



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Vapaaehtoistyö vastaanottokeskuksessa

SPR: n paikallisosastojen vapaaehtoistyön koordinaattoreiden kokemuksia perustamisvaiheesta

Katri Mäki

Yhteisöpedagogi (210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 08 / 2016

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Katri Mäki	Sivumäärä 116 ja 3 liitesivua
Työn nimi Vapaaehtoistyö vastaanottokeskuksessa — SPR:n vapaaehtoistyön koordinaattoreiden kokemuksia perustamisvaiheesta	
Ohjaava(t) opettaja(t) Heli Eischer ja Juha Niiranen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja SPR Helsingin ja Uudenmaan piiri, Hanna Holm	
Tiivistelmä <p>Syksyn 2015 pakolaiskriisin myötä tarve vastaanottokeskuksille moninkertaistui. Vapaaehtoisia vastaanottokeskuksissa toimi ennätysmäärä. Suomen Punainen Risti (SPR) toimi ylläpitäjänä suurimmas- sa osassa vastaanottokeskuksia. SPR:n paikallisosastojen vastuuvapaaehtoiset toimivat merkittävässä roolissa vapaaehtoistyön järjestämisessä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda näkyväksi heidän oma- kohtaiset kokemuksensa vapaaehtoistyön käynnistämisestä vastaanottokeskuksessa, siihen liittyneistä haasteista ja toiminnassa hyviksi havaituista käytännöistä.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö SPR Helsingin ja Uudenmaan piirille. Työ on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka pohjautuu tietoperustaan, omakohtaiseen havainnointiin yhden vastaanotto- keskuksen perustamisvaiheesta sekä havainnoinnin pohjalta tehtyihin haastattelukysymyksiin. Haastat- telukysymyksiin vastasivat Uudenmaan alueella toimivien aikuis- ja perheyksiköiden paikallisosastojen vapaaehtoistyön koordinaattorit eli vastuuvapaaehtoiset. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää paikalli- sella ja valtakunnallisella tasolla vastaanottokeskusten vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä.</p> <p>Tutkimustuloksista keskeisinä nousevat esiin tiedonkulun merkitys sekä toimiva, vapaaehtoisia arvostava yhteistyö vastaanottokeskuksen kanssa. Tarve nousee selkeälle organisaatorakenteelle, josta selviää työntekijöiden vastuualueet, vastuuvapaaehtoisen eli koordinaattorin asema ja tehtäväkuva sekä muiden vapaaehtoisten rooli. Vapaaehtoisten tukeminen, kunnioittaminen ja molemminpuolinen luottamus ovat pohja toimivalle yhteistyölle. Hyvin organisoitu vapaaehtoistyö sitouttaa, motivoi ja kannustaa vapaaehtoisia jatkamaan toiminnassa ja vaikuttaa siten myös asukkaiden hyvinvointiin ja koko vastaanottokeskuksen toimintaan. Toimiva tiedonkulku, perehdyttäminen, vapaaehtoisten arvostaminen ja tehtävässä tukeminen ovat keskeisiä vapaaehtoisten motivaation ja sitouttamisen ylläpitäjiä.</p> <p>Opinnäytetyöhön koostetuista toimivista käytänteistä ensisijaiseksi vapaaehtoisten toimintaryhmäksi nousee vaatejakelu. Lisäksi vapaaehtoisilla on tärkeä rooli suomen kielen opetuksessa, lastenhoidossa sekä erilaisten vapaa-ajan toimintojen ja toimintaryhmien järjestämisessä. Lastenhoidon ja suomen kielen opetuksen tulisi kuitenkin olla henkilökunnan vastuulla. Alueellinen verkostoyhteistyö mahdollistaa monipuolisen toiminnan ja resurssien yhdistämisen.</p> <p>SPR:n piiritoimistolta paikallisosastojen vastuuvapaaehtoiset tarvitsevat säännöllistä yhteydenpitoa ja tukea etenkin perustamisvaiheessa, mutta myös jatkossa. Tarvetta on vastuuvapaaehtoisten perehdytykselle koulutuksen tai suoran tuen ja perehdytysmateriaalin muodossa. Paikallisosastot kaipaavat piiritoimiston järjestämää vertaistukea muiden osastojen vastuuvapaaehtoisten kanssa, työnohjausta sekä kulttuuritietoisuuskoulutusta. Vapaaehtoisten perehdytyskansio, turvallisuussuunnitelma, hyvien käytänteiden koostaminen ja jakaminen sekä erilaiset koulutukset tukevat vapaaehtoisia tehtävässään.</p> <p>Vapaaehtoistyö ja järjestö toimintakenttänä ovat osa yhteisöpedagogin työalaa. Laadukas ja toimiva vapaaehtoistyö tarvitsee rinnalleen ammatillisen tuen, mutta luottamus, vapaaehtoisten osaamisen tunnistaminen ja hyödyntäminen sekä vastuunantaminen ovat keskeinen osa menestyksellistä vapaaehtoistoimintaa.</p>	
Asiasanat vapaaehtoistyö, vapaaehtoiset, vastaanottokeskukset, pakolaistyö, turvapaikanhakijat, järjestötoiminta http://onki.fi/fi/browser/overview/ysa	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Katri Mäki	Number of Pages 116 and 3 annex pages
Title The Voluntary Work at the Reception Center – The Finnish Red Cross Voluntary Work Coordinators experiences from the Base Period	
Supervisor(s) Heli Eischer ja Juha Niiranen	
Subscriber and/or Mentor the Finnish Red Cross Helsinki and Uusimaa District, Hanna Holm	
Abstract <p>The autumn 2015 Refugee Crisis multiplied the demand for the reception centers. A record number of volunteers worked at the reception centers. The Finnish Red Cross (SPR) functioned the major administrator. The responsible volunteers at the local branches of the Finnish Red Cross operated in the remarkable role by organizing the voluntary work. The aim of this thesis is to make visible their personal experiences of the launch of voluntary work at the reception center, related challenges, and the detected good practices in action.</p> <p>This thesis is a development work for the Finnish Red Cross Helsinki and Uusimaa District. Thesis is a qualitative research which is based on the knowledge base, personal observations of the Base Period at one reception center, and interview questions based on observations. Interview questions were answered by the local branches' responsible volunteers i.e. voluntary work coordinators at the adult and family units in the region of Uusimaa. Research results can be used on local and national level to develop the voluntary work at the reception centers.</p> <p>The main findings from the research are the importance of the flow of information, and functional cooperation with reception center appreciating the volunteers. There emerges a need for a clear organizational structure, indicating the responsibilities of employees, the position and job description of the responsible volunteer, i.e. coordinator, and the role of the other volunteers. Support for the volunteers, respect, and mutual trust are the foundation for effective cooperation. Well organized voluntary work commits, motivates and encourages volunteers to continue activity, and thus affects the welfare of residents and the whole operation of the reception center. A functional flow of information, familiarization, respect for volunteers and overall support are essential elements for volunteers' motivation and commitment.</p> <p>According to the research of best practices in voluntary action groups is clothing distribution. In addition, volunteers have an important role in teaching Finnish, childcare, and the organization of a variety of leisure time activities and action groups. Childcare and teaching Finnish should be on the responsibility of the employees' though. The regional network of cooperation enables a wide range of activities and to combining of resources.</p> <p>The responsible volunteers at the local branches need regular contact and support from the Finnish Red Cross District, particularly in the base period, but also in the future. There is a need for familiarization for responsible volunteers' in the form of training or direct support and orientation material. The local branches need peer support with responsible volunteers of other branches, supervision and cultural awareness training, organized by the district. An orientation folder for volunteers, safety plan, compiling and sharing of good practices and different kinds of training all support volunteers at their work.</p> <p>Voluntary work and association as a field of work are part of community educator's profession. In addition, quality and effectiveness of voluntary work requires professional support. The trust, proper identification and use of the skills of volunteers, and delegating responsibility are an essential part of successful voluntary work.</p>	
Keywords voluntary work, reception centers, refugee work, asylum seekers, organizational activities	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TURVAPAIKANHAKIJANA VASTAANOTTOKESKUKSESSA	7
2.1 Turvapaikanhakija ja turvapaikkaprosessi Suomessa	7
2.2 Vastaanottokeskus	12
2.3 Turvapaikanhakijana vastaanottokeskuksessa	15
2.4 Maahanmuutto kriisinä ja akkulturaatioprosessi	18
3 VASTAANOTTOKESKUS OSANA SPR: N TOIMINTAA	20
3.1 Punaisen Ristin perustehtävät, arvot ja rakenne	20
3.2 Punaisen Ristin tausta	22
3.3 Vastaanottovalmius osana SPR:n toimintaa	24
4 VAPAAEHTOISTYÖ SPR: N VASTAANOTTOKESKUKSESSA	26
4.1 Vapaaehtoistyön määritelmää	26
4.2 Vapaaehtoistyön merkitys SPR:n toiminnassa	29
4.3 Vapaaehtoistyö SPR:n vastaanottokeskuksessa	31
4.4 Vapaaehtoistyön koordinaattorin tehtävä	34
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	36
5.1 Opinnäytetyön tavoite	36
5.2 Opinnäytetyön toteutus ja aineiston keruu	37
5.3 Aineiston analysointi ja luotettavuus	49
6 VAPAAEHTOISTYÖN KOORDINAATTOREIDEN KOKEMUKSIA JA HYVIÄ KÄYTÄNTEITÄ PERUSTAMISVAIHEESTA	53
6.1 Vapaaehtoistyö valmisteluvaiheessa	54
6.2 Kokemuksia ja hyviä käytänteitä toimintaryhmien järjestämisestä	58
6.3 Vapaaehtoisten määrä, perehdyttäminen, tiedottaminen ja tukeminen	66
6.4 Yhteistyö vastaanottokeskuksen ja muiden tahojen kanssa	70
6.5 Vapaaehtoiset ja asukkaat sekä vapaaehtoisten turvallisuus	75
6.6 Piirin ja keskustoimiston tuki sekä koordinaattoreiden oma reflektio	77
7 HUOMIOITA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA VAPAAEHTOISTYÖHÖN	81
7.1 Organisaatorakenne ja vapaaehtoisten arvostaminen	81
7.2 Paikallisosaston rooli ja koordinaattorin tehtävä	86
7.3 Vapaaehtoisten perehdyttäminen, tiedottaminen ja tukeminen	91
7.4 Hyviä käytänteitä vapaaehtoistyöhön vastaanottokeskuksessa	95
7.5 SPR:n piiritoimiston ja keskustoimiston tuki	100
7.6 Vapaaehtoisena vastaanottokeskuksessa	103
8 LOPPUSANAT	106
LÄHTEET	109
LIITTEET	117

1 JOHDANTO

Syksyllä 2015 maailmalla alkanut pakolaiskriisi on suurin toisen maailmansodan jälkeen. Kymmenet miljoonat ihmiset ovat joutuneet pakenemaan kodeistaan sotia, vainoja ja konflikteja. Levottomuudet ja sisällissodat Euroopan lähialueilla ovat tuoneet satojatuhansia pakolaisia Eurooppaan ja myös Suomeen asti. Vuonna 2015 Eurooppaan saapui yli miljoona turvapaikanhakijaa ja siirtolaista, vuoden 2016 tammi-helmikuussa tulijoita oli jo 110 000. Edellisenä vuonna sadantuhannen raja rikkoutui vasta kesäkuussa. Suomea ja muita EU-maita velvoittavat kansainväliset sopimukset vastaanottamaan kansainvälistä suojelua tarvitsevia turvapaikanhakijoita. Vuoden 2015 aikana Suomeen saapui yhteensä 32 476 turvapaikanhakijaa. Aiempiin vuosiin verrattuna määrä on moninkertainen. Vaikka maahamme saapui ennätysmäärä pakolaisia, maailmanlaajuisesti katsottuna luvut ovat kuitenkin vielä pieniä. (Sisäministeriö 2016a; HS 2016a; HS 2016b; Maahanmuuttovirasto 2016a; 2015b.)

Suomen Punainen Ristin (SPR) asema turvapaikanhakijoiden vastaanottamisessa on ollut merkittävä. Punainen Risti on kansainvälinen liike, jonka perustehtävänä on auttaa ja suojella haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä. Punainen Risti tukee viranomaisia pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanottamisessa ja ylläpitää lukuisia vastaanottokeskuksia eri puolilla Suomea. Toimintaan kuuluu turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanottoa, perheiden yhdistämistä, henkilötiedustelua, kotoutumisen tukemista sekä työtä turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten oikeuksien parantamiseksi. (Punainen Risti 2016a; 2016b.)

Punaisen Ristin rooli vastaanottokeskustoiminnan järjestäjänä on ollut keskeinen. Vastaanottokeskuksia Punainen Risti ylläpitää Maahanmuuttoviraston alaisena. SPR:n toiminta, taidot ja valmiudet lyhyellä aikavälillä perustaa vastaanottokeskuksia eri puolille Suomea ja ohjata lukuisia vapaaehtoisia on ollut merkittävää ja tutkimuksellisesti kiinnostavaa.

Vapaaehtoiset ovat olleet merkittävässä roolissa vastaanottokeskusten ja hätämajoitussyksiköiden järjestämisessä. He ovat auttaneet toimitilojen ja tulijoiden varustamisessa, tilojen järjestämisessä, arjessa ja kotouttamisessa. Vapaaehtoiset ovat järjes-

täneet aktiviteetteja asukkaille, kuten urheilu- ja pelimahdollisuuksia, ystävätoimintaa, kielikerhoja ja toimintaa lapsille. Vapaaehtoisten määrä on ollut huikea ja tehtäviä on riittänyt eri elämäntilanteessa oleville.

Työn tilaajana toimii SPR Helsingin ja Uudenmaan piiri. Alun perin tutkimukseni oli tarkoitus pohjautua vapaaehtoisten kokemuksiin pienellä paikkakunnalla vastaanottokeskustoiminnan käynnistämisestä. Havainnoituani ja haastateltuani kuukauden ajan vapaaehtoisia ja työntekijöitä kiinnostuin laajemmin kuulemaan ja koostamaan toimintatapoja sekä kehittämiskohtia vapaaehtoistyön järjestämisestä eri vastaanottokeskuksissa.

Tutkimuskohde siirtyi paikallisosastojen rooliin, heidän merkittävän panoksensa näkyväksi tuomiseen ja omakohtaisen kokemuksensa kuulemiseen toiminnan perustamisvaiheesta. Haastattelu kohdistui paikallisosastojen vastuuvapaaehtoisiin eli vapaaehtoistyön koordinaattoreihin Uudenmaan perhe- ja aikuisyksiköissä, joiden alueella toimii yksi paikallisosasto. Totesin työn tilaajan kanssa kehittämistyöni palvelevan paremmin, jos koostan heidän kokemuksiaan sekä kehittämiskohtia ja hyviä käytänteitä vapaaehtoistyön kehittämiseksi ja tueksi.

Työn tuloksia voidaan hyödyntää vastaanottokeskusten vapaaehtoistyön kehittämisessä paikallisella ja valtakunnallisella tasolla. Aineistoa voidaan hyödyntää vastaanottokeskuksen työntekijöiden ja vapaaehtoisten ohjauksessa vapaaehtoistyöhön sekä toiminnan kehittämisessä. Saadun aineiston pohjalta voidaan luoda vapaaehtoisten perehdytysmateriaali, vapaaehtoistyön koordinaattorin opas tai kehittää muita vapaaehtoisten toimintaa ja koulutusta tukevia materiaaleja.

Aiheen ajankohtaisuus ja yhteisöpedagogin ammattiosaamisen hyödyntäminen osana vastaanottokeskuksen moniammatillista henkilöstöä, etenkin asukastyössä, verkostotyössä, vapaa-ajantoimintojen ja vapaaehtoistyön järjestämisessä ovat ammatin vahvuuksia. Yhteisöllisyyden luominen ja vapaaehtoisten ohjaus ovat osa yhteisöpedagogin osaamiseen liittyviä tehtäviä, kuten myös järjestö toiminnan tuottajana sekä yhteistyö ja sen kehittäminen eri tahojen välillä.

2 TURVAPAIKANHAKIJANA VASTAANOTTOKESKUKSESSA

Luvussa aikaisen keskeiset maahanmuuttajiin liittyvät käsitteet sekä turvapaikkaprosessin, johon sisältyy käsitteet perheenyhdistämishjelma ja kotouttaminen. Esiintuon Suomen pakolaispolitiikkaa ohjaavat keskeiset lait ja sopimukset sekä vuoden 2015 tilanne. Toisessa alaluvussa aikaisen vastaanottoyksikkö –käsitteen alaiset termit ja vastaanottokeskuksen tarkoituksen. Lisäksi on tilastoja vastaanottokeskuksista Suomessa sekä SPR Helsingin ja Uudenmaan piirin vastaanottokeskusten määrää. Kolmannessa alaluvussa kuvaan pakolaisuuden vaikutuksia turvapaikanhakijan elämään sekä elämää vastaanottokeskuksessa. Neljännessä selvitän maahanmuuttoa kriisinä ja akkulturaatioprosessia.

2.1 Turvapaikanhakija ja turvapaikkaprosessi Suomessa

Turvapaikanhakija

Turvapaikanhakijat lähtevät kotimaastaan monista syistä: pakoon sotaa, vainoa, turvallomuutta. Suurin osa kotimaastaan pakoon lähtevistä päätyy oman maansa lähi-alueille, osa hakeutuu turvapaikanhakijoiksi esimerkiksi Eurooppaan. Kohdema riippuu useista tekijöistä, kuten matkustusreitistä tai henkilön tiedoista kyseisestä maasta. (Sisäministeriö 2016a.)

Turvapaikalla tarkoitetaan määräyksiä, joilla annetaan turvaa ja suojelua henkilöille, jotka ovat lähteneet kotimaastaan pelätessään vainoa. Tämä oikeus on kirjattuna YK:n ihmisoikeussopimukseen. Sopimuksen mukaan pakolainen on henkilö, joka on kotimaansa ulkopuolella ja jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa kotimaassaan vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. (Levin 2001, 116; Joronen & Salonen 2006, 68; Rätty 2002, 16).

Yhä useammin ihmiset joutuvat lähtemään kotiseudultaan sotatilanteen, nälänhädän tai ympäristöongelmien vuoksi, jolloin ei ole kyse henkilökohtaisesta vainosta. Pakolaisuuden syyt maailman kriisialueilla ovat monisyisiä ja saattavat johtaa kauaskin historiaan. Äkillisen pakolaiskriisin taustalla on useimmiten pitkäaikaisia ongelmia ja ristiriitoja. (Räty 2002, 16—17.)

Pakolainen on tullut Suomeen, koska on joutunut poliittisista tai muista syistä lähtemään kotimaastaan. Pakolaisia ovat kiintiöpakolaiset ja turvapaikanhakijat. *Turvapaikanhakija* on henkilö, joka anoo kansainvälistä suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta valtiosta Turvapaikanhakija saa varsinaisen pakolaisaseman, kun hänen hakemuksensa on käsitelty ja hän on saanut oleskeluluvan. (Joronen & Salonen 2006, 68; Räty 2002,11; Maahanmuuttovirasto 2016c.)

Maahanmuuttaja on vakiintunut käsitteeksi, joka tarkoittaa kaikkia Suomeen pysyvästi muuttaneita ulkomaalaisia. Henkilö on voinut tulla maahan töihin, avioliiton vuoksi, pakolaisena tai paluumuuttajana. (Räty 2002, 11.) Maahanmuuttaja oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten myönnettyllä luvalla tai jonka oleskeluoikeus on rekisteröity tai jolle on myönnetty oleskelukortti (Saukkonen 2013, 95). Suomessa kuten muuallakin Euroopassa näkyvät maahanmuuton kolme keskeistä muotoa: työ-, perhe- ja turvapaikkaperusteinen muutto (Joronen & Salonen 2006, 71).

Paluumuuttaja on henkilö, joka on aiemmin ollut suomalainen tai hänellä on suomalaiset sukujuuret. Paluumuuttajia on tullut Suomeen erityisesti Ruotsista ja Yhdysvalloista 1980-luvulta lähtien. 1990-luvulla Suomeen on lisäksi tullut ns. inkeriläisiä paluumuuttajia. (Räty 2002, 11, 32.)

Siirtolainen on maahanmuuttaja, joka muuttaa omasta maastaan vapaaehtoisesti esimerkiksi työn, opiskelun, avioliiton tai yleensäkin parempien olojen etsimisen perässä (Räty 2002,11; Alitolppa-Niitamo 1993, 14).

Kiintiöpakolainen on henkilö, jolle Yhdistyneiden Kansakuntien (YK) pakolaisjärjestö UNCHR on myöntänyt pakolaisaseman ja jolle on myönnetty maahantulolupa valtion pakolaiskiintiön perusteella. Kiintiöpakolaisilla on jo Suomeen saapuessa valmiiksi

oleskelulupa ja heille osoitetaan asuinkunta ja asunto kunnasta, joka on tehnyt sopimuksen kiintiöpakolaisten vastaanotosta. Kunta on sitoutunut järjestämään vastaanottamilleen pakolaisille ensiasunnon, ohjaamisen uuteen elinympäristöön ja yhteiskunnan palveluihin sekä sosiaaliturvaverkon virittämisen. Tavoitteena on vahvistaa maahanmuuttajien omatoimisuutta ja vastuullista asumista. (Makkonen & Koskeniemi 2013, 74—75; Joronen & Salonen 2006, 69; Rätty 2002, 19, 140, 143; Rasinkangas 2013, 134.)

Turvapaikkaprosessi Suomessa

Turvapaikanhakijan tulee maahan saavuttuaan henkilökohtaisesti ilmoittautua rajavartiolaitokselle tai poliisille. Hakemuksen vastaanottava viranomainen kirjaa henkilön perustiedot, ottaa sormenjäljet ja valokuvan sekä tekee tarvittavat rekisteritarkistukset. Tämän jälkeen hakemus siirtyy Maahanmuuttoviraston (Migri) käsittelyjonoon. Henkilö ohjataan vastaanottokeskukseen, jossa hän odottaa pääsyä turvapaikkapuhutteluun. (Maahanmuuttovirasto 2016d; Makkonen & Koskeniemi 2013, 68.)

Turvapaikkapuhuttelussa selvitetään henkilöllisyys, matkareitti sekä hakemuksen käsittelymahdollisuus Suomessa. Turvapaikkapuhuttelu on perusta päätöksen tekemiselle. Puhuttelussa on oikeus käyttää tulkkia tai oikeudellista avustajaa. Puhuttelussa tulee kertoa mahdollisimman tarkkaan syyt, joiden perusteella hakee turvapaikkaa sekä näyttää kaikki mahdolliset todisteet, joilla osoittaa kertomansa uskottavuuden. Maahanmuuttovirasto tutkii, voidaanko turvapaikka myöntää. Poliisin tehtävänä on ilmoittaa päätöksestä ja kutsua se kuulemaan. Mikäli henkilö todetaan kansainvälisen suojelun tarpeessa olevaksi, saa hän oleskelulupakortin sekä kuntapaikan, josta hänelle osoitetaan asuinkunta ja asunto. (Maahanmuuttovirasto 2016d; Makkonen & Koskeniemi 2013, 68.)

Alueelliset elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskukset) vastaavat oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden kuntiin sijoittamisesta. Myönteisen päätöksen saaneelle osoitetaan paikka kunnasta, joka on tehnyt sopimuksen pakolaisten vastaanotosta. Tämän jälkeen käytännöt ovat vastaavat kuin kiintiöpakolaisilla. (Maahanmuuttovirasto 2016f; Rasinkangas 2013, 134).

Kotouttaminen tarkoittaa viranomaisten työtä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa sekä maahanmuuttajien huomioonottamista suunniteltaessa ja järjestettäessä yhteiskunnan palveluita. Kotouttamista säätelee *laki kotoutumisen edistämisestä* (1386/2010). Lain keskeinen tavoite on tuoda kotouttamistoimet ja -palvelut kaikkien niitä tarvitsevien maahanmuuttajien saataville, oleskelun perusteesta riippumatta. Lain mukaan jokainen muuttaja on oikeutettu alkukartoitukseen, jonka perusteella tukea tarvitsevalle tehdään kotoutumissuunnitelma. Tähän kirjataan koulutus ja muu tuki, jota henkilö tarvitsee työllistyäkseen ja osallistuakseen suomalaiseen yhteiskuntaan. Kotoutumissuunnitelma tehdään yhteistyössä maahanmuuttajan, kunnan ja työvoimaviranomaisten kanssa. Työ- ja elinkeinotoimistolla on vastuu työikäisten kotouttamissuunnitelmasta. Sosiaalitoimi vastaa iän, terveyden tai muun elämäntilanteen vuoksi työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin kuulumattoman kotouttamistyöstä. Laki määrittelee kotoutumisen keskeisiksi päämääriksi tarpeellisen kieli- ja ammattitaidon, työelämään pääsyn sekä mahdollisuuden ylläpitää omaa kieltään ja kulttuuriaan. (Martikainen 2013, 95; Alitolppa-Niitamo ja Säävälä 2013, 8—9; Rätty 2002, 140, 145—146; Keskinen ym. 238—239; Forsander & Ekholm 2001, 111—112.)

Keväällä 2016 on paljon puhuttanut tiukentuneet *perheenyhdistämishojelman* kriteerit, jotka vaikuttavat oleellisesti turvapaikanhakijoihin. Perheenyhdistämishojelmalla pyritään takaamaan ydinperheen mahdollisuus asua yhdessä. Kansainvälisen sopimuksen mukaan Suomessa oleskeleva pakolainen saa oleskeluluvan myös aviopuolisolleen ja alaikäisille lapsilleen. Samoin alaikäinen lapsi saa tuoda Suomeen vanhempansa ja alaikäiset sisaruksensa. Perheenyhdistämistä voi hakea myös iäkkäille sukulaisilleen, joita kohtaan on elatusvelvollisuus. Oikeuden perheenyhdistämisestä on hyväksynyt Euroopan Unionin neuvosto vuonna 2003. Suomen hallitusohjelmaan liittyvän hankkeen 2015-2016 aikana perheenyhdistämishojelman kriteereitä on tiukennettu 1.7.2016 alkaen. Jatkossa sekä kansainvälistä ja tilapäistä suojelua saavilta, että Suomen ja Pohjoismaiden kansalaisilta edellytetään turvattua toimeentuloa ennen perheenyhdistämishakemuksen hyväksymistä. Toimeentuloedellytyksestä on mahdollisuus poiketa erityisen painavan syyn tai lapsen edun niin vaatiessa. (Rätty 2002, 20; Sisäministeriö 2016b.)

Lait ja sopimukset

Suomen pakolaispolitiikka nojautuu Yhdistyneiden Kansakuntien (YK) Geneven yleissopimukseen vuodelta 1951 ja sitä täydentävään pöytäkirjaan vuodelta 1967. Suomi on liittynyt molempiin sopimuksiin vuonna 1968. Sopimuksen on allekirjoittanut yli 130 valtiota. Sopimuksen allekirjoittaneet maat sitoutuvat vastaanottamaan turvapaikanhakijat, tutkimaan heidän hakemuksensa sekä huolehtimaan maahansa tulleista pakolaisista. Sopijavaltiot ovat sitoutuneet olemaan karkottamatta maansa alueella laillisesti oleskelevia pakolaisia tai palauttamasta turvapaikanhakijoita alueelle, jossa voi joutua vainotuksi. (Räty 2002, 12, 24—25; Alitolppa-Niitamo 1993, 15.)

EU:n pakolaispolitiikalla pyritään ensisijaisesti ennaltaehkäisemään kriisejä, toissijaisesti autetaan pakolaisia kriisipesäkkeen lähialueella ja vasta viimeiseksi vastaanotetaan pakolaisia. EU:n pakolaispolitiikka ohjaavat keskeisesti kaikkien EU-maiden allekirjoittamat *Schengenin* (23/2001) ja *Dublinin* (343/2003) sopimukset. Dublinin sopimuksen mukaan turvapaikanhakijan tulee jättää turvapaikkahakemus ensimmäisessä maassa, johon hän Euroopan Unionin alueella saapuu. Jos yksi maa hylkää hakemuksen, päätös pätee koko EU:n alueella. (Räty 2002, 27—28; Ekholm 2001, 169; Maahanmuuttovirasto 2016d; Maahanmuuttovirasto 2016e; Makkonen & Koskenniemi 2013, 68.)

Suomen maahanmuuton linjaukset perustuvat *ulkomaalaislakiin* (301/2004) sekä *vastaanottolakiin* eli *lakiin kansainvälistä suojelua hakevien vastaanotosta* (746/2011). Ulkomaalaislain tarkoituksena on edistää hyvää hallintoa ja oikeusturvaa Suomessa sekä hallittua maahanmuuttoa ja antaa kansainvälistä suojelua kunnioittaen perus- ja ihmisoikeuksia. Suomea velvoittavat kansainväliset sopimukset. Vastaanottolain tavoitteena on turvata toimeentulo ja huolenpito kansainvälistä suojelua hakeville, tilapäistä suojelua saaville ja ihmiskaupan uhreille sekä yhdenmukaistaa palvelujen tarjontaa eri vastaanotokeskuksissa. (Alitolppa-Niitamo ja Säävälä 2013, 8; Makkonen & Koskenniemi 2013, 71—73; Joronen & Salonen 2006, 71.)

Vuoden 2015 tilanne

Vuoden 2015 aikana Suomeen saapui 32 476 turvapaikanhakijaa. Suurimmat tulijaryhmät lähtömaittain olivat Irak (63%), Afganistan (16%), Somalia (6%) ja Syyria (3%). Vertailukohdaksi vuonna 2014 turvapaikanhakijoita saapui 3 651. 2000 -luvulla vuosimäärät ovat vaihdelleen 1500-6000 välillä. Vuoden 2015 pakolaiskriisi ja Suomeen saapuneiden henkilöiden määrä oli moninkertainen aiempiin vuosiin verrattuna. (Maahanmuuttovirasto 2016a; 2016b; 2016e; 2014; Sisäministeriö 2016a; Pakolaisapu 2016.)

Maailman pakolaisista kuitenkin suurin osa, noin 38 miljoonaa, asuu kotimaansa rajojen sisäpuolella. Eniten kotimaastaan paenneita vastaanottavat lähellä sijaitsevat kehitysmaat. Tällä hetkellä merkittävin pakolaisuuden aiheuttaja on vuonna 2001 alkanut Syyrian sota. Syyrian lisäksi suurimmat pakolaismäärät tulevat Afganistanista, Somaliasta ja Etelä-Sudanista. Yhteensä vuoden 2015 aikana Eurooppaan pyrki yli miljoona pakolaista. Heistä suuri osa saapui Välimeren kautta. Matkalla kuoli tai jäi kateisiin ainakin 3600 ihmistä. Miehiä ja naisia pakolaisissa on arviolta saman verran, alaikäisiä on noin puolet. Lasten osuus pakolaisista on jatkuvassa nousussa. (Pakolaisapu 2016.)

2.2 Vastaanottokeskus

Turvapaikkahakemuksen käsittelyajaksi hakijalle järjestetään paikka vastaanottoyksiköstä. Turvapaikanhakija ei voi valita vastaanottokeskusta, mutta hänellä on mahdollisuus asua myös sukulaisten tai ystävien luona, jolloin hän huolehtii itse asumiskustannuksista. (Rasinkangas 2013, 134).

Vastaanottoyksikkö on yläkäsite kaikille tiloille, joissa turvapaikanhakijoita majoitetaan. Vastaanottoyksiköitä ovat esimerkiksi vastaanottokeskukset ja tilapäiset majoitusyksiköt (Maahanmuuttovirasto 2016c).

Järjestelykeskus on ensivaiheen vastaanottoyksikkö, jossa rekisteröidään turvapaikanhakijoita. Rekisteröinnin jälkeen turvapaikanhakijat siirtyvät vastaanottokeskukseen. (Maahanmuuttovirasto 2016c.)

Vastaanottokeskus on paikka, johon kansainvälistä suojelua hakevat ja tilapäistä suojelua saavat majoitetaan ja joka järjestää heidän vastaanottopalvelunsa. Vastaanottokeskuksia ovat myös alaikäisille tarkoitettut ryhmäkodit ja tukiasuntolat. (Maahanmuuttovirasto 2016c.)

Sisäministeriö vastaa turvapaikanhakijoiden vastaanoton politiikasta, yleisestä ohjauksesta ja lainsäädäntötyöstä sekä päättää vastaanottokeskusten perustamisesta, sijoittamisesta ja lakkauttamisesta. Vastaanotto toiminnasta säädetään laissa *kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta* (746/2011). (Maahanmuuttovirasto 2016f; Finlex 2011.)

Maahanmuuttovirasto (Migri) on sisäministeriön alainen, jonka tehtävä on käsitellä ja ratkaista maahantuloon, maassa oleskeluun, pakolaisuuteen sekä Suomen kansalaisuuteen liittyviä asioita. Virasto toimi aiemmin vuosina 1995-2007 nimellä Ulkomaa-laisvirasto. (Maahanmuuttovirasto 2014b.)

Vastaanottokeskustoimintaa Suomessa harjoittavat kunnat ja järjestöt, joiden kanssa Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikkö on tehnyt sopimuksen toiminnan järjestämisestä. Maahanmuuttovirastolla on Sisäasiainministeriön antamat valtuudet sopia vastaanotto- tai järjestelykeskusten perustamisesta, lakkauttamisesta ja toimipaikoista. Lisäksi valtiolla on omia vastaanottokeskuksia, joista päättää Sisäasiainministeriö. Tällä hetkellä valtiolla on kaksi vastaanottokeskusta, Joutsenossa ja Oulussa. Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmä on keskitetty Joutsenon vastaanottokeskukseen. (Maahanmuuttovirasto 2016f; Makkonen & Koskeniemi 2013, 75; Finlex 2011.)

Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikön vastuulla on vastaanottokeskusten toiminnan ohjaus, suunnittelu ja seuranta, säilöönottokeskuksen toiminnan ohjaus sekä ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän toimeenpanon ohjaus. (Maahanmuuttovirasto 2016f; Makkonen & Koskeniemi 2013, 75.)

Vastaanotto- ja järjestelykeskuksen perustamis- ja ylläpitokustannuksista sekä korvauksista palveluntuottajalle vastaa Maahanmuuttovirasto. Kulut korvataan siltä ajalta, jona ulkomaalaisella on lain nojalla oikeus saada vastaanottopalveluja. Vastaanottokeskuksen järjestämiin vastaanottopalveluihin kuuluu majoitus, vastaanotto- ja käyttöraha, sosiaalipalvelut, terveydenhuoltopalvelut, tulkki- ja käännöspalvelut sekä työ- ja opintotoiminta. Vastaanottopalveluista voidaan periä kohtuullinen, enintään todellisten kustannusten suuruinen maksu, jollei sen periminen vaaranna henkilön välttämätöntä toimeentuloa. (Finlex 2011; Maahanmuuttovirasto 2016h; Makkonen & Koskenniemi 2013, 75.)

Vuoden 2015 tilanne

Vuonna 2015 pakolaiskriisin myötä tarve vastaanottokeskuksille moninkertaistui. Vuoden 2014 lopussa Suomessa toimi 20 vastaanottoyksikköä, joissa asukkaita oli 3300. Vuoden 2015 lopussa yksiköitä oli 144, joissa oli majoittuneena 27 300 asukasta. Näiden lisäksi alaikäisyksiköitä vuoden 2014 lopussa oli kahdeksan, joissa oli asukkaita 150. Vastaavasti vuoden 2015 lopussa toimi 68 yksikköä, joissa asui 2500 alaikäistä yksin maahan tullutta turvapaikanhakijaa. Tammikuussa 2016 Suomessa toimi jo 146 vastaanottokeskusta ja 76 alaikäisille tarkoitettua yksikköä, joista osaa alkuvuoden tilanteen tasaantumisen jälkeen myös lakkautettiin. Torniossa toimi turvapaikanhakijoiden rekisteröintiä varten perustettu järjestelykeskus. (Maahanmuuttovirasto 2016b; 2016e;2014a; Yle 2016a; 2016b.)

Suomen Punainen Risti (SPR) on Maahanmuuttoviraston osoittamana vastannut ylivoimaisesti eniten vastaanottokeskustoiminnan ylläpidosta. Tammikuussa 2016 SPR ylläpiti 71 yksikköä. Muita ylläpitäjiä olivat Luona Oy (9 yksikköä), kaupunki tai kunta itse (9), Settlementiliitto (5) ja valtio (3). Seitsemän (7) yksikön toiminnasta vastasi paikallisseurakunta tai terveys- ja hyvinvointipalveluita tuottavat toimijat. (YLE 2016a.)

2.3 Turvapaikanhakijana vastaanottokeskuksessa

Pakomatalla

“Joku tuli, että oli kaks´ muovikassia ja siinä oli koko sen omaisuus.”

Meidän, jotka olemme tottuneet yhteiskunnan tuoman turvaan, on ehkä vaikea kuvitella tilannetta, jossa yhteiskunta ei olisikaan puolellamme eikä tarjoaisi suojaa ja oikeudenmukaisuutta, vaan eläisimme pelossa ja vainottuina omassa maassamme. Pakolainen on saattanut kokea omassa maassaan kidutusta, vainoa ja välitöntä hengenvaaraa. Hän on voinut nähdä, miten läheisiä surmataan ja koti tuhoutuu pommituksessa. Edes omiin sukulaisiin ei voi välttämättä luottaa, saati viranomaisiin. (Alitolppa-Niitamo 1993,15—16).

Ihminen on lähtenyt matkaan paremman elämän toivossa, henkeään uhaten, tietämättä määränpäästä. Hän on joutunut jättämään perheensä, puolisonsa, vanhempansa tai lapsensa pelastaakseen oman henkensä ja saadakseen perheen myöhemmin turvaan. Päätös pakomatalle lähdöstä on yleensä pitkään ja tarkoin harkittu. Monesti ihmetellään, miksi nuoret miehet lähtevät pakomatalle eivätkä laita perhettä edelle ja jää sotimaan maansa puolesta. Pakomatka on kuitenkin usein liian vaarallinen lapsille, naisille ja huonokuntoisille, joten vahvimmat lähtevät edeltä. Lähtöhetkellä määränpäästä ja matkalla kohdattavista ongelmista, väkivallasta, rikoksista ja muista esteistä ei ole tarkkaa tietoa. Lisäksi matkan kustannukset voivat nousta korkeiksi, jolloin ei ole varaa kuin yhden ihmisen kuluihin, jos niihinkään. (Schubert 2013, 68—69; Rätty 2002, 110—111, 120; Alitolppa-Niitamo 1993, 15—16).

