

**Työntekijöiden perehdyttäminen
turvapaikanhakijoiden
vastaanottokeskuksessa
Perehdytysmateriaali vastaanottokeskukseen**

Anna Poikkijoki

Opinnäytetyö
Toukokuu 2017
Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi (AMK), sosiaalialan koulutusohjelma

Tekijä(t) Poikkijoki, Anna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2017
	Sivumäärä 81	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Työntekijöiden perehdyttäminen turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa Perehdytysmateriaali vastaanottokeskukseen		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Nisula, Leila		
Toimeksiantaja(t)		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Työelämän tutkivan kehittämistyön tarkoitus oli lisätä tietoa vastaanottokeskuksessa tehtävästä ohjaustyöstä, ja kehittää vastaanottokeskuksen työntekijöiden hyvinvointia. Tätä varten, tuotettiin vastaanottokeskuksen työntekijöille tietoa perehdyttämisen merkityksestä työhyvinvointiin. Työn tavoite oli tuottaa perehdyttämismateriaali vastaanottokeskuksen käyttöön.</p> <p>Kiire ja nopeasti muuttuvat tilanteet ovat tyypillisiä vastaanottokeskuksessa ja vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin ja jaksamiseen. Perehdyttäminen ja perehdytysmateriaali tukevat työntekijän ja koko työyhteisön hyvinvointia, tuoden arkeen rutiineja ja rakenteita, jotka saattavat kiireen keskellä olla hukassa.</p> <p>Perehdyttämiskansion työstämistä varten, kerättiin tutkimusaineisto teemahaastattelun ja kirjallisuuskatsauksen avulla. Teemahaastattelut toteutettiin 11.5.2016 ja 24.11.2016 vastaanottokeskuksessa ja niissä haastateltiin yhteensä viittä vastaanottokeskuksen työntekijää. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.</p> <p>Työelämän tutkivan kehittämistyön tulokset osoittivat, että perehdyttämismateriaali tukee vastaanottokeskuksen uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Perehdyttäminen luo yhtenäisen pohjan uusien työntekijöiden osaamiselle vastaanottokeskustyössä ja auttaa heitä suhtautumaan vastaanottokeskustyölle ominaisiin muutoksiin ja epävarmuuteen.</p> <p>Perehdyttämisellä luodaan työyhteisön jäsenten välille yhteishenkeä, mikä auttaa työntekijöitä tekemään yhteistyötä myös jatkuvien muutosten keskellä. Perehdyttämismateriaali on tärkeä apu perehdytyksessä, mutta perehdyttäminen onnistuu parhaiten, kun koko työyhteisö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Vastaanottokeskus, perehdyttäminen, työhyvinvointi, työntekijä, työyhteisö		
Muut tiedot		

Author(s) Poikkijoki, Anna	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2017 Language of publication: Finnish
	Number of pages 81	Permission for web publication: x
Title of publication Work place introduction for the employees of a reception center for asylum seekers Workplace introduction material for a reception center for asylum seekers		
Degree programme Degree Programme in Social Services		
Supervisor(s) Nisula, Leila		
Assigned by		
<p>Abstract</p> <p>The aim of the work-related development study was to increase understanding of the work at reception centres for asylum seekers and develop the work-related well-being of the employees of these reception centres. The aim was to produce information about the impact of workplace introduction on work-related well-being. The objective of the study was to produce material for work introduction for the employees of reception centres for asylum seekers.</p> <p>A reception centre for asylum seekers is a hectic working environment where changes in the tasks and situations occur very often. This has a great impact on the work-related well-being of those who work in such an environment. Introduction and introduction material support the work-related well-being of the employees and also that of the whole work community by bringing routine and structure to the work.</p> <p>The data was collected by using theme interviews and a literature review. Five people working at a reception centre were interviewed for the study. The interviews were conducted on May the 11th 2016 and November the 24th 2016. The data were analysed by using content analysis.</p> <p>According to the results, introduction material supports the workplace introduction of the new employees at a reception centre. It helps to create coherence and consistency in the work-related skills and helps to deal with the constant changes and uncertainties that are a part of the work. Introduction to work helps to create team spirit between the members of the work community, which helps them to deal with the constant changes together as a team.</p>		
Keywords/tags (subjects) Reception centre, workplace introduction, work-related well-being, employee, work community		
Miscellaneous		

Sisältö

1 Johdanto.....	3
2 Turvapaikanhakijat.....	4
3 Vastaanottokeskustoiminta.....	6
3.1 Suomen Punainen Risti.....	7
3.2 Vastaanottokeskuksessa tehtävän työn erityispiirteet.....	9
3.3 Turvapaikkaprosessi.....	11
4 Perehdyttäminen.....	12
5 Työhyvinvointi.....	15
5.1 Osaamisen merkitys työhyvinvoinnissa.....	15
5.2 Toimiva työyhteisö.....	16
5.3 Työhyvinvoinnin ja osaamisen merkitys asiakastyössä.....	18
5.4 Kiireen ja työelämän muutosten vaikutus työhyvinvointiin.....	19
6 Aikaisemmat tutkimukset.....	20
7 Opinnäytetyön toteuttaminen.....	23
7.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämiskysymykset.....	24
7.2 Aineiston kerääminen.....	25
7.3 Aineiston analysointi.....	27
7.4 Opinnäytetyön luotettavuuden arviointi.....	29
7.5 Työelämän tutkivan kehittämistyön eettiset periaatteet.....	31
8 Kehittämistyön prosessi.....	32
9 Tutkivan kehittämistyön tulokset.....	34
9.1 Tarve perehdytysmateriaalin kehittämiseksi.....	34
9.2 Perehdyttämisen merkitys vastaanottokeskustyössä.....	38
9.2.1 Perehdyttämisen merkitys yksilölle.....	38
9.2.2 Perehdyttämisen merkitys yhteisölle.....	41
9.3 Perehdyttäminen muutoksista selviytymisen tukena.....	42
10 Johtopäätökset.....	46

11 Pohdinta.....	47
11.1 Työelämälähtöisen tutkivan kehittämistyön toteuttamisesta.....	47
11.2 Työelämälähtöisen tutkivan kehittämistyön tuloksista.....	48
Lähteet.....	50
Liitteet.....	55
Liite 1 Vastaanottokeskuksen perehdytyskansio.....	55
Liite 2 Vastaanottokeskuksen perehdytysuunnitelma.....	78
Liite 3 Teemahaastattelujen kysymykset.....	80

1 Johdanto

Vastaanottokeskustoiminta ja kansainvälistä suojelua hakevat turvapaikanhakijat ovat saaneet paljon huomiota osakseen erityisesti vuodesta 2015 lähtien. Syy tähän on Suomeen saapuneiden turvapaikanhakijoiden määrän räjähdysmäinen kasvu vuonna 2015, jolloin maahan saapui 32 476 turvapaikanhakijaa (Turvapaikanhakijat 2016, 3). Aiemmin 2000-luvulla, esimerkiksi vuosien 2009-2013 aikana, vaihtelivat turvapaikanhakijoiden määrät Suomessa 3000 ja 6000 välillä (Turvapaikka-asiat 2013. 2014, 1). Tämä valtava kasvu tulijoiden määrässä on suora seuraus maailman tämänhetkisestä pakolaiskriisistä, joka on toisen maailman sodan jälkeen suurin pakolaiskriisi (Turvapaikanhakijat ja pakolaiset 2016). Maahan tulleiden turvapaikanhakijoiden suurten määrrien takia, Suomeen avattiin kiireellisesti uusia vastaanottokeskuksia loppuvuodesta 2015 ja alkuvuodesta 2016. Tämän opinnäytetyön kirjoittamishetkellä huhtikuussa 2017, toimii Suomessa 62 vastaanottokeskusta (Vastaanottokeskukset kunnittain 2017).

Suomen Punainen Risti on ollut alusta asti tärkeä toimija vastaanottokeskustoiminnassa Suomessa, sillä Punainen Risti on järjestönä organisoitunut ja tottunut toimimaan nopeasti kriisitilanteissa. Tällä hetkellä Suomessa olevista vastaanottokeskuksista 33 on Suomen Punaisen Ristin ylläpitämiä. Vastaanottokeskusten määrän nopean kasvun seurauksena, on vastaanottokeskuksiin täytyntä palkata valtavia määriä työntekijöitä, joista monilla ei ole aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisista tehtävistä. Lisäksi vastaanotto toiminta elää turvapaikanhakijoiden turvapaikkaprosessien mukaan, eli työ elää ja muuttuu koko ajan. Nämä ja monet muut seikat tekevät vastaanottokeskuksesta haastavan työympäristön, jossa perehdyttämisen merkitys korostuu. Perehdyttämällä taataan työntekijöiden osaaminen ja työhyvinvointi sekä yhtenäinen linja suhteessa työhön ja vastaanottokeskuksen asiakkaisiin. Monilla vastaanottokeskuksilla ei kuitenkaan työn hektisen luonteen takia ole ollut mahdollista laatia työntekijöille varsinaista perehdytysmateriaalia, vaan ohjeistuksena ovat olleet esimerkiksi Punaisen Ristin toimintaa ohjaavat toimintaperiaatteet ja ohjeistukset, mitkä ovat erittäin tärkeitä, mutta eivät välttämättä riittäviä ainoana perehdytysmateriaalina.

Opinnäytetyössäni on kyse tutkivasta työelämän kehittämisestä. Opinnäytetyöni tarkoitus on lisätä tietoa vastaanottokeskuksessa tehtävästä työstä ja kehittää vastaanottokeskuksen työntekijöiden hyvinvointia tuottamalla vastaanottokeskuksen työntekijöille tietoa perehdyttämisen merkityksestä työhyvinvointiin. Työn tavoite on koota perehdytyskansio vastaanottokeskuksen käyttöön, työntekijöiden hyvinvoinnin parantamiseksi ja työn laadun vahvistamiseksi. Perehdyttämismateriaalin avulla vastaanottokeskuksen uusien työntekijöiden perehdyttämisestä tulee järjestelmällistä, mikä lisää työhyvinvointia ja parantaa työntekijöiden osaamista ja näin ollen parantaa työn laatua. Samalla pohdin perehdyttämisen merkitystä ja sen vaikutusta työhyvinvointiin erityisesti vastaanottokeskuksessa tehtävän työn näkökulmasta.

Opinnäytetyöni kautta myös laajempi lukijakunta pystyy tutustumaan vastaanottokeskuksessa tehtävään työhön sekä perehdyttämisen merkitykseen tässä kiireisessä työympäristössä. Opinnäytetyössäni avaan vastaanottokeskustyön sisältöjä yleisellä tasolla sekä tarkastelen opinnäytetyöni teoreettisen viitekehyksen eli perehdyttämisen ja työhyvinvoinnin vaikutuksia ja merkityksiä suhteessa vastaanottokeskuksessa tehtävään ohjaustyöhön. Opinnäytetyön aineistona on perehdyttämiseen ja työhyvinvointiin liittyvä kirjallisuus sekä vastaanottokeskuksen henkilökunnan haastattelut, jotka toteutettiin touko- ja marraskuussa 2016. Tutkin sisällönanalyysin avulla haastatteluissa esiin tulevia kokemuksia vastaanottokeskustyöstä erityisesti työhyvinvoinnin ja perehdyttämisen näkökulmasta. Opinnäytetyöni lopussa esittelen teoreettisen tiedon ja tutkimusaineiston pohjalta tekemiäni johtopäätöksiä.

2 Turvapaikanhakijat

Koska opinnäytetyöni sijoittuu vastaanottokeskukseen, ovat turvapaikanhakijat opinnäytetyöni kannalta erittäin keskeinen ryhmä. Turvapaikanhakija on henkilö, joka perustellun pelon takia oleilee kotimaansa ulkopuolella. Perustelluksi peloksi määritellään pelko vainotuksi tulemisesta poliittisen mielipiteen, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen, alkuperän, kansalaisuuden tai uskonnon

takia. (L301/2004, 87 §.) Suomessa turvapaikanhakijoiden vastaanottoon liittyvistä käytännön järjestelyistä ja suunnittelusta sekä valvonnasta vastaa Maahanmuuttovirasto (L746/2011, 8 §).

Turvapaikkaprosessi alkaa siitä, kun henkilö saapuu Suomeen ja ilmoittaa suomalaisille viranomaisille haluavansa hakea turvapaikkaa. Viranomainen, joka vastaanottaa turvapaikkahakemuksen, hoitaa hakemuksen alkuvaiheen toimenpiteet eli tarkistaa henkilön henkilöllisyyden, ottaa sormenjäljet ja tekee rekisteritarkistukset tarvittaessa. Tämän jälkeen hakemus siirretään Maahanmuuttovirastolle käsittelyyn. (Turvapaikan hakeminen 2016.) Maahanmuuttovirasto järjestää turvapaikkatutkinnan, jossa selvitetään turvapaikanhakijan henkilöllisyys, matkareitti ja maahantulo Suomeen sekä tiedot siitä, mikä valtio on vastuussa turvapaikkatutkinnasta. Tutkintaan kuuluu myös suullinen turvapaikkapuhuttelu, jossa selvitetään turvapaikanhakijaan kohdistuneen vainon tai vainon uhan perustelut. (L301/2004, 97 §, 97a§.)

Jokainen turvapaikkatutkinnan päätös kansainvälisen suojelun myöntämisestä tehdään yksilöllisesti, huomioiden turvapaikanhakijan kuulustelussa esittämä selvitys hänen henkilökohtaisista olosuhteistaan siinä valtiossa, jossa hän asuu pysyvästi. Lisäksi ratkaisuun vaikuttaa ajantasainen tieto kyseisen valtion tilanteesta. (L301/2004, 98 §.) Hakemuksen käsittelyn ajaksi, henkilö ohjataan vastaanottokeskukseen, joka tarjoaa lain määräämät vastaanotonpalvelut, joihin kuuluu majoitus, sosiaalipalvelut, terveydenhuoltopalvelut, tulkkaus- ja käännöspalvelut, vastaanotto- ja käyttöraha sekä työ- ja opintotoimintaa (L746/2011, 13 §). Jos hakemus kansainvälisestä suojelusta hylätään, tehdään päätös henkilön käännäyttämistä tai maasta karkottamisesta, paitsi niissä tapauksissa, joissa ilmenee syy olla poistamatta henkilöä maasta (L301/2004, 98 §).

3 Vastaanottokeskustoiminta

Vastaanottokeskus on keskus, johon tilapäisesti majoitetaan kansainvälistä suojelua hakevat, ja sitä tilapäisesti saavat henkilöt siksi aikaa, kun heidän turvapaikkahakemuksensa käsitellään. Yksin ilman huoltajaa maahan tulleille

alaikäisille on olemassa omat vastaanottokeskukset. (Vastaanottokeskukset 2017.) Suomessa vastaanottokeskustoimintaa harjoittavat järjestöt ja kunnat, jotka ovat tehneet sopimuksen Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikön kanssa. Valtion ylläpitämiä vastaanottokeskuksia ovat Suomessa Joutsenon ja Oulun vastaanottokeskukset. (Vastuut ja roolit 2017.) Vaikka vastaanottokeskuksia ylläpitävät erilaiset tahot, on Maahanmuuttoviraston vastuulla kaiken käytännön toiminnan suunnittelu, ohjaus ja seuranta. Kuitenkin, turvapaikanhakijoiden vastaanottopalveluiden järjestämisestä on aina vastuussa se vastaanottokeskus, jonka asiakkaiksi heidät on rekisteröity. (Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän valvontaohjelma N.d.) Toisin sanoen, Maahanmuuttovirastolla on valtakunnallinen vastuu ja yksittäisillä vastaanottokeskuksilla on alueellinen vastuu vastaanottopalveluiden järjestämisestä.

Vastaanottokeskuksessa järjestettäviin palveluihin kuuluvat majoituksen ohella sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelut, joista vastaanottokeskuksen henkilökunta huolehtii turvapaikkahakemusprosessin ajan. Sosiaalipalveluihin kuuluu neuvontaa, ohjausta, sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita mahdollisia tukitoimia, joiden avulla ylläpidetään ja edistetään turvapaikanhakijoiden hyvinvointia. Lisäksi turvapaikanhakijoiden on mahdollista saada vastaanottorahana annettavaa taloudellista tukea välttämättömiä elämiskustannuksia ja perustarpeita varten. (Vastaanoton palvelut 2016.) Turvapaikkahakemuksen käsittelyyn liittyvissä asioissa on turvapaikanhakijoilla mahdollisuus ja oikeus saada oikeusapua ja käyttää tulkkauspalveluita. Vastaanottokeskuksen palveluihin kuuluu myös opinto- ja työtoimintaa, joihin osallistuminen on pakollista ja siitä kieltäytyväälle on seurauksena mahdollisesti vastaanottorahan vähentäminen. (Vastaanoton palvelut 2016.)

3.1 Suomen Punainen Risti

Turvapaikanhakijoita vastaanottavalla työllä on alusta asti ollut kiinteä sidos Suomen Punaiseen Ristiin. 1990-luvulla, jolloin turvapaikanhakijoiden määrät alkoivat Suomessa kasvaa voimakkaasti, halusi valtio ostaa vastaanotonpalvelut Suomen Punaiselta Ristiltä, koska työhön tarvittiin taho, joka oli hyvin organisoitunut ja

tottunut toimimaan nopeasti. Toiminnan käynnistäminen kävikin niin nopeasti, että monissa vastaanottokeskuksissa henkilöstö palkattiin samaan aikaan, kun turvapaikanhakijoita jo vastaanotettiin. (Helenius 1998, 4.)

