkeinoministeriön palvelu. Viitattu 5.4.2016.

http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/pakolaisten_vastaanotto/turvapaikanhakijat/vastaa_nottokeskukset

Vastaanottokeskuksen perustaminen. 2015. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 5.3.2016.

http://www.mikkeli.fi/sites/mikkeli.fi/files/atoms/files/ohje_kunnalle_johon_perustetaan_vastaa_nottokeskus.pdf

Vastaanottoyksikön työntekijän ja vapaaehtoisen tehtävät. N.d. Punainen Risti. Viitattu 1.8.2016.

https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Huoneentaulu_SPR_vastaanottoyksik%C3%B6t.pdf

Yhteystiedot. 2016. Punainen Risti. Viitattu 15.7.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/node/3622>

Ystävöiminta - Vinkkejä turvapaikanhakijoiden kanssa toimimiseen. N.d. Punainen Risti. Viitattu 2.8.2016.

<https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Vinkkej%C3%A4%20yst%C3%A4v%C3%A4toiminta%20vastaanottokeskuksessa.pdf>