Turvapaikanhakijan elämä ennen Suomeen tuloa on monesti ollut jo pitkään haasteellinen. Pakomatka voi olla täynnä väkivaltaisia kokemuksia, läheltä piti -tilanteita, konflikteja, epärehellisyttä ja hyväksikäyttöä, jotka lisäävät turvattomuuden tunnetta vielä pitkään. Moni pakolainen on joutunut keskelle sotaa tai nähnyt ja kokenut väkivaltaa eri muodoissa, mahdollisesti häntä on kidutettu. Perhe ja suku on voinut levitä hyvinkin laajalle eri puolille maailmaa. Tieto sukulaisista ja tuttavista, jotka jatkavat

elämää kotimaassa, voi aiheuttaa huolta, pelkoa, syyllisyyttä ja ahdistusta sekä osatomuutta perheen iloista ja suruista. (Schubert 2013, 68—69; Rätty 2002, 110—111).

Monet pakolaisista ovat olleet omassa maassaan hyvin toimeentulevia, menestyneitä, aktiivisia ja itsenäisiä ihmisiä. He joutuvat jättämään läheisensä, elämäntyönsä ja aloittamaan uudelleen. Uuteen elämään ei ole pystynyt valmistautua, pahimmassa tapauksessa ei ole tiennyt määränpäästä juuri mitään. Oman identiteetin menetys uuteen maahan tullessa on yksi vaikuttavimmista elämänmuutoksista ja vaikuttaa ihmisen henkiseen hyvinvointiin. Oma tausta, koulutus, osaaminen sekä ammatti-identiteetti katoavat helposti ja muuttuvat merkityksettömiksi, jos näillä tekijöillä ei ole arvoa uudessa asuinmaassa. Ihminen joutuu uudestaan luomaan kuvan itsestään perheen, yhteisön ja yhteiskunnan jäsenenä, ammattinsa edustajana – ihmisenä. (Schubert 2013, 69; Rätty 2002, 114—117, 120; Alitolppa-Niitamo 1993, 15—16, 24).

Eniten stressiä aiheuttaa kuitenkin eläminen keskellä vierasta kulttuuria. Vastaanotokeskuksessa vieläpä useiden vieraiden kulttuurien keskellä. Kulttuuri määritellään ihmisen tavaksi elää, toimia ja uskoa (mm. Geertz 1973, Bennett 1999, Forsander 2001; Rätty 2002, 42). Kulttuurilla tarkoitetaan kaikkia niitä asioita, joita ihmiset ja kansat ovat oppineet historiansa aikana tekemään, arvostamaan, uskomaan ja joista ovat oppineet nauttimaan. Brislin (1990) määrittelee kulttuurin tavaksi ajatella, tuntea ja reagoida. (Alitolppa-Niitamo 1993, 18).

Ihminen ei synny tietyn kulttuurin jäseneksi, vaan hänet kasvatetaan siihen. Tätä kulttuurisen käyttäytymismallien, arvojen ja normien oppimista kutsutaan *sosialisatioprosessiksi*. Sen kautta omaksutaan omalle yhteisölle tyypillinen maailmankatsomus, käsitys oikeasta ja väärästä sekä ihmisen olemassaolon ja elämäntehtävän merkityksestä. Kulttuuriset tavat ovat siis opittuja. Samankaan kulttuuritaustan omaavat ihmiset eivät silti ole yksi yhtenäinen ryhmä, vaan jokaisen ihmisen elämäkokemukset muokkaavat henkilön kuvaa maailmasta. Kulttuurinen viitekehys hallitsee toimintaamme niin automaattisesti, että havaitsemme sen vasta, jos joku toimii totutusta poikkeavalla tavalla. Vaikka kulttuuri edustaa perinteitä ja pysyvyyttä, on se samalla jatkuvassa muutoksessa. (Rätty 2002, 42—43; Alitolppa 1993, 19; Hautaniemi 2001, 12—13.)

Pakolaisuus ja uuteen maahan muutto tarkoittaa monien jäähyväisten jättämistä. Kaikki omaan arkeen liittyvät asiat, kuten yhteisön toimintamallit, tavat ja elämänarvot katoavat, oman kulttuurin tutut tavat, arvot ja normit eivät olekaan enää valtaväestön ja muiden vastaanottokeskuksen asukkaiden kanssa jaettuja, arkeen sidottuja asioita. Aiemmin opittu ja sisäistetty sekä itsestään selvänä pidetty normi, käyttäytymistapa tai rooli ei välttämättä enää toimi. Asiat, jotka ovat ennen sujuneet automaattisesti, vaativatkin pohdintaa. Miten toimin, kun ympäristössä puhutaan eri kieliä, juhlietaan eri juhlapyyhiä, syödään erilaista ruokaa ja toimitaan muutenkin eri tavalla kuin kotimaassa? Miten selviän uudesta arjesta, entä miten säilytän oman kulttuurini ja identiteettiini? Kirjoittamattomia käyttäytymissäntöjä eli yhteiskunnan epävirallisia normeja voi olla vaikea hahmottaa, kuten miksi linja-autossa ei keskustella vierustoverin kanssa? (Alitolppa-Niitamo 2005, 45; Schubert 2013, 63; Rätty 2002, 115, 117.)

Elämää vastaanottokeskuksessa

Elämä vastaanottokeskuksissa ei ole helppoa. Ihmiset tulevat eri kulttuureista ja taustoista, yhteistä kieltä, jaettuja tapoja ja normeja ei välttämättä ole muiden asukkaiden ja henkilökunnan kanssa. Ihmisiä siirretään myös vastaanottokeskuksista toisiin, etenkin kasvukeskusten läheltä maakuntaan odottamaan päätöstä turvapaikasta. Toiset joutuvat vaihtamaan paikkaa useaan kertaan voimatta itse vaikuttaa olosuhteisiin. Olosuhteet eri paikoissa vaihtelevat paljon: Lattiamajoitusta patjoilla isoissa saleissa tai huoneessa, jossa pahimmillaan joutuu majoittumaan oman vihamiehensä kanssa ja pelkäämään henkensä puolesta. Asuntolahuoneistoissa voi olla yhteiset pesu- ja wc-tilat useiden käyttäjien kanssa, joka etenkin naisille, tytöille ja perheellisille tuo oman haasteensa. Mahdollisuus omaan rauhaan on olla olematon.

Elämä jatkuvassa epätietoisuudessa tulevista päätöksistä ja mahdollisuudesta itselleen elämän jatkamiseen luovat turvattomuutta, pelkoja ja turhautumista. Oman elämäntahdollisuudet ovat rajoitetut. Joku muu voi määrittää ruoka-ajat ja mitä syödään, mitä seuraavaksi tapahtuu. Toimettomuus turhauttaa ja aiheuttaa ristiriitoja oman itsen ja muiden välillä. Toistuvien muutosten myötä mahdollisuus pysyviin ihmissuhteisiin ja turvallisuudentunteeseen järkkyy. Oman maahanmuuttoon liittyvän kriisin läpikäyminen vaatii myös oman työnsä. Huoli perheestä, kotimaahan

jääneistä sukulaisista ja ystävistä aiheuttaa surua ja huolta. Ristiriitaisuutta aiheuttaa myös ajatukset, oliko pakolaiseksi lähteminen oikea ratkaisu.

2.4 Maahanmuutto kriisinä ja akkulturaatioprosessi

Maahanmuutto kriisinä

Uuteen ympäristöön sopeutumista voidaan kuvata vaiheittaiseksi prosessiksi. Prosessi on saman tyyppinen kuin minkä tahansa kriisin läpikäyminen. Psykkisen kriisin vaiheet ovat sokkivaihe, reaktio- eli torjuntavaihe, kriisin läpikäymisvaihe ja uudelleen orientoitumisen vaihe (Alitolppa 1993, 25—27; Schubert 2013, 68). Kulttuurisokin vaiheiden (mm. Adler 1975, Yoshikawa 1987, Forsander 1994) sisältö on vastaava kriisin vaiheiden kanssa jaoteltuna kuherruskuukausi-, torjunta-, tasapainonhaku- ja useamman kulttuurin hallintavaiheisiin. (Räty 2002, 121).

Kriisin vaiheet voivat viedä muutamista kuukausista vuosiin. Myös reaktioiden voimakkuus vaihtelee. Joillain kriisin läpikäyminen on elinikäinen prosessi. Maastamuuton aiheuttama kriisi eroaa muista traditionaalisesti määritellyistä kriiseistä kestoltaan. Sokkivaihe on pidempi kuin muissa kriiseissä. Lisäksi syitä on paljon enemmän kuin yksittäisessä kriisissä, joten ihminen käy läpi useampaa kriisiä samanaikaisesti. (Alitolppa 1993, 24—25; Räty 2002, 120—123).

Sopeutumisprosessi etenee yksilöllisesti ja siihen vaikuttavat monet asiat, kuten lähtötilanne. Vapaaehtoisesti tai valmistautuneesti muuttaneet sopeutuvat yleensä helpommin. Lisäksi persoonallisuustekijät vaikuttavat sopeutumiseen, sillä avoimen ja joustavan on helpompi sopeutua uuteen maahan. Kielitaito ja koulutustausta helpottavat uuden kielen omaksumista ja sopeutumista. Suuri merkitys on myös sillä, keiden kanssa maahanmuuttaja tulee. Oma perhe ja samasta etnisestä ryhmästä tulevat auttavat sopeutumaan. Lasten on helpompi sopeutua kuin aikuisten, vaikeampaa sopeutuminen voi olla murrosikäiselle tai iäkkäälle. Myös ajatus, oliko kotimaasta lähtö oikea ratkaisu, voi haitata sopeutumista. Sopeutumisprosessissa oleellista on ih-

misen saama vastaanotto, miten tervetulleeksi ja hyväksytyksi hän itsensä tuntee. (Alitolppa 1993, 24—25; Schubert 2013, 69; Rätty 2002, 116, 120).

Akkulturaatioprosessi

Akkulturaatiolla tarkoitetaan sitä prosessia ja muutoksia, joita tapahtuu, kun kaksi eri kulttuuria joutuvat välittömään, jatkuvaan kosketukseen toistensa kanssa (Alitolppa-Niitamo & Ali 2001, 140). Akkulturaatioprosessi tarkoittaa ajan kuluessa tapahtuvia muutoksia toisen kulttuurin kanssa kosketuksissa olevien ihmisten uskomuksissa, tunteissa, asenteissa, arvoissa, käyttäytymisessä ja samaistumiskuvioissa (Liebkind 2000, 13). Jatkuvassa kontaktissa kumpikin osapuoli muuttuu yksilö- ja ryhmätasolla (Schubert 2013, 65).

Akkulturaatio ei ole staattinen tila vaan jatkuva prosessi, jossa tapahtuu muutoksia monella tasolla (Alitolppa-Niitamo & Ali 2001, 140). Akkulturaatioon liittyy useita eri ulottuvuuksia. 1) Sosiaalinen ja kulttuurinen/ etninen ulottuvuus, 2) Identiteetti, asenteet ja arvot sekä 3) valtaväestön suhtautuminen vähemmistöjen ja vähemmistöjen oma suhtautuminen akkulturoitumiseen. (Liebkind 2000, 26—27.)

Kanadalainen psykologi John Berry (1992) nimeää neljä erilaista akkulturaatiostратegiaa: *assimilaatio*, *separaatio*, *integraatio* ja *marginalisaatio*. Assimilaatiossa ihminen luopuu omasta kulttuuri-identiteetistään ja hänellä on tarve sulautua valtaväestöön. Separaatio on tämän vastakohta. Tässä ihminen haluaa pitää kiinni vain ja ainoastaan omasta kulttuuri-identiteetistään ja elää erillään valtaväestöstä. Integraatiossa hän haluaa säilyttää omaa kulttuuri-identiteettiään, mutta tutustuu ja haluaa tulla osaksi valtakulttuuria. Marginalisaatiossa on kysymys syrjäytymisestä: Yksilö ei koe voivansa säilyttää omaa kulttuuri-identiteettiään, mutta ei koe voivansa kiinnittyä valtakulttuurin elämäntyyliin. Toimintatapa voi vaihdella elämäntilanteiden mukaan näiden neljän välillä tai asettua myös niiden välimaastoon. Integraation on tutkimuksissa todettu aiheuttavan vähiten akkulturaatiostressiä. (Alitolppa-Niitamo & Ali 2001, 140; Forsander 2001, 37; Mähönen & Jasinskaja-Lahti 2013, 254; Rätty 2002, 124—125; Schubert 2013, 65—66).

Akkulturaatioasenne kuvaa yksilön asennetta kahden kulttuurin kanssa elämiseen: Kuinka paljon yksilö haluaa säilyttää omaa kulttuuriperinnettään ja identiteettiään sekä miten paljon yksilö haluaa olla kontaktissa valtaväestöön ja olla aktiivisesti tekemisissä valtaväestön edustajien kanssa. Muutto uuteen maahan ja kotoutuminen ovat moniulotteinen prosessi, täynnä uusiin asioihin ja tapoihin tutustumista ja vanhan, tutun jättämistä. Hyvinvointiin vaikuttaa olennaisesti, miten hyvin ihminen ajan myötä löytää itselleen sopivan tasapainon kahden kulttuurin välillä. (Schubert 2013, 64—65.)

3 VASTAANOTTOKESKUS OSANA SPR: N TOIMINTAA

Tässä luvussa aukaisen Punaisen Ristin perustehtävät, arvot ja organisaatorakenteen. Toisessa alaluvussa aukaisen Punaisen Ristin taustaa ja historiaa maailmalla ja Suomessa. Kolmannessa käsittelen vastaanottovalmiutta osana SPR:n toimintaa sekä tuon esiin Helsingin ja Uudenmaan piirin alueen vastaanottokeskustilanteen syksyiltä 2015.

3.1 Punaisen Ristin perustehtävät, arvot ja rakenne

Punainen Risti on kansainvälinen liike, jonka perustehtävänä on auttaa ja suojella sotien, selkkausten ja suurten onnettomuuksien uhreja yli kansallisten ja aatteellisten rajojen. Punaisen Ristin toiminta kattaa puolueettoman humanitaarisen sota- ja katastrofiavun lisäksi kehitysyhteistyötä, vähäosaisten auttamista, ensiapuvalmiuksien ylläpitämistä ja lisäämistä, vanhus- ja nuorisotyötä, monikulttuurisuustyötä ja muuta toimintaa, jolla tuetaan ihmisiä lähellä ja kaukana. Punaisen Ristin ja Punaisen Puoli-kuun kansalliset yhdistykset ovat kansainvälisen Punaisen Ristin ja hallitusten tunnistamia kansalaisjärjestöjä ja osa maailmanjärjestön toimintaverkostoa. Työtä ohjataan kansainvälisen Punaisen Ristin kahdesta päämajasta Sveitsin Genevestä. (Kankaansivu 2007, 7—8.; Korpela 1994, 6, 10.)

Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liike noudattaa kaikessa toiminnassaan seitsemää peruseriaa, jotka ovat Inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, ykseys ja yleismaailmallisuus. Nämä periaatteet on hyväksytty maailmanliikkeen 20. kansainvälisessä konferenssissa Wienissä syksyllä 1961. (Hytönen 2002, 28—29; Kankaansivu 2007, 21—22, 64; Korpela 1994, 12; Punainen Risti 2016f.) LIITE 1.

Suomen Punainen Risti (SPR) on julkisoikeudellinen yhdistys, jonka toiminta perustuu *Geneven sopimukseen ja lakiin Suomen Punaisesta Rististä* (238/2000). (Korpela 1994, 10; Loimu 2013, 28; Kankaansivu 2007, 57, 76; Punainen Risti 2016d.)

Suomen Punainen Risti on jaettu 12 piiriin, joissa toimii yli 500 paikallisosastoa. Jokaisessa piirissä on oma piiritoimisto, jonka päätehtävä on tukea paikallisosastojen toimintaa. Paikallisosastolla on piirin työntekijöistä osoitettu osastokummi, jonka tehtävänä on toimia yhteyshenkilönä ja tukea paikallisosaston toimintaa. Lisäksi piirit järjestävät oman alueensa vapaaehtoisille koulutuksia ja tapahtumia. Paikallisosastot ja piiritoimistot vastaavat itsenäisesti taloudestaan. Ne toimivat Punaisen Ristin periaatteiden ja SPR:n vuosittain vahvistamien toimintasuunnitelmien mukaan. (Punainen Risti 2016d; 2016e; Korpela 1994, 15; Holm 2016.)

Keskustoimisto koordinoi koko maan vapaaehtoistoimintaa ja Punaisen Ristin auttamistyötä. Sen vastuulla on järjestön toiminnan kehittäminen, viranomaisyhteistyö, valtakunnalliset kampanjat sekä kansainvälinen avustustyö. Lisäksi keskustoimisto vastaa Punaisen Ristin kannanotoista ja pyrkii edistämään järjestön arvoja suomalaisessa päätöksenteossa. Varsinainen toiminta tapahtuu kuitenkin paikallisosastoissa. (Punainen Risti 2016d; Holm 2016.)

Ylin päätäntävalta on yleiskokouksella, joka on jäsenistön valitsema ja kokoontuu joka kolmas vuosi. Yleiskokous valitsee järjestölle hallituksen ja muut luottamuselimet, jotka johtavat järjestön toimintaa. (Punainen Risti 2016d.)

3.2 Punaisen Ristin tausta

Punaisen Ristin perustajana pidetään sveitsiläistä Henry Dunantia (1828-1910), joka Pohjois-Italiassa vuonna 1859 organisoi vapaaehtoisia auttamaan Solferinon taistelun uhreja. Kokemuksistaan hän kirjoitti kirjan *Solferinon muisto* (1862), jossa hän esitti vapaaehtoisjärjestön perustamista kaikkiin maihin avustamaan sodanaikaista lääkintähuoltoa sekä turvaamaan haavoittuneiden hoitoa kansainvälisillä sopimuksilla. Vuonna 1863 Genevessä perustettu toimikunta, jonka koolle kutsuma 17 Euroopan valtion edustajista koostuva kansainvälinen konferenssi suositti Dunanten ajatusten mukaista, pysyvien avustusjärjestöjen perustamista. Tällaisia kansallisia yhdistyksiä syntyi nopeasti eri puolille Eurooppaa, muun muassa Ruotsiin vuonna 1865, Venäjälle 1867 ja Suomeen 1877. Myöhemmin liike levisi myös muihin maanosiin. (Kankaansivu 2007, 9—10; Korpela 1994, 6; Hytönen 2002, 6—14.)

Toimikunnasta kehittyi vuonna 1876 Punaisen Ristin kansainvälinen komitea (ICRC, *International Committee of the Red Cross*). Komitea on järjestön kokonaisuudessaan sveitsiläinen elin, joka johtaa järjestön avustustoimintaa. Sen erityistehtäviä ovat Geneven sopimusten noudattamisen valvonta, aloitteet sodan uhrien suojelemiseksi ja auttamiseksi, toiminta puolueettomana välittäjänä selkkauksissa, sotavankien ja muiden avuntarpeessa olevien kohtelun valvonta sekä kadonneiden etsiminen. (Korpela 1994, 6, 10; Kankaansivu 2007, 10.)

Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten kansainvälinen liitto (IFRC) perustettiin vuonna 1919 koordinoimaan eri maiden kansallisia yhdistyksiä. IFRC toimii kansallisen yhdistyksen keskusjärjestönä. Se johtaa järjestön avustustoimintaa rauhajan katastrofeissa ja kehitysyhteistyötä sekä tukee uusia kansallisia yhdistyksiä. IFRC:n kuuluu 185 maan kansalliset yhdistykset, joiden toiminnassa on mukana palkatun henkilöstön lisäksi lähes 100 miljoonaa vapaaehtoista. (Kankaansivu, 2007, 7, 11—12.)

Punaisen Ristin ja Punaisen puolikuun kansainvälinen konferenssi (*International Conference of The Red Cross and Red Crescent*) on maailmanliikkeen korkein päätäväelin, joka kokoontuu neljä vuoden välein ja tekee aloitteita humanitaarisen oikeu-

den kehittämiseksi. Konferenssiin osallistuu komitean, liiton ja kansallisten yhdistysten ohella äänivaltaisina Geneven sopimuksen allekirjoittajavaltiot. (Kankaansivu, 2007, 7, 11—12.; Korpela 1994, 10.)

Järjestön tunnuksiksi valittiin vuonna 1864 ns. Geneven risti, punainen risti valkoisella pohjalla. Sen tarkoituksena oli kertoa sodan eri osapuolille kyseessä olevan puolueeton taho, jota vastaan ei voi kohdistaa sotatoimia. Vaikka merkeillä ei ole uskonnollista merkitystä, vakiintui tunnuksiksi vuonna 1929 islamilaisissa maissa punainen puolikuu. Kolmas tunnus, punainen kristalli otettiin virallisesti käyttöön 2006. Tunnuksen käyttöä säännellään tarkasti ja käyttötarkoitukset on määritelty Geneven vuoden 1949 sopimuksessa ja valtioiden omissa lainsäädännöissä. Kansainvälistä Punaisen Ristin päivää vietetään Dunantin syntymäpäivänä 8. toukokuuta. (Kankaansivu 2007, 10, 19; Korpela 1994, 12.)

Geneven sopimukset ja niiden lisäpöytäkirjat muodostavat kansainvälisen humanitaarisen oikeuden perusteet. Geneven sopimukset ovat valtioiden välisiä säännöksiä, jotka ovat syntyneet Punaisen Ristin kansainvälisen komitean (ICRC) aloitteesta sodan uhrien suojaksi. Punainen Risti valvoo Geneven sopimusten noudattamista ja toimii sota- ja selkkaustilanteissa niiden antamin valtuuksin. Geneven sopimukset vaativat ja opettavat, ettei edes sodassa saa rikkoa perusihmisoikeuksia. Pääsääntöihin kuuluu huolehtiminen kaikista haavoittuneista tasapuolisesti sekä kielletään sotavankien pahoinpitely tai surmaaminen ja siviiliväestöön kohdistuvat sotatoimet. Lähes kaikki maailman valtiot ovat liittyneet Geneven pääsopimukseen. (Korpela 1994,12; Kankaansivu 2007, 23—24.)

Suomen Punainen Risti (SPR)

Suomen Punainen Risti on maailman järjestön vanhimpia kansallisia yhdistyksiä. Aloitteen Punaisen Ristin kansallisen yhdistyksen perustamisesta Suomeen teki kreivitär Aline Armfelt vuonna 1874. *“Suomen yhdistys haavoitettujen ja sairaiden hoitoa varten”* perustettiin 7.5.1877. Alkuperäisen nimensä mukaisesti yhdistyksen tarkoituksena oli auttaa sodan uhreja sekä parantaa lääkintähuoltoa. Venäjän vallan alla oleva Suomi ei voinut saada omaa virallista Punaisen Ristin asemaa. Suomen itsenäistyttyä yhdistyksen nimi muutettiin vuonna 1919 Suomen Punaiseksi Ristiksi,

joka sai vuonna 1920 Punaisen Ristin kansainvälisen komitean hyväksynnän maailmanjärjestön kansalliseksi yhdistykseksi. (Korpela 1994, 14; Hytönen 2002, 14—16; Kankaansivu 2007, 12-13.)

Alusta lähtien toiminnassa painottuivat vapaaehtoisuus, rauhanaikaisten onnettomuuksien ja heikompiosaisten auttaminen kotimaassa sekä kansainvälinen yhteistyö apua tarvitseville. Historiallisesti merkittävin voiman ponnistus järjestöltä oli talvi- ja jatkosota 1939-1944, jolloin SPR vastasi Karjalan siirtoväen huollosta, ylläpiti sairaaloita ja lastenkoteja sekä huolehti sairaanhoitajareserssistä ja apusisartoiminnasta. (Korpela 1994, 14—15; Kankaansivu 2007, 13; Hytönen 2002, 41—47.)

Pakolais- ja monikulttuurisuus työ alkoivat järjestössä 1970-luvulla, jolloin Suomeen tulivat ensimmäiset pakolaiset Chilestä ja Vietnamista. 1980-luvulla Pälkäneeltä alkanut Nälkäpäiväkeräys muodostui tärkeäksi katastrofirahaston varainhankinnan muodoksi. 1990-luvulla turvapaikanhakijamäärät kasvoivat nopeasti ja SPR oli mukana nopeasti perustetuilla vastaanottokeskuksilla. Monikulttuurisuustyöstä ja henkisestä ensiavusta tuli tärkeitä avustusmuotoja. (Kankaansivu 2007, 18.)

Inhimillisyyden periaate velvoittaa Punaista Ristiä suojelemaan elämää, terveyttä ja ihmisarvoa. Tämä tarkoittaa suppeasti tulkiten Geneven sopimusten mukaista oikeutta ja velvollisuutta suojella ja avustaa sotien ja selkkausten uhreja. Laajemman tulkinnan mukaan suojeluun sisältyy kaikki ihmisyyden eteen tehtävä työ, kuten naapurin yksinäisen vanhuksen muistaminen tai kehitysmaan sairaan lapsen auttaminen. Molemmat tehtävät kuvaavat järjestön ihmisoikeus- ja rauhantyötä. Punainen Risti työskentelee ihmisoikeuksien ja rauhan puolesta toteuttamalla kaikessa toiminnassaan kansallisten ja aatteellisen rajojen ylittävää yhteisvastuuta. Ydinajatuksiin kuuluu jokaisen oikeus ihmisarvoiseen elämään, kehitykseen ja rauhaan. Tehokkain tapa vastustaa sota on parantaa rauhaa. (Korpela 1994, 12.)

3.3 Vastaanottovalmius osana SPR:n toimintaa

Suomen Punainen Risti tukee viranomaisia turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanottamisessa, muun muassa ylläpitämällä vastaanottokeskuksia ja edistämällä

tulijoiden ja kantaväestön yhteiselo. Lisäksi SPR on mukana kiintiöpakolaisten vastaanottamisessa sekä perheenyhdistämisessä ja kadonneiden sukulaisten jäljittämisessä. Järjestö tekee tiivistä viranomaisyhteistyötä valmiudella ja varautumissuunnitelmalla uusien hätämajoitus- ja vastaanottokeskusten perustamisesta. Samankaltaista toimintaa Punaisella Ristillä on koko Euroopassa ja maailmassa. Toimintaa ohjaa järjestön tärkein periaate avun tarpeessa olevien ihmisten auttamisesta. (Punainen Risti 2016a; 2016g; Forsander & Ekholm 2001, 111; Holm 2016.)

Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten kansainvälinen liitto (IFRC) on maailman laajin humanitaarinen verkosto, joka auttaa pakolaisia, turvapaikanhakijoita ja maahanmuuttajia. Kansainvälisen Punaisen Ristin toiminta pakolaiskysymyksissä perustuu humanitaariseen oikeuteen, ihmisoikeuksiin, YK:n pakolaissopimukseen, Punaisen Ristin periaatteisiin sekä IFRC:n ja ICRC:n humanitaarisen avun linjauksiin. (Kankaansivu 2007, 41.)

Punaisella Ristillä on sopimus YK:n pakolaisjärjestö UNHCR:n kanssa. Suomen Punainen Risti toimii tarvittaessa UNHCR:n edustajana Suomessa seuraten pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden oikeusturvaa. Euroopan yhdistykset toimivat yhteistyössä pakolaisuuteen ja maahanmuuttoon liittyvissä asioissa. Toiminnan kehittäjänä toimii PERCO (*Platform for European Red Cross Co-operation on Refugees, Asylum Seekers and Migrants*). (Kankaansivu 2007, 41; Punainen risti 2016g.)

Vastaanottokeskuksia Punainen Risti perustaa maahanmuuttoviraston pyynnöstä. Valtio maksaa vastaanoton kustannukset ja vastaa turvapaikkahakemusten käsittelystä. Maahanmuuttovirasto myös päättää uusien vastaanottokeskusten perustamisesta ja lakkauttamisesta. (Punainen Risti, 2016a.)

Syksyn 2015 turvapaikanhakijoiden vastaanotto ja vastaanottokeskusten perustaminen on ollut SPR:n suurin sotien jälkeinen operaatio. Elokuussa SPR:n ylläpitämiä vastaanottokeskuksia oli valtakunnallisella tasolla seitsemän, joulukuussa Maahanmuuttoviraston tilastojen mukaan 100. (Tässä ja nyt 6/2015, 12.)

Helsingin ja Uudenmaan piiri avasi ensimmäiset vastaanottokeskuksensa Raaseporiin ja Nurmijärvelle syyskuun 2015 alussa. Tämän jälkeen uusia yksiköitä aukaistiin

lähes viikoittain. Joulukuussa Helsingin ja Uudenmaan piirillä oli 15 yksikköä, jotka toimivat 18 eri osoitteessa. Keskuksista viisi on alaikäisyksikköä. Piirin keskuksissa on yli 2400 paikkaa ja työntekijöitä yli 200. Alueellisella ja valtakunnallisella tasolla Punainen Risti on suurin toiminnan ylläpitäjä. (Tässä ja nyt 6/2015, 12; Holm 2016.)

4 VAPAAEHTOISTYÖ SPR: N VASTAANOTTOKESKUKSESSA

Ensimmäisessä alaluvussa käsittelen vapaaehtoistyön määritelmää sekä vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen liittyviä keskeisiä tekijöitä. Toisessa alaluvussa teen katsauksen SPR:n vapaaehtoistyöhön ja sen merkitykseen osana järjestön toimintaa. Kolmannessa aukaisen SPR:n vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyön ohjeistukset sekä työntekijöiden ja vapaaehtoisten vastuualueet, oikeudet ja velvollisuudet. Neljännessä selvitän vapaaehtoistyön koordinaattorin tehtävää sekä vastaanottokeskuksen yhteyshenkilön tehtävänkuvan.

4.1 Vapaaehtoistyön määritelmää

Sanotaan, että vapaaehtoistyötä on ollut kaikissa yhteiskunnissa kaikkina aikoina. Asiantuntijaryhmän raportissa *Vapaaehtoistoiminnan rooli sosiaalisessa kehityksessä (The Role of Volunteerism in the Promotion of Social Development 2000)* todetaan vapaaehtoistoimintaa olleen kaikissa maissa. Kaikissa yhteiskunnissa on aina ollut ja tulee olemaan vapaaehtoistoimintaa. Kautta aikojen ihmiset ovat auttaneet ja tukenet naapureitaan, muita kanssaihmissiä ja muissa maissa asuvia. Sen juuret ovat syvällä ihmisluonnossa ja sillä on kauaskantoisia sosiaalisia ja kulttuurisia vaikutuksia. Vapaaehtoistoiminta ei ole vain tekoja, vaan liittyy arvoihin ja ihmisyyteen. Auttaminen ja vapaaehtoistyö kytkeytyvät ihmisen arvomaailmaan, siihen mihin hän uskoo ja mitä pitää oikeana. (Ruohonen 2003, 40; Ojanen 2001, 105.)

Vapaaehtoistoimintaa on perinteisesti käsitelty tutkimuksissa kahden käsitteen kautta: vapaaehtoisuus ja palkattomuus (esim. Lehtinen 1997, Nylund 200b, Sovala 1990, Yeung 1999). Esimerkiksi Govaard (2001) kumppaneineen jakaa vapaaehtois-

toiminnan kolmeen muotoon: keskinäiseen tukeen, auttamiseen ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Vapaaehtoistoiminta on kulttuurisidonnaista ja sen muodot ja painotukset vaihtelevat samankin kulttuurin erilaisissa historian vaiheissa. Eri kulttuurien määritelmillä on tiettyjä yhtenäisiä elementtejä: Kyseessä on palkaton ja pakottamaton toiminta, jota tehdään toisten ihmisten ja yhteisön eduksi. (Yeung 2002, 11; Mykkänen-Hänninen 2007,9; Ruohonen 2003, 40—41.)

Ruohonen (2003) jakaa vapaaehtoistyönmuodot neljään kategoriaan: filantropiaan eli hyväntekeväisyyteen, keskinäiseen auttamiseen eli vertaistukeen, osallisuuteen sekä edunvalvontaan ja vaikuttamiseen. Filantropiaa ja vertaistukea voidaan pitää vapaaehtoistoiminnan juurina. Periaatteita ovat vapaaehtoisuus, palkattomuus, luottamuksellisuus, ei-ammattillisuus, tasa-arvo ja yhteinen ilo. (Ruohonen 2003, 42.)

Hakkarainen (2003) määrittää vapaaehtoistyön toiminnaksi, johon yksilö sitoutuu vapaaasta tahdostaan ja josta tulee selviytyä tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Se on ihmisen omalla ajalla tapahtuvaa toimintaa, josta ei makseta rahallista korvausta. (Koskiahho 2001, 16; Mykkänen-Hänninen 2007, 59.) Vapaaehtoistyön perimmäisenä innostajana on ihmisen altruistinen persoonallinen sitoutuminen ja halu auttaa muita. Motiivit voivat olla moninaiset. Vapaaehtoistyö on silti aina osallistumista ja yhteistyötä toisten kanssa, jota useimmiten toteutetaan virallisten organisaatioiden ulkopuolella, kolmannella sektorilla. (Kurki 2001, 83.)

Useimmat sosiaalipalvelut ovat syntyneet nimenomaan järjestöjen käynnistämästä vapaaehtoistoiminnasta. Toiminnan merkitys suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan kehittymiselle on merkittävä. Esimerkkinä ovat rouvasväen yhdistysten pohjalta perustetut lastenkodit. Myös kotipalvelu, neuvolatoiminta, päihdehuollon ja vammaistyön eri muodot ovat saaneet alkunsa kansalaistoiminnasta. Voidaankin perustellusti sanoa, että suomalainen hyvinvointivaltio on vapaaehtoistoiminnan tulosta. (Ruohonen 2003, 45.)

Vapaaehtoistyöhön osallistuminen

Ihmiset hakeutuvat usein vapaaehtoistyöhön elämäntilanteen muutosvaiheissa. Työelämä kytkee ihmisen yhteiskuntaan, joten ihmisellä on eläkkeelle jäämisen tai epä-

vakaan työtilanteen vuoksi tarve etsiä uusia muotoja kytkeytyä yhteiskuntaan. Eläkkeelle siirtyminen, osa-aikatyö tai työttömyys lisäävät myös ratkaisevasti vapaa-aikaa. Elämän ruuhkavuosina aika ei riitä, vaikka halua olisikin osallistua toimintaan. Oma henkilökohtainen elämänkriisi tai vaikea elämänvaihe ja siitä selviytyminen saattaa herättää halun vapaaehtoistyölle. Vapaaehtoistyöhön lähdetään myös kehitys- tai kypsyminenprosessin tuloksena, jolloin elämä saattaa kaivat uutta sisältöä. Vapaaehtoisena voi saada kokemuksen merkityksellisestä ja hyödyllisestä toiminnasta, jota oma ansiotyö ei välttämättä tarjoa. Vapaaehtoistyö tarjoaa uusia ihmissuhteita ja kokemuksen yhteisöllisyydestä. Vapaaehtoistyöhön osallistuminen vahvistaa yksilön sidettä yhteiskuntaan, joka on merkittävää syrjäytymisen ehkäisyn näkökulmasta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 18, 23).

Yleisen näkemyksen mukaan aikaisemmin vapaaehtoiset sitoutuivat toimintaan pidemmäksi aikaa ja vahvemmin kuin nykyään. Aiemmin vapaaehtoistoiminnassa korostui avuntarvitsijan näkökulma. Nykyään painotetaan kuitenkin vapaaehtoistyön merkitystä sen tekijälle. Vapaaehtoistyö nähdään mahdollisuutena vaikuttaa omaan elämään ja ympäröivään yhteiskuntaan. Edelleen keskeisenä motivaationa on auttamisen halu, mutta sen rinnalle ovat nousseet merkityksellisyyden kokemus ja toiminnan tarpeellisuus. Vapaaehtoiset haluavat yhä useammin toimia niin, että toiminnan vaikutukset voi nähdä heti tai ainakin hyvin lyhyellä aikajänteellä. (Kuuluvainen 2015, 49; Laimio ja Välimäki 2011, 16—18.)

Nykypäivänä ihmisten sitoutuminen vapaaehtoistyöhön voi vaikuttaa haasteelliselta, koska elämäntilanteet ja -tyylit vaihtelevat paljon. Elämä koostuu moninaisista vaiheista ja ”projekteista”. Opiskelu, työ, työttömyys ja muut perhetilanteet vaihtelevat elämän aikana, toisilla moneenkin kertaan. Nykymaailma perustuu elämään muuttuvana ja täynnä mahdollisuuksia. Kysymys ei välttämättä ole siitä, että ihmiset karttavat sitoutumista, vaan että he eivät uskalla tehdä lupauksia, joiden pitämisestä eivät voi olla varmoja. Tarve ja halu myös pitkäkestoiseen toimintaan on edelleen olemassa, mutta niiden rinnalla tarvitaan projektinomaisia, määräaikaista tehtäviä, joihin voi sitoutua oman elämäntilanteen puitteissa. (Laimio & Välimäki 2011, 18—19.)

Vapaaehtoistyön muutoksesta on puhuttu paljon järjestöissä ja myös laajemmin julkisuudessa. OK-opintokeskuksen (2015) järjestöselvityksen mukaan erityisesti vapaa-

ehtoisten johtamiseen ja motivointiin tulee kiinnittää huomiota ja ne ovatkin nykyään keskeisellä sijalla monessa järjestössä. Vapaaehtoiset kaipaavat uuden oppimisen kokemuksia, onnistumisia ja aitoja kehittymisen mahdollisuuksia motivaation ylläpitämiseksi. Vapaaehtoistyössä hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen nousevat tärkeiksi. Pitää osata tarjota yksittäisiä tehtäviä juuri oikealle henkilölle. (Ristolainen 2015, 52—53.)

Tulevaisuuden haasteena nähdään järjestökentän merkityksen kasvavan ja työkentän laajenevan, mutta samanaikaisesti sekä palkkatyötä että vapaaehtoistyötä tehdään pienemmillä resursseilla. Järjestötyön tulevaisuuteen liittyen vapaaehtoisten innostaminen ja motivointi ovat yksi tärkeimmistä työntekijätaidoista, koska järjestöt ovat jatkossa entistä riippuvaisempia vapaaehtoisten panoksesta. Vapaaehtoistyö ei ole yksisuuntaista hyötyä järjestölle, vaan toimintaa halutaan kehittää myös vapaaehtoisista käsin tarjoten kehittymismahdollisuuksia. Vapaaehtoisten koulutus on jo nyt monen järjestön toiminnan keskipisteessä. (Ristolainen 2015, 54, 58.)

4.2 Vapaaehtoistyön merkitys SPR:n toiminnassa

Vapaaehtoistyö mielletään usein jonkin järjestön tai organisaation kautta: toiminnan sisällöllä on merkitystä. Tutkimuksessaan (Yeung 2002) vapaaehtoistoiminnan mielikuvista useimmiten mainittu järjestö oli SPR, joka tuli esiin 11% kaikista vastauksista (Yeung 2002, 19). Vapaaehtoisuus on yksi Punaisen Ristin seitsemästä periaatteesta, jota toteutetaan kansallisella ja kansainvälisellä tasolla (Kankaansivu 2007, 45).

