



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**VAPAAEHTOISTYÖN KEHITTÄMINEN**  
OULUN VASTAANOTTOKESKUKSEN TRANSIT-YKSIKÖSSÄ

*Riku Kivimäki*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma AIK 210 op  
Arvioitavaksi jättämisaika 05 / 2018

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Riku Kivimäki	<b>Sivumäärä</b> 45 ja 20 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Vapaaehtoistyön kehittäminen Oulun vastaanottokeskuksen transit-yksikössä.	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Kimmo Lind	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Oulun vastaanottokeskus, Janne Similä	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Lisääntynyt turvapaikanhakijoiden määrä viime vuosina on herättänyt auttamisen halua suomalaisissa paljon. Syksyllä 2015 turvapaikanhakijamäärän kasvaessa ennätyslukemiin, suuri määrä ihmisiä myös Oulussa ilmoitti halustaan auttaa ja tehdä vapaaehtoistyötä turvapaikanhakijoiden parissa. Vapaaehtoistyö työmuotona näyttäisi tulleen jäädäkseen ja sen myötä sitä täytyy kehittää toimivampaan suuntaan. Tämän opinnäytetyön tekijän tavoitteena on kehittää vapaaehtoistoimintaa Oulun turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa, jossa toimin koordinaattorina.</p> <p>Vapaaehtoistyösektorin toimijat ovat monen eri alan toimijoita ja sen myötä on havaittu hyväksi yhtenäistää toimintakulttuuria rekrytoinnin ja perehdytyksen osalta, jotta kaikki vapaaehtoistyöntekijät saavat oikeaa tietoa vastaanottokeskuksen toimintakulttuurista ja vapaaehtoistyön toimintaperisäätteistä Oulun vastaanottokeskuksessa. Myös turvapaikanhakijan prosessin ymmärtäminen on vapaaehtoistyöntekijälle tärkeää sekä oma rooli ja siihen liittyvät velvollisuudet vastaanottokeskuksen henkilökunnan työn tukena.</p> <p>Tämän opinnäytetyön kehittämistyö tehdään Oulun vastaanottokeskukselle ja työ on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka pohjautuu yleiseen tietopohjaan vastaanottotyöstä, työssä tehtyihin havainnointeihin vapaaehtoistyön kehittymisestä Oulun vastaanottokeskuksessa ja näiden kaikkien tietojen pohjalta tehtyyn vapaaehtoistyöntekijän perehdytysoppaaseen sekä vapaaehtoisten että henkilökunnan palautekyselyihin.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoitus on opinnäytetyön tuotosten pohjalta kehittää vapaaehtoistyön toimintaa sujuvammaksi eri toimijoiden välillä Oulun vastaanottokeskuksessa. Nämä eri osapuolet saavat paremmin tietoa tapahtumien ja tilaisuuksien ajankohdista sekä vahvistavat omaa osaamistaan sekä uuden vapaaehtoistyöntekijän on helpompaa omaksua vastaanottokeskuksen toimintakulttuuri ja löytää itselle sopiva osa-alue, jossa haluaa toimia vapaaehtoisena.</p> <p>Aiheena opinnäytetyö on ajankohtainen ja tarpeellinen opinnäytetyön tekijän työlle ja työyhteisölle. Tämän opinnäytetyön tuotokset ovat nykyisille ja tuleville vapaaehtoisille tueksi työssään Oulun vastaanottokeskuksessa. Vapaaehtoistyötä täytyy pystyä mahdollistamaan ja helpottamaan kaikin tavoin, jotta tämä arvokas työmuoto jatkuisi ja turvapaikanhakijat saataisiin esikotoutettua kulttuuriimme parhaalla mahdollisella tavalla.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena on vapaaehtoisen perehdytysopas.</p>	
<b>Asiasanat</b> vapaaehtoistyö, vapaaehtoistoiminta, turvapaikanhakija, vastaanottokeskus, perehdyttäminen, esikotouttaminen	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Name of the Degree Programme**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Riku Kivimäki	<b>Number of Pages</b> 45 and 20 pages of appendices
<b>Title</b> Developing volunteer work at the Oulu Reception Center's transit unit	
<b>Supervisor(s)</b> Kimmo Lind	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Oulu reception center, Janne Similä.	
<b>Abstract</b> <p>The increased number of asylum seekers has awakened the desire to help within the Finnish population. In the autumn of 2015 the number asylum seekers reached a record high. Many people also in the Oulu area indicated that they wanted help and become involved in volunteer work. This method of helping and style of work appears to be becoming permanent, and for this reason a more organized system needs to be developed. The goal of this thesis is to develop and organize voluntary work at Oulu Reception Center, where I work as a coordinator.</p> <p>Volunteer workers are comprised of many different professions and this has resulted in the understanding that there is a need to unite methods of practice regarding recruitment and the induction. This ensures that all volunteer workers receive relevant information regarding the methods of practice and how their own activities should be organized. It is also important to ensure that volunteer workers have an understanding of the asylum process, and their responsibilities regarding the support of staff members of the reception center.</p> <p>This study has been done at Oulu Reception Center and the study is of a qualitative nature. The thesis is based upon the basic fundamental principles of reception work and observations made during the development of volunteer work at the Oulu reception center. All of these information sources have been used to develop a training manual for both volunteers and staff feedback.</p> <p>The aim is to use the results of this thesis to develop volunteer work, to create systems that will increase and develop the fluidity between different volunteer agencies within Oulu Reception Center. These different agencies will receive better information regarding the organization of events timetabling and also strengthen levels of competence of both existing agencies and new. This will also develop a greater understanding of codes of practice that are already established within the reception center. Also volunteer workers will be able to identify for themselves areas within which they would like to become involved.</p> <p>The subject of this thesis is both topical and necessary regarding my work, and within the reception center on a wider scale. The results of this thesis are necessary for current and future volunteer workers whom engage in activities at Oulu Reception Center. Volunteer work must be made possible in every way so that this valuable form of work continues and asylum seekers continue to receive in the best possible way an understanding of Finnish cultural values and codes of behavior.</p> <p>The induction guide is the results of this thesis.</p>	
<b>Keywords</b> volunteer work, voluntary activity, asylum seeker, reception center, orientation, pre-integration	

## **SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET	6
3 TURVAPAIKANHAKIJANA SUOMESSA JA VASTAANOTTOTYÖ	7
3.1 Turvapaikkahakemus ja -menettely	7
3.2 Turvapaikkapäätös ja vastaanottopalvelut	8
3.3 Maahanmuuttoviraston ja Oulun vastaanottokeskuksen arvopohja	9
3.4 Esikotouttaminen vastaanottotyössä	10
4 VAPAAEHTOISTOIMINNAN PERIAATTEET	12
4.1 Vapaaehtoistyöntekijät	16
4.2 Vapaaehtoistoiminnan kohderyhmät ja viriketoimintamuodot	17
4.3 Vapaaehtoistyön tavoitteet ja haasteet	22
4.4 Turvapaikanhakija vapaaehtoistyötekijänä	23
5. VAPAAEHTOISTYÖN KEHITTÄMINEN	26
5.1 Perehdytystilaisuudet	27
5.2 Palautekyselyt	30
5.3 Palautekyselyn tulokset	32
5.4 Vapaaehtoisten perehdytysopas	35
5.5 Tiedonkulun kehittäminen	35
5.6 Työssä jaksamisen tukeminen	37
5.7 Muut vapaaehtoistyön kehittämistarpeet	38
6 POHDINTA	39
LÄHTEET	42
LIITTEET	45

## 1 JOHDANTO

Vapaaehtoistoimijoiden merkitys kasvoi Oulun vastaanottokeskuksen toiminnan kannalta merkittävästi vuoden 2015 aikana. Silloin Suomeen saapui normaaliin turvapaikanhakijoiden määrään verrattuna noin kymmenkertainen määrä, yhteensä 32 476 henkilöä. Normaalisti Suomeen on saapunut 1500-6000 hakijaa vuosittain 2000-luvulla. Suurin osa kotimaastaan pakoon lähtevistä päätyy yleensä oman maansa lähi-alueille. Osa heistä kuitenkin hakeutuu turvapaikanhakijoiksi Eurooppaan. Se, mihin maahan turvapaikanhakija päätyy, riippuu useista tekijöistä, kuten matkustusreitistä tai henkilön tiedoista kyseisestä maasta. (Sisäministeriö 2018.)

Ajatus opinnäytetyön aiheestani lähti liikkeelle työni kautta Oulun vastaanottokeskuksen koordinaattorina, jossa vastaan vapaaehtoistoimijoiden perehdyttämisestä sekä heidän toiminnan suunnittelusta, arvioinnista ja kehittämisestä. Henkilökunnan perustyön kiireen vuoksi vapaaehtoistoiminta esikotouttavana työmuotona on muodostunut merkittäväksi osaksi henkilökunnan perustyön tukemista. Aikaisemmin vastaanottokeskuksen ohjaajien perustyöhön kuului viriketoimintojen ohjaaminen, mutta tulijamäärien kasvaessa ja perustyön muuttuessa ohjaajien ja asiakkaiden kohtaamiset painottuvat virallisten asioiden hoitamiseen kuten infot, asumisjärjestelyt, tukikeskustelut, työtoiminta, transit-siirrot ja kuntaan muutot. Vapaaehtoisten rooli suurien tulijamäärien majoitustilanteissa, suomen kielen opettamisessa, lastenkerhotoiminnassa ja muussa viriketoiminnan ohjaamisessa tuo turvapaikanhakijoiden arkeen elämänlaatua ja kohentaa mielialaa. Vapaaehtoisten avulla voimme tarjota turvapaikanhakijoille kontakteja tavallisiin suomalaisiin ihmisiin. Oulun vastaanottokeskuksessa tapahtuvaa vapaaehtoistyötä tulee kehittää edelleen, jotta vapaaehtoistyöntekijät kokevat työskentelevän sujuvaksi, mielekkääksi ja turvalliseksi.

