



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Graafinen ohjeistus vastaanottokeskuksen asiakkaaksi saapuvalle turvapaikanhakijalle

Elomaa, Mikko

2016 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Graafinen ohjeistus vastaanottokeskukseen asiakkaaksi saapuvalla
turvapaikanhakijalle

Mikko Elomaa
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2016

Mikko Elomaa

Graafinen ohjeistus vastaanottokeskukseen asiakkaaksi saapuvalle turvapaikanhakijalle

Vuosi 2016

Sivumäärä 52

Vuoden 2015 syksyn ja talven aikana Suomeen saapui ennätysmäärä turvapaikanhakijoita. Helsingin vastaanottokeskuksessa Kaarlenkadulla huomattiin, että ohjaajien aika ei enää riittänyt asiakkaan riittävään informointiin koskien asumista vastaanottokeskuksessa. Varsinkaan ihmiset, joiden kanssa ohjaajalla ei ollut yhteistä kieltä, saattoivat jäädä epätietoisuuteen vastaanottokeskuksen perustoinnoista. Opinnäytetyö vastaa tähän tarpeeseen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää graafinen ohjeistus vastaanottokeskukseen asiakkaaksi saapuvalle turvapaikanhakijalle, joka on lukutaidoton tai turvapaikanhakijalle, jonka kielelle ei ole käännetty vastaanottokeskuksen sääntöjä ja ohjeistuksia. Samalla kehitetty ohjeistus toimii työkaluna vastaanottokeskuksessa toimivalle ohjaajalle myös muissa majoittautumistapahtumissa. Opinnäytetyössä graafisen ohjeistuksen toteuttamiseksi selvitetiin, millaisista vastaanottokeskuksen asumiseen liittyvistä asioista ohjaajat yleensä kertovat majoittaessaan asiakasta. Samalla selvitettiin, mitä näistä asioista ohjaajat erityisesti painottivat majoittautumistilanteissa.

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä. Työhön haastateltiin neljää vastaanottokeskuksen ohjaajaa. Haastattelut olivat teemahaastatteluja ja ne kestivät noin puolituntia. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Kerätty materiaali analysoitiin käyttäen apuna sisällönanalyysiä. Ohjaajien haastattelujen pohjalta kehitettiin graafisen ohjeistuksen ensimmäinen versio ja se esiteltiin kahdelletoista vastaanottokeskuksen asiakkaalle. Heidän kehitysehdotustensa pohjalta luotiin lopullinen ohjeistus.

Kehittämistyön tuloksena vastaanottokeskus sai asiakkaan majoittamista tukevan graafisen ohjeistuksen. Tätä ohjeistusta käyttämällä pystytään helpottamaan asiakkaan orientoitumista vastaanottokeskuksessa asumiseen. Samalla helpotetaan asiakkaan ja ohjaajan kommunikointia silloin kun yhteinen kieli puuttuu.

Mikko Elomaa

Graphical instructions to an asylum seeker for living in reception center

Year	2016	Pages	52
------	------	-------	----

In the autumn and winter of 2015 an unseen numbers of asylum seeker arrived in Finland. At Helsinki city reception center in Kaarlenkatu it was noticed that instructors didn't have the time to inform asylum seekers about living in reception centres. Especially with people whom the instructors didn't share a common language they didn't get a proper introduction as to how to live in a reception centre. To these problems this thesis seeks answers.

The purpose of this thesis was to create a graphical instruction for the asylum seekers who were illiterate or who didn't have the written instructions in their own language. At the same time the developed graphical instructions were to be used by the instructors as a tool in their work. To make this graphical instruction happen the instructors were interviewed about what kind of things they said during the accommodation process information sessions for asylum seekers. Also they were asked what things they regarded as important about the accommodation.

This thesis was executed as a development work. Four reception centre instructors were interviewed. Interviews were semi-structured by nature and they went on for about half an hour. All the interviews were recorded and transcribed. Collected material was analyzed using the content analysis method. From the interviews of the instructors, a first draft of the graphical instructions was made and that was presented to twelve asylum seekers of the Kaarlenkatu reception centre. From their development proposal the final draft of the graphical instructions was made.

Through this development work the reception centre obtained their graphical instructions to help them in the accommodation process. By using these instructions it is possible to help the asylum seeker to orientate him or herself towards living in a reception centre. At the same time it eases the communication between the instructor and the asylum seeker when there isn't a common language between them.

Keywords: Asylum seeker, Reception center, Nonverbal communication, Graphical instructions

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön taustat ja tarpeet.....	7
3	Turvapaikanhakija ja pakolainen.....	9
3.1	Turvapaikkaprosessi	9
3.2	Kaarlenkadun vastaanottokeskus.....	10
3.3	Majoittuminen vastaanottokeskukseen.....	11
4	Puhetta korvaava kommunikaatio.....	13
4.1	Graafinen kommunikaatio	13
4.2	Graafinen kommunikointi puheen täydentäjänä tai korvaajana.....	14
5	Kehittämistyön prosessi.....	15
6	Haastattelun teoria, haastattelut ja sisällön analysointi	16
6.1	Haastattelujen teoriaa	16
6.2	Teemahaastattelut ja haastateltavat ohjaajat	17
6.3	Sisällönanalyysi ja haastattelujen analysointi	19
7	Haastattelujen tulokset.....	21
7.1	Aikataulut	21
7.2	Postin haku	21
7.3	Neuvonta.....	22
7.4	Vastaanottoraha.....	22
7.5	Tupakointi	23
7.6	Hiljaisuusajat	23
7.7	Asiakaskortti	23
7.8	Vesi	24
7.9	Pyykkitupa.....	24
7.10	Graafisen ohjeistuksen ulkomuoto	24
7.11	Yhteenveto haastattelujen tuloksista	25
7.12	Luotettavuuden arvioiminen	26
8	Kysely vastaanottokeskuksille	26
9	Graafisen ohjeistuksen laatiminen.....	26
9.1	Graafisen kuvituksen luominen	27
9.2	Graafisen ohjeistuksen ensimmäisen version esittely	27
9.3	Graafisen ohjeistuksen ulkomuoto ja suunniteltu käyttö	31
9.4	Graafisen ohjeistuksen testaaminen vastaanottokeskuksen asiakkailla	32
9.5	Uudistetun graafisen ohjeistuksen esittely	33
10	Uudistetun graafisen ohjeistuksen esittely ohjaajille	35
11	Pohdintaa.....	35
11.1	Oma toimintani	36

11.2 Graafisen ohjeistuksen käyttö käytännössä	37
Lähteet	38
Kuvat ..	40
Kuviot..	41
Taulukot	42
Liitteet.....	43

1 Johdanto

Kuluneena vuonna 2015 nähtiin suurin kansainvaellus sitten toisen maailmansodan. Ihmiset ovat joutuneet pakenemaan kodeistaan sotien, vainon ja konfliktien takia. Maailmalla oli United Nations High Commission for Refugeesin mukaan 15,1 miljoonaa pakolaista vuoden 2015 puolivälissä ja luku oli nouseva (UNHCR Mid-Year Trends 2015, 4). Vuonna 2015 jo pelkästään Välimeren kautta Eurooppaan saapui 1 015 000 ihmistä (Refugees/Migrants Emergency Response - Mediterranean 2016). Suomesta turvapaikkaa hakemaan päätyi 32 476 henkilöä, mikä oli 28 825 henkilöä enemmän kuin edellisellä vuonna (Maahanmuuttoviraston myöntämät ensimmäiset oleskeluluvat ja Suomen kansalaisuuden saaneet 2015). Vuonna 2015 Suomeen tuli turvapaikanhakijoita yhteensä 104:stä maasta ja he puhuvat reilusti yli sataa eri kieltä. (Turvapaikanhakijat 1.1.-31.12.2015 2016.)

Opinnäytetyöni liittyy vahvasti edelliseen aiheeseen eli nousseisiin pakolaismääriin Euroopassa. Opinnäytetyössäni on käytetty hyväksi alaan liittyvää kirjallisuutta sekä tutkimuksia, oma työni ja sitä kautta hankkimani omakohtainen kokemus ovat myös vahvasti läsnä. Kirjallisuutta tutkimalla on pyritty löytämään vastauksia graafisen ohjeistuksen toteuttamiseen liittyviin kysymyksiin. Kun on esimerkiksi täytynyt selvittää, mitä puhetta korvaavalla kommunikaatiolla tarkoitetaan, on tutustuttu kirjallisuuteen puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikaatiosta. Tähän kirjallisuuteen voi tutustua luvussa viisi. Samasta luvusta löytyy myös teoriaa ja kirjallisuutta graafisesta kommunikaatiosta puheen täydentäjänä. Luvussa kolme taas perehdytään kirjallisuuden avulla monikulttuuriseen ohjaus- ja neuvontatyöhön. Suomen lakiin on tutustuttu pakolaisten oikeuksien sekä vastaanottokeskusten toiminnan osalta. Näihin lakeihin voi tutustua kappaleessa kolme.

Seuraavassa kappaleessa kerron seikoista, jotka johtivat opinnäytetyöni aiheeseen. Käyn läpi työn taustaa ja mistä tarpeista työ lähti liikkeelle. Kerron myös, kuinka itse tutustuin työskentelyyn turvapaikanhakijoiden kanssa.

2 Opinnäytetyön taustat ja tarpeet

Tutustuin itse turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelyyn alkuvuodesta 2015. Suoritin yhden sosionomin opintoihini liittyvän harjoittelun vuoden 2015 alussa Helsingin vastaanotto-keskuksessa Kaarlenkadun toimipisteessä. Harjoittelun jälkeen olen tehnyt ohjaajan sijaisuuksia kyseisessä toimipisteessä sekä Punavuoren vastaanottokeskuksissa lähes kahden vuoden ajan. Olen toiminut ohjaajana myös Helsingin ja Kirkkonummen hätämajoitusyksiköissä.

Vuoden 2015 kesällä Suomeen alkoi tulla runsaasti turvapaikanhakijoita, varsinkin Lähi-Idästä sekä Etelä-Aasiasta (Taulukko 1). Syinä räjähdysmäiseen turvapaikanhakijoiden määrään, In-

ternational Organization for Migration (IOM) pitää Syyrian pitkään jatkunutta sisällissotaa sekä sen naapurivaltojen levottomuuksia. IOM nostaa esille myös Afganistanin valtion käymän sodan Taliban-ääri liikettä vastaan, joka on osaltaan vaikuttanut turvapaikanhakijoiden määrän lisääntymiseen. (Europe's Migration Crisis 2015.)

TOP-5 Kansalaisuudet	Henkilömäärä	%-osuus kaikista turvapaikkahakemuksista
Irak	20495	63 %
Afganistan	5241	16 %
Somalia	1981	6 %
Syyria	879	3 %
Albania	762	2 %
Kaikki hakijat yhteensä	32547	

Taulukko 1: Turvapaikkahakemusten TOP-5 kansalaisuudet Suomessa ajalta 1.1.2015-3.1.2016 (Turvapaikanhakijat 1.1.- 3.1.2016 2016.)

Suomessa vastaanottokeskukset täyttyivät ja turvapaikanhakijoita jouduttiin majoittamaan hätämajoituksiin, kuten kirkkoihin ja hostelleihin. Päivässä vastaanottokeskus joutui majoittamaan useita kymmeniä ihmisiä. Samalla ongelmat majoittamisprosessissa kävivät ilmeisiksi. Riittämättömien tilojen lisäksi ohjaajat kohtasivat usein kommunikaatio ongelmia, jotka johtuivat siitä, että turvapaikanhakijalla ja ohjaajalla ei ollut yhteistä kieltä tai turvapaikanhakija oli lukutaidoton. Ongelmaksi muodostuvat siis ne turvapaikanhakijat, joiden kielelle ei ole käännetty vastaanottokeskuksessa asumisen sääntöjä ja ohjeita. Ongelma oli ollut tietysti aikaisemminkin olemassa, mutta silloin kommunikointiin muun kuin puheen keinoin voitiin käyttää enemmän aikaa. Tuolloin uudelle asiakkaalle ehdittiin näyttää kädestä pitäen, millaisia palveluja vastaanottokeskuksesta löytyi. Esimerkiksi asiakas voitiin viedä ruokalaan ja elekielillä selvittää, että täällä paikassa syödään tai asiakas voitiin viedä katsomaan pesutupaa ja taas konkreettisesti pystyttiin näyttämään, miten pesukonetta käytettiin.

Syksyn 2015 kiireisimpinä aikoina, kun vastaanottokeskukseen tuli uusia asiakkaita yhden päivän aikana kymmeniä, ei uusille asiakkaille ehditty esitellä vastaanottokeskusta. Tuolloin asiakas sai mukaansa ainoastaan talon kirjalliset säännöt (Liite 2). Asiakas, jolle ei löytynyt omalla kielellään sääntöjä, ei välttämättä saanut niitä lainkaan. Ohjaajat yrittivät parhaansa mukaan ohjeistaa heitä, mutta valtavan paineen alaisina ohjeistus jäi valitettavan pintapuoliseksi. Tähän tilanteeseen tarvittiin siis ohjeistus, jonka avulla ohjaaja pystyisi selvittämään asiakkaalle kuvina vastaanottokeskuksessa asumisen perusasiat.

Syntyi siis tarve työkalulle, jota käyttämällä ohjaajat voisivat helpommin kommunikoida turvapaikanhakijan kanssa, kun kyse on majoittamiseen liittyvistä asioista. Vuoden 2015 kiireen

keskellä asiaan ei ehditty tarttua, mutta vuoden 2016 alussa asia otettiin uudelleen esiin. Tarvittiin siis työkalu, jolla yksinkertaisesti voitaisiin kertoa asiakkaalle vastaanottokeskukseen majoittumisesta. Ideana oli siis luoda asiakkaalle ohjeistus, jossa ei olisi tekstiä. Tällöin minulta kysyttiin, josko olisin kiinnostunut tutkimaan asiaa ja luomaan työkalun ohjaajille. Tutustuin aluksi sanattomaan viestintään käsitteenä ja totesin, että aihe on kiinnostava. Päätimme vastaanottokeskuksen johdon kanssa, että he antavat tehtävän minulle toimeksiantona, jolloin pystyn tekemään aiheesta myös opinnäytetyöni.

3 Turvapaikanhakija ja pakolainen

Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisten oikeusasemaa koskevassa yleissopimuksessa (77/1968) pakolaisiksi määritellään ihmiset, jotka oleskelevat kotimaansa tai pysyvän asuinmaansa ulkopuolella, koska heillä on perusteltu aihe pelätä joutuvansa siellä vainotuksi. Turvapaikanhakijan tulee taas olla haluton turvautumaan kyseisen maan, jossa hän oleskelee, suojeluun. Syitä, miksi ihminen tuntee olonsa uhatuksi voivat olla esimerkiksi hänen harjoittamansa uskonto, kansalaisuus, alkuperä, yhteiskunnalliseen ryhmään kuuluminen tai poliittiset mielipiteet (Turvapaikan hakeminen 2016). Turvapaikanhakijat ovat juuri niitä ihmisiä, jotka maahan saapuessaan siirtyvät vastaanottokeskusten palvelujen piiriin.

