

”VÄSYNYT, MUTTA ONNELLINEN”
VAPAAEHTOISTYÖNTEKIJÖIDEN TYÖHYVINVOINTI JA
TYÖSSÄJAKSAMINEN PÄÄKAUPUNKISEUDUN
VASTAANOTTOKEKUSSESSA

Erik Chibani
Opinnäytetyö, syksy 2017
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)
27.11.2017

TIIVISTELMÄ

Chibani, Erik. Vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointi ja työssäjaksaminen pääkaupunkiseudun vastaanottokeskuksessa. 37 s., 2 liitettä. Syksy 2017. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena on ollut kartoittaa tekijöitä, jotka vaikuttivat vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen. Lisäksi tavoitteena on ollut selvittää, millaisia mahdollisia haasteita ja kehittämistarpeita he löysivät työstään.

Teoriaosuudessa on kerrottu työhyvinvoinnista, vapaaehtoistyöstä ja sen merkityksestä vastaanottokeskuksissa sekä turvapaikanhakuprosessista Suomessa. Aihe on ajankohtainen ja merkityksellinen, sillä vapaaehtoistyö on merkittävässä asemassa osana vastaanottokeskusten toimintaa ja turvapaikanhakijoiden arkea.

Opinnäyte on laadultaan kvalitatiivinen tutkimus ja se toteutettiin teemahaastattelujen keinoin. Haastateltavat olivat pääkaupunkiseudun vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyöntekijöitä. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää Suomessa vastaanottokeskusten vapaaehtoistyön kehittämisessä.

Vapaaehtoistyöntekijöiden näkemykset työhyvinvoinnin ja oman jaksamisen toteutumisesta olivat vaihtelevia: Kokemukset työssä jaksamisesta olivat pääosin positiivisia, työ nähtiin antoisaksi ja positiivisen energian lähteeksi. Yhteistyön sujuvuus ja palautteen saaminen vahvistivat käsitystä työn merkityksestä ja vaikuttivat työssä jaksamiseen. Toisaalta vapaaehtoistyö oli toisinaan kuormittavaa pienten resurssien, henkilöstömäärien ja aikapulan vuoksi. Kehittämistarpeista nousivat tuloksista esiin keskeisinä tarve selkeälle perehdytykselle, yhteistyön sujuvuuden parantaminen eri tahojen välillä sekä yhteinen käytäntöjen suunnittelu vastaanottokeskuksen työskentelevän henkilöstön kesken. Hyvin toimiva vapaaehtoistyö vaikuttaa vapaaehtoisen jaksamiseen työssään ja vaikuttaa siten myös asukkaiden hyvinvointiin ja koko vastaanottokeskuksen toimintaan myönteisesti.

Asiasanat: turvapaikanhakijat, vastaanottokeskus, vapaaehtoistyö, työhyvinvointi

ABSTRACT

Chibani, Erik. Volunteers' well-being and coping at work in the Helsinki metropolitan area. 37 p., 2 appendices. Language: Finnish. Autumn 2017. Diaconia university of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of the thesis was to identify factors that influenced volunteers on their own well-being and on their coping at work. In addition, the aim has been to find out what kind of potential challenges and development needs they find in their work.

In the theoretical part well-being at work, volunteering and its importance in reception centers, asylum seek process in Finland and reception centers are handled. The subject is topical and relevant, as volunteering plays an important role as part of the reception centers' activities and the everyday life of asylum seekers.

The thesis is a quality qualitative research and it was carried out through theme interviews. The interviewees were volunteers at the reception center of the Helsinki metropolitan area. Research results can be used in the development of volunteer work in reception centers in Finland.

Volunteer's views on the implementation of well-being at work and self-sufficiency were varied: Experiences of coping at work were mostly positive, volunteer work is seen a reward and a source of positive energy. The smoothness of co-operation and the receipt of a feedback reinforced the perception of the importance of work and contributed to coping at work. On the other hand, volunteering was sometimes felt as demanding due to different reasons, such as, scarce resources, staff and time shortages. The need for clear orientation, the need to improve co-operation between different parties, and the joint planning of practices between staff working at the reception center, highlighted the need for development. Well-functioning volunteering contributes to the volunteer's coping at work and thus also contributes positively to the well-being of residents and the reception center's operation.

Key words: asylum seekers, reception center, volunteering, well-being at work

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
2 TURVAPAIKANHAKIJAT SUOMESSA.....	7
2.1 Turvapaikka Suomesta ja lainsäädäntö	7
2.2 Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskus	8
2.3 Turvapaikanhakuprosessi	9
2.4 Maahanmuuttoasioiden vastuunjako	9
3 VAPAAEHTOISTOIMINTA VASTAANOTTOKESKUKSESSA	10
3.1 Vapaaehtoistoiminta	10
3.2 Vapaaehtoistyöntekijöiden tehtävät vastaanottokeskuksessa.....	11
3.3 Vapaaehtoistyön merkitys vastaanottokeskuksessamme.....	12
4 TYÖHYVINVOINTI JA JAKSAMINEN TYÖSSÄ	14
4.1 Työhyvinvointi	14
4.2 Työhyvinvointi vapaaehtoistyössä	15
5 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	16
5.1 Tutkimusmenetelmänä kvalitatiivinen tutkimus.....	16
5.2 Aineiston keruu	17
5.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	19
5.4 Aineiston analyysi.....	21
6 TULOKSET	23
6.1 Työssäjaksamisen toteutuminen.....	23
6.2 Haasteita ja kehittämistarpeita	25
7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	29
LÄHTEET.....	31
LIITTEET	35
LIITE 1: Saatekirje	
LIITE 2: Kysely	

1 JOHDANTO

Vuonna 2015 oli Suomeen saapunut Suomen historian suurin määrä turvapaikanhakijoita Lähi-idästä: 32000 henkilöä. Muutaman kuukauden sisällä perustettiin yli 120 vastaanottokeskusta. (Maahanmuuttovirasto 2016a.) Helsingin vastaanottokeskusten pyörittämiseen tarvittiin ennätysmäärä työntekijöitä asiakkaiden hyvinvoinnin turvaamiseksi resurssien puitteissa. Ennätysmäärä tarvittiin myös vapaaehtoistyöntekijöitä. Työn tavoite vastaanottokeskuksissa on tukea turvapaikanhakijan toimintakykyä turvapaikkaprosessin ajan. (Helve, Tuomisto, Tiittala & Puumalainen 2016, 3.)

Vastaanottokeskuksessa toimii Helsingin kaupungin ohjaajia ja heidän rinnallaan toimivat vapaaehtoistyöntekijät, joilla on merkittävä rooli turvapaikanhakijoiden arjen tukijoina. Oleskeluluvan hakuprosessi on pitkä ja turvapaikanhakijat tarvitsevat toimintaa, jota kaupunki ei pysty kuitenkaan heille tarjoamaan. Laissa kotoutumisen edistämisestä (L1386/2010) on säädetty, että turvapaikanhakijat eivät kuulu kotouttamislain piiriin (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010,1 luku 2§).

Olen työskennellyt lähes kahden vuoden ajan vastaanottokeskuksessa ohjaajana ja seurannut siten toimintaa laajalti hyvinkin läheltä. Vapaaehtoistyöntekijät ovat näkyvä osa toimintaa turvapaikanhakijoiden arjessa, tästä nousikin halu tutkia heidän työssäjaksamistaan ja hyvinvointiaan. Huomasin, että vapaaehtoisten vaihtuvuus työpaikallani oli melko vilkasta. Kävin joskus pienen keskustelun kahden vapaaehtoisen kanssa heidän ajatuksistaan työnsä motiiveista ja siinä viihtyvyydestä, ja tätä kautta varmistuin edelleen opinnäytteeni aihevalinnasta.

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä on kartoittaa tekijöitä, jotka vaikuttivat vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointiin ja jaksamiseen toiminnassaan vastaanottokeskuksessa. Vapaaehtoistyön toimintaa vastaanottokeskuksessa ovat muun muassa suomen kielen opetusryhmä, Reilu-toiminta, vaatteidenjako,

ulkoilmapelit ja -leikit sekä yhteiset keskustelut ja retket. Toisena tehtävänä on kuvata, millaisia mahdollisia haasteita ja kehittämistarpeita he löysivät työstään. Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Sen tarkoituksena on teemahaastattelujen keinoin saada kokemukseräistä tietoa tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymykset ovat: 1. Minkälaiset tekijät vaikuttivat vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen toiminnassaan pääkaupunkiseudun vastaanottokeskuksessa? ja 2. Millaisia haasteita ja kehittämistarpeita vapaaehtoistyöntekijät havaitsivat työssään?