Esikotoutuminen sijoittuu ajankohtaan, jolloin henkilö on kirjattu turvapaikanhakijaksi ja hän odottaa turvapaikkapäätöstä. Erilaisilla toimenpiteillä voidaan tukea turvapaikanhakijoiden esikotoutumista ja siten luoda pohjaa sujuvammalle kotoutumiselle, mikäli henkilö saa oleskeluluvan. Keskeistä tässä vaiheessa on turvapaikanhakijoiden aktivointi ja omatoimisuuden edistäminen sekä mielekkään toiminnan tarjoaminen. (Oulun diakonissalaitos 2018.)

Kolmannen sektorin toimijoista puhuttaessa tarkoitetaan urheiluseuroja, yhdistyksiä, osuuskuntia ja säätiöitä. Vapaaehtoissektorin talous eroaa yksityisestä yritystaloudesta siinä, että toimijat eivät tavoittele voittoa. Jos vuotuista voittoa tulee, se sijoitetaan takaisin toimintaan. Verotuskohtelu on myös erilainen kuin yksityisillä yrityksillä. (Kansalaisfoorumi 2018.)

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Opinnäytetyössäni kehitän toimintamallia vapaaehtoistoimijoiden kolmannen sektorin ja vastaanottokeskuksemme välillä ja opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää vastaanottokeskuksessa tapahtuvaa vapaaehtoistyötä, tehdä vapaaehtoisen perehdytysopas sekä erilliset palautekyselyt vastaanottokeskuksen työntekijöille ja vapaaehtoistoimijoille. Näillä pyritään luomaan pysyvää toimintamallia vastaanottokeskukseemme, jotta uusien vapaaehtoisten on entistä helpompi tulla mukaan ja vanhat vapaaehtoiset ovat edelleen motivoituneita jatkamaan vapaaehtoistyössä. Vapaaehtoistyön kehittämisen tarkoituksena on myös kehittää vastaanottokeskuksen henkilökunnan ja vapaaehtoisten välistä toimintaa sekä luoda paremmat edellytykset vapaaehtoisten jaksamisen, työturvallisuuden ja työskentelyn mielekkyyden osalta.

Opinnäytetyön tuotokset helpottavat myös omaa työtäni koordinaattorina Oulun vastaanottokeskuksessa. Tietoisuuden lisääminen eri toimijoiden rooleista vastaanottokeskuksessa sekä vapaaehtoistyön toimintaperiaatteista vastaanottokeskuksemme selkeytyy oppaan myötä. Tämän vuoksi opas helpottaa myös henkilökunnan roolia vastaanottaessa vapaaehtoisia, koska näin vapaaehtoistoimija voi itse tarkistaa mitkä ovat vapaaehtoistyön toimintaperiaatteet ja ohjeet Oulun vastaanottokeskuksessa.

### 3 TURVAPAIKANHAKIJANA SUOMESSA JA VASTAANOTTOTYÖ

Jokaisella on oikeus hakea kansainvälistä suojelua oman valtionsa ulkopuolella, mikäli hän on vakavien oikeudenloukkausten tai vainon vaarassa kotimaassaan tai pysyvässä asuinmaassaan. Oikeus turvapaikkaan on ihmisoikeus, joka on kirjattu muun muassa YK:n ihmisoikeusjulistukseen ja EU:n perusoikeuskirjaan. Turvapaikka perustuu YK:n vuoden 1951 pakolaissopimuksen pakolaisen määritelmään, joka laadittiin toisen maailmansodan jälkeen. YK:n pakolaisjärjestö UNHCR laatii säännöllisesti ohjeita siitä, kuinka sopimusta tulee tulkita. Suomi on sitoutunut pakolaissopimuksen täysimääräiseen soveltamiseen. Pakolaisaseman eli turvapaikan saaminen edellyttää, että turvapaikanhakijalla on perusteltu syy pelätä joutuvansa vainon eli perustavanlaatuisen ihmisoikeusloukkausten kohteeksi. Vainon syynä tulee olla hakijan uskonto, kansallisuus, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuuluminen tai poliittinen mielipide. (Pakolaisneuvonta 2018.)

Turvapaikanhakija on eri asemassa kuin pakolainen. Jos turvapaikanhakijalle myönnetään pakolaisen asema, oleskelulupa suojelun tarpeen perusteella tai jollain muulla perusteella, hän saa jäädä Suomeen. Pakolainen on henkilö, jolla on pakolaisasema. Pakolaisaseman saavat ne, joille annetaan Suomesta turvapaikka tai jotka otetaan Suomeen pakolaiskiintiössä.

#### 3.1 Turvapaikkahakemus ja -menettely

Suomessa turvapaikkamenettelyä ja suojelun myöntämistä koskevat säädökset sisältyvät ulkomaalaislakiin ja EU:n lainsäädäntöön. Turvapaikkamenettelyn tulee perustua hakemuksen yksilölliselle käsittelylle. Suomessa turvapaikkahakemus jätetään rajaviranomaiselle, tulliviranomaiselle tai poliisille saman tien saapuessa maahan. Turvapaikkaa ei voi hakea ulkomailla. Turvapaikkahakemus tulee jättää mahdollisimman pian maahantulon jälkeen. Viranomaiset ohjaavat turvapaikkahakemuksen jättäneen henkilön vastaanottokeskukseen.

Turvapaikkatutkinnasta ja -päätöksestä vastaa Maahanmuuttovirasto, joka selvittää hakijan henkilöllisyyden, matkareitin sekä perusteet kansainväliselle suojelulle turvapaikkapuhuttelussa. Turvapaikkahakemus käsitellään joko normaalissa tai nopeutetussa menettelyssä. (Pakolaisneuvonta 2018.) Turvapaikanhakuprosessi saattaa kestää kuukausista vuosiin. Juurikin tämän takia esikotouttavaa toimintaa kaivataan vastaanottokeskuksiin ja sen myötä vapaaehtoistyöntekijöitä. (Infopankki Helsinki 2018.)

Yleensä turvapaikanhakija majoittuu alussa niin sanottuun transit-keskukseen. Se on Maahanmuuttoviraston turvapaikkapuhutteluita tekevän toimipisteen lähellä sijaitseva keskus, joka on tarkoitettu ensisijaisesti uusille maahan tulleille turvapaikanhakijoille. Kun hakija on käynyt turvapaikkapuhuttelussa, hänet siirretään toiseen keskukseen odottamaan päätöstä, odotusajan yksikköön. Vastaanottokeskuksia on erilaisia ja erikokoisia, eri puolilla Suomea tällä hetkellä 48 yksikköä (Maahanmuuttovirasto 2018a). Vastaanottokeskus voi olla ruokapalvelukeskus, jossa keskus tarjoaa asukkailleen ruoan tai keskus, jossa on omat tai yhteiset keittiöt ja ruoka laitetaan itse. Vastaanottokeskuksia ylläpitävät erilaiset toimijat: Maahanmuuttovirasto, kunnat, järjestöt ja yritykset. Kaikissa keskuksissa on tarjolla asukkaille samat vastaanottopalvelut ja keskuksissa toimitaan samojen periaatteiden mukaisesti. (Maahanmuuttovirasto 2018b.)

### 3.2 Turvapaikkapäätös ja vastaanottopalvelut

Maahanmuuttovirasto tekee päätöksen turvapaikkahakemuksen osalta. Maahanmuuttoviraston on päätöstä tehdessään arvioitava, täyttyykö hakijan kohdalla edellytykset turvapaikkaan, toissijaiseen suojeluun tai vähintään oleskelulupa yksilöllisistä inhimillisistä syistä. Kielteiseen päätökseen sisältyy yleensä myös käännytyspäätös. Päätöksen antaa tiedoksi Maahanmuuttovirasto tai poliisi. Päätöksen keskeiset kohdat on kerrottava turvapaikanhakijalle päätöstä tiedoksi annettaessa hänen ymmärtämälleen kielellä. Maahanmuuttoviraston päätöksestä saa aina valittaa hallinto-oikeuteen. Valitusaika Maahanmuuttoviraston kansainvälistä suojelua koskevasta päätöksestä on 21 päivää. Jos hakemus on jätetty tutkimatta tai katsottu ilmeisen perusteettomaksi, niin hallinto-oikeudelta on haettava käännättämisen täytäntöönpanokieltoa 7 päivän kuluessa.