Suomen Punainen Risti auttaa viranomaisia vastaanottotyössä ylläpitämällä Maahanmuuttoviraston pyynnöstä vastaanottokeskuksia ympäri Suomea (Turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanotto 2016). Maahanmuuttoviraston 4.4.2017 päivittämän listan mukaan, Suomessa tällä hetkellä olevista 62 vastaanottokeskuksesta 33 on Suomen Punaisen Ristin ylläpitämiä (Vastaanottokeskukset paikkakunnittain 2017). Tämä tarkoittaa sitä, että yli puolet Suomen vastaanottokeskuksista on Suomen Punaisen Ristin ylläpitämiä.

Suomen Punaisen Ristin toimintaa, myös vastaanottokeskusten osalta, ohjaa Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun seitsemän peruseriaatetta, jotka ovat inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, yleismaailmallisuus ja ykseys (Punaisen Ristin seitsemän periaatetta 2016). Punaisen Ristin perimmäinen päämäärä on estää ja lievittää inhimillistä kärsimystä. Inhimillisyydellä tavoitellaankin elämän suojelua, terveyttä ja ihmisarvoa sekä edistetään ymmärrystä, ystävyyttä, yhteistyötä ja rauhaa ihmisten välillä. Tasapuolisuuden taustalla on Punaisen Ristin periaate lievittää ensisijaisesti suurimmassa hädässä olevien ihmisten kärsimystä kansallisuudesta, uskonnosta, rodusta, poliittisista mielipiteistä ja yhteiskunnallisesta asemasta riippumatta. Puolueettomuudella puolestaan taataan se, että Punainen Risti ei ota kantaa tai osallistu kansallisiin, poliittisiin, uskonnollisiin tai aatteellisiin ristiriitoihin. Tämä sen takia, että Punaisen Ristin on oltava kaikkien osapuolten luottamuksen arvoinen, jotta he pystyvät auttamaan kaikkia uhreja. (Punaisen Ristin Seitsemän periaatetta 2016.) Riippumattomuudellaan Punainen Risti korostaa olevansa itsenäinen liike. Vapaaehtoisjärjestönä Punaisen Ristin toiminta on aina kaikin tavoin pyyteetöntä. Kansainvälisenä liikkeenä Punainen Risti (ja Punainen Puolikuu) on yleismaailmallinen ja sen kansalliset yhdistykset ovat kaikki keskenään tasavertaisia ja velvollisia auttamaan toisiaan. Ykseys taataan sillä, että jokaisessa maassa voi olla vain yksi Punaisen Ristin tai Punaisen Puolikuun yhdistys. Yhdistyksen toiminta on koko maan laajuista ja kaikille kansalaisille avointa. (Punaisen Ristin seitsemän periaatetta 2016.)

Suomen Punaisella Ristillä on lisäksi eettiset ohjeet, joihin Punaisen Ristin ylläpitämien vastaanottokeskusten henkilökunnan tulee sitoutua. Eettisiin ohjeisiin sisältyy (1) Punaisen Ristin peruseriaatteiden tunnustaminen; (2) toisten ihmisten kunnioittaminen, motivointi ja innostaminen; (3) toimiminen vastuullisesti ja avoimesti; (4) Punaisen Ristin merkin oikein käyttäminen ja (5) kaikenlaisiin väärinkäytöksiin puuttuminen. (Eettiset ohjeet 2016.) Punaisen Ristin peruseriaatteiden tunnustaminen edellyttää, että työntekijä puolustaa inhimillisyyttä ja työskentelee niin, että autettavan ja tukea tarvitsevan voimavarat vahvistuvat. Hän myös vastustaa vihapuheita, vihanlietsontaa ja väkivaltaa eikä esitä mielipiteitä tai osallistu sellaiseen toimintaan, joka on ristiriidassa Punaisen Ristin periaatteiden kanssa. Kunnioitus erilaisia arvoja, ajatuksia ja ihmisiä kohtaan edellyttää, että kaikkia ihmisiä pidetään samanarvoisina riippumatta kansallisesta tai etnisestä alkuperästä, uskonnosta, kielestä, vakaumuksista, kansalaisuudesta, mielipiteistä, iästä, sukupuolesta tai muista syistä. Kaikkia siis tulee kohdella reilusti ja vuorovaikutuksen tulee perustua hyväksymiseen ja kannustamiseen sekä ihmisten väliseen luottamukseen, ymmärrykseen ja yhteistyöhön. (Eettiset ohjeet 2016.) Työntekijöiden tulee myös pystyä arvioimaan omia työskentelytapojaan ja jakamaan taitojaan ja tietojaan muiden kanssa. Vastuullisen ja avoimen toiminnan edistämiseksi tulee työntekijöiden huolehtia kaikkien osapuolten turvallisuudesta, pitää lupauksista kiinni ja korjata mahdolliset virheet avoimesti ja nopeasti. Lisäksi työntekijöiden tulee ehkäistä päihteiden väärinkäyttöä, kunnioittaa toisten ihmisten yksityisyyttä ja toimia erityisen vastuullisesti alaikäisten ja hädänalaisten henkilöiden kanssa. Henkilökunnan täytyy huolehtia siitä, että he käyttävät Punaisen Ristin tunnusta oikein ja ohjeiden mukaisesti ja puuttuvat kaikkiin väärinkäytöksiin, jotka kohdistuvat tunnuksen käyttöön, toimintatapoihin, peruseriaatteisiin tai eettisiin periaatteisiin. (Eettiset ohjeet 2016.)

Käytännössä siis kaikkien Suomen Punaisen Ristin ylläpitämien vastaanottokeskusten työntekijöiden tulee noudattaa Punaisen Ristin peruseriaatteita ja eettisiä ohjeita, sillä ne luovat perustan Punaisen Ristin työlle ja takaavat tasapuolisen ja yhdenvertaisen kohtelun kaikille Punaisen Ristin vastaanottokeskusten asukkaille.

3.2 Vastaanottokeskuksessa tehtävän työn erityispiirteet

Punaisen Ristin yleisten periaatteiden ja eettisten ohjeiden lisäksi on vastaanottokeskuksille laadittu yleiset järjestyssäännöt, joilla annetaan käytännön tietoa ja ohjeita siitä, miten vastaanottokeskuksessa toimitaan sekä siitä, mitä henkilökunnalta ja asukkailta odotetaan. Maahanmuuttovirastolla on olemassa vastaanottokeskuksille yleiset järjestyssäännöt, joita vastaanottokeskuksen henkilökunnalla on mahdollisuus muokata yksikkönsä sopiviksi. (Kuuluvainen 2016.)

Vastaanottokeskuksessa turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävä ohjaustyö vaatii työntekijältä asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamista, joustavuutta ja asiakasta kunnioittavaa asennetta. Työntekijöiden tulee kiinnittää huomiota asiakkaan historiaan, turvapaikkaprosessin tilaan sekä lainsäädäntöön ja suomalaisiin viranomaiskäytäntöihin suhteessa asiakkaaseen. Vastaanottokeskuksessa asuvat turvapaikanhakijat ovat juridisesti katsottuna välitilassa, joka asettaa omat haasteensa ja ehtonsa sekä ohjaustyölle että asiakkaiden toiminnalle. Keskuksissa tehtävän työn tarkoituksena onkin tukea, vahvistaa ja lisätä asukkaiden tietoutta omasta tilanteestaan ja vaikutusmahdollisuuksistaan. (Miettinen, Jokinen & Mikkonen 2013, 174, 177.) Työssä siis korostuu tiedon antaminen vastaanottavan yhteiskunnan toiminnasta ja palveluista. Oikean ja tarpeellisen tiedon antaminen motivoi avun vastaanottamiseen ja samalla auttaa rakentamaan luottamusta asiakkaan ja työntekijän välille. (Turtiainen 2016, 218.)

Luottamusta rakennettaessa on kuitenkin tärkeää pitää mielessä, että asiakkaiden suhtautuminen viranomaisiin on usein hyvin epäilevä, sillä he ovat useimmiten kotimaassaan joutuneet viranomaisten vainoamiksi tai viranomaiset ovat polkeneet heidän ihmisoikeuksiaan. Jos työntekijän ja asiakkaan välille syntyy tämänkaltaisen epäluottamus, ei asiakas pidä työntekijää pätevänä tai hyväksyttävänä keskustelukumppanina, jolloin yhteistyötä on mahdotonta tehdä. (Turtiainen 2013, 192, 200.) Vastaanottokeskus ympäristönä voi myös aiheuttaa sen, että jotkut asiakkaat kokevat, että työntekijöillä on mahdollisuus ja valtaa auttaa joissain asioissa, mutta he eivät halua auttaa. Jotkut taas saattavat kokea tiettyihin kulttuuriryhmiin kuuluvien henkilöiden saavan parempaa kohtelua kuin muiden. Osittain myös asiakkaiden ajatukset siitä, etteivät työntekijät ymmärrä

turvapaikanhakijoiden tilanteen haastavuutta, aiheuttaa haasteita. (Arvola 2014, 24-25.) Vaikka luottamus olisikin kohdallaan, eivät asiakkaat välttämättä silti halua kääntyä vastaanottokeskuksen työntekijöiden puoleen, sillä he saattavat kokea, että työntekijät eivät voi auttaa juurikaan missään, sillä he eivät pysty vaikuttamaan turvapaikkapäätökseen. (Arvola 2014, 25.)

Luottamuksen rakentamisen lisäksi, on tärkeää pystyä tunnistamaan asiakkaiden traumatisoituneisuus sekä syyt siihen. Asiakkaat ovat kohdanneet mahdottomalta tuntuvia haasteita, mikä aiheuttaa omat haasteensa. Perheenjäseniä voi olla kadoksissa, lähtömaan yhteiskunta saattaa olla tuhoutunut ja pelko salakuljettajia kohtaan voi olla suuri. Tällöin on tärkeää, että näiden ihmisten kanssa työskentelevät ammattilaiset pystyvät auttamaan heitä käsittelemään näitä asioita ja tätä kautta mahdollistavat normaalin arjen sujumisen. (Turtiainen 2016, 216.)

Vastaanottokeskustoiminnalle on alusta asti ollut hyvin ominaista se, että virallisia toimintaperiaatteita on suunniteltu ja kirjattu rinnakkain käytännön työn toteuttamisen kanssa. Koska ennakkosuunnitelmia ei ole ollut, ovat viralliset tavoitteet ja toimintaperiaatteet ilmestyneet työn tueksi käytännön työhön nähden myöhässä. (Parhankangas 2000, 9.)

3.3 Turvapaikkaprosessi

Henkilö, jolla on perusteltu pelko joutua kotimaassaan vainotuksi, voi hakea turvapaikkaa Suomesta. Pelätyn vainon syy on oltava jokin seuraavista: uskonto, kansallisuus, poliittinen mielipide, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuuluminen tai henkilön alkuperä. Tämän lisäksi henkilön tulee perustellun pelkonsa takia olla haluton kääntymään oman valtionsa puoleen avun saamiseksi. (Turvapaikan hakeminen 2016.)

Henkilön, joka haluaa hakea turvapaikkaa Suomesta, on matkustettava Suomeen ja mahdollisimman pian maahan saapumisen jälkeen ilmoittaa Suomen poliisille tai rajanviranomaisille hakevansa turvapaikkaa. Turvapaikkahakemuksen yhteydessä viranomaiset ottavat turvapaikkaa hakevan henkilön sormenjäljet ja tekevät muut vaadittavat rekisteritarkistukset. Tämän jälkeen hakemus välitetään eteenpäin

Maahanmuuttovirastolle käsittelyyn ja henkilö ohjataan vastaanottokeskukseen, jossa hänen tulee odottaa kutsua turvapaikkakuulusteluun. Jos henkilölle on jo myönnetty oleskeluoikeus jossain toisessa turvallisessa maassa tai jos jokin muu maa on vastuussa henkilön turvapaikkahakemuksen käsittelystä, ei turvapaikkahakemusta käsitellä Suomessa. (Turvapaikan hakeminen 2016.)

Turvapaikkatutkinnassa Maahanmuuttovirasto selvittää turvapaikkaa hakeneen henkilön henkilöllisyyden, matkareitin Suomeen ja sen, voidaanko turvapaikkahakemus käsitellä Suomessa. Turvapaikkapuhuttelussa tulee henkilön mahdollisimman tarkasti esittää syyt, joiden takia hän hakee turvapaikkaa. Puhuttelussa tulee olla mukana kaikki mahdolliset todisteet siitä, että kertomus pitää paikkansa. Puhuttelun jälkeen Maahanmuuttovirasto tutkii, voidaanko henkilölle myöntää kansainvälistä suojelua tai myöntää oleskelulupa muin perustein. Päätöksestä ilmoittaa joko Maahanmuuttovirasto tai poliisi. (Turvapaikan hakeminen 2016.)

Jos henkilölle myönnetään kansainvälinen suojelu, annetaan hänelle oleskelulupakortti, jonka jälkeen hänen on mahdollista hakea pakolaisen matkustusasiakirjaa tai muukalaispassia. Tämän lisäksi henkilölle myönnetään kuntapaikka, mikä tarkoittaa sitä, että joku kunta ottaa hänet vastaan ja huolehtii siitä, että hän saa asunnon kyseisestä kunnasta. Jos päätös on kielteinen, on henkilöllä oikeus valittaa asiasta hallinto-oikeuteen tai hakea vapaaehtoisen paluun ohjelmaan, jonka kautta henkilöllä on mahdollisuus saada tukea kotiinpaluuta varten. (Turvapaikan hakeminen 2016.)

4 Perehdyttäminen

Työhön perehdyttäminen pitää sisällään kaikki ne toimenpiteet, jotka auttavat uutta työntekijää omaksumaan uudessa työssä tarvittava osaaminen. Tämä edellyttää sekä uuden työntekijän, että työyhteisön ja työympäristön kehittämistä niin, että uusi työntekijä saa parhaan mahdollisen alun uudessa työssään. Perehdyttämisellä tähdätään siihen, että uusi työntekijä pystyy selviämään työstä itsenäisesti niin nopeasti kuin mahdollista. (Kupias & Peltoja 2009, 19.)

Työhön perehdyttämisen kautta uusi tulokas oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja tavat sekä työtoverit ja asiakkaat. Samalla hän oppii tuntemaan omat työtehtävänsä sekä työhön liittyvät odotukset. Perehdyttämällä uusi tulokas sitoutetaan työyhteisöön ja samalla luodaan perusta sekä työn tekemiselle, että hyvälle yhteistyölle työntekijöiden kesken. Hyvin hoidetun perehdyttämisen tuloksena työntekijä oppii uudet asiat nopeasti ja oikein ja pystyy työskentelemään itsenäisesti. Panostamalla perehdyttämiseen pystytään minimoimaan virheiden määrä. Koko työyhteisö hyötyy siitä, että työt sujuvat joustavasti, sillä töiden sujuvuus vaikuttaa koko työyhteisön mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. (Kangas 2000, 4-5.)

Perehdyttämisen sisältöön kannattaakin kiinnittää erityistä huomiota ja se kannattaa suunnitella huolellisesti. Suunnitelma luo perehdyttämislle raamit, aikataulun ja työnjaon. Sisältöä suunniteltaessa on huomioitava, että perehdytettävä saa konkreettisen kokonaiskuvan työstä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198-199.)

Perehdyttämistä suunniteltaessa on huomioitava sekä asiakkaat, työpaikan johto että henkilöstö. Uusi työntekijä tarvitsee tietoa kaikista näistä sekä niiden välisistä suhteista. Lisäksi uuden työntekijän on hyvä perehtyä työpaikalla vallitseviin ja työtä ohjaaviin arvoihin sekä moraalisiin ja eettisiin vastuisiin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 202.) Arjen kannalta merkittävät asiat on hyvä kertoa perehdytettävälle mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta hän selviää työstä. Kokonaisuus kannattaa kuitenkin pitää selkeänä ja johdonmukaisena, jotta uuden työntekijän on helpompi sisäistää se. Pieniä yksityiskohtia oleellisempaa on se, että perehdytettävä tietää kenen puoleen kääntyä tarvittaessa tai mistä hän myöhemmin löytää tarvitsemansa tiedon. (Kjelin & Kuusisto 2003, 201.) Uuden työntekijän tulee myös tutustua henkilökuntaan ja heidän työtehtäviensä välisiin suhteisiin. Tämä on tärkeää, jotta uusi työntekijä ymmärtää miten hänen työnsä vaikuttaa muiden työhön ja miten muiden työ vaikuttaa hänen työhönsä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 203.)