2 TURVAPAIKANHAKIJAT SUOMESSA

2.1 Turvapaikka Suomesta ja lainsäädäntö

Turvapaikanhakijalla tarkoitetaan ulkomaalaista henkilöä, joka hakee vieraasta valtiosta suojelua ja oleskeluoikeutta. (Sisäministeriö i.a.a.) Kun Maahanmuuttovirasto tekee päätöksen turvapaikanhakijan hakemuksesta, se määrittää samalla onko turvapaikanhakija pakolainen. Pakolaisasema myönnetään heille, jotka saavat turvapaikan tai jotka otetaan pakolaiskiintiössä Suomeen. Myös toissijaisen suojelun perusteella turvapaikanhakijan on mahdollista saada oleskelulupa, mutta tässä tapauksessa hänellä ei ole pakolaisasemaa. Mikäli turvapaikan tai toissijaisen suojelun edellytykset eivät täytyneet, Suomi saattoi aikaisemmin myöntää humanitaarista suojelua. Tämä mahdollisuus kuitenkin poistui 16.5.2016 ulkomaalaislain muutoksen vuoksi. (Maahanmuuttovirasto 2016b.)

Turvapaikanhakijamäärät ovat liikkuneet Suomessa 2000-luvulla 1500–6000 ihmisen välillä. Vuonna 2015 Suomeen tuli ennätysmäärä turvapaikanhakijoita: 32 476 henkilöä. Tähän on syynä maailmalla vallalla oleva pakolaiskriisi. Ensisijaiset syyt turvapaikanhakijoiden lisääntyneeseen määrään ovat lähtö- ja kauttakulkumaissa. Turvapaikanhakijat lähtevät pakoon muun muassa vainoa, sotaa ja turvattomuutta. Turvapaikanhakijan päättymiseen esimerkiksi Suomeen vaikuttavat monet tekijät: muun muassa henkilön tiedot Suomesta ja matkustusreitti. (Sisäministeriö i.a.b.)

Kun turvapaikanhakija vastaanotetaan Suomessa, tapahtumaa säätelee laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta, eli vastaanottolaki. Uudistettu laki astui voimaan 1.9.2011. Laki säätelee kansainvälistä suojelua hakevan, tilapäistä suojelua saavan sekä ihmiskaupan uhrin toimeentuloa ja huolenpitoa (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 746/2011, 1 §). Se sisältää säännökset ihmiskaupan uhrien auttamisesta, vastaanottokeskuksista- ja palveluista, lasten

edustamisesta jotka ovat ilman huoltajaa, henkilöstörekisteristä, muutoksenhausta, viranomaisten tehtävistä ja toimivallasta sekä kustannusten korvaamisesta. (Pakolaisneuvonta ry 2017a.)

2.2 Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskus

Vastaanottokeskus on paikka, jossa turvapaikanhakijat odottavat hakemustensa käsittelyä. (Maahanmuuttovirasto i.a.a.) Vastaanottokeskuksia on Suomessa sen verran kuin turvapaikkahakijamäärien puolesta on tarpeellista. Osa vastaanottokeskuksista on ilman huoltajaa tulleiden lasten yksiköitä. Alle 16-vuotiaat ilman huoltajaa olevat lapset majoitetaan ryhmäkoteihin ja 16–17 vuotiaat tukiasumisyksiköihin. Vastaanottokeskuksiin majoitetuilla turvapaikanhakijoilla on oikeus liikkua vapaasti Suomessa. Heidän palveluistaan huolehtivat vastaanottokeskusten henkilökunnat. Palveluihin kuuluvat muun muassa majoitus, vastaanotto- ja käyttörahan maksaminen, ohjaus ja neuvonta, tulkki- ja oikeuspalvelut hakemusten käsittelyä varten sekä terveystarkastukset ja kiireellinen hoito. (Maahanmuuttovirasto i.a.a.)

Vastaanottokeskukset järjestävät myös työ- ja opiskelutoimintaa, joihin turvapaikanhakijat osallistuvat vastaanottokeskuksen laatiman toimintaohjelman mukaan. Työtoiminta voi tarkoittaa esimerkiksi kerhon tai harrastusryhmän ohjaamista, avustavia tehtäviä eri yrityksissä tai kunnassa tai vastaanottokeskuksen siivousta, kunnostustöitä tai pihatöitä. Opiskelutoiminta voi sisältää suomalaisen yhteiskunnan tapoihin ja toimintaan tutustumista, suomen- tai ruotsin kielen opintoja tai tietotekniikkaa. (Maahanmuuttovirasto i.a.a.) Vastaanottokeskuksen toimintaa säätelee laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta. Tarvittaessa turvapaikanhakijan voi siirtää toiseen vastaanottokeskukseen, ja se järjestetään niin, että perheenjäsenet voivat halutessaan asua yhdessä. (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 746/2011, 16 §.)

2.3 Turvapaikanhakuprosessi

Saapuessaan Suomeen turvapaikanhakijaa odottaa pitkä prosessi maahanmuuttoviraston päätökseen asti. Hän hakee poliisilta turvapaikkaa tai kansainvälistä suojelua. Poliisi selvittää hänen matkareittinsä, henkilöllisyytensä sekä maahantulonsa syyn, jonka jälkeen hänet ohjataan vastaanottokeskukseen (Ulkomaalaislaki 301/2004, 97 §). Tämän jälkeen on vuorossa pitkä odotus riippuen muun muassa siitä, mistä maasta turvapaikanhakija on tullut. Maahanmuuttovirasto saattaa jättää turvapaikanhakijan hakemuksen tutkimatta, jos asiakas on jättänyt hakemuksensa muualla EU:ssa tai saapunut Suomeen turvallisen maan kautta. Joissakin tapauksissa Maahanmuuttovirasto voi käyttää nopeutettua turvapaikkamenettelyä, mikäli hakijan alkuperämaa katsotaan turvalliseksi tai hakija on entinen asiakas. (Pakolaisneuvonta ry 2017b.)

2.4 Maahanmuuttoasioiden vastuunjako

Ulkomaalaisia koskevat asiat käsittelee maahanmuuttovirasto, joka vastaa vastaanoton käytännön toiminnan ohjauksesta, suunnittelusta ja valvonnasta kansainvälistä suojelua hakeville sekä tilapäistä suojelua saaville. (Laki maahanmuuttovirastosta 156/1995, 2 §.)

Maahanmuuttovirasto tekee yhteistyötä monien tahojen kanssa: Keskeisimpiä yhteistyökumppaneita maahanmuuttoasioissa ovat sisäministeriö ja sen alaiset poliisi, rajavartiolaitos, turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskukset, ulkoasiainministeriö ja sen alaiset ulkomaan edustustot, työ- ja elinkeinoministeriö ja sen alaiset työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot) sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskukset), opetus- ja kulttuuriministeriö ja sen alainen Opetushallitus, oikeusministeriö ja sen alaisena olevat hallinto-oikeudet sekä korkein hallinto-oikeus muutoksenhakuviranomaisina. (Maahanmuuttovirasto i.a.b.)

3 VAPAAEHTOISTOIMINTA VASTAANOTTOKESKUKSESSA

3.1 Vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoiminnalla tarkoitetaan yksittäisten ihmisten tai yhteisöjen hyväksi tehtyä toimintaa, johon henkilöt osallistuvat omasta vapaasta tahdostaan ilman palkkaa tai taloudellisen hyödyn tavoittelua (Kirkkopalvelut ry i.a). Vapaaehtoistyö on osallistumista organisoituun, vuorovaikutukseen perustuvaan auttamis- ja tukitoimintaan, jonka tavoitteena on korjata puutetta elinoloissa tai lievittää henkistä ahdinkoa. (Eskola & Kurki 2001, 10.) Sosiaalivirasto määrittelee vapaaehtoistyön ennaltaehkäiseväksi ja kaupungin palveluja täydentäväksi toiminnaksi, joka ehkäisee syrjäytymistä ja lisää yhteisöllisyyttä. (Halttunen-Sommardahl & Linna 2007, 1.)

Ranskalainen Martine Barthélémy mainitsee hyvän tahdon vapaaehtoistyön yhteydessä. Hän toteaa, että hyvä tahto on kollektiivisen toiminnan edellytys: Se on edellytys kaikenlaiselle osallistumiselle ja sitoutumiselle. Volunteerism tai "bénévolat" ranskaksi tulee latinalaisesta benevolus "joka haluaa", se tarkoittaa olla valmiita toimimaan, olemaan halukkaita toimimaan, ja olla hyväntahtoinen, ja näin se todella luonnehtii vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoiselta ei edellytetä erityisosaamista, riittää että on oma itsensä. (Sinigaglia-Amadio 2007.)

Vapaaehtoistyöstä on käytetty erilaisia käsitteitä muun muassa talkootyö, hyväntekeväisyys, armeliaisuus, vapaa huoltotyö. Viimeisten vuosikymmenien ajan vapaaehtoistoiminta ja vapaaehtoisuus mainitaan vapaaehtoistyön synonyymeiksi. Edellä mainitut käsitteet kertovat omasta ajastaan ja kontekstistaan; yhdessä ne kuvastavat vapaaehtoistyön kentän moninaisuutta. (Nylund & Yeung 2005, 14–15.)