Turvapaikanhakijalla on oikeus yksilölliseen neuvontaan ja oikeusapuun. Tämä on maksutonta, jos hakijalla ei ole tuloja eikä varallisuutta. Jos hakijalla tai hänen kanssaan asuvalla puolisoilla on tuloja tai varallisuutta, niin hän voi joutua maksamaan oikeusavun osittain tai kokonaan (Maahanmuuttovirasto 2018c.)

Turvapaikanhakijalla on oikeus vastaanottopalveluihin koko turvapaikkamenettelyn ajan, myös valitusvaiheessa. Vastaanottopalveluiden tarkoituksena on turvapaikanhakijoiden toimeentulon ja hyvinvoinnin turvaaminen. Laki määrittää, mihin palveluihin turvapaikanhakijalla on oikeus.

Vastaanottopalveluita ovat

1. majoitus,
2. sosiaali- ja terveyspalvelut,
3. vastaanotto- tai käyttöraha,
4. tulkkaus ja työ- ja opintotoiminta,
5. vapaaehtoinen paluu.

Turvapaikanhakija saa lisäksi vastaanottokeskuksesta tietoa:

- vastaanottokeskuksessa asumiseen liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista,
- vastaanottokeskuksen järjestyssäännöistä,
- oikeusavusta,
- turvapaikanhakijoita avustavista järjestöistä.

### 3.3 Maahanmuuttoviraston ja Oulun vastaanottokeskuksen arvopohja

Oulun vastaanottokeskus noudattaa toiminnassaan Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikön koko vastaanottojärjestelmää koskevaa arvopohjaa, mikä pitää sisällään arvot kuten yhdenvertaisuus, ammatillisuus, joustavuus, turvallisuus. Sen lisäksi Oulun vastaanottokeskuksella on omat arvot, jotka toimivat sekä asiakastyön, työyhteisön toiminnan, että verkostoyhteistyön perustana. (Oulun vastaanottokeskus 2016.)

**Ihmisarvon kunnioittaminen.** Vastaanottotyö ja työyhteisön keskinäinen vuorovaikutus perustuvat jokaisen ihmisen kunnioittamiseen ja arvostamiseen, mikä näkyy ystävällisenä ja inhimillisenä kohteluna sekä hyvien tapojen noudattamisena. Oulun vastaanottokeskuksessa kunnioitetaan ihmisten erilaisuutta, yksityisyyttä, syrjinnän kieltä, kulttuurisia ja uskonnollisia eroja sekä monenlaisia mielipiteitä. Asiakkaat tuntevat olevansa demokraattisessa ja perusoikeuksia kunnioittavassa yhteiskunnassa.

**Oikeudenmukaisuus.** Vastaanottoa toimintaa ohjaavat lait ja asetukset sekä erilaiset ohjeet, joiden mukaan vastaanottotyötä tehdään. Yhdenmukaisen toiminnan myötä asiakkaat kokevat olevansa tasavertaisia. Myös henkilöstö kokee, että heitä kohdellaan oikeudenmukaisesti ja tasavertaisesti työyhteisön sääntöjen mukaan.

**Turvallisuus.** Vastaanottoa toiminnan vaarat ja riskit pyritään tunnistamaan ja minimoimaan tai poistamaan ennakoivasti niin henkilökunnan kuin asiakkaidenkin osalta. Lähtöä piti -tilanteet raportoidaan, tutkitaan ja tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet. Yleinen asenne kaikessa työssä on turvallisuutta edistävä.

**Avoimuus ja luottamus.** Toiminta on läpinäkyvää ja avointa, millä lisätään asiakkaiden ja työntekijöiden osallistumismahdollisuuksia sekä keskinäistä luottamusta. Oulun vastaanottokeskuksessa arvostetaan ja hyödynnetään omaa ja eri toimijoiden osaamista.

**Yhteisöllisyys.** Työntekijät toimivat hyvässä vuorovaikutuksessa keskenään yhteisen tehtävän ja päämäärän saavuttamiseksi. Kaikki osallistuvat ja uskaltavat osallistua vuoropuheluun. Asiakkaita motivoidaan aktiiviseen toimintaan vastaanottokeskuksessa ja korostetaan yhteisten sääntöjen noudattamista monikulttuurisessa ympäristössä. (Oulun vastaanottokeskus 2016.)

### 3.4 Esikotouttaminen vastaanottotyössä

Esikotouttaminen sijoittuu ajankohtaan, jolloin henkilö on kirjattu turvapaikanhakijaksi ja hän odottaa turvapaikkapäätöstä. Erilaisilla toimenpiteillä voidaan tukea turvapaikanhakijoiden esikotoutumista ja siten luoda pohjaa sujuvammalle kotoutumiselle,

mikäli henkilö saa oleskeluluvan. Keskeistä tässä vaiheessa on turvapaikanhakijoiden omatoimisuuden lisääminen ja aktivointi sekä mielekkään toiminnan tarjoaminen. (Oulun diakonissalaitos 2018.)

Vastaanottokeskuksissa annetaan myös suomalaisen yhteiskunnan pelisäännöistä perustietoa Maahanmuuttoviraston tuottamilla materiaaleilla: yhteiskunta ja kulttuuri, työssä Suomessa, seksuaalisuus ja tasa-arvo, oikeudet ja velvollisuudet. Virallisesti katsoen kotouttaminen ei kuulu Maahanmuuttovirastolle ja sen ohjauksessa toimiville vastaanottokeskuksille, sillä se alkaa vasta, kun turvapaikanhakija on saanut myönteisen turvapaikkapäätöksen. Tämä johtuu siitä, että vastaanottotoimintaa säätelee eri laki kuin kotouttamista. (Maahanmuuttovirasto 2016.)

Kolmannen sektorin toimijoilla, vapaaehtoistyöllä ja yrityksillä on tärkeä rooli esikotoutumisessa: Urheiluseurat ja järjestökenttä tarjoavat myös turvapaikanhakijoille monenlaista tekemistä sekä tilaisuuksia kohdata suomalaisia luontevasti, yhteisen toiminnan merkeissä. Työnantajat ovat myös mukana luomassa harjoittelu- ja työpaikkoja turvapaikanhakijoille. (Oulun diakonissalaitos 2018.)

Turvapaikanhakijan mahdollisimman nopea integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan on kaikkien etu. ”Tarvitsemme heti maahantulon alussa pakolaisille kielikoulutusta, kulttuurikoulutusta ja kansalaisvelvollisuuksien opastamista. Tätä koulutusta voivat tarjota vapaaehtoiset tai vastaanottokeskuksen väki. Jatkossa sitten tarvitaan polku, jossa täsmäkoulutetaan pakolaisille ammatti eräänlaisen osaamiskeskusajattelun pohjalta”, visioi Räsänen (2016). Eduskunta käy parhaillaan ajankohtaiskeskustelua turvapaikka- ja kotouttamispolitiikasta.

Turvapaikanhakija saa tehdä ansiotyötä Suomessa, kun turvapaikkahakemuksen jättämisestä on kulunut kolme kuukautta, jos hänellä on voimassa oleva matkustusasiakirja. Jos matkustusasiakirjaa ei ole, saa ansiotyötä tehdä Suomessa, kun on ollut maassa kuusi kuukautta. (Infopankki Helsinki 2018.)

#### 4 VAPAAEHTOISTOIMINNAN PERIAATTEET



Kuvio 1. Vapaaehtoistoiminnan periaatteet

Vapaaehtoistoiminnan määritelmässä on alettu kiinnittää huomiota auttamisen lisäksi enemmän vapaaehtoistoiminnan organisoimiseen ja vapaaehtoisten omiin motiiveihin ja toiveisiin. Tämä näkyy muun muassa Antti Eskolan määritelmässä:

Vapaaehtoistyö on osallistumista vuorovaikutukseen perustuvaan organisoituun auttamis- ja tukitoimintaan, joka tähtää henkisen ahdingon lievittämiseen tai elinoloihin liittyvän puutteen korjaamiseen. Vapaaehtoistyötä ei tehdä taloudellisena yritystoimintana, palkkatyönä eikä erityisenä harjoitteluna, vaan tehtävään valmennusta saaneen auttajan motiivi pohjautuu ajatukseen, että hän voi olla avuksi ja oppii jotakin tärkeää. Myös tällaiseen toimintaan liittyvät tukitehtävät kuuluvat vapaaehtoistyön piiriin. (Eskola & Kurki 2001, 10.)

Kaikki toisten hyväksi tehdyt teot ovat aina arvokkaita, mutta varsinaiseksi vapaaehtoistyöksi määritellään sellainen toiminta, jota tehdään organisoidusti yksittäisten ihmisten ja yhteisöjen hyväksi. Vapaaehtoistyötä tehdään ilman pakkoa, eikä sitä pidetä velvollisuutena sukua ja perhettä kohtaan. Vapaaehtoisena tehdään työtä, joka on tärkeä osa koko yhteiskunnan hyvinvoinnin edistämistä. Pienenkin teon vaikutukset voivat olla yllättävän suuret. Vapaaehtoistyön merkittävyyttä ei voi koskaan mitata

rahassa, mutta Helsingin yliopiston Ruralia-instituutin tutkimuksesta kävi ilmi, että vapaaehtoistyön arvo Suomessa kohoaa yli 130 miljoonaan euroon vuodessa. Vapaaehtoistoiminnan on tarkoitus antaa myös tekijälleen jotain. Vapaaehtoistoimintaan sopiikin hyvin sanonta "antaessaan saa". Ihmiset lähtevät mukaan vapaaehtoistoimintaan eri syistä. Joku lähtee mukaan auttamisen halusta, kun taas toinen haluaa tutustua uusiin ihmisiin. Kaikki motiivit ovat yhtä hyviä. (Kansalaisareena 2014a.)