Juridisesti turvapaikanhakija muuttuu pakolaiseksi, kun hän on saanut myönteisen turvapaikkapäätöksen Suomessa. Pakolaisaseman voi myöntää myös UNHCR, jolloin ihminen siirtyy Suomeen kiintiöpakolaisena (Korhonen & Puukari 2013, 175). Yleensä kiintiöpakolaiset ovat jo sijoittuneet johonkin toiseen maahan, johon he eivät voi kuitenkaan jäädä. Tällöin ihmiset voidaan sijoittaa kolmanteen maahan pakolaiskiintiössä. Suomen eduskunta päättää vuosittaisessa talousarvion hyväksymisessä myös sen, kuinka monta kiintiöpakolaista Suomi ottaa vastaan vuodessa. Vuodesta 2001 määrä on ollut 750 henkilöä vuodessa, mutta vuosina 2014 ja 2015 eduskunta päätti lisäkiintiöstä Syyrian vaikean tilanteen vuoksi ja tuolloin kiintiöpakolaisia otettiin maahan 1050 henkilöä. (Kiintiöpakolaiset 2016.)

3.1 Turvapaikkaprosessi

Kun turvapaikanhakija saapuu Suomeen, hän jättää joko poliisille tai rajavartiolaitokselle turvapaikkahakemuksen. Hakemuksen vastaanottanut viranomainen rekisteröi turvapaikanhakijan ulkomaalaisrekisteriin, jota käytetään UMA-tietojärjestelmällä. Tämän jälkeen turvapaikanhakija siirtyy vastaanottokeskukseen tai yksityismajoitukseen. Yksityismajoitukseen menevä henkilö tuntee usein Suomesta jonkun ihmisen, jonka luokse hän voi majoittua, esimerkiksi sukulaisen tai ystävän. Jotta yksityismajoitukseen siirtyvän henkilö kuuluisi vastaanottopalvelujen piiriin, tulee hänen ilmoittaa osoite, minne hän on muuttamassa sekä esittää vuokrasopimus tai muu kirjallisen selvitys asumisesta (Vastaanottokeskukset ja niiden palvelut 2016).

Tämän jälkeen poliisi tai rajavartiolaitos tutkii hakijan henkilöllisyyden ja matkareitin. (Turvapaikanhakuprosessi 2016.)

Maahanmuuttovirasto pitää asiakkaille turvapaikkapuhuttelun, jossa hakija saa kertoa, mistä syistä on joutunut hakemaan turvapaikkaa. Puhuttelun pohjalta maahanmuuttovirasto tekee päätöksen jatkotoimenpiteistä koskien asiakkaan turvapaikanhakua. Päätös voi olla kielteinen, jolloin asiakas käännytetään lähtömaahan. Asiakas saatetaan myös palauttaa Dublin-päätöksellä toiseen vastuunmäärittämisasetusta soveltavaan valtioon. Jos päätös on myönteinen, asiakas sijoitetaan kuntaan tai hän voi itse sijoittua kuntaan. Päätöksistä voi valittaa Helsingin hallinto-oikeuteen ja tämän jälkeen voi hakea valituslupaa vielä korkeimpaan hallinto-oikeuteen. (Turvapaikanhakuprosessi 2016.)

3.2 Kaarlenkadun vastaanottokeskus

Vastaanottokeskus Kaarlenkatu 7:ssä avattiin vuonna 2009 entisen hotelli Fennon tiloihin (Uusi vastaanottokeskus avasi ovensa Kalliossa 2009). Kaarlenkadun vastaanottokeskus on kulkukeskus, josta ihmiset siirtyvät odotusajan keskuksiin muualle Suomeen viimeistään turvapaikkapuhuttelun jälkeen, eli noin kaksi kuukautta saapumisen jälkeen (Helsingin kaupunki, So-siaali- ja terveysvirasto 2014, 1). Asiakaspaiikkoja talossa on 200, joista melkein kaikki ovat jatkuvasti käytössä. Huoneisiin majoittuu 2-3 ihmistä, mutta perheiden käyttöön voidaan yhdistää kaksi huonetta, jolloin heidän ei tarvitse asua talossa hajautetusti. Osassa huoneista on oma suihku ja vessa, osa asukkaista jakaa yhteisen suihkutilat ja vessat muun kerroksen kanssa. Näihin huoneisiin majoitetaan lähinnä yksinäisiä miehiä, joista asiakaskunta suureksi osaksi koostuu. Talossa on myös pyykinpesukoneita, joilla asiakkaat saavat veloituksetta pestä pyykkiään. Asiakkaille tarkoitettuja yhteiskeittiöitä löytyy jokaisesta asuinkerroksesta ja niiden varustukseen kuuluu mikroaaltouuni sekä vedenkeitin. Keittiöitä ei sinänsä keskuksessa juuri tarvita, koska asiakkaille tarjotaan lämmin ruoka kolmesti päivässä sekä hedelmiä, joita voi viedä huoneeseen. Ruokailu tapahtuu talon isossa ruokalassa, ohjaajan valvoessa.

Majoituksen ja ruokailun lisäksi vastaanottokeskus tarjoaa muitakin lakisääteisiä palveluja asiakkailleen (Helsingin vastaanottokeskus 2014). Palveluihin kuuluu terveydenhoito, sosiaalipalvelut, tulkki- ja käännöspalvelut, ohjaus- ja neuvontapalvelut, vastaanotto- ja käyttöraha sekä työ- sekä opintotoiminta (17.6.2011/746, 13§). Terveystieteiden osasta vastaa pääsääntöisesti kaksi keskuksessa virka-aikoina työskentelevää terveydenhoitajaa. Asiakkaat voivat halutessaan varata ajan terveydenhoitajalle. Jos terveydenhoitaja toteaa, että asiakas tarvitsee ajan lääkärille, hän kirjoittaa potilaalle läheteen. Muuten terveydenhoitajat pitävät huolen asiakkaiden perusterveydestä, terveysinfoista sekä poliorokotuksista, jonka jokainen asiakas saa viimeistään kahden viikon kuluttua saapumisestaan taloon. Terveystieteiden osasta kirjoittavat myös maksusitoumuksia, jos asiakas saa lääkärin reseptin lääkkeisiin, joihin hänellä ei ole varaa. Terveystieteiden osasta hoitavat myös mielenterveyteen liittyviä ongelmia.

Kaarlenkadun sosiaalipalveluista vastaa kaksi sosiaalityöntekijää ja he ovat vastaanottokeskuksessa paikalla virka-aikana. Sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan kuuluu ylimääräisten rahahakemusten käsittely, perhetyö, henkilökohtainen neuvonta, ihmisten informoiminen heille kuu-luvista eduista ja velvoitteista sosiaali-infossa sekä erilaisten etuuksien käsittely. Koska yksikön sosiaalityöntekijä on erittäin työllistetty, auttaa häntä kerran viikossa sosiaaliohjaaja, joka on yleensä sosionomi koulutukseltaan. Sosiaaliohjaaja auttaa käsittelemään erilaiset rahahakemukset sekä muut asiat, joihin ei välttämättä vaadita sosiaalityöntekijän koulutusta.

Kaarlenkadun vastaanottokeskuksessa toimii kymmenen ohjaajaa, joiden tehtäväkuvaukset vaihtelevat laajasti sen mukaan, mihin tiimiin he kuuluvat. Transit-tiimi vastaa asiakkaiden vi-ranomaiskäynneistä esimerkiksi poliisille tai maahanmuuttovirastoon. He vastaavat myös viranomaiskyselyihin. Transit-tiimi hoitaa myös asiakkaan siirrot toisiin vastaanottokeskuksiin siinä vaiheessa, kun maahanmuuttovirasto on ensin puhutellut asiakkaan.

Tehostartti-tiimi hoitaa lasten koulunkäynnin aloittamisen ja vapaa-ajan toiminnot. He myös pitävät perhetapaamisia vastaanottokeskukseen saapuvien perheiden kanssa, missä keskustellaan perheen nykyisestä tilanteesta ja mahdollisista heränneistä huolista. He käyvät läpi myös Suomen lakia lapsen oikeuksien osalta. Tehostartti-tiimi hoitaa myös kontaktit vapaaehtoisjärjestöihin, kuten Suomen punaiseen ristiin tai Suomen Pakolaisapu ry:hyn.

Kaikki ohjaajat pyörittävät myös vastaanottokeskuksen arkea. Asiakaskontakteja hoidetaan talon neuvonnasta käsin, mikä on toimisto talon aulassa ja sitä voisi kutsua myös talon ”sydämeksi”. Vastaanottokeskuksen työpaikkaslangissa neuvonnan nimi on muuttunut respaksi ja tämä nimi vilahtelee myöhemmin tulevilla ohjaajien haastatteluissa. Neuvonnasta asiakas voi hakea hänelle tulleen postin, kysyä neuvoa, varata ajan sosiaalityöntekijälle tai terveydenhoitajalle, lainata siivoustarvikkeita tai vapaa-ajan tarvikkeita. Neuvonta on myös ensimmäinen paikka, johon uusia asiakas tulee ilmoittautumaan sen jälkeen, kun hän on käynyt ilmoittautumassa turvapaikanhakijaksi poliisilla. Neuvonnasta uusia asiakas saa majoituskassin, mikä sisältää petivaatteet, pyyhkeen sekä pesuaineen. Sieltä hän saa myös talon aikataulun sekä kirjalliset säännöt, jos ne löytyvät asiakkaan kielellä. Neuvonnasta asiakas saa myös kuvallaan ja tiedoillaan varustetun asiakaskortin ja samalla hänen kanssaan täytetään myös vastaanottorahahakemus.

3.3 Majoittuminen vastaanottokeskukseen

Uusi asiakas saapuu vastaanottokeskukseen poliisilta tai rajavartiolaitokselta, riippuen siitä kummalle instanssille henkilö on ilmoittautunut turvapaikanhakijaksi. Saapuessaan asiakkaalle osoitetaan huone, jonka hän jakaa yleensä yhden tai kahden muun turvapaikanhakijan kanssa. Perheet ja pariskunnat pyritään aina majoittamaan yhteen. Asiakas saa tarvikekassin, joka

sisältää pyyhkeen, lakanan, peiton, tyynyn, vessapaperia sekä nestesaippuapullon. Hänelle tehdään myös henkilökortti, jota näyttämällä pääsee syömään ja voi hakea postinsa. Henkilökortti saattaa olla asiakkaan ainoa henkilöllisyystodistus, koska useat ihmiset saapuvat maahan ilman mitään henkilöllisyyspapereita. Välillä poliisi myös takavarikoi asiakkaan henkilöpäpaperit hänen saapuessaan maahan. Yleensä takavarikko tapahtuu tilanteessa, missä poliisi pyrkii selvittämään asiakirjan aitouden. Vastaanottokeskuksen antama henkilökortti ei ole silti virallinen dokumentti, mutta siitä käy kuitenkin selville asiakkaan nimi, syntymäaika, asiakasnumero, minkä vastaanottokeskuksen asiakas hän on sekä mahdollisten alaikäisten lasten nimet ja syntymäajat. Kortissa on myös asiakkaan kuva, nimikirjoitus sekä vastaanottokeskuksen virallinen leima. Asiakkaan tulee kantaa korttia mukanaan aina.

Jokaiselle asiakkaalle annetaan myös vastaanottokeskuksen kirjoitetut säännöt paperilla, jos sellainen löytyy kyseisen henkilön kielellä. Säännöt on käännetty seitsemälletoista eri kielelle, jotka ovat albania, amhara, arabia, bengali, dari, englantia, kurmandzi, persi (farsi), portugali, ranska, ruotsi, serbokroaatti, somali, sorani, tamili, turkki ja venäjä. Säännöt kerrotaan asiakkaan velvollisuuksista ja säännöistä, joihin hän sitoutuu asumalla vastaanottokeskuksessa. Niihin kuuluvat niin paloturvallisuusasiat, päihteiden käyttö kuin omista lapsista huolehtiminen (Liite 2).

Tämän jälkeen asiakas viedään hänelle osoitettuun huoneeseen. Jos asiakas ja ohjaaja hallitsevat saman kielen, voidaan asiakkaalle kertoa verbaalisesti, kuinka mikäkin asia huoneessa toimii. Koska Kaarlenkadun vastaanottokeskuksen huoneissa on esimerkiksi jääkaapit ja osassa huoneista on myös oma vessa sekä suihku, on siis tärkeää, että asiakkaalle kerrotaan, kuinka mitään asiaa käytetään. Näin voidaan välttää esimerkiksi suihkun tulviminen yli, josta saattaa seurata vakava vesivahinko tai jääkaapin hajoaminen, jolloin ilmaan saattaa päästä myrkyllistä freonia. Samalla asiakkaalle kerrotaan myös talon savuttomuudesta sekä päihteettömyydestä.

Myöhemmin asiakas osallistuu ohjaajan järjestämään alkuinfotilaisuuteen, jossa kerrotaan tarkemmin talon säännöistä ja käytännön asioista. Alkuinfoon pyritään saamaan puhumaan myös poliisi, joka kertoo Suomen laista, velvoitteista ja oikeuksista. Tähän infoon asiakas saa äidinkieltään vastaavan tulkin, joka kääntää ohjaajan puheen.

Välillä ongelmaksi muodostuu tulkittavan kielen harvinaisuus Suomessa. Esimerkiksi saattaa olla, että jossain Keski-Afrikan valtioiden alueella puhuttavan kielen tulkkia ei löydy tarvittavalla hetkellä Suomesta. Tällöin haastatteluja ja muita tapaamisia joudutaan joko lykkäämään tai käymään jollain muulla kielellä, mitä asiakas ymmärtää. Vaarana tulkkauksessa, jossa käytetään jotain muuta kieltä kuin asiakkaan ilmoittamaa tulkkauskieltä on se, että asiakkaan sanoma vääristyy. Tämä saattaa taas johtaa pahimmillaan vääristyneiden tietojen poh-

jalta tehtyyn turvapaikkapäätökseen. Asiakkaan oikeusturvan kannalta onkin oleellista se, että tulkki puhuisi juuri sitä kieltä, minkä asiakas on omaksi tulkkauskielekseen ilmoittanut.

4 Puhetta korvaava kommunikaatio

Puhetta korvaavassa kommunikaatiossa ihminen kommunikoi muiden ihmisten kanssa muilla keinoilla kuin puheella. Puhe voidaan korvata esimerkiksi käyttämällä viittomia, kirjoitusta, morseaakkosia, graafisia merkkejä tai kuvia. Puhetta korvaavat kommunikointijärjestelmät voidaan jakaa kolmeen pääluokkaan, manuaaliset, kosketeltavat ja graafiset merkit. (Martinsen & von Tetzchner 2000, 20-21.)

Manuaalisiin merkkeihin sisältyvät viittomakielen viittomat sekä muut käsillä tehtävät merkit ja viittomat kuten viitottu suomi ja Seeing Exact English. Kosketeltavat merkit on taas tehty fyysisistä materiaaleista kuten puusta tai muovista kuten sanapalikat. Sokeille ihmisille on taas suunniteltu tunnisteltavat merkit jotka ovat muodoltaan helposti tunnistettavia. Graafisiin merkkeihin kuuluu taas kaikki graafisesti tuotetut merkit kuten piktogrammit, Picture Communication Symbols- kuvat, bliss-symbolit ja valokuvat (Martinsen & von Tetzchner 2000, 21). Puhetta korvaavista kommunikaatiomuodoista tässä työssä perehdytään graafiseen kommunikaatioon. Tämä kommunikaatio soveltuu erityisesti yksinkertaisen ohjeistuksen luomiseen. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi graafisen kommunikaation teoriaa, sisältöä ja muotoja.

4.1 Graafinen kommunikaatio

Graafisessa kommunikaatiossa ei välttämättä ole kyse mistään tietystä kommunikointimenetelmästä. Asian osoittaminen sormella, oli se sitten kuva tai itse kohde, on yksi ihmisen luonnollisista tavoista kommunikoida muiden ihmisten kanssa. On siis luonnollista, että graafisesti tuotettuja kuvia käytetään usein asian tehokkaaseen ilmaisemiseen. (Huuhtanen 2011, 58.)