Perehdyttämisen perimmäisenä tavoitteena ja tarkoituksena on, että uusi työntekijä saa valmiudet hoitaa työtehtävänsä hyvin. Vain suullisesti annettu tieto ei tosin aina jää mieleen, etenkin silloin kun opittavaa on paljon. Niinpä perehdytyksestä on hyvä olla olemassa myös kirjallista materiaalia, johon uusi työntekijä voi halutessaan palata myöhemmin. Hän voi myös opiskella materiaalia itsenäisesti ja esittää

kysymyksiä ja keskustella muiden työntekijöiden ja esimiehen kanssa perehdytysmateriaalin herättämistä ajatuksista. (Hyppänen 2015, 217-218.) Yleisimpiä muotoja kirjalliselle materiaalille ovat työpaikan sisäinen Intranet sekä jonkinlainen yleinen perehdytyskansiomainen tietopaketti työpaikasta. Intranet on tehokas väline henkilökunnan väliseen viestintään ja sieltä löytyy usein hyödyllistä tietoa, kun johonkin tietoon halutaan syventyä yksityiskohtaisemmin. Yleiset tietopaketit taas antavat kokonaiskäsityksen työpaikasta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Uuden työn aloittamiseen ja perehdyttämiseen liittyy aina jonkinlainen ennakkokäsitys työstä. Jotta uuden työntekijän ja työnantajan käsitykset työn kokonaisuudesta varmasti kohtaavat, on niistä hyvä keskustella. Yhteisymmärrys ja yhteisten ajatusmallien muodostuminen helpottuu, kun asioista keskustellaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 53.) Tiedot työn sisältöön liittyvät yksityiskohdat kuten työtehtävien keskinäinen priorisointi ja työtehtävien menestyksekkäs hoitaminen, eivät välttämättä ole itsestään selviä uudelle työntekijälle. Kun työntekijä ja työnantaja ymmärtävät toisiaan, selkiytyvät roolit ja näin luodaan työlle pohja. Samalla työnantajalle muodostuu parempi kuva työntekijän osaamisesta, jolloin pystytään paremmin myös tunnistamaan perehdyttämisen tarpeet. (Kjelin & Kuusisto 2003, 54.)

Keskustelemalla pystytään myös varmistamaan, että uusi työntekijä on ymmärtänyt ja oppinut asiat oikein, halutulla tavalla. Tämän lisäksi uuden työntekijän on hyödyllistä keskustella työstä myös työtovereiden kanssa. Heillä on paljon sellaista tietoa, jota ei välttämättä ole dokumentoitu. Tällaisen hiljaisen tiedon oppiminen ja sisäistäminen on tärkeää työn sujuvuuden kannalta. (Hyppänen 2015, 219.)

Sen lisäksi, että työtoverit auttavat uutta työntekijää perehtymään työhönsä, on hänelle myös hyvä nimetä oma perehdyttäjä. Perehdyttäjä on työarjen opas, joka sen lisäksi, että hän perehdyttää tulokkaan itse työtehtäviin, auttaa myös työpaikan muissa arkisissa asioissa kuten kertoo, missä on taukotilat, miten eri laitteita käytetään, mistä tietokoneelta löytyvät kullekin työntekijälle tärkeät asiakastiedot ym. (Kjelin & Kuusisto 2003, 193.)

On myös suotavaa, että perehdyttäminen järjestetään niin, että uutta tietoa annettaisiin pienissä erissä, jotka sidotaan suurempaan kokonaisuuteen. Näin uuden työntekijän olisi helpompi sisäistää, omaksua ja käytännössä harjoitella uusia opittuja

asioita. (Hyppänen 2015, 220.) Luonnollisesti työympäristö ja työn luonne kuitenkin määrittelevät perehdyttämistilanteet. Esimerkiksi tiukasti aikataulujen ja asiakkaiden rytmittämässä työssä, on nämä asiat otettava huomioon myös perehdyttämisessä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 55.)

Perehdyttämisessä tulee siis huomioida hyvin monia eri näkökulmia aina perehdyttämissuunnitelman tekemisestä itse käytännön perehdyttämiseen. Kaikki nämä asiat ovat erittäin tärkeitä perehdyttämisen onnistumisen kannalta. Kuten Kjelin ja Kuusisto (2003, 52-53.) toteavat, on hyvässä perehdyttämisessä kuitenkin lopulta enemmän kyse asenteesta ja laadusta kuin perehdyttämiseen käytettävistä ohjelmista ja perehdyttämisen määrästä. Hyvin hoidettu perehdytys tehdään hyvällä asenteella, joka näkyy siinä, että työssä vastaantulevat tilanteet pyritään näkemään myös uuden työntekijän näkökulmasta. Kun koko työyhteisö on mukana perehdyttämisessä, luodaan työpaikalle yhtenäisyyttä ja yhteisöllisyyttä.

5 Työhyvinvointi

Sanastokeskuksen työsuojelusanastossa työhyvinvointi määritellään työntekijän fyysiseksi ja psyykkiseksi olotilaksi, joka perustuu vapaa-ajan, työn ja työympäristön muodostamaan sopivaan kokonaisuuteen. (Sanastokeskus TSK 2005.)

Työterveyslaitoksen koordinoiman työhyvinvointihankkeen lopputulosten mukaan työhyvinvoinnin voi myös määritellä seuraavasti: työhyvinvointi on työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät tekevät hyvin johdetuissa organisaatioissa. Tällainen työ on terveellistä, tuottavaa ja turvallista. Työyhteisön kokemukset työstä ovat palkitsevia ja mielekkäitä, minkä lisäksi he kokevat työn tukevan elämänhallintaa. (Anttonen & Räsänen 2009, 30.)

Työhyvinvointiin vaikuttavat monet eri tekijät, joihin lukeutuu mm. itse työ, työyhteisö ja -ympäristö, turvallisuus, osaaminen, työn vaativuus ja kuormittavuus, sekä esimiestyö ja johtaminen. Yleisesti työntekijät kokevat työn hyväksi ja työyhteisön toimivaksi, kun he tuntevat työllään olevan jokin tarkoitus, tietävät työn

tavoitteet ja kokevat, että tietoa on saatavissa riittävästi ja työilmapiiri on luottamuksellinen ja avoin. (Hyppänen 2015, 165-166.)

5.1 Osaamisen merkitys työhyvinvoinnissa

Työn osaaminen on tärkeä osa työhyvinvointia myös työn kehittämisen kannalta. Jotta työtä pystytään kehittämään, täytyy työntekijöiden osaamista päivittää vastaamaan kehityksen tarpeita. Kun työntekijällä on riittävä osaamista, hän on vahvempi ammatillisesti ja myös hänen itsetuntonsa vahvistuu, mikä näkyy tehokkaampana ajan ja omien henkilökohtaisten resurssien käyttönä töissä. Lisäksi, kun työntekijä osaa työnsä, hän on myös halukkaampi kehittämään omaa osaamistaan. (Suonsivu 2014, 48.)

Työn osaaminen tuo mukanaan hallinnan tunteen, mikä on tärkeää työhyvinvoinnin kannalta, sillä tuntiessaan hallitsevansa työnsä, työntekijä kokee työn aiheuttaman stressin myönteisenä ja aktivoivana. Kun työntekijä tuntee hallitsevansa työnsä, hänen ei tarvitse jännittää selviääkö hän työtehtävistään. Lisäksi osaava työntekijä saa koko työyhteisöltä osakseen arvostusta ja vastuuta. (Luukkala 2011, 31.) Myös tunne siitä, että pystyy vaikuttamaan työhön, lisää työntekijän hallinnan tunnetta työtä kohtaan. Esimerkiksi pystymällä osallistumaan työtä koskevaan päätöksentekoon, kokee työntekijä vähemmän epävarmuutta. Lisäksi tällä tavalla lisätään työntekijän kokemusta siitä, että hän saa tietoa työhön ja työtilanteeseen liittyen. (Manka 2008, 167.)

Sen lisäksi, että työn osaaminen on tärkeä osa työntekijän työhyvinvointia, osoittaa se myös koko työpaikan osaamista alansa ammattilaisena toimijana. Työpaikalla pyritään aina takaamaan toiminnan joustavuus ja dynaamisuus sekä eliminoimaan ulkopuolisesta ympäristöstä tulevat epävakaudet. Tämä onnistuu vain, jos työntekijöiden osaaminen pystytään takaamaan ja sitomaan se osaksi koko työpaikan osaamista. Kun yksittäisten työntekijöiden osaaminen yhdistyy koko työyhteisön osaamiseen, saadaan aikaan kokonaisuus, joka pystyy nopeasti ja tehokkaasti vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Tämä tulee näkyviin erityisesti tilanteissa, joiden ratkaisemiseen tarvitaan moniammatillista osaamista. Näissä tilanteissa korostuu se,

miten työntekijät saadaan jakamaan omaa osaamistaan toistensa kanssa.

Ammattitaidon ylläpitäminen ja edistäminen ovat keskeinen tavoite, ja on erittäin tärkeää, että huolehditaan siitä, että työntekijät pystyvät ammatillisesti vastaamaan työn haasteisiin. (Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 101-103.)

5.2 Toimiva työyhteisö

Työhyvinvoinnin voi myös nähdä syntyvän itse työstä, jolloin hyvin toimiva työyhteisö ja hyvin tehty työ ovat ne asiat, jotka tuottavat työhyvinvointia. Tällöin olennaista työhyvinvoinnissa on se, että työntekijät, työyhteisö, työ ja työn johtaminen muodostavat toimivan kokonaisuuden. Toimivan kokonaisuuden rakentaminen puolestaan perustuu toimivaan vuorovaikutukseen ja juostavuuteen. Myös tunne siitä, että pystyy vaikuttamaan omaan työhönsä, vaikuttaa positiivisesti työhyvinvointiin. Toimivassa työyhteisössä kaikki työyhteisön osat ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa tukien näin myös yksilöiden jaksamista ja hyvinvointia. Työyhteisön toiminta perustuu perustehtävän suorittamiseen ja siihen tarvittavaan osaamiseen. Hyvin toimivassa työyhteisössä jokainen työntekijä on tietoinen omista tehtävistään suhteessa perustehtävän suorittamiseen ja siihen liittyvään kokonaisuuteen. Työn laadun ylläpitäminen vaatii vuorovaikutusta, joka on myös työn oppimisen ja tiedon siirtymisen perusta. (Kaivola & Launila 2007, 127-130, 133-137.)

Toimivan työyhteisön voidaankin nähdä koostuvan seitsemästä osa-alueesta, jotka muodostuvat työpaikan perustehtävän ympärille. Nämä osa-alueet ovat positiivinen yhteisöllisyys, avoin vuorovaikutus, yhteinen visio ja strategia, toimivat rakenteet ja riittävät resurssit, kyky käsitellä ristiriitoja ja ongelmia sekä hyvä johtajuus. (Kaivola & Launila 2007, 135-138.) Positiiviseen yhteisöllisyyteen kuuluu työntekijöiden keskinäinen luottamus, hyvä ilmapiiri ja me-henki, jotka yhdessä luovat yhteisvastuullista ilmapiiriä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Avoin vuorovaikutus edellyttää keskustelua ja kommunikointia työyhteisön jäsenten kesken. Vuorovaikutuksen avulla yhdistetään kaikki työyhteisön osat perustehtävään sekä

toisiinsa, minkä takia onkin erittäin tärkeää, että vuorovaikutus toimii. Ilman toimivaa vuorovaikutusta ei työyhteisö pysty ylläpitämään laadukasta perustehtävän suorittamista. Yhteinen visio ja strategia ohjaa työyhteisön toimintaa kokonaisuudessaan. Kun työyhteisö on sitoutunut tähän, pystyy se paremmin ennakoimaan tulevaa ja tarvittaessa muuttamaan strategiaansa. (Kaivola & Launila 2007, 135-138.) Toimivat rakenteet ja riittävät resurssit tuovat tukea työn tekemiselle. Yhteiset säännöt, rajat, vastuut sekä vapaudet sujuvoittavat työn tekemistä ja samalla takaavat työn turvallisuuden ja viihtyvyyden. Jotta työntekijöiden osaaminen pysyy samalla tasolla työn vaativuuden kanssa, tulee työpaikalla luoda mahdollisuuksia sekä yksilölliselle että yhteisölliselle kehittymiselle ja oppimiselle. Ristiriitojen ratkaiseminen ja ongelmien käsittely vaativat sujuvaa kommunikointia. Toimiva työyhteisö ei kuitenkaan edellytä sitä, etteikö ristiriitoja tai ongelmatilanteita syntyisi, mutta ne täytyy pystyä tunnistamaan ja ratkaisemaan. Jokainen työntekijä kantaa omalta osaltaan vastuun siitä, että itse puuttuu asioihin, jotka estävät työtehtävien suorittamista. Hyvä johtajuus on pilari, joka tukee ja kannustaa työyhteisön toimintaa ja kehittymistä. Avoimella ja oikeudenmukaisella johtamisella luodaan työyhteisöön turvallisuuden tunnetta sekä vuorovaikutteisuuden kulttuuria. (Kaivola & Launila 2007, 135-138.)

Yksittäinen työntekijä voi tehdä oman osuutensa työhyvinvoinnin lisäämisestä olemalla itse aktiivisesti mukana hyvän työilmapiirin ja yhteishengen luomisessa. Hyvää yhteishenkeä luodaan esimerkiksi huomioimalla muut työntekijät sekä antamalla sekä vastaanottamalla palautetta. Onnistuessaan, työntekijöiden keskenäinen palautteen anto kehittää koko työyhteisöä ja vaikuttaa positiivisesti työilmapiiriin. (Kaivola & Launila 2007, 67-68.)

5.3 Työhyvinvoinnin ja osaamisen merkitys asiakastyössä

Työhyvinvoinnista keskusteltaessa huomioidaan myös ihmisten välinen kanssakäyminen ja se, millä keinoilla ja menetelmillä tähän kanssakäymiseen voidaan vaikuttaa, sillä ihmissuhteet ja ihmisten välinen kanssakäyminen ja niistä aiheutuva mahdollinen kuormitus vaikuttaa olennaisesti työhyvinvointiin ja sitä kautta

työntekijän tehokkuuteen, sitoutuneisuuteen ja asiakastyöhön. (Virtanen & Sinokki 2014, 30-31.)

Erityisesti sosiaalialalla on työn palkitsevuus lähtöisin asiakkaista ja heidän kanssaan tehtävästä työstä. Onnistuessaan, asiakastyö lisää työtyytyväisyyttä ja -hyvinvointia, mutta se vaikuttaa myös uuvuttavasti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 26.) Sekä yksilön että koko työyhteisön tasolla, työhyvinvointi ilmenee hyvänä ja sujuvana yhteistyönä, tuloksellisena toimintana ja laadukkaina palveluina. (Suonsivu 2014, 43.)

Jotta työhyvinvointi toteutuu, tulee koko työyhteisön olla tietoinen työpaikan perustehtävästä ja siitä mitä työssä ensisijaisesti tehdään. Lähtökohtana työnteolle voi olla esimerkiksi hyödyn tuottaminen jollekin taholle eli asiakkaalle. Tässä tapauksessa asiakkaat ja asiakkaiden tarpeet määrittävät koko työpaikan olemassaolon sekä työn lähtökohdat ja perusteet. Tällöin työpaikan menestyksen kannalta onkin erittäin tärkeää, että työntekijät ovat selvillä siitä, mikä on asiakkaiden kannalta tärkeää toimintaa. (Virtanen & Sinokki 2014, 163.)

Asiakastyön ja asiakkaiden kohtaamisen kannalta työntekijän työhyvinvointi on tärkeää, koska hyvä asiakastyö edellyttää, että työntekijä tunnistaa ja hallitsee omat voimavaransa ja osaamisensa. Samalla työntekijä ottaa enemmän ammatillista vastuuta omasta työstään, myös suhteessa asiakkaaseen, mikä edelleen lisää työntekijän motivaatiota ja positiivista otetta työhön. Työntekijän osaamisen hallinnalla ja kehittämisellä pystytään osaamista kohdentamaan tiettyihin tarpeisiin, esimerkiksi asiakastyössä. Työntekijöiden osaamista voidaan ylläpitää ja kehittää tukemaan asiakaslähtöisyyttä. Tällä tavoin ei ainoastaan paranneta asiakastyötä vaan vastataan myös muihin vaatimuksiin, joita työhön kohdistuu. (Suonsivu 2014, 47-48.)

5.4 Kiireen ja työelämän muutosten vaikutus työhyvinvointiin

Muutoksiin sopeutumista on aina pidetty vaikeana ja työelämän muutoksien koetaan yleisesti tapahtuvan liian nopeasti. Tämä johtuu siitä, että ihminen helposti jää omalle mukavuusalueelleen ja jää jumiin omiin rutiineihin, koska ne tuovat turvallisuuden tunnetta. Toimintaympäristö ja työpaikat kuitenkin muuttuvat jatkuvasti. (Manka 2008, 23.) Liian nopeat muutokset näkyvät kuitenkin

pirstaloitumisena työelämässä. Työn suunnittelu vaatii pitkäjänteisyyttä, mutta kiireen keskellä se on vaikeaa. Myös olennaisten ja epäolennaisten tehtävien erottaminen toisistaan on kiireen keskellä hankalaa ja saattaa johtaa siihen, että työntekijä tarttuu yksittäisiin kiireellisiin pikkuasioihin, vaikka ne eivät olisikaan tärkeitä kokonaisuuden kannalta. (Manka 2008, 29.)