Yksityiskohtaisemmin määriteltynä vapaaehtoistoiminta pitää sisällään usean eri osa-alueen.

#### 1. Vapaaehtoisuus

Jokainen tulee mukaan toimintaan vapaaehtoisesti, omasta halustaan. Olennaista vapaaehtoistoiminnassa on henkilön oma tahto sekä halu tehdä ja olla mukana toiminnassa.

#### 2. Tasa-arvoisuus

Kaikki osapuolet kohtaavat tasa-arvoisina ja jokaista mukana olevaa arvostetaan. Jokaisen tietoja ja taitoja tarvitaan.

#### 3. Vastavuoroisuus

Toiminnan tavoitteena on tuottaa hyvää mieltä kaikille siihen osallistuville.

#### 4. Palkattomuus

Toiminnasta ei saa rahallista korvausta ja "palkkana" on toiminnasta saadut kokemukset.

#### 5. Ei-ammattimaisuus

Tavallisen ihmisen tiedot ja taidot riittävät. Vapaaehtoinen ei korvaa ammattilaista!

#### 6. Luotettavuus ja sitoutuminen toimintaan

Vapaaehtoinen on luotettava. Vapaaehtoisen on itse arvioitava voimavaransa, jotta hän ei lupaa tehdä enemmän kuin ehtii ja jaksaa. Jokaisella on oikeus itse määritellä, kuinka pitkäksi aikaa hän haluaa sitoutua

#### 7. Luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus

Vapaaehtoinen on vaitiolovelvollinen. Vaitiolovelvollisuus jatkuu myös toiminnan päätyttyä.

#### 8. Suvaitsevaisuus

Vapaaehtoistoiminnassa suvaitaan kaikkia mukana olevia heidän kansallisuudestaan, ihonväristään, uskonnostaan tai muista tekijöistä riippumatta. Vapaaehtoinen

kunnioittaa ja hyväksyy sen, että ihmisillä voi olla erilainen tausta ja erilaisia mielipiteitä.

#### 9. Puolueettomuus

Vapaaehtoistoiminnassa toimitaan tasapuolisesti kaikkien edun mukaisesti. Vapaaehtoinen ei asetu kenenkään puolelle, vaan pyrkii toimimaan yhteistyössä eri osapuolten kanssa.

#### 10. Autettavan ehdoilla toimiminen

Jokainen on oman elämänsä asiantuntija ja vastaa itse tekemisistään. Vapaaehtoinen toimii rinnalla kulkijana, kuuntelijana ja tukena.

#### 11. Yhteistyö

Vapaaehtoinen toimii yhteistyössä tuettavan omaisten ja ystävien kanssa sekä on tuettavan tukena ja kumppanina. Vapaaehtoinen ohjaa tarvittaessa ammattiavun luo.

#### 12. Yhteisöllisyys

Vapaaehtoisella voi olla mahdollisuus päästä osaksi ryhmää tai yhteisöä.

13. Oikeus tukeen ja ohjaukseen Vapaaehtoisella tulee olla mahdollisuus saada tukea ja ohjausta.

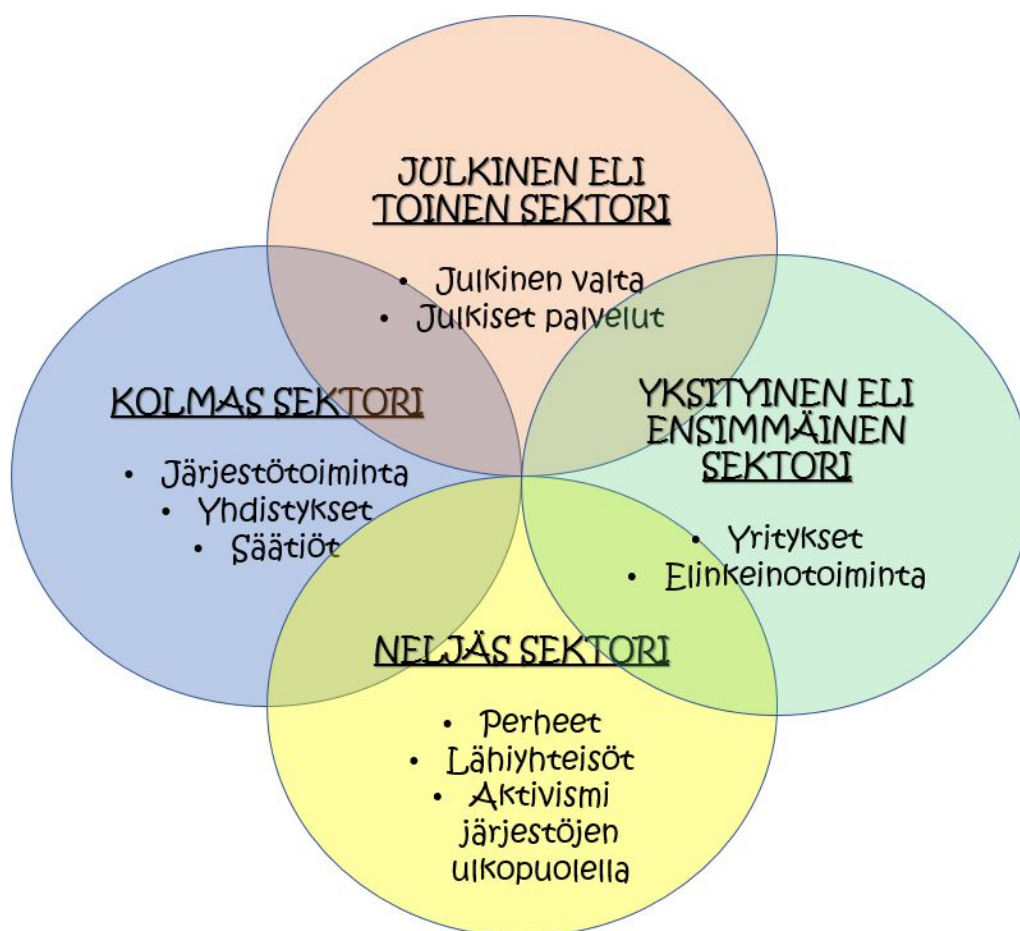
#### 14. Toiminnan mielekkyys

Vapaaehtoistoiminnan on tarkoitus olla mielekästä kaikille toimintaan osallistuville.

Vapaaehtoistoiminta ei saisi koskaan muodostua ikäväksi pakoksi.

#### 15. Mahdollisuus ihmisenä kasvamiseen

Vapaaehtoistoiminta tarjoaa mahdollisuuden henkiseen kasvuun ja itsensä kehittämiseen. (Kansalaisareena 2014a.)



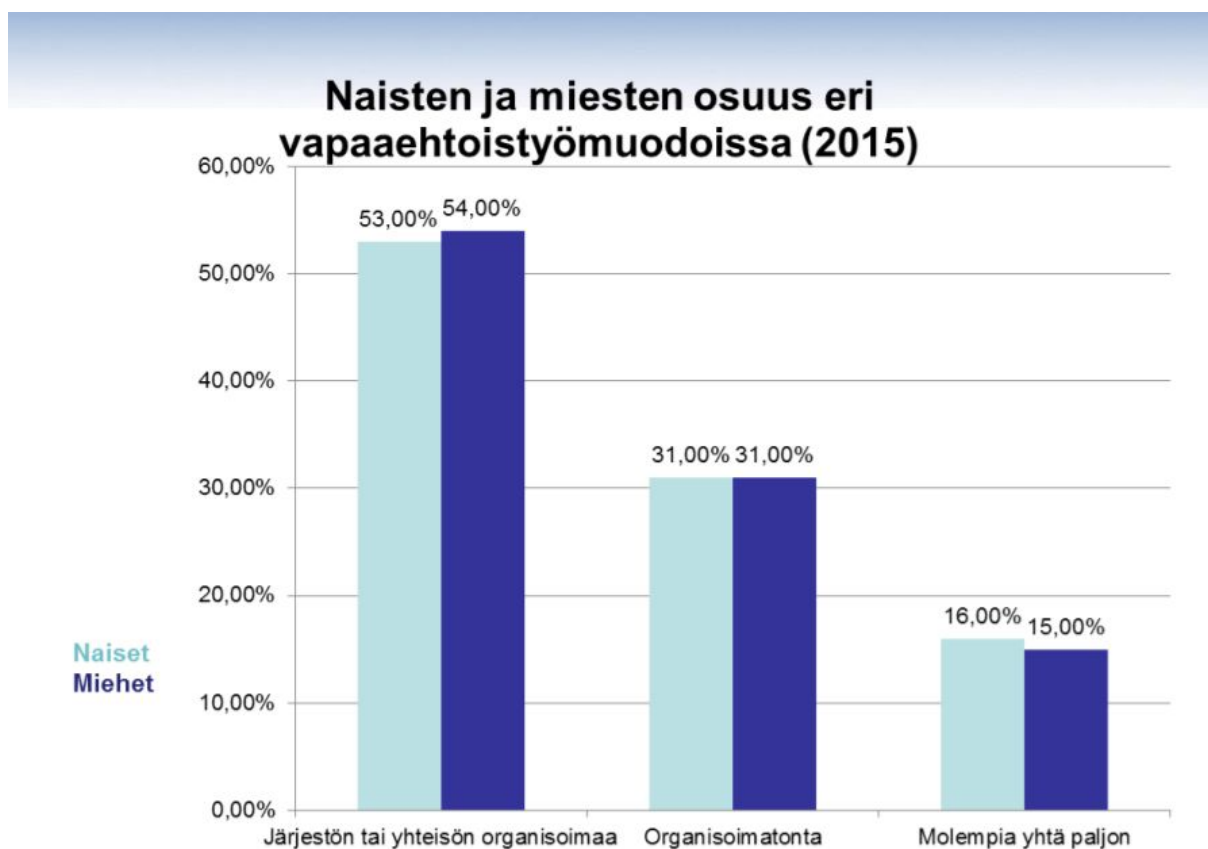
Kuvio 2. Neljän sektorin eri toimijat.