SPR:n vapaaehtoiset osallistuvat esimerkiksi varojen hankintaa, kehitysyhteistyöhön, ensiaputoimintaan, verenluovutukseen, nuorisotoimintaan, avustustyöhön, ystävätoimintaan, erilaisten projektien toteuttamiseen ja ylipäätään järjestön toiminnan ylläpitämiseen. Lisäksi erilaiset kampanjat järjestön toiminnasta, humanitaarisesta oikeudesta tiedottaminen ja kurssitoiminta sekä monikulttuurisuuden edistäminen ovat tärkeä osa toimintaa. Vapaaehtoistyöhön voi osallistua tukemalla toimintaa jäsenmaksun, keräysten tai kuukausilahjoituksen muodossa. Järjestöllä on myös palkattua henkilöstöä, mutta toiminnan jatkuvuuden kannalta vapaaehtoiset ovat ensisijaisen tärkeitä. (Kankaansivu 2007, 45—46; Korpela 1994, 21.)

Punaisen Ristin vapaaehtoiset auttavat kotimaassa onnettomuuksiin ja muihin kriisitilanteisiin joutuneita ihmisiä. Vapaaehtoiset auttavat onnettomuuksien uhreja ja tukevat viranomaisten työtä. Apua annetaan äkillisissä onnettomuustilanteissa, joiden vaikutukset ovat yksilölle tai perheelle kohtuuttomia ja vaikeuttavat arjessa selviämistä. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi tulipalo, luonnononnettomuus, liikenneonnettomuus, rikoksen uhriksi joutuminen tai suuronnettomuus. Apua voidaan antaa henkisenä ja aineellisenä tukena. (Punainen Risti 2016h.)

Huono-osaisuuden ja syrjäytymisen ehkäiseminen ovat oleellinen osa Punaisen Ristin kotimaan työtä. Paikallisosastoissa tuetaan eri tavoin syrjäytymisvaarassa olevia ihmisiä. Tarkoituksena on parantaa tukea tarvitsevien ihmisten mahdollisuuksia selviää arjesta omatoimisesti. (Punainen Risti 2016h.)

Vapaaehtoiset osallistuvat myös Punaisen Ristin katastrofiapuun, johon kuuluu ihmisten pelastaminen, avustaminen ja kuntoutus sekä apu yhteisöjen jälleen rakennuksessa. SPR:n avustusvalmiuden perustana ovat katastrofirahasto, katastrofivastasto ja kansainvälinen henkilöreservi. Valtaosa avusta menee luonnononnettomuuksien sekä sotien ja selkkausten uhreille. Avustustyöllä on tiukat periaatteet: tarve määrittää avun. Apu lievittää heikoimmassa tilanteissa olevien ihmisten kärsimyksiä ja parantaa heidän elinolojaan. Avunsaajat ovat tasavertaisessa asemassa. Apu ei riipu hallituksen politiikasta ja työssä kunnioitetaan paikallista kulttuuria. Avunsaajat ovat yhteistyökumppaneita, eivät kohteita. Punainen Risti on myös vastuussa sekä avunsaajille että lahjoittajille. (Kankaansivu 2007, 26—28; Korpela 1994, 26—28.)

Suomen Punainen Risti edistää maahanmuuttajien kotoutumista ja suvaitsevaisuutta ystävätoiminnan ja erilaisten toimintaryhmien kautta maahanmuuttajille ja kantaväestölle. Vertaisryhmiä ohjaavat Punaisen Ristin kouluttamat maahanmuuttajat ja niissä käsitellään esimerkiksi syrjintä- ja rasismikokemuksia. SPR välittää myös ystäväperheitä. Järjestöllä on lisäksi kotoutumisprojekteja ja se harjoittaa esimerkiksi suvaitsevaisuuskasvatusta kouluissa ja oppilaitoksissa. Maahanmuuttajia ja pakolaisia kannustetaan osallistumaan myös muuhun järjestön toimintaan. Pakolaistoiminnan yksi päämäärä on vahvistaa myönteistä ja sallivaa ilmapiiriä, jotta erilaisista kulttuureista

tulevat voisivat löytää paikkansa yhteiskunnassa ja elää ihmisarvoista elämää. (Räty 2002, 153; Korpela 1994, 20—21; Kankaansivu 2007, 43—44.)

4.3 Vapaaehtoistyö SPR:n vastaanottokeskuksessa

Punaisen Ristin vapaaehtoisilla on tärkeä rooli vastaanottokeskuksen asukkaiden arjessa. He järjestävät päätöstä odottaville virkistys- ja vapaa-ajan toimintaa sekä mahdollisuuksia suomen kielen opiskeluun. (SPR 2016a; 2016b; Amnesty 2016.)

Suomen Punaisella Ristillä on erilaisia ohjeistuksia vastaanottokeskuksessa toimiville vapaaehtoisille. Nämä ohjeistukset löytyvät SPR:n nettisivuilta ja paikallisosastojen vastuuhenkilöille ja työntekijöille suunnatusta RedNet- palvelimesta. Keskeisimmät näistä ovat *Ohje vastaanottokeskuksessa toimiville vapaaehtoisille* (2015), *vastaanottokeskuksen vapaaehtoisuus* (2015), *Ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle* (2015) sekä *Huoneentaulu* (2016) työntekijöiden ja vapaaehtoisten vastuulla olevista asioista ja vapaaehtoisten oikeuksista ja velvollisuuksista.

Lisäksi on erilaisia paikkakuntaakohtaisia ohjeistuksia ja vinkkejä vapaaehtoistehtävistä vastaanottokeskuksissa. *Perustietoa Suomesta turvapaikanhakijoille useilla kielillä* sisältää linkkejä muun muassa suomen kielen kursseille. Lisäksi on SPR:n painettuja materiaaleja, kuten *Vapaaehtoiset pakolaisten tukena* (2015), *Monikulttuurinen perhekerho ja turvapaikanhakijana Suomessa*.

Jokainen vapaaehtoinen veloitetaan osallistumaan perehdytyskoulutukseen. *Tulijan ystäväinä ja tukena* -koulutuksen rinnalle on keväällä 2016 kehitetty *Vapaaehtoisena vastaanottokeskuksessa* -koulutus. Koulutus sisältää perustietoa Punaisesta Rististä, vapaaehtoisten oikeuksista ja velvollisuuksista vastaanottokeskustoiminnassa sekä ohjeita turvapaikanhakijoiden kohtaamiseen ja vapaaehtoistyöhön vastaanottokeskuksessa. (Holm 2016.)

Ohje vastaanottokeskuksessa toimiville vapaaehtoisille (2015) sisältää Punaisen Ristin periaatteet, tiedot vaitiolovelvollisuudesta, vakuutuksista, valokuvaamisesta ja

mediayhteyksistä sekä ohjeistukset vapaaehtoisten turvallisuuteen, terveyteen ja käyttäytymiseen liittyvistä asioista.

Vapaaehtoiset sitoutuvat Punaisen Ristin periaatteisiin ja annettuihin ohjeisiin allekirjoittamalla *vastaanottokeskuksen vapaaehtoissopimuksen* (2015). Vapaaehtoiset ovat vaitiolovelvollisia asukkaiden henkilökohtaisista ja vastaanottokeskuksessa tapahtuvista asioista. SPR:llä on vapaaehtoistoimintaa varten kaksi valtakunnallista tapaturmavakuutusta.

Ohjeessa *väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle* (2015) annetaan ohjeistukset uhkaaviin tilanteisiin ja niiden ennaltaehkäisyyn. Vapaaehtoisten perehdytykseen tulee sisällyttää ainakin ohjaus turvallisiin työtapoihin, turvallisuusohjeisiin sekä uhkatilanteista ilmoittamiseen ja raportointiin. Ohjeistuksessa painotetaan turvallisuusasioiden säännöllistä kertausta koko toimintayksikön kanssa. Ohjeistuksessa neuvotaan turvalliset työtavat- ja järjestelyt, toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteisiin ja niiden jälkeen sekä ohjeet esimerkiksi sosiaalisen median, sähköpostin tai muun välityksellä sekä suoraan kasvokkain tapahtuviin uhkatilanteisiin.

Terveysohje vastaanottokeskuksessa/ hätämajoituksessa toimiville vapaaehtoisille (2015) sisältää ohjeistukset vapaaehtoisten terveyteen liittyen. Vapaaehtoisten tulee itse huolehtia perusrokotuksista ja hyvästä käsi- ja yskimishygieniasta.

Huoneentauluun (2016) vastaanottoyksikön työntekijän ja vapaaehtoisten tehtävät on koottu keskeiset työntekijöiden ja vapaaehtoisten vastualueet sekä vapaaehtoisten oikeudet ja velvollisuudet.

Työntekijöiden vastualueet

Työntekijöiden vastuulla on huolehtia yksikön arjesta ja käytännön asioista, kuten asukkaiden asumiseen ja peruspalveluihin liittyvät asiat, työ- ja opintotoiminta, terveydenhuolto ja yhteydenpito viranomaisiin. Vastuu vapaaehtoistoiminnan organisoinnista ja johtamisesta on työntekijöillä. Työntekijöiden tehtävä on huolehtia vapaaehtoisten perehdytyksestä, ohjauksesta, kiittämisestä sekä mahdollisista purkukeskusteluista. Heidän tulee tiedottaa vapaaehtoisia yksikön ajankohtaisista asioista

ja vastata sujuvasta yhteydenpidosta. Huoneentaulussa työntekijöitä rohkaistaan otamaan vapaaehtoiset mukaan turvapaikanhakijoiden vapaa-ajantoiminnan suunnitteluun. (mt.)

Vapaaehtoistehtävät, oikeudet ja velvollisuudet

Vapaaehtoiset järjestävät toimintaa vastaanottoyksikössä omalla ajallaan palkatta. Paikallisosaston tehtävä on koordinoida toimintaa, tukea vapaaehtoisia ja järjestää tarvittavia koulutuksia. Perustamisvaiheen jälkeen vapaaehtoisten tehtävä on kotoutumisen tukeminen. Vapaaehtoiset voivat esimerkiksi opettaa suomen ja ruotsin kieltä, kulttuuria ja tapoja, järjestää vapaa-ajan toimintaa, auttaa lapsia läksyissä, järjestää retkiä tai auttaa kauppareissuilla. Huoneentaulussa korostetaan, etteivät vapaaehtoiset korvaa ammattilaisen työtä eivätkä työntekijöille kuuluvia tehtäviä, kuten ruokailun tai siivouksen järjestämistä tai lastenhoitoa. (mt.)

Vapaaehtoisella on oikeus osallistua taitojensa, ikänsä ja kiinnostuksena mukaisiin vapaaehtoistehtäviin sekä saada tehtävään tarvitsemaansa koulutusta, tietoa, ohjausta ja tukea. Hänellä on oikeus osallistua toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen, toimia turvallisessa toimintaympäristössä sekä jäsenenä vaikuttaa Punaisen Ristin järjestön päätöksen tekoon. (mt.)

Vapaaehtoisella on velvollisuus osallistua tehtävän edellyttämään perehdytyksen ja koulutukseen, sitoutua toimintaa siltä osin, kun on sovitusti lupautunut, sitoutua tehtävän edellyttämän vaitioloon sekä vastaanottoyksikön sääntöihin ja toimintatapoihin. Hänellä on velvollisuus kertoa toiminnassa havaitsemistaan puutteista ja vaaroista yhteyshenkilölle sekä toimia Punaisen Ristin arvojen, periaatteiden ja tavoitteiden mukaisesti. (mt.)

Vastaanottokeskuksen johdon ohjeistuksessa (2015) määritetään johtajan tehtäväksi organisoida vapaaehtoiset sekä tavara- ja vaatelahjoitukset. Johtajan tulee valita vastuuvapaaehtoinen/ -vapaaehtoiset, perehdyttää, kiittää ja kannustaa sekä valita työntekijöistä yhteyshenkilö/ koordinaattori. Hänen tulee tehdä vapaaehtoisten vuorolistat ja mainostaa sitä eri kanavissa. Ottaa paikallinen valmiusporukka mukaan eli vapaaehtoinen pelastuspalvelu (Vapepa -vapaaehtoiset) ja pyytää myös tarvittaessa

muut alueella toimivat järjestöt apuun. Tavara- ja vaatelahjotuksia varten ohjeistuksessa on linkkejä olemassa oleviin piiriin ja seurakunnan keräyssivuille.

Vuoden 2015 tilanne

Vuonna 2015 alkaneen pakolaiskriisin myötä SPR:n vapaaehtoistyö vastaanottokeskuksissa nousi merkittävään asemaan. SPR:n puheenjohtaja Pertti Torstilaan 40 000 vapaaehtoisen auttamishalu teki syvän vaikutuksen. Viime syksyn aikana mukaan tuli lähes 10 000 uutta vapaaehtoista. Myös nälkämpäiväkeräys tuotti enemmän kuin koskaan, 4,2 miljoonaa euroa. Torstilan mukaan nämä ovat selkeä hiljaisen enemmistön kannanotto pakolaiskriisiin. Vaikka EU:n rajaturvallisuusvirasto Frontexin mukaan viime joulukuussa Eurooppaan tulleista turvapaikanhakijoista jopa 60 prosenttia oli talouspakolaisia, se ei vaikuta SPR:n työhön. (HS 2016b.)

”Perusviestimme on inhimillisyys. Autamme jokaista, joka on hädässä. Viranomaiset selvittävät sitten hädän laadun. Se ei kuulu meille.”

-Pertti Torstila (HS 2016b.)

Amnestyn Suomen osasto palkitsi SPR:n vapaaehtoiset joulukuussa 2015 kynttiläpalkinnollaan turvapaikanhakijoiden tukemisesta. Heidän tietojensa mukaan yli 8000 ihmistä osallistui vastaanottokeskusten pystyttämiseen ja virkistystoiminnan järjestämiseen ennätysmäärälle turvapaikanhakijoita. Vapaaehtoisten rooli nähdään myös merkittäväksi turvapaikanhakijoiden ja kantaväestön välisten suhteiden luomisessa ja kehittämisessä. (Tässä ja nyt 6/2015, 20.)

4.4 Vapaaehtoistyön koordinaattorin tehtävä

Vapaaehtoistyön koordinaattori toimii vapaaehtoisten ryhmän vetäjänä, ohjaajana tai vastaavana (Raninen & Raninen & Ilpo & Tornelius 2007, 151). Vapaaehtoistyössä koordinaattorit ovat usein palkattua henkilöstöä, mutta tehtävä voi olla myös vapaaehtoisvetoista, kuten haastattelemissani vastaanottokeskuksissa.

Näkövammaisten keskusliiton Liisa Reinman (2010) alustuksessaan Espoon vapaaehtoisverkostolle kuvaa vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin keskeiset tehtävät: Koordinaattorin tehtävänä on turvata hyvä ja luotettava vapaaehtoistoiminta. Hän luo rakenteet ja toimintaedellytykset omassa yhteisössään. Tehtävänä on organisoida käytännön vapaaehtoistoimintaa ja vapaaehtoisvälitystä sekä vastata käytännön toiminnasta ja sen kehittämisestä, arvioinnista ja seurannasta. Koordinaattori toimii yhdyslinkkinä vapaaehtoisten ja asiakkaiden sekä ammattihenkilöstön välillä sekä huolehtii käytännössä vapaaehtoistoiminnan ja ammatillisen työn rajapinnoista. Vapaaehtoisten ja asiakkaiden vaihtuessa koordinaattori edustaa jatkuvuutta. (Reinman, 2010.)

Koordinaattorin tehtäviin kuuluu uusien vapaaehtoisten hankinta, perehdyttäminen ja koulutukseen ohjaus sekä käytännön järjestelyjä, henkistä tukemista ja motivointia. Hän auttaa vapaaehtoisia löytämään itselleen sopivan tehtävän, pitää huolta kokonaisuuden toimimisesta ja tiedonkulusta sekä yhteistyön sujumisesta toimijoiden välillä. Koordinaattori on vapaaehtoisten saatavilla ja antaa palautetta. Hänen tehtävänsä on huolehtia oikean suunnan säilymisestä ja luoda toimintamahdollisuuksia. (Raninen ym. 2007, 150—151.)

Paikallisosasto nimittää vastaanottokeskuksen yhteyshenkilön, joka voi olla osaston hallituksen jäsen tai muu toiminnasta kiinnostunut vapaaehtoinen. Vastaanottokeskuksessa vapaaehtoistyön koordinaattorina toimii joko palkattu työntekijä tai paikallisosaston nimeämä yhteyshenkilö tai työryhmä. (Holm 2016.)

SPR:n vastaanottokeskuksen yhteyshenkilön tehtäväkuvassa (2014) yhteyshenkilön tehtäväksi määritellään vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnan koordinointi ja kehittäminen yhdessä muiden osaston vapaaehtoisten kanssa, vastaanottokeskuksen ja osaston välisestä tiedonkulusta huolehtiminen sekä vapaaehtoisten perehdyttäminen ja tukeminen. Tehtävänä on myös tuoda monikulttuurista näkökulmaa osastoon sekä ideoida ja tukea yhteistyötä eri toimintaryhmien välillä ja valmistaa näin osastoa vastaanottamaan maahanmuuttajat mukaan paikalliseen toimintaan.

Tehtävän onnistumisen kannalta keskeisiksi määritellään yhteistyö osaston ja vastaanottokeskuksen välillä, kaksisuuntainen tiedonkulku sekä yhteistyö muiden, esi-

merkiksi nuoriso- ja monikulttuurisuustoiminnan yhteyshenkilöiden kanssa. Tärkeää on säilyttää vaihtoluovollisuus ja noudattaa vastaanottokeskuksen toimintasääntöjä. Lisäksi kannustetaan yhteistyöhön osaston muiden toimintaryhmien kanssa sekä toimimaan yhteyshenkilönä vastaanottokeskuksen, piiritoimiston ja ulkopuolisten kumppaneiden välillä. (mt.)

Tukea yhteyshenkilölle antavat osaston hallitus, monikulttuurisuustyöstä vastaava piirityöntekijä ja osastokummi sekä vastaanottokeskuksen henkilökunta, joista ensisijaisena vapaaehtoistyöstä vastaava työntekijä (m.). Vastaanottokeskuksen yhteyshenkilön tehtäväkuva mukailee Ranisen ym. (2007, 150—151) kuvaamia koordinaattorin tehtäviä.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa aukaisen opinnäytetyön tavoitteet, toteutustavat ja aineistonkeruun. Lisäksi käsittelen aineiston analysointia, tutkimuksen luotettavuutta ja yleistettävyyttä sekä työn laadukkuutta ja haasteita kehittämistyön aikana.

5.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on tutustua vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnan järjestämiseen paikallisella tasolla toiminnan käynnistymisvaiheessa sekä kartoittaa SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piirin paikallisosastojen vastaanottokeskuksen vastuuvapaaehtoisten eli koordinaattoreiden omia kokemuksia ja kehittämistarpeita vapaaehtoistyön järjestämisestä vastaanottokeskuksessa. Tavoitteena on koostaa tietoa vapaaehtoistyöhön liittyvistä haasteista ja tuen tarpeesta perustamisvaiheesta sekä hyvistä käytänteistä itse toiminnassa. Tutkimuksella halutaan lisäksi tuoda esiin paikallisosastojen merkittävä rooli vapaaehtoistyön järjestämisessä sekä heidän omakohtainen kokemuksensa kuulluksi.

SPR:llä on paljon valmista materiaalia ja ohjeistuksia vapaaehtoistyöhön ja vastaanottokeskustoimintaan. Työllä kartoitetaan, miten hyvin nämä palvelevat käytännössä ja ovatko materiaalit käytössä paikallisosastoissa. Paikallisosastot toimivat itsenäisesti ja tiedonhankinta on kuitenkin pitkälti paikallisosaston vastuuhenkilöiden oman aktiivisuuden varassa.

Lähtökohtaisia kysymyksiä työssäni ovat:

Miten valitaan koordinaattori tai vastuuryhmä? Onko toiminta automaattisesti paikallisosaston vastuulla? Millaisista tehtävistä perustamisvaihe voi koostua ja miten siihen varautua? Kenen vastuulla vapaaehtoistyö on vastaanottokeskuksessa? Miten vapaaehtoistyötä koordinoidaan ja millaisia haasteita on tullut vastaan? Miten vastuunjako ja yhteistyö toimivat vapaaehtoisten ja vastaanottokeskuksen henkilökunnan välillä? Entä asukkaiden kanssa? Miten huolehditaan vapaaehtoisten turvallisuudesta, tiedottamisesta ja tuen tarpeesta? Millaisiin asioihin paikallisosastot kampaat tai olisivat tarvinneet tukea perustamisvaiheessa? Kulkeeko tieto paikallisosaston, piiritoimiston ja keskustuomiston välillä? Miten paikallisosastojen vastuuvapaaehtoiset ovat kokeneet tehtävän kuormittavuuden ja mitä siitä saaneet? Mitä haasteita ja hyviä käytäntöjä toiminnasta on noussut, joista olisi hyötyä muillekin?

Työllä tuotetaan aineistoa piiritoimistolle kokemuksista, toiminnan järjestämisestä ja toiminnan hyvistä käytänteistä. Näiden koostamisella voidaan luoda työkaluja vapaaehtoistyön aloittamiseen vastaanottokeskuksissa. Lisäksi tutkimustuloksia voidaan hyödyntää työntekijöiden ja vapaaehtoisten ohjauksessa vapaaehtoistyöhön sekä toiminnan kehittämisessä paikallisella ja valtakunnallisella tasolla. Tuotettua aineistoa voidaan myös hyödyntää koostamalla vapaaehtoisten perehdytysmateriaali, vapaaehtoistyön koordinaattorin opas tai kehittää muita vapaaehtoisten toimintaa ja koulutusta tukevia materiaaleja.

5.2 Opinnäytetyön toteutus ja aineiston keruu

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka toteutukseen olen käyttänyt tietopohjaa, omakohtaista havainnointia perustamisvaiheesta yhdessä Uudenmaan alueen vastaanottokeskuksista sekä paikallisosastojen vastaanottokeskuksen vastuu-

vapaaehtoisten haastatteluita Uudenmaan alueen aikuis- ja perheyksiköissä. Haastattelukysymykset olen luonut havainnoinnin pohjalta. Keskiössä ovat paikallisosastojen vastaanottokeskuksen vastuuvapaaehtoisten kokemukset sekä toiminnassa hyviksi havaittujen käytänteiden koostaminen.

Laadullinen tutkimus

Laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta voi luonnehtia prosessiksi. Kun aineiston keruun väline on inhimillinen eli tutkija itse (*human instrument*), kehittyy aineiston näkökulmat ja tulkinnat tutkijan tietoisuuden lisääntyessä tutkimusprosessin aikana. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteisiin kuuluu, ettei tutkimuksen etenemisen eri vaiheet ole välttämättä etukäteen jäsennettävissä, vaan tutkimustehtävää ja aineistonkeruuta koskevat ratkaisut voivat muotoutua tutkimuksen edetessä. Näin tutkimusongelma täsmentyy koko tutkimuksen ajan. (Kiviniemi 2010, 70—71.)

Laadullisessa tutkimuksessa tarkastelu voi kohdentua uusiin mielenkiinnon kohteisiin, kuten omassa työssäni on tapahtunut. Keskeistä on löytää johtavat ideat, joihin nojaten tutkimuksellisia ratkaisuja tehdään. Tutkijan omat intressit ja tarkastelunäkökulmat vaikuttavat aineiston keruuseen ja kerätyn aineiston luonteeseen. Laadullinen aineisto ei siis sellaisenaan kuvaa todellisuutta, vaan todellisuus välittyy muille tulkinnallisten prismojen tai tarkasteluperspektiivin välittämänä. (mt., 73.)

Havainnointi

Havainnointi on kaikille tieteenhaaroille yhteinen ja välttämätön perusmenetelmä. Havainnointia eli observointia voidaan käyttää tarkkailtaessa sekä käyttäytymistä että kielellisiä ilmaisuja. Adler ja Adler (1994, 378) huomauttavatkin, että havainnoinnissa voidaan hyvin käyttää visuaalisen aineiston lisäksi muiden aistien, haju, maku, kuulo ja kosketus, tuottamaa tietoa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 37; Metsämuuronen 2001, 43.)

Havainnointi menetelmänä toimii tutkimuksessa erityisen hyvin, kun tutkittavasta ilmiöstä tai tutkittavista tiedetään hyvin vähän tai ei lainkaan. Monissa tilanteissa havainnointi on myös ainoa oikea keino, kun halutaan kartoittaa monipuolista ja yksityiskoh-

taista tietoa. Havainnointi ja osallistuva havainnointi auttavat näkemään asiat niiden oikeissa yhteyksissä, jolloin ymmärretään laajempia kokonaisuuksia ja saadaan todellista tietoa aiheesta. Havainnoinnilla voidaan saada myös poikkeavaa havainnointitietoa, joka ei kuitenkaan kumoa kyseistä normia. Havainnoinnin yksi keskeisin anti onkin poikkeamat, jonka kautta normi tehdään havaittavaksi ja tutkijalla on mahdollisuus nähdä kyseinen normi konkreettisesti. Havainnoinnilla voidaan myös tavoittaa sellaisia käyttäytymismuotoja, joista tutkittavat eivät itse halua sanallisesti kertoa. (Grönfors 2007, 154—155; Hirsjärvi & Hurme 2000, 38.)

Havainnoinnissa tutkija tarkkailee enemmän tai vähemmän objektiivisesti tutkimuksen kohdetta ja tekee muistiinpanoja tai kenttäraporttia. Havainnointi voi olla reaktiivista, jolloin kohde on tietoinen havainnoinnista tai ei-reaktiivista. Adler ja Adler (1994, 378) jakavat havainnoinnin neljään eriasteiseen osallistumiseen: 1. Havainnointi ilman varsinaista osallistumista (*the complete observer*), 2. havainnoija osallistujana (*the observer-as-participant*), 3. osallistuja havainnoijana (*the participant-as-observer*) ja 4. täydellinen osallistuja (*the complete participant*). (Hirsjärvi & Hurme 2000, 37; Metsämuuronen 2001, 44—45.)

Tässä opinnäytetyössä havainnointia on tehty kohdan 3. mukaisesti osallistuja havainnoijana. Osallistuvan havainnoinnin menetelmän on kehittänyt kulttuuriantropologi Malinowski opiskellessaan vierasta kulttuuria. Hän pyrki näkemään ja kuulemaan mahdollisimman paljon kulttuurista havainnoimalla mitä tapahtui, sanottiin tai tehtiin. Tämän jälkeen hän teki kenttämuistiinpanoja kokemastaan. Lisäksi hän käytti myös aktiivisempia aineiston keruu tapoja, kuten ohjattua haastattelua. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 37—38).

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija jonkin oman roolinsa avulla tekee havaintoja tutkimastaan ongelmasta ja ilmiöstä. Tutkijan ja tutkittavan välinen vuorovaikutus on kaksisuuntaista dialogia, jossa heijastetaan ja heijastutaan tutkimusprosessissa. Tämän menetelmän avulla tutkija oppii tuntemaan henkilön sekä yksilönä että osana yhteisöä. Tutkittava puolestaan sanoissa ja teoissa heijastaa tutkijan läsnäoloa. Myös yhteisö kokonaisuutena, sosiaalisine ja kulttuurisine piirteineen voi olla havainnoinnin kohde. (Grönfors 2007, 151.)

Tutkijan rooli osallistuvassa havainnoinnissa

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijalla on eräänlainen kaksoisrooli, ihmisen ja tutkijan. Nämä voidaan ainakin jossain määrin pitää erillään. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija vuoroin osallistuu ja vuoroin keskittyy havainnointiin. Osallistumisen kautta tutkija voi käyttää myös muita aistejaan näön ja kuulon lisäksi sekä mahdollistaa tunteiden hyödyntämisen joidenkin ilmiöiden ja asioiden tarkastelussa. Tutkittavat asettavat tutkijan omasta näkökulmastaan ymmärrettävään rooliin. Tähän vaikuttaa tutkittavien oma yhteiskunnallinen asema, koulutus tai kokemus erilaisista ihmisistä. Tutkijan persoonalla on myös merkitystä tutkimuksen onnistumiseen; parhaiten toimitaan omasta persoonasta käsin. Tutkijan on tietoisesti selvitettävä, mitä kaikkea tulee huomioida, kun on osallisena kyseisen yhteisön elämään. (Grönfors 2007, 152—153, 158.)

Menetelmänä havainnointi on vaativa ja edellyttää huolellista koulutusta. Tilanteessa, jota ei kuvata tai muutoin taltioida, tapahtumatulvan suuruus voi hankaloittaa eri piirteiden rekisteröimistä. Keskeistä on hyvät muistiinpanot ja kenttäraportin huolellinen kirjaaminen mahdollisimman pian havainnoinnin jälkeen. Tapahtumat ovat kuitenkin aina ainutkertaisia. Parhaiten observointi palvelee pitkällä aikaotannalla, josta kuitenkin rekisteröidään vain murto-osa. Valikointi tapahtuu aina systematiikka käyttäen. Muistiinpanoissa kontekstietä, paikka, aika ja olosuhteet, pidetään erillään varsinaisesta vuorovaikutukseen tai muuhun suoraan informaatioon liittyvästä tiedosta. Tämä helpottaa analyysivaihetta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 37—38; Grönfors 2007, 161—163.)

Havainnointia on mahdollista yhdistää onnistuneesti muulla tavalla kerättyyn aineistoon. Sen avulla voidaan saada havainnollistavaa ja kuvailevaa aineistoa syventämään esimerkiksi haastatteluaineistoa. Havainnoinnin ja haastattelun yhdistelmällä voidaan tuottaa merkittävää tietoa, sillä havainnointi koskee nykyisyyttä, haastattelulla voidaan käsitellä menneisyyttä. (Grönfors 2007, 155; Hirsjärvi & Hurme 2000, 38.)

Havainnointi tutkimuksen aikana

Olen toiminut tutkijana, mutta samalla havainnoinut käytännön vapaaehtoistoimintaa ja osallistunut sen toteuttamiseen yhdessä muiden kanssa. Osallistuva havainnointi valikoitui välineeksi, koska koin sitä kautta saavani mahdollisimman monipuolista tietoa vastaanottokeskustoiminnan perustamisesta, vapaaehtoisten roolista ja pystyin samalla toimimaan apukäsinä käytännön työssä. Itselläni ei ollut aikaisempaa kosketuspintaa vastaanottokeskustoimintaan ja järjestönäkin SPR oli lähinnä yleistiedon ja toimintamuotojen kautta tuttu. Olen kuitenkin parikymmentä vuotta työkseni ohjannut ja kouluttanut vapaaehtoisia nuoriso- ja järjestötyön puolella sekä toiminut maahanmuuttajataustaisten lasten, nuorten ja perheiden parissa.

Havainnoinnin kautta sain omakohtaisen kokemuksen vapaaehtoisuudesta ja muiden vapaaehtoisten kanssa toimimisesta sekä samalla kerättyä aineistoa kokonaisuudesta. Vapaaehtoisten lisäksi työntekijöiden sekä vierailevien työntekijöiden ja vapaaehtoisten havainnointi ja yhdessä käydyt keskustelut mahdollistivat pohjatiedon koostamista perustamisvaiheesta ja vapaaehtoisten ohjauksen käytännön toteutuksesta eri paikoissa.

Havaintoni olen kirjannut opinnäytetyön oppimispäiväkirjaan päivittäin. Olen kirjannut näkemäni ja kokemani päivän keskeiset asiat, keskustelujen pääpiirteet, työtehtävät sekä kokemuksen vallitsevasta sosiaalisesta ilmapiiristä ja tunneilmastosta. Pohdittavaa -kohtaan olen kirjannut päällimmäiset ja keskeiset asiat, jotka havainnoinnista tai päivästä muutoin ovat jääneet keskeisinä mieleen tai mietityttämään. Olen peilannut kokemuksia omaan ammattitaitooni ja vapaaehtoisen asemaani, jolloin olen saanut koostettua tutkimuskysymyksiä, hyviä käytänteitä, huomioita ja kehittämiskohtia toiminnasta. Työssä on suoria lainauksia muistiinpanoistani.

Oma opinnäytetyöprosessini on alkanut syyskuussa 2015 pakolaiskriisin syventyessä. Syksyn ajan seurasin oman kotikaupunkini vastaamista pakolaistilanteeseen, luin valtakunnallisia ja paikallisia lehti uutisointeja asiaan liittyen, osallistuin turvapaikanhakijoita koskeviin tiedotus- ja kuulemistilaisuuksiin kotikaupungissani. Lisäksi seurasin paikallisia sosiaalisen median kirjoituksia aiheesta. Tutustuin myös aiheeseen

liittyvään kirjallisuuteen ja opinnäytetöihin. Marraskuussa 2015 vahvistui lopullinen päätös vastaanottokeskuksen perustamisesta paikkakunnalle SPR:n toimesta, jolloin otin yhteyttä SPR Helsingin ja Uudenmaan piiriin, joka lupautui työni tilaajaksi. Näkökulmaksi valitsin SPR:n vapaaehtoisten kokemukset, koska koin merkitykselliseksi tuoda esiin SPR:n keskeisen roolin sekä vapaaehtoisten panoksen ja omakohtaisia kokemuksia vastaanottokeskustoiminnan perustamisvaiheesta.

Vuoden 2016 tammi-helmikuussa tein aktiivista havainnointia vastaanottokeskuksen valmisteluvaiheesta neljä viikon ajan, kaksi viikkoa ennen asukkaiden tuloa ja kaksi asukkaiden saavuttua. Lisäksi tämän jälkeen kävin kolmen kuukauden ajan vastaanottokeskuksessa seuraamassa, miten toiminta kehittyi ja millaisia kokemuksia vapaaehtoisilla oli toiminnasta.

Toimin vapaaehtoisten mukana itsekin vapaaehtoisena, mutta samalla ulkopuolisena tutkijana, joka ammensi tietoa toiminnan käynnistymisestä eri kanavien kautta: Omat kokemukset, vapaaehtoisten ja vastuuvapaaehtoisen eli koordinaattorin kokemukset, käytännön tehtävät, keskustelut ja havainnot työntekijöiden, asukkaiden, vierailevien työntekijöiden ja vierailevien vapaaehtoisten parissa sekä muutaman yhteistyötahon kanssa käyty keskustelut. Osallistuin myös kahteen *Tulijan ystävänä ja tukena* – vapaaehtoisten koulutukseen, havainnoin uusien vapaaehtoisten perehdytystilannetta, osallistuin vapaaehtoisten palaveriin sekä ensiapu- ja turvallisuuskoulutuksiin.

Ajatus näkökulman siirtämisestä vapaaehtoisista paikallisosastojen vastuuvapaaehtoisten kokemuksiin ja hyvien käytänteiden kokoamiseen nousi vahvasti esiin kolmannella havainnointiviikolla.

Vapaaehtoisia oli mukana verrattain vähän valtakunnalliseen tasoon nähden ja heiltä havainnoidessa saadut vastaukset olivat melko ympäröityjä ja suppeita. Omaan ammattitaitooni ja kokemukseeni vapaaehtoisena nojaten koin vapaaehtoistoiminnan koordinointiin liittyvän paljon asioita, joihin olisi kaivannut selkeyttä, johdonmukaisuutta, ohjausta ja käytäntöä helpottavia tekijöitä. Esimerkiksi itse sain tiedon toiminnan käynnistymisestä pienen vapaaehtoisjoukon toimittua jo kolmatta viikkoa, sillä kaikkia koulutukseen osallistuneita ei oltu tiedotettu. Uutta koulutusta ei mainostettu yleisesti, vaan siitä saivat vain tiedon itse aktivoituneet ja jo vapaaehtoiseksi ilmoittautuneet.

Vapaaehtoisille ei järjestetty säännöllisiä palavereita, tiedonkulku toimi lähinnä paikalla olevien vapaaehtoisten välillä. Koulutuksista ja muusta toiminnasta, kuten tapahtumista ei tiedotettu kaikkia vapaaehtoisia.

”Miksi ei anneta tietoa, pyydetä mukaan, mainosteta? Huoli pienen vapaaehtoisporukan jaksamisesta.”

Vapaaehtoisia oli näkemykseni mukaan liian vähän suhteessa tehtävämäärään ja itsekin jouduin ristiriitaiseen asemaan tutkimukseni kannalta: Käytin paljon aikaa käytännön vapaaehtoistehtäviin itsekseeni, jolloin en välttämättä pystynyt tekemään tarvitsemaani havainnointia muista vapaaehtoisista. Vapaaehtoisten määrä myös näytti hiipuvan jo ensimmäisten viikkojen jälkeen.

”Omalta osaltani pitäisi enemmän keskittyä tarkkailuun, mutta vaikea olla tekemättä, kun selkeästi käsiä tarvitaan.”

”Pian täytyy saada siivooja, jotta vapaaehtoiset eivät joudu tekemään perustöitä, jotka voi tehdä palkattu henkilöstö. Esim. saunatilojen pesu kunnan aineilla luteiden jäljiltä ei mielestäni ole vp hommaa, kuten ei yleisten tilojen siivouskaan.”

Käytännössä oli myös paljon asioita, joita olisi voinut selkeyttää ja käyttää jo hyväksi todettuja käytänteitä muista vastaanottokeskuksista. Vapaaehtoiset eivät aina saaneet tietoa tehtävien tärkeysjärjestyksestä tai selkeää ohjeistusta asioiden tekemiseen. Myös ristiriitaista tietoa tuli eri työntekijöiltä ja vapaaehtoisilta esimerkiksi leikkihuoneen käytöstä tai tehtävien prioriteettijärjestyksestä.

”Ohjaajilta tarvitaan yhteneväiset ohjeet vapaaehtoisille.”

”Vapaaehtoisilla on paljon tieto—taitoa ja osaamista eri aloilta. Esimerkiksi yksi on siivousalan ammattilainen ja turvallisuusasiantuntija. Tuonut omia siivousvälineitä. Ehdotin, että mainitsisi tästä ja suosittaisi kunnan välineitä, mutta ei koe tehtäväkseen. Vapaaehtoisella on oikeus toimia vapaaehtoisena, mutta jos huomaa epäkohtia ja osaa, miksei tätä voisi hyödyntää?”

Vapaaehtoistyön vastuuhenkilön eli koordinaattorin, joka tässä tapauksessa oli paikallisosaston jäsen, tehtävä on vaativa, aikaa vievä ja vaatii paljon itsenäistä perehtymistä asioihin ja omien toimintatapojen luomista. Myös epäselvyyttä oli koordinaattorin tehtävänkuvasta ja esimerkiksi kenelle kuuluu työnjohdollinen työtehtävien jako ja seuranta. Kukaan ei oikein ottanut tästä vastuuta. Samoin turvallisuusasioista ja uusista ohjeistuksista ei tiedotettu kaikkia. Esimerkiksi vaatehuollon turvanapista kuulin toiselta vapaaehtoiselta sen jo oltua pidempään käytössä.