Graafisessa kommunikaatiossa käytetään siis puheen tilalla näkemiseen perustuvia välineitä eli esineitä tai graafisia merkkejä ja kuvia. Graafinen kommunikointi eroaa manuaalisista ja kosketeltavista kommunikaatiojärjestelmistä kahdella tavalla. Ensimmäinen eroavaisuus grafiikkaa käytettäessä on, että sanasto on koko ajan näkyvillä kuvien ja merkkien muodossa, kun taas viitottaessa viittomat tulevat yleensä käyttäjänsä muistista. Viittominen siis muistuttaa puheen tuottamista, jossa henkilö hakee viittomat muististaan, jonka jälkeen hän muodostaan niistä mielessään lauseita ennen varsinaista kommunikaatiota. Toinen eroavaisuus graafisessa kommunikaatiossa on tarve käyttää erillisiä apuvälineitä kuten painettuja kuvia, jotka on suunniteltava etukäteen ja joihin tiedot on tallennettava. Tämä fyysinen tallennustila on hyvin rajallinen, toisin kuin viitottaessa. (Heister Trygg 2010, 27.)

On tärkeä tietää, käytetäänkö tarvittavaa kommunikoinnin keinoa puheen korvaamiseen kokonaisuudessaan vai käytetäänkö sitä puheen täydentämiseen. Täytyy myös pohtia lisäksi sitä, tarvitaanko korvaava keino pelkästään ilmaisukeinoksi vai tukeeko se myös vuorovaikutuskumppanin puheen ymmärtämistä. Edellä mainituista seikoista johtuen voidaankin sanoa, että korvaavien keinojen määrittelyyn vaikuttaa jokaisen henkilön omat kyvyt kommunikointiin. (Heister Trygg 2010, 30.)

Graafisen kommunikoinnin käyttäjäryhmät voidaan jakaa kolmeen ryhmään, joilla jokaisella on tietty erityinen tarve käyttää grafiikkaa kommunikointiin. Ensimmäinen ryhmä on ilmaisu-kieliryhmä, jonka ihmiset käyttävät kommunikaation korvaavia keinoja esisijaisena ilmaisuvälineenään. Tämä ryhmä ymmärtää puhetta, mutta heidän on vaikea tuottaa sitä itse. Näille henkilöille korvaava kommunikaatio on välttämätön ilmaisukeino puuttuvan puheen takia. (Heister Trygg 2010, 30.)

Toinen ryhmä on tukikieliryhmä, jossa ihmisillä on vaikeuksia ymmärtää vuorovaikutuskumppaninsa puhetta. Myös näiden henkilöiden saattaa olla vaikea saada itseään ymmärretyksi, koska puheen tuottaminen on hankalaa. Tämän takia he tarvitsevat heille osoitettujen viestien selkeyttämistä. Selkeyttäminen voi olla esimerkiksi asioiden osoittamista tai viittomista. (Heister Trygg 2010, 30.)

Kolmas ryhmä koostuu korvaavan kielen käyttäjistä. Nämä henkilöt tarvitsevat korvaavia kommunikaation keinoja, koska heidän on suuria vaikeuksia tuottaa puhetta. Myös kommunikoinnin vastaanottaminen kommunikaatiokumppanilta voi olla eriasteisesti vaikeutunut. Yleensä tähän ryhmään kuuluvat ihmiset käyttävät korvaavia kommunikaation keinoja pitkään, jopa läpi elämänsä. (Heister Trygg 2010, 30.)

4.2 Graafinen kommunikointi puheen täydentäjänä tai korvaajana

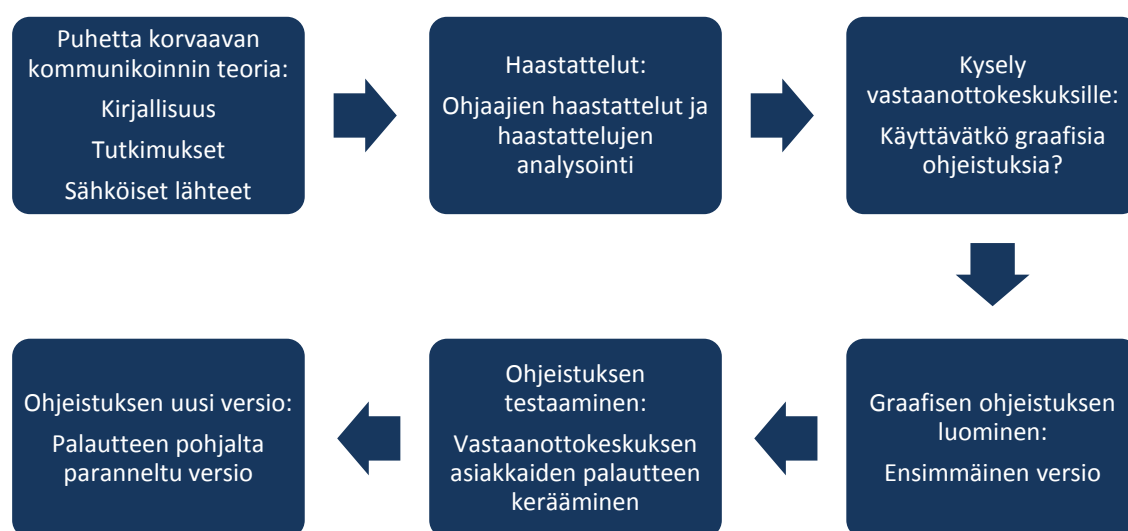
Graafisen kommunikoinnin muodoista ensimmäisenä yleensä käytetään piirroksia ja/tai valokuvia. Kuvia käytetään yleensä jos halutaan, että ihminen tunnistaa jotain ja halutaan, että hän reagoi tunnistamaansa kuvaan tietyllä tavalla. Yleensä ihmisen ympärillä on paljon kuvia ja onkin tärkeää, että esitetyt kuvat voidaan selkeästi erottaa ohjeistukseksi, eikä esimerkiksi koristekuviksi. Tässä auttaa kuvan selkeät ja pelkistetyt piirteet. On myös otettava huomioon se, että joidenkin kulttuurien ihmiset pystyvät tunnistamaan mustavalkoisia ääriviivapiirustuksia, mutta he eivät välttämättä tunnista värivalokuvia. (Martinsen & von Tetzchner 2000, 36-37.)

Graafisia keinoja käytetään yleensä puheen kanssa samaan aikaan. Graafisen kommunikoinnin käyttäjä kuulee yleensä hyvin ja pystyy näin ollen reagoimaan kommunikaatiokumppaneiden puheeseen grafiikalla. Toisaalta myös kommunikaatiokumppani voi käyttää oman puheensa

apuna grafiikkaa, jos korvaavaa kommunikaatiota käyttävällä henkilöllä on vaikeuksia puheen ymmärtämisessä. Kommunikoinnissa täytyy ottaa huomioon, että graafisen kommunikaation käyttäjä joutuu yleensä keskittymään niin puheeseen kuin grafiikan käyttämiseen. Kommunikatiokumppanin tulee siis ottaa tämä huomioon, sillä grafiikan käyttäjä ei saata huomata toisen elekieltä, koska hän joutuu katsomaan grafiikkaa. (Heister Trygg 2010, 32.)

5 Kehittämistyön prosessi

Opinnäytetyössäni oli siis tarkoitus luoda graafinen ohjeistus sellaisille vastaanottokeskukseen saapuville turvapaikanhakijoille, joille ei löydy ohjeita hakijan äidinkielellä tai hakijoille, jotka ovat lukutaidottomia. Toteutin opinnäytetyön kehittämistyönä. Tässä kehittämistyössä käytettiin apuna haastatteluja, alan kirjallisuutta sekä tutkimuksia. Kuviossa 1 esitellään kehittämistyön vaiheet eriteltynä ja kuinka ne sijoittuvat työhön ajallisesti eli kehittämistyön prosessi. Tämän jälkeen kuvion 1 sisältämiä vaiheita käydään tarkemmin läpi.



Kuvio 1: Kehittämistyön vaiheet

Kirjallisuuden, tutkimusten ja sähköisten lähteiden avulla oli tarkoitus hahmotella, mitä puhetta korvaava kommunikointi oikeastaan on, miten sitä voitaisiin käyttää ohjeistuksessa sekä mitä tekniikoita puhetta korvaaviin kommunikointiin liittyi. Haastattelujen ja lopulta haastattelujen analysoinnin pohjalta sain taas ensikäden tietoa siitä, mitä asioita ohjaajat toivovat ohjeistuksen sisältävän. Loin ohjaajien haastattelujen pohjalta ensimmäisen version graafisesta ohjeistuksesta. Testasin ohjeistuksen ensimmäistä versiota Kaarlenkadun vastaanottokeskuksen asiakkailla ja laadin kehitysehdotusten pohjalta ohjeistuksen uuden version. Tämä versio esittelin ohjaajille ja samalla kysyin heidän mielipidettään ohjeistuksesta. Näin syntyneenä graafisen ohjeistuksen viimeisintä versiota voitiin alkaa käyttää vastaanottokeskuksen

arjessa. On kuitenkin tarkoituksenmukaista, että ohjaajia kannustetaan ohjeen käyttöön sekä siihen, että he kehittävät ohjeistusta eteenpäin. Jos ohjeistuksen käyttäminen osoittautuu hyväksi työkaluksi ohjaajille, heitä tulisi kannustaa viemään konseptia mahdollisesti myös muihin vastaanottokeskuksiin. Seuraavissa kappaleissa käyn läpi käytettäviä tutkimus- ja haastattelumenetelmiä sekä haastateltavia ryhmiä.

6 Haastattelun teoria, haastattelut ja sisällön analysointi

Tässä opinnäytetyössä käytettiin apuna haastatteluja sekä alan kirjallisuutta. Kirjallisuuden avulla saadaan hahmoteltua, mitä puhetta korvaava kommunikointi oikeastaan on ja miten sitä voidaan käyttää ohjeistuksessa sekä mitä tekniikoita siihen liittyy, kuten edellä on esitelty. Haastattelujen pohjalta taas saadaan ensikäden tietoa siitä, mitä asioita ihmiset toivovat ohjeistuksen sisältävän ja mitä mahdollisia kehitysehdotuksia heillä on koskien ohjeistusta.

6.1 Haastattelujen teoriaa

Koska opinnäytetyön aihe vaati kokemusten keräämistä ihmisiltä, oli luonnollista toteuttaa tutkimus kvalitatiivisesti eli laadullisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kuvataan todellista elämää ja siinä pyritään tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti. Siinä käytetään myös ihmistä tiedonkeruun instrumenttina eli tutkija luottaa omiin kokemuksiinsa ja haastatteluihin tutkittavien kanssa kuin mittausvälineisiin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään myös paljastamaan ja löytämään tosiasioita sekä todentamaan väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 152-155.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on yleensä päämenetelmä, kuten myös tässä opinnäytetyössä. Haastattelu järjestetään, kun halutaan tietää, mitä ihminen ajattelee ja minkälaisia motiiveja hänellä on. Nykyisin haastattelussa ei ole kysymys - vastaus rakennetta, vaan se on siirtynyt keskustelunomaisimpiin haastattelutyyleihin, joista kerron myöhemmässä kappaleessa. (Eskola & Suoranta 2003, 85.)

Haastattelun etuna on sen joustavuus verrattuna muihin tiedonkeruumuotoihin, haastattelussa haastateltava voi muuttaa tiedonkeruuta tilanteen edellyttävällä tavalla ja vastaajaa myötäillen. Haastatteluissa on myös mahdollista syventää vastauksia lisäkysymyksillä, jolloin tulokset voivat muuttua. Tähän samaan tulokseen ei päästä käyttämällä esimerkiksi postikyselyitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 194.)

Tutkimusta toteutettaessa haastattelun käyttämiseen voidaan päätyä useasta eri syystä. Halutaan esimerkiksi korostaa sitä, että haastateltava nähdään subjektina, jolloin hänelle annetaan mahdollisuus tuoda itseään koskevia asioita esille mahdollisimman vapaasti. Kysymyksessä voi olla myös tutkimuksen kannalta tuntematon alue. Tällöin tutkija ei voi tietää etukäteen

vastausten suuntia. Haastatteluissa tutkija pystyy näkemään myös vastaajan eleet ja ilmeet, tällöin vastaukset voidaan sijoittaa vielä laajempaan kontekstiin, kuin pelkän puheen. Haastattelussa voidaan myös pyytää haastateltavaa selventämään vastauksiaan sekä syventämään niitä. Tällöin haastattelija voi kysyä lisäkysymyksiä ja tai pyytää haastateltavaa perustelemaan antamansa vastauksen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 194.)

Kun haastattelu on analysoitu ja siitä on poistettu kaikki epäoleellinen aineisto, jää jäljelle alkuperäiseen kysymykseen vastaava tieto. Ja koska kyseessä on myös kvalitatiivinen tutkimus, on silloin aineiston analyysikin kvalitatiivinen. Sen ei siis tarvitse osoittaa saatuja tietoja täysin vedenpitävästi todeksi, vaan se jättää tutkijalle mahdollisuuden johtaa tulkintoja kerätyistä aineistosta. Kvalitatiivisessa aineiston analyysissä pyritään siis järjestämään tutkimusaineisto sellaiseen muotoon, että se voidaan irrottaa yksittäisistä henkilöistä sekä lauseista ja siirtää yleiselle tasolle. (Grönfors 2011, 85.)

Vaikka haastattelussa onkin monia hyviä puolia, liittyy siihen myös ongelmia. Ensinnäkin haastatteluun valmistautuminen ja sen toteuttaminen vievät paljon aikaa. Haastattelijalla täytyy siis olla paljon aikaa käytettävissään. Haastatteluun saattaa liittyä myös haastateltavan antamat virheelliset tiedot. Tämä saattaa johtua tilanteen jännittävyydestä tai siitä, että haastateltava saattaa antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Haastateltava haluaa esimerkiksi esiintyä hyvänä kansalaisena, tai opinnäytetyön kohderyhmän tapauksena hyvänä turvapaikanhakijana tai oh-jaajana. Haastatteluaineisto on siis tilanne- ja kontekstisidonnaista. Tästä syntyy ongelma, jossa haastateltavat saattavat puhua haastattelutilanteessa toisin kuin normaalissa kanssakäymisessä. Tästä johtuen tulosten yleistämisessä ei tulisi liioitella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 195-196.)

6.2 Teemahaastattelut ja haastateltavat ohjaajat

Haastattelutyypeillä on useita erilaisia nimityksiä, mutta yksinkertaisin jako saadaan aikaan, kun otetaan huomioon kysymysten muotoilun kiinteyden aste sekä se, kuinka haastattelija jäsentää haastattelutilannetta. Näiden kriteerien sisällä saadaan aikaan neljä eri haastattelutyyppiä, joista kerron seuraavassa kappaleissa. (Eskola & Suoranta 2003, 85.)

Strukturoidussa haastattelussa kysymysten muotoilu sekä niiden järjestys on sama jokaiselle haastateltavalle. Tässä ideana on se, että kysymysten merkitys on kaikille sama. Haastattelija on myös antanut valmiita vastausvaihtoehdot haastateltavalle, joista hän valitsee itselleen sopivimman vaihtoehdon. Tällainen haastattelu on itse asiassa kyselylomakkeen täyttämistä ohjatusti. (Eskola & Suoranta 2003, 85.)

Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, kuten strukturoidussa haastattelussa, mutta niihin vastataan omin sanoin. Tällöin vastauksissa nousee enemmän

esille haastateltavan omat ajatukset ja motiivit. Kuitenkin puolistrukturoitu haastattelu on edelleen hyvin ohjattua ja varsinaista dialogia ei synny haastattelija ja haastateltavan välille. (Eskola & Suoranta 2003, 85.)