Yhteiskuntaelämän talous koostuu neljästä erilaisesta sektorista, missä vapaaehtois-toiminta edustaa kolmatta sektoria yhdistysten ja järjestöjen muodossa. Sen tunnus-piirteitä ovat voittoa tavoittelematon talous, vapaaehtoisuus ja kansalaistoiminta. Jos vuotuista voittoa tulee, se sijoitetaan takaisin toimintaan. Ensimmäinen sektori koos-tuu markkinoista ja yrityksistä eli yksityisestä sektorista, kun taas toinen sektori on jul-kinen eli valtion ja kuntien omistuksessa oleva osuus. Neljäs sektori käsittää perheet ja lähiyhteisöt sekä aktivismin järjestöjen ulkopuolella.

(Eskola & Kurki 2001, 17.)

#### 4.1 Vapaaehtoistyöntekijät

Taloustutkimus Oy teki yhteistyössä Kansalaisareenan kanssa tutkimuksen vuosina 2010 ja 2015, jossa tutkittiin vapaaehtoistyöntekijöiden profiilia eli ketkä tekee, mitä tekee ja kuinka useasti vapaaehtoissektorin eri toimintamuotoja. Noin kolmannes vastaajista oli tehnyt vapaaehtoistyötä neljän viimeisen kuluneen viikon aikana ja useimassa tapauksessa jonkin järjestön organisoimassa tapahtumassa. Miesten ja naisten osallistuminen vapaaehtoistoimintaan oli miltei yhtä aktiivista ja ikäjakauma oli suhteellisen tasaista nuorista vanhuksiin. Eniten osallistuttiin lasten ja nuorten, kulttuurin, vanhusten ja liikunnan toimialoilla vapaaehtoistyöhön. Tuntimäärällisesti vapaaehtoistyötä tekevät melkein yhtä paljon sekä eläkeläiset että ansiotyössä olevat. Koulutustaustoilla ei ollut merkitystä toimintaan osallistuneiden välillä. Heistä yli puolet, jotka eivät ole osallistuneet vapaaehtoistoimintaan sanovat, ettei ole aikaa osallistua. Mielenkiintoinen huomio on kuitenkin, että yli puolet heistä lähtisi toimintaan mukaan, jos joku heitä pyytäisi. (Kansalaisareena 2018.)



Kuvio 3. Naisten ja miesten osuus eri vapaaehtoistyömuodoissa.



Tämä ei niinkään kerro haluttomuudesta ja passiivisuudesta kuin siitä, että vapaaehtoistoiminnasta voitaisiin kannustettaessa hyvinkin innostua. Usein siis sosiaaliset verkostot ja ruohonjuuritason rekrytointi voivat olla hyvinkin ratkaisevassa roolissa. Ajanpuute on siis selkein yksittäinen tekijä esteenä vapaaehtoistoimintaan osallistumiselle. Useimmiten osallistumattomuudelle ei ole kuitenkaan olemassa mitään erityistä syytä. (Yeung 2002, 46-48.)

Oulun vastaanottokeskuksessa vapaaehtoistyöntekijänä toimivien henkilöiden tulee kuulua johonkin taustaorganisaatioon kuten Oulun vastaanottokeskusten tukiyhdistys ry, Pelastakaa Lapset tai SPR tai joku muu. Tämä on tärkeää ennen kaikkea sen vuoksi, että täten vapaaehtoiset ovat vakuutettuja toiminnan aikana. Taustaorganisaatio on tärkeää myös työssä jaksamisen kannalta, sillä järjestön kautta vapaaehtoisilla on mahdollisuus saada vertaistukea ja lisäkoulutusta.

Oulun vastaanottokeskusten tukiyhdistys ry perustettiin syksyllä 2015 auttamaan Oulun alueen vastaanottokeskuksien henkilökuntaa perustehtävässään, auttaen majoitustilanteissa, ruokahuollossa, materiaaliavussa sekä edesauttamaan turvapaikanhakijoiden esikotoutumista tarjoamalla heille erilaista vapaaehtoisten järjestämää virike-toimintaa.

Oulun vastaanottokeskuksessa toimii useiden eri vapaaehtoisjärjestöjen vapaaehtoisia ja jotkut vapaaehtoiset ovat rekisteröityneet useamman järjestön vapaaehtoisrekisteriin. Oulun vastaanottokeskuksessa on tavoitteena lisätä järjestöjen välistä yhteistyötä ja tässä on onnistuttukin yhteisten tapahtumien ja koulutusten järjestämisessä. Tavoitteena on myös mahdollistaa vapaaehtoisille mahdollisimman sujuva liikuminen eri viriketoimintaryhmien välillä, kuitenkin siten, että ryhmissä olisi riittävästi vetäjiä.

#### 4.2 Vapaaehtoistoiminnan kohderyhmät ja viriketoimintamuodot

Opinnäytetyön kehittämistehtävä liittyy Oulun vastaanottokeskuksen aikuis- ja perheyksikössä tapahtuvaan vapaaehtoistyöhön. Kyseinen yksikkö on transit- eli kautta-

kulkukeskus, jossa asiakkuuksien pituudet ovat lyhyitä. Näin ollen kohderyhmän asiakasprofiili muuttuu kaiken aikaa. Turvapaikanhakijat ovat olleet tyypillisesti Irakista, Somaliasta ja Afganistanista (Maahanmuuttovirasto 2018d). Viime vuosina Oulun vastaanottokeskukseen on saapunut myös suuri määrä Eritrealaisia ja Syyrialaisia turvapaikanhakijoita Euroopan sisäisen taakanjaon myötä. Järjestely perustuu EU-jäsenmaiden keskinäiseen sopimukseen, jossa selvästi suojelun tarpeessa olevia turvapaikanhakijoita siirretään Kreikan ja Italian vastaanottokeskuksista muihin EU-jäsenmai-  
hin. (Maahanmuuttovirasto 2018d.)

Yleisesti ottaen turvapaikanhakijoina Suomeen saapuu enemmän aikuisia yksintulleita miehiä kuin perheitä tai naisia ja näin on myös Oulun vastaanottokeskuksen aikuis- ja perheyksikön osalta. Tilastot 23.2.2018 ovat 101 miestä, 69 naista ja 65 alle 18 vuotiaasta lasta (Maahanmuuttovirasto 2018d).

Naiset ja lapset ovat erityisen haavoittuvassa asemassa olevia, jonka vuoksi vapaaehtoistoiminta pyritään kohdistamaan erityisesti heidän esikotouttamisen edistämiseksi.

Pelastakaa Lapset Ry aloitti Lapsiystävällinen tila -toiminnan Oulun vastaanottokeskuksessa syksyllä 2015. Toiminnan tavoitteena on tarjota lapsille turvallinen ja mieluisa ympäristö leikkimiseen, harrastamiseen ja oppimiseen koulutettujen aikuisten johdolla. Lapsiystävällinen tila -toiminta on alun perin kansainvälinen konsepti, jota Pelastakaa Lapset Ry on toteuttanut erityisesti humanitaarisista kriiseistä kärsivien lasten tukemiseksi. Sen tavoitteena on tarjota katastrofien ja poikkeusolojen keskellä eläville tai niitä paenneille lapsille ympäristö, jossa he voivat toipua kokemuksistaan, kehittää itseään, olla muiden lasten kanssa ja tehdä lapsille ominaisia asioita, kuten pelata, leikkiä ja askarrella. LYT -toiminnan kautta tuetaan lapsen psykososiaalista hyvinvointia ja oppimista. Pelastakaa Lapset Ry pyrkii kaikin tavoin varmistamaan, että toiminta on turvallista, kehittävää ja mukavaa. Vastaanottokeskuksen lastenhuoneessa tapahtuvassa toiminnassa 0-2 vuotiaat lapset ovat mukana vanhempiensa kanssa ja 3-6 vuotiaat voivat jäädä kerhoon ilman vanhempaa. LYT -toiminta on lapsiperheille hyvin tärkeää, ottaen huomioon, että turvapaikanhakijat asuvat vastaanottokeskuksessa lai-

tosolosuhteissa, joissa oman asuinhuoneen lisäksi käytössä on yhteiskeittiö, yhteisvessat ja suihkut ja olohuone. Oulun vastaanottokeskuksessa toimintaa toteutetaan Pelastakaa Lasten Ry tarkasti valitsemien ja kouluttamien vapaaehtoisten voimin. LYT- toiminta on hyvin tärkeää lapsen ikäkehityksen kannalta, sillä hyvin tyypillisesti lasten vanhempien murheet ja epätietoisuus prosessista vaikuttaa lapsiinkin. (Pelastakaa Lapset 2018.)