”Vapaaehtoisia on yhteensä noin 15 ringissä, 4–6 kerralla hommissa. Isoissa vastaanottokeskuksissa vapaaehtoisia on jopa 100 kerrallaan toimimassa. Kerrossängyt ovat siellä vauhdilla valmistuneet päivässä ja muu järjestely, koska käsipareja on paljon. Pieni vapaaehtoisporukka on helppo hallita ja koordinaattorilla riittää aikaa kiittää, motivoida ja ohjata jokaista. Isommalla porukalla asiat vain etenisivät vauhdikkaammin.”

”Huoli jo nyt koordinaattorin ja muiden aktiivisten vapaaehtoisten jakamisesta: vastuuta olisi tärkeää jakaa useammalle. Jos koordinaattori sairastuu, kuka ottaa vastuun?”

”Kenelle kuuluu työnjohdon tehtävät? Koordinaattori ei koe kuuluvan hänelle. Jonkun pitää kuitenkin organisoida.”

”Miten tieto saadaan kulkemaan turvallisuusasioista vapaaehtoisille? Luotetaanko jonkun vaan kertovan?”

Näin laaja-alaisen ja uuden toiminnan koordinointi vapaaehtoisvetoisesti paikallisosastolta tarvitsee tukea ja ainakin ohjeellisia malleja, joiden mukaan toimia. Selkeillä ohjeilla, tehtävänjaolla, opastuksella ja tuella on välitön vaikutus myös muihin vapaaehtoisiin ja sitä kautta koko vastaanottokeskuksen toimintaan. Hyvistä käytänteistä ja toimintamalleista sain jo vinkkejä muiden vastaanottokeskusten työntekijöiltä ja vierailvilta vapaaehtoisilta. Näiden koostaminen ja hyvien käytänteiden kirjaaminen ja jakaminen osoittaisivat paikallisosastojen panoksen arvon sekä tukisi laajemminkin vastaanottokeskusten vapaaehtoistoiminnan järjestämistä.

Neljän havainnointiviikon jälkeen koostin havainnoistani keskeiset kysymykset. Ehdotin tilaajalle työni näkökulman vaihtamista paikallisosastojen koordinaattorien rooliin. Piiritoimistolta sain hyväksynnän näkökulman muutokselle, joka palvelee paremmin myös heitä. Sain piiristä myös vastauksia osaan esittämistäni kysymyksistä koskien piiritoimistoa ja henkilökuntaa sekä valmiita kirjallisia ohjeistuksia, joita on luotu vastaanottokeskustoimintaa ja vapaaehtoisia varten. Näihin perehtyen loin haastattelukysymykset paikallisosastojen koordinaattoreille. Kysymysten asettelussa huomioin olemassa olevat ohjeistukset, vapaaehtoisten ohjaukseen liittyvät keskeiset tekijät, tuen tarpeen, kehittämistarpeet ja toimivien käytänteiden koostamisen.

Eri paikoissa on eriävät käytännöt ja myös nimikkeet vastaanottokeskuksen yhteyshenkilöille. Osassa paikoista puhutaan koordinaattoreista ja tehtävä on selkeästi yhden ihmisen vastuulla. Toisaalla vastuu on jaettu useammalle henkilölle, jolloin kyse on vapaaehtoistyön vastuutiimistä. SPR:ssä puhutaan myös eri toimintojen vastuuhenkilöistä paikallisosastojen avainhenkilöinä. Tätä nimikettä ei kuitenkaan käytetä vastaanottokeskuksen yhteydessä, vaan paikallisosastot ovat nimenneet vastaanottokeskuksen yhteyshenkilön. Yhteneväiseksi nimikkeeksi valitsin vapaaehtoistyön koordinaattorit eli vastuuvapaaehtoiset.

SPR:llä on olemassa olevia ohjeistuksia vapaaehtoistyön ohjaukseen ja työnjakoon vastaanottokeskuksessa, mutta ovatko ne paikallisosaston tiedossa ja käytössä? Ohjeistuksista olisi hyvä luoda selkeä perehdytyspaketti vapaaehtoisille tai vapaaehtoistyön ohjaukseen. Hyvien käytänteiden kokoamisella keskeisistä toiminnoista voitaisiin tukea ja helpottaa kaikkien vastaanottokeskusten vapaaehtoistyötä.

Haastattelu

Haastattelu tutkimuksen osana on Hirsjärvi ja Hurmeen (1985) mukaan vuorovaikutustilanne, jolle on luonteenomaista haastattelun ennalta suunnittelu, jolloin haastattelija on etukäteen tutustunut tutkimuskohteeseen teoriassa ja käytännössä. Haastattelu on haastattelijan alulle panema ja ohjaama tilanne, jossa haastattelija motivoi haastateltavaa ja ylläpitää motivaatiota. Haastattelijan on tärkeä tiedostaa oma roolinsa. Haastattelu on luottamuksellinen ja pohjautuu tutkijan ja tutkittavan väliseen vuorovaikutukseen. (Metsämuuronen 2001, 40).

Metodina haastattelu soveltuu työhöni Hirsjärvi ja Hurmeen perusteiden mukaisesti: Kun halutaan korostaa ihmistä tutkimuksen subjektina ja hän on merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli tutkimuksessa. Kun halutaan selventää vastauksia ja syventää saatavaa tietoa. Tutkimuksen luotettavuus eli validiteetti on tarkistettavissa muilla keinoin, kuten tarkkailemalla. Kun kartoitetaan tutkittavaa aluetta ja halutaan kuvata esimerkkejä sekä tutkitaan aihetta, josta ei ole objektiivisia testejä. (Metsämuuronen 2001, 40—41; Hirsjärvi & Hurme 2010, 35.)

Haastattelumuotona käytin teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Puolistrukturoitu haastattelu sopii hyvin käytettäväksi tilanteissa, joissa kohteena ovat intimit tai arat aiheet tai joissa halutaan selvittää heikosti tiedostettuja asioita. Haastattelu kohdistuu tässä ennalta valittuihin teemoihin, mutta teemahaastattelussa ei ole tarkasti määriteltyä kysymysten muotoa tai esittämisjärjestystä. (Metsämuuronen 2001, 42; Eskola & Vastamäki 2007, 27.)

Teemahaastattelua käytettäessä on suunnitteluvaiheen tärkeimpiä tehtäviä suunnitella haastatteluteemat. Robsonin (1995) näkemyksen mukaan kysymykset määritellään ennalta, mutta haastattelija voi vaihdella niiden sanamuotoa. Termiä teemahaastattelu ei esiinny muissa kielissä, mutta se kuvastaa hyvin menetelmää, koska haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47—48, 66.)

Menetelmän esikuvana on Merton, Fiskin ja Kendal (1956) fokuoitu eli kohdennettu haastattelu (*the focused interview*). Sen ominaispiirteisiin kuuluu ensinnäkin, että haastateltavat ovat kokeneet saman tilanteen. Toisena tutkija on alustavasti selvittänyt tutkittavan ilmiön tärkeitä osia, rakenteita, prosesseja ja kokonaisuutta. Tämän sisällön- ja tilanneanalyysin avulla hän on päätenyt tiettyihin oletuksiin tilanteen määrittävien piirteiden seurauksista siinä mukana olleille. Analyysinsä perusteella hän kolmannessa vaiheessa kehittää haastattelurungon. Neljänneksi haastattelu suunnataan tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista, jotka tutkija on ennalta analysoinut. Teemahaastattelun ja fokusoidun haastattelun erona on, ettei se edellytä tiettyä kokeellisesti aikaansaattua yhteistä kokemusta, vaan lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tulkita

tällä menetelmällä. Samalla korostetaan haastateltavien elämysmaailmaa ja heidän määritelmiään tilanteesta. (mt., 47—48.)

Teemahaastattelu etenee yksityiskohtaisten kysymysten sijaan teemojen varassa. Tämä vapauttaa osaltaan haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelussa on hyvä huomioida, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä ja että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (mt., 48.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tapana puhua harkinnanvaraisesta näytteestä, koska tilastollisten yleistysten sijaan pyritään ymmärtämään jotain tapahtumaa syvällisemmin, saamaan tietoa jostakin paikallisesta ilmiöstä tai etsimään uusia teoreettisia näkökulmia tapahtumiin tai ilmiöihin. (mt., 58—59.)

Haastattelun toteutus

Haastattelukysymysten pohjana oli havainnoinnin aikana tekemäni huomiot, jotka kohdistuivat vapaaehtoistyöhön ja sen koordinointiin sekä paikallisosaston rooliin. Haastattelukysymyksistä valikoin keskeiset teemat liittyen perustamisvaiheen vapaaehtoistyöhön vastaanottokeskuksessa. Perustamisvaihe sisältää valmisteluvaiheen ja asukkaiden saapumisen jälkeiset vapaaehtoistehtävät.

Vapaaehtoistyön koordinointiin liittyvät keskeisesti vapaaehtoisten rekrytointi, koulutus, tiedottaminen ja tukeminen. Asukkaiden kohtaamiseen lisäksi turvallisuusasiat. Yhteistyö, työnjako ja niiden toimivuus vastaanottokeskuksen henkilökunnan kanssa sekä verkostotyö muiden tahojen kanssa tuottavat tärkeää tietoa yhteistyön toimivuudesta. Koostin myös kokemuksia ja toimivia käytänteitä keskeisistä vapaaehtoisten toiminnoista. Lisäksi kartoitin paikallisosaston tuen tarvetta ja tiedonkulkua piiri-toimistoon sekä vastuuvapaaehtoisten omakohtaista kokemusta toiminnasta ja sen kuormittavuudesta.

Sopivan haastatteluotannan ja -henkilöiden löytäminen vaati oman pohdintansa. Opinnäytetyön rajallisuuden vuoksi haastateltavista piti löytää riittävän pieni joukkio, joilla on jokin yhteinen nimittäjä ja jotta pientä otantaa haastatteleamalla saisin tarvit-

tavaa ja silti yleisesti hyödynnettävää aineistoa. Haasteellista oli eriävät käytänteet eri paikoissa: Koordinaattori nimikkeellä olevia henkilöitä ei toimi montakaan, vastuu on jaettu useamman ihmisen kesken tai koordinoituvastuu on selkeästi työntekijöillä. Kohderyhmäksi valikoitui lopulta kolmen paikallisosaston vastuuvapaaehtoiset, jotka toimivat aktiivisesti aikuis- ja perheyksiköiden vastaanottokeskuksissa Uudenmaan alueella. Pääkaupunkiseutu rajattiin ulkopuolelle, koska toimintamahdollisuuksissa ja -tavoissa on eroja pieniin paikkakuntiin verrattuna, kuten myös haasteet ja vastuunjako. Ulkopuolelle rajattiin lisäksi aiemmin toimintansa aloittaneet yksiköt sekä vastaanottokeskukset, joiden alueella toimii useampi kuin yksi paikallisosasto.

Erilaisten toimintakulttuurien vuoksi osa haastatteluista oli yksilöhaastatteluja ja yksi ryhmähaastattelu. Ryhmähaastattelussa haastattelijan rooli on erilainen (Hirsjärvi & Hurme 2000,61). Ryhmähaastattelun etuna on monen henkilön haastattelu samanaikaisesti ja tässä tilanteessa ihmisten samanarvoisuus suhteessa tehtävään. Jonkun nostaminen jalustalle olisi voinut aiheuttaa hämmennystä muissa ryhmäläisissä.

Ajankohdaksi valikoitui huhtikuun alkupuoli. Haastattelupaikaksi itse ehdotin voivani tulla paikkakunnalle, mutta toivoin tilaa, joka olisi rauhoitettu haastattelun ajaksi ja josta löytyy sähköä nauhoitteen tietokoneelle tallentamista varten. Paikkaa ja ajankohtaa haastateltavat saivat itse ehdottaa. Haastattelut toteutettiin SPR:n omassa toimitilassa tai vastaanottokeskuksen tiloissa. Haastattelupaikan valinnassa ja ajankohdassa toteutuvat Hirsjärvi & Hurmeen suositukset ajankohdasta ja rauhallisesta ympäristöstä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 73—74).

Kysymysten asettelussa aloitin herättelevistä kysymyksistä, joilla kartoitin henkilöiden ja toiminnan taustaa. Tämän jälkeen aikajärjestyksessä vaiheittaista etenemistä perustamisvaiheesta asukkaiden tuloon ja nykyhetkeen. Keskeisinä vapaaehtoistyöhön liittyvät kysymykset, yhteistyö vastaanottokeskuksen, asukkaiden ja muiden tahojen kanssa, piiritoimistolta saatu tuki sekä haastateltavien oma reflektio toiminnasta. Osassa käytin havainnollistavana mukanani olevia valmiita SPR:n ohjeistuksia. Kysymysten järjestys vaihteli haastateltavien oman puheen mukaan. Lopuksi vielä tarkistin omista muistiinpanoistani, että olin saanut oleellisen tiedon kaikista teemoista haastateltavilta. Annoin haastateltaville vielä mahdollisuuden olla jälkikäteen yhteydessä, mikäli jotain oleellista tulee mieleen.

Kysymykset lähetin haastateltaville etukäteen nähtäväksi ja olin ilmoittanut toiveeni haastattelutilanteen rauhoittamisesta. Itse suljin puhelimeni lentotilaan haastateltavien nähden ja toivoin heiltä puhelimien laittoa äänettömälle. Haastattelun tallentaminen on välttämätöntä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 75). Käytin tietokoneen äänitysmahdollisuutta ja lisäksi puhelimen ääninauhuria. Näin sain varmuuskopion suoraan. Lisäksi tein kirjallisia muistiinpanoja.

Ryhmähaastattelussa tuli muutamia häiriöitä haastateltavan puhelimen soidessa ja kahden joutuessa poistumaan kesken ryhmähaastattelun. Heiltä tarkensin henkilökohtaista mielipidettä vaativat kohdat ennen lähtöä. Valmistauduin huomioimalla ryhmädynamiikan ja valtahierarkioiden mahdolliset vaikutukset antamalla jokaiselle haastateltavalle yhtäläiset oikeudet puheenvuoroihin (Hirsjärvi & Hurme 2000, 63). Omiin muistiinpanoihini koodasin jokaiselle haastateltavalle oman kirjaimen, jota käytin kirjaamisessa. Huomioin myös äänenpainoihin ja nauhoitukseen mahdollisesti liittyvät ongelman nauhoitteiden purkamisessa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 63).

Haastattelutilanteet kestivät lopulta olettamaani ja tiedottamaani kauemmin. Olin pyytänyt varaamaan puolitoista tuntia, mutta jokaisessa aika venyi hieman pidempään. Onneksi tämä onnistui kaikille. Kysymyksiä oli alkurajauksenkin jälkeen vielä paljon. En kuitenkaan halunnut jättää mitään aihealuetta kokonaan pois, koska koin jokaisen aihealueen tärkeäksi. Riittävän pieni haastatteluotanta mahdollisti laajan haastattelun.

5.3 Aineiston analysointi ja luotettavuus

Osallistuvassa havainnoinnissa analyysi perustuu tutkijan henkilökohtaiseen tutkimuskokemukseen, vuorovaikutukseen tutkittavien ja tutkijan välillä (Grönfors 2007, 166).

Metodisessa keskustelussa empiirinen tieto ja teoria kohtaavat. Metodinen keskustelu antaa lukijalle mahdollisuuden tarkastella olosuhteita ja tutkimukseen liittyneitä tilannekohtaisia seikkoja sekä itsenäisiin arviointeihin. Metodinen keskustelu kertoo

esimerkiksi tutkimusongelman kehittymisestä tutkimuksen aikana, tutkimusjoukon valinnasta ja sen yhteydestä mahdolliseen kokonaispopulaatioon, tutkimuksen prosessista ja siihen liittyneistä seikoista. Se kertoo muistiinpanotekniikasta, aineiston järjestämisestä ja muokkaamisesta sekä analyysimenetelmän valintaan liittyneistä tekijöistä. (mt., 166.)

Aineistoa on analysoitu tutkimuksessa Syrjäläisen (1994, 90) kuvaavan sisällönanalyysin vaiheiden mukaan. Alussa tutkija ”herkistyy” aiheelle, hän tuntee oman aineistonsa ja ottaa haltuun keskeiset käsitteet kirjallisuuden avulla. Tämän jälkeen seuraa ajattelutyö, sisältäen aineiston sisäistämisen ja teoretisoinnin. Kolmannessa vaiheessa aineisto luokitellaan karkeasti keskeisiin luokkiin tai teemoihin. Neljänneksi tutkimustehtävä ja käsitteet täsmentyvät. Viidennessä vaiheessa todetaan ilmiöiden esiintymistiheys, poikkeukset ja uusi luokittelu. Viidenneksi ristiinvalidioinnissa saadut luokat horjutetaan ja puolletaan saadun aineiston avulla. Kuudentena johtopäätöksissä ja tulokinnassa analyysin tulos siirretään laajempaan tarkastelukehikkoon. (Metsämuuronen 2001, 53—54.)

Kehittämistyön lähtökohtana oli ajankohtaiseen pakolaistilanteeseen perehtyminen sekä omakohtainen, havainnoinnin kautta saatu kokemus vapaaehtoisena toimimisesta yhdistettynä ammatilliseen kokemukseeni vapaaehtoistyön ohjauksesta. Näitä yhdistelemällä herkistyin aiheeseen ja valitsin tutkimusnäkökulman sekä tarkensin tutkimuskysymystä. Tutkimuksen aikana perehdyin erittäin laajasti aihetta koskevaan tietopohjaan. Luokittelin koostamani havainnointiaineiston koskemaan paikallisosastoa, vastaanottokeskusta ja piiritoimistoa. Työni haastatteluosuus siirtyi paikallisosastojen vastuuvapaaehtoiisiin. Tämän jälkeen työn tilaajan kanssa koostimme sopivan haastatteluotannon paikallisosastoista ja vastaanottokeskuksista, joissa toimintarakente on mahdollisimman samankaltainen.

Haastatteluaineiston analysointiin on käytetty haastatteluaineistojen huolellista litteointia eli puhtaaksi kirjoitusta tietokoneelle ja tämän jälkeen saatu aineisto on analysoitu. Saadut vastaukset on ensin teemoittain koostettu ja löydetty keskeiset yhdistävät ja eriävät toimintatavat, näkemykset ja kokemukset. Keskeiset teemat on tutkimukseen kirjattu ja käsitelty aiheittain. Joistain aiheista on ehkä toisissa haastatteluissa puhuttu eri kohdassa enemmän tai täydennetty haastattelun kuluessa, mutta

tarkoin harkiten teemat on purettu ja aineisto jaettu varoen irrottamasta aineistoja virheellisesti aiheysteeksistä, jotta validius säilyy. Keskeiset teemat on nostettu vastausten perusteella ja niitä on käsitelty käyttäen apuna lisämuistiinpanoja ja piirtämällä esimerkiksi organisaatiorakenne ensin paperille ja koostamalla koordinaattorin tehtävänkuva.

Haastattelujen litterointi tietokoneelle oli aikaa vievää, mutta antoisaa. Haastatteluja purkaessani elin itse haastattelutilanteet uudelleen. Muistin ympäristön, tunnelman ja ihmiset. Numeroin jokaisen haastattelun erikseen ja ryhmähaastattelussa haastateltavien puheenvuorot. Kirjasin sanatarkkaan pääosan haastattelujen lauseista, jotta aineiston luotettavuus säilyy ja pystyin sen tarvittaessa tarkistamaan. Lisäksi yksittäisten lauseiden käyttö tutkimusraportissa lisää aineiston uskottavuutta ja tuo siihen eloa.

Tämän jälkeen kirjasin tutkimustuloksiin teemoittain haastatteluaineiston yhteneväiset teemat. Pyrin kirjaamaan sisällöt siten, ettei henkilöitä tai paikkakuntia voi tunnistaa sekä löytää yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia vastauksista. Olin varautunut hyvin eriäviin vastauksiin ja näkemyksiin. Yllätyin, kuinka paljon yhteneväisyyksiä eri paikoista löytyi etenkin asioissa, joita toiminnassa tulisi kehittää. Havainnointini oli tuottanut oikeanlaisia huomiota ja kysymyksiä. Eriävät näkemykset ja käytänteet on tuotu työhön esiin kunnioittaen ja huomioiden saatu aineisto. Tarkoitus ei ole ollut yhdenmukaistaa ja saada vain yhdenlaisia vastauksia, vaan vastuuvapaaehtoisten oma-kohtainen kokemus kuulluksi. Tutkimustuloksiin olen koostanut ja kirjannut yhteneväisiä asioita, kehittämiskohtia ja toimivimpia käytänteitä vapaaehtoistyön järjestämisestä.

Sekä havainnoinnissa että haastatteluissa on pyritty suojaamaan henkilöiden identiteettiä ja toimintaympäristöt kuvaamalla ja käyttämällä aineistoja, jotka eivät paljasta henkilöitä tai paikkakuntia. Tämän vuoksi en ole käyttänyt aineistona esimerkiksi lukemiani paikallisia tai alueellisia lehti uutisointeja, vaikka niihin aktiivisesti perehdyinkin ja niitä keräsin tutkimukseni aikana.

Haastattelutilanteissa on otettu huomioon Brennerin (1978) mukaiset haastateltavan oikeudet, tietyt juridiset, moraaliset ja eettiset standardit (Hirsjärvi & Hurme 2000,

102). Ennen työn luovuttamista olen hyväksyttänyt sen työn tilaajalla. Haastattelijana olen käsitellyt aineiston luottamuksellisesti ja tutkimuksen jälkeen hävittänyt saadun aineiston.

Haastatteluita valmistauduin jatkamaan tarvittaessa haastatteleamalla vastuussa olevia työntekijöitä, jotta saan luotettavaa ja riittävää tietoa ja jotta saturaatio toteutuu. Saturaatiossa tutkija pystyy itse määrittelemään, milloin on saanut riittävästi aineistoa ja milloin tulee lopettaa, jotta voidaan saada merkittäviä (teoreettisia) tuloksia (Hirsjärvi & Hurme 2000, 60). Tätä en kuitenkaan lopulta kokenut tarpeelliseksi saamani aineiston perusteella, jonka on tarkoitus pohjautua paikallisosastojen vastuuvapaaehtoisten kokemuksiin.

Tutkimuksen luotettavuudesta ja yleistettävyydestä voi todeta tutkimuksen pohjautuvan vain kolmen vastaanottokeskuksen vastuuvapaaehtoisten haastatteluun ja subjektiiviseen havainnointikokemukseeni yhdessä vastaanottokeskuksessa. Tutkimustulosten perusteella vastauksista löytyy kuitenkin paljon yhteneväisyyksiä, joten sen perusteella vastaavia kokemuksia voi olettaa olevan muuallakin, joten saadulla aineistolla voidaan tuoda esiin keskeisiä kokemuksia ja kehittämiskohtia.

Laadukkuutta työssä on tavoiteltu vankalla tietopohjalla, omakohtaisella havainnoinnilla sekä ammattitaustan ja vapaaehtoiskokemuksen tuomalla tuntumalla ja niiden pohjalta koostetulla teemahaastattelulla. Laaduntarkkailua on parantanut haastattelijan äänittäminen, muistiinpanot ja haastattelun jälkeen pian tapahtunut litterointi. Aktiivisessa havainnoinnissa päivittäiset muistiinpanot ja omat huomiot ovat mahdollistaneet oikeiden kysymysten löytämisen haastateltaville. Kysymykset on hyväksytetty ennen haastatteluja tilaajalla. Samoin työ on näytetty ja hyväksytetty ensimmäisenä työn tilaajalla, jotta sisältö vastaa heidän tarvettaan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184-185.)

Tutkimuksen aikana elin lähes vuoden tiiviisti pakolaiskysymysten, vastaanottokeskustoiminnan ja vapaaehtoistyön sisällä. Aihetta ei juuri päässyt pako, koska lähes päivittäin uutisoinnissa oli jotain aiheeseen liittyvää. Lisäksi tein vapaaehtoistyötä vastaanottokeskuksessa ja järjestötyön suuntautumisopinnoissa perehdyin alustavasti vapaaehtoistyöhön ja koordinaattorin tehtävään. Välillä tämä jatkuva infotulva

oli myös ahdistavaa. Opettelin lokeroimaan aiheen mielessäni: Aamulla luin uutiset ja opinnäytetyötä tehdessäni paneuduin aiheeseen. Silti alitajunta teki usein töitä ja aihe oli tiiviisti mielessä. Liikunta ja perheen kanssa vietetty aika olivat parhaita tilanteen tasaajia.

Haasteellista minulle oli ensinnäkin työn rajaaminen. Tietopohjaan perehdyin intensiivisesti ja laajasti. Nautin mahdollisuudesta lukea, oppia ja yhdistää lukemaani tietoa käytäntöön. Työn välivaiheessa minulle ehdotettiin kuvaamaan elämää vastaanottokeskuksessa. Tähän oli kuitenkin vaikea löytää tietokirjallisuutta, joten luin laajasti pakolaisuuteen ja kotouttamistyöhön liittyvää aineistoa, joista kuitenkin suuren osan jouduin jättämään työn ulkopuolelle. Lopullista työtä olen tiivistänyt parhaani mukaan. Vaikka jouduin jättämään paljon kiinnostavaa aineistoa ulkopuolelle, koen saaneeni paljon hyödyllistä tietoa mahdollisesti tulevaisuutta ja tulevia työtehtäviä varten.

Toinen haaste oli yhteydenpito työn tilaajaan. Tapasimme pikaisesti tiedotustilaisuuden yhteydessä joulukuussa paikkakunnalla ja seuraavan kerran kesäkuun lopussa. Välissä olimme sähköpostilla yhteydessä. Sain myös olemassa olevia aineistoja suhteessa myöhään työhöni nähden, esimerkiksi vastaanottokeskuksen yhteyshenkilön tehtävänkuvan vasta kesäkuun tapaamisessa, työn ollessa jo lähes valmis. Ymmärsin kuitenkin hänellä olleen erittäin paljon muita töitä, joten mahdollisuudet paneutua opinnäytetyöhöni olivat kuluneena keväänä varsin vähäiset.

6 VAPAAEHTOISTYÖN KOORDINAATTOREIDEN KOKEMUKSIA JA HYVIÄ KÄYTÄNTEITÄ PERUSTAMISVAIHEESTA

Tämä luku sisältää paikallisosastojen vastuuvapaaehtoisille eli vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyön koordinaattoreiden haastattelujen tulokset sekä kokemuksia ja hyviä käytänteitä keskeisistä vapaaehtoistoiminnoista. Perustamisvaihe sisältää tilojen valmisteluvaiheen ja asukkaiden saapumisen jälkeisen toiminnan.

Haastatteluun osallistui yhteensä kuusi vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyön vastuuvapaaehtoista Uudenmaan alueelta. Tuloksissa on käytetty suoria lainauksia

haastateltujen vastauksista elävöittämään ja myös todentamaan haastattelutilanteita. “Vok” ja “vokki” tarkoittavat vastaanottokeskusta. “Piiri” piiritoimistoa, “koordinaattori” vapaaehtoistyön vastuuvapaaehtoista ja “osasto” Punaisen Ristin paikallisosastoa. “Organisaatio” tarkoittaa vastaanottokeskuksen työntekijöitä ja organisaatorakennetta. ”Perustajadelegaatti” ja ”delegaatti” Punaisen Ristin vastaanottokeskusten valmisteluyksikköä.

6.1 Vapaaehtoistyö valmisteluvaiheessa

Toiminnan lähtökohdat, oma tausta ja vapaaehtoistyöhön käytetty aika

Yhteneväisesti kaikilla haastateltavilla oli pitkä historia SPR:n jäsenenä ja toiminnassa. Suurin osa oli lähtenyt toimintaan mukaan työikäisenä, joku jo nuorisojäsenenä. Ihmiset olivat itse olleet mukana toiminnassa ja sen järjestämisessä paikallisesti, osa myös valtakunnallisella ja kansainvälisellä tasolla. He olivat osallistuneet SPR:n vapaaehtoisten ensiaputoimintaan, lipaskeräyksiin, ystävätoimintaan, leirien ja tapahtumien järjestämiseen. Lähes kaikki olivat toimineet paikallisosaston hallituksessa, moni keskeisissä puheenjohtajan tai sihteerin tehtävissä. Selkeästi esiin nousee vahva sitoutuminen SPR:n toimintaan ja arvoihin. Pitkäaikainen tietämys SPR:n toiminnasta, organisaatorakenteesta ovat edesauttaneet ja toimineet vahvana tukipohjana vastaanottokeskustoimintaan mukaan lähtemiselle.

Vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyön vastuuhenkilöiksi lähteminen on tapahtunut luontevasti joko hallituksen pyytäessä tai omaan, esimerkiksi puheenjohtajan tai sihteerin asemaan perustuen.

“Tuli pyytämättä.”

“Kysyttiin tehtävään, koska otin kantaa, kyselin, miten asiat menee.”

“Vaikka oli muitakin asioita, mitä SPR:ssä tein, tämä oli sellainen, että ei tarvinnut miettiä, lähdenkö mukaan.”

Kaikki haastatellut kokivat, ettei toiminnasta ja sen järjestämisestä saanut riittävästi tietoa valmisteluvaiheessa.

“Kun ylläpitäjäksi osoitettiin SPR, piiristä olisi pitänyt olla heti yhteydessä osastoon. Kertoa faktat, missä mennään, milloin perustetaan, milloin henkilökunta rekrytoidaan ja miten me osastona voidaan valmistautua muuten, kuin ottaa ilmoittautumisia vastaan.”

Punaisen Ristin paikallistason toimintaan kuuluu valmiussuunnitelmat äkillisten kriisi-tilanteiden varalle. Vaikka tällaiset valmiussuunnitelmat on olemassa, niiden ei koettu suoraan palvelevan vastaanottokeskustoimintaa. Olisi kaivattu konkreettista tietoa toiminnasta ja sen tarpeesta, mitä tapahtuu ja mikä on paikallisosaston rooli.

“Vaikka on valmiussuunnitelmat äkillisten tilanteiden varalle, tämä ei ole ihan sama juttu. Tapahtuuko jotain, milloin ja mitä meiltä odotetaan.”

Vastaanottokeskusten perustamista varten SPR Helsingin ja Uudenmaan piirillä on oma valmisteluyksikkö, joka käy ennen toiminnan käynnistymistä ja henkilökunnan palkkaamista läpi tilat, tekee alustavat suunnitelmat tilojen rakenteesta, tarvittavista kalusteista ja muista valmisteluista. Näissä tilanteissa paikallisosastot ovat olleet mukana. Osa on tosin kokenut joutuneensa olla itse aktiivinen osapuoli tapaamisen suhteen. Valmisteluyksikön tekemät suunnitelmat ovat myös voineet muuttua henkilökunnan astuttua johtoon. Tämä on aiheuttanut hämmennystä ja ristiriitoja vapaaehtoisille.

“Perustajadelegaatti oli tehnyt jonkun suunnitelman ja sitä ruvettiin heti purkaan.”

Alussa olisi myös toivottu vastaanottokeskukseen palkatun apulaisjohtajan ottavan yhteyttä paikallisosastoon. Yhteydenotot olivat yksipuolisesti hoituneet paikallisosaston tasolta.

“Vokin johtajan ohjeistuksessa pitää olla, ota heti yhteys paikallisosaston puheenjohtajaan. Soita ja sovi, kuka voi tulla vapaaehtoistyötä organisoimaan ja millaista apua vokilla tarvitaan. Käydä läpi ne tarpeet, mitä on.”

Aika valmisteluun ennen asukkaiden tuloa vaihteli muutamasta päivästä kuukauteen. Paikallisosastot ovat jokaisella paikkakunnalla aloittaneet vapaaehtoisten ilmoittautumisten ja tarvittavan lahjoitustavaran vastaanoton ja organisoinnin välittömästi päätöksen tultua vastaanottokeskuksen perustamisesta paikkakunnalle.

“Aikajänne on kaiken kaikkiaan hirveen tiivistynyt. Jos vokissa on ollut töissä kolme viikkoa, se tuntuu valtavan pitkältä ajalta. Koska vokissa tapahtuu niin paljon lyhyessä ajassa.”

Ajankäytöllisesti yhteneväistä oli, että kaikki olivat valmisteluvaiheessa tehneet pitkiä 8—12 tuntisia työpäiviä, 4—7 päivää viikossa. Vaihe oli raskasta, mutta palkitsevaa, koska koko ajan näki tulosta ja tiesi tämän kuuluvan alkuvaiheeseen. Toiminnan taasaannuttua aikaa ei käytetä enää ihan samassa määrin. Keskimäärin 3—5 päivää viikossa, 3—8 tuntia päivittäin.

“Syksyllä olin mukana päivittäin. Tiukkaa aikaa, kun porukkaa tuli. Kaikki opettelemas’. Parhaillaan meni myös viikonloput.”

“No semmonen 8 tuntia päivässä, ei nyt ihan joka päivä. Lisäksi kirjallisia töitä kotona pari tuntia.”

Valmisteluvaiheessa vapaaehtoisten tehtävät koostuivat lähes kaikesta: Siivousta, tilojen kuntoon laittoa, lahjoitustavaran vastaanottoa, hakemista ja lajittelua. Vapaaehtoiset kokosivat sänkyjä, kalustivat huoneita, laittoivat yhteisiä tiloja, kuten leikkihuoneet ja oleskelutilat kuntoon. Lisäksi vapaaehtoiset tekivät erilaisia korjaus- ja kunnostustöitä.

“Tehtiin ihan kaikkea, vessojen siivouksesta lähtien.”

Asukkaiden saapuessa ja henkilökunnan rekrytoinnin ollessa kesken, vapaaehtoiset olivat myös monessa mukana: Jakoivat avaimia asukkaille, ohjasivat ja auttoivat majoittumaan huoneisiin, jakoivat vaatteita, verhoja, kalusteita, astioita ja käyttötarvikkeita asukkaille sekä kulkivat tarvittaessa ohjaajien apuna tai neuvoivat asukkaita paikallisista asioista.

*“Alussa tarvittiin kaikessa, koska ei ollut henkilökuntaa. Vapaaehtoiset-
han pyöritti sitä vokkia.”*

Valmisteluvaiheesta haastateltavilta nousee selkeästi esiin organisoinnin puute. Koordinaattoreiden olisi pitänyt saada tieto, miten toimitaan ja mihin vapaaehtoisia tarvitaan, jotta he olisivat pystyneet ohjaamaan muita vapaaehtoisia. Kaikki vapaaehtoiset olisivat tarvinneet selkeän organisaatorakenteen ja tiedon tehtävien prioriteetti-järjestyksestä ja vapaaehtoistarpeesta. Vastaanottokeskuksen johdon tehtävä olisi ollut määrittää vapaaehtoistyö: Jakaa selkeästi alueet, joissa vapaaehtoiset ovat mukana tai jotka ovat vapaaehtoisten vastuulla. Luoda puitteet toimia ja sen jälkeen luottaa. Osoittaa henkilö, johon tarvittaessa ollaan yhteydessä.

*“Asetelma ei ollut vokissa selvä, joka kuitenkin SPR:n ohjeistuksissa sel-
keästi on: Vokin täytyy määritellä, mitä vapaaehtoistyö on.”*

*“Olis´ tarvittu tiettyä organisointia. Selkeää vastuuta, missä mennään, mi-
ten tehdään. Varsinainen ohjeistus puuttui, mitä kukakin tekee.”*

*“Yritettiin selvittää siitä, että miten mikäkin asia menee. Hirveesti meni ai-
kaa ja energiaa siihen, koska meillä ei ollut mitään kanavia tiedonkulul-
le.”*

Alkuvaiheen kaoottisuus kuitenkin ymmärretään: Tilanne on ollut kaikille uusi, niin työntekijöille kuin vapaaehtoisillekin. Henkilökunnan rekrytointi on myös ollut kesken. Työntekijöillä oli paljon tehtävää, heillä ei välttämättä ollut puhelimia tai toimivia tietokoneita, jotka olisivat mahdollistaneet yhteydenpidon. Selkeällä organisaatoraken- teella ja toimivalla tiedotuksella, vaikka käsinkirjoitetuilla tehtävälstoilla tai yhteisillä palavereilla olisi mahdollistettu tiedonkulku ja tehtävien priorisointi. Alusta pitäen va- paaehtoistyön olisi pitänyt kuulua jonkun työntekijän vastuulle, jonka tehtävä olisi ol- lut neuvotella ja organisoida toimintaa yhdessä vastuuvapaaehtoisten kanssa.

*“Silloin mekin oltais´ osattu kohdistaa tarvittava kysymys oikealle henki-
lölle.”*

“Kukaan ei tiennyt kuka johtaa, mitä johtaa ja kenen vastuulla on.”

“Organisointi oli kaiken kaikkiaan hyvin kaoottista. Eivät hekään tiedneet, mitä sen on. Toisaalta; ei ollut parempaakaan tilannetta.”

Vapaaehtoiset olisivat tarvinneet selkeitä ohjeita ja käytänteitä. Organisaatio olisi pitänyt muodostaa selkeisiin tehtäväkuviin ja vastuualueisiin perustuen. Vapaaehtoisia kohdeltiin osan mielestä turhankin hienovaraisesti, “tehkää, mistä tykkäätte” -asenteella. Kun tehtävää on paljon, olisi kuitenkin kaivattu selkeää ohjeistusta.

“Vokki vaan kysyi, mitä te tykkäätte ja mitä te haluatte tehdä.”

“Jokainen teki vähän jotain, eikä kukaan pysynyt perässä. Se muuttuu koko ajan.”

“Alussa pitää olla ihminen, joka uskaltaa ja osaa komentaa joukkoja ja joka osaa organisoida oman organisaationsa niin, että heillä on työryhmiä. Eikä niin, että kaikki tekee kaikkee, kaikki juoksee ympäriinsä. Ja ei ole selkeää palaverikäytäntöä, ei viestintäkäytäntöä, ei tiedotuskäytäntöä ja kun tulee apulaiseksi vapaaehtoisia, ei heidänkään käyttö onnistu, kun omat resurssit on levällään.”

6.2 Kokemuksia ja hyviä käytänteitä toimintaryhmien järjestämisestä

Keskeisiksi vapaaehtoistehtäviksi nousevat vaatejakelu ja lahjoitustavaran vastaanotto, suomen kielen opetus, lasten leikkihuone ja muut toimintaryhmät. Lisäksi vapaaehtoiset ovat mukana erilaisten tapahtumien, retkien ja muun toiminnan järjestämisessä.

Vaatejakelu

“Kun ihmiset tulevat, he tarvitsevat ruokaa, nukkumapaikan ja lämmintä vaatetta päälle. Nämä pitää laittaa ensimmäisenä kuntoon.”