Vapaaehtoisen auttamisen syitä voivat olla esimerkiksi auttamisen halu, halu tutustua uusiin ihmisiin, ylimääräinen vapaa-aika, opiskelu tai yhteiskuntavastuu. Työttömille vapaaehtoistyö saattaa toimia johdinlautana

työllistymiseen ja vapaaehtoistyöstä saa myös työtodistuksen. Yeungin (2004) mukaan vapaaehtoistyö koetaan palkitsevaksi eri tavoin: hän mainitsee esimerkiksi tarkoituksenmukaisuuden ja ystävällisyyden kokemukset. Vapaaehtoistyö tarjoaa ilmaisun yksilöllisyyden ja itsensä täyttymiselle. (Kirkkopalvelut ry i.a, Yeung 2004, 93.) Omien toiveiden ja halujen täyttäminen vapaaehtoistyön keinoin ei ole vastakkainen muiden auttamiselle, vaan ihmiset kokevat oppivansa uutta ja saavansa paljon samalla, kun he auttavat lähimmäisiään. (Halttunen-Sommerdahl 2007, 2.)

Vapaaehtoistyön merkitys tunnustetaan yleisesti hyvinvoinnin lähteenä. Lähes 40 prosenttia suomalaisesta väestöstä tekee vapaaehtoistyötä ja tutkimusten mukaan sitä haluaa tehdä yhä useampi. (Valtioneuvosto 2015.) Monille ihmisille vapaaehtoistyö on luonteva osa arkea ja hyvän elämän kokemusta (Nylund & Yeung 2005, 15). Vapaaehtoistyö ja auttaminen kytkeytyvät yleensä läheisesti auttajan arvomaailmaan: siihen mihin hän uskoo ja mitä hän pitää oikeana. (Eskola & Kurki 2001, 105.)

Vapaaehtoistyö edistää sosiaalista yhtenäisyyttä ja vahvistaa ihmisten keskinäistä solidaarisuutta sekä välittämisen ja luottamuksen ilmapiiriä. Vapaaehtoistyö on pohja, jolle sosiaalinen pääoma ja sen kautta aktiivinen kansalaisyhteiskunta voivat rakentua. (Halttunen-Sommerdahl 2007, 2.)

3.2 Vapaaehtoistyöntekijöiden tehtävät vastaanottokeskuksessa

Turvapaikanhakijoiden tuki ry:n vapaaehtoistyöntekijät toimivat vastaanottokeskuksessa hyvin monenlaisissa tehtävissä. Vapaaehtoiset järjestäytyvät kaksi kertaa viikossa vaate- ja hygieniatarvikehuoltoon liittyvässä toiminnassa. Vaatevapaaehtoisten ryhmä organisoii keräyksiä, lajittelee lahjoituksia ja järjestää niiden jakelun tasapuolisesti turvapaikanhakijoiden kesken. Vapaaehtoiset järjestävät myös kaupungin pilootti -ryhmän rinnalla kielikerhoja miehille, naisille, lapsille ja perheille ja valmistavat opetussisällöt vastaamaan asiakkaiden toiveita.

Pilootti -ryhmän rinnalla toimii vapaaehtoisten niin ikään organisoima hengailuryhmä. Hengailu tapahtuu kohtaamiskahviloiden ja tapahtumien muodossa. Vapaaehtoistyöntekijät järjestävät lisäksi erilaisia ruoanlaittoiltoja ja piknikkejä, joissa turvapaikanhakijoilla toteutuu mahdollisuus valmistaa ja nauttia kaipaamiaan ruokia. Tutu ry toimii vuorovaikutuksessa erilaisten yhteiskunnallisten tahojen kanssa. Työn keskiössä on turvapaikanhakijoiden ja suomalaisten kohtaaminen. Osana tätä työtä yhdistys suunnittelee ja toteuttaa kulttuuri- ja perheprojekteja. (Turvapaikanhakijoiden tuki ry 2017.)

3.3 Vapaaehtoistyön merkitys vastaanottokeskustoiminnassa

Vapaaehtoistoiminnalla on suuri merkitys vastaanottokeskuksissa, pakolaisten vastaanottamisessa ja kotouttamisessa. Vapaaehtoiset toimivat usein myös sillanrakentajina tulijoiden ja kantaväestön välillä. (Johansson 2016.) Punainen Risti auttaa haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä ja pyrkii ehkäisemään syrjäytymistä sekä edistämään yhdenvertaisuutta. Toiminnan perustana on ihmisoikeuksien ja oikeusturvan varmistaminen. Punaisen Ristin vapaaehtoisilla on merkittävä rooli turvapaikanhakijoiden arjessa ja kotoutumisen tukemisessa. Vapaaehtoiset järjestävät erilaista toimintaa ympäri Suomea: muun muassa suomen kielen keskustelukerhoja, naisten ryhmiä sekä kokkikerhoja. (Punainen Risti 2017.)

Myös seurakunnat ovat välittäneet pääkaupunkiseudulla satoja vapaaehtoisia vastaanottokeskuksiin auttamaan: apu voi olla kaikkea dominon pelaamisesta uuteen asuinpaikkaan tutustumiseen. (Yhävuori 2015.) Vapaaehtoistyön merkitys on kontaktissa ja yhdessäolemisessa, yhteisessä tekemisessä ja auttamisessa arjessa. (Kallunki 2015.)

Vapaaehtoistyön voidaan ajatella muodostuvan eri osapuolia auttavaksi vuorovaikutukseksi. Onnellisuus ei löydy itsekeskeisyydestä vaan kokemusten jakamisesta yhteydessä toiseen. Vapaaehtoisuutta ei voida pitää vain toiselle

jakamisena, vaan siitä muodostuu voiman ja elämän merkityksellisyyden lähde myös vapaaehtoiselle itselleen. (Nylund & Yeung 2005, 139.)

4 TYÖHYVINVOINTI JA JAKSAMINEN TYÖSSÄ

4.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan kokonaisuutta, jonka perustekijöitä ovat työ ja sen mielekkyys, hyvinvointi, terveys ja turvallisuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.) Tällöin työntekijät kokevat tekevänsä mielekästä ja palkitsevaa työtä, joka tukee heidän elämänhallintaansa. (Työterveyslaitos 2017.) Työhyvinvointia lisääviä tekijöitä ovat muun muassa työyhteisön hyvä ilmapiiri, työntekijöiden ammattitaito työssään ja motivoiva johtaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.) Työhyvinvointi syntyy työn arjessa, eikä esimerkiksi irrallisilla, satunnaisesti järjestettävillä terveystempauksilla. Hyvinvointia edistävä toiminta on pitkäjänteistä kohdistuen muun muassa henkilöstöön, työyhteisöön, johtamiseen, työympäristöön tai työprosesseihin. (Työterveyslaitos 2017.)

Työhyvinvointi vaikuttaa työssä jaksamiseen: Työhyvinvoinnin kasvaessa kasvavat myös työntekijöiden työhönsä sitoutuminen ja työn tuottavuus. Samalla sairauspoissaolojen määrä laskee. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.) Hyvinvointi työyhteisössä tarkoittaa esimerkiksi avoimuutta, innostusta ja muiden kannustamista, myönteisen palautteen antamista ja saamista, yhteen hiileen puhaltamista, ongelmista avoimesti keskustelemista, työmäärän kohtuullisena pitämistä sekä toimintakyvyn säilyttämistä muutostilanteissa. Vastuu työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja sen kehittämisestä on sekä työnantajalla että työntekijällä: Työhyvinvointi tapahtuu yhteistyönä. (Työterveyslaitos 2017.) Työnantajan vastuuseen kuuluvat hyvä johtaminen, työntekijöiden yhdenvertainen kohtelu ja turvallisesta työympäristöstä huolehtiminen. Työntekijän vastuu on huolehtia omasta työkyvystään sekä ammatillisen osaamisensa ylläpidosta ja näin vaikuttaa myönteisesti työpaikkansa ilmapiiriin. Työhyvinvointia voidaan parantaa esimerkiksi työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työoloja kehittämällä ja työterveyshuollon avulla. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.)

4.2 Työhyvinvointi vapaaehtoistyössä

Vapaaehtoistyön vaativuus on merkittävästi kasvanut viime vuosien aikana: Esimerkiksi yksilötukisuhde- ja ryhmätoiminnan asiakkaiksi hakeutuvat entistä tarvitsevammat tuettavat ja valtakunnalliseen kriisipuhelimeen soittavat entistä vaikeammassa elämäntilanteissa olevat ihmiset. (Porkka & Tenhunen 2015, 10.)