Teemahaastattelussa haastattelulle on rajattu aihealueet, joiden sisällä liikutaan. Haastattelija ei ole valmistellut etukäteen kysymyksiä, vaan hänellä on vain tukilista käsiteltävistä asioista. Haastattelija pitää huolen siitä, että haastattelussa käydään kaikki asiat läpi, mutta järjestyksellä ei tai käsittelyn laajuudella ei ole väliä. Jokaisesta haastattelusta tulee näin erilainen. (Eskola & Suoranta 2003, 85.)

Avoin haastattelu muistuttaa eniten tavallista keskustelua. Siinä haastattelija ja haastateltava käyvät läpi tiettyä aihetta, mutta he eivät välttämättä kosketa keskustelussaan aiheen kaikkia osia. Tällöin on hyvin todennäköistä, että jokainen haastattelu eroaa toisistaan hyvin paljon. Avoimessa haastattelussa jokaisen haastateltavan oma näkemys aiheeseen pääsee esille, mutta siitä saattaa puuttua asioita, joihin keskustelun kulku ei päätenyt. (Eskola & Suoranta 2003, 85-86.)

Opinnäytetyössäni päädyin käyttämään teemahaastatteluja. Opinnäytetyöhön haastattelin neljää Helsingin kaupungin vastaanottokeskuksen ohjaajaa. Käytössäni oli lista asioista (Liite 3), joita haastattelun aikana tulisi käsitellä, tein avukseni myös muutamia kysymyksiä haastateltavalle. Haastattelun annettiin siis mennä keskustelun tavoin eteenpäin, mutta samaan aikaan pidettiin kuitenkin huoli siitä, että keskustelu pysyy määrätyn aiheen piirissä. Haastattelun muoto oli siis teemahaastattelu. (Eskola & Suoranta 2003, 85.)

Ohjaajien haastattelemisen oli tärkeää, koska he tulisivat käyttämään kyseistä työkalua työssään. Kokemukseni perusteella juuri ohjaajilla on paras kuva siitä, mitä asioita vastaanottokeskuksen graafiseen ohjeistukseen tulisi kuulua. Teinkin ohjaajien haastattelujen pohjalta ohjeistuksen prototyyppi, jota testasin vastaanottokeskuksen asiakkailla.

Teemahaastattelun avulla pystyttiin rajaamaan aihe, mutta rajauksen sisällä voitiin keskustella vapaammin ilman sitovaa kysymys-vastaus -kaavaa. Haastattelun teemoiksi valikoituivat sanaton kommunikaatio, asiakkaan majoittaminen ja siihen liittyvät toimenpiteet sekä graafisen ohjeistuksen ulkomuoto. Teemahaastattelun avulla saatiin kerättyä myös hiljaista tietoa. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan ammattiin liittyvää tietoutta, joka on kerääntynyt työntekijälle ajan myötä. Työntekijällä on siis tietoa, jota ei löydy työpaikan virallisesta ohjeistuksesta (Pohjalainen 2012, 2). Haastatteluista saadun tiedon avulla voitiin myös parantaa jo olemassa olevia kirjallisia ohjeita, lisäämällä niihin haastatteluissa ilmenneitä asioita.

Pyrin pitämään haastattelut lyhyinä koska ne toteutettiin työaikana, mutta toivottavaa oli, että ohjaaja ehdosi käyttää haastatteluun silti noin 30 minuuttia. Kaarlenkadun vastaanotto-keskuksessa on töissä lähemmäs kymmenen ohjaajaa, joista haastattelin neljää. Järjestin haastattelut Kaarlenkadun vastaanottokeskuksen toimistotiloissa.

Ohjaajien haastattelut sujuivat alusta alkaen rentoutuneissa tunnelmissa, sillä haastattelija sekä haastateltavat olivat tunteneet toisensa työn kautta jo puolitoista vuotta. Haastattelijan tuttuus auttoi siinä, että itse asiaan päästiin syventymään nopeasti, ilman turhaa jännitystä. Tulevissa kappaleissa on suoria lainauksia haastatteluista. Joihinkin lainauksiin on lisätty sanoja tai jopa kokonaisia lauseita sulkujen sisään. Sulkujen sisällä olevat sanat tai lauseet ovat selityksiä ja lisäyksiä sille, mitä haastateltava on haastattelijan mielestä tarkoittanut. Koska haastattelija ja haastateltavat tekevät samaa työtä, eivät haastateltavat aina avanneet työhönsä liittyviä asioita riittävällä tavalla, koska tiesivät haastattelijan ymmärtävän, mitä hän tarkoitti. Tämän takia puutteellisia lauseita on avattu lukijalle niin, että ne ovat asiaan vihi-kiytymättömällekin ymmärrettävissä.

Kerroin haastateltaville aluksi, mikä haastattelun teema on ja millaisia asioita haastattelu pitää sisällään. Varasin haastatteluihin noin 20-30 minuuttia, mikä pitikin hyvin paikkansa haastattelujen aikoja vertailtaessa. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja tämän jälkeen litteroitiin. Litteroinnin pohjalta haastattelut pelkistettiin niin, että jäljelle jäi vain ohjeistuksen luomiseen tarvittava materiaali.

Aivan ensin pyysin haastateltavaa kertomaan kohta kohdalta, miten hän toimii ja mitä hän kertoo asiakkaalle majoittamistilanteessa. Käymällä mielessään läpi majoittamiseen kuuluvia asioita haastateltava pystyi palauttamaan mieleensä niitä asioita, joita hän piti tärkeinä majoittamistilanteessa.

Samalla, kun haastateltava kävi suullisesti läpi majoittamista, tein muistiinpanoja jokaisesta kohdasta. Näitä muistiinpanoja tarvittiin seuraavassa kysymyksessä, missä pyysin haastateltavaa valitsemaan hänen mielestään tärkeimmät kohdat majoittamisessa. Näytin muistiinpanoistani, mitä majoittamiseen liittyviä asioita haastateltava oli maininnut ja näin hän pystyi valitsemaan niistä mielestään tärkeimmät. Kysyin myös, olivatko nämä myös niitä asioita, joita tulisi tuoda esille myös tulevassa graafisessa ohjeistuksessa. Seuraavissa kappaleissa käydään kohta kohdalta läpi, mitä erilaisia majoittamiseen liittyviä asioita nousi haastatteluissa esille eli mihin majoittumistilanteisiin tarvittaisiin apua graafisesta ohjeistuksesta.

6.3 Sisällönanalyysi ja haastattelujen analysointi

Tämän opinnäytetyön analysoitava aineisto saatiin siis pääsääntöisesti litteroiduista haastatteluista. Haastattelujen käyttäminen aineiston tuottamiseen johtaa yleensä laajaan ja mo-

niaineksiseen tekstimassaan, jonka analysointiin voi käyttää useita eri menetelmiä. (Ruusu-vuori, Nikander & Hyvärinen 2014, 13.) Sisällön analyysin avulla voidaan tätä haastatteluista saatua aineistoa jäsentellä niin, että siitä on mahdollista vetää johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 91.)

Laadullisen tutkimuksen analyysimuodot voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan - aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen ja teorialähtöiseen analyysiin. Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään tutkimusaineistosta luomaan teoreettinen kokonaisuus. Siinä aineistosta valikoidaan analyysiyksiköt tarkoituksen ja tehtävän mukaan. Tässä analyysimuodossa ei siis ole etukäteen sovittuja analyysiyksiköitä, vaan ne syntyvät aineiston tarkastelun yhteydessä. Koska analyysi on aineistolähtöistä, ei aiemmilla tiedoilla, teorioilla tai tuloksilla ei pitäisi olla myöskään mitään vaikutusta analyysin toteuttamiseen tai lopputulokseen. Aineistolähtöinen analyysi lähtee siitä ajatuksesta liikkeelle, että ei ole olemassa objektiivisia havaintoja, vaan käytössä olevat käsitteet ja menetelmät ovat tutkijan itsensä asettamia ja se vaikuttaa aina tuloksiin. Tämä on silti hyväksyttävää, jos halutaan tehdä kokemukseen pohjautuvaa tulkintaa. Myös teoriaohjaavassa analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta siinä annetaan aikaisemman tiedon ohjata ja auttaa analyysiä. Tästä analyysistä voi tunnistaa aikaisemman tiedon vaikutuksen, mutta sen tarkoitus ei ole testata vanhaa teoriaa vaan mahdollistaa uusien ajatusten etenemisen. Perinteisintä analyysimallia edustaa taas teorialähtöinen analyysi. Se perustuu jonkin teorian, mallin tai auktoriteetin ajatteluun. Siinä tutkittava ilmiö määritellään jonkin tunnetun ilmiön perusteella. Aineiston analyysiä ohjaa siis jo aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys. Tämänlaisessa tutkimuksessa on hahmoteltu jo valmiiksi kategoriat, joihin aineisto jaetaan. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 95-99.)

Tutkimuksesta syntynyt aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja sisällönanalyysin tarkoituksena on tuottaa tutkittavasta ilmiöstä sanallinen ja selkeä esitys. Sisällönanalyysissä siis järjestetään aineisto niin, että se on tiiviissä ja selkeässä muodossa, kadottamatta kuitenkaan aineiston sisältämää informaatiota. Tämän jälkeen aineistosta voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 107-108.)

Käytin työssäni kolmesta edellisestä esittelystä sisällönanalyysimetodeista aineistolähtöistä sisältöanalysointia haastattelujen purkamisessa. Haastattelujen purkamisen lähtee liikkeelle nauhoitettujen haastatteluiden kuuntelemisesta ja niiden litteroinnista. Litteroinnissa haastattelut kirjoitetaan auki sana sanalta. Tämän jälkeen haastattelut luetaan läpi ja niiden sisältöön perehdytään. Tekstistä etsitään tutkimuksen kannalta olennaiset osat ja epäolennaisuudet karsitaan pois. Haastattelujen sisältämä aineisto siis pelkistetään niin, että niistä voidaan etsiä esimerkiksi pelkistettyjä ilmauksia. Näitä pelkistettyjä ilmauksia taas voidaan klusteroida, eli ryhmitellä. Klusteroinnissa siis käydään läpi samaa asiaa käsittelevät ilmaisut ja ne ryhmitellään erillisiin luokkiin. Tässä luokittelussa aineisto tiivistetään niin, että eri vivah-

teilla, mutta samaa asiaa tarkoittavat asiat, luokitellaan omiin ryhmiinsä. Klusteroinnilla luodaan siis pohja tutkimuksen perusrakenteelle ja samalla saadaan alustava kuvaus tutkinnan kohteesta olevasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 108-110.)

Opinnäytetyötä varten tehdyt haastattelut siis nauhoitettiin ja haastattelun aikana tehtiin myös muistiinpanoja. Tätä aineisto aloin analysoida aineistolähtöisesti. Kävin läpi litteroitu aineiston ja alleviivasin niitä asioita, jotka vastasivat kysymykseen ”mitä asioita ohjaajat painottavat majoittaessaan uutta asiakasta?”. Samalla poistin epäolennaiset asiat. Asioita, jotka toistuivat useasti haastatteluissa, muodostui yhdeksän eri kategoriaa, jotka esitellään myöhemmässä kappaleessa. Tämän jälkeen annoin kategorioille sisältöä kuvaavat nimet, jotka vastaavat kappaleessa seitsemän esiteltyjä haastattelujen tuloksia. Toinen tutkittava kysymys, mihin pyrin saamaan vastauksen, oli ”ohjaajien toiveet graafisen ohjeistuksen ulkomuodosta”. Tähänkin kysymykseen sain vastauksen aineistolähtöistä analyysiä käyttäen.

7 Haastattelujen tulokset

Seuraavissa kappaleissa käyn läpi millaisia tuloksia haastattelujen analysointi tuotti. Litteroiduista haastatteluista nostin esille suoria lainauksia, jotka tukevat analysoinnin tuloksia. Lopulta esille nousi yhdeksän tapausta, joihin haastateltavat kaipasivat graafista ohjeistusta. Seuraavissa kappaleissa käydään nämä tapaukset läpi.

7.1 Aikataulut

Haastateltavat toivat vahvasti esille asiakkaalle ilmoitettavan aikataulun merkityksen. Aikataulusta ilmenee ruokailuajat sekä milloin neuvonta on kiinni. Tämä tieto auttaa asiakasta jäsentelemään päivänsä kulun ja pitää hänet kiinni arjessa.

”Mä käyn myös aikataulut siinä läpi, että millanen tää meidän keskuksen viikkorytmi oikeen on eli aukioloajat neuvonnassa ja sitten ruokailuajat.” (Haastateltava 1)

”Kun ollaan huonees niin mä näytän siitä lapusta (asiakkaille jaettava aikataulu), että millon on ne ruokailut ja millon respa (neuvonta) on kiinni”. (Haastateltava 2)

7.2 Postin haku

Haastatteluissa nousi esille asiakkaalle tulevan postin tärkeys. Posti saattaa sisältää kutsun esimerkiksi tulevaan turvapaikkakuulemiseen. Asiakas saa postinsa vastaanottokeskuksen neuvontaan omalla nimellään, josta hänen tulee se noutaa. Erityisen tärkeänä pidettiin sitä seikkaa, että asiakkaan tulee tarkistaa postinsa joka päivä, myös viikonloppuisin.

”Että missä ne postilaatikot on ja se posti pitää tarkistaa joka päivä ja että miten se katotaan eli näytetään omaa ID-korttia ja sanotaan huoneen numero.” (Haastateltava 1)

”Mä mainitsen, että posti on auki samalla kun respa (neuvonta) on auki. Se täytyy asiakkaan muistaa katsoa. Kyllä me niitä sitten etsitään (asiakkaita) jos se päivä on lähellä (asiakkaalle on tullut kehoitus tulla viranomaistapaamiselle lähipäivänä).” (Haastateltava 2)

7.3 Neuvonta

Vastaanottokeskuksen ”sydämeksikin” kutsuttua neuvontaa pidetään päivittäisen toiminnan kannalta elintärkeänä. Haastatteluissa käy ilmi, että asiakkaiden tulisi ymmärtää aikaisessa vaiheessa, kuinka asiointi vastaanottokeskuksessa toimii. Kaikki asiakkaiden asiat menevät neuvonnan kautta eteenpäin asianomaisille tahoille.

”Mä sanon asiakkaalle, että jos ikinä tulee mitää ni me ollaan tässä respassa (neuvonnassa) 24/7 paikalla. Että kaikki jutut tän paikan kautta.” (Haastateltava 3)

”Mun mielestä ois hyvä että tietää, että apua on saatavilla ja aina mä sanon, että jos tulee kysymyksiä tai tarvitte jotain apua niin tulkaa vaan heti tonne neuvontaan niin siellä ollaan teitä varten.” (Haastateltava 1)

7.4 Vastaanottoraha

Aikuinen asiakas, joka asuu vastaanottokeskuksessa ja saa sieltä ateriat, on oikeutettu saamaan vastaanottorahaa 92,30 euroa kuukaudessa. Jos asiakas taas asuu vastaanottokeskuksessa missä ei ole tarjolla ruokapalveluja, on hän oikeutettu saamaan noin 300 euroa vastaanottorahaa. Tästä rahasta hänen tulee kustantaa oma ruokailunsa (Vastaanottoraha 2016). Rahan määrään vaikuttaa myös asiakkaalla jo olemassa olevat rahavarat. Tämän asian haastateltavat nostivat esille ja toivoivat, että sen saisi selitettyä asiakkaalle myös kuvilla. Esille nousi myös asian selittämisen hankaluus jopa ihmiselle, jonka kanssa löytyy yhteinen kieli.