Lasten hyvinvointi on aina etusijalla kaikessa Pelastakaa Lasten Ry:n toiminnassa. Lapsiystävällinen tila -toiminta tuo säännönmukaisuutta, pysyvyyttä ja ennustettavuutta turvapaikanhakijalasten ja heidän vanhempiensa arkeen. Toiminnalla edistetään myös turvapaikanhakijalasten ja heidän vanhempiensa välistä myönteistä vuorovaikutusta. Lapsiystävällinen tila -toimintaa toteuttavat koulutetut vapaaehtoiset yhdessä Pelastakaa Lasten ohjaajan kanssa. Toimintaa rahoitetaan Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskukseen (STEA) ja yksityislahjoittajien tuella. Lapsiystävälliset tilat toimivat Suomen Punaisen Ristin ylläpitämässä vastaanottokeskuksessa Kiteellä sekä valtion ylläpitämässä keskuksessa Oulussa. Vapaaehtoiset sitoutuvat noudattamaan Pelastakaa Lasten lastensuojeluperiaatteita ja edistämään lapsen oikeuksien ja edun toteutumista toiminnassa. Kaikkien vapaaehtoiseksi hakevien rikostausta tarkastetaan. Vapaaehtoiset koulutetaan toimintaan ja heille järjestetään keskustelutilaisuuksia ja jatkokoulutusta. (Vares-verkosto 2018.)

Vastaanottokeskuksen 7-15 -vuotiaille turvapaikanhakijalapsille on järjestetty vapaaehtoisvoimin läksykerho-toimintaa, jossa peruskouluikäiset lapset tekevät vapaaehtoisten avustamana läksyjään sekä harrastavat yhdessä monenlaista lasten ikäkehitystä tukevaa.

Liikunta on vastaanottokeskuksen lapsille yksi parhaista tavoista päästä pois hetkeksi arjen murheista ja lähtömaassa koettujen asioiden muistelemisesta. Liikunta on myös todella hyvä mahdollisuus kaksisuuntaiseen kotoutumiseen, kuten Oulun vastaanottokeskuksen Lähirähinä-liikuntaryhmän tavoitteena on, johon myös kantasuomalaislapset osallistuvat. Lapsille on järjestetty vapaaehtoisvoimin myös luovaa toimintaa

tanssi-, bändi- ja taidekerhotoimintana. Lapsien parissa työskentelevien vapaaehtoisten tulee osoittaa omalle taustaorganisaatiolleen rikosrekisteriote lasten parissa työskentelemisestä.

Turvapaikanhakijanaisille on järjestetty monenlaista viriketoimintaa perustuen heidän toiveisiin. Naisille suunnatussa toiminnassa on erityisesti tärkeää luoda matala kynnys osallistumiselle, sillä turvapaikanhakijanaiset ovat arempia kulkemaan vastaanottokeskuksen ulkopuolella ja he tulevat perhekeskeisistä kulttuureista, jossa naisen rooli on ennen kaikkea kodin ylläpito, ruoanlaitto ja lapsista huolehtiminen. Näin ollen kokemuksesta tiedämme, että heidän on haastavampaa osallistua toimintaan, joka tapahtuu etäällä vastaanottokeskuksesta. Tämän vuoksi usea naisille suunnattu toiminta järjestetään vastaanottokeskuksen tiloissa, johon naiset voivat ottaa mukaansa myös lapsia. Joissakin toimintaryhmissä vapaaehtoiset auttavat osallistuvia äitejä, katsomalla lasten perään, jotta äidit voivat keskittyä itse toimintaan, mutta pääsääntöisesti äideillä itsellään on vastuu lapsistaan toiminnan aikana. Joidenkin naisille suunnattujen viriketoimintaryhmien tavoitteena on laajentaa toiminta-aluetta ja vähitellen siirtää osa toimintakerroista vastaanottokeskuksen ulkopuolelle, tutustuen naisille suunnattuihin palveluihin kuten tyttöjen talo ja MLL:n perhekahvilat.

Vapaaehtoisten voimin vastaanottokeskuksessa on järjestetty naisille muun muassa kädentaidot, kokkauskerho, naisten liikunta ja olohuonetoimintaa, johon liittyy kerran kuukaudessa tapahtuvat terveystiedot. Yksinhuoltajaäideille on onnistuttu saamaan SPR:n ja ViaDia:n -ystävätoiminnan myötä myös kantasuomalaisnaisista ystäviä, joka on tärkeää ottaen huomioon, että toiminta voi jatkua mahdollisen positiivisen turvapaikkapäätöksen saatuaan asuessaan kunnassa.

Vastaanottokeskuksessa järjestetään toimintaa, johon osallistuvat naiset sekä miehet yhdessä. Suomen kielen opetus, partiotoiminta sekä useat eri itseilmaisuun liittyvät kerhot kuten bänditoiminta, näytelmäkerho ja taidekerhotoiminta lisäävät erityisesti asiakkaiden omatoimisuutta.

Pelkästään turvapaikanhakijamiehille suunnattua toimintaa ovat pääsääntöisesti useat eri urheilulajien ympärille rakennetut kerhot sekä kaikenlainen puu- ja pyörä-työpajat. Työpajatyypiset kerhotoiminnot ovat hyvin tärkeitä miehille, jossa pyörää korjatessa tai leikkimökkiä rakentaessa kielitaito karttuu.

Transit- eli kauttakulkukeskuksessa työ- ja opintotoiminta ei ole lain velvoittamaa, joten transit-yksiköt eivät ole velvoitettuja järjestämään esimerkiksi suomen kielen opetusta. Oulun vastaanottokeskuksessa suomen kielen opetus koetaan kuitenkin hyvin tärkeäksi jo turvapaikkaprosessin alkuvaiheissa, joten opetus tapahtuu vapaaehtoisten voimin. Suomen kielen opetusta pyrittiin toteuttamaan SkyOpe -materiaalien pohjalta, mutta tämä koettiin haastavaksi asiakkaiden tiuhan vaihtuvuuden vuoksi. Tällä hetkellä suomen kieltä opetetaan kolmessa eri tasoryhmässä.

Vapaaehtoisten suomen kielen opettajien työn tueksi talvella 2017 - 2018 Oulun yliopiston suomi toisena ja vieraana kielenä -oppiaine ja Oulun vastaanottokeskus järjestivät yhteistyössä vastaanottokeskuksen vapaaehtoisopettajien sparrauskurssin. Työskentelymuotona oli kurssi, jossa opitaan työskentelemällä yhdessä. S2-opiskelijat valmistelivat pareittain tuntisuunnitelman joko omasta tai kurssin aiheesta. He valmistelivat myös tehtäviä ja ehdotuksia siitä, miten työnjako S2-opiskelijoiden ja vapaaehtoisopettajien välillä tapahtuu. Tuntiin oli tarkoitus sisällyttää opetustilanteen lisäksi eriyttäviä tehtäviä ja toiminnallisia osioita. Opettajat saivat myös havainnoida, miten opiskelijoita voi tunnin aikana motivoida, kannustaa ja millaista puhetapaa S2-opettajan on hyvä käyttää tunneilla. Ennen tuntia opiskelijat ja vapaaehtoisopettajat tapasivat, kävivät suunnitelman läpi ja tekivät mahdollisia muutoksia. Tunnin jälkeen pidettiin lyhyt loppupalaveri. Osana kurssia oli myös tarkoitus järjestää Oulun vastaanottokeskuksen kanssa Suomen kielen päivä, jonne S2-opiskelijat valmistavat kielen liittyvää ohjelmaa ja tekemistä keskuksen asiakkaille. (Oulun Yliopisto 2017.)

Vapaaehtoistyöntekijöiden avulla Oulun vastaanottokeskuksessa on järjestetty säännöllistä Office Of Activities -toimintaa, jossa vapaaehtoiset ovat kertoneet turvapaikanhakijoille suunnatuista virketoiminnan mahdollisuuksista vastaanottokeskuksessa

sekä muualla. Office Of Activities -toiminnan aikana vapaaehtoiset ovat tehneet asiakkaille myös osaamisenkartoituksia, joiden avulla yhteistyötahot pyrkivät edistämään asiakkaiden työllisyyttä sekä yrittäjyyden aloittamista.