Vapaaehtoistyön laadukas tekeminen edellyttää hyvää työhönohjausta. Suomen Mielenterveysseura on tarjonnut vapaaehtoisille työhönohjausta 1980-luvulta alkaen. Toimintaansa sitoutunut ja motivoitunut vapaaehtoinen saattaa vaarantaa oman jaksamisensa huomaamattaan. Esimerkiksi toiminnassa tapahtuvat muutokset, vapaaehtoisen ikääntyminen ja muuttunut elämäntilanne voivat vaikuttaa siihen, ettei työ tunnu enää itsestä mielekkäältä eikä iloa tuottavalta, vaan enemmän pakolta. Työhönohjaus kannustaa vapaaehtoista huolehtimaan itsestään: vapaaehtoistyöstä saa ja siitä pitääkin toisinaan luopua. (Porkka 2015, 36–38.)

5 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

5.1 Tutkimusmenetelmänä kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa on pyrkimyksenä kokonaisvaltainen ymmärrys kohteen laadusta, ominaisuuksista ja merkityksistä. (Jyväskylän Yliopisto 2015.) Kvalitatiivinen tutkimus antaa mahdollisuuden ilmiön rikkaaseen kuvaamiseen ja selittämiseen sekä syvälliseen ymmärtämiseen. (Kananen 2008, 24.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen: Todellisuus on moninainen eikä sitä voi tutkimuksessa pirstoa mielivaltaisesti osiin, vaan tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toisiaan ja on mahdollista löytää monensuuntaisia suhteita. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus on ennemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 161.) Kvalitatiivinen tutkimus käyttää sanoja ja lauseita; ei perustu määrällisen tutkimuksen tavoin lukuihin. (Kananen 2008, 24)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa korostuu havaintojen teoriapitoisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että se, millainen käsitys yksilöllä on tutkittavasta ilmiöstä, millaisia merkityksiä ilmiölle annetaan sekä se, millaisten välineiden avulla tutkimusta tehdään vaikuttavat yhdessä tutkimuksen tuloksiin. Tutkimustulokset eivät ole irrallisia käytetystä havaintomenetelmästä eivätkä käyttäjästä, ja tämän vuoksi ei ole olemassa puhtaasti objektiivista tietoa. Tutkija päättää oman ymmärryksensä varassa tutkimusasetelmasta ja siinä mielessä kaikki tieto on subjektiivista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa painottuukin teorian merkitys tutkimuksen lähtökohtana. Teoriaa tarvitaan ei vain tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen, vaan myös käytössä olevien menetelmien sekä tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden hahmottamiseen, ylipäätään koko tutkimuskokonaisuuden ymmärtämiseen ja mieltämiseen. (Tuomi 2013, 18–20.)

Käsite kvalitatiivinen tutkimus sisältää useita merkityksiä ja on joukko moninaisia tutkimuksia, ei vain yhdenlainen hanke. Esimerkiksi psykologiassa, kasvatustieteessä ja sosiologiassa on kaikissa omat laadullisen tutkimuksen traditionsa. Kvalitatiivisen tutkimuksen lajeja ovat muun muassa tapaustutkimus, etnografia, fenomenologia, hermeneutiikka, osallistuva havainnointi sekä transsendentaalinen realismi. Vaikka termejä, lajeja ja suuntauksia on useita, on yhtäläisyys erilaisten tutkimusorientaatioiden välillä siinä, että ne korostavat sosiaalisten ilmiöiden merkityksellistä luonnetta ja tarvetta ottaa tämä huomioon kuvattaessa, tulkittaessa tai selitettäessä kommunikaatiota, kulttuuria tai sosiaalista toimintaa. (Hirsjärvi ym. 2013, 162–163.)

Yleisesti metodikirjallisuudessa on koottu kvalitatiivisen tutkimuksen keskeisiksi piirteiksi muun muassa kokonaisvaltainen tiedonhaku, induktiivisen analyysin käyttö eli aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu eikä lähtökohtaisesti teorian tai hypoteesin testaaminen, laadullisten metodien käyttö aineistoa hankittaessa, kohdejoukon tarkoituksenmukainen valinta, tutkimussuunnitelman joustava muotoutuminen olosuhteiden mukaisesti tutkimuksen edetessä sekä tapausten käsittely ainutlaatuisina ja sen mukainen aineiston tulkinta. (Hirsjärvi ym. 2013, 164.)

5.2 Aineiston keruu

Yleisimmät aineistonkeruumenetelmät laadullista tutkimusta tehdessä ovat kysely, haastattelu, havainnointi sekä eri dokumenteista johdettu tieto. Niitä on mahdollista käyttää joko rinnakkain, eri tavoin yhdisteltynä tai vaihtoehtoisesti riippuen sekä tutkimusongelmasta että tutkimuksen resursseista. (Tuomi 2013, 71.) Opinnäytetyössä aineistonkeruu tapahtui haastattelemalla vapaaehtoistyöntekijöitä kyselylomakkeen keinoin. Kymmenestä vapaaehtoisesta viisi jätti aikapulan vuoksi vastaamatta. Niinpä lopulliseksi otokseksi jäi viisi henkilöä, sekä miehiä että naisia ikäjakaumaltaan 20–70 vuotta. Haastatteluissa selvitin muun muassa vapaaehtoistyöntekijöiden

taustoja, koulutusta sekä heidän mahdollisesti saamaansa ohjeistusta tai perehdytystä työhönsä. Kysyin motivaatiosta, ohjaajien asenteesta ja vapaaehtoisten jaksamisesta työssään huomioiden kesän 2015, jonka jälkeen Suomeen on jatkuvasti tullut suuria määriä turvapaikanhakijoita. Kysyin myös saaduista palautteista sekä siitä, millaista mahdollista tukea he ovat saaneet vapaaehtoistyössä jaksakseen. Lopuksi selvitin, minkälaisia kehittämistarpeita vapaaehtoistyöntekijät nostivat työssään esille viime vuodesta. Kysely toteutettiin sähköpostitse.

Lomakehaastattelu mahdollistaa erilaisten ilmiöiden tutkimisen: Sillä saadaan vastauksia erilaisiin ongelmiin. Lomakehaastattelua käytetään useimmin kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmänä, mutta sitä on hyvin mahdollista käyttää myös kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruun välineenä. Lomakehaastattelussa on oleellista kysyä tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun kannalta merkityksellisiä kysymyksiä, eli kysymyksiä, jotka löytävät perustelunsa tutkimuksen viitekehystä sekä tutkittavasta ilmiöstä. Sen sijaan lomakkeessa ei ole tarkoitus kysyä mitä tahansa, mitä olisi ehkäpä hyödyllistä tai kiinnostavaa tietää. (Tuomi 2013, 74–75.)

Kyselylomake on tapana aloittaa niin sanotuilla taustakysymyksillä eli esimerkiksi tiedustelemalla henkilön ikää, sukupuolta ja koulutustaustaa. Samalla ne toimivat ikään kuin lämmittelykysymyksiä varsinaiseen aiheeseen; näin vastaaja pääsee vähitellen mukaan. Taustakysymysten jälkeen seuraavat helpot kysymykset, joissa ei vielä käydä läpi mahdollisia arkoja aiheita, mikäli niitä lomakkeessa on, vaan johdatellaan niihin. Sitten seuraavat arkojen aihealueiden kysymykset ja lopuksi niin sanotut jäähdyttelyvaiheen kysymykset eli muutama helposti vastattava kysymys. (Valli 2010, 104–105.)

Lomakkeen ensimmäisten kysymysten avulla on tarkoitus saada luotua luottamuksellinen suhde tutkittavan ja tutkijan välille. Lomakkeessa on pystyttävä näyttämään kyselyn mielekkyys ja tärkeys ennen etenemistä tutkimuksen kannalta oleellisiin kysymyksiin. Tärkeää on kysymysten huolellinen tekeminen ja muotoileminen, luovathan kysymykset perustan koko

tutkimuksen onnistumiselle: Jos vastaaja ei ymmärrä kysymystä samalla tavalla kuin tutkija on sen tarkoittanut, tulokset vääristyvät. Kysymysten on oltava sanamuodoiltaan tarkkoja ja yksiselitteisiä ja kielen tulisi olla miellyttävää lukea. (Valli 2010, 103–106.)

Lomakkeen pituutta on myös mietittävä tarkasti: Liian pitkältä tuntuva lomake voi saada vastaajan luopumaan vastaamisesta kokonaan tai hän saattaa vastata viimeisiin kysymyksiin ilman perusteellista pohdintaa, jolloin tutkimuksen luotettavuus voi kärsiä. Lomakkeen maksimipituus vaihtelee kohderyhmän, aihealueen sekä vastaajan kokeman aiheen merkityksellisyyden ja tästä kumpuavan vastaamisinnokkuuden mukaan. Aikuiselle suunnatun lomakkeen yleisenä ohjenuorana pidetään viittä sivua. (Valli 2010, 105–106.)