”Sit toi vastaanottoraha, että paljon sitä tulee ja miten sitä saa. Että mitä tapahtuu jos asiakkaalla on omaa rahaa. Että se saattaa olla vaikee asia niinkun luettuna ja selitettynä.” (Haastateltava 2)

7.5 Tupakointi

Kaikissa Helsingin vastaanottokeskuksissa on sisällä tupakointi kielletty. Kaarlenkadun vastaanottokeskuksessa tupakointi on mahdollista sisäpihan tupakkapaikalla ennen hiljaisuutta tai kadun puolen tupakkapaikalla. Haastateltavat nostivat tupakoinnin esille, sillä sisällä tupakointi voi laukaista automaattisen palohälytyksen.

”Mä kysyn yleensä uudelta (asiakkaalta), että tupakoitko. Jos joo ni sit sanon, että pitää mennä ulos röökille.” (Haastateltava 4)

”Asiakas jos polttaa sisällä ni se voi laukasta hälytyksen (palohälytyksen).” (Haastateltava 3)

7.6 Hiljaisuusajat

Kaarlenkadun vastaanottokeskuksessa, kuten normaaleissakin talonyhtiöissä on hiljaisuusajat. Jos aikaa ei noudateta ja talossa metelöidään yöaikaan, se aiheuttaa jännitteitä ihmisten välillä. Haastatteluissa puhuttiinkin muiden huomioon ottamisesta ja kunnioittamisesta. Tähän liittyy olennaisesti se, että ihmisille täytyy antaa nukkumisrauha.

”Sit huoneessa mä puhun yleensä myös noista hiljaisuusajoista, et täytyy antaa muiden nukkuu. Se tulee sit kello 22 ja kestää seiskaa. Pitäis ottaa muut huomioo sillo.” (Haastateltava 1)

7.7 Asiakaskortti

Kun asiakas saapuu ensimmäisen kerran vastaanottokeskukseen, hänelle tehdään asiakaskortti. Asiakaskortti saattaa olla asiakkaan ainoa todiste henkilöllisyydestä, vaikka se ei toimikaan virallisena henkilökorttina. Korttiin tulee asiakkaan kuva, nimi, syntymäaika, asiakasnumero, nimikirjoitus, voimassaoloaika sekä Helsingin kaupungin vastaanottokeskuksen leima. Tämän kortin avulla on helpompi asioida neuvonnassa ja viranomaisten kanssa. Kortissa lukevan asiakasnumeron perusteella on helppo löytää asiakas ulkomaalaisrekisteristä. Haastatteluissa painotettiin sitä, että asiakkaan täytyy pitää asiakaskortti aina matkassa, liikkuu hän sitten ulkona tai asioi vastaanottokeskuksen neuvonnassa.

”Mä teen ID-korti (asiakaskortin) siinä repassa (neuvonnassa) odottaessa. Sit asiakkaalle selvitän, että pidä aina tää mukana.” (Haastateltava 2)

7.8 Vesi

Suomessa voi juoda hanasta tulevaa talousvettä, sillä sen on UNESCO:n tutkimusten mukaan maailman parasta (The UN World Water Development Report 2003, 140). Kaikissa maailman maissa ei kuitenkaan ole mahdollista saada juomakelpoista vettä suoraan hanasta, joten se voi olla monelle uutta. Haastateltavat puhuivatkin tästä aiheesta.

”Joskus muistan sanoo vedestä. Sit joskus sanon myöhemmin kun mä nään asiakkaita, että hei sitä hanavettä voi sitten juoda.” (Haastateltava 1)

”On käyny sillai, että asiakas on tullu kysymää, et voiko hakea vettä ruokalasta. Sit on tajunnu, et hei kyl sä voit hanasta juua. Ei se oo aina selkeet.” (Haastateltava 3)

7.9 Pyykkitupa

Kaarlenkadun vastaanottokeskuksen seitsemännessä kerroksessa sijaitsee pyykinpesukoneet sekä kuivausrummut ja ne ovat asiakkaiden vapaasti käytettävissä ennen hiljaisuuden alkua. Haastateltavien mielestä tieto pyykituvan olemassaolosta on tärkeää, sillä asiakkaat ovat saattaneet kulkea pitkänkin matkan pystymättä pesemään vaatteitaan. Yleinen puhtaus on myös tärkeää, kun asutaan näinkin tiiviisti yhdessä.

”Matkalla huoneeseen mä esittelen näit tiloja ja kerron pyykituvasta tuolla seikassa. Se o kyllä kovalla käytöllä ku ihmiset vaihtuu talossa.” (Haastateltava 3)

7.10 Graafisen ohjeistuksen ulkomuoto

Haastatteluissa nostettiin esiin myös graafisen ohjeistuksen ulkomuoto. Haastateltavilta kysyttiin, mitä mieltä he ovat siitä, pitäisikö ohjeistuksen kuvien olla piirrettyjä tai valokuvia vai niiden sekoitus. Vastaukset vaihtelivat, sillä kyseessä oli kuitenkin osittain haastateltavan omista mieltymyksistä. Kolme neljästä haastateltavasta mainitsi piirretyn kuvan ensimmäisenä vaihtoehtonaan, joten voitiin todeta, että enemmistö oli pelkistettyjen piirrettyjen kuvien kannalla niiden selkeyden vuoksi.

”Ehkä piirretyt kuvat jää paremmin mieleen koska jos ottaa jonkun valokuvan jostakin ni se voi olla liian yksityiskohtanen ja tarkoittaa nimenomaan tätä kyseistä kohdetta. Piirrettyjä kuvia voi sit ehkä käyttää muissakin vokeissa.” (Haastateltava 3)

Haastatteluista käsiteltiin myös asioita, joista ei varsinaisesti ollut tarkoitus keskustella. Tämä ei haitannut, vaan se vain syvensi haastattelujen antia. Haastatteluissa kummunneet ajatukset vietiin eteenpäin vastaanottokeskuksen johdolle.

”Kun aattelee noita ihan ohjeistuksia (asiakkaille jaettavia, kirjallisia ohjeita) niin ne alkaa olee vanhat. Ois syytä varmaan lisätä sinne jotain juttuja. Siis kun tässäki tulee näitä juttuja mitä niis ei oo.” (Haastateltava 1)

”Täällä on aika paljon kaikkia ohjelappuja seinillä niin niitäkin vois yhtenäistää. Ne otettais ehkä vakavemmin.” (Haastateltava 2)

7.11 Yhteenveto haastattelujen tuloksista

Analysoidusta haastattelumateriaalista nousi esille yhdeksän asiaa, mitkä toistuivat haastatteluista toiseen. Näitä yhdeksää asiaa haastateltavat pitivät erityisen tärkeinä ja niiden he toivoivat löytyvän graafisesta ohjeistuksesta. Haastatteluista valikoituneet asiat käsittelivät vastaanottokeskuksen arkea sekä sen perustoimintoja.

Seuraavassa taulukossa on esitelty asiat, mitkä nousivat esille ja minkä pohjalta graafista ohjeistusta alettiin toteuttaa.

Graafinen ohjeistus	Selite
Aikataulut	Kellonajat, milloin ovat ruokailut sekä neuvonnan aukioloajat.
Posti	Asiakkaan tulee joka päivä tarkistaa posti neuvonnasta.
Neuvonta	Kaikki toiminta tapahtuu neuvonnan kautta. Respassa on aina ohjaaja kaikkina vuorokauden aikoina.
Vastaanottoraha	Kerran kuussa asiakas on oikeutettu saamaan vastaanottorahaa noin 92 euroa.
Tupakointi	Tapahtuu aina ulkona.
Hiljaisuusajat	Talossa hiljaisuus kello 22-07 välillä.
Asiakaskortti	Asiakaskortti eli ID-kortti on pidettävä aina mukana.
Vesi	Hanasta tulevaa vettä voi juoda.
Pyykkitupa	Pyykinpesukoneet löytyvät talon seitsemänneestä kerroksesta.

Taulukko 2: Yhteenveto graafiseen ohjeistukseen tulevista asioista

7.12 Luotettavuuden arvioiminen

Opinnäytetyötä varten haastateltiin neljää vastaanottokeskuksen ohjaajaa. Toivomuksena oli, että haastatteluun olisi osallistunut useampi ohjaaja, mutta aikataulullisista syistä johtuen se ei ollut mahdollista. Silti neljä hyvin toteutettua haastattelua on riittävä määrä, kun kyse on laadullisesta tutkimuksesta. Laadullisessa tutkimuksessa sisällön laajuus onkin tärkeämpää kuin haastattelujen numeerinen paljous. (Vilkkä 2005, 109.)

Neljän haastattelun jälkeen huomattiin, että samat asiat alkoivat nousta esille ohjaajien vastauksissa. Voidaan sanoa, että ainakin osittainen saturaatio oli saavutettu haastatteluista saatujen tulosten kohdalla. Saturaatiolla tarkoitetaan aineiston kyllästymistä, eli sitä, että tutkitaan aineiston lisääminen ei enää tuo uutta tietoa. (Syrjänen ym. 1994, 48.)

8 Kysely vastaanottokeskuksille

Kymmenelle vastaanottokeskukselle lähetettiin sähköpostilla kysely koskien graafisten ohjeistuksien käyttöä. Ajatuksena oli saada tietoon, josko näissä vastaanottokeskuksissa olisi jo käytössä jonkinlainen graafinen ohjeistus. Vastaus saatiin neljästä vastaanottokeskuksesta. Yhdelläkään vastanneista vastaanottokeskuksista ei löytynyt tämäntyyppistä ohjeistusta. Osa paikoista mainitsi, että heillä oli käytössä joitain piirrettyjä ohjeita, kuten tupakoimiskieltoja, kieltoja koskien lintujen ruokkimista tai kehoituksia siivoamaan omat jälkensä. Ohjeistukset olivat siis enimmäkseen kieltoja, eikä asiakasta ohjaavaa ohjeistusta ollut luotu näissä kyselyyn vastanneissa vastaanottokeskuksissa.

9 Graafisen ohjeistuksen laatiminen

Graafisen ohjeistuksen laatiminen lähti liikkeelle ohjaajien toiveiden kuuntelemisesta. Heidän haastattelujensa pohjalta pystyttiin poimimaan ne seikat, joita ohjaajat pitivät erityisen tärkeänä (Taulukko 2). Ohjaajien mielipidettä kuunneltiin myös siinä, millainen ohjeistuksen ulkomuoto tulisi olemaan. Sekä kirjallisuuden, että ohjaajien toiveiden pohjalta päädyttiin graafiseen esitystapaan eli ohjeistuksen kuvat tulitaisiin toteuttamaan yksinkertaisina piirroksina.

Ohjaajien haastatteluista nousi esille yhdeksän eri asiaa, jotka he toivoivat näkevänsä ohjeistuksessa. Näistä yhdeksästä asiasta päätettiin siis tehdä yhdeksän kuvaa. Seuraavissa kappaleissa tullaan käymään läpi kuinka graafinen ohjeistus suunniteltiin ja toteutettiin. Tekstissä myös esitellään jokainen yhdeksästä kuvasta ja selitetään, mitä niissä tapahtuu ja mitä ne tarkoittavat.

9.1 Graafisen kuvituksen luominen

Ennen varsinaista grafiikan toteuttamista, pohdin millaisia elementtejä kuvista tulisi löytyä. Koska kuvista haluttiin tehdä mahdollisimman selkeitä, päädyttiin käyttämään kuvakirjoitusta eli piktogrammeja. Siinä asiat, esineet ja tapahtumat esitetään yksinkertaisina kuvina. Tunnetuimpia esimerkkejä piktogrammien käyttämisestä ovat muinaisen Egyptin hieroglyfit (Egyptian Hieroglyphs 2015). Tämän päätöksen pohjalta aloin suunnitella kuvien sisältöä.

Lopulta päädyin siihen, että useista kuvista löytyisi tyylielty ihmishahmo, jonka kautta toiminta kävisi selväksi. Tämä hahmo pystyi esittämään sekä asiakasta, että ohjaajaa eri tilanteissa. Hahmon tuli olla rodullisesti sekä uskonnollisesti neutraali, jotta kaikki voisivat samaistua siihen. Koska välillä kuvissa oli tarpeen näyttää kokonainen hahmo, sen ulkomuotona päätettiin käyttää yleismaailmallista ”pikto-ukkoa”. Samantyyllisiä hahmoja voi nähdä erilaisissa kylteissä ympäri maailmaa esimerkiksi poistumisopasteissa. Tälle hahmolle voi myös tehdä nivelet, jolloin sen avulla pystytään esittämään erilaisia fyysisiä toimintoja. Tämän jälkeen pohdin, kuinka tätä hahmoa voisi käyttää eri tilanteissa.

Pyrin esittämään kyseisen hahmon toiminnan kohteet mahdollisimman yksinkertaisesti ja ymmärrettävästi. etsin ideoita esimerkiksi internetistä löytyvistä piktogrammeja sisältävistä kuvapankkeista ja hakukoneiden kuvahauista. Pyrin laittamaan kuviin mahdollisimman vähän asioita, jotta ne pysyisivät yksinkertaisina ja niiden sanoma olisi mahdollisimman selkeä. Ohjeistukseen kuvia tuli siis kaikkiaan yhdeksän, joiden kaikki elementit eivät ole täysin erilaisia. Jos oli vain mahdollista, pyrin käyttämään samoja elementtejä useassa kokonaisuudessa eli kuvassa. Tällöin ohjeistuksen visuaalisesta ilmeestä saatiin yhtenäisempi ja selkeämpi.

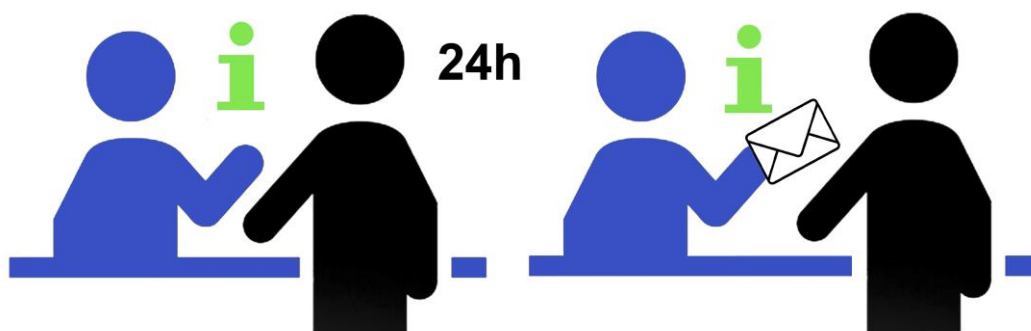
9.2 Graafisen ohjeistuksen ensimmäisen version esittely

Pyykkitupa-kuvassa päädyin siihen, että tumma hahmo, eli asiakas on juuri käyttämässä pyykkikoneetta. Piirsin kuvaan siis yksinkertaisen pyykkikoneen ja hahmon kyykistyneenä täyttämään koneetta tekstiileillä. Lisäsin kuvaan myös portaat, joiden päällä on nuoli ylöspäin sekä portaiden alle numero seitsemän. Tämän tarkoitus on kuvata tietoa siitä, että seitsemännestä kerroksesta löytyy pesutupa.