Muutokset tuovat mukanaan myös kiirettä ja aikapaineita työpaikoille. Etenkin sosiaali- ja terveyspalveluissa työskentelevät henkilöt kokevat työn erittäin tai melko rasittavaksi. Näillä aloilla työskentelevät kohtaavat myös eniten kielteisiä tunteita työssään. Työn emotionaalisen kuormittavuus sosiaali- ja terveysalalla on pysyvää, sillä työ vaatii läsnäoloa ja tunnepohjaista sitoutumista. (Manka 2008, 53-54.)

Uusimman vuoden 2015 syksyltä olevan työolobarometrin mukaan monilla työpaikoilla on tapahtunut paljon muutoksia, kun työtehtäviä on järjestelty uudelleen ja käyttöön on otettu uusia menetelmiä ja järjestelmiä. (Lyly-Yrjänäinen 2016, 68.) Haasteet työhyvinvoinnissa liittyvät useimmiten työntekijöiden kohtaamiin jatkuviin muutoksiin työelämässä. Kuormittavassa työssä ihmisillä on erilaisia tapoja selvitä työn aiheuttamasta stressistä. Tunne siitä, että tilanteet ovat ymmärrettäviä ja hallittavia, helpottaa työntekijää selviämään kuormittavissakin tilanteissa. Kun työntekijä ymmärtää kokonaisuuden ja näkee miten tilanteiden seuraukset ovat ennakoitavissa tai kokee pystyvänsä hallitsemaan stressaaviakin tilanteita, pystyy hän paremmin hallitsemaan ja toimimaan yllättävissäkin tilanteissa. (Manka 2008, 165-166.)

Nopeat muutokset edellyttävät työntekijältä varuillaan olemista, mikä jatkuessaan kuluttaa paljon energiaa. Muutokset eivät ainoastaan sisällä muutoksia itse työn teossa vaan vaikuttavat myös siihen, ettei työntekijä voi välttämättä olla varma siitä, että hän saa pitää työpaikkansa. Tällaisesta epävarmuudesta on jatkuvien muutosten rinnalla tulossa lähes pysyvä olotila, mikä vaikuttaa olennaisesti työhyvinvointiin. Toisaalta tällaista epävarmuutta voi vähentää esimerkiksi huolehtimalla omasta ammattitaidostaan. (Manka 2008, 43.)

6 Aikaisemmat tutkimukset

Sirpa Kotilaisen (2015) aikuiskasvatustieteiden pro gradu-tutkielman tuloksista käy ilmi, että työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työntekijä tuntee hallitsevansa työnsä. Tutkimuksen mukaan työn hallinnan tunnetta lisäävät mm. tiedon aktiivinen jakaminen, avoin vuorovaikutus, perehdyttämismateriaalit, ohjeistus työtehtäviin sekä koulutusten järjestäminen. Tutkimuksessa nämä tekijät nousevat esille myös hyvän perehdytyksen perustana. Kotilaisen tutkimus nostaa myös esiin työelämän jatkuvat muutokset ja niistä aiheutuvan jatkuvan tarpeen perehdyttämiselle.

Toisaalta kiire ja muutokset myös tekevät perehdyttämisestä haastavaa. Tällaisissa tilanteissa Kotilaisen tutkimus korostaa kirjallisen perehdyttämismateriaalin sekä perehdyttäjänä toimivan henkilön tärkeyttä uuden työntekijän perehdyttämisessä.

Terveys 2000 - tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että osaaminen on olennainen osa työntekijän henkilökohtaisia voimavaroja ja työssä jaksamista, sillä tietojen ja taitojen tasapaino edistää ja ylläpitää työkykyä. Tutkimus osoittaa, että työntekijän osaamisvalmiudet ovat verrattavissa koettuun työkykyyn. Työntekijä, joka kokee osaamisensa riittävän työssään, kokee itsensä työkykyisemmäksi kuin työntekijä, joka kokee osaamisensa olevan rajallista työtehtävien vaatimuksiin verrattuna.

Tutkimuksessa korostuu perehdyttämisen tärkeys työntekijöiden riittävän osaamisen takaamiseksi, sillä osaaminen on olennainen osa työntekijän voimavaroja ja työssä jaksamista. (Gould & Polvinen 2006, 162-168.)

Anja Niirasen (2011) ammattillisten opettajaopintojen kehittämishankeraportti tutkii perehdyttämisen ja ohjauksen merkitystä ammatillisuuden tukemisessa. Raportissa pohditaan perehdyttämisen tärkeyttä, haasteita ja vastuita sekä uuden työntekijän että koko työyhteisön kannalta. Kehittämishankkeen tuloksena syntynyt perehdyttämiskansio on käytössä kunnallisessa sosiaalivirastossa. Sitä käyttävät sekä uudet työntekijät, harjoittelijat että perehdyttäjät. Työn tärkein kehittämissuositus on erillisen perehdyttämismateriaalin laatiminen perehdyttäjille ja perehdytettävälle.

Riikka Isotalon (2007) uskontotieteen pro gradu-tutkielma tutkii vastaanottokeskuksen työntekijöiden näkemyksiä Punaisen Ristin arvomaailmasta, joka ohjaa vastaanottokeskuksessa tehtävää työtä. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että työntekijät kokevat tärkeäksi sen, että Punaisen Ristin toimintaperiaatteet

takaavat kaikille vastaanottokeskuksen asiakkaille samat palvelut. Lisäksi työntekijät kokevat hyödylliseksi sen, että työyhteisön yhteiset säännöt ohjaavat vastaanottokeskustoimintaa sekä yleisellä tasolla että ammatillisen asiakastyön kannalta. Isotalo ehdottaa jatkotutkimuksien aiheiksi vastaanottokeskuksen asiakkaiden näkemysten selvittämistä Punaisen Ristin toimintaperiaatteista sekä niiden toteutumisesta vastaanottokeskuksessa. Lisäksi hän ehdottaa vertailevan tutkimuksen tekemistä Punaisen Ristin vastaanottokeskusten ja muiden tahojen ylläpitämien vastaanottokeskusten työntekijöiden arvoista ja asenteista vastaanottokeskustyötä kohtaan.

Jutta Mäntylän (2003) sosiaalityön pro gradu -tutkielma tutkii turvapaikanhakijoiden elämää ja odotusta vastaanottokeskuksessa. Mäntylä tutkii, millaista on asua ja millaista arki on vastaanottokeskuksessa ja miten vastaanottokeskuksessa asuminen heikentää tai lisää turvapaikanhakijoiden hyvinvointia, jaksamista ja selviytymistä. Mäntylä tutkii näitä aiheita erityisesti perheellisten turvapaikanhakijanaisten näkökulmasta, mutta tuo esille myös miesten näkökulmaa. Mäntylän tutkimuksen tulokset osoittavat, että yleisellä tasolla turvapaikanhakijoiden hyvinvointiin vaikuttaa traumaattiset kokemukset, epätietoisuus tulevasta ja turvapaikkapäätöksen odottaminen sekä jatkuva huoli ystäväistä ja sukulaisista, jotka ovat jääneet kotimaahan. Toisaalta arjen rutiinit tuovat elämään vastaanottokeskuksessa rytmiä ja sisältöä, jotka muistuttavat ajasta ennen vastaanottokeskuksessa asumista.

Johanna Lahtinen (2016) on informaatiotieteiden väitöskirjassaan tutkinut tietoasiantuntijoiden roolia koulutuksen ja työelämän kehittämisessä. Tietoasiantuntijat vahvistavat ja edistävät työn tietoperustaa ja tätä kautta työssä käytössä olevia käytäntöjä. Lahtisen tutkimuksen tulokset osoittavat, että tiedon jakaminen, tuottaminen ja hyödyntäminen on keskeisessä roolissa työyhteisön oppimisprosessissa ja työkäytäntöjen kehittämisessä.

Kati Tikkamäki (2006) on kasvatustieteiden väitöskirjassaan tutkinut miten tiedon tuottaminen ja uuden oppiminen tuovat ratkaisuja työelämän jatkuviin muutostarpeisiin ja niiden tuomiin haasteisiin. Hän tarkastelee oppimista erityisesti työn prosesseihin yhteydessä olevana ilmiönä työntekijöiden näkökulmasta. Tikkamäen tutkimuksen tulokset osoittivat, että muutokset työssä ovat

väistämättömiä, mutta ne aiheuttavat työntekijöille stressiä. Muutokset luovat työntekijöille tarpeen oppia uutta ja osallistua työn kehittämiseen mutta käytännössä kehittämiseen osallistuminen ei kuitenkaan välttämättä ole mahdollista ja työntekijöiden roolista muodostuukin hyvin passiivinen määräysten toteuttaja. Tulokset osoittivat myös, että työssä oppimisessa ja muutosten keskellä humaniset ja taloudelliset arvot ovat väistämättä törmäyskurssilla. Työntekijöiden osallistumisen tukeminen ja mahdollistaminen, edistävät kuitenkin oppimista. Kun työssä oppimista arvostetaan ja siihen panostetaan, nähdään sillä olevan positiivisia vaikutuksia työntekijöiden jaksamiseen ja koko työyhteisön hyvinvointiin.

Näiden tutkimusten ja käytännön työn kautta voidaan pitää tärkeänä tutkia vastaanottokeskuksessa tehtävän työn sisältöjä ja sen erityispiirteitä ei ainoastaan turvapaikanhakijoiden vaan myös vastaanottokeskuksen työntekijöiden kannalta. Edellä mainitut tutkimukset tuovat yleisellä tasolla esiin perehdyttämisen tärkeyden ja sen yhteyden työhyvinvointiin sekä työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät. Tutkimukset nostavat esiin Suomen Punaisen Ristin vastaanottokeskuksen työntekijöiden näkemyksen Punaisen Ristin toimintaperiaatteista vastaanottokeskustyössä sekä turvapaikanhakijoiden erityisen tilanteen ja sen vaikutukset heidän yleiseen hyvinvointiinsa. Tutkimuksista nousee myös esiin työntekijöiden osallistumisen tärkeys työn kehittämisessä. Muutokset työelämässä ovat välttämättömiä ja ne aiheuttavat työntekijöille stressiä, mutta osallistumalla kehittämistyöhön, voidaan stressiä pienentää. Opinnäytetyöni pyrkii tuomaan yhteen nämä näkökulmat, sillä ne ovat kaikki olennaisia vastaanottokeskuksen työntekijöiden näkökulmasta ja vastaanottokeskuksessa tehtävän työn kehittämisen kannalta. Vastaanottokeskuksen työntekijöiden työtä ei ole vielä tutkittu perehdyttämisen näkökulmasta eikä perehdyttämisen ja työhyvinvoinnin välisen yhteyden näkökulmasta.

7 Opinnäytetyön toteuttaminen

7.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämiskysymykset

Opinnäytetyöni tarkoitus on lisätä tietoa vastaanottokeskuksessa tehtävästä työstä ja kehittää vastaanottokeskuksen työntekijöiden hyvinvointia tuottamalla vastaanottokeskuksen työntekijöille tietoa perehdyttämisen merkityksestä työhyvinvointiin. Työn tavoite on koota perehdytyskansio vastaanottokeskuksen käyttöön, työntekijöiden hyvinvoinnin parantamiseksi ja työn laadun vahvistamiseksi.

Tässä opinnäytetyössäni on kyse tutkimuksellisesta kehittämistyöstä.

Metsämuurosen (2000, 28) mukaan toimintatutkimukseksi määritellään sellainen tutkimus, jonka tavoitteena on löytää ratkaisu tai ratkaisuja työyhteisöstä löydettäviin käytännön ongelmiin ja tätä kautta ymmärtää kyseisiä osa-alueita paremmin. Toikon & Rantasen (2009, 22) mukaan tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytännön kysymykset ja ongelmat ohjaavat tiedontuotantoa. Toisin sanoen tieto tuotetaan käytännön työympäristössä, jossa tutkimukselliset menetelmät toimivat apuna ratkaisujen tuottamisessa.

Kehittämisellä pyritään joko toimintatavan tai -rakenteen kehittämiseen. Tässä opinnäytetyössäni keskistyn vastaanottokeskuksen sisäisen toimintatavan kehittämiseen perehdytyksessä. Kohdennankin Toikon & Rantasen (2009, 16) mukaisesti kehittämisen toimintatapoihin, asettaen kehittäisen lähtökohdaksi nykyisen tilanteen eli perehdyttämismateriaalin puuttumisen vastaanottokeskuksessa. Työssäni kehittämisen keskeinen toimija on paikallinen työyhteisö, joka haluaa vaikuttaa omaan työhönsä ja siihen liittyviin ratkaisuihin. Työntekijöiden rooli on keskeinen tässä kehittämisessä, sillä kyseessä on hyvin spesifi asiantuntijuuden ala.

Tämä työni asettuu laadullisen tutkimuksen piiriin, jossa keskeisintä on todellisuuden korostuminen ja siitä saatavan tiedon subjektiivisuus. Laadullinen tutkimus keskittyykin yksittäisten tapausten tutkimiseen, jossa oleellisinta on tutkimukseen osallistuvien ihmisten subjektiivisten näkökulmien korostaminen sekä tutkijan ja havaintojen välinen vuorovaikutus. Keskeisintä laadullisessa tutkimuksessa siis ovat tutkittavien kokemukset ja itse tutkimuksen tehtävä on luoda tulkinta näistä

kokemuksista ja tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä mielekkäällä tavalla. (Puusa & Juuti 2011, 47-48.)

Kehittämiskysymykseni ovat

- 1) Mitä perehdyttämisen materiaalia vastaanottokeskuksessa on olemassa?
- 2) Millaista materiaalia työntekijöiden käsityksen mukaan perehdyttämiskansion tulisi sisältää?
- 3) Millaisia käsityksiä työntekijöillä on perehdyttämisen merkityksestä?

7.2 Aineiston kerääminen

Opinnäytetyöni sijoittuu työelämän tutkivan kehittämisen alueeseen.

Tutkimuksellisen osan muodostavat perehdyttämisen ja työhyvinvoinnin teoriat sekä kirjallinen materiaali vastaanottokeskuksessa tehtävästä työstä ja haastattelut vastaanottokeskuksen työntekijöiden kanssa. Kehittämistyön muodostaa haastattelujen perusteella koottu perehdytysmateriaali ja analyysi siitä, millainen yhteys perehdytysmateriaalilla on perehdyttämisen ja työhyvinvoinnin teoriaan.

Verrattuna muihin sosiaalialan osa-alueisiin, on vastaanottokeskustyö vielä kohtalaisen uutta Suomessa, eikä näin ollen vastaanottokeskustyöstä ole vielä laajaa tutkimusnäyttöä perehdyttämisen ja työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Opinnäytetyölläni haluan kiinnittää huomion näihin näkökulmiin. Lisäksi perehdyttämismateriaalin avulla yhtenäistetään uusien työntekijöiden perehdyttämistä, parannetaan työn jäsentämistä ja lisätään työhyvinvointia ja samalla parannetaan koko vastaanottokeskuksessa tehtävän työn laatua.

Käytän tutkimuksen pääaineistona kirjallisuuskatsausta sekä vastaanottokeskuksessa jo olevaa perehdyttämismateriaalia. Lisäksi hyödynnän kahta tekemääni haastattelua vastaanottokeskuksen työntekijöiden kanssa (Liite 3). Aineistoni analysoinnin tukena käytän vastaanottokeskuksessa työharjoitteluni aikana havainnoimalla keräämääni aineistoa.

Haastatteluaineiston keruuseen käytin molemmissa haastatteluissa puolistrukturoitua teemahaastattelua, jossa käytin etukäteen valittujen teemojen mukaan luokiteltuja kysymyksiä, jotka olivat samat kaikille haastateltaville. Kysymysten muoto ja järjestys kuitenkin vaihtelivat haastateltavien reagoinnin mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.) Ominaista teemahaastattelulle on lisäksi se, että tutkija pystyy ohjailemaan haastattelua kontrolloimatta sitä kokonaan, sillä teemahaastattelua käyttämällä korostetaan ihmisten tekemiä tulkintoja haastattelun aiheesta ja näistä tulkinnoista syntyviä merkityksiä. Lähtökohtaisesti teemahaastattelussa siis oletetaan, että haastateltavan käsitykset haastattelun aiheesta ovat subjektiivisia ja ne korostavat erityisesti haastateltavan näkemystä. (Puusa 2011, 81.) Haastattelun tavoitteena on kuitenkin koota aineisto, jonka avulla pystytään tekemään uskottavia päätelmiä tutkittavasta aiheesta. (Puusa 2011, 73.) Teemahaastattelun onnistumisen kannalta onkin tärkeää, että tutkijalla on riittävästi tietoa ja ymmärrystä tutkittavasta aiheesta kokonaisuutena ja sen keskeisistä elementeistä. Tässä kohdassa onkin hyödyllistä, jopa tarpeellista yhdistää kirjallisuuskatsauksen avulla saatu tieto tutkijan omaan tietoon ja tätä kautta rakentaa teemarunko haastattelulle. (Puusa 2011, 82.)