5.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyö noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tämä on edellytys eettisesti kestäväälle ja luotettavalle tutkimukselle sekä tulosten uskottavuudelle. Hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia ovat muun muassa rehellisyys, tarkkuus ja yleinen huolellisuus tutkimustyössä ja tulosten tallentamisessa, asianmukainen viittaaminen ja näin muiden tutkijoiden työn huomiointi sekä eettisesti kestävä tiedonhakuprosessi ja tutkimus- ja arviointimenetelmät (Helsingin Yliopisto i.a). Vastuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta kuuluu jokaiselle tutkijalle, tiedeyhteisölle ja niin ikään myös tutkimusyksikön johtajalle sekä tutkimusta harjoittavien organisaatioiden johdolle. (Suomen Akatemia i.a.)

Opinnäytetyön tarkoitus on tuoda mahdollisimman luotettavaa tietoa tutkittavasta asiasta. Sen eteneminen alkaen tutkimuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja lopulta raportoinnista tehdään huolellisesti ja rehellisyyttä noudattaen. Lähteet merkitään tarkasti lähdeluetteloon ja niitä käytetään runsaasti. Myös itse tiedonhaun ja analysoinnin prosessit kirjataan opinnäytetyöhön. Tämä tuo osaltaan kestävyttä tutkimuksen luotettavuudelle,

koska näin se on jäljennettävissä ja toistettavissa. Lisäksi opinnäytetyö käy läpi ohjaajien ja opponijien toteuttamaa arviointia useaan otteeseen, muun muassa suunnitelmaseminaarissa ja arviointiseminaarissa ennen opinnäytetyön lopullista julkaisemista. Opinnäytetyö noudattaa Diakin ohjaavia arvoja laadukas ja tuloksellinen toiminta, lähimmäisenrakkaus sekä avoin vuorovaikutus periaatteinaan. (Diakonia ammattikorkeakoulu i.a.)

Tutkimuksen ja etiikan suhde on kahdenlainen: Tutkittavan aiheen tulokset vaikuttavat eettisiin ratkaisuihin ja toisaalta myös eettiset kannat vaikuttavat niihin ratkaisuihin, joita tutkija tekee työssään. Näistä jälkimmäistä tutkimuksen ja etiikan yhteyttä kutsutaan varsinaisesti tieteen etiikaksi. (Tuomi 2013, 125.) Ensimmäinen tärkeä tieteen etiikan kysymys on: Millaista on hyvä tutkimus? Vastaus kysymykseen voi olla hyvinkin moniulotteinen riippuen siitä, mitä kulloinkin halutaan painottaa. Tämä osaltaan velvoittaa tiedeyhteisöä ja samoin yksittäistä tutkijaa kannanottoihin. (Tuomi 2007, 144.) Hyvän tutkimuksen erääksi merkittäväksi johdinkiveksi mainitaan tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus. Tämä konkretisoituu tutkimusraportin argumentaatiossa: muun muassa siinä, millaisia lähteitä käyttää ja millä tavoin niitä käyttää. Tutkijan on tiedettävä, mitä hän tekee. Toiseksi merkittäväksi hyvän tutkimuksen kriteeriksi mainitaan tutkimuksen eettinen kestävyys. (Tuomi 2013, 127.)

Itse tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys. Eettisesti hyvään pohdintaan kuuluu, kenen ehdoilla tutkittava aihe valitaan ja miksi kyseiseen tutkimukseen ryhdytään. Tällaiset eettiset kannanotot tulevat tahtomattaan tai tahtoen esiin tutkimuksen julkilausutussa tarkoituksessa samoin kuin tutkimusongelman muotoilussa. (Tuomi 2013, 129.)

Kvalitatiivisesta tutkimuksesta todetaan, että se on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Lisäksi suositaan metodeja, joissa tutkittavien ääni ja näkökulmat pääsevät esille. (Hirsjärvi ym. 2013, 164.) Tutkittaessa jäsenryhmää voidaan yleisesti todeta ihmisoikeuksien muodostavan ihmisiin kohdistuvan

tutkimuksen eettisen perustan. Tutkittavien henkilöiden suojaan kuuluu se, että tutkija informoi osallistujia tutkimuksen vapaaehtoisuudesta: Yksilöillä on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta ja niin ikään oikeus keskeyttää tutkimus tai kieltää jälkikäteen itseään koskevan aineiston käyttö tutkimusmateriaalina. Tutkija varmistaa, että antaessaan suostumuksensa tutkimukseen, osallistuja ymmärtää mistä tutkimuksessa on kyse. Tutkija myös selvittää osallistujille tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit, esimerkiksi mahdollisen yhteiskunnallisen aseman vaarantumisen. (Tuomi 2007, 145.)

Tutkittavien suoja sisältää myös osallistujien hyvinvoinnin turvaamisen. Tämä tarkoittaa sitä, ettei heille tule aiheuttaa vahinkoa tai kipua. Tutkimustiedot ovat luottamuksellisia ja osallistujien nimettömyys on turvattava. Tutkittavilla on oikeus tutkijan vastuuntuntoisuuteen eli tutkijan vastuulla on noudattaa luvattuja sopimuksia. (Tuomi 2007, 146.)

5.4 Aineiston analyysi

Kerätyn aineiston analyysi on yksi tutkimuksen ydinasioista. Analyysivaiheessa tutkijalle selviää, millaisia vastauksia hän saa asettamiinsa tutkimusongelmiin. Hyvänä tutkimuksenteon yleisohjeena pidetään aineiston analyysin aloittamista mahdollisimman pian aineiston keruuvaiheen jälkeen. Silloin aineisto vielä inspiroi tutkijaa ja sitä on tarvittaessa helppo täydentää ja selvittää. (Hirsjärvi ym. 2013, 221–223.)

Analyysitapaa valittaessa voidaan pääperiaatteena pitää sitä, että valitaan tapa joka tuo parhaiten vastauksen tutkimusongelmaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen teossa erityisesti analyysivaihe koetaan usein vaikeaksi: Vaihtoehtoja on paljon eikä tiukkoja sääntöjä valintaan ole tarjolla. Tyypillisimmät analyysimenetelmät kvalitatiivisen tutkimuksen yhteydessä ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, keskusteluanalyysi ja diskurssianalyysi. (Hirsjärvi ym. 2013, 224.)

Aineisto analysoitiin teemoittelun avulla. Teemoittelussa aineistosta nostetaan esiin tutkimusongelmaa vastaavia teemoja. Tekstimassasta on eroteltava tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Tämä mahdollistaa eri teemojen esiintymisen ja ilmenemisen vertailun aineistossa. (Eskola & Suoranta 2003, 174.) Tutkimusraportissa esitetään usein myös näytteitä vastaajien alkuperäisistä tekstisitaateista. (Kananen 2008, 91.)

Teemoittelu eteni siten, että haastattelumateriaalista nostettiin esiin tutkimuskysymyksiä vastaavat kohdat. Ne tuotiin erilliselle Word -tiedostolle ja samanlaisina toistuvia teemoja alettiin merkitä allekkain omalla värikoodillaan. Näin saatua materiaalia oli helpompi käsitellä ja tulokset valikoituivat lopulta aihepiireiksi Työssä jaksamisen toteutuminen: työn kuormittavuus, palaute ja keskustelu, yhteistyö ja muuttuvat säännöt sekä Haasteita ja kehittämistarpeita: perehdytys ja tukiverkosto, resurssit, yhteinen suunnittelu ja työn koordinointi, järjestöjen välinen yhteistyö ja ilmapiiri töissä.

6 TULOKSET

6.1 Työssäjaksamisen toteutuminen

Työssä jaksamiseen vaikuttavat tekijät ryhmittivät neljään eri aihepiiriin, joita ovat työn kuormittavuus, palaute ja keskustelu, yhteistyö sekä muuttuvat säännöt. Vapaaehtoistyöntekijöiden näkemykset työssäjaksamisestaan olivat pääosin positiivisia, mutta tuloksista kävivät ilmi myös kokemukset uupumuksesta, aikapulasta ja resurssien puutteesta.

Vapaaehtoistyö oli toisinaan hyvinkin kuormittavaa pienten resurssien ja henkilöstömäärän vuoksi. Lisää vapaaehtoisia olisi tarvittu toimintaan mukaan ja lisävahvistusta pyydettiin SPR:ltä, mutta sitä ei saatu. Etenkin vastaanottokeskuksen kerhon pyörittäminen koettiin haasteelliseksi ja uuvuttavaksi 4-5 hengen miehityksellä, erityisesti silloin kun henkilöt sairastelivat tai lomailivat. Aikapulasta kärsittiin usein ja koettiin, ettei annetussa ajassa ehdi tehdä kaikkea sitä, mikä olisi pitänyt tehdä, esimerkiksi kaksi tuntia kestävässä vaatejakelussa:

Aina jäi omasta mielestä kesken ja harmistuneita poikia oven taakse odottelemaan seuraavaa kertaa.