Kuva 1: Pesutupa

Seuraavaksi suunnittelin kaksi kuvaa, jotka liittyvät neuvonnan toimintaan. Ensimmäisessä kuvassa toinen hahmoista seisoo tiskin takana ja toinen tiskin edessä. Tiskin takana seisova hahmo kuvaa asiakasta tervehtivää ohjaajaa. Tiskin takana seisovan hahmon väriksi valikoitui sininen ja tiskin edessä seisovan hahmon väriksi valikoitui musta. Tällä tavalla saatiin kuvaan syvyyttä ja selkeyttä siihen, että hahmot seisovat eri puolilla tiskiä (What is atmospheric perspective? 2009). Samalla jatkuvuuden takaamiseksi tumma hahmo toimitti taas asiakkaan roolia. laitoin kuvaan myös kirjaimen i, joka edustaa infoa eli tässä tapauksessa neuvontaa. Kuvaan tulivat myös numero 24 ja sen perään kirjain h. Tämä taas edustaa tietoa siitä, että neuvonnassa on työntekijä 24 tuntia vuorokaudessa. Seuraavassa kuvassa on hyvin samanlainen tilanne kuin ensimmäisessä, sillä erotuksella, että nyt sinisen hahmon kädessä on kirje, jota hän on ojentamassa tummalle hahmolle. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas noutaa postinsa neuvonnasta.



Kuva 2: Neuvonta ja posti

Seuraavassa kuvassa tumma hahmo seisoo ylisuuren ID-kortin takana. Kuvasta löytyy taas 24h teksti. Tämän kuvan tulisi viestittää asiakkaalle, että hänen tulee pitää asiakaskortti jatku-

vasti mukana. Kirjainpari ID on lyhenne englanninkielen sanoista identity document eli suomeksi se tarkoittaa henkilökorttia.



Kuva 3: Asiakaskortti

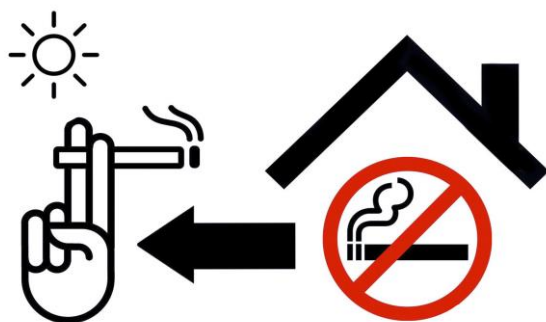
Viimeinen kuva, missä ”pikto-ukko” esiintyy, käsittelee vastaanottokeskuksen hiljaisuusaikojaa. Kuvassa on yöaika, jota merkkää taivaalla loistava kuu. Asiakasta kuvaava hahmo on sängyssä nukkumassa. Nukkumista symbolisoi hahmosta nousevat z-kirjaimet. Tämä nukkumista esittävää symboliikkaa on totuttu näkemään yleensä sarjakuvissa. Sängyn vieressä on kuvattu na ihmisen kasvojen sivuprofiili. Kasvojen suun eteen on nostettu sormi merkkamaan hiljaisuutta. Kuvassa on myös luvut 22-07, mikä tarkoittaa hiljaisuuden kestoa. Seuraava kuva, mistä löytyy myös kasvojen sivuprofiili, esittää veden juomista hanasta. Kuvasta löytyy vesihana ja sen vieressä kasvot, joiden edessä on kallistettu vesilasi.



Kuva 4: Hiljaisuusajat ja veden juonti

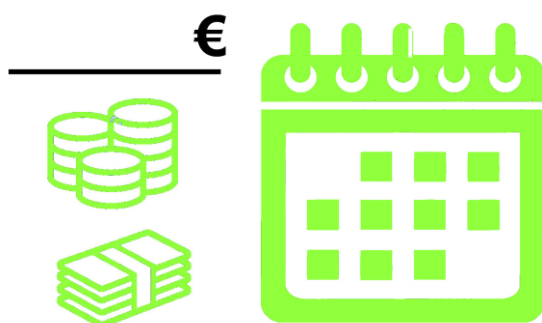
Tupakointikieltoa esittävässä kuvassa en halunnut vain kieltää tupakointia, vaan pyrittiin myös neuvomaan, missä saa polttaa. Kuvasta löytyy hyvin perinteinen tupakointikieltoa tarkoittava merkki, missä palava savuke on sijoitettu punaisen ympyrän sisään, jonka halkaisee punainen viiva. Tämän merkin yläpuolelle on piirretty katon harja ja savupiippu. Yhdessä tä-

mä merkki tarkoittaa tupakan polttamisen kieltämistä sisätiloissa. Tämän merkin vasemmalla puolella on nuoli, joka osoittaa pois päin tupakointikiellosta. Nuolen vieressä on taas käsi, mikä pitää palavaa savuketta sormissaan. Käden yläpuolella on aurinko, mikä tarkoittaa sitä, että tupakointi on sallittua ulkona.



Kuva 5: Tupakointi

Vastaanottorahaa merkkäavassa kuvassa on pino kolikoita ja setelinippu. Näiden yläpuolella on musta viiva, joka päättyy euron valuuttamerkkiin. Mustalle viivalle ohjaaja voi merkitä sen vastaanottorahan summan, jonka asiakas on oikeutettu saamaan. Tämä summa tietenkin saat-
taa vaihdella sen mukaan, kuinka paljon asiakkaalla on omaa rahaa saapuessa tai jos kyseessä on perhe. Kuvastaan on piirretty myös kalenterilehti, mikä tarkoittaa sitä, että raha tulee kerran kuu-kaudessa.



Kuva 5: Vastaanottoraha

Viimeisessä kuvassa esitellään ruokailuajat. Kuvassa on vierekkäin kolme ruokailuastiaa sekä niihin kuuluvat ruokailuvälineet. Näiden alapuolelle on kirjoitettu, mihin kellonaikaan aamia-
nen, lounas ja päivällinen on tarjolla ruokalassa. Tehosteena lautaset on värjätty eri väreillä. Sillä on pyritty merkkäamaan sitä, että tarjoiltava ruoka on joka kerta erilaista.



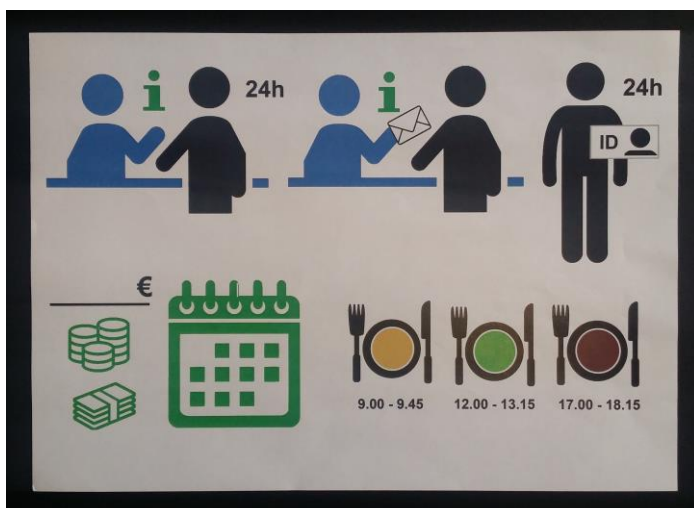
Kuva 6: Aikataulut

9.3 Graafisen ohjeistuksen ulkomuoto ja suunniteltu käyttö

Edellisessä kappaleessa esitellyt kuvat piti saada myös käytettävään muotoon. Koska vastaanottokeskuksessa tulostettiin muutenkin asiakkaille säännöt A4-koon arkeille, oli luonnollista, että myös graafinen ohjeistus tulisi saattaa tulostettavaan muotoon. Asettelin kuvat kahdelle vaakatasossa olevalle A4-arkille niin, että ensimmäisellä sivulla on neljä kuvaa (Kuva 8) ja toisella sivulla on viisi kuvaa (Kuva 9). Näin kuvat saataisiin tarvittaessa mahtumaan kaksipuoliselle A4-arkille, paperin säästämiseksi. Kuvien koko pysyy silti riittävän suurena, jotta niiden hahmottaminen ei kärsi. Graafisen ohjeistuksen voi siis tulostaa, kun sellaiselle on tarvetta ja ne annetaan asiakkaalle majoittamisen yhteydessä.



Kuva 7: Graafisen ohjeistuksen sivu yksi



Kuva 8: Graafisen ohjeistuksen sivu kaksi

9.4 Graafisen ohjeistuksen testaaminen vastaanottokeskuksen asiakkailla

Tutkimus lähti liikkeelle tarpeesta luoda graafiset ohjeet vastaanottokeskuksen asiakkaille ja samalla luoda vastaanottokeskuksen ohjaajalle työkalu. Ohjeiden luomiseen taas tarvittiin siis näkemystä niin asiakkailta kuin myös ohjaajilta. Koska kesän ja syksyn aikana vuonna 2016 Suomeen saapui verrattain vähän uusia turvapaikanhakijoita (Vireille tulleet turvapaikkahakemukset 1.1. - 3.7.2016 2016), päätin testata graafisen ohjeistuksen ensimmäistä versiota myös vastaanottokeskuksessa jo asuvilla turvapaikanhakijoilla. Heidän mielipiteellään oli merkitystä, koska he olivat jo kokeneet majoituksen prosessin omakohtaisesti.

Ohjeistusta testaavien asiakkaiden tuli osata englantia, sillä se oli yleismaailmallisista kielistä se, mitä osaan puhua sujuvasti. Opinnäytetyöllä ei myöskään ollut rahoitusta, minkä takia maksullisten tulkkaukspalvelujen käyttäminen ei ollut mahdollista. Tällä tavalla pyrin saamaan mahdollisimman tarkka kuva siitä, mitä mieltä vastaanottokeskuksen asiakkaat olivat graafisen ohjeistuksen toimivuudesta.

Pyrin pitämään testauksen noin viidessä minuutissa, riippuen asiakkaiden kiinnostuksesta aiheesta kohtaan. En myöskään halunnut häiritä asiakkaiden arkea pitkällä testausprosessilla. Keräsin testaajat vastaanottokeskuksesta kysymällä heiltä suullisesti, josko he olisivat kiinnostuneita osallistumaan testaukseen. Vastaanottokeskuksessa jaettiin myös englanninkielisiä lappuja, joissa kerrottiin mistä testauksessa oli kyse. Ohjeistuksen testaus toteutettiin, sekä vastaanottokeskuksen ruokalassa sekä infoluokassa. Tein palautteesta kirjallisia muistiinpanoja testin aikana.

Testaus tapahtui yhden päivän aikana Kaarlenkadun vastaanottokeskuksessa. Aluksi kerroin asiakkaalle, mistä testauksessa on kyse ja mitä ollaan testaamassa. Tämän jälkeen näytin asiakkaalle graafista ohjeistusta ja pyysin heitä kertomaan, mitä heidän mielestään kuvissa tapahtui. Tämän jälkeen kerroin heille mitä kuvissa tapahtuu, jonka jälkeen he saivat ehdottaa parannusehdotuksia kuviin, jotka olivat heidän mielestään epäselviä. Kahdentoista asiakkaan jälkeen huomasin, että saturaatio oli saavutettu, sillä samat parannusehdotukset toistuivat asiakkaiden puheessa, eikä uusia ehdotuksia enää saatu.

Graafisen ohjeistuksen ensimmäistä versiota testasi siis kaksitoista Kaarlenkadun vastaanotto-keskuksen asiakasta. Pääsääntöisesti kuvien merkitys aukeni asiakkaille hyvin, mutta silti osa kuvista sai osakseen kritiikkiä niiden epäselvän graafisen ilmeen takia. Seuraavaksi käydään läpi, mitä kehitysehdotuksia kukin kuva sai osakseen.

Eniten kritiikkiä sai osakseen vastaanottorahaa käsittelevä kuva (Kuva 6). Kaikki asiakkaat olivat sitä mieltä, että kuva käsittelee rahaa, mutta vain viisi asiakasta kertoi ymmärtävänsä, mitä kalenteri kuvassa merkitsi. Kehitysehdotuksina saatiin päivämäärien lisääminen kalenteriin. Myös kalenterin väri toivottiin muuttuvan, jottei se sekoittuisi rahan värien kanssa.

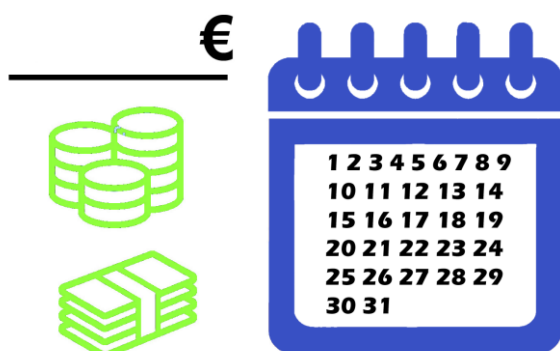
Seuraavaksi eniten kehitysehdotuksia sai asiakaskorttia käsittelevä kuva (Kuva 3). Kaikille asiakkaille oli selkeä, että kuva käsitteli asiakaskorttia, mutta neljä asiakasta oli epävarmoja mitä siitä, mitä kuva tarkoitti. Kuvan selkeyden parantamiseksi ehdotettiin, että asiakaskortista lähtisi nuoli kohti hahmoa. Tällä lisäyksellä haluttiin korostaa, että kyseessä on hahmon oma asiakaskortti.

Pieniä muutoksia kaipahtiin myös hiljaisuusaikoja (Kuva 4) sekä tupakointia (Kuva 5) käsitteleviin kuviin. Muutama asiakas toivoi, että nukkuva hahmo olisi erivärinen kuin sänky, missä hän makaa. Tällöin sänky olisi helpommin tunnistettavissa sängyksi. Jos nukkuva hahmo olisi myös samanvärinen kuin asiakashahmot muissa kuvissa, olisi se järkevä jatkumo, mikä tekisi kuvasta helpommin ymmärrettävän. Tupakointia koskevaan kuvaan saatiin yksi ehdotus. Siinä asiakas toivoi, että kuvan aurinko olisi värjätty keltaiseksi, jotta sen ymmärtäisi helpommin auringoksi.

9.5 Uudistetun graafisen ohjeistuksen esittely

Testauksen pohjalta päädyin muuttamaan neljää kuvaa. Ehdotetut muutokset eivät olleet laajoja, vaan asiakkaiden parannusehdotukset koskivat lähinnä kuvien yksityiskohtia ja väritystä. Silti nämä pienet muutokset selkeyttivät kuvia huomattavasti. Seuraavassa esitellään uudistetut kuvat ja kerrotaan miten kuvia on muokattu kehitysehdotusten perusteella.

Vastaanottorahaa käsittelevään kuvaan kalenteriin lisättiin päivämäärät sekä kalenterin väri muutettiin vihreästä siniseksi (Kuva 10).



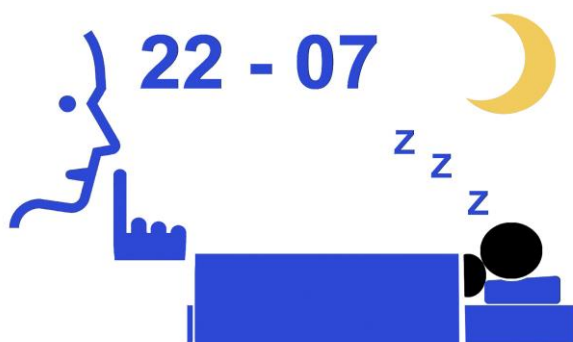
Kuva 10: Vastaanottoraha (uudistettu)

Asiakaskorttia koskevaan kuvaan lisättiin nuoli (Kuva11).