Keräsin aineistoa myös tekemällä kirjallisuuskatsauksen. Metsämuurosen (2007, 37) mukaan kirjallisuuskatsauksen perimmäinen päämäärä on hyödyntää mahdollisimman suurta määrää lähdemateriaalia, jonka avulla pystytään tutkittavaan ilmiöön perehtymään mahdollisimman laaja-alaisesti. Tässä opinnäytetyössäni olen käyttänyt Salmisen (2011, 6) kuvailemaa kuvailevaa kirjallisuuskatsausta, joka on yleisimmin käytetty kirjallisuuskatsauksen kolmesta perustyyppistä. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on yleiskatsaus valitusta aiheesta ilman tarkkaan määriteltyjä sääntöjä, jossa aineistot ovat laajoja eikä aineistojen valintaa rajata metodisin säännöin. Tarkemmin määriteltynä käytän kirjallisuuskatsaukseni narratiivista kirjallisuuskatsausta, joka on kuvailevan kirjallisuuskatsauksen kahdesta osa-alueesta kevyempi, sillä se pyrkii luomaan helppolukuisen ja yksinkertaisen lopputuloksen järjestämällä epäyhtenäisistäkin tiedoista yhtenäistä kokonaisuutta. Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen osa-alueista käyttämäni lähetymistapa on toimituksellinen, sillä se pyrkii luomaan lyhyehkön ja kevyen yleiskatsauksen kirjoittajan valitsemasta aiheesta. (Salminen 2011, 7.)

Kirjallisuuskatsausta varten keräämäni aineisto sisältääkin saman aineiston kuin teoriapohjani sekä selvitykseni aikaisemmista tutkimuksista vastaanottokeskustyöstä sekä työhyvinvoinnista ja perehdyttämisestä. Kirjallisuuskatsauksen aineistoa kerätessäni hyödynsin Jyväskylän Ammattikorkeakoulun, Turun yliopiston ja Turun kaupunginkirjaston tietokantoja. Kirjallisuuskatsausta varten tekemiäni aineistohakujen avainsanoina käytin perehdyttäminen, työhyvinvointi, työyhteisö, työnohjaus, sosiaaliala, vastaanottokeskus, ohjaustyö, monikulttuurisuus, henkilöstöhallinto, osaaminen, henkilöstö, työntekijät, ammattitaito ja henkilöstökoulutus. Hakutulosteni perusteella valitsin opinnäytetyöni kannalta keskeisimmät teokset ja käytin niitä aineistona sekä teoriapohjan kokoamiseksi että perehdytyskansion sisällön laatimiseksi. Tämän lisäksi käytin Suomen Punaisen Ristin ja Maahanmuuttoviraston vastaanottokeskuksille tarkoitettuja materiaaleja pystyäkseeni vastaamaan alkuhaastattelussa esiin nousseisiin toiveisiin vastaanottokeskuksen perehdytyskansion sisällöstä. Alkuhaastattelun lisäksi tein vastaanottokeskuksen apulaisjohtajan ja vastaajan ohjaajan kanssa myös toisen haastattelun, jonka avulla sain syvennettyä ja tarkennettua perehdytyskansion sisällön teemoja.

7.3 Aineiston analysointi

Haastattelin opinnäytetyötäni varten viittä vastaanottokeskuksen työntekijää ja suoritin kirjallisuuskatsauksen, jonka kautta saamani aineisto sisälsi yhteensä noin kolmekymmentä teosta perehdyttämisestä, työhyvinvoinnista sekä vastaanottokeskuksessa tehtävästä työstä. Mitä haastateltavien määrään tulee, toteavat Hirsjärvi ja Hurme (2008, 59), että laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien henkilöiden määrä voi olla pieni, sillä laadullisen tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa ja samalla syvällisemmin ymmärtää yksittäistä ilmiötä sen sijaan, että luotaisiin yleistyksiä. Kirjallisuuskatsaukseni suppeutta puolestaan puoltaa Salmen (2011, 7) toteamus siitä, että toimituksellisen narratiivisen kirjallisuuskatsauksen onkin tarkoitus vain yleisesti tukea aineiston kerääjän valitsemaa teemaa tämän työssä.

Puusa (2011, 115) toteaa laadullisen tutkimuksen analyysissä yhdistyvän synteessin ja analyysin. Tutkija siis pilkkoo kerätyn aineiston osiin eritellen ja yhdistellen aineiston osia niin, että ne on pilkottu osiin valitun menetelmän mukaisesti. Tämän pohjalta tehdään synteesejä, joiden pohjalta aineisto kootaan uudelleen. Tämän jälkeen uudelleen kootusta aineistosta tehdään tieteellisen perustan omaavia johtopäätöksiä, jotka muodostavat tutkimuksen lopputuloksen. Pystyäkseen analysoimaan kirjallisuuskatsaukseni aineistoa laadullisen tutkimuksen näkökulmasta yhdistelin haastatteluaineistoni teemoja ja tarkastelin niitä suhteessa toisiinsa. Jotta kirjallisuuskatsaukseni ei olisi jäänyt irralliseksi haastatteluaineistooni nähden, yhdistin näiden kahden analyysin yhdeksi kokonaisuudeksi.

Haastatteluaineistoni analyysissä käytin induktiivista eli aineistolähtöistä analyysiä, jolla pyrin ymmärtämään haastattelemieni henkilöiden omakohtaisia näkökulmia haastattelujen teemoista. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 109.) Etsin vastauksia tutkimuskysymyksiini yhdistämällä haastatteluissa sekä kirjallisuuskatsauksessa esiin nousevia teemoja. Ennen kuin aloitin haastatteluaineiston analysoinnin, kävin haastatteluaineistoni läpi etsien sieltä ajatus- ja teemakokonaisuuksia, joiden avulla saatoin Tuomen ja Sarajärven (2011, 110-113) teorian mukaisesti luokitella löytämäni teemat ja näin saada vastaukset tutkimuskysymyksiini vastaanottokeskuksen perehdyttämismateriaalin sisällöstä, perehdyttämisen tärkeydestä vastaanottokeskustyössä sekä perehdyttämisen vaikutuksista vastaanottokeskuksen työntekijöiden hyvinvointiin.

Pääasiallinen tavoite aineiston analyysiä tehtäessä on luoda aineiston pohjalta yhtenäinen kokonaisuus, joka mahdollistaa moninaisten johtopäätösten ja tulkintojen tekemisen tutkittavasta aiheesta. (Puusa 2011, 116.) Pyrinkin omassa työssäni luomaan aineistojeni pohjalta mahdollisimman analyyttisen tulkinnan vastaanottokeskustyöstä sekä perehdyttämisestä ja työhyvinvoinnista vastaanottokeskusympäristössä.

7.4 Opinnäytetyön luotettavuuden arviointi

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuuden arviointi perustuu siihen, miten kattavasti ja uskottavasti tutkija antaa lukijoille tietoa tutkimusprosessista. Tutkijan tulee perustella sekä tutkimuskohteen valinta että tutkimuksen tarkoitus, minkä lisäksi hänen tulee kuvata aineiston keruun menetelmät sekä tuoda esille mahdolliset haasteet tähän liittyen. Tutkijan tulee myös perustella tutkimuksen kohderyhmän valinta, aineiston analysointi ja se miten hän on päätenyt tiettyihin tuloksiin ja johtopäätöksiin. Tutkijan tulee myös kuvailla oma roolinsa ja asenteet tutkimusprosessissa. Myös raportointi on tärkeää tutkimuksen luotettavuuden osoittamisen kannalta. (Tuomi & Sarajarvi 2011, 136-141.) Tässä opinnäytetyössäni olen parhaan kykyni mukaan pyrkinyt tuomaan esille kaikki edellä mainitut asiat totuudenmukaisesti.

Luotettavuuden arvioinnin näkökulmasta tämän työelämän tutkivan kehittämistyöni toteuttamisessa on haasteena vastaanottokeskuksen työntekijöiden kanssa tehtyjen haastattelujen riittävyys ja oma kokemattomuuteni haastattelujen tekijänä. Haastattelin yhteensä viittä vastaanottokeskuksen työntekijää, joten otantani on erittäin pieni. Toisaalta opinnäytetyöni tarkoituksiin nähden haastateltavien määrä on kuitenkin mielestäni riittävä, sillä tarkoitukseni ei ole tarjota määrällisesti kattavaa otantaa vastaanottokeskustyöstä. Haastattelun tekeminen edellyttää haastattelijalta sekä taitoa että kokemusta. (Puusa 2011, 77.) Haastatteluja tehdessäni minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta teemahaastattelun tai ylipäätään tutkivaan työelämän kehittämiseen käytettävien haastattelujen tekemisestä. Minulla oli kuitenkin tarkka käsitys siitä, mitä tekemilläni haastatteluilla hain ja mikä niiden merkitys oli opinnäytetyöni kannalta. Tästä johtuen koen, että kokemattomuuteni haastattelijana ei aiheuttanut suuria ongelmia työni luotettavuuden kannalta.

Keskittymällä haastattelukysymyksissä vielä syvemmin perehdyttämisen merkitykseen ja työhyvinvointiin vastaanottokeskustyössä, olisin voinut saada syvällisempää ja täsmällisempää tietoa vastaanottokeskustyöstä juuri tästä näkökulmasta. Toisaalta muiden kysymysten kautta saaduilla vastauksilla ja yhdistämällä ne perehdyttämisen ja työhyvinvoinnin teoriaan pääsin mielestäni riittävän hyvin käsiksi myös näihin teemoihin. Itse haastattelutilanteiden kannalta

haastavuutta toi se, että tein haastattelut vastaanottokeskuksessa. Vaikka olin sopinut ajat etukäteen vastaanottokeskuksen työntekijöiden kanssa, keskeytyivät haastattelut useampaan kertaan, kun muut työntekijät tai vastaanottokeskuksen asiakkaat tulivat kysymään haastateltavien apua kiireellisissä työasioissa.

Haastattelutilanteet olivat siis ajoittain hyvin rauhattomia, mikä hankaloitti sekä haastateltavieni että omaa keskittymistäni. Toisaalta kyseiset keskeytykset toivat hyvin esille vastaanottokeskustyön kiireellisyyden ja sen, miten se vaikuttaa vastaanottokeskuksessa tehtävään työhön.

Eri aineiston keruumenetelmien yhdistäminen lisää tutkimuksen tulosten luotettavuutta ja näkökulman laajuutta. Esimerkiksi haastattelussa ja kirjallisessa aineistossa esiin nousseita asioita voi vahvistaa havainnoimalla. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 36-39.) Yhdistämällä kirjallisuuskatsaus ja haastattelu aineiston keräämiseksi, pystyn vertaamaan työhyvinvoinnin ja perehdyttämisen teoriaa vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelussa antamaan informaatioon. Lisäksi omat havaintoni tukevat aineistosta tekemääni analyysiä.

Kuitenkin käyttämässäni kirjallisuuskatsauksessa on haasteita. Kuten Metsämuuronen (2007, 37) toteaa, se että lähteillä ei välttämättä ole yhteyksiä keskenään sekä se, että informaatiota saatetaan kerätä tutkijan omien intressien mukaisesti, aiheuttavat sen, että joitain lähteitä voidaan jättää huomioimatta ja lähteiden laatu on hyvin vaihtelevaa. Salminen (2011, 6-7) toteaa, että haasteellista kuvailevassa, narratiivisessa kirjallisuuskatsauksessa on nimenomaan se, että aineiston valintaa ei rajata metodisesti, sillä halutaan luoda helppo yleiskatsaus aiheesta. Nämä seikat tuovat suurimman haasteen työni luotettavuudelle. Sen lisäksi, että kirjallisuuskatsaukseni on suppea, sisältää se saman aineiston kuin opinnäytetyöni yleinen teoriapohja. Koen kuitenkin, että suppeampi narratiivinen kirjallisuuskatsaus riittää tämän opinnäytetyöni tarkoituksiin, sillä haluan kirjallisuuskatsauksella ainoastaan luoda työlleni yleisen ja helposti lähestyttävän viitekehyksen.

7.5 Työelämän tutkivan kehittämistyön eettiset periaatteet

Tutkimuksen teon eettisiin vaatimuksiin sisältyy muuan muassa tutkijan oma kiinnostus valitsemaansa aiheeseen, tunnollisuus, rehellisyys, kriittisyys, avoimuus ja sosiaalinen vastuu sekä ihmisarvon kunnioittaminen. Näin ollen eettiset periaatteet koskevat koko tutkimusprosessia aina aiheen valitsemisesta teoriaan perehtymiseen sekä tutkimusaineiston keruuseen ja tutkittavien henkilöiden kohteluun unohtamatta tutkimuksen seurauksia ja tulosten julkaisua. (Kuula 2006, 29-30.)

Ihmistieteisiin luokiteltavan tutkimuksen eettiset periaatteet voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen ja yksityisyyden ja tietosuojan takaaminen.

Tutkimukseen osallistumisen on oltava vapaaehtoista ja sen tulee perustua riittävään tietoon. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet 2012.)

Vastaanottokeskuksen kaltaisessa työympäristössä suostumuksen vapaaehtoisuus on toteuduttava jokaisen haastateltavan kohdalla. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimien eettisten periaatteiden mukaisesti kerroin haastattelemilleni henkilöille ennen haastattelujen tekemistä tutkivan työelämän kehittämistyöni aiheen, kerättävän haastattelumateriaalin käyttötarkoituksen ja säilytyksen sekä peruseriaatteet haastattelussa käyttämäni nauhurin käytöstä.

Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus sekä yksityisyyden suoja ovat laissa säädetyjä, tutkimuseettisesti tärkeitä periaatteita. (Kuula 2009, 90.) Yksityisyyden suojan varmistaminen on tärkeää, kun haastateltavat työskentelevät turvapaikanhakijoiden kanssa, jotka ovat paenneet vainoja ja jotka saavat turvansa vastaanottokeskuksesta. Pohdinkin sen vastaanottokeskuksen nimen paljastamista, jossa haastattelemani henkilöt työskentelevät. Organisaatiota tai muunlaisia sosiaalisia toimijoita tutkittaessa ratkaistaan tutkimuskohteen ja kohdetta edustavien yksilöiden tunnistettavuus tapauskohtaisesti. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet 2012.) Olen päättänyt olla käyttämättä vastaanottokeskuksen ja haastattelemini työntekijöiden nimiä varmistaakseni heidän yksityisyyden suojan. Tutkivan kehittämistyöni kannalta ei haastattelemini henkilöiden tai vastaanottokeskuksen nimellä ole merkitystä. Salassapitovelvollisuuden nimissä jätän tutkivan kehittämistyöni tuloksena syntyvän vastaanottokeskuksen

perehdyttämiskansion salassa pidettäväksi, sillä se sisältää informaatiota, joka on vastaanottokeskuksenkin käytössä salasanoin turvattua.

8 Kehittämistyön prosessi

Päästäkseni alkuun kehittämistyössäni tein alkukartoituksen siitä, mitä perehdyttämisen materiaalia vastaanottokeskuksessa on olemassa ja perehdyin tähän saatavilla olevaan perehdyttämismateriaaliin. Tämän jälkeen haastattelin vastaanottokeskuksen apulaisjohtajaa, vastaavaa ohjaajaa sekä kolmea työntekijää selvittääkseni minkälainen sisältö heidän mielestään on oleellista perehdyttämiskansion sisältöä ajatellen. Vertasin tällä alkuhaastattelulla keräämääni aineistoa vastaanottokeskuksessa jo olemassa olevan perehdyttämismateriaalin sisältöön ja tämän perusteella lähdin kirjallisuuskatsauksen kautta hakemaan aineistoa niihin aihealueisiin, joita jo olemassa oleva perehdytysmateriaali ei kattanut.

Kirjallisuuskatsauksen kautta hankkimallani aineistolla tuotin vastaanottokeskuksen perehdytyskansioon yleistä tietoa vastaanottokeskuksessa tehtävästä ohjaustyöstä ja turvapaikkaprosessista sekä perehdyttämisestä ja työhyvinvoinnista.

Perehdyttämisestä ja työhyvinvoinnista keräämääni aineistoa käytin pohjana valmistellessani toista teemahaastattelua vastaanottokeskuksen työntekijöiden kanssa. Lisäksi käytin kirjallisuuskatsauksella keräämääni aineistoa jäsenelläkseni vastaanottokeskuksen perehdytyskansion sisällön loogiseen ja ymmärrettävään järjestykseen vastaanottokeskuksessa tehtävän työn suhteen.

Toisessa teemahaastattelussa haastattelin vastaanottokeskuksen vastaavaa ohjaajaa ja apulaisjohtajaa, saadakseni enemmän aineistoa siitä, mitä merkityksiä vastaanottokeskuksen työntekijät antavat perehdyttämiselle ja työhyvinvoinnille. Samassa haastattelussa myös kävimme läpi alkukartoituksen ja kirjallisuuskatsauksen perusteella tuottamani perehdytyskansion sisällön. Perehdytyskansion sisältöön lisättiin tässä vaiheessa vielä oma kappale työterveydestä, mutta muuten ei perehdytyskansioon tullut teemallisesti enää juurikaan muutoksia. Tässä toisessa teemahaastattelussa kuitenkin nousi esiin se, että vastaanottokeskuksessa jo

olleeseen perehdytysmateriaaliin kuuluviin ohjeistuksiin oli tullut osittain muutoksia, jotka pitäisi päivittää uuteen perehdytyskansioon.