Myös suomen kielen opetusta olisi tarvittu enemmän kuin vapaaehtoistyöntekijät ehtivät antaa, sillä oppiminen oli materiaalin ja yhteisen kielen puuttumisen takia maahanmuuttajilla hidasta. Toisaalta intensiivinen työ palkitsi antoisuudellaan:

Olin väsynyt mutta onnellinen.

Tällöin vapaaehtoistyön ei vienyt liikaa voimia vaan antoi lähinnä positiivista energiaa. Työssä jaksamista tuki se ajatus, että kyseessä on vapaaehtoistyö, jota vapaaehtoinen voi näin ollen tehdä sen verran kuin hän itse kokee haluavansa.

Työssä jaksamisen, innostuksen ja oman kehittymisen kannalta oli tärkeää saada palautetta, mm. vastaanottokeskuksen kerhoon osallistujilta vaikkapa siitä, että työntekijällä oli ollut iloinen mieli. Myös suomenkielen opetusryhmän asiakkaat antoivat positiivista palautetta ja tämä oli lisännyt sekä itsevarmuutta että motivaatiota toimia vapaaehtoistyössä. Merkittävänä nähtiin lisäksi erilaiset avunpyynnöt turvapaikanhakijoiden pyörien korjaukseen liittyen, sillä ne koettiin arvostuksen osoituksina sekä työn tarpeellisuutta korostavina. Yleisesti ottaen positiivinen palaute vahvisti käsitystä työn merkityksellisyydestä. Turvapaikanhakijoiden antaman palautteen lisäksi muilta vapaaehtoisilta saadut positiiviset kommentit olivat tärkeitä:

Omaan jaksamiseen vaikuttaa eniten se, että saan tehdä itsenäisesti työtä, ja on henkilöitä, joiden kanssa voin jakaa mielipiteitä ja saada rakentavaa palautetta. Tärkeää on myös saada huomata, että siitä on apua ja hyötyä!

Keskustelut vapaaehtoisten kesken työn lomassa mahdollistivat tunteiden purkamisen:

Tämä vapaa keskustelu auttaa jaksamaan, kun toinen ymmärtää mistä puhutaan ja kokee samaa tuskaa autettavien avuttomuuden edessä.

Kokemusten vaihto oli merkityksellistä esimerkiksi myös yhteisessä joulujuhlassa. Keskusteluissa vapaaehtoisryhmien kesken korostettiin työssäjaksamista ja turvallisuusajattelua. Huomattiin että monien vapaaehtoisten oli vaikeaa nähdä omat rajansa työssä ja hyväksyä se, ettei kaikkia turvapaikanhakijoita voi auttaa, sillä ei ole mahdollista tehdä koko ajan töitä.

Yhteistyön vastaanottokeskuksen ohjaajien kanssa todettiin sujuvan pääosin oikein hyvin. Suurin osa heistä koettiin mukaviksi, mutta toisaalta osan ajateltiin suhtautuvan hieman epäilevästi vapaaehtoistyöntekijöihin. Ohjaajien koettiin myös olevan mukana toiminnassa, ja heidän positiivinen asenteensa vapaaehtoisiin kannusti vapaaehtoisia työssään. Myös vartijat nähtiin

myönteisesti yhteistyökumppaneina. Yhteistyön sujuvuus ja asenne helpottivat osaa vapaaehtoisista ymmärtämään myös pientä kaoottisuutta, muun muassa tiedon huonoa kulkua ja järjestelyjen nopeitakin muutoksia.

Uudet säännöt, esimerkiksi henkilökortin tai passin jättäminen vastaanottoon vierailun ajaksi vaikuttivat vapaaehtoistyöntekijöiden toimintaan hyvinkin eri tavoin. Osa koki ne "raskauttavasti" ja sääntöjä pidettiin hankalina ja naurettavinakin. Periaatteesta ei haluttu luovuttaa omia henkilöpapereita, kun niitä ei ole totuttu luovuttamaan kenellekään. Toisaalta osa vastaajista näki ne päinvastoin hyvinkin myönteisesti, turvallisuusajattelua korostavana toimintana.

6.2 Haasteita ja kehittämistarpeita

Tuloksista ilmeni haasteiden ja kehittämistarpeiden moninaisuus. Näitä olivat perehdytys ja tukiverkosto, resurssit, yhteinen suunnittelu ja työn koordinointi, järjestöjen välinen yhteistyö sekä ilmapiiri töissä.

Vapaaehtoistyöntekijöiden perehdytyksessä todettiin olevan parantamisen varaa. Kaivattiin selkeää perehdytysohjelmaa sekä mahdollisuutta tavata ja vaihtaa kokemuksia muiden vapaaehtoisten kesken. Toimiva perehdytys olisi tarpeen vapaaehtoistyöntekijöiden nopean vaihtuvuuden vuoksi; Uusien ihmisten tutustuttaminen toimintaan ja talon tapoihin oli haastavaa. Kokeneemmat vapaaehtoiset eivät lisäksi aina olleet paikalla, kun uusi ihminen saapui ja ohjaajat olivat liian kiireisiä perehdyttääkseen. Perehdytystä olisi kaivattu myös epäselviin asioihin, muun muassa kysymykseen vapaaehtoisten oikeusturvasta esimerkiksi mahdollisten vahinkotilanteiden sattuessa.

Vapaaehtoistyöntekijät kokivat, että heiltä kysyttiin toisinaan mahdottomia asioita, joihin he eivät osanneet vastata. Tässäkin perehdytys olisi ollut paikallaan. Turvapaikanhakijat kaipasivat tietoa jatkuvasti; Todettiin että vapaaehtoiset joutuivat itse ottamaan selvää lakien sisällöistä ja Migrin toimintatavoista yrittäessään ohjata turvapaikanhakijoita oikeisiin osoitteisiin.

Haasteena työssä oli myös kulttuurien välisten eri tapojen selventäminen: muun muassa sen pohtiminen, millaiset asiat tulee ottaa huomioon turvapaikanhakijoiden lähtiessä ulos keskuksesta tutustumaan ihmisiin. Haasteena oli lisäksi pitää mielessä se, ettei kysele turvapaikanhakijoilta heidän tilanteidensa yksityiskohtia, mikäli he eivät itse asioitaan kerro.

Vapaaehtoistyössä kaivattiin parempaa ja selkeämpää tukiverkostoa vapaaehtoistoimintayhdistyksen taholta. Todettiin että todellinen, käytännön tuki olisi tarpeellista, samoin aktiivisempi yhteydenotto ajankohtaisten käytännön asioiden osalta. Käytännönläheisyyden sijaan lähestymistavan nähtiin olevan toisenlainen:

että pönkitetään hierarkkista toimintaa ja kaiken maailman ohjeistusta.

Tämän ei koettu tukevan vapaaehtoistoinnassa vaan päinvastoin häiritsevän. SPR:n toimintatapaa ei pidetty hyvin organisoituna vaan enemmänkin vanhoillisena: Koulutuksia ja sääntöjä oli paljon, mutta silloin kun oli tarve käytännön tuelle tai ohjeistukselle, sitä ei saanutkaan. Koettiin, että

johtohenkilöt pönkittivät omaa tärkeyttään enemmän kuin olivat tukemassa ruohojuuritoimintaa.

Vapaaehtoistyössä toimimiseen kaivattiin parempia resursseja: tiloja toiminnalle sekä varoja tarvikkeiden hankintaa varten. Vastaanottokeskuksesta puuttui tila, jossa vapaaehtoiset voisivat viettää aikaa turvapaikanhakijoiden kanssa. Alakerrassa oli aula, johon vapaaehtoiset saivat tulla, mutta tätä pidettiin ahtaana, meluisana ja epäviihtyisenä. Sellaista paikkaa olisi tarvittu, jossa saisi istua ja jutella rauhassa turvapaikanhakijan kanssa.

Ohjaajien, johdon, vartijoiden sekä keittiöhenkilökunnan toivottiin luovan yhteiset säännöt heti alussa; tämä helpottaisi kaikkien osuutta työhön. Koska yhteisiä pelisääntöjä ei koettu olevan, vapaaehtoistyöntekijät loivat niitä yksin improvisoiden.

Vapaaehtoisten johtamisen ja työn koordinoimisen ajateltiin olevan haastavaa ja tähän olisi kaivattu muutosta.

kaikki haluaa kaikkea muttei sitten ilmesty paikan päälle tai aiheuttaa kitkaa vaikkapa vastaanottokeskuksen henkilöstön kanssa riitelemällä, joka haittaa sitten kaikkien toimintaa.