Vastaanottokeskuksen vapaaehtoiseksi voi ilmoittautua myös keikkaluonteisesti, ilmoittautumalla vapaaehtoiseksi hätäapujoukkoihin, jotka auttavat Oulun vastaanottokeskuksen henkilökuntaa suurten turvapaikanhakijaryhmien tulotilanteissa. Euroopan sisäisen taakanjaon myötä Oulun vastaanottokeskukseen on viime vuosina saapunut suuria määriä turvapaikanhakijoita suoraan Etelä-Euroopan vastaanottokeskuksista. Parhaimmillaan uusia asiakkaita on majoitettu 100 yhden illan aikana ja nämä majoitustilanteet ovat sujuneet hyvässä yhteistyössä vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa. Hätäapujoukkoon ilmoittautuvat henkilöt tekevät vapaaehtoistyönsopimuksen Oulun vastaanottokeskusten tukiyhdistyksen kanssa, jonka kautta he ovat vakuutettuja vapaaehtoistyössään. Hätäapujoukkoon voi ilmoittautua myös muiden järjestöjen vapaaehtoiset. Hätäapujoukon toimintaa koordinoi Oulun vastaanottokeskus. Vastaanottokeskuksen henkilökunta ottaa yhteyttä vapaaehtoiisiin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, kuitenkin vähintään viikon varoitusajalla. Hätäapujoukkoon voi ilmoittautua mukaan, jos on kiinnostunut vapaaehtoistyöstä vastaanottokeskuksessa, mutta säännöllinen viriketoimintaryhmissä tapahtuva vapaaehtoistyö ei ole mahdollista. Hätäapujoukon vapaaehtoisten rooliin majoitustilanteissa kuuluu muun muassa:

- Asiakashuoneiden valmiiksi laittaminen
- Ruoan valmistaminen ja tarjoilu
- Liinavaatevarusteiden ja astiakassien jako asiakkaille
- Asiakkaiden kanssa jutteleminen majoittamisprosessin aikana
- Asiakkaiden majoittamistoimenpiteet

(Oulun vastaanottokeskus 2018)

#### 4.3 Vapaaehtoistyön tavoitteet ja haasteet

Oulun vastaanottokeskuksessa tapahtuvan vapaaehtoistyön tavoitteena on luoda esikotouttavia, turvapaikanhakijoita aktivoivia tavallisia arjen kohtaamisia toimintaryhmien

toiminnan kautta. Vapaaehtoistyö Oulun vastaanottokeskuksessa on ensisijaisesti ryhmissä tapahtuvaa viriketoiminnan ohjaamista ja suomen kielen opettamista.

Vastaanottokeskuksessa tapahtuvaa vapaaehtoistyötä tehdään osana muuta vapaaehtoisten toimintaryhmää, jossa vähintään aina kaksi vapaaehtoista ohjaa viriketoimintaa kerrallaan. Tämä on erityisen tärkeää tasalaatuisuuden, vertaistuen, työssä jaksamisen ja työturvallisuuden kannalta. Vapaaehtoistyöstä sovitaan aina etukäteen vastaanottokeskuksen henkilökunnan kanssa. Jokaiseen vapaaehtoisten toimintaryhmään pyritään nimeämään joku vapaaehtoisista toimimaan ryhmän yhteyshenkilönä vastaanottokeskuksen koordinaattorin suuntaan. Vapaaehtoistyötä tehdään vastaanottokeskuksen yleisissä tiloissa, eikä asiakasosastoilla.

Oikea vapaaehtoistyön muodon löytäminen on vapaaehtoistyön jatkuvuuden kannalta olennaista tekijän kannalta. Joskus tämä saattaa olla haasteellista. Vapaaehtoisten vähyys onkin yksi syy, jonka vuoksi vapaaehtoistyössä tukevaa tehtävänkiertoa ei pääse tapahtumaan riittävästi.

Vapaaehtoistoiminnassa toimintamäärärahojen vähyys tuo myös omat haasteensa. Tarkoitus ei olisi, että vapaaehtoistoimijat tuovat omia tai lahjoituksena kerättyjä laitteita ja materiaaleja toimintaan mukaan. (Karreinen & Halonen & Tennilä 2017, 7-10).

#### 4.4 Turvapaikanhakija vapaaehtoistyötekijänä

ESIKOTO eli esikotouttamisen kehittämishanke on Pohjois-Pohjanmaalla toimiva hanke. Sen tavoitteena on tuottaa ja kehittää turvapaikanhakijoille sekä vastikään oleskeluluvan saaneille mielekästä toimintaa, joka edistää yhteisöön kiinnittymistä ja ehkäisee laitostumista. Hanke pyrkii tekemään tiivistä yhteistyötä kolmannen sektorin järjestöjen ja yhdistysten kanssa toimintojen järjestämisessä. Hanke on järjestänyt mm. puutöitä, erilaista liikuntaa, luontoretkiä, käsitöitä, videopajan, työllistymistyöpajan, erilaista talkoo- ja vapaaehtoistoimintaa sekä osallistunut turvapaikanhakijoiden kanssa erilaisiin tapahtumiin. Hankkeessa pyritään edistämään kaksisuuntaista kotoutumista. Tavoitteena on kohtaamisten ja luontevan kanssakäymisen mahdollistaminen turvapaikanhakijoiden ja paikallisten välille sekä myönteisen ilmapiirin vahvistaminen.

Vapaaehtoistoiminnan verkosto VAREksen hallinnointi on osa Vuolle Settlementin laajaa vapaaehtoistoimintaa. TuttaVa-toiminnan tuetun vapaaehtoistoiminnan muodon kehittäminen käynnistyi VARES-verkoston vuonna 2016 kokoaman maahanmuuttajatyön tiimin ideoinnin pohjalta. TuttaVa-toiminnasta haluttiin tehdä helposti toteutettava versio, jossa maahanmuuttajataustainen henkilö saisi onnistumisen kokemuksia vapaaehtoistoimintaan osallistumisesta ja mahdollisesti innostuisi toimimaan vapaaehtoisena VARES-verkoston tehtävissä.

VARES-verkoston jo toiminnassa olevat vapaaehtoiset haastettiin mukaan ohjaamaan maahanmuuttajataustaisia. Verkoston vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit nostettiin tärkeään rooliin vapaaehtoisten innostajina. Koordinaattorit tuntevat vapaaehtoisensa ja henkilökohtaisen kannustamisen ajateltiin toimivan tehokkaimmin vapaaehtoisten innostamisessa. Vapaaehtoiset saivat heti alusta lähtien tuoda omaa osaamistaan ja kokemustaan toimintaan. Tämä on tärkeää huomioida motivoitaessa aikuisia vapaaehtoisia eikä heidän osaamistaan kannata jättää hyödyntämättä. Osa vapaaehtoisista oli itsekin asunut ulkomailla tai he olivat maahanmuuttajataustaisia. Osa kiinnostui uudesta vapaaehtoistehtävästä haluten antaa oman panoksensa maahanmuuttajataustaisten kotouttamiseen. (Kansalaisareena 2016.)

TuttaVat ottivat maahanmuuttajataustaisen mukaansa vapaaehtoistehtäväänsä 3–5 kertaa. Vapaaehtoistehtäviä oli monenlaisia, kuten ikäihmisten olohuoneella toimiminen, vanhusten ulkoiluttaminen ja Vuolle Settlementin monikulttuurisen Ystävyyshallon eri ryhmissä avustaminen. TuttaVa-toiminnan tutustumiskertojen jälkeen tarjottiin maahanmuuttajataustaiselle mahdollisuutta jatkaa vapaaehtoisena tai miettiä yhdessä, mikä voisi olla itselle sopivin vapaaehtoistehtävä.

Maahanmuuttajataustaisille toiminta tarjosi tekemistä, positiivisia kohtaamisia kansallismielisten kanssa ja tietoa vapaaehtoistoiminnan tarjoamista mahdollisuuksista. Maahanmuuttajataustaisille toiminta tarjosi väylän osallisuuden lisääntymiseen ja edisti kaksisuuntaista kotoutumista. Kaksisuuntaisen kotoutumisen edellytyksenä on luoda maahanmuuttajataustaisille kohtaamisia ja mukavaa yhdessä tekemistä kansallismielisten kanssa. Kaikille osapuolille toiminta oli mahdollisuus osaamisen vaihtamiseen



sekä parhaimmillaan uusien vahvuuksien löytämiseen itsestä. Kokemus TuttaVa-toiminnasta lisäsi koordinaattorien ja yleisemmin järjestöjen rohkeutta rekrytoida maahanmuuttajataustaisia vapaaehtoistehtäviinsä. TuttaVa-toiminnan avulla maahanmuuttajataustainen tutustui suomalaiseen tapaan harrastaa vapaaehtoistoimintaa. Vapaaehtoisen tukemana maahanmuuttajataustainen pääsi turvallisesti toimimaan suomalaisten joukossa. Hänellä oli mahdollisuus osallistua, olla apuna ja välittää myös omaa kulttuuriaan. Toiminnan yhteinen kieli oli suomi, joten maahanmuuttajataustaisen kielitaito karttui samalla. Kokemus siitä, ettei yhteisen kielen vähäinen määrä ole este toiminnalle, oli kaikille arvokas jatkoa ajatellen. (Kansalaisareena 2016.)