Tehtyäni molemmat haastattelut sekä koottuani kirjallisuuskatsauksella keräämäni aineiston yhtenäiseksi kokonaisuudeksi eli vastaanottokeskuksen perehdyttämiskansioksi, lähetin tuotoksen vastaanottokeskuksen apulaisjohtajalle arvioitavaksi. Kuten jälkimmäisessä haastattelussa oli noussut esille, oli vastaanottokeskuksen ohjeistuksiin tullut muutoksia ensimmäisen ja toisen haastattelukerran välisenä aikana. Vastaanottokeskuksen apulaisjohtaja oli kuitenkin sitä mieltä, että vastaanottokeskuksen työntekijät tekisivät itse tarvittavat päivitykset, uuden perehdytyskansion valmistuttua, joten työstin perehdytyskansion sisällön valmiiksi alkuperäisen suunnitelman mukaisesti.

Perehdytyskansion työstämisen rinnalla, kulki koko prosessin ajan tämän opinnäytetyön työstäminen. Vaikka prosessit olivat rinnakkaisia, oli niitä välillä lähes mahdotonta erottaa toisistaan, sillä ne olivat niin kiinteästi yhteydessä toisiinsa. Varsinaisen opinnäytetyön kirjallisen työstämisen aloitin täyspainoisesti kuitenkin vasta siinä vaiheessa, kun olin saanut vastaanottokeskuksen perehdytyskansion valmiiksi, sillä koin hankalaksi näiden kahden työn työstämisen samanaikaisesti.

Opinnäytetyön kirjallisen työstämisen vaiheessa perehdyin myös perusteellisemmin haastattelujen ja kirjallisuuskatsauksen kautta keräämäni aineiston tulkintaan ja analysointiin. Haastattelujen ja kirjallisuuskatsauksen kautta keräämäni aineiston tulkinnassa käytin osittain omaa havainnointiani vastaanottokeskuksessa tehtävästä työstä. Olin vastaanottokeskuksessa harjoittelussa noin viiden viikon ajan ennen tutkivan työelämän kehittämistyöni tekemistä, joten pystyin havainnoimaan miten yhtenäisen perehdyttämismateriaalin puuttuminen ja hektinen työ vaikuttivat työntekoon vastaanottokeskuksessa. Kuten Vähämäki ja Paalumäki (2011, 112) toteavat, on havainnoinnin avulla mahdollista todentaa niitä asioita ja ilmiöitä, jotka tulevat esille haastattelujen tai kirjallisen tiedon kautta.

9 Tutkivan kehittämistyön tulokset

Tutkivan kehittämistyöni tuloksissa lähdin liikkeelle esittelemällä yleisesti vastaanottokeskuksessa ennen tutkivan työelämän kehittämistyöni aloittamista olemassa olevat perehdytyksen materiaalit. Samalla esittelen ensimmäisessä vastaanottokeskuksen työntekijöiden kanssa tekemässäni teemahaastattelussa esiin nousseita toiveita ja tarpeita perehdytysmateriaalin sisällön suhteen, sekä mikä merkitys vastaanottokeskuksen työntekijöiden näkemyksen mukaan perehdytysmateriaalilla on. Tämän jälkeen esittelen perehdyttämisen merkityksen vastaanottokeskustyössä sekä yksittäisen työntekijän että koko työyhteisön näkökulmasta. Kuvaan myös perehdyttämisen merkitystä suhteessa vastaanottokeskuksen työntekijöiden työhyvinvointiin sekä suhteessa työlle ominaisiin muutoksiin ja yleiseen epävarmuuteen. Tutkivan työelämän kehittämistyöni tulokset esittelen kokonaisuudessaan käyttäen sekä teemahaastatteluilla keräämääni aineistoa että kirjallisuusanalyysillä keräämääni aineistoa peilaten niitä toisiinsa.

9.1 Tarve perehdytysmateriaalin kehittämiseksi

Ensimmäisessä vastaanottokeskuksen työntekijöiden kanssa tekemässäni teemahaastattelussa ilmeni, että tutkivan työelämän kehittämistyöni kohteena olleen vastaanottokeskuksen jo olemassa oleva perehdytysmateriaali oli sisällöltään hyvin hajanaista ja materiaalia löytyi monesta eri paikasta sekä työntekijöiden käyttämästä intranetistä että tulostettuna. Suurimman osan kirjallisesta perehdyttämiseen soveltuvasta materiaalista muodostivat Suomen Punaisen Ristin tarjoamat materiaalit sekä Maahanmuuttoviraston järjestämässä koulutustilaisuuksissa jaetut power point -esitykset. Kuten kirjallisuuskatsauksessa nousee esiin, on vastaanottokeskustyölle omista se, että virallisia toimintaperiaatteita ja tavoitteita työlle kirjataan ylös käytännön työn edetessä. Etenkin alkuvaiheessa toiminta nojaa vahvasti Punaisen Ristin yleisiin periaatteisiin ja eettisiin ohjeisiin. (Parhankangas 2000, 9.) Näistä alkuajoista on kuitenkin päästy eteenpäin, mikä tulee esiin myös kirjallisuuskatsauksessa. Nykyään on nimittäin

Punaisen Ristin yleisten toimintaperiaatteiden ja eettisten ohjeiden lisäksi laadittu vastaanottokeskuksille yleiset järjestyssäännöt, joilla ohjataan vastaanottokeskusten työntekijöiden toimintaa. Maahanmuuttoviraston laatimat yleiset järjestyssäännöt vastaanottokeskustoiminnasta ovat kaikille vastaanottokeskuksille samat. Jokainen vastaanottokeskus voi kuitenkin muokata näitä sääntöjä omaan yksikkönsä sopiviksi. (Kuuluvainen 2016.)

Tutkivan kehittämistyöni kohteena olleesta vastaanottokeskuksesta löytyvä Punaisen Ristin tarjoama materiaali sisältää yleisten toimintaperiaatteiden ja eettisten ohjeiden lisäksi toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle, toimintaohjeet tappelutilanteisiin, ohjeet rasistisiin kommentteihin vastaamiseen ja rasistisissa tilanteissa toimimiseen sekä kuvauksen Punaisen Ristin vastaanottokeskuksen johtamisjärjestelmästä ja henkilöstön tehtävistä. Maahanmuuttoviraston tarjoama materiaali sisältää alkuperehdytysmateriaalin vastaanottopalveluista yleisesti, sisältäen työtä säätelevät kansainväliset sopimukset ja lait. Lisäksi materiaali sisältää perehdytysmateriaalin sosiaalipalveluista ja vastaanottorahasta, ohjeet turvapaikanhakijan nopeutetusta vapaaehtoisesta paluusta, perehdytysmateriaalin turvallisuudesta vastaanottokeskuksen arjessa sekä kaikille vastaanottokeskuksille yhteiset järjestyssäännöt.

Maahanmuuttoviraston ja Suomen Punaisen Ristin tarjoamien perehdytysmateriaalien lisäksi, on vastaanottokeskuksella myös Suomen Poliisin tarjoama perehdytysmateriaali poliisin roolista turvapaikkatutkintaprosessissa. Perehdytysmateriaali sisältää myös listan Suomen lainsäädännöstä löytyvistä laeista, jotka luovat lakiperusteiset ohjeet vastaanottotyölle sekä selvitykset näiden lakien sisällöistä ja miltä osin ne ohjailevat vastaanottokeskuksessa tehtävää työtä. Yksikkökohtaisena materiaalina löytyy vastaanottokeskuksen työntekijöiden heidän oman yksikkönsä tarpeisiin sopiviksi muokkaamat Maahanmuuttoviraston tarjoamat yleiset järjestyssäännöt vastaanottokeskuksille.

Vastaanottokeskuksen työntekijät kokivat perehdytysmateriaalin olemassa olon erittäin tärkeäksi, mutta olemassa olevan materiaalin sisällöltään puutteelliseksi.

"Kyllähän niinku täytyy olla jotain perehdytysmateriaalia sitte uusille työntekijöille ja harjottelijoille. Nythän meillä on materiaaleja siellä täällä ja ne on

ihan hyviä materiaaleja. Tärkeätä, että on just Punasen Ristin periaatteet ja lait avattuna, koska nehan niinku luo tän koko työn pohjan. Ja kaikkien on hyvä tietää, että mistä niissä on niinku kyse ja tekee sitte töitä niinku sen mukaan. Sitte siinä perehdytyskansiossa nii olis hyvä olla kanssa ne kuvaukset mejän työntekijöiden tehtävistä. Nehän on aika tärkeet kanssa tietää, että tietää kuka tekee mitäkin."
(Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 11.5.2016.)

Yllä olevan lainauksen perusteella voikin todeta, että työntekijöiden näkemyksen mukaan perustyön kannalta on erittäin hyvä, että perehdytysmateriaali sisältää Suomen Punaisen Ristin yleiset toimintaperiaatteet ja eettiset ohjeet sekä Suomessa voimassa olevat lait ja kansainväliset sopimukset turvapaikanhakijoihin ja vastaanotto toimintaan liittyen. Nämä luovat koko vastaanottokeskuksessa tehtävän työn pohjan ja työntekijöiden näkemyksen mukaan on tärkeää, että jokainen työntekijä on niistä tietoinen ja toimii niiden mukaisesti. Työntekijät kokivat myös hyödylliseksi ja tärkeäksi sen, että perehdytysmateriaali sisältää kuvaukset vastaanottokeskuksen eri työntekijöiden toimenkuvista ja tehtävistä. Tämä luo heidän mukaansa hyvän yleiskuvan siitä, mitä kenenkin tehtäviin kuuluu. Työntekijät kokivat myös työtehtävien kuvaukset yleisesti hyviksi, mutta he kaipasivat perehdytyskansioon myös hiljaisen tiedon sanoittamista, kuten seuraavasta lainauksesta ilmenee:

"Koska jos tähän vaikka tulee joku sijainen, nii ei sitä välttämättä osaa kertoa. Että kun on paljon just sellasta hiljasta tietoa, että ei oo koskaan sanottu, että se pitää tehdä ja niin. Mutta me jotka ollaan täällä oltu niin tiedetään, että se nyt vaan pitää tehdä niin." (Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 24.11.2016.)

Työntekijät siis toivovat, että myös itsestään selvänä pidetyistä työtehtävistä ja ohjeista löytyisi kirjalliset ohjeet, etenkin sellaisia työntekijöitä varten, jotka eivät ole tottuneet työhön vastaanottokeskuksessa, eivätkä tästä syystä voi tietää, että jotkut työtehtävät pitää hoitaa tietyllä tavalla. Toivottiin myös yksityiskohtaisempaa erittelyä siitä, mitä kenenkin työtehtäviin kuuluu:

"Että sosiaalityöntekijöillä on tietyt tehtävät ja ohjaajilla tietyt tehtävät niin nekin aina muuttuu. Tai siis silleen. Ja sit siinäkin on joku, että mitä kukakin tekee."

Että jos joku on vaikka saanu turvapaikan, että ohjaajat kuitenkin sitte ettii sitä asuntoo tai käy siellä kotivakuutuksessa ja sitte sossut hoitaa jotkut TE-toimisto-jutut. Tai seki on aina tapauskohtasta. Välillä ohjaajat tekee ja välillä sossut tekee. Tässä olis helpompaa, jos olis selkeet ohjeet siitä, mitä kukaki tekee."

(Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 11.5.2016.)

Hiljaisen tiedon sanoittamiselle ja yksityiskohtaisten työtehtävien kuvaukselle löytyy myös hyvin yksinkertainen perustelu kirjallisuuskatsauksesta. Kjelin ja Kuusisto (2003, 54) nimittäin toteavat, että tietyt työn sisältöön liittyvät yksityiskohdat kuten työtehtävien keskinäinen priorisointi ja työtehtävien menestyksekkäs hoitaminen, eivät välttämättä ole itsestään selviä uudelle työntekijälle. Sekä kirjallisuuskatsauksen ja vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelun perusteella voidaan siis todeta, että perehdyttämisen sisältöön täytyy kiinnittää tarkkaan huomiota, jotta uusi työntekijä saa kaikki tarvitsemansa tiedot uusista työtehtävistä.

Vastaanottokeskuksen työntekijöiden kanssa tehdyssä haastattelussa nousi myös esiin se, että yksityiskohtaisempien työtehtävien kuvausten ohella toivottiin myös, että perehdytyskansio sisältäisi tietoa asiakkaan kohtaamisesta vastaanottokeskuksessa, erityisesti ammatillisesta näkökulmasta:

"...että se olis niinku asiakassuhde tai silleen, että sillä tavalla rajata, että vaikka tässä henkilökohtasesti ollaankin paljon tekemisissä ja läsnä näiden ihmisten kanssa niin tulee lähelle ja jutellaan ja näin niin tuota sellanen niinku tietty ammatillisuus ja rajaaminen pitää siinä taustalla. Koska sitä ei niinku mun mielestä mainita näissä hommissa. Että kun sä tuut tällaseen paikkaan töihin ja sitten kun ei välttämättä. Että jos sä oot kiireinen niin ei kukaan kerkee olla siinä mukana ja sitten sitä on niinkun vaikee lähtee jälkikäteen selvittämään, että mikä on soveliasta missäkin tilanteessa ja silleen." (Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 11.5.2016.)

Asiakkaiden kohtaaminen tulee myös esiin kirjallisuuskatsauksessa. Erityisesti suhteessa työhyvinvointiin, josta Sosiaali- ja terveysministeriö (2009, 26) kirjoittaa, että erityisesti sosiaalialalla on työn palkitsevuus lähtöisin asiakkaista ja heidän

kanssaan tehtävästä työstä. Onnistuessaan asiakastyö lisää työtyytyväisyyttä ja -hyvinvointia.

9.2 Perehdyttämisen merkitys vastaanottokeskustyössä

9.2.1 Perehdyttämisen merkitys yksilölle

Vastaanottokeskuksen työntekijöiden näkemyksen mukaan perehdyttämisellä luodaan malli, jonka mukaan työntekijä toimii. Mallin avulla tuodaan yksittäiselle työntekijälle varmuutta hoitaa työtehtävät ja samalla luodaan turvallisuuden tunnetta, sillä työntekijän on helpompi toimia, kun hän tietää mitä tekee ja miten. Tämä on tärkeää myös sen takia, että vastaanottokeskuksessa töissä olevat ihmiset tulevat hyvin erilaisista taustoista, eikä kaikilla välttämättä ole kokemusta vastaavista työtehtävistä. Alla vastaanottokeskuksen työntekijän ajatuksia tästä:

"Ja sitten tietysti sekin, että meistäkin jokainen tulee erilaisista taustoista. On rekrytoitu tähän hommaan. Varmaan muissakin vastaanottokeskuksissa on samalla tavalla. Työntekijöillä ei oo välttämättä ollu, no ensinnäkään vastaanottokeskustyöstä on erittäin harvoilla ollu minkäänlaista työkokemusta ja sitten niinku aika soveltavilla sosiaali- ja terveystalon koulutuksillahan tänne on väkeä tullut. Niin tavallaan tietysti sehän on vahvuus ja voimavara, että tulee erilaisista taustoista, erilaisilla koulutuksilla ja työkokemuksilla ihmisiä. Mutta toisaalta sitten taas niin ku, koska se ei ole se työntekijöiden kenttä yhtenäinen, niin sitten on joskus vaikea arvioida, että mitä kukakin osaa, että mitä keneltäkin voi edellyttää työtehtävien hoitamiseen ja muuhun. Niin sitte perehdyttämisellä voi vaikuttaa niin, että kaikille kertoo samat asiat, niin sitte sille työntekijällekkä tulee sellanen varmempi olo, että tietää mitä on tekemässä."

(Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 24.11.2016.)

Perehdyttämisen toimenpiteiden avulla autetaan uutta työntekijää saamaan mahdollisimman hyvä alku uudessa työssä. Perehdyttämisen tavoite on, että uusi työntekijä pystyy nopeasti selviämään työstään itsenäisesti. (Kupias & Peltola 2009, 19.) Kuten edellä olevasta vastaanottokeskuksen työntekijän toteamuksesta käy ilmi,

tulevat vastaanottokeskuksen työntekijät keskenään hyvin erilaisista työtaustoista, mikä vaikuttaa siihen, millaiset lähtökohdat kenelläkin on vastaanottokeskuksessa tehtävän työn toteuttamiselle. Kirjallisuuskatsauksesta kuitenkin nousee ajatus siitä, että perehdyttämisen avulla työntekijä oppii tuntemaan työtehtävänsä, työhön liittyvät odotukset, työpaikan toimintatavat ja -ajatukset sekä työyhteisön muut työntekijät ja asiakkaat (Kangas 2000, 4-5). Tämän perusteella voikin siis todeta, että itseasiassa uudella työntekijällä ei välttämättä tarvitse olla aikaisempaa kokemusta vastaanottokeskuksessa tehtävästä työstä, koska perehdytyksen kautta hän oppii tuntemaan työtehtävänsä sekä työpaikan toimintatavat.

Työtehtävien menestyksekkään hoitamisen lisäksi vastaanottokeskuksen työntekijät kokevat, että perehdyttämisellä on merkittävä vaikutus työssä jaksamiseen ja sitä kautta työhyvinvointiin:

"Kaikillahan on sillee helpompi olla, kun kaikki työntekijät tietää mitä tekee ja että kun on yhteiset pelisäännöt" (Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 11.5.2016).