Vaatimuksia nähtiin olevan paljon: piti muun muassa olla suunnitelma, jossa oli SPR:n mukainen ohjelma. Tähän tuli kirjata ylös osallistujamäärät ja nimet sekä kirjoittaa raportti perään. Tuloksissa tuotiin esiin, ettei tällaiseen ole aikaa eikä kirjaamisen ajateltu olevan tarkoituksenmukaistakaan. Sen sijaan asioiden läpikäynnin muutamaan kertaan yhdessä vastaanottokeskuksen väen kanssa koettiin riittävän.

Joustavalle ja riittävän hyvälle seurantajärjestelmälle nähtiin olevan tarvetta. Tämä ajateltiin olevan sekä vapaaehtoisten, vartijoiden että turvapaikanhakijoiden etu. Seurantajärjestelmä ajateltiin tuovan jämäkkyyttä, sillä etenkin vartijoiden tulisi olla selvillä siitä, keitä talossa liikkuu ja missä tarkoituksessa.

Haasteena oli myös kieliopetus, jossa oli vaihteleva ryhmäkoko: toisinaan viisi osallistujaa, toisinaan kaksikymmentä. Etukäteen ei ollut tietoa siitä, kuka on tulossa tunnille ja tämän lisäksi oli aina uusia opiskelijoita mukana. Toisaalta tätä pidettiin myös rikkautena: mielenkiintoisena ja haastavana.

Järjestöjen välisen yhteistyön todettiin olevan tarpeellista, jottei kävisi niin, että tehdään samoja asioita ja päällekkäisiä toimintoja. Sujuvampi yhteistyö olisi tarpeellista sikäläkin, että vapaaehtoistyöntekijöiden vaihtuvuus on nopeaa.

SPR:n taholta kaivattiin selkeämpiä ohjeita, etenkin tietoa siitä, kuinka paljon rahaa on mahdollista käyttää ja kuinka rahoitusta haetaan. Ohjeiden puuttuessa vapaaehtoistyöntekijä oli käyttänyt omia rahojaan ja toivonut sitten vain parasta: sitä, että hän saisi myönteisen päätöksen korvauksesta.

Vapaaehtoistyöntekijöiden erilaisten taustojen ilmaistiin toisinaan nostattavan kriittisiä keskusteluja:

Realistisesti / naivistisesti suhtautuvien ajatukset eivät aina menneet yksin.

Tuloksista ilmeni, että vapaaehtoistyöntekijät olivat useimmin naisia, joiden ajateltiin empaattisuudellaan harhautuvan uskomaan turvapaikanhakijoita kaikissa asioissa. Pidettiin hyvänä ja kannattavana välillä epäillä ja kyseenalaistaa. Ilmapiiriä pidettiin vastaanottokeskuksessa aluksi hyvänä, mutta sen nähtiin muuttuneen myöhemmin jäykemmäksi.

7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaiset tekijät vaikuttivat vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen toiminnassaan eräässä pääkaupunkiseudun vastaanottokeskuksessa. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, millaisia haasteita ja kehittämistarpeita vapaaehtoistyöntekijät havaitsivat työssään. Tuloksia tarkastellessa huomattiin, että näkemykset omaan työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen vaikuttavista tekijöistä olivat hyvinkin moninaisia: Työn kuormittavuuden nähtiin vaikuttavan merkittävästi työhyvinvointiin ja omaan jaksamiseen. Kuormittavuutta lisäsivät mm. pienet resurssit, henkilöstön vähyyt ja aikapula. Palautteella ja keskustelulla oli merkittävä rooli työhyvinvoinnin syntymiselle: Positiivinen palaute vahvisti käsitystä työn merkityksellisyydestä ja vaikutti tätä kautta positiivisesti omaan jaksamiseen. Yhteistyötä pidettiin myös tärkeänä osana työhyvinvoinnin syntymistä: vastaanottokeskuksen ohjaajat ja vartijat nähtiin pääosin myönteisesti yhteistyökumppaneina, ja heidän positiivinen asenteensa vapaaehtoiisiin kannusti vapaaehtoisia työssään. Lisäksi tuloksista nousi esiin vastaanottokeskuksen muuttuvat säännöt osana vapaaehtoistyöntekijöiden työssäjaksamista. Osa koki ne raskauttavasti, osa taas myönteisesti työn turvallisuutta korostavana toimintana.

Haasteista ja kehittämistarpeista vapaaehtoistyössä nousivat tuloksissa esiin keskeisenä perehdytyksen ja tukiverkoston merkitys. On selkeä tarve toimivalle perehdytykselle. Lisäksi tarve nousee myös käytännön tukiverkostolle vapaaehtoistoimintayhdistyksen taholta. Resurssien pienuus nähtiin haasteeksi. Tämä näkyi mm. sopivien tilojen ja materiaalien puutteena. Yhteinen suunnittelu yhteisten pelisääntöjen luomiseksi vastaanottokeskuksessa nousi tuloksissa esiin vahvaksi kehittämistarpeeksi. Lisäksi huomattiin, että kehittämishaasteita on järjestöjen välisessä yhteistyössä, jottei tehdä samoja asioita tai päällekkäisiä toimintoja, ja hyvän ilmapiirin luomisessa töissä.

Vapaaehtoistyöntekijöillä on vahva rooli osana vastaanottokeskusten toimintaa. Hyvin toimiva vapaaehtoistyö ja työhyvinvoinnin kokemus vaikuttavat siihen kuinka vapaaehtoinen jaksaa työssään. Samalla se vaikuttaa myös asukkaiden hyvinvointiin ja koko vastaanottokeskuksen toimintaan positiivisesti. Siten on tärkeää pitää huolta sopivasta työn kuormituksesta ja kehittää vahvempaa perehdytystä työhön sekä yhteistyötä järjestöjen välillä edelleen osana hyvinvoivaa vapaaehtoistyötä. Tämä syntyy pitkäjänteisellä toiminnalla, ei irrallisilla tempauksilla. Työhyvinvoinnin toteutuessa myös vapaaehtoisten sitoutuminen työhönsä kasvaa.

Opinnäytetyön prosessi on ollut voimia vievä, mutta samalla antoisa, mielenkiintoinen ja opettavainen. Työn suunnitteluvaihe, aiheen rajaaminen ja tutkimuskysymysten hahmottuminen veivät ajallisesti pitkän jakson prosessista ja siksi työ tuntui lähtevän hitaasti käyntiin. Seuraavan vaiheen muodosti haastattelulomakkeiden suunnittelu ja toteutus. Lomakkeiden palaututtua opinnäyte tuntui lähtevän vauhdilla etenemään teoreettisen viitekehyksen kirjoittamisen ja saatujen vastausten analysoinnin merkeissä. Haasteeksi näyttäytyi kirjoitustyö, sillä suomi ei ole äidinkieleni. Siihen tarvittiin aikaa ja huolellista kielen tarkistustyötä. Toisena haasteena oli sopivien lähteiden löytäminen ajankohtaisesta aiheesta, josta ei löytynyt paljon materiaalia.

Opinnäytteen tekeminen on sujuvoittanut tiedonhaun taitoja sekä taitoa arvioida lähteiden luotettavuutta. Opinnäyte on myös kasvattanut kärsivällisyyttä ja järjestelmällisyyttä laajaa työtä tehdessä. Diakin arvot lähimmäisenrakkaus, avoin vuorovaikutus sekä laadukas ja tuloksellinen toiminta ovat olleet tämän työn teossa lähtökohtaisina ajatuksina. Lisäksi Diakin opinnäytettä koskevat tavoitteet on otettu huomioon läpi prosessin.

Opinnäytetyön prosessi on ollut kaiken kaikkiaan oikein positiivinen ja onnistunut kokemus. Työn aihe on alusta saakka koettu tärkeäksi ja ajankohtaiseksi ja tämä on kantanut eteenpäin läpi prosessin. Prosessin antama itseluottamus ja tunne oman ammatillisen kasvun lisääntymisestä tuovat hyvää pohjaa myös työelämässä toimimiseen.