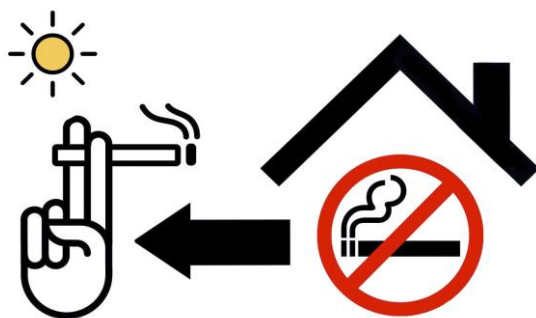
Kuva 9: Asiakaskortti (uudistettu)

Hiljaisuusaikoja koskevaan kuvaan muutettiin nukkujan väritys sinisestä mustaksi (Kuva 12).



Kuva 12: Hiljaisuusajat (uudistettu)

Tupakointia koskevaan kuvaan auringon väritys muutettiin keltaiseksi (Kuva13).



Kuva 10: Tupakointi (uudistettu)

10 Uudistetun graafisen ohjeistuksen esittely ohjaajille

Esittelin uudistetun graafisen ohjeistuksen viidelle ohjaajalle. Kuvat oli printattu kahdelle A4-arkille samalla tavalla kuin ohjeistuksen ensimmäisessä versiossa (Kuva 8, Kuva9). Tapahtuman luonne oli epävirallinen ja sana vapaa. Pyysin ohjaajia kertomaan oman mielipiteensä ohjeistuksesta ja ideoimaan vielä, kuinka he sitä käyttäisivät. Palaute graafisesta ohjeistuksesta oli positiivista. Kuvia pidettiin selkeinä ja informatiivisina. Ainoastaan asiakaskorttikuva (Kuva11) sai edelleen osakseen kritiikkiä. Ohjaajat epäilivät, että asiakkaat eivät välttämättä tajuaisi mitä kuvalla tarkoitettiin. Valitettavasti ajan puutteen takia uutta asiakaskortti kuvaa ei ohjeistukseen enää saatu luotua.

Ohjaajat pohtivat myös ohjeistuksen käyttöä ja sitä, miten sen funktion voisi tuoda asiakkaalle esille. Ehdotettiin, että kuvien tukemiseksi voisi yksinkertaisin elein esittää myös sen, mitä niillä tarkoitettiin. Tällöin asiakas saattaisi vielä paremmin ymmärtää niiden sisällön. Pohdittiin myös ohjeistuksen printtaamista ja kiinnittämistä jokaisen majoitushuoneen oveen. Tällöin ei erikseen tarvitsisi printata ohjeistusta niitä tarvitseville, vaan se olisi jo valmiina jokaisessa huoneessa. Printatut ohjeet tulisi vielä laminoida, jotta ne kestäisivät käytössä pidempään. Ohjaajat päättivät, että ohjeistus otettaisiin käyttöön mahdollisimman nopeasti, joko jaettavassa muodossa tai oviin printattuna.

11 Pohdintaa

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda sanatonta kommunikaatiota hyväksikäyttävä ohjeistus vastaanottokeskukselle. Teoriaa ja tutkimuksia sanattomasta kommunikaatiosta löytyy runsaasti ja niistä kerättyä tietoa käytettiin apuna ohjeistuksen sisällön ja ulkomuodon luomisessa. Ohjaajien haastatteluista saatiin taas tietoa siitä, mitä asioita ohjeistuksessa tulisi käsitellä. Vaikka haastatteluista saatu aineisto olikin suppeaa, saatiin siitä kuitenkin riittävästi tietoa ohjeistuksen luomiselle. Tämän todistaa asiakkaille esitellyn ohjeistuksen ensimmäisen version vastaanotto. Luotu graafinen ohjeistus oli, asiakkaiden mielestä, pääsääntöisesti sel-

keä ja asioita hyvin havainnollistava. Asiakkaiden kehitysehdotusten pohjalta luotiin ohjeistuksen uusi versio, mikä esiteltiin vastaanottokeskuksen ohjaajille. Saatu palaute oli jälleen pääsääntöisesti positiivista eikä sillä hetkellä ohjeistukseen vaadittu muutoksia. Uusille asiakkaille tarkoitettu graafinen ohjeistus otettiin käyttöön Kaarlenkadun vastaanottokeskuksessa syksyllä 2016.

11.1 Oma toimintani

Koska olin itse kokenut syksyn 2015 turvapaikanhakijoiden dramaattisen lisääntymisen vastaanottokeskuksissa, tiesin millaiseen paineeseen ohjaajat tuolloin joutuivat. Tämän takia minun ei tarvinnut pohtia annetun toimeksiannon mielekkyyttä tai sen tarvetta. Syksyn ja talven 2015 kokemuksista ammentaen aloin hahmottelemaan, millaisesta ohjeistuksesta voisi olla kyse. Aloin tutkimaan sanatonta kommunikaatiota ja sen eri alakategorioita ja teorioita. Tutustuessani Heister Trygin (2010) graafista kommunikointia käsittelevään kirjaan, tiesin löytäneeni sopivimman tavan ohjeistuksen luomiselle. Kirja kertoi selkeiden kuvien avulla toteutetusta kommunikaatiosta ja sen teoria olisi mahdollista siirtää käytäntöön graafisen ohjeistuksen muodossa. Tämän jälkeen lähdin hakemaan sisältöä ohjeistukseen haastattelemalla vastaanottokeskuksen ohjaajia. Ohjaajien haastattelujen analysoinnin pohjalta pystyin hahmottelemaan ohjeistuksen ensimmäisen version. Lopullinen versio muokkautui turvapaikanhakijoiden ja edelleen ohjaajien palautteen perusteella. Mielestäni ohjeistuksesta tuli hyvä ja erityisesti käytännöllinen apu ja työkalu ohjaajien toiminnan tueksi näinä kiireisinä aikoina.

Lähdin työstämään opinnäytetyöni aihetta loppusyksystä 2015 opintojeni ollessa loppusuoralla. Aiheen keksiminen tuntui aluksi hankalalta ja pyörittelin mielessäni useita eri aiheita, kuitenkin hyläten niistä jokaisen. Onnekseni keksin kuitenkin käytännön työni kautta aiheen, josta lähdin työstämään ja josta työpaikkani myös innostui. Aluksi työssä alkuun pääseminen oli hankalaa ja oli vaikea hahmottaa, miten opinnäytetyö kannattaisi toteuttaa ja miten ohjeistus laadittaisiin. Tutkittuani teorioita ja kirjallisuutta pääsin kuitenkin jyvälle siitä, mistä kannattaisi lähteä liikkeelle ja miten graafisen ohjeistuksen ulkomuoto esimerkiksi kannattaisi toteuttaa. Jos tekisin jotain toisin, pyytäisin varmasti aikaisemmin ja enemmän muilta apua niissä kohdissa, joissa tunsin, että en päässyt työssäni eteenpäin. Toisen ihmisen mielipide kuitenkin selkeyttää vaikealta tuntuvaa asiaa ja työssä pääsee taas pienin askelin eteenpäin. Aikatauluissa oli myös omat hankaluutensa, koska olin jo kokopäiväisissä töissä työn tekemisen loppupuolella, ja teoriaosuuden kirjoittamisen jälkeen kuluikin useita kuukausia niin, että työ ei edennyt. Toisaalta oli oikeastaan jopa hyvä asia, että valmistuminen ja deadline painoivat päälle, koska kesän 2016 jälkeen motivaatio työn tekemiseen nousi niin, että se eteni vauhdilla.

11.2 Graafisen ohjeistuksen käyttö käytännössä

Tulevaisuus tulee näyttämään, otetaanko laatimani graafinen ohjeistus pysyvästi käyttöön Helsingin Kaarlenkadun vastaanottokeskuksessa. Tällä hetkellä näyttää siltä, että ohjeistus jäisi käyttöön, sillä se on jo otettu mukaan siihen prosessiin, jota noudatetaan, kun uusi asiakas saapuu vastaanottokeskukseen. Ohjeistus tulostetaan uusille asiakkaille kirjallisten ohjeiden kanssa, jos yhteistä kieltä asiakkaan kanssa ei ole. Ohjeistusta ei siis tulosteta kaikille asiakkaille, jolloin ongelmaksi voi nousta se, että sen tulostamisesta ei tule rutiinia. Rutiinin puute voi johtaa siihen, että ohjeistuksen tulostaminen ja sen esittely saattaa jäädä tekemättä niidenkin asiakkaiden kohdalla, jotka sitä tarvitsisivat. Pohdinnassa on myös, että ohjeistus tulostettaisiin näkyviin vastaanottokeskuksen julkisiin tiloihin missä se on kaikkien nähtävillä.

Ohjeistus olisi tarkoitus jalkauttaa myös toisiin vastaanottokeskuksiin. On kuitenkin huomattava, että tällöin tässä työssä laadittuja ohjeistuksia voidaan käyttää runkona, mutta jokaiselle vastaanottokeskukselle pitää räätälöidä yksilöllinen ohjeistus. Kaikissa keskuksissa ei esimerkiksi ole omaa ruokalaa yms.

Ongelmaksi voi jatkossa nousta myös se, kenen vastuulla on kuvien päivittäminen, kun ohjeistukset mahdollisesti muuttuvat. Jos kuviin jää paljon virheitä ja vanhentunutta tietoa, ei sitä enää haluta käyttää ja se vaipuu unholaan. Pitäisi siis pitää huolta, että kirjallisen ohjeistuksen muutokset tehdään myös graafisiin kuviin. Luultavasti aluksi minun täytyy olla itse vastuussa tästä. Kokonaisuudessaan ohjeistuksesta tuli hyvä ja olen siihen tyytyväinen. Tekemästäni ohjeistuksesta on jo tullut hyvää palautetta niin kollegoilta kuin johdoltakin.

Lähteet

Eskola, J & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Grönfors, M. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätömenetelmät. Hämeenlinna: SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Vilka.

Heister Trygg, B. 2010. Graafinen kommunikointi: Esineet, kuvat ja symbolit puhetta tukevasa ja korvaavassa kommunikoinnissa. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Helsingin kaupunki, Sosiaali- ja terveysvirasto 2014. Helsingin vastaanottokeskuksen säännöt.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu : Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Huhtanen, K. 2011. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät Suomessa. Uudistettu laitos. Kouvola: Kehitysvammaliitto ry.

Korhonen, V & Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 17.6.2011/746

Martinsen, H & von Tetzchner, S. 2000. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. 2. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Pakolaisten oikeusasemaa koskeva YLEISSOPIMUS 77/1968

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) 2014. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Syrjälä, L. Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjayhtymä.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 9. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sähköiset lähteet

Europe's Migration Crisis 2015. The Council on Foreign Relations. Viitattu 6.9.2016.
<http://www.cfr.org/refugees-and-the-displaced/europes-migration-crisis/p32874>

Helsingin vastaanottokeskus Kaarlenkadun toimipiste 2015. Helsingin kaupunki. Viitattu 9.2.2016.
<http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/maahanmuuttajien-tuet-ja-palvelut/vastaanottokeskukset/kaarlenkatu/>

Kiintiöpakolaiset 2016. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 10.2.2016.
http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/kiintiopakolaiset

Maahanmuuttoviraston myöntämät ensimmäiset oleskeluluvat ja Suomen kansalaisuuden saaneet 2015. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 28.1.2016.
http://www.migri.fi/download/64996_Tilastograafit_2015_valmis.pdf?43ada98a2023d388

Pohjalainen, M. 2012. Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. Informaatiotutkimuksen yhdistys - ITY ry. Viitattu 23.2.2016.
<http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/viewFile/7079/5613>

Refugees/Migrants Emergency Response - Mediterranean 2016. UNHCR. Viitattu 28.1.2016.
<http://data.unhcr.org/mediterranean/regional.php>

Scoville, P. 2015. Egyptian Hieroglyphs. Ancient History Encyclopedia. Viitattu 29.9.2016.
http://www.ancient.eu/Egyptian_Hieroglyphs/

The United Nations World Water Development Report 2003. UNESCO. Viitattu 2.9.2016.
<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001297/129726e.pdf>

Toikko, T. 2009. Toimijalähtöinen kehittäminen. ESR - Valtaväylä -projektikonaisuus. Viitattu 7.7.2016. <http://www.seamk.fi/loader.aspx?id=c059745f-cb43-46c1-aff9-fc755fc63dba>

Turvapaikanhakijat 1.1.-31.12.2015 2016. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 28.1.2016.
http://www.migri.fi/download/64990_Tp-hakijat_2015.pdf?8c1f1283e72ad388

Turvapaikanhakuprosessi 2016. Sisäministeriö. Viitattu 10.2.2016.
<http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat/turvapaikanhakuprosessi>

Turvapaikan hakeminen 2016. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 10.2.2016.
http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen

Uusi vastaanottokeskus avasi ovensa Kalliossa 2009. YLE Helsinki. Viitattu 7.9.2016.
http://yle.fi/uutiset/uusi_vastaanottokeskus_avasi_ovensa_kalliossa/5270161

Vastaanottokeskukset ja niiden palvelut 2016. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 6.9.2016.
http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/pakolaisten_vastaanotto/turvapaikanhakijat/vastaanottokeskukset

Vastaanottoraha 2016. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 1.9.2016.
http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottotoiminta/vastaanottoraha

Vireille tulleet turvapaikkahakemukset 1.1. - 3.7.2016 2016. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 7.7.2016.
http://www.migri.fi/download/68652_turvapaikkatilastot_27.6.-3.7.pdf?c85b0385c5a3d388

Vireille tulleet turvapaikkahakemukset 1.1.2015 - 3.1.2016 2016. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 7.9. 2016.
http://www.migri.fi/download/64767_viikkotilasto_28.12.15.pdf?e8340e04cb07d488

What is atmospheric perspective? 2009. Art hints. Viitattu 29.9.2016.
<http://www.arthints.com/what-is-atmospheric-perspective/>

UNHCR Mid-Year Trends 2015. UNHCR. Viitattu 28.1.2016.
<http://www.unhcr.org/56701b969.html>

Kuvat

Kuva 1: Pesutupa.....	28
Kuva 2: Neuvonta ja posti	28
Kuva 3: Asiakaskortti	29
Kuva 4: Hiljaisuusajat ja veden juonti	29
Kuva 5: Tupakointi.....	30
Kuva 6: Vastaanottoraha	30
Kuva 7: Aikataulut	31
Kuva 8: Graafisen ohjeistuksen sivu yksi	31
Kuva 9: Graafisen ohjeistuksen sivu kaksi	32
Kuva 10: Vastaanottoraha (uudistettu).....	34
Kuva 11: Asiakaskortti (uudistettu)	34
Kuva 12: Hiljaisuusajat (uudistettu).....	34
Kuva 13: Tupakointi (uudistettu).....	35

Kuviot

Kuvio 1: Kehittämistyön vaiheet	15
---------------------------------------	----

Taulukot

Taulukko 1: Turvapaikkahakemusten TOP-5 kansalaisuudet Suomessa ajalta 1.1.2015-3.1.2016 (Turvapaikanhakijat 1.1.- 3.1.2016 2016.)	8
Taulukko 2: Yhteenveto graafiseen ohjeistukseen tulevista asioista.....	25

Liitteet

Liite 1: Tutkimuslupa.....	44
Liite 2: Helsingin vastaanottokeskuksen säännöt	46
Liite 3: Ohjaajien haastattelurunko	52

Liite 1: Tutkimuslupa



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto
Perhe- ja sosiaalipalvelut
Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö
Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

Pöytäkirja

1 (2)

Päätös tutkimuslupahakemuksesta HEL 2016-006174

HEL 2016-006174 T 13 02 01

Päätös

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön vs. johtaja päätti myöntää tutkimuslupan Mikko Elomaan tutkimuslupahakemukselle "Graafisen ohjeistuksen suunnittelu ja toteutus vastaanottokeskukselle" (amk-opinnäytetyö). Opinnäytetyön yhteyshenkilönä sosiaali- ja terveysvirastossa on vastaava ohjaaja Päivi Tolvanen.