Toimintaryhmistä selkeästi ensimmäiseksi ja oleellisimmaksi vapaaehtoisten tehtäväksi nousee vaatejakelu ja lahjoitustavaran vastaanotto. Jokaisessa vastaanotto-

keskuksessa on osoitettu tila, jossa vaatejakelu toimi. Tehtävä on kaikissa paikoissa vapaaehtoisvetoinen ja siihen on nimetty omat vastuuvapaaehtoiset.

“Se oli yks’ rynnäkkö, voi hyvänen aika. Ei me montaa päivää keretty, kun talo oli täys tavaraa. Lahjoituksia saatiin yksityishenkilöiltä, seurakunnalta, koulut keräs’ harrastusvälineitä. Vieläkin kysytään, tarviiko jotain.”

Lahjoitustavaraa on saatu eniten yksityisiltä ihmisiltä. Lisäksi tavaraa on saatu toisesta vastaanottokeskuksesta, seurakunnalta ja muilta yhteisöiltä, kuten MLL:n lastentarvikekirpputorien kautta. Harrastusvälinekeräyksiä on järjestetty koulujen ja urheiluseurojen kautta. Tarvikkeita on saatu omalta lähipiiriltä, Facebookin ja paikallisosaston nettisivujen kautta, seurakunnan, paikallisosaston ja muiden tahojen omilta kirpputoreilta sekä SPR:n omalta kirpputorilta Kontista. Huomioitavaa on, että kaikki eivät ole kuitenkaan saaneet pyytäessään Kontista tarvittavia vaatteita ja tavaroita, vaikka ovat ohjanneet ihmisiä toimittamaan sinne lahjoituksia.

Vaatejakelussa on jokaisessa paikoista kantapään kautta kokeiltu erilaisia käytäntöjä. Esimerkiksi vaateryhmän puuttuminen alkuvaiheessa aiheutti turhaa päällekkäisyyttä; toiset siirsivät tavaroita eri paikkaan, eri ihmiset loivat erilaisia sääntöjä ja kukaan ei tiennyt miten toimitaan. Myös henkilökunnan kanssa oli haastetta, jos henkilökunta päästi tilaan asukkaita tai haki tarvikkeita, joista oli ehkä jo toisin sovittu. Selkeiden ohjeiden puuttuessa myös vapaaehtoisilta puuttui yhteneväinen käytäntö.

“Siellä oli ihan kaaos. Vokkilaiset päästi asukkaita tilaan täysin kontrolloimatta ja asukkaat otti vaatteita kuinka paljon vaan.”

“Kaikki oli hirvittävä sekamelska.”

Vaatejakelussa kokeiltiin erilaisia käytäntöjä:

Asukkaat saivat tulla vapaasti, jolloin tavaraa hamstrattiin eikä kukaan ollut tietoinen, mitä kukin oikeasti tarvitsee. Vuodenaikojen vaihtuessa ei ollut tietoa, kuka oikeasti tarvitsee talvitakkia tai muuta, kun toisilla saattoi olla varastoituna jo useita ja joillain ei ollut mitään.

“Aluksi tulivat vapaasti ja rynnäköllä.”

“Alussa ihmeteltiin, kun kukaan ei hae mitään. Sitten oppivat tulemaan, tulivat ryppäänä ja meni hälinäksi. Osa hamstrasasi enemmän, osa vähemmän.”

“Löytyi esimerkiksi huone, johon lapset oli huvikseen keränneet vaatteita.”

Jakelua kokeiltiin myös siipi, asunto tai perhe kerrallaan. Tämä osoittautui muuten toimivaksi, mutta muodostui pitkiä jonoja ja selkeiden sääntöjen puuttuessa toiset saattoivat viedä esimerkiksi oman perhekunnan jäsenille vaatteita, joita muutkin olisivat tarvinneet. Tämä aiheutti riitoja ja kahnauksia asukkaiden välillä. Perhekuntakokeilussa perheet yhdistyivät, joka ilman selkeää identifiointikäytäntöä ei toiminut.

“Muodostui kyllä yllättävän paljon uusperheitä!”

Kokeiltu on myös laittaa käytävään valmiiksi valikoituja vaatteita, joista asukkaat saivat valita. Tämä ei toiminut, koska sopivaa kokoa ja mieltymystä on vaikea arvioida etukäteen. Annettiin myös aika ja laitettiin toiveiden mukaan tavarat valmiiksi, josta saivat valita.

“Ei toiminut, ei kelvannut tai sopinut.”

Kokeiltiin myös sääntöä, jossa päätettiin tietty määrä ihmisiä kerralla ja saivat ottaa sovittun määrän vaatteita, esimerkiksi takin ja kolme muuta vaatetta.

“Kaaos väheni, mutta oli hidasta. Ei kirjattu mitenkään.”

Ongelmalliseksi on myös koettu tavaran hamstraaminen ja sovitushetken puuttuminen, jolloin asukkaat palauttavat sopimattomia vaatteita ja haluavat seuraavana päivänä tilalle uutta. Tavaran palauttaminen tai vaihtaminen onkin yhdessä paikoista kielletty. Käännytyspäätöksen saaneilta ylijääneet vaatteet, kengät ja tarvikkeet palautuvat vaatejakeluun. Niiden tarvittaessa peseminen ja jaottelu ovat myös oma työnsä vapaaehtoisille.

Hyvät käytänteet vaatejakelussa

Eri paikoissa toimitaan eri tavalla, mutta jokaiseen on saatu ajan myötä toimimaan sinne sopivat käytänteet.

“Organisoinnin vaatejakelussa pitää olla armeijamainen, jotta taataan, että kaikille saadaan tarvittavat vaatteet.”

Yksi haastatelluista korostaa selkeää organisointia ja jonkinlaista identifiointisysteemiä alusta lähtien. Ennen kuin asukkailla on ID-kortit, jotenkin pitää esimerkiksi asunnon mukaan tai rannekkeella kirjata, kuka on mitäkin saanut. Hän kannattaa jokaisen annetun vaateen ja tavaran kirjaamista, jotta tiedetään, kuka on saanut ja keneltä puuttuu.

”Nyt täyttävät lomakkeen ja annetaan infotaululle aika.”

Toisessa paikassa on hyväksi käytänteeksi todettu asukkaiden täyttävän tilauslomakkeen, jolla pyytävät tietyt vaatteet sukupuolen ja koon mukaan. Lomakkeeseen kirjataan huonenumero, jonka perusteella ilmoitustaululle annetaan aika, jolloin saavat itse tulla valitsemaan. He saavat ottaa ja usein myös ottavat muuta tilauslomakkeen ulkopuolelta. Kirjaamista pidetään tilauslistan lisäksi ainoastaan arvokkaammista tavaroista ja suosituimmista tarvikkeista, kuten matoista, lastenvaunuista, matkalaukuista ja harrastusvälineistä. Näistä tarvikkeista toiveet kirjataan etukäteen listaan ja annetaan pyyntö- tai tärkeysjärjestyksessä.

“Kun oppii tuntemaan, se on paras keino. Joidenkin voi antaa vapaasti katsella. Toisia ei voi jättää hetkeksikään, muuten kaikki on sotkussa.”

Kolmannessa paikassa toimivimmaksi on koettu tietyt aukioloajat, joiden puitteissa asukkaita päästetään vuorollaan sisään ja saavat ottaa tarvitsemansa. Ihmisiin tutustuminen koetaan parhaaksi keinoksi, koska osan voi antaa rauhassa katsella ja toiset tarvitsevat enemmän vapaaehtoisten huomioita ja kontrollia. Tässä paikassa vaatejakelu toimii erillisessä tilassa, joka mahdollistaa eri tavalla luottamuksen syntymisen ja kohtaamisen asukkaiden kanssa.

Suomen kielen opetus

“Yksi vapaaehtoisista palkattiin opettajaksi.”

Suomen kielen opetus nousee toisena keskeisenä toimintamuotona, jossa vapaaehtoiset ovat mukana. Toisissa paikoissa opetuksen päävastuu on palkatulla opettajalla, jonka apuna ryhmien ohjauksessa toimii vapaaehtoisia. Vapaaehtoisten vastuulla on esimerkiksi erilaisia tasoryhmiä ja naisten ryhmiä. Paikat, joissa opetus on palkatun opettajan vastuulla, asukkaat velvoitetaan osallistumaan opetukseen. Tällöin myös opetusta on päivittäin.

“Kaikki opettajat ihmettelee, ettei ole palkattua opettajaa.”

Vapaaehtoisvetoisessa paikassa ryhmiä on vain muutama ja osallistumispakkoa ei ole. Ryhmien vastuuohjaajat ovat eläkkeelle siirtyneitä kielten opettajia, joten opetuksen taso koetaan hyväksi. Suomen kielen opetuksen päävastuun haastatellut kokevat kuitenkin yhteneväisesti kuuluvan vastaanottokeskukselle ja palkatulle opettajalle. Asukkaiden velvoittamisen, materiaalihankintojen, tiedotuksen ja pitkäjänteisen suunnitelmallisuuden vuoksi opetuksen tulisi olla palkatun ihmisen vastuulla. Suomen kielen opetuksen tulee haastateltujen mielestä olla suoraan vastaanottokeskuksen alaista toimintaa, ei vapaaehtoisten. Vapaaehtoisten mukanaolo toiminnassa koetaan kuitenkin hyväksi ja tärkeäksi. Kaikissa paikoissa opettajille on luotu oma Facebook-ryhmä, jonka kautta tiedotus toimii.

“Jos olisi useammin opetusta tai pienryhmiä lisäksi, edistyminen olisi nopeampaa. Nyt osallistuu aikuisista kolmasosa, kun ei ole pakollista.”

Lasten leikkihuone

“Kyllä naisetkin osallistuu, mutta sitten on aina lapset.”

Naisten osallistumisessa kielen opetukseen ongelmalliseksi nähdään lastenhoito. Perheessä naiset ovat pääosin vastuussa lastenhoidosta, joten kaikki eivät voi osallistua. Lastenhoitoa on yritetty järjestää vapaaehtoisvoimin sekä velvoittamalla perheen isiä ja muita vanhempia vuorollaan ottamaan vastuuta. Lastenhoidon järjestäminen nähdään vastaanottokeskuksen tehtäväksi, koska missään näistä paikoista vapaaehtoisten resurssit eivät riitä lastenhoidon järjestämiseen. Yhdessä paikoista alkaa työntekijävetoinen päiväkotitoiminta, joka toimii nimenomaan suomen kielen opetuksen aikana. Työntekijän apuna toimii vapaaehtoisia sekä äitejä, joilla ei sillä hetkellä ole opetusta. Toisessa harjoittelija järjesti leikkihetkiä, joille toivotaan jatkoa vapaaehtoisilta.

“Vokissa ei mikään tila voi olla auki valvomatta.”

Lasten leikkihuoneita ovat vapaaehtoiset olleet perustamassa jokaiseen vastaanottokeskukseen. Tiloista on luotu viihtyisät ja ne on sisustettu lahjoitustavaralla. Haastavaa on ollut, ettei tiloja voi pitää auki valvomatta, koska leluja on viety omiin huoneisiin, jälkiä ei ole siivottu, seiniin on piirretty ja paikkoja tuhottu.

Leikkihuoneisiin on luotu ja kokeiltu erilaisia käytänteitä. Esimerkiksi leikkihuoneeseen on päästetty kahden vapaaehtoisen tai ohjaajien kanssa. Äitejä on myös yritetty sitouttaa mukaan toimintaan. Ongelmalliseksi jokaisessa paikassa on koettu riittämätön vapaaehtoisten määrä pitämään leikkihuonetta auki, etenkin päiväsaikaan, jolloin tila voisi palvella suomen kielen opetusta ja muita ryhmätoimintoja. Leikkihuoneen ovet on monissa paikoissa jouduttu pitämään pääosin suljettuna.

“Vokkilaiset ei ole siinä määrin ohjanneet sitä lasten toimintaa, mitä vois´ ajatella, mikä olis´ vapaaehtoisten kannalta terveellistä. Koska vapaaehtoisethan on sitten joutuneet sanomaan tai kysymään, miten nää lapset sitten.”

“Pakko olla valvottu. Vanhemmat ei välttämättä kaikki ole täsmällisiä ja tiukkoja. Kaikki ei pidä huolta siivoamisesta.”

Muut toimintaryhmät

Muihin toimintaryhmiin kuuluu erilaiset *kulttuuriryhmät*, joissa opetellaan suomalaisia tapoja ja tehdään vierailuja eri kohteisiin. Näissä haasteeksi on muodostunut tulkin puuttuminen. Työntekijäresursseja ei ole voitu irrottaa tulkkaukseen ja välttämättä paikalla ei aina ole sellaista asukasta, joka pystyisi tulkkamaan englanninkielestä muille. Myöskään kaikki ryhmänohjaajat eivät koe oman englanninkielen taidon riittävän, joten kokoontumisia on jouduttu perumaan tai pistämään tauolle.

Naisten keskuudessa erilaiset *käsityökerhot* ovat suosittuja, naisille on myös järjestetty omaa *liikuntatoimintaa* ulkoilun ja sisäpelien muodossa. Näissä haasteena on sama lastenhoito-ongelma kuin suomen kielen opetuksessa. Miehillä on järjestetty *sähly- ja jalkapallovuoroja* sekä *nikkariryhmiä*. Kahdessa paikoista nikkariryhmät ovat talkoilleet linnunpönttöjä.

Lapsille on järjestetty *taideryhmiä*, *sirkuskerho*, *muskareita* sekä *LäksyHelppi*- tukea koululaisille. *LäksyHelppi* koetaan hyväksi vapaaehtoistoiminnan muodoksi, mutta yhden koulutukseen osallistuneen vapaaehtoisen mukaan tavallinen kantasuomalaisille suunniteltu *LäksyHelppi*-koulutus ei tue toimintaa turvapaikanhakijalasten kanssa.

“LäksyHelppi kantasuomalaisille suomalaisessa koulussa on ihan eri asia kuin LäksyHelppi vokissa. Ne on ihan kaks eri maailmaa. Koska lapset käyttäytyy toisella tavalla. Siinä on vapaaehtoisille paljon enemmän haastetta.”

Lisäksi on erilaisia *taidetyöpajoja* yhdessä vanhemmille ja lapsille sekä *yrttien istutus* ja *puutarhapalastoja*. Kahdessa paikassa suunnitteilla on *ruoanlaittokerho*, jossa voisi vastavuoroisesti opetella suomalaisia ja muiden kulttuureiden ruokia. Toiveena olisi myös oma kerho yksin tulleille nuorille miehille, jotka eivät välttämättä osaa itse laittaa ruokaa. Kerhossa myös opeteltaisiin kaupassa käyntiä ja suomalaisia raaka-aineita.

Vanhusten virkistystoiminnassa asukkaat ovat olleet mukana ulkoiluttamassa ja viihdyttämässä vanhuksia. Toiminta on otettu erittäin hyvin vastaan hoitolaitoksen ja vanhusten puolelta. Asukkaat ovat kokeneet toiminnan mielekkääksi, koska saavat itse olla tekijöinä, ei toiminnan kohteena.

“Asukkaat on tässä itse tekijöitä, ei objekteina. Harrastustoiminta ei kohdistu tässä heihin vaan saavat itse olla tekijöinä. Arvostan sitä.”

Vapaaehtoiset ovat myös osallistuneet erilaisten *tapahtumien* ja *retkien* järjestämiseen. Retkiä on tehty esimerkiksi paloasemalle, kirjastoon, museoihin ja alueen yrityksiin. Vapaaehtoisia on ollut auttamassa terveydenhuoltokäynneillä, kouluun ja esi-kouluun tutustumisissa sekä opettamassa hiihtoa ja muussa ulkoilussa. Suunnitteilla on esimerkiksi vappujuhla ja kesään erilaisia retkiä lähialueelle. Yhdessä paikassa ammattikorkeakoulun opiskelijat järjestivät ystävyysottelun paikallisen jalkapalloseuran kanssa kouluikäisille lapsille.

Ongelmalliseksi ryhmien kanssa koetaan yhteisen kielen puuttuminen, aikatauluista kiinnipitäminen, lastenhoito sekä osallistumisaktiivisuuden vaihtelevuus. Toimintaa olisi tarjolla, mutta osassa käy vain muutamia. Positiiviseksi näissäkin tilanteissa koetaan mahdollisuus henkilökohtaiseen, luottamukselliseen ja aitoon kohtaamiseen.

Haastateltavien mielestä vapaaehtoiset voisivat olla mukana monenlaisessa toiminnassa, jos resursseja olisi riittävästi. Esimerkiksi pitää leikkihuonetta auki, auttaa pyöräilyssä ja järjestää aktivoivaa toimintaa myös aikuisille. Etenkin huoli nuorista miehistä, jotka turhautuvat tekemisen puutteessa nousee esiin.

“Jos olis’ lasten leikitysryhmä, he menis’ sinne tiettyyn aikaan ja myös huolehtis’, että kaikki tavarat pysyy huoneessa sen jälkeenkin.”

“Ohjattua liikuntaa vois’ olla enemmän, jos olis’ vapaaehtoisia.”

“Nuoret miehet huolestuttaa, jotka ei ole itse aktivoituneet. Ei käy suomen kielen tunneilla tai muuta. Niille pitäisi kehitellä toimintaa. Jonkun pitäisi aktivoida. Sama kai se on suomalaisten saman ikäisten kanssa.”

6.3 Vapaaehtoisten määrä, perehdyttäminen, tiedottaminen ja tukeminen

Vapaaehtoisten määrä ja motivaatio

Vapaaehtoisten kirjoilla oleva määrä eri paikoissa vaihtelee 25—230 henkilön välillä. Kaikki eivät ole aktiivisesti mukana toiminnassa. Osa on ollut mukana vain valmisteluvaiheessa, joku käynyt harvakseltaan, kerran pari kuukaudessa. Aktiivisia on paikkakohtaisesti tällä hetkellä 25—50 ihmistä.

Valmisteluvaiheessa yleisesti koettiin olleen vapaaehtoisia enemmän mukana. Vapaaehtoisten viikoittainen määrä vaihteli 20—100:n henkilön välillä. Jossain oli jouduttu jopa rajoittamaan vapaaehtoisten määrää viiteen henkilöön/ työvuoro, koska tulijoita oli niin paljon. Toisaalta vastauksissa nousee yhteneväisesti esiin, ettei väkeä missään vaiheessa ollut liikaa ja lisäksi olisi kaikkialla tarvittu. Vapaaehtoisia on kuitenkin tullut mukaan eri vaiheissa ja edelleen toiminnan vakiinnuttua uusia kiinnostuneita ilmoittautuu mukaan.

“Aina oli paljon tekemistä, kukaan ei ollut liikaa.”

“Liikaa ei ole koskaan ollut. Työtkin vaihtelee paljon, alussa olisi voinut olla enemmän. Osa muualla töissä, päivällä pääseviä olisi voinut olla ja voisi olla enemmän.”

“Nyt voisi olla myös enemmän. Väsymistä, hiipumista näkynyt. Omaa elämää, muita asioita, matkoja, eivät ole päässeet. Ainahan se ensi innostuksen jälkeen hiipuu kaikissa harrastuksissa. Uusiakin tullut mukaan, tilanne elää koko ajan.”

Vapaaehtoisten koulutus

Tulijan ystävänä ja tukena- koulutuksia on järjestetty kaikilla paikkakunnilla kaksi. Pääosin kaikilla paikkakunnilla edellytetään koulutuksen käymistä ehtona vapaaehtoistoimintaan osallistumiselle. Koulutukseen on ohjattu osallistumaan myös toiselle paikkakunnalle, jos omaa ei ajantasaisesti ole ollut tarjota. Jokainen vapaaehtoinen on perehdytetty tehtävään. Koulutusta tarjotaan mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan myös omalla paikkakunnalla.

Kaikki koulutuksen käyneet eivät ole kuitenkaan osallistuneet käytännön toimintaan. Koulutuksissa on ollut mukana kunnan ja seurakunnan työntekijöitä sekä muita yhteistyötahojen edustajia, jotka ovat enemmänkin olleet kuulemassa tilanteesta ja luomassa verkostoja. Osan jättäytymisen taustalla on ollut haastateltujen tiedon mukaan pelko oman tai perheen turvallisuuden puolesta tai lopulta kykenemättömyys osallistua toimintaan esimerkiksi työ- tai perhetilanteen vuoksi. Kaikkiin koulutuksen käyneisiin on haastateltujen mukaan oltu yhteydessä, mutta kaikkia ei ole välttämättä tavoitettu.

Peruskoulutuksen lisäksi vapaaehtoisia on osallistunut tai suunnitteilla osallistua *LäksyHelppi*-koulutukseen. Vapaaehtoisille on järjestetty myös *Ystäväperhe-kurssi, sammutus- ja turvallisuuskoulutuksia sekä ensiapukoulutusta*.

Koulutusten järjestämisen päävastuu nähdään yhteneväisesti olevan vastaanotto-keskuksella yhteistyössä paikallisosaston kanssa. SPR:n omat koulutukset, kuten *Tulijan ystävänä ja tukena-*, *LäksyHelppi-*, ensiapu-, ja ystävätoiminta -kurssit nähdään parhaiten toteutettavaksi yhteistyössä paikallisosaston. Piiritoimisto tukee näiden kurssien järjestämistä.

Vapaaehtoisten perehdyttäminen

Vapaaehtoisten *perehdyttäminen* paikalliseen toimintaan on osassa paikoista ollut kokonaisuudessaan koordinaattoreiden tai toimintaryhmien vastuuhenkilöiden vastuulla. Koordinaattori on perehdyttänyt ja ohjeistanut toimintaryhmien vastuuhenkilöt uusien vapaaehtoisten perehdyttämiseen. Kaikkien toiminnassa mukana olevien kanssa on tehty vapaaehtoistyön sopimus. Lisäksi perehdytykseen kuuluu tilojen ja käytäntöjen ohjeistukset sekä turvallisuusasiat. Yhdessä paikoista sopimukset ja perehdyttäminen ovat virallisesti olleet työntekijöiden vastuulla, mutta käytännössä toimintaan perehdyttämisen ovat kuitenkin hoitaneet vastuuvapaaehtoiset.

Perehdyttämistä varten kahdessa paikassa on luotu itse kansio, johon on koottu keskeisiä SPR:n ohjeistuksia toiminnasta sekä paikalliset yhteystiedot. Toisessa paikasta kansioon koostetaan lisäksi muistiot palavereista. Yhdessä paikoista jokaiselle

toimintaryhmälle on luotu oma huoneentaulu, jossa ovat keskeiset toimintaan kuuluvat asiat.

Vapaaehtoisten tiedottaminen ja tukeminen

Vapaaehtoisten tiedottamiseen käytetään yhdessä paikoista sähköistä *Nimenhuuto*-palvelinta. Palvelimeen vapaaehtoiset voivat itse kirjata työvuoronsa sekä käyttää muuhun tiedotukseen keskustelumuotoisuuden kautta. Myös *Doodle* -palvelinta on käytetty, samoin *Lyytiä*. *Lyyti* koettiin toimivaksi siinä vaiheessa, kun ei ollut mitään rooleja ja tarve oli ainoastaan vuorolistalle. *Doodle* ja *Lyyti* ovat rakenteeltaan yksipuolisia, joten pidempikestoisessa ja monipuolistuvassa toiminnassa niiden ei koettu palvelevan.

Nimenhuuto on koettu parhaiten toimintaa tukevaksi. Palvelinta käytetään työvuorolistoihin ja viestintään keskustelumuotoisuuden kautta. Lisäksi vartijat pystyvät sen kautta näkemään, kenellä on kulkuoikeus. Alussa *Nimenhuuto* on toiminut viikkokalenterina, johon on voinut luoda työvuorot. Toimintaryhmien käynnistyttyä jokaiselle ryhmälle on luotu oma lokeronsa, jonka kautta nähdään tarvittava resurssimäärä ja osallistujat.

Yhdessä paikoista käytössä on koordinaattorin käsin kirjaamat vuorolistat, jotka ovat näkyvillä vapaaehtoisten kahvihuoneessa. Hän ilmoittaa iltaisin vartijoille, ketkä ovat tulossa seuraavana päivänä. Toisessa paikassa tiedotukseen käytetään sähköpostin viikkotiedotetta, jonka liitteenä lähetetään taulukkoon luotu viikkolista. Toimintaryhmät ja vapaaehtoiset ilmoittavat viikonloppuun mennessä seuraavan viikon toiminnan ja osallistujat sekä vapaaehtoistarpeen koordinaattorille. Viikkotiedote toimitetaan vapaaehtoisille, vastuutyöntekijöille ja vartijoille.

Facebook on koettu hyväksi tiedonkulkuvälineeksi etenkin toimintaryhmien kanssa. Koordinaattorit ovat mukana näissä ryhmissä. Yleistä vapaaehtoisten tiedotusryhmää käytetään kahdessa paikoista. Ylläpitäjinä toimivat työntekijä ja vapaaehtoinen vastuhenkilö. Sivuston alussa on ryhmän säännöt, joihin jokaisen tulee sitoutua. Ryhmään pyrkijöiden tausta tarkistetaan ja tietosuojan vuoksi ryhmistä on ajoittain karsittu pois henkilöitä, jotka eivät ole olleet mukana käytännön toiminnassa.

Facebookin etuna on koettu nopea tiedonkulku kaikille kiinnostuneille, mahdollisuus hälyttää nopeasti tekijöitä tai sijaisia sekä kerätä lahjoitustavaraa. Paikoissa, joissa käytetään *Facebookia*, ei ole koettu ongelmaksi, etteivät kaikki vapaaehtoiset halua luoda henkilökohtaista tiliä. Heitä on arviolta 1% ja he saavat tärkeistä asioista tiedon muuta kautta koordinaattorilta, muilta vapaaehtoisilta tai sähköpostilla. *Facebookin* haasteeksi nähdään pitkät keskustelut, jolloin oleelliset ja keskeiset asiat hukkuvat sekä tietovuodot, mikäli ryhmää ei säännöllisesti kontrolloida. Tämän vuoksi *Nimihuuto* koetaan tärkeissä asioissa paremmaksi tiedonkulkuvälineeksi.

Sähköposti koetaan myös toimivaksi tiedonkulkuvälineeksi, samoin kohtaamisissa, kahvihetkissä ja palavereissa tapahtuvat keskustelut. Sähköposti löytyy kuitenkin tänä päivänä lähes kaikilta tai ainakin joltain lähipiiristä eikä se aiheuta samankaltaisia ristiriitoja henkilökohtaisesta liittymispakosta, jota sosiaalinen media voi aiheuttaa.

Vapaaehtoisten palavereita järjestetään eri paikoissa eri käytänteillä, esimerkiksi viikoittain tai kerran kuukaudessa vapaaehtoistyön infona. Palavereihin osallistuvat työntekijöistä vapaaehtoistyön vastuuhenkilöt. Toiveena olisi, että johtajakin joskus ehtisi paikalle, tämä osoittaisi arvostusta vapaaehtoistyölle. Yhdessä paikoista palaverija on järjestetty tähän mennessä vain yksi, koska koetaan hankalaksi saada ihmiset paikalle. Siellä tieto kulkee kahvipöytäkeskusteluissa ja muissa kohtaamisissa, puhelimitse ja sähköpostilla.

Koordinaattorit osallistuvat kahdessa paikoista vastaanottokeskuksen henkilökunnan kanssa *viikkopalaveriin* tai pyydettyä henkilöön kokoukseen tai sen osaan. Näissä on koettu tiedonkulku yksipuoliseksi; enemmän vapaaehtoiset tiedottavat omasta toiminnastaan. Palavereissa toivottaisiin kuultavan enemmän ajankohtaisia asioita, ei henkilötasolla vaan yleisesti, mitä vastaanottokeskuksessa tapahtuu. Sellaisia asioita, jotka vaikuttavat myös vapaaehtoisten toimintaan: Koska tulee uusia asukkaita ja mitä tarvitsevat, turvapaikkapäätöksen saaneista, joilta vapautuu tarvikkeita tai eivät enää osallistu toimintaan, työntekijävaihdoksista, kiinteistöön liittyvistä asioista, joista vapaaehtoisten olisi hyvä olla tietoisia sekä tapahtumista, jotta vältytään turhilta päällekkäisyyksiltä ja voidaan yhdistää resursseja.

Työnohjausta on yhdessä paikoista tarjottu kaikille toimintaryhmien vapaaehtoisille, mutta sen ajoitus koettiin liian myöhäiseksi. Työnohjaus ei tällöin vastannut tarvetta ja siihen ei välttämättä osallistuttu tai koettu enää tarpeelliseksi. Työnohjausta olisi tarvittu alkuvaiheessa ja heti toimintaryhmien käynnistyessä, etenkin vaativammille toimintaryhmille, kuten suomen kielen opetus ja *LäksyHelppi*. Tarjottu työnohjaus koettiin kuitenkin ajatustasolla hyväksi. Työntekijöille on järjestetty työnohjausta, mutta kaikki haastatellut kokevat, että myös vapaaehtoiset olisivat sitä tarvinneet.

6.4 Yhteistyö vastaanottokeskuksen ja muiden tahojen kanssa

Jokaisessa on työntekijöistä nimetty *vapaaehtoistyön vastuuhenkilö*. Yhdessä on aiemmin ollut kaksi ja toisessa aluevastuut jaettu kolmelle henkilölle. Haasteeksi useamman vastuuhenkilön kohdalla on koettu informaatio. Tieto ei kulje välttämättä heidän välillään tai tulee eriäviä ohjeistuksia. Yhden vastuuhjaajan tilanteessa haastavaa on vaihtelevat työvuorot, jolloin tiedonkulku voi olla hidasta, koska kohtaamiset ovat harvassa. Samoin ohjaajien muu työmäärä estää paneutumasta ja osallistumasta vapaaehtoistoiminnan järjestämiseen. Vapaaehtoisten koordinaattoreiden rooli on siten keskeinen vapaaehtoistyön ohjauksessa.

“Jossain vaiheessa oli kaksikin, mutta se ei toiminut. Aina toinen tiesi ja toinen ei.”

“Alussa harrastustoiminnan organisointi oli yhdellä ohjaajalla, jolla se jäi hoitamatta. Kyllä se mulle ja vapaaehtoisille kaatui. Sellaista hommaa, mikä mun mielestä kuuluu työntekijälle. Pikkuisen muuttunut uuden ohjaajan myötä.”

Yhteistyö ohjaajien kanssa sujuu pääsääntöisesti hyvin. Vastuuohjaajat osallistuvat viikkopalaverihin sekä toimivat yhteyshenkilöinä koordinaattoriin ja muihin vapaaehtoisiin. Aluevastuita on jaettu työntekijöille esimerkiksi ruokajakelun, harrastus- ja vapaa-ajan toiminnan, vaatejakelun sekä yleisen vapaaehtoistyön mukaan. Hyväksi koetaan aluevastuiden jakaminen eri työntekijöille.

“Nyt ollaan ohjaajan kanssa sellainen hyvä tutkapari.”

“Voidaan puhua kaikesta.”

“Ei ole ongelmia, henkilöongelmia tai muita.”

“Mulla on oma yhteyshenkilö ja vaatejakelulla oma. Se on oikein hyvä asia, ettei kaikki ole yhden työntekijän takana.”

Jokaisessa paikassa *tiedonkulku* on koettu ongelmalliseksi. Alkuvaiheessa koettiin ja myös ymmärrettiin, ettei henkilökuntakaan välttämättä tiennyt. Vapaaehtoiset olisivat kuitenkin jo alkuvaiheessa tarvinneet selkeää tietoa työtehtävistä ja vastuuhenkilöistä. Asukkaiden tultua samoin tietoa, mihin vapaaehtoisia tarvitaan ja mikä on asioiden prioriteettijärjestys. Selkeää tietoa olisi myös kaivattu, kenen vastuulla on toimintaryhmien järjestäminen, kuka on vastuussa ja kenen kanssa neuvotellaan tiloista ja materiaalihankinnoista.

Vapaaehtoiset olisivat toivoneet tietoa talon omista tapahtumista, terveyskäynneistä, kouluun tutustumisista ja muusta, jotta välttyään päällekkäiseltä toiminnalta ja voidaan tarvittaessa kartoittaa vapaaehtoisia apukäsiksi. Alusta lähtien olisi ollut hyvä olla selkeä viikkokalenteri, josta kaikki osapuolet olisivat nähneet, mitä tällä viikolla tapahtuu.

“Tiedonkulku ei ole toiminut. Ongelma varmaan joka organisaatiossa.”

“Ei ole tiedonkulkua.”

SPR:n ohjeistukset vapaaehtoistyöstä

SPR:n ohjeistuksista *Huoneentaulu* (2016) työntekijöiden ja vapaaehtoisten vastuualueista ei ollut haastatelluille entuudestaan tuttu, vaikka sisällöt olivatkin. Huoneentaulun sisältöjen ei kuitenkaan koettu toteutuvan, etenkin perustamisvaiheessa työnjaon ja vastuukysymysten osalta. Vapaaehtoistyön koordinaattorit ovat ottaneet paljon vastuun vapaaehtoistyöstä ja sen organisoinnista. Ymmärrystä kuitenkin löytyy tilanteeseen, jossa henkilökunta ei ole ollut rekrytoitu, tilanne on ollut kaikille uusi ja tehtävää ollut paljon.

“Ei varmaan tarkoituksella, ei ole mitään eripuraa.”

“Heillä on niin hirveästi kaikkea. Viranomaiskäynnit voi viedä koko päivän ja tulee kaikenlaisia tilanteita. Ymmärrän hyvin, ettei ole kauheasti aikaa miettiä vapaaehtoisia.”

“Työtilanne ollut sellainen, että valunut tai olen vaan niin kiltti, että olen sen kaiken ottanut.”

Johdon ohjeistuksessa (2015) olevat vapaaehtoistyön järjestämiseen liittyvät tehtävät, tiedottamisen ja vapaaehtoisten tukemisen haastatellut kokivat hoituneen paikallisosaston ja koordinaattoreiden kautta.

“Ei ole valittu. Ei ole perehdytetty. Pikemminkin päinvastoin.”

“Mulla on ehkä paha puoli, että otan hoitaakseni monia asioita.”

Vapaaehtoisten arvostaminen

“Kyllä koen, että meitä arvostetaan.”

Yhteistyö ohjaajien, kiinteistöhenkilöstön ja vartijoiden kanssa on sujunut hyvin. Kaikki ovat kokeneet henkilökunnan arvostavan vapaaehtoisia, vaikka siitä ei välttämättä sanallista kiitosta ole saanutkaan. Toisaalta ei sanalliselle kiitokselle ole niin koettu tarvettakaan. Arvostaminen nähdään enemmän valmiuksien ja puitteiden luomisena toiminnalle, luottamuksen osoituksena vapaaehtoisia kohtaan ja henkilökunnan tavassa kohdata vapaaehtoisia.

Haastetta on kahdessa paikassa ollut apulaisjohtajan kanssa vapaaehtoisten asemasta ja arvostuksesta. Ristiriitoja ovat aiheuttaneet haastateltavien mukaan johdolta tulleet muuttuvat ja epäselvät käytännöt sekä epäkunnioittava asenne vapaaehtoisia ja heidän työtään kohtaan sekä aiemmin vapaaehtoistyön koordinaattorina toimineen kanssa olleet ristiriidat johdon ja muiden vapaaehtoisten välillä. Haasteellisena eri paikoissa on koettu sekä johtajan liian autoritäärinen, diktaattorimainen johtajuus kuin liian lepsukin “tehkää mitä tykkäätte” -asenne.

“Kyllä me pärjätään ilman vapaaehtoisiaakin.”

“Kaikki mitä me tehtiin, torpattiin.”

“Tärkeintä, että annetaan tietyt valmiudet tehdä tätä. Olosuhteet sellaisiksi, että pystytään tekemään.”

Organisaatio

Organisaatio tai sen puuttuminen on aiheuttanut ongelmia jokaisessa paikassa. Alusta pitäen olisi kaivattu selkeyttä tiedonkulkuun ja siihen, kuka vastaa mistäkin. Eriäviä ohjeita on saatu eri työntekijöiltä tai työntekijätkään eivät ole tienneet, miten toimitaan. Selkeä organisaatorakenne olisi helpottanut niin vapaaehtoisten kuin työntekijöidenkin toimintaa ja sitä kautta asukkaiden asettumista.

“Tää organisaatio on ollut lepässään koko ajan. Vaikka olisi ollut heikompikin organisaatio, mutta kun olisi tiennyt, keneltä kysyä mistäkin.”

“Selkeä tehtäväkuva, kuka vastaa ja mistä. Silloin mekin oltais osattu kohdistaa kysymys oikealle henkilölle.”

Haastatellut ymmärtävät hyvin tilanteen olleen kaikille osapuolille uusi. Lisäksi on ymmärrys työntekijöiden ja apulaisjohtajan suuresta työmäärästä, jossa vapaaehtoistyön organisointiin ei ole jäänyt aikaa. Myös ihmisten yksilölliset piirteet ymmärretään: Toiset kaipaavat selkeää organisointia ja työnjakoa, toiset eivät.

“Tää on kuitenkin ihan tyypillistä: Toiset nauttii selkeästi jäsennetystä ja suunnitellusta. Toiset taas ei, mennään vaan vähän hämmentämällä.”

Yhteistyö muiden tahojen kanssa

Yhteistyötä toivottaisiin enemmän erityisesti *muiden vastaanottokeskusten* kanssa. Yhteistyö on pääosin ollut oma-aloitteista tiedonhakua käytänteistä muualla sekä tutustumista vastaanottokeskukseen, johon on siirretty asukkaita. Vapaaehtoisten keskinäisiä vierailuja toivottaisiinkin enemmän. Etenkin alkuvaiheessa vertaistuen saaminen koetaan tärkeäksi, kuten myöhemminkin mahdollisuutena vaihtaa kokemuksia ja käytäntöjä.

Yhteistyötä tehdään kaikissa paikallisesti *seurakunnan* kanssa. Seurakunta on esimerkiksi auttanut lahjoitustavaran vastaanotossa ja toimittamisessa. Seurakunnan kautta on yhdessä paikoista tiedotettu *vapaaehtoistyö.fi* -palvelimen kautta tarvittavista vapaaehtoisista sekä saatu vapaaehtoisia mukaan toimintaan.

Kunnan kanssa yhteistyö on yhdessä haastattelupaikoista ollut alusta pitäen aktiivista ja toiminut hyvin. Kunta on antanut tilat ja kalusteita, nuorisopalvelun kautta on järjestetty aktivoivaa toimintaa nuorille alaikäisille sekä paikkakuntaan tutustumista.

Helluntaiseurakunta on järjestänyt suomen kielen kerhoja sekä lahjoittanut tavaraa kirpputoriltaan. *Mannerheimin Lastensuojeluliiton* kautta on kahdessa paikassa saatu lastentarvikekirpputorilta ylijäänyttä vaatetta ja tavaraa. *Urheiluseurat* ovat tarjonneet kenttä- ja salivuoroja sekä keränneet harrastevälineitä.