LÄHTEET

- Diakonia ammattikorkeakoulu i.a. Arvot ja toiminta-ajatus. Viitattu 25.5.2017.
<http://www.diak.fi/mikadiak/strategia/Sivut/default.aspx>
- Eskola, Antti & Kurki, Leena 2001. Johdannoksi. Teoksessa Antti Eskola ja Leena Kurki (toim.): Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Halttunen-Sommardahl, Riitta & Linna, Eeva 2007. Vapaaehtoistyö sosiaaliviraston näkökulmasta. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto.
- Helsingin Yliopisto i.a. Tutkimusetiikka. Viitattu 22.5.2017.
<https://www.helsinki.fi/fi/tutkimus/tutkimusymparisto/tutkimusetiikka>
- Helve, Otto; Tuomisto, Karoliina; Tiittala, Paula & Puumalainen, Taneli 2016. Turvapaikanhakijoiden terveydenhuollon toteutuminen 2015 - 2016 - Raportti kyselystä vastaanottokeskuksille. Helsinki: Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 9.5.2017.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131610/URN_ISBN_978-952-302-775-6.pdf?sequence=1
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Jyväskylän Yliopisto. 2015. Laadullinen tutkimus. Viitattu 25.5.2017.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>
- Kallunki, Elisa 2015. Yle uutiset 20.8.2015. Lasten leikittämistä, vaatteita, rahaa –näin voit auttaa pakolaisia. Viitattu 31.7.2017.
<https://yle.fi/uutiset/3-8239272>
- Kananen, Jorma 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Kirkkopalvelut ry i.a. Miksi auttaa meidän kauttamme? Viitattu 23.5.2017.
<https://vapaaehtoistyö.fi/miksi-auttaa-meidan-kauttamme>

- Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 746/2011. Viitattu 13.5.2017.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746>
- Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Viitattu 13.5.2017.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- Laki maahanmuuttovirastosta 156/1995. Viitattu 21.11.2017.
<http://finlex.fi/fi/laki/alkup/1995/19950156>
- Maahanmuuttovirasto 2016a. Maahanmuuttoviraston vuosi 2015 oli poikkeuksellinen. Viitattu 13.5.2017.
http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/maahanmuuttoviraston_vuosi_2015_oli_poikkeuksellinen_66191
- Maahanmuuttovirasto 2016b. Humanitaarista suojelua ei myönnetä enää, uudet maalinjaukset Afganistanista, Irakista ja Somaliasta. Viitattu 13.5.2017.
http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/humanitaarista_suojelua_ei_myonneta_ena_uudet_maa_linjaukset_afganistanista_irakista_ja_somaliasta_67589
- Maahanmuuttovirasto i.a.a Vastaanottokeskukset. Viitattu 13.5.2017.
http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottotoiminta/vastanottokeskukset
- Maahanmuuttovirasto i.a.b Maahanmuuttoasioiden vastuunjako. Viitattu 9.05.2017.
http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/maahanmuuttoasioiden_vastuunjako
- Nylund, Marianne & Yeung, Anne. 2005. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino
- Pakolaisneuvonta ry 2017a. Turvapaikanhakijan asema Suomessa. Viitattu 9.5.2017. <http://www.pakolaisneuvonta.fi/?lid=66>
- Pakolaisneuvonta ry 2017b. Turvapaikkamenettely Suomessa. Viitattu 11.5.2017. <http://www.pakolaisneuvonta.fi/?lid=35>
- Punainen Risti. Turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanotto. Viitattu 31.7.2017. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen->

ristiin/tyomme-suomessa/turvapaikanhakijoiden-pakolaisten-
vastaanotto

- Sinigaglia-Amadio 2007. Une approche sociologique du travail associatif dans les quartiers dits sensibles. De l'expérience à l'expertise. (Pro gradu –tutkielma, universite Paul-Verlaine Metz, ecole doctorale piemes, département de sociologie). Viitattu 27.10.2017.
http://docnum.univ-lorraine.fr/public/UPV-M/Theses/2007/Sinigaglia_Amadio.Sabrina.LMZ0709.pdf
- Sisäministeriö i.a.a Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. Viitattu 23.5.2017. <http://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>
- Sisäministeriö i.a.b Usein kysytyt kysymykset turvapaikanhakijoista. Viitattu 23.5.2017. <http://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset/ukk>
- Sosiaali- ja terveysministeriö i.a. Työhyvinvointi. Viitattu 24.5.2017.
<http://stm.fi/tyohyvinvointi>
- Suomen Akatemia i.a. Tutkimusetiikka. Viitattu 22.5.2017.
<http://www.aka.fi/fi/rahoitus/hyva-tutkimustapa/tutkimusetiikka1>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomi, Jouni 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Turvapaikanhakijoidentuki ry i.a. Toimintamme. Viitattu 14.5.2017.
<http://turvapaikanhakijoidentuki.fi/fi/toimintamme>
- Tuula Johansson 2016. Opinnäyte vastaanottokeskusten vapaaehtoistyön tukena. 2016. Viitattu 31.7.2017.
<https://www.humak.fi/uutiset/vapaaehtoistyö-tarkastelussa/>
- Työterveyslaitos i.a. Työhyvinvointi. Viitattu 24.5.2017.
<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>
- Ulkomaalaislaki 301/2004. Viitattu 21.11.2017.
<http://finlex.fi/fi/laki/alkup/2004/20040301>

- Valli, Raine 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus, 103–127.
- Valtioneuvosto 2015. Vapaaehtoistyö, talkootyö, naapuriapu – kaikki käy. Viitattu 23.5.2017.
http://valtioneuvosto.fi/artikkeli//asset_publisher/vapaaehtoistyö-talkootyö-naapuriapu-kaikki-kay?_101_INSTANCE_3wyslLo1Z0ni_groupId=10623
- Ylhävuori, Tarmo 2017. Vastaanottokeskuksissa tarvetta vapaaehtoisille miehille. Viitattu 31.7.2017. <https://www.kirkkojakaupunki.fi/-/vastaanottokeskuksissa-tarvetta-vapaaehtoisille-miehil-1>
- Yeung, Anne Birgitta 2004. Individually together. Volunteering in Late Modernity: Social Work in the Finnish Church. Helsinki: The Finnish Federation for the Social Welfare and Health.

LIIKTEET

LIITE 1: Saatekirje

Kysely vapaaehtoistyöntekijöille

Hei!

Olen ensi syksynä 2017 valmistuva sosionomiopiskelija Diak ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on (1.) tutkia vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamista ja työhyvinvoinnin toteutumista toiminnassaan vastaanottokeskuksessa. Toiminnasta kartoitan muun muassa suomenkielen opetusryhmän, Reilu-kerhotoiminnan, vaatteidenjaon, ulkoilmapelit ja -leikit sekä yhteiset keskustelut ja retket. Toisena tavoitteena (2.) on selvittää millaisia mahdollisia haasteita ja kehittämistarpeita vapaaehtoiset löytävät työstään.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi niin halutessaan myös keskeyttää. Käsittelem vastauksesi luottamuksellisesti. Tutkimuksen päätyttyä vastauslomakkeet hävitetään. Toivon että lähetät lomakkeen takaisin minulle 16.6.2017 mennessä alla mainittuun sähköpostiosoitteeseen.

Kiitos vastauksistasi!

Erik Chibani

LIITE 2: Kysely

TAUSTA JA KOULUTUS

1. Sukupuoli a) Nainen b) Mies
2. Ikä
 - a) 18-30
 - b) 31-40
 - c) 41-50
 - d) 51-60
 - e) 61-70
 - f) Yli 70
3. Mikä on koulutustaustasi ja mitkä ovat valmiutesi vapaaehtoistyöhön?
4. Onko koulutus tarpeellinen ja oletko tarvinnut lisää koulutusta?

OSALLISTUMINEN JA KOKEMUS VAPAAEHTOISTOIMINNASTA

5. Miten olet kuullut vapaaehtoistoiminnasta vastaanottokeskuksessa?
6. Onko sinulla kokemusta muualla vapaaehtoisena toimimisesta ennen vastaanottokeskukseen tuloa?
7. Mitä perehdytystä olet saanut vastaanottokeskuksessa?
8. Mitkä olivat tehtäviäsi vastaanottokeskuksessa ja kuinka monta tuntia olet työskennellyt viikossa?

MOTIVAATIO JA JAKSAMINEN

9. Mistä sait motivaation lähteä vapaaehtoistoimintaan?
10. Onko teillä virkistystilaisuuksia? Olivatko ne tärkeitä jaksamisesi kannalta?
Haluatko Tutu ry:n järjestämää virkistystoimintaa itsellesi? Millaista?
11. Onko teillä työnohjausta? Mitä hyötyä sait ohjauksesta?

12. Minkälaisiin haasteisiin olet törmännyt työssäsi vapaaehtoisena?
13. Koitko työsi kuormittavaksi? Minkälaiset tekijät vaikuttavat omaan jaksamiseesi työssä?
14. Koitko koulutuksen tärkeäksi oman jaksamisesi ja kehittymisesi kannalta? Miten?
15. Vaikuttivatko uudet säännöt, esimerkiksi henkilökortin tai passin jättäminen vastaanottoon vierailun ajaksi, motivaatioosi jatkaa vapaaehtoistoiminnassa? Miksi?

YHTEISTYÖ JA PALAUTE

16. Onko yhteistyö ohjaajien kanssa sujunut hyvin? Onko parannettavaa?
17. Koitko saavasi riittävästi palautetta tekemästasi työstä? Miten se auttoi sinua kehittymään?

KEHITTÄMISTARPEET

18. Mitkä ovat kehitysehdotuksiasi vapaaehtoistoiminnan parantamiseksi vastaanottokeskuksessa?
19. Onko lisättävää?

Kiitos vastauksestasi!