Kirjallisuuskatsauksessa tämä nousee myös esiin, kun Luukkala (2011, 31) toteaa työn osaamisen tuovan mukanaan hallinnan tunteen, mikä on tärkeää työhyvinvoinnin kannalta. Kun työntekijä tuntee hallitsevansa työnsä, hänen ei tarvitse jännittää selviääkö hän työtehtävistään. Näiden perusteella voidaankin todeta, että kun työntekijällä on selkeä kuva siitä, mitä hänen työhönsä kuuluu ja mitä häneltä odotetaan, hän pystyy jäsentämään työnsä mielessään. Tässä mielessä selkeällä ja tavoitteellisella perehdyttämisellä päästään parempiin lopputuloksiin, kuin hajanaisella ja pirstaleisella perehdyttämisellä.

Sekä vastaanottokeskuksen työntekijät että perehdyttämisen ammattilaiset ovat kuitenkin sitä mieltä, että perehdyttämisessä on ennen kaikkea kyse asenteiden luomisesta.

"Kyllähän siihen voi vaikuttaa alunalkaen, että olis sellanen oikeanlainen asenne siihen hommaan. Että niinku varautuu siihen, että työtehtävät niinku tosiaan voi vaihdella, että jos niinku lähtee sellasella asenteella, että mä opettelen tän ja tän homman ja näin mennään sitten monta vuotta eteenpäin, että niinhän se ei oo. Jos sillä asenteella lähtee, se voi tuntua niinku vaikeelta, että

tuleekin sitten että se homma muuttuu. Että täytyis niinku asennoitua, että niinku tässä voi vaihdella." (Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 24.11.2016.)

Edellä mainitulla oikeanlaisella asenteella työhön, vastaanottokeskuksen työntekijät tarkoittavat sitä, että varaudutaan henkisesti työtehtävien vaihteluun ja muutoksiin. Yllä olevan lainauksen perusteella, vastaanottokeskuksen työntekijät kokevat, että vastaanottokeskustyöhön ei voi lähteä sellaisella asenteella, että opettelee koko työn yhden kaavan mukaan ja odottaa toimivansa sen mukaisesti aina. Heidän kokemuksensa mukaan oikeanlainen asenne on sitä, että asennoidutaan ja varaudutaan siihen, että työtehtävät vaihtelevat ja elävät vastaanottokeskuksen asiakkaiden turvapaikanhakuprosessien mukaisesti. Kirjallisuuskatsauksessa nousee esiin myös perehdyttäjän asenne perehdyttämiseen. Kjelin ja Kuusisto (2003, 52-53) nimittäin toteavat hyvässä perehdyttämisessä kuitenkin lopulta olevan enemmän kyse asenteesta ja laadusta kuin perehdyttämiseen käytettävistä ohjelmista ja perehdyttämisen määrästä. Hyvin hoidettu perehdytys tehdään hyvällä asenteella, joka näkyy siinä, että työssä vastaantulevat tilanteet pyritään näkemään myös uuden työntekijän näkökulmasta.

9.2.2 Perehdyttämisen merkitys yhteisölle

Kirjallisuuskatsauksessa nousee esiin näkökulma uuden työntekijän perehdyttämisen merkityksestä koko työyhteisölle. Kangas (2000, 4-5) kirjoittaa, että perehdyttämisen avulla uusi työntekijä sitoutetaan työyhteisöön ja luodaan pohja työn tekemiselle ja työntekijöiden väliselle yhteistyölle. Kun perehdytys hoidetaan hyvin, oppii uusi työntekijä toimimaan itsenäisesti, osana työyhteisöä. Samalla hänen tekemiensä mahdollisten virheiden määrä saadaan minimoitua ja koko työyhteisö hyötyy uuden työntekijän työpanoksesta. Kun työt sujuvat joustavasti pysyy koko työyhteisön motivaatio yllä ja työssä jaksetaan paremmin.

Vastaanottokeskuksen työntekijöiden näkemys perehdyttämisen merkityksestä työyhteisön kannalta on yhtenevä kirjallisuuskatsauksesta nousevan näkökulman kanssa:

"Sillä luodaan asenteita sillä perehdyttämisellä ja sellasta no, ehkä se perehdyttämiskansio ei itsessään luo ilmapiiriä tai oo sen ilmapiirin tukena, mutta

sitten se niinku miten niitä asioita käydään läpi ja miten henkilöstölle kerrotaan tai mitenkä luodaan sitä ilmapiiriä. Toki se on niinku ihmisestä itsestään kiinni, mutta onhan se myös jonkin verraan kiinni siitä, että mitenkä perehdyttämisessä ilmasee ja on ylläpitämässä sellasta positiivista meininkiä ja jotenkin semmosta muutosmyönteisyyttä." (Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 24.11.2016.)

Näistä kahdesta lainauksesta voidaan tehdä se yhteinen tulkinta, että perehdyttämisellä voidaan luoda työpaikalle yleistä hyvää työilmapiiriä ja yhteishenkeä, mikä helpottaa töiden tekemistä ja työssä jaksamista sekä hyvinvointia koko työyhteisön tasolla. Kun työyhteisö toimii yhdessä ja heillä on selkeä kuva siitä mitä kenenkin tehtäviin kuuluu ja miten eri työntekijöiden tehtävät ovat yhteydessä toisiinsa. Syntyy positiivinen yhteishenki, jonka avulla selvittää haastavistakin tilanteista ja luodaan myönteistä ilmapiiriä myös suhteessa jatkuviin ja yllättäviin muutoksiin.

Loppuvuodesta 2016 tekemäni haastattelun aikaan, elivät vastaanottokeskuksen työntekijät epävarmuudessa työn jatkuvuuden kannalta, sillä Maahanmuuttovirastolta oli tullut ilmoitus, että alueella suljetaan useampia vastaanottokeskuksia. Kuten edellisessäkin lainauksessa käy ilmi, vaikka perehdyttämisellä ei juurikaan pystytä vaikuttamaan tämänkaltaiseen tilanteeseen työyhteisössä, pystytään perehdyttämisen kautta tapahtuvalla sitouttamisella kuitenkin vaikuttamaan työntekijöiden sitoutuneisuuteen työyhteisöä kohtaan. Haastattelemani työntekijät nimittäin totesivat näin:

"Nyt esimerkiks meillä on puol vuotta sitten tullu migriltä päätös siitä, että yksikköjä lakkautetaan. Niin puolen vuoden ajan meidän koko henkilöstö on elänyt sellasessa alitajuntaisessa jännityksessä siitä, että kenen työt jatkuu, kenen ei. Millon yt-neuvottelut alkaa, mitä se tarkoittaa, millonka se irtisanomispäivä nyt sit ilmoitetaan ja kaikkee tämmöstä. ...Ja sitten nyt tietysti meillä kun on yt-neuvottelut ollut niin kyllähän siinä näkyy sekin, että ne jotka on irtisanottu, niin työmotivaatio on laskenut ja se kuormittaa sitten taas toisia ihmisiä. Että kun kuitenkin hommat pitäis loppuun asti jaksaa tehdä kunnolla niin osan floppaa kokonaan ja hommat jää tekemättä ja toiset joutuu tekemään sitten senkin eestä töitä."

(Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 24.11.2016.)

Töiden päättymisen pelosta johtuen, monella työntekijällä oli siis laskenut motivaatio työtä kohtaan ja tämä oli vaikuttanut koko työyhteisöön, kun muiden työntekijöiden täytyi huolehtia myös yksittäisten työntekijöiden töiden tekemisestä.

Perehdyttämisen kautta syntyvällä yhteishengellä, pystyttäisiin tämän kaltaiset tilanteet mahdollisesti ehkäisemään.

9.3 Perehdyttäminen muutoksista selviytymisen tukena

Kuten tekemästani kirjallisuuskatsauksesta käy ilmi, on turvapaikanhakijoita vastaanottavalle työlle ominaista se, että toimintaa suunnitellaan ja toimintaperiaatteita kirjataan samaan aikaan työn tekemisen rinnalla (Parhankangas 2000, 9). Lisäksi ominaista vastaanottokeskuksessa tehtävälle työlle on jatkuvat muutokset, jotka Mankan (2008, 53-54) mukaan tuovat mukanaan kiirettä ja painetta, mikä aiheuttaa sitä, että jatkuvan paineen ja kiireen keskellä työskentelevät työntekijät alkavat tuntea työn raskaaksi. Haastattelemi työntekijät olivat kirjallisuuskatsauksen kautta esiin tulleen näkemysten kanssa yhtä mieltä siitä, että etenkin alussa vastaanottokeskustyöstä oli hyvin rajallinen määrä ohjeita ja edelleen ei kaikkiin asioihin ole olemassa yleisiä toimintaohjeita tai käytäntöjä.

"Työnkin kannalta alussa, kun vastaanottokeskus perustettiin, ohjeita oli hyvin rajallisesti. Sitten niitä ohjeita on tullut. Joihinkin asioihin ei ollut ollenkaan, joihinkin lisättiin jotain, vähän niinkun tarkennettiin. Vieläkin niitä tippuu koko ajan ohjeita, jotka muuttaa oleellisesti mejän toimintaa, että tää niinkun laahaa perässä ja sitten niinku ominaista tuntuu olevan tälle, että vähän niinku joka asiassa ollaan pikkasen jälkijunassa." (Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 24.11.2016.)

"Kyllähän se aina vaikuttaa sellanen perehdyttäminen tai se mitä sulle etukäteen kerrotaan siitä hommasta, että miten sä jaksat" (Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 24.11.2016).

Kuten edellä mainitsin, nousee kirjallisuuskatsauksessa esiin Parhankankaan (2000, 9) tutkimuksessa esiin se, että vastaanottokeskustoiminnalle on alusta asti ollut hyvin ominaista se, että virallisia toimintaperiaatteita on suunniteltu ja kirjattu rinnakkain

käytännön työn toteuttamisen kanssa. Koska ennakkosuunnitelmia ei ole ollut, ovat viralliset tavoitteet ja toimintaperiaatteet ilmestyneet myöhään. Manka (2008, 165-166) toteaaakin työntekijöiden kokemien työhyvinvoinnin haasteiden olevan useimmiten sidoksissa juurikin jatkuviin muutoksiin. Jatkuvien muutoksien aiheuttamista tunteista nousi esiin tällainen näkemys haastattelujen pohjalta:

"Tulee turhautumisia kun homma muuttuu ja nopeella temmolla, nii perehdyttämisellä voitaisiin vaikuttaa siihen" (Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 24.11.2016).

Näistä edellä mainituista näkemyksistä nousee siis se ajatus, että työnkuvien ja toimintatapojen ollessa jatkuvien muutosten keskellä, aiheuttaa ohjeistusten puute uupumista työntekijöille. Toisaalta myös jatkuvat muutokset ohjeistuksiin voivat tuntua kuormittavilta, kun työntekijät eivät voi olla varmoja siitä, että käytössä olevat toimintaohjeet ja käytännöt ovat pysyviä. Erityisen haastavaksi muutosten keskellä koetaankin se, että ohjeita tulee koko ajan lisää ja niihin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat ja muuttavat työntekoa oleellisilla tavoilla. Työntekijät kokevat, että työnteko tulee koko ajan jäljessä ohjeistuksiin nähden.

Edellisestä lainauksesta käy myös ilmi se, että vastaanottokeskuksen työntekijät toivovat perehdyttämisellä helpotusta muutosten hallintaan. Kirjallisuuskatsaus tukee näkemystä, jonka mukaan hallinnan tunne vaikuttaa positiivisesti kuormittavista tilanteista selviämiseen. Mankan (2008, 166) mukaan työntekijöiden on helpompi selvitä myös kuormittavissa tilanteissa, kun he kokevat hallitsevansa työnsä.

Jälkimmäisen haastattelun hetkellä, vastaanottokeskuksen henkilökunta oli elänyt alitajuntaisessa jännityksen tilassa työn jatkuvuuden suhteen jo puoli vuotta, kun Maahanmuuttovirastolta oli tullut ilmoitus, että monia vastaanottokeskuksia lakkautetaan vuoden 2016 loppuun mennessä. Haastattelemanin vastaanottokeskuksen työntekijät elivät epävarmuudessa siitä, milloin yt-neuvottelut alkavat ja minkälaisia seurauksia niistä kullekin työntekijälle koituu.

"Meillä on puol vuotta sitten tullu Migriltä päätös siitä, että yksiköitä lakkautetaan. Niin puolen vuoden ajan meidän koko henkilöstö on elänyt sellasessa

alitajuntaisessa jännityksessä siitä, että kenen työt jatkuu kenen ei."

(Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 24.11.2016.)

Tämänkaltaisten tilanteiden kannalta uusien työntekijöiden perehdyttämisellä ei ole suurtakaan merkitystä, mutta yleisesti pystytään perehdyttämisellä kuitenkin vaikuttamaan työntekijöiden asenteisiin työssä tapahtuvia muutoksia kohtaan:

"Luodaan asenteita sillä perehdyttämisellä ja sellasta no, ehkä se perehdyttämiskansio ei itsessään luo ilmapiiriä tai oo sen ilmapiirin tukena, mutta sitten se niinku miten niitä asioita käydään läpi ja miten henkilöstölle kerrotaan tai mitenkä luodaan sitä ilmapiiriä" (Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 24.11.2016).

Vastaanottokeskukselle on ylipäättään ominaista nopeat ja yllättävätkin muutokset. Hyvin tyypillinen piirre on edellä mainittu tilanne siitä, että joudutaan olemaan epävarmoja työn jatkuvuudesta. Toisaalta vaikka töiden jatkuvuus ei olisikaan epävarmaa, on koko ajan olemassa mahdollisuus siitä, että työnkuva muuttuu jollain oleellisella tavalla. Kirjallisuuskatsauksessa nostaa Manka (2008, 29) esiin sen, että nopeat muutokset näkyvät vaikeutena suunnitella työtä. Erityisesti tällaisia tilanteita varten, on vastaanottokeskuksen työntekijöiden kannalta tärkeää, että perehdyttämistä järjestetään suunnitelmallisesti, sillä se tuo työpaikalle ja työtehtäviin yhtenäisyyttä. Työn teon yhtenäistämisen kannalta onkin erittäin merkityksellistä, että toiseen haastattelukertaan mennessä syksyn 2016 aikana, vastaanottokeskuksessa oltiin otettu käyttöön perehdyttämissuunnitelma, jonka avulla haluttiin luoda yhtenäinen pohja työntekijöiden perehdyttämiselle ja sen sisällölle.

"Tässä syksyn aikanahan me on tehty tänne perehdytysuunnitelma, koska sitä Migri on meiltä vaatinu. Ja se on tavallaan niinku semmonen. Siis se on tavallaan struktuuri sille, et niinkun siinä ei oo mitään perehdytyksen sisältöä vaan se runko, että mitä perehdytetään missäkin vaiheessa, kenen vastuulla mikäkin asia on ja tavallaan niinkun, että meillä olis joku malli siitä, että miten uus työntekijä otetaan ja missä vaiheessa ja kuka käy niinku perehdytyskeskustelun tai jonkun tällasen palautekeskustelun ja niin edelleen." (Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 24.11.2016.)

Kuten tästä lainauksesta käy ilmi, oli työntekijöistä valikoitu perehdyttäjät, jotka ovat jatkossa vastuussa uusien työntekijöiden perehdyttämisestä. Tämän voidaankin odottaa tuovan lisää hallinnan tunnetta myös tuleviin muutoksiin, kun vastaanottokeskuksella on ennalta valikoidut työntekijät, joiden vastuulla on perehdyttäminen. Perehdytys suunnitelman käyttöön ottamisella voidaan erityisesti olettaa olevan positiivisia vaikutuksia perehdyttämisen laatuun.

Myös kirjallisuuskatsaukseni tukee näkökulmaa perehdyttäjän valitsemisesta. Kjelin & Kuusisto (2003, 193) toteavat, että sen lisäksi, että työtoverit auttavat uutta työntekijää perehtymään työhönsä, on hänelle myös hyvä nimetä oma perehdyttäjä. Perehdyttäjä on työarjen opas, joka sen lisäksi, että hän perehdyttää tulokkaan itse työtehtäviin, auttaa myös työpaikan muissa arkisissa asioissa.

10 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tulosten perusteella voidaan sanoa, että perehdyttäminen ja hyödylliseksi koettu perehdytysmateriaali vaikuttavat positiivisesti vastaanottokeskuksen työntekijöiden työhyvinvointiin. Perehdyttämisellä luodaan kaikille työntekijöille yhtenäiset lähtökohdat työn teolle ja varmistetaan, että kaikki ovat tietoisia siitä, mitkä ovat työtä ohjaavat yleiset ja yksikkökohtaiset toimintaperiaatteet ja käytännöt.