“Kotouttamisessa olisi nyt hyvä aloittaa yhteistyötä. Kiinnittää paikallisiin ihmisiin ja paikkakuntaan. Paljon olisi kaikkea toimintaa, josta pitsinnypläykseen.”

Verkostoyhteistyön vastuujakoon olisi kaivattu selkeyttä: Kenen vastuulla on yhteistyöverkostojen luominen ja millaista toimintaa eri tahoilla on suunnitteilla päällekkäisyyksien välttämiseksi tai voimavarojen yhdistämiseksi. Verkostojen luomisessa yhteistyötahoihin haastateltujen mielestä vastuu pitäisi olla vastaanottokeskuksella, mutta myös paikallisosasto, kaupunki tai jokin muu alueen toimija voi toimia koolle kutsujana. Tällä hetkellä verkostopalaverien koollekutsujina ovat toimineet yhdessä paikoista urheiluseura yhteistyöstä urheilujärjestöjen kanssa, toisessa kaupunki järjestöyhteistyöstä vastaanottokeskuksen kanssa ja kotouttamissuunnittelusta.

“Yhteistyön koordinointi kuuluu mielestäni vokille ja vapaaehtoisille.”

“Henkilökunta ei ole ehtinyt tai tehnyt.”

“Luulen, että vokin tehtävä. Jos paikallisosastossa riittävästi väkeä, silloin vois´ ollakin.”

6.5 Vapaaehtoiset ja asukkaat sekä vapaaehtoisten turvallisuus

“Sata uutta kaveria tullut puolelta vuodessa.”

Haastatellut kokevat yhteistyön asukkaiden kanssa toimineen hyvin tai jopa erittäin hyvin. He kokevat asukkaiden arvostavan vapaaehtoisia ja Punaista Ristiä. Tiedossa ei ole, että vapaaehtoiset olisivat joutuneet kokemaan turvattomuutta, rahan pyyntöjä tai vastaavia väärinkäytöksiä. Haastatellut kokivat myös tullessaan hyvin toimeen sekä miesten että naisten kanssa. He eivät ole kokeneet tai kuulleet sukupuoleen liittyvää ahdistelua tai vaikeutta toimia yhdessä. Haastatellut nostavat etenkin lapset ja lasten kanssa työskentelyn innostavaksi ja palkitsevaksi.

Vapaaehtoiset eivät ole virallisesti saaneet tietoa asukkaiden taustoista tai lähtömaista. Käytännön kohtaamisissa on saatu tietoa, samoin ongelmatilanteissa. Ryhmätöihin tai esimerkiksi vaatejakelussa asukkaat ovat omaehtoisesti saattaneet kertoa jotain itsestään.

Vapaaehtoiset kuitenkin toivoisivat saavansa jotain tietoa ihmisten kulttuuritauoista. Ryhmätöihin koetaan lisäksi tärkeänä tietää sairauksista tai muusta, joka voivat vaikuttaa ryhmässä toimimiseen ja ihmisten kohtaamiseen. Esimerkiksi *Läksy-Helppiä* varten olisi hyvä tietää, millaisia lapsia tulee ja miten heidän kanssaan kannattaa toimia ja mitä ottaa huomioon. Tieto helpottaisi vapaaehtoisten toimintaa.

Vapaaehtoisten turvallisuus

Ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle (2015) oli kaikille tuttu ja tiedotettu myös muille vapaaehtoisille.

Käytännössä vapaaehtoisten turvallisuudesta huolehditaan esimerkiksi ilmoittautumalla vartijoille tullessa ja lähtiessä, käyttämällä SPR:n punaisia liivejä, määrittämällä alueet, joissa vapaaehtoiset saavat toimia sekä liikkumalla ja toimimalla pareittain ja käyttämällä toiminnassa vain etunimiä. Yhdessä paikoista tosin vapaaehtoisilta oli kielletty SPR-liivin käyttö, jotta heitä ei sekoiteta ohjaajiin. Vaatejakelun tilassa on yhdessä paikoista turvahälytin sekä toinen tulossa käsityötilaan.

Yhdessä paikoista vapaaehtoisille on järjestetty sammutus- ja turvallisuuskoulutus. Toisessa turvallisuuskävely, jonka aikana on käyty läpi hätäpoistumistiet ja vapaaehtoisten alueet. Kaikkialla vapaaehtoisia ei kuitenkaan ole neuvottu riittävästi tilojen turvallisuusasioista. Lisäksi esimerkiksi poistumistiet ovat olleet lukossa tai vapaaehtoisten tilat sijaitsevat lukkojen takana, johon vain yhdellä on avain. Turvallisuusasiat nähdään vastaanottokeskuksen vastuulle kuuluviksi asioiksi.

“Ohjeistukset on saatu, mutta käytännön asiat, esimerkiksi poistumistiet on lukossa.”

“Olisi ihan hyvä käydä kaikkien kanssa vaikka yhdessä läpi.”

Turvattomuutta haastatellut ovat kokeneet yhdessä paikassa mielenosoitusten aikana. Yksi haastatelluista on henkilökohtaisesti saanut uhkausviestin, joka on toimitettu poliisille. Alkuvaiheessa kaksi on kokenut hieman epävarmuutta ennalta käytyjen sosiaalisen median, ilkeiden ja tiedotustilaisuuksissa vallinneen vihamielisen ilmapiirin ja mielipiteiden vuoksi. Nämä eivät kuitenkaan ole rajoittaneet toimintaan osallistumista.

“En pelkää oikein ketään, mutta enemmän paikkakuntalaisia.”

Vapaaehtoisia on kehoitettu olemaan liikaa kertomatta itsestään tai vapaaehtoisena toimimisesta vastaanottokeskuksessa ulkopuolisille. Omalle luotettavalla lähipiirille on kerrottu, mutta esimerkiksi joku vapaaehtoinen mieluummin välttää paikallisissa ravintoloissa käymistä, koska ei halua välikohtauksia tuttavapiirissä olevien asiaan vihamielisesti asiaan suhtautuvien kanssa.

Paikkakunnalla, jossa jo ennestään on kiintiöpakolaisia, suhtautuminen vastaanottokeskukseen on ollut positiivisempaa, eikä mielenosoituksia tai vastaavaa sosiaalisen median kirjoittelua ole ollut kuin kahdella muulla paikkakunnalla. Lähinnä lähiasukkaiden kanssa on alussa ollut pientä sanaharkkaa.

“Täällä on jo totuttu ulkomaalaistaustaisiin.”

6.6 Piirin ja keskustuimiston tuki sekä koordinaattoreiden oma reflektio

“Siinä vaiheessa, kun sulla on 180 ihmistä shortseissa pihalla, ei siinä vaiheessa huudeta piiriä apuun.”

Piiritoimistolta olisi toivottu selkeästi enemmän tietoa toiminnan järjestämiseen liittyvistä käytänteistä ja aikatauluista valmisteluvaiheessa ja ennen toiminnan käynnistymistä. Selkeitä ohjeistuksia, miten toimintaa kannattaa alkaa järjestää, kenen vastuulla vapaaehtoistyön koordinointi on, mitä asioita tulee huomioida ja valmistella esimerkiksi koulutusten ja materiaalihankintojen suhteen. Olisi kaivattu selkeää ohjetta paikallisosaston rooliin, tehtävien vastuujakoon vastaanottokeskuksen ja muiden tahojen kanssa sekä ajantasaista tietoa vastaanottokeskuksen perustamiseen liittyvistä asioista. Haastatellut kuitenkin ymmärtävät tilanteen olleen kaikille osapuolille uusi ja piiritoimiston väellä paljon työtä.

“Puheenjohtajaan otettiin heti yhteys piiristä ja kaupungista.”

“Piiristä tuli hirveen huonosti tietoa.”

“Piiri ei infonnut, ei valmentanut. Sieltä oli hirveän vaikea saada mitään lisätietoa, vaikka pyydettiin.”

Punaisen Ristin tiedotuskanava *RedNetin* kautta löytyy erinäisiä ohjeistuksia vastaanottokeskustoimintaan ja vapaaehtoistoiminnan järjestämiseen. Piiriltä olisi kuitenkin ollut hyvä saada selkeä tieto, että tällaisia ohjeistuksia on olemassa ja mistä ne löytyvät. Kaikki kokivat joutuneensa itse etsimään tiedon tai olemaan aloitteellisia yhteydenoton ja kysymysten suhteen piiritoimistoon. Lisäksi olemassa olleet ohjeistukset eivät välttämättä olleet ajantasaisia tai niistä ei saanut kaikkea tarvittavaa tietoa.

“Osastosta sain sitten RedNetin ohjeita. Enhän olisi tiennyt, jollei puheenjohtaja olisi vinkannut. Olihan niistä jonkin näköistä hyötyä. Mutta kun ne ei ole päivitettyjä - eihän kukaan osannut niitä etukäteen tähän tilanteeseen päivittää.”

Paikallisosastoille piiristä osoitetulta yhteyshenkilöltä, osastokummilta olisi toivottu yhteydenpitoa ja tukea toiminnan järjestämiseen. Edelleen toivotaan osastokummin pitävän yhteyttä sekä kysyvän, miten menee ja tarvitaanko jotain tukea.

“Ei saatu mitään, eikä kai itsekään ollut tietoinen.”

“Aina kun soitti ja kysyi, sai vastauksen.”

Yhteydenotot piiritoimistoon on koettu yksipuoliksi. Paikallisosastot tai koordinaattorit ovat olleen pääosin aloitteentekijöitä yhteydenotoissa. Haastatellut kokevat kuitenkin kysyessään tai pyytäessään saaneensa tukea, mutta ajoitus ei ole aina välttämättä ollut oikea-aikaista. Tilanne on ehkä jo mennyt ohi tai siihen on keksitty omat selviytymiskeinot. Yhdessä paikoista piirin toimesta järjestettiin sovitteluneuvottelu henkilökunnan kanssa, jonka ajoitus koettiin kuitenkin liian myöhäiseksi. Kriisi ja ristiriidat olivat puhjenneet paljon aiemmin, joten neuvottelussa ei pystytty oikea-aikaisesti puuttumaan ongelmiin ja niiden ratkaisemiseen.

Piiritoimistolta olisi kaivattu alussa tiedon lisäksi tilannearviointia ja työnohjauksellista tukea: Miten menee ja onko jotain, missä tarvitsisitte apua tai tukea. Edelleen piiritoimistolta kaivataan yhteydenpitoa, työnohjauksellista tukea, vierailuja sekä koulutuksia vapaaehtoisille. Erityisesti esiin nousee tarve vertaistuelle. Vierailu toiseen vastaanottokeskukseen asukkaiden siirtyessä koettiin hyväksi vertaistueksi. Lisäksi kaivataan vertaistapaamisia, joissa pääsee jakamaan kokemuksia muiden vastavassa asemassa olevien kanssa.

Koordinaattoreiden oma reflektio toiminnasta

Haastatellut ovat kokeneet tehtävän haasteelliseksi, mutta antoisaksi. Etenkin alkuvaiheessa kuormittivat pitkät työpäivät, valmisteluvaiheen nopea aikataulu ja työmäärä. Tämän ymmärrettiin kuitenkin kuuluvan talkoovaiheeseen. Tilanteen tasaannuttua ja toimintaryhmien käynnistyttyä hektisyys on rauhoittunut ja omatkin voimavarat ovat paremmat. Aikaa omalle sosiaaliselle elämällä, yhteydenpidolle ystäviin tai sukulaisiin ei ole silti juurikaan jäänyt. Tämä on aiheuttanut ristiriitaa perheen ja omien tarpeiden välillä. Harrastus- ja vapaa-ajan mahdollisuudet ja omien akkujen lataamiseen

jäävä aika on ollut vähäistä. Perustamisvaiheessa lähes koko elämä on pyörinyt vastaanottokeskuksen ympärillä.

“Saanut tehdä vaihtelevaa työtä.”

“Aihe on hyvä ja ainutlaatuinen, itselle läheinen.”

“Kotoa joskus vähän palautetta, että vois olla sielläkin joskus.”

“Myönnän olevani väsynyt.”

Haastavaa on ollut yhteisen kielen puuttuminen asukkaiden kanssa, ristiriitatilanteet johdon tai yhteistyötahon kanssa, selkeän organisaation ja tiedonkulun puuttuminen vastaanottokeskuksen kanssa sekä näistä johtuneet turhautumiset tai ristiriitatilanteet. Piiritoimistolta saatu tuki koettiin hitaaksi tai sitä ei saatu oikea-aikaisesti.

“Koko projekti on ollut niin haastava. Tämä on niin täysin erilaista, mitä olen ikinä tehnyt.”

“Ollut itselle kasvun paikka.”

Haasteelliseksi on myös koettu paikallisosaston hallituksen muiden tehtävien ja osaston muun toiminnan hoitaminen. Keskeiset ihmiset ovat paljolti olleet kiinni vastaanottokeskustoiminnassa tai osaston ihmisiä on palkattu vastaanottokeskukseen töihin. Tällöin hallitukseen on pitänyt saada rekrytoitua ja perehdytettyä uusia jäseniä tai jaksaa hoitaa myös osaston asiat ja toiminta tämän rinnalla.

Antoisimmaksi haastatellut kokevat kohtaamiset asukkaiden kanssa sekä muut vapaaehtoiset.

“Ällistynyt siitä energiamäärästä, joka vapaaehtoisista lähtee.”

“Luottamuksen tai yhteyden luominen. Että ymmärtävät, että ollaan hyvällä asialla, vaikka ympäristö ei aina ole myönteinen.”

Tukea haastatellut kokivat saaneensa parhaiten muilta vapaaehtoisilta. Osa koki saaneensa tukea myös piiritoimistolta tai henkilökunnalta, mutta suurin tuki on kaikille tullut muilta vapaaehtoisilta. Haastatellut uskoivat kuitenkin, että kysyessään olisivat voineet saada tukea enemmän piiritoimistolta, henkilökunnalta tai paikallisosastolta.

“Muut ihmiset, niistä saa energiaa.”

“Oma tukiryhmä. Oppinut uutta vanhastakin porukasta, kun näin tiiviisti ollaan.”

Itselleen haastatellut ovat kokeneet saaneensa ainutlaatuisen kokemuksen vastaanottokeskustoiminnan käynnistämisestä, hyötyä mahdollisiin uusiin työ- tai vapaaehtoisuustehtäviin, onnistumisen ja selviytymisen kokemuksia haastavassa tilanteessa sekä työvälineitä ja itsetietoisuuden lisääntymistä jouduttaessa omalle epämukavuusalueelle tai ristiriitaisiin tilanteisiin. Haastatellut kokevat saaneensa uusia ystäviä niin vapaaehtoisista, asukkaista kuin henkilökunnastakin sekä luottamuksen ja yhteenkuuluvuuden tunteen lisääntymistä entuudestaan tuttujen ihmisten kanssa.

Hyvä yhteistyö henkilökunnan kanssa on ollut myös antoisaa. Asukkaiden kanssa ilojen ja surujen jakaminen on tuonut sisältöä ja ainutlaatuisia kohtaamisia. Kokemus on entisestään avartanut näkemään, että meillä Suomessa asiat ovat kuitenkin kaiken kaikkiaan hyvin. On koettu hyväksi, että on voinut antaa oman panoksensa syksyn 2015 pakolaiskriisiin.

“Tuntea itsensä tarpeelliseksi.”

“Nähdä, että kotiutuvat.”

“Monet asiat asettuneet uuteen tärkeysjärjestykseen.”

“Kun näkee, että nää tulee joittenkin mustien muovisäkkien kanssa ja se on heidän ainoa omaisuutensa, perhekin ehkä hajallaan jossain. Tajuaa, kuin Suomessa asiat kuitenkin on hyvin. Pitäis’ ottaa nääkin ihmisinä eikä kulueränä.”

Tehtävässä jaksamisessa on auttanut tieto ja ymmärrys valmisteluvaiheen projektinomaisuudesta ja toiminnan muotojen muuttumisesta. Haastatellut ovat aina kokeneet mielekkäänä lähteä toimintaan ja mahdollisuuden olla hyödyksi ja käyttää omia taitojaan.

“Paljon olen antanut, mutta paljon myös nauttinut.”

“Ei se ole kenellekään helppoa, mutta hirveästi ilon aiheita.”

7 HUOMIOITA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA VAPAAEHTOISTYÖHÖN

Tämä luku sisältää haastattelujen ja havaintojeni pohjalta nousseita kehittämisehdotuksia ja muita huomioita vapaaehtoistoiminnan järjestämisestä vastaanottokeskuksessa. Keskeisinä kehittämistyön tuloksina ovat ensimmäisen alaluvun organisaattiorakenne, josta näkyy koordinaattorin ja vapaaehtoisten asema sekä vapaaehtoisten arvostaminen vastaanottokeskuksen toiminnassa. Luvussa käsittelem myös ammatillisen ja vapaaehtoistyön yhteen sovittamista sekä vapaaehtoistyön tukemista ja merkitystä toiminnassa.

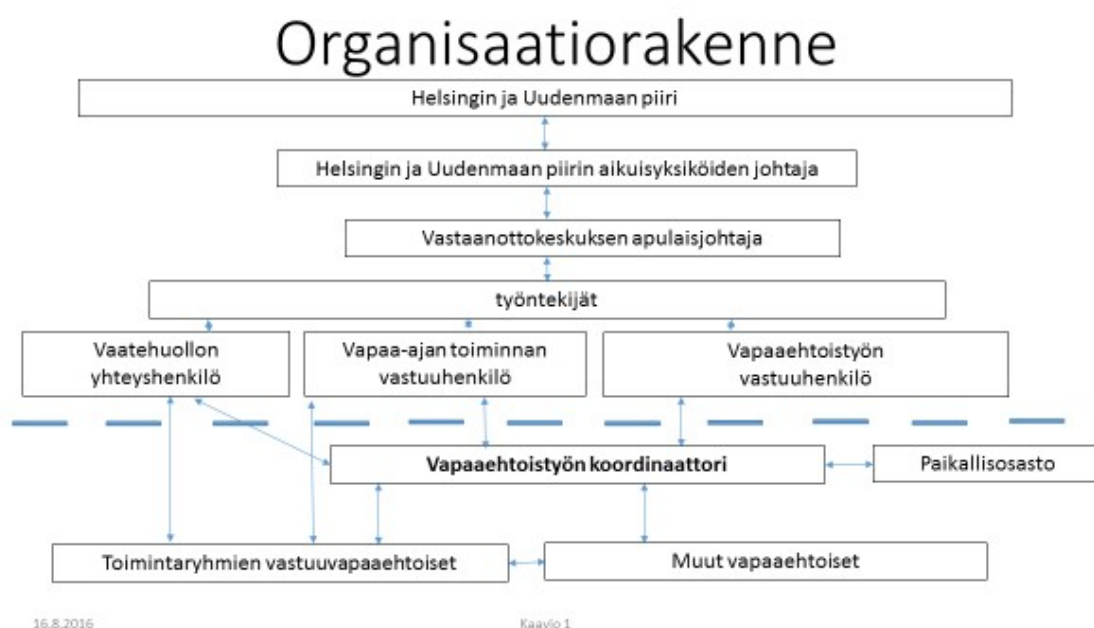
Toisessa alaluvussa tuon esiin paikallisosaston asemaa ja tehtävää sekä koordinaattorin tehtävänkuvan perustamisvaiheessa ja toimintavaiheen alkaessa. Lisäksi pohdin koordinaattorin tehtävää ja vapaaehtoisten sitoutumiseen liittyviä tekijöitä. Kolmannessa luvussa tuon esiin vapaaehtoisten perehdyttämiseen, tiedottamiseen ja tukemiseen liittyviä huomioita ja hyviä käytänteitä. Neljänteen olen kirjannut hyviä käytäntöjä keskeisistä toimintaryhmistä ja vapaaehtoistyöstä. Viidennessä tuon piiritoimistolle kehittämisehdotuksia vapaaehtoistyön tukemiseen. Kuudennessä käsittelem vapaaehtoistyötä vastaanottokeskuksessa, etenkin asukkaiden kohtaamista ja turvapaikanhakijoiden tuomaa hyötyä Suomelle.

7.1 Organisaattiorakenne ja vapaaehtoisten arvostaminen

Organisaattiorakenne

Haastatteluissa esiin nousee tarve selkeälle organisaattiorakenteelle. Selkeä organisaattiorakenne helpottaa niin työntekijöiden, koordinaattorin kuin muiden vapaaehtoistenkin asemaa ja tehtävänkuvaa. Yksi haastatelluista oli piirtänyt organisaattiorakenteen hahmottaakseen oman asemansa koordinaattorina piiritoimistolta saatujen taustatietojen pohjalta. Alla olevan kaavion pohjana olen käyttänyt tätä ja muokannut sitä yhdessä työn tilaajan kanssa.

Kaaviossa kuvataan koordinaattorin ja muiden vapaaehtoisten asema. Vapaaehtoistyön vastuualueet ovat esimerkkejä ja voivat jakautua työntekijöille paikallisesti sovitulla käytännöllä tai olla yhden työntekijän vastuulla. Nuolet eri tekijöiden välillä ovat kaksisuuntaisia, koska tiedonkulun ja vuorovaikutuksen tulee toimia molempiin suuntiin. Katkoviiva työntekijöiden alapuolella kuvastaa työntekijöiden vastuualuetta. Vapaaehtoisilla on oma tärkeä tehtävänsä, mutta heidän ei tule puuttua vastaanottokeskuksen työntekijöille kuuluviin asioihin.



KAAVIO 1. Organisaatorakenne

Johtajan rooli nähdään keskeiseksi onnistuneelle organisaatiolle. Apulaisjohtajan pitää kyetä sitoutumaan tehtävään alusta pitäen kokoaikaisesti. Ennen muun henkilökunnan rekrytoimista hänen tulee ohjeistaa vapaaehtoiset tarvittaviin tehtäviin. Vapaaehtoistyön koordinaattorin kanssa pitää sopia selkeästä työnjaosta ja vapaaehtoisten tiedotuskäytännöistä. Henkilökunnan rekrytoinnin jälkeen johtaja jakaa aluevastuita henkilöstölle, jolloin vapaaehtoisetkin tietävät oikeat yhteyshenkilöt.

Ammatillinen ja vapaaehtoistyö

Henkilökunnalle jaetut aluevastuut selkeyttävät toimintaa ja vapaaehtoistyötä. Henkilökunnan ja vapaaehtoisten tulee molemmin puolin olla tietoisia omasta asemastaan

ja tehtävästään. Organisaatio noudattaa tiettyjä sääntöjä ja ohjeistuksia, joihin vapaaehtoisten tulee sitoutua. Vain samalla toimintakulttuurilla voidaan asiakkaille taata tasalaatuinen palvelu. Yhteiset sopimukset ja säännöt ovat tärkeitä myös turvallisuussyiden vuoksi. (Mykkänen-Hänninen 2007, 59.)

Oleellista on huomioida ammatillisen ja vapaaehtoistyön ero ja molempien arvo. Vapaaehtoistyö on *sui generis*, kuten sosiologit ennen sanoivat. Se ei voi korvata muita, mutta muutkaan eivät korvaa sitä. Vapaaehtoistoiminnalla on oma roolinsa ja tehtävänsä, joka ei korvaa ammatillista työtä, ja päinvastoin: ammatillisuus ei voi korvata vapaaehtoistoimintaa. (Eskola & Kurki 2001, 11; Ruohonen 2003, 46.)

Johdon ohjeistuksessa vapaaehtoistyöstä tulee selkeästi olla, millaiset asiat kuuluvat vapaaehtoisten vastuulle ja mitkä palkatun henkilöstön sekä yhteydenpito paikallis-osastoon. Nimetty vapaaehtoistyön yhteyshenkilö jo alkuvaiheessa on tärkeä. Henkilöstön palkkaamisen jälkeen työntekijöille on hyvä jakaa vastuualueita esimerkiksi harraste- ja vapaa-ajan toimintojen vastuuhenkilö, suomen kielen opetus, ruokajakelu, vaatejakelu ja muu vapaaehtoistyö sekä lastenhoito perheyksiköissä. Näin jaetaan työn kuormittavuutta useammalle. Toinen vaihtoehto on pitää tehtävä yhdellä työntekijällä, mutta hänelle annetaan vapaaehtoistyön ja vapaa-ajantoiminnan ohjaukseen riittävästi resursseja.

Vapaaehtoistyön vastuuhenkilöiden nimeäminen kuvastaa organisaation arvostusta ja vastuuntuntoa vapaaehtoisia kohtaan. Vastuuhenkilön tehtävä vaatii vapaaehtoistyön peruseriaatteiden ymmärtämistä ja vapaaehtoistyön osaamista. Vapaaehtoistyön organisointi edellyttää kykyä jäsentää sekä sisäinen että ulkoinen asiakkuus. Sisäisellä tarkoitetaan vapaaehtoisia, ulkoisella asiakkaita. Sisäinen on alisteinen ulkoiselle, koska toiminnan ensisijainen tavoite on eettisen ja laadukkaan palvelun tarjoaminen asiakkaalle. (Mykkänen-Hänninen 2007, 54.)

Yhteisö, jossa vapaaehtoistyö ja ammatillinen työ toimivat rinnakkain, ovat toimenkuvien selkeys ja vastuualueiden rajaaminen tärkeitä. Toimiva vapaaehtoistyö tarvitseekin rinnalleen turvallisen ammatillisuuden, joka vastaa tehtävien soveltuvuudesta vapaaehtoistyöhön ja jonka puoleen voi kääntyä tarvittaessa. Vapaaehtoistyö ja ammatillinen työ voivat toimia omissa lohkoissaan, mutta toisistaan tietoisina muodosta-

en toimivan kokonaisuuden. Tällöin vapaaehtoinen jäsentää oman roolinsa, toimenkuvansa ja tehtävänsä rajat. (mt., 35, 45, 49.)

Selkeä käsitys omasta roolista ja perustehtävästä vahvistaa toiminnan rajoja. Kun rajat ovat selkeät, osaa vapaaehtoinen määrittää myös asiakkaille organisaation toimintakulttuuria ja vapaaehtoisen roolia. Rajat määrittävät alueen, jonka sisällä on mielekästä ja turvallista toimia. Kun tehtävään liittyvä toimenkuva on epäselvä, on itsensä sijoittaminen osaksi organisaatiota vaikeaa. Epävarmojen ja hauraiden rajojen sisällä vapaaehtoinen ei koe onnistuvansa tehtävässä. Hän voi tuntea epävarmuutta ja riittämättömyyttä, ei koe saavansa onnistumisen kokemuksia eikä tunnetta, että olisi tekemässä jotain merkittävää ja arvostettua. (mt., 41, 44).

Vapaaehtoisten arvostaminen

Vastaanottokeskuksissa vapaaehtoiset toimivat merkittävässä asemassa palkatun henkilöstön rinnalla. Ennen henkilökunnan palkkaamista vapaaehtoiset tekevät myös tehtäviä, jotka jatkossa kuuluvat palkatulle henkilöstölle. Esimerkiksi siivoavat ja varustavat tilat, ohjaavat asukkaita majoittumisessa tai toimivat tarvittaessa ohjaajan työparina. Vapaaehtoiset toimivat alkuvaiheessa mukana lähes kaikessa, siellä missä apukäsiä tarvitaan. Henkilökunnan rekrytoinnin jälkeen vapaaehtoisilla on edelleen merkittävä rooli toiminnassa, mutta se muuttuu muotoaan. Toiminnan painopiste siirtyy toimintaryhmien ja vapaa-ajantoiminnan järjestämiseen ja selkeämmin rajatuiksi tehtävänkuviksi, jolloin myös vastuu vapaaehtoistyöstä siirtyy yleensä selkeämmin palkatulle henkilökunnalle.

Vastaanottokeskuksen johdon ja henkilökunnan tulee suhtautua vapaaehtoiisiin mahdollisuutena, tukien ja kannustaen. Arvostus, riittävä tuki ja ohjaus tukevat vapaaehtoisen jaksamista (Mykkänen-Hänninen 2007, 53). Haastattelujenkin pohjalta vahvistuu, etteivät vapaaehtoiset välttämättä kaipaa sanallista kiitosta, vaan arvostus näkyy luottamuksena, riittävinä resursseina sekä arvostuksena vapaaehtoisten asemaa kohtaa.

Vapaaehtoisten arvostamista ovat riittävä ja toimiva tiedonkulku, kuulumisten kysyminen, sanallinen, kohdennettu palaute työstä, tapa kohdata ja kohdella vapaaehtoi-

sia sekä rohkeus avoimeen vuorovaikutukseen ristiriita- tai haastetilanteissa. Työntekijöiden arvostus näkyy kiinnostuksena vapaaehtoistyötä kohtaan, osallistumisena palaverihin ja tarvittavan tuen antamisena. Arvostus on sitä, että vapaaehtoistyö huomioidaan vastaanottokeskuksen arkitoiminnassa ja sen suunnittelussa ja vapaaehtoiset otetaan siihen mukaan.

Henkilökunnan kannattaa hyödyntää vapaaehtoisten osaamista ja käyttövoimaa etenkin vapaa-ajan ja ryhmätoimintojen osalta. Yhdessä suunniteltu toiminta, selkeät puitteet, joiden sisällä vapaaehtoiset voivat myös itsenäisesti järjestää toimintaa sekä nimetty yhteyshenkilö luovat rajat ja toimintakentän onnistuneelle vapaaehtoistyölle. Vastuunantaminen tilanteeseen ja henkilöön sopivassa määrin lisää luottamusta ja sitoutumista tehtävään.

Vapaaehtoistyön ja ammatillisen toiminnan erona nähdään ammattiosaamisen rakentuvan oman persoonan lisäksi vahvasti koulutuksen tuoman tiedon ja ammattiroolin varaan. Käytettävissä olevat tiedot ja taidot perustuvat sekä teoriaan että käytännön työkokemukseen ja hiljaiseen tietoon. Koska vapaaehtoisella ei lähtökohtaisesti ole työn edellyttämää ammatillista koulutusta, on säännöt ja ohjeistukset perusteltava. Häneltä ei odoteta ammatillista pätevyyttä. Vapaaehtoisen tehtävä ei ole toimia ammattilaisen apulaisena tai renkinä tai ”esittää” ammattilaista. Vapaaehtoistyöllä on oma ainutkertainen rooli ammattityön rinnalla. (Mykkänen-Hänninen 2007, 33—34.)

Vapaaehtoisten arvostaminen on kuitenkin myös sitä, että muistetaan vapaaehtoisten koostuvan moniammatillisista osaajista. Vaikka heillä ei ole työntekijöihin rinnastettavaa asemaa eikä edellytetä ammattiosaamista, heiltä löytyy kuitenkin valtava määrä muualla hankittua ja elämäkokemuksen tuomaa osaamista. Kokemusta erilaisista organisaatioista, projektitoista, opettajana, ohjaajana tai esimiehenä toimimisesta, lasten kasvatuksesta ja ohjaamisesta, työturvallisuusasioista, siivous- tai rakennustehtävistä, Punaisen Ristin toiminnasta ja periaatteista, kieli- ja kulttuuritietämystä. Näitä tietoa ja taitoja voisi toiminnassa hyödyntää enemmänkin. Tämä edellyttää kuitenkin vapaaehtoisen omaa halukkuutta antaa osaamistaan käyttöön.

7.2 Paikallisosaston rooli ja koordinaattorin tehtävä

Paikallisosaston rooli

SPR:n vastaanottokeskuksissa vapaaehtoistyötä tehdään yleensä tiiviissä yhteistyössä paikallisosaston kanssa. Paikallisosastoilla on valmiussuunnitelmat hätätilanteiden varalle ja arvoperustaan pohjautuva velvollisuus auttaa heikommassa asemassa olevia. Alkuvaiheessa, kun päätös vastaanottokeskuksesta on saatu paikkakunnalle eikä henkilökuntaa ole vielä rekrytoitu, paikallisosastot käynnistävät yleensä vapaaehtoistyön. Paikallisosaston hallitus nimeää vapaaehtoistyön yhteyshenkilön, joka toimii koordinaattorina. Tehtävää voi hoitaa myös nimetty työryhmä tai hallituksen jäsenet yhdessä aloittavat toiminnan.

Paikallisosastot toimivat yhteistyössä piiritoimiston, valmisteluyksikön ja vastaanottokeskuksen henkilökunnan kanssa. Vastuu vapaaehtoistyöstä on vastaanottokeskuksella, mutta paikallisosasto tuntee paikkakunnan mahdollisuudet ja verkostot. Osaston paikallistuntemusta kannattaakin hyödyntää jo alkuvaiheessa.

Vastaanottokeskuksen johdon on tärkeä määritellä, mihin vapaaehtoisia tarvitaan, sopia paikallisosaston kanssa koordinaattorista ja tämän tehtävänkuvasta sekä vastuunjaosta vapaaehtoistyön osalta. Henkilökunnan rekrytoinnin jälkeen oleellista on, miten hyvin yhteistyö ja työnjako saadaan toimimaan paikallisosaston ja vapaaehtoisten kanssa. Näin voidaan taata laadukas ja toimiva vapaaehtoistyö, joka tukee koko vastaanottokeskuksen toimintaa.

Vapaaehtoistyön koordinaattorin tehtävänk kuva

Vastuuvapaaehtoisen eli vapaaehtoistyön koordinaattorin tehtävänä on tiedotus- ja organisointivastuu vapaaehtoistoiminnasta sekä yhteyshenkilönä toimiminen paikallisosaston, piiritoimiston, vastaanottokeskuksen ja vapaaehtoisten välillä. Tehtävä voi kuulua myös nimetyille vapaaehtoistyön tiimille tai palkatulle vastaanottokeskuksen työntekijälle.

Valmisteluvaiheessa koordinaattorin tehtävänkuva ja vapaaehtoistehtävät tarkennetaan yhdessä vastaanottokeskuksen johdon kanssa. Koordinaattori toimii yhteyshenkilönä paikallisosastoon ja piiritoimistoon sekä yhteyshenkilönä paikallisosaston ja piiritoimiston muihin vastuuvapaaehtoiisiin ja ryhmiin, kuten monikulttuurisuus- ja nuorisotoiminta. Valmisteluvaiheessa vapaaehtoistyön koordinointiin vastaanottokeskuksessa kuuluu vapaaehtoisten ilmoittautumisten vastaanotto, tavara- ja vaatelahjoituskeräyksen käynnistäminen, vapaaehtoisten perehdytyskoulutuksen järjestäminen yhteistyössä piiritoimiston kanssa ja siihen liittyvät tilavaraukset, mainonta, ilmoittautumiset ja muut käytänteet. Lisäksi alueellisen verkostotyön käynnistäminen muiden tahojen kanssa, kuten kunta, seurakunta ja muut paikalliset järjestöt. Vapaaehtoisten tiedottaminen ja perehdyttäminen, tiedotuskäytänteiden luominen, vuorolistat, sopimukset vapaaehtoistyöstä sekä vapaaehtoiisiin liittyvät työnjohdolliset tehtävät hoidetaan vastaanottokeskuksen johdon kanssa sovitulla työnjaolla. Koordinaattorin tehtävänä on myös tukea ja kannustaa vapaaehtoisia tehtävässään sekä varmistaa tiedonkulku vastaanottokeskuksen ja vapaaehtoisten välillä. LIITE 2.

Henkilökunnan rekrytoinnin jälkeen vapaaehtoistyölle nimetään vastuuhenkilö työntekijöistä, joka toimii yhteyshenkilönä ja jonka kanssa määritellään uudelleen vastuujaot vapaaehtoistyöstä. Vapaaehtoistyö voidaan myös jakaa useammalle työntekijälle. Vapaaehtoistyön koordinoitivastuu voi tässä vaiheessa siirtyä kokonaan henkilökunnan vastuulle tai pysyä paikallisosaston nimeämällä koordinaattorilla tai työryhmällä. Yhteydenpito ja yhteyshenkilön asema paikallisosastossa on silti edelleen tärkeä. Henkilökunnan rekrytoinnin jälkeen vapaaehtoisilla on yhä merkittävä rooli toiminnassa, mutta se muuttaa muotoaan ja muuttuu selkeämmin rajatuiksi tehtävänkuviksi.

Asukkaiden saavuttua ja valmisteluvaiheen päätyttyä, varsinaisessa toimintavaiheessa koordinaattorin tehtäviin kuuluu vapaaehtoisten yhteyshenkilönä toimiminen vastaanottokeskuksen henkilökuntaan, paikallisosastoon ja piiritoimistoon ja niihin liittyviin sidosryhmiin. Lisäksi hän osallistuu henkilökunnan kanssa sovitusti verkostoyhteistyöhön alueen muiden tahojen kanssa ja erilaisten tapahtumien, tilaisuuksien ja muun toiminnan järjestämisen koordinointiin. Koordinaattori yhdessä tai sovitusti vapaaehtoisten vastuuhjaajan kanssa koostaa toimintaryhmät ja niiden vastuuhenkilöt.

Ryhmien vastuuhenkilöille sovitaan selkeästi, mistä asioista he ovat vastuussa, miten toimii budjetti, osallistujien hankinta ja tiedottaminen ja keneen otetaan tarvittaessa yhteys. Keskeisenä koordinaattorin tehtävänä on vapaaehtoisten tiedottaminen, tukeminen ja motivointi. Koordinaattori huolehtii vapaaehtoisten tiedotuskäytännöistä, säännöllisistä palavereista ja yksilöllisestä tuesta. Uusien vapaaehtoisten ilmoittautuessa hän ohjaa koulutukseen, perehdyttää ja kartoittaa henkilön kiinnostuksen ja vahvuuksien pohjalta sopivan vapaaehtoistehtävän. Koordinaattorin tehtävä on myös tukea, kannustaa, motivoida sekä antaa palautetta kaikille vapaaehtoisille. LIITE 3.

Koordinaattorin tehtävässä on keskeistä, että tehtävänkuvasta on sovittu sekä paikallisosaston että vastaanottokeskuksen kanssa. Tehtävästä pitää olla molemminpuolinen ymmärrys ja hyväksyntä, etenkin kun tehtävää hoitaa vapaaehtoinen tai vapaaehtoistiimi. Toiminnalle tulee luoda selkeät rajat, joiden sisällä toimia ja osoittaa yhteyshenkilö työntekijöistä.

Etenkin valmisteluvaiheessa koordinaattorin tehtävä on kuormittava ja vaatii mahdollisuutta sitoutua. Koordinaattorilta vaaditaan hyvää organisointikykyä, vuorovaikutustaitoja, paineensietokykyä sekä sitoutumista SPR:n arvoihin. Etua on vankasta SPR:n ja paikallisen toiminnan tuntemuksesta.