Päätöksen perustelut ja ehdot

Turvapaikanhakijoiden majoittamisessa on esiintynyt kommunikaatio-ongelmia silloin kun asiakkaalla ja ohjaajalla ei ole yhteistä kieltä. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda tekstitön, majoittumista koskeva ohjeistus niille turvapaikanhakijoille, joiden kielelle ei ole käännetty vastaanottokeskuksessa asumisen sääntöjä ja ohjeita. Aineisto kerätään haastattelemalla vastaanottokeskusten henkilökuntaa sekä vapaaehtoisen kirjallisen suostumuksensa antaneita asiakkaita. Aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Tutkimuslupaan sovelletaan seuraavia ehtoja:

Opinnäytetyön raportista ei saa olla tunnistettavissa tutkimukseen osallistuneita henkilöitä.

Opinnäytetyön raportti tai sen sähköinen osoite toimitetaan sosiaali- ja terveysviraston käyttöön osoitteella Helsingin kaupunki, Kirjaamo, Sosiaali- ja terveysvirasto, PL 10, 00099 Helsingin kaupunki, sähköposti: helsinki.kirjaamo@hel.fi

Lisätiedot

Anne Kuvaja, toiminnansuunnittelija, puhelin: 310 43444
anne.kuvaja(a)hel.fi

Liitteet

- 1 [tutkimuslupahakemus](#)
- 2 [kehittämissuunnitelma](#)
- 3 [Lisäliitteitä: suostumuslomake ja haastattelukysymykset](#)

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Postiosoite
PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015
Faksi
+358 9 310 42504

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI1880001200052430
Alv.nro
FI02012566



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto
Perhe- ja sosiaalipalvelut
Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö
Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

Pöytäkirja

2 (2)

Ote

Hakija

Yhteyshenkilö

Otteen liitteet

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja
terveyslautakunta

Liite 1

Liite 2

Liite 3

Tiedoksi

Vastaanottokeskuksen johtaja
Valmistelija

Postiosoite
PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015
Faksi
+358 9 310 42504

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI1880001200052430
Alv.nro
FI02012566

Liite 2: Helsingin vastaanottokeskuksen säännöt



HELSINGIN KAUPUNKI
SOSIAALIVIRASTO
Maahanmuuttajapalvelut
Helsingin vastaanottokeskus

1 (6)

13.2.2012

ENGLANTI

HELSINGIN VASTAANOTTOKESKUksen SÄÄNNÖT

Helsingin vastaanottokeskus on Helsingin kaupungin ylläpitämä turvapaikanhakijoiden vastaanottoyksikkö. Näiden sääntöjen ohella vastaanottokeskuksen asukasta koskevat myös muut Suomen lait ja asetukset.

HELSINKI RECEPTION CENTRE RULES

The Helsinki reception centre is a reception centre unit for asylum seekers maintained by the city of Helsinki. In addition to these rules residents of the reception centre are also bound by other Finnish laws and ordinances.

1. MAJOITUS JA SIIRTYMINEN

Helsingin vastaanottokeskus on kauttakulkukeskus, josta siirrytään odotusajan keskuksiin viimeistään turvapaikkapuhuttelun jälkeen. Vastaanottokeskus päättää siitä, minkä vastaanottokeskuksen asiakkaaksi turvapaikanhakija sijoittuu. Turvapaikanhakijalla on oikeus tulla asiassa kuulluksi, mutta päätöksestä ei voi valittaa. Helsingin vastaanottokeskus järjestää matkan julkisilla kulkuvälineillä vastaanottava keskuksen paikkakunnalle.

Vastaanottokeskuksessa asuville henkilökunta osoittaa huoneen ja vuodepaikan. Huoneen vaihtamisesta on sovittava henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa henkilökunta saattaa joutua siirtämään asukkaan toiseen huoneeseen.

1. ACCOMODATION AND TRANSFER

The Helsinki reception centre is a transit centre, from which transfer occurs to waiting centres after the asylum interview at the latest. The reception centre will decide to which reception centre the asylum seeker will be placed as a customer. The asylum seeker has the right to be heard in this matter, but the decision may not be appealed. The Helsinki reception centre will arrange travel by public transportation to the municipality of the receiving centre.

Reception centre personnel will assign a room and bed to persons living in the reception centre. Any changes of rooms must be agreed with reception centre personnel. If necessary, centre personnel may be required to transfer a resident to another room



2. ASUMINEN HELSINGIN VASTAANOTTOKESEKUKSESSA

Koska asuminen vastaanottokeskuksessa on luonteeltaan tilapäistä ja kollektiivista, se vaatii toisten asukkaiden huomioimista ja elämistä niin, ettei tuota kohtuutonta häiriötä muille. Asukkaiden tulisi kunnioittaa myös erilaisia kulttuureja.

Väkivalta keskuksessa on ehdottomasti kiellettyä. Väkivalta tai uhkaava käytös asukaita tai henkilökuntaa kohtaan saattaa johtaa siirtoon toiseen vastaanottokeskukseen. Tarvittaessa henkilökunta pyytää poliisilta virka-apua. Myös henkinen väkivalta, kuten kiusaaminen tai nimittely on kiellettyä. Vastaanottokeskuksessa on hiljaisuus klo 22:00-7:00. Hiljaisuuden aikana kovaääninen puhe, musiikin kuuntelu, television katselu ja muu melu on vastaanottokeskuksessa kielletty. Myös huoneissa tulee antaa levon mahdollisuus sitä haluaville.

Asukkaat huolehtivat itse huoneidensa siisteydestä. Siivousvälineet saa henkilökunnalta. Jokaisen tulee omalta osaltaan huolehtia yhteisten tilojen siisteydestä ja tarvittaessa omalla vuorollaan osallistua niiden siivoamiseen.

Vastaanottokeskuksen henkilökunnalle on pyydettyäessä näytettävä vastaanottokeskuksen asukaskorttia.

2. RESIDENCE IN THE HELSINKI RECEPTION CENTRE

Because residence in the reception centre is by nature temporary and collective, it requires consideration for other residents and their lives so as not to cause undue disturbance to others. Residents should also be respectful of different cultures.

Violence is absolutely forbidden in the centre. Violence or threatening behaviour towards residents or personnel may result in transfer to another reception centre. If necessary, centre personnel will ask for police assistance. Emotional violence, such as teasing or name-calling is also forbidden. Quiet hours in the reception centre are 22:00-7:00. During quiet hours loud talking, listening to music, watching TV and other noise is forbidden in the reception centre. Within the resident rooms as well, persons wishing to rest should be given the opportunity to do so.

Residents are responsible for the cleanliness and tidiness of their own rooms. Cleaning equipment can be obtained from centre personnel. Each resident must do his or her part towards maintaining the cleanliness and tidiness of common areas and participate in the work rotation for cleaning these areas if necessary.

Resident cards must be shown to centre personnel if requested.



3. LAPSET

Vanhemmat vastaavat lastensa huolenpidosta ja tekemisistä. Lapsia ei saa jättää yksin ilman vanhempiaan vastaanottokeskukseen. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus lastensuojeluviranomaisille, mikäli vanhemmat eivät huolehdi lapsistaan.

3. CHILDREN

Parents are responsible for taking care of their children and monitoring their activities. Children may not be left alone in the reception centre without a parent. Personnel are required by law make a report to the child welfare authorities if parents are not taking care of their children

4. LÄSNÄOLO

Mikäli asukas aikoo olla poissa vastaanottokeskuksesta yli vuorokauden, pitää hänen ilmoittaa siitä henkilökunnalle ja jättää yhteystietonsa. Jos asukas on poissa ilmoittamatta yli kolme vuorokautta, voi henkilökunta tarvittaessa antaa hänen majoituspaikkansa uuden tulijan käyttöön.

Asukkaalla on velvollisuus osallistua vastaanottokeskuksen järjestämiin tiedotustilaisuuksiin.

4. PRESENCE AND ABSENCE

If a resident wishes to be absent from the reception centre for more than 24 hours he or she must notify personnel and leave contact information. If a resident is absent without notification for more than 3 days, personnel may if necessary assign the absent resident's accommodations to the use of a new arrival.

Residents are required to participate in all informational meetings arranged by the reception centre.

5. VIERAILUT

Helsingin vastaanottokeskuksen vierailuaika on päivittäin kello 9-20. Jokaisen vierailijan henkilöllisyys tarkistetaan heidän tullessaan vastaanottokeskukseen. Vierailijan on todistettava henkilöllisyytensä tai asiakkuutensa jossain vastaanottokeskuksessa. Tilanteen niin vaatiessa voi henkilökunta kieltää vierailut. Myös asukkaat ovat vastuussa vierailusääntöjen noudattamisesta ja niiden kertomisesta vierailleen. Alaikäiset eivät voi vierailla keskuksessa ilman huoltajaa.

5. VISITORS

Visiting hours at the Helsinki reception centre are 9-20 daily. The identity of every visitor will be checked when they arrive at the reception centre. All visitors must provide proof of identification or proof that they



are a customer of a reception centre. Personnel may deny visitation if the situation requires such action. Residents are also responsible complying with the rules for visitation and for informing their visitors of these rules. Minors may not be visitors in the reception centre unless accompanied by a parent or guardian.

6. VASTAANOTTOKESKUKSEN OMAISUUS JA KORVAUSVASTU

Jos asukas rikkoo, hävittää tai turmelee vastaanottokeskuksen omaisuutta, häntä vastaan tullaan nostamaan kanne käräjäoikeudessa aiheuttamastaan vahingosta.

6. RECEPTION CENTRE PROPERTY AND LIABILITY

If a resident breaks, loses or damages property belonging to the reception centre a claim for the resulting damages will be made against that resident in the District Court.

7. PALOTURVALLISUUS JA TUPAKOINTI

Tupakointi vastaanottokeskuksen kaikissa sisätiloissa on ehdottomasti kielletty. Suomen tupakkalainsäädäntö kieltää tupakoinnin asuinhuoneissa ja vastaanottokeskuksen sisätiloissa. Vastaanottokeskus joutuu maksamaan aiheuttomista palohälytyksistä. Jos asukas on tupakkaa polttamalla tms. tavalla aiheuttanut turhan hälytyksen, voidaan häneltä vaatia siitä vahingonkorvausta.

Paloturvallisuuden vuoksi erilaisten irrallisten sähkö- tai kaasuliesien, veden- ja kahvinkeittimien, leivänpaahdinten sekä vanhojen kuvaputkimallisten televisioiden käyttö asuinhuoneissa on kielletty. Henkilökunnalla on oikeus poistaa huoneesta turvattomaksi katsomansa laite. Jokaisen asukkaan on syytä tutustua talon turvaohjeisiin.

Kun kuulet palosireenin äänen, poistu välittömästi ulos ja seuraa henkilökunnan ohjeita.

7. FIRE SAFETY AND SMOKING

Smoking is absolutely forbidden in all the indoor areas of the reception centre. Finnish tobacco legislation forbids smoking in the resident rooms and in the indoor areas of the reception centre. The reception centre will be required to pay for any accidental fire alarms. If a resident has caused an accidental alarm by smoking or other similar activities, he or she may be required to pay for damages.

For reasons of fire safety, the use of any kind of stand-alone electric or gas burners, electric kettles, coffee machines, toasters and old, picture tube model televisions is forbidden in the resident rooms. Personnel have the right to remove from a room



any device they consider to be unsafe. All residents should familiarize themselves with the safety instructions of the reception centre.

If you hear the sound of a fire alarm, exit the building immediately and follow the instructions of centre personnel.

8. ALKOHOLI JA HUUMEET

Alkoholin käyttö vastaanottokeskuksessa on kiellettyä. Tarvittaessa henkilökunta pyytää poliisia poistamaan häiriötä aiheuttavan henkilön vastaanottokeskuksesta. Huumeiden myynti, hallussapito ja käyttö ovat Suomen lain mukaan rikoksia ja ilmoitamme välittömästi poliisille jos havaitsemme tällaista toimintaa.

8. ALCOHOL AND DRUGS

The use of alcohol is forbidden in the reception centre. If necessary, centre personnel will request that the police remove from the centre any person causing a disturbance. The sale, possession or use of drugs is a crime according to Finnish law and any activities of this sort will be reported to the police immediately.

9. ASEIDEN HALLUSSAPITO JA SÄILYTTÄMINEN

Ampuma-, terä- tai muiden vastaavien aseiden hallussapito ja säilyttäminen vastaanottokeskuksessa on kielletty.

9. POSSESSION AND STORAGE OF WEAPONS

The possession and storage of firearms, blades or other weapons is forbidden in the reception centre.

10. HUONEIDEN TARKISTUS JA ESINEIDEN/AINEIDEN HALTUUNOTTO

Vastaanottolain mukaan vastaanottokeskuksella on oikeus tarkistaa asukkaan käytössä olevat tilat, jos asukkaan oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai omaisuuden suojaaminen sitä välttämättä vaatii.

Vastaanottolain mukaan vastaanottokeskuksen on otettava haltuun asiakkaalta sellaiset aineet ja esineet:

- joilla voidaan aiheuttaa vaaraa asukkaan tai toisen henkilön hengelle, terveydelle tai turvallisuudelle tai vahingoittaa omaisuutta, jos on todennäköistä, että ainetta tai esinettä käytetään edellä mainitulla tavalla; tai
- joiden hallussapito on muun lain nojalla kielletty.



13.2.2012

- joilla voidaan aiheuttaa vaaraa asukkaan tai toisen henkilön hengelle, terveydelle tai turvallisuudelle tai omaisuudelle, vaikka niiden halussa pitoa ei ole laissa kielletty.

Haltuunotosta päättää vastaanottokeskuksen johtaja tai hänen määräämänsä sosiaalihuoltotyötä tekevä henkilö.

10. ROOM INSPECTION AND SEIZURE OF ITEMS/SUBSTANCES

According to the Act on the Integration of Immigrants and Reception of Asylum Seekers, the reception centre has the right to inspect areas designated for the use of its residents if this becomes absolutely necessary to protect the health, safety or possessions of that resident or another person.

According to the Integration Act the reception centre must seize from a customer such items and substances:

- which can be used to endanger the life, safety or property of the resident or another person if it is likely that the item or substance will be used in the manner described above; or
- the possession of which is forbidden by another law.
- which can be used to endanger the life, safety or property of the resident or another person, regardless of the fact that possession of the item or substance is legal.

Seizure will be decided by the director of the reception centre or a person designated by the director and performing social welfare duties.

11. SITOUMUS

Vastaanottokeskuksen asukas sitoutuu noudattamaan vastaanottokeskuksen sääntöjä.

11. AGREEMENT TO COMPLY

The resident of the reception centre agrees to comply with the rules of the reception centre.

Liite 3: Ohjaajien haastattelurunko

Ohjaajien haastattelurunko

1. Käydään läpi mitä sanaton kommunikaatio tässä tapauksessa tulisi tarkoittamaan.
2. Käydään läpi nykyinen ohjeistus ja mitä kukin ohjaaja sanoo majoitustilanteessa, mitä ei ole kirjallisessa ohjeistuksessa.
3. Mitkä kohdat ovat erityisen tärkeitä ja miksi?
4. Nykyisen ohjeistuksen muuttaminen kuviksi. Millaisia kuvien tulisi olla? Piirrettyjä, valokuvia vai niiden sekoitus?
5. Mieleen tulleita asioita, joita pidän relevantteina ohjeistuksen luomisessa.