Perehdyttämisellä myös luodaan työyhteisön jäsenten välille yhteishenkeä, mikä on erityisen tärkeää vastaanottokeskuksen kaltaisessa ajoittain erittäin kiireellisessä työympäristössä. Yksittäisen työntekijän työpanoksella on suuri merkitys erityisesti muutosten hetkellä, jolloin hyvin perehdytetyllä työntekijällä on paremmat mahdollisuudet nähdä työkokonaisuus koko työyhteisön ja työyksikön kannalta. Jos työntekijät ovat jo lähtökohtaisesti epävarmoja omista työtehtävistään ja niiden suorittamisesta, saattavat he helposti kaoottiselta tuntuissa tilanteissa menettää työmotivaationsa, jolloin näiden työntekijöiden työtehtävät jäävät työyhteisön muiden jäsenten tehtäväksi kuormittaen heitä entisestään. Sen sijaan, kun työntekijät perehdytetään yhtenäisen mallin mukaan, heillä on paremmat mahdollisuudet muodostaa toimiva tiimi ja he ovat myös keskenään tietoisempia

toistensa työtehtävistä ja pystyvät näin ollen tekemään paremmin yhteistyötä. Nämä kyseiset teemat nousivat esiin sekä käyttämässäni kirjallisuuskatsauksen aineistossa että vastaanottokeskuksen työntekijöiden kanssa tekemissäni haastatteluissa.

Tärkeäksi teemaksi aineistossani nousi myös oikeanlainen asenne työtä kohtaan. Haastatteleman vastaanottokeskuksen työntekijät painottivat, että tärkeä osa työhön perehdyttämistä on oikeanlaisen asenteen luominen. Koska vastaanottokeskuksen kaltaisessa työympäristössä muutokset ovat pysyviä ja työ elää koko ajan vastaanottokeskuksen asiakkaiden turvapaikanhakuprosessien mukana, on tärkeää että työntekijät ovat oikealla tavalla asennoituneita näihin muutoksiin. Oikeanlaisella asenteella työntekijät pystyvät vaikuttamaan paitsi omaan työhyvinvointiinsa ja työpanokseensa myös koko työyhteisön työhyvinvointiin ja yleiseen työilmapiiriin.

11 Pohdinta

11.1 Työelämälähtöisen tutkivan kehittämistyön toteuttamisesta

Opinnäytetyöni aiheen lähtökohtana oli henkilökohtainen kiinnostukseni vastaanottokeskuksessa tehtävää työtä kohtaan. Suoritettuani opintoihini liittyvän työharjoittelujakson vastaanottokeskuksessa, näin käytännössä millaista vastaanottokeskustyö on ja minkälaisia haasteita vastaanottokeskuksen työntekijät kohtaavat työssään päivittäin. Koin itse haastavaksi perehdytysmateriaalin hajanaisuuden ja suppeuden. Työpäivien ja -tilanteiden ollessa hyvin vaihtelevia ja ajoittain kiireellisiä, olisi oloni ollut varmempi, jos olisin pystynyt perehtymään kattavampaan ja yhtenäisempään perehdytysmateriaaliin. Tämä tuntui olevan myös monen vastaanottokeskuksen työntekijän kokemus.

Huomattuani vastaanottokeskuksen vakituisilla työntekijöillä olevan samanlaisia tuntemuksia ja kokemuksia kuin minulla, koin erittäin tärkeäksi ja mielekkääksi tehdä opinnäytetyöni työelämälähtöisenä kehittävänä tutkimuksena kyseisessä vastaanottokeskuksessa. Koin aiheeni mielekkääksi ja mielenkiintoiseksi myös sosiaalialan näkökulmasta. Vastaanottokeskustyön vakiintuessa osaksi

suomalaistakin sosiaalialaa, on mielestäni tärkeää, että vastaanottokeskustyöstä aletaan tehdä enemmän tutkimuksia työntekijöiden näkökulmasta. Aiheesta on toki olemassa materiaalia, mutta suuri osa tästä materiaalista on 1990-luvun alkupuolelta ja mielestäni on näin ollen tarkoituksenmukaista tuoda tutkimusta nykypäivään.

Haastavaksi tämän opinnäytetyöni toteuttamisen kannalta koin erityisesti kokemattomuuteni tämän kaltaisesta tutkivasta työelämän kehittämistyöstä. Kokemattomuuteni toi mukanaan haasteita, joihin en ollut täysin valmistautunut. Kirjallisuuskatsauksen tekemisen koin aivan erityisen haasteelliseksi ja se jäikin suppeaksi. Koin haastavaksi myös haastattelujen tekemisen sekä niiden yhdistämisen kirjallisuuskatsaukseen. Koen kuitenkin, että opinnäytetyöni tarkoitukseen nähden sain koottua kelvollisen kokonaisuuden, josta toivottavasti on hyötyä vastaanottokeskuksessa työskentelevälle henkilökunnalle.

11.2 Työelämälähtöisen tutkivan kehittämistyön tuloksista

Opinnäytetyöni tavoitteena oli koota perehdytyskansio vastaanottokeskuksen käyttöön työntekijöiden hyvinvoinnin parantamiseksi ja työn laadun vahvistamiseksi. Perehdyttämismateriaalin avulla halusin vastaanottokeskuksen uusien työntekijöiden perehdyttämisestä tarkemmin jäsennettyä ja järjestelmällisempää, sillä hyvin hoidettu perehdyttäminen lisää koko työyhteisön työhyvinvointia ja parantaa työntekijöiden osaamista ja työn laatua. Lisäksi halusin tällä opinnäytetyölläni tuoda vastaanottokeskuksessa tehtävän työn erityispiirteineen ja haasteineen laajemman lukijakunnan tietoisuuteen.

Työni tuloksissa nousee erityisesti esiin vastaanottokeskuksessa tehtävän työn kiireellisyys ja työtä kohtaavat jatkuvat muutokset sekä niiden mukanaan tuoma epävarmuus ja kuormittavuus sekä yksittäisten työntekijöiden että koko työyhteisön kannalta. Tuloksissa näkyy myös, että vastaanottokeskuksessa entuudestaan olleen perehdytysmateriaalin sisällöt ovat hyvin turvallisuus- ja lakikeskeisiä, mistä itselleni ainakin nousee ajatus siitä, että vastaanottokeskuksen asiakkaita pidettäisiin lähtökohtaisesti riskinä turvallisuudelle ja järjestykselle. Toki, kun otetaan huomioon vastaanottokeskuksen asiakkaiden taustat ja yleisesti sosiaalialan työn perusta, on

ymmärrettävää, että turvallisuus ja laki ovat perehdytysmateriaalissa keskeisessä osassa. Kuitenkin, koska kyse on sosiaalialasta, on asiakkaiden etujen mukaista, että perehdytyksessä ja perehdytysmateriaalissa huomioidaan myös vastaanottokeskuksen työntekijän ja asiakkaan keskinäinen suhde ja roolit toisiinsa nähden. Myös työntekijöiden työhyvinvointiin tulisi perehdytysmateriaalissa kiinnittää enemmän huomiota juuri työn muutosalttiuden takia. Näiden näkökulmien esiintuominen perehdytyksessä ja perehdytysmateriaalissa parantaa vastaanottokeskuksen työntekijöiden ja asiakkaiden välistä yhteistyötä ja samalla molempien osapuolien hyvinvointia. Myös molemminpuolisten asenteiden esiintuominen perehdytyksessä ja perehdytysmateriaalissa edistää positiivisesti molemmin puolista ymmärrystä ja helpottaa vastaanottokeskuksessa tehtävää työtä.

Lähteet

Anttonen, H. & Räsänen T. (toim.) 2009. Työhyvinvointi - uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Työterveyslaitos. Helsinki.

Arola, V. 2014. Turvapaikanhakijoiden käsityksiä osallisuudesta. Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 10.4.2016. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79649/Arvola_Vilma.pdf?sequence=1.

Eettiset ohjeet. 2016. Artikkelin Suomen Punaisen Ristin sivustolla. Viitattu 17.7.2016. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti/eettiset-ohjeet>.

Gould, R. & Polvinen, A. 2006. Työkykyyn vaikuttavat tekijät - osaaminen. Teoksessa Gould, R., Ilmarinen, J., Järvisalo, J. & Koskinen, S. (toim.) Työkyvyn ulottuvuudet - Terveys 2000 -tutkimuksen tuloksia. Helsinki: Hakapaino Oy, 162-168.

Helenius, J. 1998. Turvapaikanhakijoiden vastaanottotoiminnan kehittyminen. Toiminnan historiallisen kehittymisen katsaus ja ammatillisuuden näkökulmia vastaanottotyössä.

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

Hyppänen, R. 2015. Esimiesosaaminen - Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.

Isotalo, R. 2007. Punaisen Ristin arvomaailma Turun turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksen työntekijöiden näkökulmasta - uskontoetnografinen tutkimus. Pro gradu -tutkimus. Uskontotiede. Turun Yliopisto.

Kaivola, T. & Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kjelin, E. & Kuusisto, P.-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kotilainen, S. 2015. Henkilöstön suunnitelmallinen perehdyttäminen osaamisen hallinnan välineenä. Pro gradu -tutkielma. Aikuiskasvatustiede. Turun Yliopisto.

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

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kuuluvainen, J. 2016. Vastaanottokeskuksen järjestyssäännöt. Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikön johtajan antamat ohjeet 15.2.2016.

L 746/2011. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta. Viitattu 4.5.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746>.

L 301/2004. Ulkomaalaislaki. Viitattu 4.5.2017.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>.

Lahtinen, J. 2016. Tietoasiantuntijoiden roolit ja toiminta koulutuksen ja työelämän kehittämishankkeissa - tapaustutkimus tietokäytäntöjen ja innovatiivisten tietoyhteisöjen kehittämisessä. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, informaatiotieteiden yksikkö. Acta Universitatis Tamperensis 2177. Viitattu 7.5.2017. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/99062/978-952-03-0140-8.pdf?sequence=1>.

Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa... - työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Lyly-Yrjänäinen, M. Työolobarometri syksy 2015. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. TEM-raportteja 17/2016. Viitattu 23.4.2017.

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74896/TEMjul_17_2016_28042016.pdf?sequence=1.

Manka, M-L. 2008. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Helsinki: Talentum.

Miettinen, J., Jokinen, R. & Mikkonen, M. 2013. Monikulttuurinen ohjaus turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa - työskentelyä välitilassa. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Juva: Bookwell Oy, 174-190.

Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Vöru: Jaabes OÜ.

Metsämuuronen, J. 2007. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Opiskelijalaitos. Helsinki: International Methelp Ky.

Mäntylä, J. 2003. Elämää odotushuoneessa: tutkimus perheellisten turvapaikanhakijanaisten arjesta. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.

Niiranen, A. 2011. Perehdyttäminen ja ohjaus ammatillisuuden tukena. Kehittämishankeraportti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu. Viitattu 22.4.2017.

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/31859/niiranen_anja.pdf?sequence=1.

Niiranen, V., Seppänen-Järvinen, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Gaudeamus.

Parhankangas, O. 2000. Kun ulkomaat tuli meille - kulttuurisia malleja 1990-luvun lopun suomalaisessa turvapaikanhakijoiden vastaanottotyössä. Työhallinnon julkaisuja 244. Helsinki: Työministeriö.

Punaisen Ristin seitsemän periaatetta. 2016. Artikkelit Suomen Punaisen Ristin sivustolla. Viitattu 17.7.2016. <https://www.punainenristi.fi/periaatteet>.

Puusa, A. 2011. Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Teoksessa Menetelmäviidakon raivaajat - perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Toim. Puusa, A. & Juuti, P. Vantaa: Hansaprint Oy, 73-87.

- Puusa, A. 2011. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa Menetelmäviidakon raivaajat - perusteita laadullisen tutkislähestymistavan valintaan. Toim. Puusa, A. & Juuti, P. Vantaa: Hansaprint Oy, 114-125.
- Puusa, A. & Juuti, P. 2011. Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksessa Menetelmäviidakon raivaajat - perusteita laadullisen tutkimislähestymistavan valintaan. Toim. Puusa, A. & Juuti, P. Vantaa: Hansaprint Oy, 47-57.
- Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisu. Opetusjulkaisu 62. Julkisojohtaminen 4. Vaasan yliopisto. Viitattu 23.4.2017. http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf.
- Sanastokeskus TSK. 2005. Artikkelin Sanastokeskus TSK:n sivustolla. Viitattu 10.3.2017. <http://www.tsk.fi/tepa/netmot.exe?UI=figr&height=156>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle. Sosiaali ja terveysministeriön julkaisu 2009:17. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Suonsivu, K. 2014. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. Kuopio: UNIpress.
- Tikkamäki, K. 2006. Työn ja organisaation muutoksissa oppiminen - etnografinen löytäretki työssä oppimiseen. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta. Viitattu 7.5.2017. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67625/951-44-6650-0.pdf?sequence=1>.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta - näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Turtiainen, K. 2016. Pakkomuutto sosiaalityössä kohdattavana ilmiönä. Teoksessa Kansainvälinen sosiaalityö - käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2016. Toim. Jäppinen, M., Metteri, A., Ranta-Tyrkkö, S. & Rauhala, P.-S. Tallinna: United Press Global, 203-224.
- Turtiainen, K. 2013. Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa. Teoksessa Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Toim. Korhonen, V. & Puukari, S. Juva: Bookwell Oy, 191-205.
- Turvapaika-asiat 2013. 2014. Tilastokatsaus. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 6.5.2017. http://www.migri.fi/download/50417_Tilastokatsaus_turvapaikka_asiat_2013.pdf?d0d87f5d380d488.
- Turvapaikan hakeminen. 2016. Artikkelin Maahanmuuttoviraston sivustolla. Viitattu 17.7.2016. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen.
- Turvapaikanhakijat. 2016. Maahanmuuttoviraston tilasto 1.1.-31.12.2015. Viitattu 6.5.2017. http://www.migri.fi/download/64990_Tp-hakijat_2015.pdf?462b37f1d380d488.

- Turvapaikanhakijat ja pakolaiset. 2016. Artikkelit Sisäministeriön sivustolla. Viitattu 30.3.2017. <http://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>.
- Turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanotto. 2016. Artikkelit Suomen Punaisen Ristin sivustolla. Viitattu 12.6.2016. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/turvapaikanhakijoiden-pakolaisten-vastaanotto>.
- Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän valvontaohjelma. N.d. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 10.4.2017. http://www.migri.fi/download/67180_vastaanottojarjestelman_valvontaohjelma.pdf?7631e561c35bd488.
- Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet. N.d. Artikkelit Tutkimuseettisen neuvottelukunnan sivustolla. Viitattu 24.4.2017. <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteiss%C3%A4/eettiset-periaatteet>.
- Vastaanottokeskukset. 2017. Artikkelit Maahanmuuttoviraston sivustolla. Viitattu 10.4.2017. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottotoiminta/vastaanottokeskukset.
- Vastaanoton palvelut. 2016. Artikkelit Maahanmuuttoviraston sivustolla. Viitattu 17.7.2016. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottotoiminta/vastaanoton_palvelut.
- Vastaanottokeskukset paikkakunnittain. 2017. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 14.4.2017. http://www.migri.fi/download/71645_Vastaanottokeskusten_yhteystietoja_5.1.2017.pdf?ce01da4def7bd488.
- Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 11.5.2016.
- Vastaanottokeskuksen työntekijöiden haastattelu 24.11.2016.
- Vastuut ja roolit. 2017. Artikkelit Maahanmuuttoviraston sivustolla. Viitattu 10.4.2017. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottotoiminta/vastuut_ja_roolit.
- Virtanen, P. & Sinokki, M. 2014. Hyvinvointia työstä - työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma.
- Vähämäki, M. & Paalumäki, A. 2011. Havainnointi johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Menetelmäviidakon raivaajat - perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Toim. Puusa, A. & Juuti, P. Vantaa: Hansaprint Oy, 102-113.

Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelujen kysymykset

Alkukartoituksena toimineen teemahaastattelun kysymykset.

Haastattelu suoritettu 5.5.2016

1) Toiveet perehdytyskansion suhteen

- Mihin perehdytyskansiota tarvitaan?
- Mikä perehdytyskansion merkitys on?

2) Vastaanottokeskuksessa jo oleva perehdyttämismateriaali

- Mitä materiaalia on olemassa?
- Mitkä asiat olemassa oleva materiaali kattaa?
- Voiko olemassa oleva materiaali toimia perustana uudelle perehdytyskansiolle?

3) Toiveet ja tarpeet uuden perehdytyskansion sisältöön liittyen

- Mitä uudessa perehdytyskansiossa pitää olla?
- Mitä perehdytyskansioon ei tarvita?

Toinen teemahaastattelu uuden perehdytyskansion sisällöstä sekä työhyvinvoinnin ja perehdyttämisen merkityksestä vastaanottotyössä

Haastattelu suoritettu 24.11.2016

1) Uuden perehdytyskansion sisältö

- Täytyykö uuteen perehdytyskansioon tehdä muutoksia?
- Lisätäänkö tai poistetaanko jotain?

2) Perehdytyskansion vaikutus vastaanottokeskuksessa tehtävään työntekijöiden perehdyttämiseen

- Miten perehdyttäminen vaikuttaa vastaanottokeskustyön yhtenäistämiseen?

3) Perehdytyskansion vaikutus vastaanottokeskuksen työntekijöiden työhyvinvointiin

- Pystytäänkö itse perehdytyskansiolla lisäämään työhyvinvointia?