Koordinaattorin tehtävästä ja vapaaehtoisten sitoutumisesta

Vapaaehtoistoiminnan koordinointi on työn johtamista, johon sisältyy samoja vaatimuksia kuin palkatun henkilökunnan johtaminen. Sitoutuneiden, eri-ikäisten ja erilaisien vapaaehtoistoimijoiden johtaminen voi jopa olla vaativampaa kuin työntekijöiden. Vapaaehtoiset tekevät työtä ilman palkkaa. Vapaaehtoistoiminnan johtamisessa tarvitaan sekä ihmisten että asioiden johtamista. Ihmisten johtaminen edellyttää sosiaalisia taitoja, kykyä kuunnella ja antaa palautetta, innostaa ja motivoida sekä kykyä aidolle läsnäololle ja taitoa tarttua ongelmatilanteisiin. Asioiden johtaminen sisältää toiminnan suunnittelun ja suunnitelman mukaisen toteutuksen. Tehtävä edellyttää osaamista sekä johtamisesta, että itse toiminnasta. (Harju, Nummela, Grönlund, Kalmanlehto, Lunden, Raitanen & Setälä 2015, 12; Välimäki & Laimio 2011, 23, 50.)

Vapaaehtoistyöhön sitoutuminen ja sitouttaminen mietityttävät myös vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa. Keskeistä on muistaa sitoutumisen vapaaehtoistyöhön ja työhön ylipäättään tapahtuvan, kun organisaation ja henkilön arvot ja tavoitteet ovat yhteneväisiä, toimintatavat johdonmukaisia sekä osallistuminen ja keskustelu avointa. Tärkeää on huomioida henkilön oma kokemus välittämisestä ja turvallisuuden tunteesta sekä oman osaamisen kehittämismahdollisuuksista. (Kuuluvainen 2015, 50.)

Vapaaehtoisten sitoutuminen ja sitouttaminen ovat kuitenkin aina herkästi haavoittuva alue, koska elämäntilanne, suoritettavien asioiden tai tehtävien kasautuminen tai voimavarojen ehtyminen voivat vaikuttaa sitoutumiseen. Vapaaehtoistyössä korostuukin yhteisöllisyyden merkitys. Se on kiinnittymistä sekä toimintaan että yhteisöön. (Mykkänen-Hänninen 2007, 63—64.)

Yhteisöllisyyden merkitys onkin yksi keskeinen vapaaehtoistyöhön sitoutumiseen vaikuttavista tekijöistä. Toimiva ryhmä ja keskinäinen luottamus on tärkeä perusta toimintaan sitoutumiselle. Tärkeää on myös huomioida omistajuuden tunteen ja toiminnan ilon merkitykset sitouttavina tekijöinä.

Koordinaattorin tehtävä on toimia vapaaehtoisten ryhmänjohtajana. Toimivaa ryhmää voidaan mitata koheesiolla. Ryhmän koheesio tarkoittaa ryhmän jäsenten ryhmää kohtaan tuntemaa vetovoimaa. Koheesiota lisäävät ryhmän jäsenten väliset hyvät suhteet, palkitsevuuden tunteen lisääntyminen kuulumisesta ryhmään, nautinto siinä toimimisesta sekä hyväksyvät tavoitteet. Onnistumisen kokemukset ja johtajan rohkaiseva käyttäytyminen lisäävät koheesiota. Korkea koheesio lisää tyytyväisyyttä ja tuottavuutta sekä alentaa vaihtuvuutta. (Lindström & Kiviranta 1995, 14—15.)

Luottamus ryhmää kohtaa on pohja toiminnan laadulle ja siihen sitoutumisille. Keskinäinen luottamus ryhmässä syntyy, kun on riittävät taidot työn tekemiseen ja ryhmä on yhteistyökykyinen. Salliva ilmapiiri mielipide-eroille ja kaikkien tasavertainen kohtelu ovatkin keskeisessä asemassa. Yhteiset ja selkeät puitteet, jotka sisältävät rajat ja perehdytyksen sekä tarvittavan tuen, mahdollistavat vapaaehtoisen tehtävästä suoriutumisen sekä lisäarvon tuomisen toimintaan. Jotta luottamus voi syntyä, tulee

ryhmän ilmapiiriin olla avoin, kunnioittava ja tasapuolinen kaikkia kohtaan. (Lindström & Kiviranta 1995, 17, 19; Kuuluvainen 2015, 51—52).

Omistajuuden tunne on keskeinen vapaaehtoisen sitoutumisessa. Omistajuudella tarkoitetaan psykologista kokemusta siitä, että jokin toiminta tuntuu omalta. Vapaaehtoiselle syntyvä kokemus osallisena olemisesta eli omistajuudesta edistää sitoutumista toimintaan. Omistajuuden tunnetta luodaan antamalla vapaaehtoiselle vastuuta tehtävän mukaisesti. Omistajuutta lisääviä tekijöitä ovat mahdollisuus toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja päätöksentekoon. Omistajuuden tunne sitouttaa mukaan toimintaan ja antaa mahdollisuuden kehittää toiminnan ohella omaa itseä ja organisaation tarkoitusta. (Kuuluvainen 2015, 51—52.)

Koordinaattorin ei tarvitse tehdä itse kaikkea, vaan hänen kannattaa jakaa vastuualueita muille vapaaehtoisille. Vastuu lisää vapaaehtoisten sitoutumista tehtävään ja omistajuuden tunnetta. Tehtävät, joita voi jakaa tai muuten helpottaa esimerkiksi sähköisillä työkaluilla, kannattaa ottaa käyttöön. Näin vapaaehtoiset voivat mahdollisimman pitkälti itse hoitaa asioita.

Vapaaehtoisuuden käyttövoimana nähdään toiminnan ilo. Toiminnan ilo kasvaa myönteisyydestä ja vastuullisuudesta. Myönteisyys on ajattelutapa, jossa kiinnitetään huomiota mahdollisuuksiin. Kun siihen liitetään vastuullisuus, saadaan aikaan tuloksia tuottavaa toimintaa. Myönteinen vastuullisuus on omien mahdollisuuksien näkemistä. Silloin voi kokea iloa ja onnistumista sekä kestää ahdistusta ja vastoinkäymisiä. Toiminnan ilo on omien ja ryhmän mahdollisuuksien löytämistä, tervettä itseluottamusta, vastuullisuutta ja myönteisyyttä. Velvollisuudentunteesta toimiminen aiheuttaa huonoa omaatuntoa, ahdistusta ja ilon puutetta. Toiminnan ilo on tärkeä motivaation ylläpitäjä ja moottori niin koordinaattorille kuin muillekin vapaaehtoisille. (Nerelli 1989, 25, 28, 33.)

Koordinaattorin tulee huolehtia myös omasta jaksamisesta ja muistaa olevansa itsenkin vapaaehtoinen, osa vapaaehtoisten ryhmää. Hänellä on oikeus pyytää tukea ja apua henkilökunnalta, muilta vapaaehtoisilta sekä jakaa vastuuta. Kukaan ei ole korvaamaton, joten koordinaattorin tehtävästä kannattaa muodostaa niin selkeät käytännöt, että tarvittaessa joku muukin voi sen hoitaa. Koordinaattorin on tärkeää huoleh-

tia omasta vapaa-ajasta ja vastapainosta työlle siinä jaksakseen ja jotta toiminnan ilo säilyy.

7.3 Vapaaehtoisten perehdyttäminen, tiedottaminen ja tukeminen

Koulutukset

Tulijan ystävänä ja tukena- / Vapaaehtoisena vastaanottokeskuksessa- kurssia on hyvä pitää edellytyksenä toimintaan mukaan tulemiselle. Mikäli koulutuksia ei ole saatavilla ajantasaisesti, koordinaattori tai työntekijä perehdyttää toimintaan ja koulutuksen keskeisiin sisältöihin. Lisäksi tulee olla perehdytys ja ohjeistus paikalliseen toimintaan. Mikäli toiminta on jo käynnissä, koulutukseen olisi hyvä jättää tila paikallisen tason toiminnan esittelyyn, vapaaehtoisten tehtäviin ja kysymyksille paikallisesta toiminnasta. Uudet vapaaehtoiset olisi hyvä kootusti perehdyttää paikallisiin tiloihin ja toimintaan. Tällä säästetään resursseja sekä mahdollistetaan vuorovaikutuksen tuoma lisä sekä samalla jo tutustutaan ja integroidutaan osaksi vapaaehtoisten ryhmää.

Muut koulutukset ovat hyvä keino lisätä vapaaehtoisten taitoja sekä sitouttaa mukaan toimintaan. Tärkeää on, että koulutuksia tarjotaan kaikille tasapuolisesti. Vaikka kaikki eivät voisi osallistua toimintaan, kokemus tiedonsaamisesta ja yhtäläisestä mahdollisuudesta osallistua tarjottuun toimintaan, lisäävät luottamusta ja sitoutumista. Hyviä koulutuksia ovat esimerkiksi ensiapukoulutukset, turvallisuuteen liittyvät koulutukset sekä ystävätoimintaan, kotouttamiseen ja maahanmuuttajien kohtaamiseen liittyvät koulutukset.

LäksyHelppi -koulutuksesta olisi hyvä kehittää vastaanottokeskuksiin soveltuva koulutus. Haastattelussa esiin nousee, ettei tavallinen *LäksyHelppi* tue vastaanottokeskuksen toimintaa, koska haasteet ja toimintaympäristö ovat erilaiset.

Tiedotus

Tiedotus on keskeinen osa toimivaa vapaaehtoistyötä, jolle tulee alusta pitäen luoda toimivat käytänteet.

Hyvällä tiedonkululla ja kommunikaatiolla parannetaan ryhmän päätöksen teon laatua ja tulosta. On tärkeää, että kaikilla on yhtäläiset oikeudet ja mahdollisuudet saada tietoa ja vaikuttaa toimintaan, sillä kommunikaatiokatkot ja vain osittaiset totuudet vaikuttavat ryhmän avoimuuteen ja yhteistyöhön. Ryhmän sisäinen vuorovaikutus vaikuttaa myös ryhmään sitoutumiseen. Säännöllisillä kokouksilla mahdollistetaan tiedonkulun lisäksi jäsenten osallistuminen päätöksentekoon ja vuorovaikutteiseen keskusteluun. (Lindström & Kiviranta 1995, 16—17.)

Yhdenvertainen oikeus tiedonsaantiin tulee taata kaikille vapaaehtoisille. Jo ensimmäisen koulutuksen jälkeen kaikkiin vapaaehtoisiin tulee pitää säännöllisesti yhteyttä ja tiedottaa, missä mennään ja mihin vapaaehtoisia tarvitaan. Kaikille täytyy antaa yhtäläiset mahdollisuudet, vaikka päätös toimintaan osallistumisesta onkin vapaaehtoisella itsellään. Kun ihminen ilmoittautuu vapaaehtoiseksi tai osallistuu alkukoulutukseen, hänen tulee saada tietoa. Tähän alkuvaiheen ”herkistymiseen” tulee tarttua mahdollisimman pian, jotta vapaaehtoinen kokee itsensä tervetulleeksi ja tarpeelliseksi. Eriaikainen tai vain osan vapaaehtoisista tiedottaminen voi aiheuttaa tunteuksia miksi en kelpaa, enkö ole riittävän hyvä, minua ei tarvita. Riittävä tiedonsaanti lisää vapaaehtoisten sitoutumista ja motivaatiota osallistua toimintaan.

Vuorolistat ja muu tiedonkulku

Jo valmisteluvaiheessa tulee luoda selkeät käytännöt tehtävänjaolle. Se voi olla suullinen ohjeistus työvuoron alussa tai lista, johon on merkitty ajankohtaiset hoidettavat asiat. Tähän vapaaehtoiset voivat itse merkitä, mihin tehtävään osallistuvat sekä merkitä myös hoidetuista tehtävistä, mahdollisista kysymyksistä, keskeneräisyyksistä, tarvittavista välineistä ja tuesta. Vapaaehtoisten tulee tietää, kenen puoleen kääntyä missäkin asiassa. Vastuita voidaan hyvin jakaa myös useammalle. Tämä voi olla nimetty vastuuhenkilö, koordinaattori, työntekijä, kiinteistöhoitaja tai toinen vapaaehtoinen.

Valmisteluvaiheen talkootyön jälkeen vapaaehtoistyö muuttaa muotoaan, jolloin toiminta ja sen organisointitarve myös muuttuu. Enää ei tarvita yleisiä viikkolistoja, vaan selkeästi kohdennettuja vapaaehtoistehtäviä eri ryhmätoiminnoissa ja vaatejakelus-

sa. Lisäksi tulevat erilaiset tapahtumat, tempaukset ja retket sekä yksittäiset esimerkiksi piha-alueen kunnostukseen liittyvät tehtävät. Toimintaryhmiin tai yksittäisiin tapahtumiin osallistuminen sitouttaa ihmisiä mukaan. Näissä vapaaehtoiset tietävät, mitä heiltä odotetaan, kuinka pitkäksi aikaa he sitoutuvat ja mikä on oma vastuuosuus toiminnasta.

Sosiaalinen media tiedotusvälineenä

Vastauksissa nousee hyvin esiin, että arviolta vain 1% ei käytä sosiaalisia tiedotusvälineitä. Nykypäivänä tämä kannattaa huomioida, eikä pitää sitä esteenä toimintaa helpottavien sähköisten työkalujen käyttöön. Kaikille tulee kuitenkin taata yhtäläinen tiedonsaanti oikeus, mutta jos suurin osa on tavoitettavissa sähköisesti, kannattaa sitä käyttää ja sopia muiden kanssa tiedotuskäytännöistä. Vapaaehtoiset voivat myös opastaa ja toimia toistensa tukena, mikäli joku tarvitsee ohjausta sähköisten palvelujen käyttöön.

Hyväksi tiedonkulku välineeksi on todettu maksuton *Nimenhuuto*- palvelin, joka on alun perin kehitetty palvelemaan urheilujärjestöjen tiedonkulkua ja toimintaa valmentajille, vanhemmille ja joukkueenjäsenille. *Nimenhuuto* on selkeä ja helppokäyttöinen. Siihen on mahdollisuus luoda viikkokohtainen lukujärjestys kellonaikoinen ja sisältöineen, esimerkiksi kuinka monta ihmistä tarvitaan työvuoroihin valmisteluvaiheessa. Toimintaryhmien alkaessa palvelimeen voi luoda pohjan, jossa jokaiselle toimintaryhmälle on oma lokero. Palvelussa on myös keskustelualue, jonka kautta voi välittää ajankohtaista tietoa toiminnasta, kartoittaa varaihmiä ja tiedottaa vapaaehtoisiin liittyvistä asioista. Palvelimeen on hyvä olla tunnukset kaikilla vapaaehtoisilla sekä työntekijöistä ainakin vapaaehtoistyön vastuuhenkilöillä. Vartijat voivat suoraan palvelimen kautta selvittää, kenellä on päivittäin kulkulupa tiloissa. Tällöin ei tarvitse kuormittaa koordinaattoria työvuorojen erillisellä tiedottamisella.

Facebookia on myös käytetty paljon tiedotukseen. Suljettu ryhmä vapaaehtoisille sekä omat ryhmät toimintaryhmille mahdollistavat ajankohtaisen tiedonkulun ja ajatusten vaihdon. Toimintaryhmien oma kanava mahdollistaa luottamuksellisen ja helpon tiedon välityksen, eikä *Nimenhuudon* tavoin suotta kuormita kaikkia vapaaehtoisia. *Facebook*-ryhmät on hyvä pitää suljettuna ja tarkistaa ihmisten tausta ja motiivit

etenkin alkuvaiheessa. Ryhmän jäseniä kannattaa etenkin alkuvaiheen jälkeen tarkistaa, jotta mukana on oikeasti toiminnasta kiinnostuneita ihmisiä eikä tietovuotoja synny ulkopuolisille. Tämä lisää ryhmän luottamuksellisuutta. Ryhmän ylläpitäjänä hyväksi aisapariksi on todettu työntekijä ja tiedotuksesta vastaava vapaaehtoinen.

Vapaaehtoisten palaverit

Säännölliset vapaaehtoisten palaverit ovat tärkeitä. Tieto, kokemus ja ajatusten vaihto toisten kanssa selkeyttää vapaaehtoistoiminnan rajoja (Mykkänen-Hänninen 2007, 62). Valmisteluvaiheessa palavereita tulisi olla vähintään viikoittain, mieluiten jopa päivittäin, vaikka yhteisen kahvitauon lomassa, jolloin päivitetään ajankohtaiset kuulumiset ja tehtävät. Myöhemmin säännöllinen kuukausipalaveri, joka järjestetään vapaaehtoisten kanssa sovittuna aikana, mieluiten arki-iltana, jotta mahdollisimman moni voi osallistua. Tämän lisäksi palaverista on hyvä luoda muistio, joka sisältää keskeiset asiat. Kaikkien vapaaehtoisten tulee tietää, mistä muistio löytää tai tiedotetaanko asiat esimerkiksi *Nimenhuudon* tai muun tiedotuskanavan kautta.

Työnohjaus

Työnohjauksen tavoitteena on Aallon (1984) mukaan ohjattavan kasvun ja kehittymisen edistäminen sekä jaksamisen tukeminen. Samalla vahvistetaan vapaaehtoisen roolia, vastuualueita ja selkeytetään perustehtävän rajoja. Työnohjaajana voi toimia ulkopuolinen, työnohjauskoulutuksen käynyt vapaaehtoinen tai työntekijä. Työnohjaus voi myös toimia nimellä purkupalaveri tai kokemustenvaihtoilta. Tärkeintä on, että kokemuksia käydään läpi, toiminnan suunnasta ja kehittämisestä keskustellaan ja tekijälle annetaan riittävästi tukea ja palautetta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 61—62; Raninen, ym. 2007, 138.)

Tarve vapaaehtoisten työnohjaukselle etenkin perustamisvaiheessa ja eri toimintaryhmille näkyy vastauksissa. Työnohjaus olisi tärkeää sitouttaa osaksi toimintaa ja piiritoimiston kautta tarjota siihen tarvittavia koulutuksia ja resursseja. Työnohjaajakoulutusta voisi tarjota myös tehtävästä kiinnostuneille vapaaehtoisille.

Tiedonkulku henkilökunnan ja vapaaehtoisten välillä

Tiedonkulkuun vapaaehtoisten ja työntekijöiden välille tulee luoda selkeät käytännöt. Viikkopalaverit vapaaehtoistyön vastuuhenkilöiden kanssa on todettu hyväksi käytännöksi. Palaveriin osallistuvat koordinaattorit, vapaaehtoistyön vastuuhjaajat sekä tarvittaessa toimintaryhmien vastuuhenkilöt. Koordinaattoreiden mahdollisuus osallistua säännöllisesti työntekijöiden kokouksiin lisää yhteistyötä ja tiedonkulkua. Yksi mahdollisuus on, että viikoittain koordinaattori kutsutaan talon työntekijäkokoukseen, jossa käydään läpi vapaaehtoisia koskevat keskeiset asiat. Kokous voi jatkua tämän jälkeen talon sisäisillä asioilla.

Vapaaehtoistyön tulee olla vastaanottokeskuksen vastuulla, joten tiedonkulku ja vapaaehtoisten kuuleminen ja tukeminen ovat tärkeitä. Erilaisten tapahtumien ja muun toiminnan suunnitteluun olisi hyvä ottaa vapaaehtoiset mukaan. Näin vältetään päällekkäisiltä toiminnoilta ja voidaan yhdistää voimavaroja. Vapaaehtoiset myös toivovat henkilökunnan osallistuvan vapaaehtoisten palavereihin.

Vapaaehtoisille olisi tärkeää antaa tietoa talossa keskeisesti tapahtuvista ajankohtaisista asioista, jotka vaikuttavat vapaaehtoisten turvallisuuteen ja luottamuksen tunteeseen. Esimerkiksi täi- tai ludeongelmat, tartuntataudit, väkivallan uhka talon sisältä tai ulkopuolelta, yleinen ilmapiiri tai tilanteet, joissa vapaaehtoiset voisivat olla apuna, kuten sairaan tai uupuneen vanhemman lapsen hoito tai vapaa-ajan toiminnan järjestämiseen osallistuminen.

7.4 Hyviä käytänteitä vapaaehtoistyöhön vastaanottokeskuksessa

Vaatejakelu

Vapaaehtoisten toiminta-alueista vastaanottokeskuksessa keskeiseksi ja ensisijaiseksi nousee vaate- ja tavarajakelun järjestäminen sekä lahjoitustavaran vastaanotto. Toiminta tulee organisoida ja järjestää mahdollisimman selkeäksi, jotta sekä asukkaat että vapaaehtoiset tietävät toimintatavat. Nimetyt vaatevapaaehtoiset yh-

dessä koordinaattorin ja työntekijän kanssa luovat pelisäännöt ja käytänteet, joiden mukaan toimitaan. Vaatejakelu voi hyvin toimia vapaaehtoisvetoisesti, mutta heillä tulee olla nimetty yhteyshenkilö työntekijöistä. Tämä on tärkeää etenkin alkuvaiheessa, kun jakelutarve on suurin. Työntekijä, joka osaa kertoa käytännöt asukkaille ja muille työntekijöille sekä toimia yhteyshenkilönä asukkaiden tarvekartoituksessa.

Suosittelava käytäntö olisi tarvelistan täyttäminen, jonka pohjalta annetaan aika jakelupisteeseen. Ihmiset identifioidaan jotenkin, esimerkiksi nimen tai huoneen perusteella ja kaikesta, mitä luovutetaan, pidetään kirjaa. Tärkeää asukkaiden kohtaamisessa on tasapuolisuus ja yhdenmukaiset säännöt. Etenkin eri kulttuureista tulevat voivat kokea eriävät käytänteet virheellisesti omaan kulttuuriin tai toisen suosimiseen kohdistuvana, mikäli toiminta ei ole tasapuolista. Isommat ja halutummalla tavalla jaetaan pyyntö- tai tarvejärjestyksessä, jotta oikeudenmukaisuus säilyy. Leluja ja muita erityistavaroita jaetaan tasapuolisesti ja yhdenmukaisella käytänteellä. Ohjaajien tehtävä on tarkistaa, että kaikki ovat saaneet tarvittavat vaatteet ja varusteet. Selkeät ja yhdenmukaiset säännöt helpottavat niin vapaaehtoisten kuin asukkaiden toimintaa sekä luovat selkeyttä ja turvallisuutta kaikille osapuolille.

Yhteisen kielen puuttuminen on koettu ongelmalliseksi. Kuvakortit voivat toimia tässä apuna, samoin ohjaajan kanssa etukäteen täytetty tarvelista. Vaatejakelu on hyvä paikka harjoittaa kielitaitoa. Osa puhuu englantia, joten voi olla luontevaa molemmilla puolilla käyttää tätä yhteistä kieltä ja myös houkutus käyttää sitä ainoastaan. Kohtaamiseen on kuitenkin aina hyvä sisällyttää edes yksittäisiä suomen kielen sanoja, kuten "kengät", jolloin pienin askelin tuetaan kielen opettelua. Samoin tervehtimiset, "ole hyvä" ja "kiitos" ovat pieniä helppoja askelia.

Vaatejakelussa on turvallisuuden vuoksi oltava paikalla aina vähintään kaksi vapaaehtoista. Kun kerralla päästetään vain muutama ihminen, mieluiten yksi vapaaehtoisista kohden, mahdollistaa se aidon kohtaamisen asiakkaan kanssa. Ajan ja huomion antamisen juuri hänelle, kunnioittaen kuitenkin jokaisen omia rajoja.

Hallitulla ja selkeillä säännöillä toimiva vaatejakelu vähentää kaaosta. Selkeät käytänteet niin asukkaiden kuin vapaaehtoisten kannalta ovat tärkeitä. Vaatejakelussa tulee kunnioittaa saatua lahjoitustavaraa ja vapaaehtoisten aikaa. Muutaman asuk-

kaan kerralla tilaan päästämisellä opetellaan yhteneväiset käytänteet, mitä saa ottaa ja miten tavaraa käsitellään. Vapaaehtoisten aikaa säästää, kun asukkaat itse opettelevat laittamaan tavarat siististi takaisin paikalleen ja ottavat kerralla vain tarvitsemansa. Ihminen, joka tulee kriisin keskeltä, tarvitsee selkeitä sääntöjä ja johdonmukaisuutta. Vieraassa maassa, vieraan kielen ja kulttuurien keskellä, kun ei tiedä tulevasta mitään, on tärkeää, että elämässä on sääntöjä ja rutiineja. Tilanteita, joista tiedän, miten toimin, kun menen samaan uudelleen.

Punaisen Ristin Kontin kirpputorien tulee tukea paikallista ja lähialueiden vastaanotokeskustoimintaa. Moni vie lahjoituksia Konttiin, koska haluavat lahjoittaa ne turvapaikanhakijoille. Tämä yhteistyö täytyy saada kaikkialla toimimaan ja itsestään selväksi muodoksi. Vastavuoroisesti vastaanotokeskuksen tavaralahjoituksista esimerkiksi arvotavaroita, ylimääräisiä tai toimintaan soveltumattomia vaatteita ja tarvikkeita voi tarjota Konttiin myytäväksi. Tuetaanhan sitenkin SPR:n toimintaa.

Suomen kielen opetus

Suomen kielen opetuksen tulisi olla palkatun henkilöstön vastuulla. Vapaaehtoisia voi kuitenkin käyttää ryhmänohjaajina ja apuopettajina, kunhan päävastuu on palkatulla henkilöstöllä. Näin mahdollistetaan asukkaille välttämätön kielen opetus ja päivärutiini sekä vapaaehtoisille sopivan kokoinen pala toiminnasta. Naisille tulee mahdollistaa yhtäläinen oikeus kielen opiskeluun. Tässä keskeiseksi nousee lastenhoidon järjestäminen. Vastuu lastenhoidon järjestämisestä kielen opetuksen ajaksi tulee olla henkilökunnalla, vaikka itse toimintaan sitoutettaisiinkin muita asukkaita tai vapaaehtoisia.

Vanhempien kielenoppiminen on tärkeää myös lapsen kannalta, koska se voi aiheuttaa ristiriitoja ja jännitteitä perheen sisällä. Kouluikäiset lapset pääsevät vastaanotokeskuksessa kouluun ja pienetkin lapset oppivat yleensä nopeammin suomen kielen kuin vanhemmat. Parempi kielitaito lapsella voi vinouttaa vastuuasetelmaa perheen sisällä ja aiheuttaa eritahtista kotoutumista. Tämä voi muuttaa tai vääristää perheenjäsenten välisiä vuorovaikutus- ja valtasuhteita, joka voi näkyä parisuhteessa tai lasten kanssa. (Alitolppa-Niitamo 2005, 46; Schubert 2013, 71.)

Leikkihuone ja lastenhoito

Lapset ovat vastaanottokeskuksessa vanhempien vastuulla. Leikkihuoneen ja lasten toiminnan järjestäminen toimintaryhmien ja kielen opetuksen aikana tulisi olla työntekijöiden vastuulla. Tämä ei poissulje vapaaehtoisten käyttövoimaa toiminnan järjestämisessä.

Leikkihuoneeseen on hyvä luoda selkeät toimintasäännöt, joiden mukaan työntekijät, vapaaehtoiset ja asukkaat yhdenmukaisesti toimivat. Asukkaita varten säännöt kannattaa kirjata eri kielille. Säännöt voi muotoilla huoneentauluksi ja kieltomuodon sijaan positiiviseksi, jotta tilan tunnelma säilyy hyvänä.

Lasten kanssa toimiminen vastaanottokeskuksessa on mutkattomampaa, sillä lasten avoimuus ja rohkeus kontaktinottoon onnistuu ilman yhteistä kieltäkin. Tärkeää on huomioida kaikkia lapsia tasapuolisesti ja ottaa kontaktia myös vanhempiin, vaikkei yhteistä kieltä olisikaan ja näin saada luottamussuhde koko perheeseen. Vanhempia on hyvä kannustaa ja ohjeistaa vastuunottoon ja suomalaisiin tapoihin lasten kanssa. Lasten kautta myös vanhemmilla on mahdollisuus rytmittää päivää, saada sisältöä ja tekemistä päiviin esimerkiksi ulkoilemalla yhdessä lasten kanssa tai opettelemalla yhdessä uusia asioita.

Lapset ovat perheissä usein äitien vastuulla. Lapsia voi olla monta ja äidit jäävät helposti yksin asuntoon tai huoneeseen huolehtimaan lapsista. Myös kulttuuritausta vaikuttaa naisen asemaan ja mahdollisuuteen esimerkiksi liikkua ja olla kontaktissa muiden kanssa. Äitejä on hyvä sitouttaa mukaan toimimaan lasten kanssa, mutta on tärkeää, että naisille mahdollistetaan yhtäläiset oikeudet suomen kielen opiskeluun kuin miehillekin. Kielen opetuksen ajaksi tulee järjestää lastenhoito.

Tärkeää on myös huomioida ihmisen tarvitsevan aikaa ja mahdollisuuksia kokemustensa läpikäymiseen maahanmuuttoon liittyvän kriisin ja elämänmuutosten keskellä. Säännöllinen lastenhoito ja sen aikana mahdollisuus lepoon, ulkoiluun tai ohjattuun taide-, käsityö- tai muuhun toimintaan osallistuminen voivat auttaa tasoittamaan sisäistä kaaosta ja asioiden läpikäymistä sekä nykytilanteen ymmärtämistä ja hyväk-

symistä. Tämä voi osaltaan edistää sopeutumista, vähentää psyykkisiä ongelmia ja ehkäistä pitkäaikaista sairastumista.

Asukkaiden osallistaminen

Asukkaiden osallistaminen vapaaehtoistyössä tulisi nostaa keskeiseen asemaan. Järjestetyn toiminnan lisäksi olisi tärkeää motivoida heitä olemaan tekijöitä, ei ainoastaan kohteita. Toimintaa, johon he itse saisivat vaikuttaa ja olla tekijöitä. Hyviä esimerkkejä osallistavasta toiminnasta ovat vanhusten virkistystoiminta, ravintolapäivään osallistuminen, linnunpönttötalkoot, pihojen ja ympäristön siivous tai puutarhapalstat. Sen sijaan, että vapaaehtoiset tekisivät asiat valmiiksi, esimerkiksi kunnostaisivat polkupyörät tai kokoaisivat ja kunnostaisivat huonekaluja, he voisivat tehdä niitä yhdessä asukkaiden kanssa. Toimettomuus turhauttaa ja passivoi. Kaikki toiminta voi olla osallistavaa, jos siinä huomioidaan asukkaiden kiinnostus ja mahdollisuus vaikuttaa toiminnan sisältöön. Asukkaille ei tehdä asioita valmiiksi, vaan yhdessä heidän kanssaan. Vastuunantaminen lisää luottamusta, kohottaa itsearvostusta, antaa mielekästä tekemistä ja vaikuttaa näin kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

Etenkin huoli turhautuvista nuorista miehistä, 18—29 -vuotiaat, nousee esiin. He eivät kuulu enää oppivelvollisuuden pariin eivätkä itse välttämättä ole oma-aloitteisia osallistumaan ohjattuun toimintaan. Heidän motivoimiseensa tulisi panostaa enemmän. Suomen kielen opiskelu, liikunta- ja urheilumahdollisuudet, ruoanlaitto ja muu osallistava tekeminen estävät turhautumista ja passivoitumista. Heidän kanssaan kannattaisi hyödyntää paikallista järjestöyhteistyötä esimerkiksi liikunta- ja muiden harrastusmahdollisuuksien osalta.

Verkostoyhteistyö

Yhteistyötä eri toimijoiden välillä voidaan kuvastaa sanoilla verkottuminen ja verkostoituminen. Verkostoitumisen tavoitteena ovat yhteiset tavoitteet ja intressit. Yhteiseen tavoitteeseen tähtäävällä työskentelyllä ja toiminnalla rajataan ja suunnitellaan toimintaa, etsitään resursseja ja sovitaan työnjaosta. Verkostoitumisen edellytys on luottamuksellisuus, tasavertaisuus ja kyky yhteistyöhön. Verkostotyössä yhteistyö merkitsee vaihtosuhteita, joissa yhteinen etu ajaa oman edun edelle. Yhteistyökykyi-

sessä verkostossa erilaiset voimavarat tulevat yhteiseen käyttöön, mikään taho ei omi työn tuloksia vain itselleen tai toimi ainoastaan saajaosapuolena. (Harju, Niemelä, Ripatti, Siivonen & Särkelä 2001, 81—82.)

Hyvällä yhteistyöllä voidaan säästää resursseja ja helpottaa tulokseen pääsemistä. Tieto siitä, mitä muita palveluita on tarjolla, auttaa oman toiminnan profiloimista tarkoituksenmukaiseksi. Tärkeää on toimintojen ja tuen muotojen karsiminen sekä työkentän jakaminen kunkin tahon osaamista ja erityispiirteitä kunnioittaen. Yhteistyön tärkeä hyöty on muutosten seuraaminen ja tarvittaessa uudenlaisen toiminnan kehittäminen. Vapaaehtoistoiminnalla ja järjestöillä onkin pioneeritehtävä uusien tukitoimien tuottamisessa tilanteissa, joissa virallinen päätöksenteko osoittautuu liian hitaaksi. (Mt., 82.)

Verkostoyhteistyö nähdään vastaanottokeskuksen vastuulle kuuluvaksi. Kannustan kuitenkin paikallisosastoja aktiiviseen yhteistyöhön muiden tahojen kanssa jo perustamisvaiheessa. Paikallisosastot tuntevat paikalliset toimijat ja mahdollisuudet. Yhteistyöllä, vastuualueiden jakamisella ja hyvällä tiedottamisella voidaan kartoittaa toiminnan tarvetta, tarjota monipuolista, kunkin tahon vahvuuksiin perustuvaa toimintaa ja välttää toimintojen päällekkäisyyttä. Ohjaamalla asukkaita olemassa oleviin toimintoihin voidaan hyödyntää olemassa olevia resursseja, tiivistää yhteistyötä ja näin myös integroida turvapaikanhakijoita paikalliseen toimintaan ja ihmisiin.

7.5 SPR:n piiritoimiston ja keskustoimiston tuki

Vapaaehtoistyön arvostaminen keskustoimiston ja piiritoimiston tasolta paikallisosastolle ja yksittäiselle vapaaehtoiselle osoitetaan puitteiden luomisena toiminnalle, riittävänä tuen antamisena sekä huomioimalla mahdolliset riskitekijät.

Vapaaehtoistyötä hyödyntävän järjestön tulee tarjota riittävästi resursseja toiminnan organisointiin. Vapaaehtoistyön käyttömahdollisuudet on arvioitava huomioimalla myös sen sisältämät mahdolliset riskit. Organisaation on mietittävä, miten vapaaehtoistyötä käytännössä ylläpidetään. Millä kriteereillä vapaaehtoiset valitaan ja miten

heidät koulutetaan? Miten ja millä resursseilla vapaaehtoisille voidaan tarjota riittävä tuki ja ohjaus tehtävän suorittamiseen? Miten toimitaan ongelma- tai konfliktitilanteissa? Miten vapaaehtoisia sitoutetaan ja motivoidaan toimintaan? Miten osoitetaan, että heidän työtään arvostetaan? Onko tehtävästä mahdollista suoriutua tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin? (Mykkänen-Hänninen 2007, 13.)

Haastatteluissa vastaanottokeskuksen perustamisvaiheen kesto vaikuttaa piiritoimiston tuen tarpeen arvioimiseen. Muutaman päivän valmistelutilanteessa ei ole ollut aikaa kysellä piirin tukea, on vain toimittu. Toisena nousee esiin erilaiset näkemykset, kenen tehtävä olisi alussa ottaa yhteyttä paikallisosastoon ja ohjeistaa vapaaehtoistyön järjestämisestä. Toiset näkevät tehtävän piiritoimiston tehtäväksi, toiset vastaanottokeskuksen apulaisjohtajan. Tärkeintä kuitenkin on, että joku on yhteydessä ja ohjeistaa, ja tämä tehtävä on selkeästi määritelty ja sovittu joko piiritoimistolle tai vastaanottokeskuksen johdolle.

Alkuvaiheeseen olisi kaivattu selkeää ohjeistusta, keneen otetaan yhteys, miten toiminta kannattaa järjestää ja mikä on paikallisosaston rooli. Vapaaehtoistyön koordinointiin olisi kaivattu selkeää materiaalipakettia ja organisaatorakennetta oman aseman selkeyttämiseksi. Kukaan ei esimerkiksi maininnut saaneensa tietoa vastaanottokeskuksen yhteyshenkilön tehtävänkuvasta (2014).

Vapaaehtoistoiminnan tuen tarve tulisi huomioida keskustuimiston ja piiritasolla. SPR:n olisi hyvä tässä vaiheessa antaa resursseja toiminnan kehittämiseen, materiaalien koostamiseen ja vapaaehtoistyön tukemiseen. Osastokummeilla tai erikseen nimetyillä vastaanottokeskuksen tukihenkilöillä tulisi olla enemmän resursseja tukea paikallisosastoja ja vapaaehtoisia, järjestää työnohjausta, koulutuksia ja vertaistapaamisia niin vastuuvapaaehtoisille kuin muillekin toiminnassa mukana oleville. Työnohjaajan koulutusta voisi myös tarjota pidempään mukana olleille vastuuvapaaehtoisille tai muille tehtävästä kiinnostuneille taitajille. Tarvetta olisi myös kulttuuritietoisuuskoulutukselle.

Piiri- tai keskustuimiston olisi hyvä luoda ohjeellinen valmiussuunnitelma ja perehdytyspaketti paikallisosastoille vastaanottokeskustoiminnan perustamista varten sekä kouluttaa tai perehdyttää paikallisosaston vastuuhenkilöt toiminnan järjestämiseen.

Samoin kaikkiin vastaanottokeskuksiin tulisi luoda vapaaehtoisten perehdytyskansio, joka sisältää keskeiset SPR:n ohjeistukset vapaaehtoisen oikeuksista ja velvollisuuksista, vastuunjaosta ja vapaaehtoisena toimimisesta vastaanottokeskuksessa sekä turvallisuuteen liittyvistä asioista. Kansiossa on hyvä olla vastaanottokeskuksen ja vapaaehtoistyön vastuuhenkilöiden yhteystiedot sekä paikalliset selkeät käytännöt. Kansioon voi myös koostaa muistiot vapaaehtoisten palaverista ja ajankohtaisista asioista.

Paikallisesti on hyvä luoda turvallisuussuunnitelma ja muut selkeät turvallisuuskäytänteet, jotka ovat kaikkien vapaaehtoisten tiedossa. Tiloihin liittyvän turvallisuuden lisäksi suunnitelman tulee sisältää vapaaehtoistyön riskien kartoituksen, henkisen ja fyysisen turvallisuuden sekä toimintaohjeet hätätilanteiden varalle. Vapaaehtoistyön riskien kartoitukseen voi käyttää pohjana Porkan ja Myllymaan (2009) aineistoa. Piiri-/keskustoimisto voisi tehdä vastaanottokeskuksiin sopivan pohjan, joka yhdessä vastuuvapaaehtoisten ja henkilökunnan kanssa täytetään ja luodaan paikallisesti toimivaksi. Vapaaehtoisten turvallisuuteen liittyvät käytännöt ja niiden kertaus käytännössä säännöllisin väliajoin tulee liittää osaksi vastaanottokeskuksen toimintaa. Turvallisuuteen liittyvät koulutukset tulisi kaikissa vastaanottokeskuksissa ulottaa myös vapaaehtoiisiin, koska he altistuvat samoille riskeille.

SPR:n ohjeistukset

Ohjeistuksista yleisohje *vapaaehtoisena vastaanottokeskuksessa* (2014) on hyvä ja selkeä peruspaketti. *Ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle* (2015) tulee muistaa säännöllisesti kerrata ja huomioida toiminnan arjessa. *Huoneentaulu* työntekijöiden ja vapaaehtoisten vastuualueista on tullut vasta vuonna 2016 ja on selkeä perusjako, mutta se voi astua voimaan vasta henkilökunnan rekrytoinnin jälkeen. Tätä ennen monet asiat vapaaehtoistyön organisointiin liittyvät asiat ovat paikallisosaston vapaaehtoisten harteilla. *Johdon ohjeistukseen* (2015) kirjattu vapaaehtoistyön organisointi hoituu yleensä valmisteluvaiheessa paikallisosaston kautta. Johtajan ohjeistuksessa tulisikin vapaaehtoistyön osalta ensimmäisenä olla yhteydenotto paikallisosastoon, jotta voidaan kartoittaa paikalliset resurssit ja sopia vapaaehtoistyön työnjaosta.

Kaikissa ohjeistuksissa ei ollut merkittynä laatimisvuotta tai ajankohtaa. Tällaisissa asiakirjoissa olisi hyvä olla aina näkyvillä ajankohta, jotta tiedetään asiakirjan voimassaolo sekä mahdolliset päivitettyt versiot.

7.6 Vapaaehtoisena vastaanottokeskuksessa

Asukkaiden kohtaaminen

Pakolaisten kokemukset ja niiden vaikutukset ihmisen käyttäytymiseen ja hyvinvointiin on hyvä tiedostaa lähdettäessä työskentelemään pakolaisten kanssa. Myös vapaaehtoisten on hyvä olla tietoisia, millaisia vaikutuksia ihmisen käyttäytymiseen ja sopeutumiseen voi olla pakolaisuuden toimilla kokemuksilla. Kriisin vaiheiden tiedostaminen auttaa ymmärtämään ja tukemaan ihmistä. Tärkeä on kuitenkin muistaa, että jokainen ihminen on yksilö, joka kokee ja käsittelee asiat omalla, ainutlaatuisella tavallaan ja aikataulunsa mukaisesti. Maahanmuuttoon liittyvässä kriisissä on erityisen tärkeä muistaa ihmisen käyvän useampaa kriisiä samanaikaisesti läpi, jolloin sokki- ja reaktiovaihe voivat kestää pitkäänkin ja reaktioiden voimakkuudet vaihdella.

Vastaanottokeskuksessa ihmiset tulevat eri kulttuureista. Heillä on jokaisella oma henkilöhistoriansa ja kulttuurinen tapansa katsoa maailmaa. Myös persoonallisuustekijät vaikuttavat ihmisen sopeutumiseen uuteen ympäristöön. Akkulturaatioprosessissa ihminen muodostaa oman käsityksensä ja tapansa toimia kulttuurien kohdatessa. On myös hyvä tiedostaa, että akkulturaatioprosessi on kaksisuuntainen. Vapaaehtoiset voivat osaltaan merkittävässä asemassa edistää akkulturaatioprosessia ja integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan.

Vapaaehtoiset voivat toimia tärkeässä asemassa tuomalla vastaanottokeskukseen tuulahduksen tavallisista suomalaisista ihmisistä. Vapaaehtoisten asema vastaanottokeskuksessa on omanlaisensa. Vapaaehtoisilla ei ole päätäntävaltaa eikä oikeutta sanoa mielipiteitä turvapaikkaprosessista tai sen etenemisestä tai puuttua muihin asukkaita koskettaviin asioihin. Vaikka työntekijätäkään eivät vaikuta päätöksiin tai

turvapaikkaprosessiin, heidät voidaan rinnastaa viranomaisiin, joihin ei uskalleta luottaa. Tämä mahdollistaa vapaaehtoisille erityisen luottamussuhteen syntymisen.

“Vokki tekee mitä tekee ja se on hyvä. Ei meidän tarvitse olla kaikesta tietoisia.”

Vapaaehtoisen tehtävä on kohdata ihminen ihmisenä, tasavertaisena yksilönä. Vapaaehtoiset voivat opettaa suomalaisia käyttäytymistapoja ja kulttuuria sekä osoittaa kiinnostusta toisen kulttuurin tapoja kohtaan. Kulttuurien kohdatessa tarvitaan erityistä halua ymmärtää ja tulla ymmärretyksi (Räty 2002, 69). Oleellista kohtaamisissa on etsiä yksilöitä yhdistäviä inhimillisiä tekijöitä (Dervin & Keihäs 2013, 145). Kulttuurisensitiivisyyttä tukevat empaattisuus, kunnioitus ja kiinnostus kulttuureja kohtaan sekä muuntautumiskyky, hyväksyvä asenne ja avoimuus uusille asioille (Schubert 2013, 75). Kohdatessamme ihmisen ensimmäistä kertaa, meidän tulee nähdä hänet yksilönä ja ottaa huomioon kaikki hänen puolensa, ei vain kansallisuutta tai kulttuuria. Emme voi etukäteen tietää, mitä tai miten toinen ajattelee, mutta voimme siitä huolimatta ymmärtää ja tulla toimeen. (Dervin & Keihäs 2013, 144, 147.)

Valtaväestön ennakkoluulot ja asenteet luovat turvattomuutta ja ulkopuolisuuden tunteita sekä mahdollisesti yhteenottoja ja rasistista käyttäytymistä. Vapaaehtoiset voivat toimia merkittävinä sillanrakentajina. Ihmisen kohtaaminen ihmisenä, aidosti ja hyväksyvästi voi osaltaan helpottaa sopeutumista uuteen maahan. Vapaaehtoinen voi myös omassa elinympäristössään toimia kasvoina ja suvaitsevaisuuden puolesta puhujana. Turhiin tai omaa turvallisuutta vaarantaviin keskusteluihin ja tilanteisiin ei kuitenkaan tule ryhtyä. Faktoilla ja omakohtaisilla myönteisillä kokemuksilla voi tehdä osaltaan suvaitsevaisuustyötä omassa lähipiirissään ja edistää molemminpuolista integraatiota.

Integraatioasennetta tukee positiivinen ja salliva ilmapiiri, jota ennakkoluulot eivät rajoita. Ennakkoluuloilla tarkoitetaan tuomitsevaa ja perusteetonta ennakkokäsitystä todellisen tiedon puuttuessa. Ennakkoluuloja voi olla jokaisella. Yleensä ne vähenevät vapaaehtoisten kontaktien ja vuorovaikutuksen lisääntyessä. Ystävyysuhteiden solmiminen valtaväestön kanssa tutkitusti edistää maahanmuuttajan sopeutumista

uuteen kulttuuriin. Avoimella ja toista kunnioittavalla vuorovaikutuksella vältetään väärinkäsityksiä. (Schubert 2013, 65, 72; Rätty 2002, 116.)

Vaikka kulttuuritaustoittain ihmisiä ei voi suoraan luokitella, vapaaehtoisille olisi hyvä kertoa pääpiirteittäin yleisiä asioita ja käyttäytymistapoja eri kulttuureista. Näin välttäisiin väärinkäsityksiltä tai ennakkopeloilta. Vapaaehtoisten on helpompi toimia, jos ei tarvitse miettiä, voiko tällaista kysyä tai tehdä, loukkaanko toista sanomalla tai toimimalla jotenkin väärin. Tarvetta olisi kulttuuritietoisuus-koulutukselle, jossa kuitenkin korostetaan jokaisen ihmisen yksilöllistä kohtaamista ja elämänkatsomusta. Samaan koulutukseen voisi liittää turvapaikanhakijan kohtaamiseen liittyvää tietoutta.

Traumakokemukset ja niiden oireet ja käsittelytavat ovat yksilöllisiä. Psykosomaattiset oireet, aggressiivinen käyttäytyminen, vetäytyminen tai takertuminen voivat olla osa oireilua. Vapaaehtoisen on hyvä muistaa, ettei ihmisen fyysinen tai psyykinen terveys ole hänen vastuullaan, vaan vapaaehtoisella on oikeus ja velvollisuus kertoa huomioistaan ohjaajalle tai terveydenhoitajalle ja sitä kautta saattaa ihminen ammatin piiriin. Vapaaehtoinen voi olla tärkeässä asemassa kuuntelemassa ihmisten kokemuksia, jakamassa iloja ja suruja tavallisen ihmisen taidoin, mutta ammatillinen apu kuuluu ammattihenkilöstölle.

Niin lapsille, nuorille kuin aikuisellekin ovat tärkeitä rutiinit ja ennakointi, mitä tänään tapahtuu ja miten toimin eri tilanteissa. Yhteneväiset käytännöt työntekijöiltä ja vapaaehtoisilta kaikkia asukkaita kohtaan tasapuolisesti lisää turvallisuuden tunnetta uudessa tilanteessa. Varsinkin alussa myös aikuiset tarvitsevat selkeitä ja napakoita ohjeita, miten toimitaan. Tärkeää on myös, että käytänteet ovat kaikille samat, kulttuurista tai muista tekijöistä riippumatta.

Turvapaikanhakijoiden tuoma hyöty Suomelle

Suomi on kasvavien väestöpaineiden edessä. Väestö ikääntyy ja maahanmuutto lisääntyy. Väestöliiton Väestöpoliittisen ohjelman (2004) väestöennusteen mukaan maamme väkiluku kasvaa vuoteen 2025 asti. Myös väestörakenne muuttuu, sillä 65 vuotta täyttäneiden osuus kasvaa olennaisesti vuoteen 2040 mennessä. Työvoimasta tulee poistumaan yhä enemmän ihmisiä kuin sinne tulee. Työministeriön maahan-

muuttopoliittinen ohjelman (2005) mukaan väestön ikääntyminen vaikuttaa työmarkkinoihin työvoiman tarjonnan vähenemisellä ja samalla kysynnän kasvulla esimerkiksi hoivatyön osalta. Suurten ikäluokkien väistymisen myötä maahanmuutosta tulee yhä tärkeämpi väestötekijä. Varautuminen tulevaan on erittäin tärkeää, koska sillä turvataan jatkossakin ihmisten hyvinvointi. Turvapaikanhakijat voivat onnistuneen maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikan myötä muodostaa merkittävän työvoimavaran. Myös lapsiperheet nähdään mahdollisuutena, koska perheelle syntyy vahvemmat siteet yhteiskuntaan päivähoidon, kielen oppimisen ja sosiaalisten suhteiden kautta. Nykypäivän maahanmuuttajat ovat huomisen suomalaisia. (Alitolppa, Niitamo, Fågel & Säävälä 2013; Schubert 2013, 28—29; Söderling 2005, 14—15, 18—20.)

8 LOPPUSANAT

SPR:n keskeinen rooli vastaanottokeskustoiminnassa ja vapaaehtoistyön organisoimisessa pakolaiskriisin myötä on luonut valtavan haasteen ja mahdollisuuden Punaiselle Ristille ja koko vapaaehtoistyölle. Järjestö ja toiminnassa mukana olevat vapaaehtoiset ovat saaneet paljon vihapuhetta ja syytöksiä osakseen. Siitä huolimatta ihmiset ovat halunneet olla mukana toiminnassa ja osallistumisellaan osoittaa oman näkemyksensä pakolaiskriisiin. Punaisen Ristin vahvuutena on maailmanlaajuinen tunnettavuus ja perusarvot, jotka ovat kansainvälisesti ja yksittäisen ihmisen tasolla mielletäviä ja niihin on helppo sitoutua.

Jokainen toiminnassa mukana ollut vapaaehtoinen luo oman mielikuvansa Punaisesta Rististä kokemuksensa pohjalta ja vie sitä omaan elinympäristöönsä. Vapaaehtoisten tukeminen, kannustaminen ja arvostaminen yhdessä laadukkaasti järjestetyn vapaaehtoistyön kanssa toimii merkittävänä järjestön imagon, maineen ja brändin puolestapuhujana.

Nopeasti perustetut vastaanottokeskukset ja suuri vapaaehtoisten määrä on tuonut ison haasteen järjestölle. Paikallisosastojen aktiivit ovat vastaanottokeskusten myötä olleet monen tulen alla. Osaston perustoiminnan päälle tullut vastaanottokeskustoi-

minta on monilla paikkakunnilla laittanut osaston hallituksen koville. Mukaan tullut laaja vapaaehtoisten joukko on mahdollistanut monipuolisen toiminnan ja myös koko järjestön toiminnan laajenemisen. Toiminnan tukemiseen ja kehittämiseen tulisikin nyt panostaa valtakunnallisella tasolla.

Riittävä tuki paikallisosastoille ja vastaanottokeskusten vapaaehtoistyön tukitoimiin sekä toiminnan kehittämiseen panostaminen lisäävät laatua ja uskottavuutta. Punainen Risti on kuitenkin keskeisesti vapaaehtoisjärjestö, joka tulisi huomioida niin toiminnan järjestämisessä ja kehittämässä kuin vastaanottokeskuksen työntekijöiden arvostuksessa ja perehdyttämisessä vapaaehtoistyön keskeiseen asemaan Punaisen Ristin toiminnassa. Tätä vapaaehtoisten arvoa ja ääntä olen työlläni halunnut tuoda kuuluviin.

Vastaanottokeskuksen kaari muodostuu valmisteluvaiheesta, toimintavaiheesta ja päätösvaiheesta. Kuten vuoden 2015 pakolaiskriisin aikana on voitu huomata, vastaanottokeskuksia on perustettu nopeasti, mutta samoin lakkautuspäätöksiä on tullut jo keväällä 2016 paljon. Osan vastaanottokeskuksista kaari on alle vuoden. Vapaaehtoisia tarvitaan kaikissa vaiheissa. Kaikissa vaiheissa vapaaehtoisille on löytynyt erilaisia sitoutumisen asteita. Valmistelu- ja päätösvaihe ovat talkoomaisia, joihin voi tulla mukaan tavallisen ihmisen taidoin, vaikka vain muutaman kerran. Toimintavaiheessa erilaiset toimintaryhmät vaativat pitkäkestoisempaa sitoutumista, mutta yksittäisiä pienen asteen sitoutumisen mahdollisuuksia löytyy erilaisten tapahtumien tai vapaa-ajan toimintahetkien järjestämisestä. Vaatelajitteluun tai lahjoitustavaran tuontiin tai keräykseen voi osallistua lyhyelläkin sitoutumisen asteella.

Toiminnan päättyessä tulee huomioida myös vapaaehtoiset. Tyhjyyden tunne pitkän rupeaman jälkeen voi kaivata vertaistukea ja tehdyn työpanoksen arvostamista. Tärkeää on myös huomioida Punaisessa Ristissä vapaaehtoisten mahdollisuudet tulevaisuuteen: millä keinoin sitoutamme näitä ihmisiä jatkossa toimintaamme. Paikallisosastoilla olisi hyvä olla tarjolla aktiivisia ja sitouttavia jatkotoimintamahdollisuuksia. Näitä voivat olla tiedottaminen osaston toiminnasta mukana olleille vapaaehtoisille, henkilökohtainen kutsuminen muihin jo olemassa oleviin vapaaehtoistehtäviin tai osaston toiminnan kehittämiseen, esimerkiksi maahanmuuttajien kotouttamiseen liittyen tai muihin henkilön omiin taitoihin ja kiinnostuksen kohteisiin liittyen. Kotoutta-

mista tukevien koulutusten ja toiminnan ulottaminen paikallistasolle onkin nyt keskeisessä asemassa.

Työn tilaajan näkökulmasta työstä saadaan paljon aineistoa, jota voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä. Tulokset viedään mahdollisimman pian piiritoimistolle ja vastaanottokeskusten johdolle. Työn tilaajan huomio kiinnittyy esimerkiksi vapaaehtoisten tuen tarpeeseen lapsiin keskittyneiden ryhmien ohjaamisessa. Ryhmien vetäminen on haasteellista ja lähellä ammattimaista toimintaa. Tällaisten ryhmien ohjaajille tulee kohdentaa enemmän tietoa ja osaamista kotoutumisen prosesseista, perhedynamiikan muutoksista pakolaisuudessa sekä valmiuksia henkiseen tukeen. Toisena on hyvä huomioida sosiaalisen median käyttökokemukset. Kuvaavaa on haastatellun toteamus ”*vain 1% ei käytä sosiaalista mediaa*”. Tämä osoittaa, että sosiaalisen median hyödyntämättä jättäminen toiminnassa on näin perusteiden liioiteltua. Kolmantena on tärkeää huomata piiritoimiston osastokummin merkitys paikallisosastoille. Hän on se luottotaho, jolta paikallisosastot toivovat tukea. Neljäntenä nousee tärkeäksi perustamisvaiheen läpikäyminen prosessina, jotta osataan hyödyntää koettua ja luoda valmius ja toimintamallit tulevaan.

Itselleni opinnäytetyöprosessi on avannut kiinnostuksen vastaanottokeskukseen ja kotouttamiseen liittyviin työtehtäviin sekä yhteisöpedagogin ammattiosaamisen hyödyntämiseen näissä. Myös kiinnostukseni verkostoyhteistyön merkitykseen ja kehittämiseen sekä vapaaehtoistyön ohjaukseen, kouluttamiseen ja kehittämiseen liittyvät tehtävät ovat entisestään vahvistuneet prosessin aikana. Kannustan myös ammattilaisia mukaan vapaaehtoistyöhön. On tärkeää välillä katsoa asioita toiselta puolelta.

LÄHTEET

Kirjallisuus

- Alitolppa-Niitamo, Anne 1993. Kun kulttuurit kohtaavat – Matkaopas maahanmuuttajan kohtaamiseen ja kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen. Keuruu: Suomen mielenterveysseura ry.
- Alitolppa-Niitamo, Anne 2005. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, Anne & Söderling, Ismo & Fågel, Stina (toimi.). Olemme muuttaneet: Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto, 45—46.
- Alitolppa-Niitamo, Anne & Fågel, Stina & Säävälä, Minna (toimi.) 2013. Olemme muuttaneet - ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto ry.
- Dervin, Fred & Keihäs, Laura 2013. Johdanto uuteen kulttuurienväliseen viestintään ja kasvatukseen. Jyväskylä: FERA Suomen kasvatustieteellinen seura ry.
- Eskola, Antti & Kurki, Leena (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2001. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Ekholm, Elina 2001. Monietninen yhteiskunta. Teoksessa Forsander, Annika & Ekholm, Elina & Hautaniemi, Petri & Ali, Abdullahi & Kyntäjä, Eve & Cuong, Nguyen Quoc. Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. Helsinki: Palmenia-Kustannus, 169.
- Forsander, Annika 2001. Etnisten ryhmien kohtaaminen. Teoksessa Forsander, Annika & Ekholm, Elina & Hautaniemi, Petri & Ali, Abdullahi & Kyntäjä, Eve & Cuong, Nguyen Quoc 2001. Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. Helsinki: Palmenia-Kustannus, 37.
- Forsander, Annika & Ekholm, Elina 2001. Etniset ryhmät Suomessa. Teoksessa Forsander, Annika & Ekholm, Elina & Hautaniemi, Petri & Ali, Abdullahi & Kyntäjä, Eve & Cuong, Nguyen Quoc 2001. Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. Helsinki: Palmenia-Kustannus, 111—112.

- Grönfors, Martti 2007. Havaintojen teko aineistokeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 154—166.
- Harju, Ulla-Maija & Niemelä, Pauli & Ripatti, Jaakko & Siivonen Teuvo & Särkelä, Riitta 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestöissä. Helsinki: Edita oyj.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hytönen, Yki 2002. Ihminen ihmiselle: Suomen Punainen risti 1877-2002. Helsinki: Suomen Punainen Risti.
- Joronen, Mikko & Salonen, Annamari 2006. Teoksessa Salonen, Annamari & Villa, Susan (toim.). Rasismi ja etninen syrjintä Suomessa 2005. Helsinki: Ihmisoikeusliitto ry, 68, 71—75.
- Kankaansivu, Kirsi 2007. Punainen Risti. Kuopio: Oy UNIPress Ab.
- Kiviniemi, Kari 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 70—71.
- Kuuluvainen, Salla 2015. Vapaaehtoistyön johtaminen. Helsinki: Kansalaisfoorumi.
- Korpela, Taru 1994. Tämä on Punainen Risti. Suomen Punaisen Ristin julkaisuja 1. 3.painos. Porvoo: Suomen Punainen Risti.
- Koskiahho, Briitta 2001. Sosiaalipoliitikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Eskola, Antti & Kurki, Leena (toim.). Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Osuuskunta Vastapaino,16.
- Kurki, Leena 2001. Teoksessa Eskola, Antti & Kurki, Leena (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 83.
- Levin, Leah 2011. Ihmisoikeudet. Kysymyksiä ja vastauksia. Helsinki: Ihmisoikeusliitto ry.
- Liebkind, Karmela 2000. Monikulttuurinen Suomi. Tampere: Gaudeamus, Oy Yliopistokustannus, 13, 26—27.

- Lindström, Kari & Kiviranta, Jaana 1995. Työryhmät ja tiimit. Ryhmän toimivuus ja jäsenten hyvinvointi. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 6. Helsinki: Työterveyslaitos, Työministeriö.
- Loimu, Kari 2013. Yhdistystoiminnan käsikirja. 6., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Makkonen, Timo & Koskenniemi, Eero 2013. Muuttoliikkeen ja maahanmuuttajien aseman oikeudellinen säätely. Teoksessa Martikainen, Tuomas & Saukkonen, Pasi & Säävälä, Minna 2013. Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus Oy, 68—75.
- Metsämuuronen, Jari 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 2. tarkistettu painos. Metodologia-sarja 4. Helsinki: International Methelp Ky.
- Mykkänen-Hänninen, Riitta 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.
- Mähönen, Tuuli Anna & Jasinskaja-Lahti, Inga 2013. Etniset ryhmäsuhteet ja maahanmuuttajien akkulturaatio. Teoksessa Martikainen, Tuomas & Saukkonen, Pasi & Säävälä, Minna 2013. Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus Oy, 254.
- Nerelli, Eero. Toiminnan ilo – Kirja vapaaehtoisille 1989. 2. tarkistettu painos. Vantaa: Sosiaaliturvan keskusliitto ry ja Nuorisotyön keskus ry.
- Ojanen, Markku 2001. Auttajaksi oppiminen – psykologia minuuden tulkkina. Teoksessa Eskola, Antti & Kurki, Leena (toimi.). Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 95—96, 105.
- Porkka, Suvi-Tuuli & Myllymaa, Tapio 2009. Riskien arviointi vapaaehtoistyössä. Opas yhdistyksille. 2.painos. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.
- Raninen, Anna & Raninen, Tarja & Ilpo, Toni & Tornaesus, Göran 2007: Mathildan muodonmuutos. Kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan uudet kasvot. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Rasinkangas, Jarkko 2013. Maahanmuuttajien asuminen ja alueellinen sijoittuminen. Teoksessa Martikainen, Tuomas & Saukkonen, Pasi & Säävälä, Minna 2013. Muutta-

jat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus Oy, 134.

Reinman, Liisa 2010. Vapaaehtoiskoordinaattorin rooli. Näkövammaisten keskusliitto ry. Luento Espoon vapaaehtoisverkostolle 14.2.2010. Viitattu 12.2.2016. http://www.espoonvapaaehtoisverkosto.fi/dokumentit/liisa_reinman.pdf

Ristolainen, Heidi 2015. Osaajat järjestötyössä. Järjestöyöntekijöiden näkemyksiä ammattitaidosta, työn hallinnasta ja tulevaisuudesta. Granö: Ok-opintokeskus.

Ruohonen, Marita 2003. Järjestöt vapaaehtoistoiminnan areenoina ja mahdollistajina. Teoksessa Niemelä, Jorma & Dufva, Virpi (toim.). Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituohannella. Jyväskylä: PS-kustannus, 42—48.

Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.

Saukkonen, Pasi 2013. Maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikka. Teoksessa Martikainen, Tuomas & Saukkonen, Pasi & Säävälä, Minna 2013. Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus Oy, 95.

Yeung, Anne Birgitte 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa - ihanteita vai todellisuutta? Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.

Yli-Luoma, Pentti v. 2001. Ohjeita opinnäytetyön tekemiseen. Sipoo: IMDL Oy Ltd.

Internet-lähteet

FINLEX 2011. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta. 746/201. Viitattu 28.2.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110746#Lidm1806016>

Harju, Aaro & Nummela, Irene & Grönlund, Henrietta & Kalmanlehto, Ilkka & Lunden, Kaisa & Raitanen, Anitta & Setälä Viivi 2015. Jokainen on osallinen: Kirkon vapaaehtoistoiminta. Viitattu 28.2.2016. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F772D7BC236419FAC2257E34002FE352/\\$FILE/Jokainen%20on%20osallinen%20%20Vapaaehtoistoiminnan%20linjaukset%20lopulliset%202015.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F772D7BC236419FAC2257E34002FE352/$FILE/Jokainen%20on%20osallinen%20%20Vapaaehtoistoiminnan%20linjaukset%20lopulliset%202015.pdf)

- HS 2016a. Helsingin Sanomat Euroopan pakolaiskriisi -sivusto. viitattu 18.2.2016.
<http://www.hs.fi/pakolaiskriisi/>
- HS 2016b. Eurooppa odottaa jännittyneenä pakolaisten ryntäystä. Helsingin Sanomat uutinen 26.2.2016. Viitattu 27.2.2016. <http://www.hs.fi/ulkomaat/a145637695672>
- HS 2016c. Helsingin Sanomat, SPR:n puheenjohtaja Pertti Torstilan haastattelu. Viitattu 27.2.2016. <http://www.hs.fi/ihmiset/a1455251659691>
- Laimio, Anne & Välimäki, Sari 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyy. Jyväskylä: Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys. Viitattu 13.2.2016.
http://www.kssotu.fi/versoava/media/Vapehttoim_KEHITTY.pdf
http://www.kssotu.fi/versoava/media/Vapehttoim_KEHITTY.pdf
- Maahanmuuttovirasto 2014a. Turvapaikanhakijat 1.1.—31.12.2014. Viitattu 18.2.2016. http://www.migri.fi/download/57236_Tp-hakijat_marras_2014.pdf?4ec72fa2eb35d388
- Maahanmuuttovirasto 2014b. Tietoa virastosta. 4.8.2011 | Päivitetty 29.9.2014. Viitattu 27.2.2016 http://www.migri.fi/tietoa_virastosta
- Maahanmuuttovirasto 2016a. Turvapaikka- ja pakolaistilastot. Viitattu 18.2.2016.
http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/turvapaikka-ja_pakolaistilastot
- Maahanmuuttovirasto 2016b. Tilastograafit 2015. Koko viraston yhteinen tilastokooste. Viitattu 5.4.2016.
http://www.migri.fi/download/64996_Tilastograafit_2015_valmis.pdf?3f9905c2de6cd388
- Maahanmuuttovirasto 2016c. Sanasto. Viitattu 02.05.2016
<http://www.migri.fi/medialle/sanasto>
- Maahanmuuttovirasto 2016d. Lainsäädäntö. Viitattu 27.2.2016.
http://www.migri.fi/tietoa_muulla/lainsaadanto
- Maahanmuuttovirasto 2016e. Turvapaikanhakeminen ja turvapaikkapuhuttelu. Viitattu 5.4.2016
 Maahanmuuttovirasto 2016_ turvapaikanhakeminen & turvapaikkapuhuttelu

Maahanmuuttovirasto 2016f. Turvapaikanhakijat 1.1.—31.12.2015. viitattu 18.2.2016.

http://www.migri.fi/download/64990_Tp-hakijat_2015.pdf?1a1c5a266e72d388

Maahanmuuttovirasto 2016g. Vastaanotto toiminta. Vastuut ja roolit. Viitattu 27.2.2016.

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

Maahanmuuttovirasto 2016h. Vastaanotto toiminta. Turvapaikka Suomesta. Vastaanotopalvelut. Viitattu 6.4.2016.

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

Sisäministeriö 2016a. Turvapaikanhakijoita saapui viime vuonna ennätysmäärä. Viitattu 18.2.2016. <https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat>

Sisäministeriö 2016b. Perheen yhdistämisen muutokset voimaan 1.7.2016. Viitattu 30.6.2016. http://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/maahanmuutto/1/0/perheen_yhdistamisen_muutokset_voimaan_1_7_68559

Pakolaisapu 2016. Pakolaisuus maailmalla. Viitattu 02.05.2016. <http://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/pakolaisuus/>

Punainen Risti 2015. Pikaperehdytys vastaanottokeskuksen yhteyshenkilöille. Viitattu 18.2.2016.

https://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/Pikaperehdytys_vastaanottokeskuksen%20yhteyshenkil%C3%B6lle_0.pdf

Punainen Risti 2016a. Turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanotto. Viitattu 27.2.2016. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/turvapaikanhakijoiden-pakolaisten-vastaanotto>

Punainen Risti 2016b. Kysymyksiä ja vastauksia pakolaisuudesta. Viitattu 18.2.2016 ja 27.2.2016. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/turvapaikanhakijoiden-pakolaisten-vastaanotto/kysymyksia>

Punainen Risti 2016c. Vastaanottokeskukset. Viitattu 18.2.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/vokki>

Punainen Risti 2016d. Mikä on SPR. Viitattu 14.3.2016.
<https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti>

Punainen Risti 2016e. Alueellinen toiminta. Viitattu 14.3.2016.
<https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/alueellinen-toiminta>

Punainen Risti 2016f. Periaatteet. Viitattu 14.3.2016.
<https://www.punainenristi.fi/periaatteet>

Punainen Risti 2016g. Kysymyksiä ja vastauksia pakolaisuudesta. Viitattu 14.3.2016.
<https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/turvapaikanhakijoiden-pakolaisten-vastaanotto/kysymyksia>

Punainen Risti 2016h. Kotimaan apu. Viitattu 30.6.2016.
<https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/kotimaan-apu>

YLE 2016a. Suomen vastaanottokeskukset kartalla, katso miten tilanne muuttui keväätä. Viitattu 18.2.2016.
http://yle.fi/uutiset/suomen_vastaanottokeskukset_kartalla__katso_miten_tilanne_muuttui_kevaasta/8449842

YLE 2016b. Uutinen 5.2.2016. Vastaanottokeskuksiin ehdotetaan järjestyksenvalvoja. Viitattu 28.2.2016.
http://yle.fi/uutiset/vastaanottokeskuksiin_ehdotetaan_jarjestyksenvalvoja/8651171

Muut lähteet

Holm, Hanna 2016. Suullinen tiedonanto Punaisen Ristin toiminnasta 29.6.2016.

Punainen Risti 2014. Vastaanottokeskuksen yhteyshenkilön tehtäväkuva.

Punainen Risti 2014. Turvapaikanhakijana Suomessa - usein kysytyjä kysymyksiä.

Punainen Risti. Monikulttuurinen perhekerho.

Punainen Risti. Perustietoa Suomesta turvapaikanhakijoille useilla kielillä.

Punainen Risti. Vapaaehtoiset pakolaisten tukena.

Punainen Risti 2015. Ohje vastaanottokeskuksessa toimiville vapaaehtoisille.

Punainen Risti 2015. Vapaaehtoissopimus.

Punainen Risti 2015. Ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle.

Punainen Risti 2015. Terveysohje vastaanottokeskuksessa/hätämajoituksessa toimiville vapaaehtoisille.

Punainen Risti 2015. Johdon ohjeistus vapaaehtoistyön organisoinnista.

Punainen Risti 2016. Huoneentaulu työntekijöiden ja vapaaehtoisten vastuualueista.

LIITTEET

Liite 1 **Punaisen Ristin periaatteet**

1. Inhimillisuus (*Humanité*)

Inhimillisen kärsimyksen estäminen ja lievittäminen kaikin tavoin on Punaisen Ristin tärkein tehtävä ja toiminnan päämäärä. Tavoitteena on suojella elämää, terveyttä ja ihmisarvoa sekä edistää ihmisten välistä ymmärrystä, ystävyyttä, yhteistyötä ja pysyvää rauhaa.

2. Tasapuolisuus (*Impartialité*)

Punainen Risti ei tee eroa kansallisuuden, rodun, uskonnon, yhteiskunnallisen aseman tai poliittisen mielipiteen perusteella. Se antaa etusijan niille, jotka ovat suurimmassa hätässä.

3. Puolueettomuus (*Neutralité*)

Säilyttääkseen kaikkien luottamuksen Punainen Risti pidättäytyy kannanotoista vihollisuuksien yhteydessä eikä sekaannu poliittisiin, aatteellisiin, uskonnollisiin tai kansallisiin ristiriitoihin.

4. Riippumattomuus (*Indépendence*)

Punaisen Ristin liike on riippumaton ja itsenäinen. Vaikka kansalliset yhdistykset toimivat humanitaarisissa tehtävissä oman maansa hallitusten apuna ja ovat sen lainsäädännön alaisia, niiden tulee säilyttää itsemääräämisoikeutensa, jotta ne voivat aina toimia Punaisen Ristin periaatteiden mukaisesti.

5. Vapaaehtoisuus (*Caractère Bénévole*)

Punainen Risti on vapaaehtoisjärjestö, jonka toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja on kaikin tavoin pyyteetöntä.

6. Ykseys (*Unité*)

Kussakin maassa voi olla vain yksi Punaisen Ristin tai Punaisen Puolikuun yhdistys, joka on avoin kaikille maan kansalaisille ja jonka toiminta ulottuu koko maan alueelle.

7. Yleismaailmallisuus (*Universalité*)

Punainen Risti on yleismaailmallinen järjestö, jossa kaikilla kansallisilla yhdistyksillä on yhteiset oikeudet ja velvollisuudet auttaa toinen toistaan.

(Hytönen 2002, 28—29; Kankaansivu 2007, 21—22; Korpela 1994, 12; Punainen Risti 2016f.)

LIITE 2 Ehdotus Vapaaehtoistyön koordinaattorin tehtävänkuvasta vastaanottokeskuksen valmisteluvaiheessa

- Vapaaehtoistehtävät ja koordinaattorin tehtävänkuva tarkennetaan ja määritetään yhdessä vastaanottokeskuksen johdon kanssa. Mikäli tehtävää hoitaa vapaaehtoinen, henkilökunnan rekrytoinnin jälkeen tehtävänkuva tarkennetaan ja sovitaan uudelleen vastuujaosta.
- Vapaaehtoistyön organisointi- ja tiedotusvastuu yhdessä vastaanottokeskuksen, osaston muiden vapaaehtoisten ja muiden toimijoiden kanssa
- Yhteyshenkilönä toimiminen paikallisosastoon, vastaanottokeskukseen ja piiritoimistoon
- Yhteistyö ja toiminnan kehittäminen paikallisosaston ja piiritoimiston muiden vastuuvapaaehtoisten ja ryhmien kanssa, kuten monikulttuurisuus- ja nuorisotoiminta sekä muiden toimijoiden kanssa
- Vapaaehtoisten ilmoittautumisten koostaminen
- Tavara- ja vaatelahjoituskeräyksen käynnistäminen yhdessä muiden kanssa
- Vapaaehtoisten perehdytyskoulutuksen järjestäminen yhteistyössä piiritoimiston kanssa, sisältäen tilavaraukset, mainonnan, ilmoittautumiset ja muut valmistelut
- Alueellisen verkostotyön käynnistäminen sovitusti vastaanottokeskuksen kanssa: kunta, seurakunta, paikalliset järjestöt ja toimijat
- Vapaaehtoisten yhteyshenkilönä toimiminen vastaanottokeskukseen ja sovitusti osallistuminen henkilökunnan palavereihin
- Vapaaehtoisten yhteyshenkilönä toimiminen:
 - Vapaaehtoisten perehdyttäminen paikalliseen toimintaan: tilat, käytännöt, turvallisuusasiat, vapaaehtoistyön sopimukset
 - Tiedottaminen ja tiedotuskäytänteiden luominen: vuorolistat, palaverit, tiedot vartijoille, tiedonkulku vapaaehtoisille ja henkilökunnalle
 - Vapaaehtoisten työnjohdolliset tehtävät sovitusti henkilökunnan kanssa
 - Vapaaehtoisten tukeminen, kannustaminen ja motivointi

Et ole tehtävässä yksin: Tukea saat piiritoimistolta, paikallisosastolta, vastaanottokeskuksen henkilökunnalta ja muilta vapaaehtoisilta.

Liite 3 **Ehdotus Vapaaehtoistyön koordinaattorin tehtäväkuvasta vastaanottokeskuksen toimintavaiheessa**

- Vapaaehtoistyön organisointi- ja tiedotusvastuu yhdessä vastaanottokeskuksen, osaston muiden vapaaehtoisten ja muiden toimijoiden kanssa
- Vapaaehtoisten yhteyshenkilönä toimiminen vastaanottokeskukseen, paikallisosastoon ja piiritoimistoon
- Yhteistyö ja toiminnan kehittäminen paikallisosaston ja piiritoimiston muiden vastuuvapaaehtoisten ja ryhmien kanssa, kuten monikulttuurisuus- ja nuorisotoiminta sekä muiden toimijoiden kanssa
- Vapaaehtoisten tiedottaminen, tukeminen ja motivointi
 - vapaaehtoisten säännöllinen tiedottaminen
 - tiedotuskäytännöt, esimerkiksi Nimenhuuto, sähköposti, Facebook
 - vapaaehtoisten palaverit
 - yksilöllinen tuki vapaaehtoisille
 - vapaaehtoisten ryhmänjohtajana toimiminen
 - kiittäminen, kannustaminen ja palautteen anto
 - sopivan tehtävän löytäminen jokaiselle vapaaehtoiselle tämän kiinnostuksen ja taitojen mukaan
- Uusien vapaaehtoisten ilmoittautumisten koostaminen ja koulutukseen ohjaus
- Tarvittaessa koulutuksen järjestäminen yhteistyössä piiritoimiston kanssa
- Uusien vapaaehtoisten perehdyttäminen
- Verkostotyöhön, tapahtumien, retkien ja muun toiminnan järjestämiseen osallistuminen sovitusti henkilökunnan kanssa
- Toimintaryhmien käynnistäminen ja yhteydenpito toimintaryhmien vastuuhenkilöihin yhdessä tai sovitusti henkilökunnan kanssa
- Kotouttamistoiminnan kehittäminen yhdessä paikallisosaston ja muiden toimijoiden kanssa

Et ole tehtävässä yksin: Tukea saat piiritoimistolta, paikallisosastolta, vastaanottokeskuksen henkilökunnalta, etenkin vapaaehtoistyön yhteyshenkilöltä sekä muilta vapaaehtoisilta.