Oulun vastaanottokeskuksessa on jo pitkään pyritty aktivoimaan asiakkaita toimimaan myös vapaaehtoisten ohjaamissa viriketoimintaryhmissä muutoinkin, kuin pelkästään osallistuen toimintaan. Heitä on aktivoitu hyvin kokemuksiin suomen kielen oppitunneille apuopettajiksi ja eri viriketoimintaryhmiin apuohjaajan tehtäviin. Tämän lisäksi asiakkaita rohkaistaan suunnittelemaan itse uutta toimintaa, jonka vastuuhjaajina he vapaaehtoisesti toimivat. Tällä toimintamallilla tehdään toisilleen hyvää ja laitetaan hyvä kiertämään. Osallistavamman vastaanottokeskuksen mallista on vuosien varrelta hyviä kokemuksia, kun asiakkaat ovat toimineet korjausompelijoina, partureina, eri kielten opettajina, lasten liikuntakerhon ohjaajina, jalkapallovalmentajana ja naisten kuntosaliohjaajana. Liikunta, avain kototutustumiseen -liikuntahankkeen kautta olemme onnistuneet aktivoimaan asiakkaita myös liikunnanohjaajiksi ja valmentajiksi sekä vastaanottokeskuksen asiakkaiden, että kantasuomalaisten juniorijoukkueeseen.

Turvapaikanhakijoita on aktivoitu toimimaan myös epävirallisina kääntäjinä, kääntäen vapaaehtoisten viriketoimintaryhmien mainoksien tekstiosioita valtakielille. Vastaanottokeskuksessamme otettiin käyttöön info-tv -järjestelmä loppuvuodesta 2017, jossa on nähtävillä kuluvan päivän viriketoimintaryhmien mainokset.

Myös Pelastakaa Lapset Ry:n Lapsiystävällinen Tila -toimintaan on koulutettu turvapaikanhakijoita lastenkerho-ohjaajiksi. Myös turvapaikanhakijamiehet ovat osallistuneet hyvin kokemuksiin, joka on erityisen tärkeää, huomioiden, että he tulevat kulttuurista, jossa tyypillisesti nainen huolehtii lapsesta.

## 5. VAPAAEHTOISTYÖN KEHITTÄMINEN

Vapaaehtoistoiminta lähtee siitä käsityksestä, että vapaaehtoistoiminta on kansalaisoikeus. Jokaisella pitäisi olla elämäntilanteesta, terveydentilasta tai esimerkiksi kielitaidosta riippumatta mahdollisuus tehdä itselleen merkityksellistä vapaaehtoistyötä, vaikuttaa haluamiinsa asioihin ja osallistua oman yhteisönsä kehittämiseen. Jotta osallistuminen tehtäisiin kaikille halukkaille mahdollisimman helpoksi osallistua, niin jo ennen rekrytointia kannattaa vapaaehtoisten tehtävät suunnitella mahdollisimman hyvin. Mahdollinen rekrytoinnin kohderyhmä kannattaa miettiä jo etukäteen, jotta vapaaehtoistyön mainostaminen tavoittaisi oikeat henkilöt. (Karreinen ym. 2017, 42-46.)

Vapaaehtoistoiminta tulisi olla mahdollistettu sujuvaksi myös lainsäädännöllisesti, jotta vapaaehtoistoimijalla on mahdollisimman helppoa ja turvallista tulla toimintaan mukaan. Toiminnasta aiheutuneet kulut olisi hyvä saada verovähennyksiin ja selkeä linjaus työttömien työnhakijoiden mahdollisuuksista osallistua vapaaehtoistoimintaan ilman pelkoa mahdollisista sanktioista työttömyyspäivärahaan johtuen mielivaltaisista viranomaistulkinnista. Myös vapaaehtoistyöntekijän vakuuttaminen toiminnan aikana tulee olla järjestön kautta selvänä jo toiminnan alkaessa.

Yleisiä vapaaehtoistoiminnan kehittämiskohteita tärkeysjärjestyksessä:

- 1) vapaaehtois- ja vertaistoimintaa edistävät yhteishankkeet ja rahoitusmallien kehittäminen,
- 2) toiminnan vastuukysymysten määrittäminen,
- 3) toimintaa tukeva kansallinen lainsäädäntö,
- 4) kaikkia palveleva tieto- ja välityssivusto netissä,
- 5) paikalliset vapaaehtoistoiminnan keskukset,
- 6) vapaaehtoistoiminnan kehittäminen kouluissa (mukaan opetussuunnitelmaan, perehdytys vapaaehtoistoimintaan),
- 7) koulutusohjelmat vapaaehtoistoiminnan organisointiin ja johtamiseen,
- 8) vapaaehtoistoiminnan huomiointi hallitusohjelmassa,
- 9) valtakunnallisesti palveleva osaamis- ja infokeskus, sekä
- 10) opitun tunnistamisen välineiden kehittäminen.

(Kansalaisareena 2014b, 6-7.)

Jotta vastaanottokeskuksessa vapaaehtoistoimijoiden jaksaminen ja motivaatio pysyvät yllä, tulisi heille taata entistä paremmat mahdollisuudet vaihtaa omaa vapaaehtoistyön muotoa viriketoimintaryhmien välillä sekä elämäntilanteiden muuttuessa vähentää omaa vapaaehtoistyön panostaan. Edellä mainitut mahdollistuvat paremmin, jos toiminnassa on riittävästi vapaaehtoisia. Vapaaehtoisten rekrytoimisen ja perehdyttämisen rooli on siis tärkeässä asemassa ja täten tiedottamiseen tulisi panostaa enemmän, jotta uudet vapaaehtoistyöstä kiinnostuneet henkilöt tavoitettaisiin entistä paremmin. Sosiaalisen median eri kanavat, oppilaitosten ilmoitustaulut sekä lehti-ilmoitukset toisivat enemmän näkyvyyttä ja täten mahdollisesti lisää vapaaehtoisuustyöntekijöitä. (Kierrätyskeskus 2014, 66-67.)

### 5.1 Perehdytystilaisuudet

Vapaaehtoisten perehdyttäminen on osa laajempaa kokonaisuutta, joka alkaa jo rekrytoinnista. Perehdytykseksi kutsutaan vaihetta, kun uusi työntekijä tulee valituksi ja hänelle aletaan kertoa olennaisia asioita hänen työstään, työyhteisöstä, organisatiosta ja sen toimialasta. (Juholin 2008, 233.) Vapaaehtoistoimintaan liittyvä perehdytys tehdään siellä missä vapaaehtoinen toimii, ja perehdyttäjän täytyy tuntea toiminnan sisältö ja toimintaympäristö erittäin hyvin. Onnistunut perehdytys luo vapaaehtoiselle tunteen siitä, että häntä todellakin tarvitaan ja että hän on tervetullut työyhteisöön. Hyvä perehdytys on ensiarvoisen tärkeää toimintaan sitoutumisen kannalta, ja se myös rohkaisee vapaaehtoista sekä häivyttää uuteen tehtävään liittyvää epävarmuutta. Jos perehdytyksestä tingitään, aiheuttaa se merkittäviä haittoja vapaaehtoisuudelle. Jo ensimmäiset kokemukset saattavat ratkaista, sitoutuuko vapaaehtoinen toimintaan vai luopuuko hän pahimmassa tapauksessa toiminnasta kokonaan. (Laimio & Välimäki 2011, 44.) Vapaaehtoistyö saattaa alkaa helposti tuntumaan ikävältä, jos henkilölle ei heti hänen aloittaessaan ole osattu kertoa, mitä vapaaehtoistyö pitää sisällään tai ei ole mietitty riittävästi sitä, vastaako toiminta vapaaehtoisen tarpeita. Menestyksellinen rekrytointiprosessi kattaa rekrytoinnin lisäksi ohjauksen ja koulutuksen tehtäviin. (Karreinen ym. 2010, 47.)

Vastaanottokeskuksen koordinaattorina olen ollut perehdyttämässä uusia vapaaehtoisia toimintaan useissa yksittäisissä tilaisuuksissa, joita ovat muun muassa SPR:n tulijan tueksi -kurssi, Pelastakaa Lapset Lapsiystävällinen tila, Oulun vastaanottokeskusten tukiyhdistyksen koulutustilaisuudet, sekä ViaDia -ystävätoiminnan tilaisuudet. Koulutuksissa vastaanottokeskuksen koordinaattorin osuuteen on kuulunut puhua vastaanottotyöstä, asiakkaiden kohtaamisesta, vapaaehtoistyön toimintamallista ja periaatteista Oulun vastaanottokeskuksessa. Kriisi- ja perhetyöntekijä on puhunut työssä jaksamisen näkökulmasta.

Oulun vastaanottokeskus tekee vapaaehtoisten perehdytyksissä myös yhteistyötä opilaitosten kanssa, joista on hyviä kokemuksia Oulun yliopiston kanssa, Oulun yliopiston opiskelijoiden vapaavalinnaiset opinnot Vapaaehtoistyö turvapaikanhakijoiden parissa, jonka myötä puolivuositain saamme kymmenittäin uusia vapaaehtoisia vastaanottokeskukseemme. Vapaaehtoiset tulevat pääsääntöisesti täydentämään olemassa olevia vapaaehtoisten ryhmiä, mutta myös uusia toimintaryhmiä perustetaan perustuen vapaaehtoisten omaan osaamiseen ja mielenkiintoon. Näitä toimintaryhmiä on ollut paljon erityisesti luovan ilmaisun ryhmät, joiden myötä olemme saaneet näytelmä-, tanssi-, musiikki- ja taideryhmien toimintaa.

Vapaaehtoisten perehdyttämistä alettiin edelleen kehittämään syksyllä 2017, vapaaehtoisten resurssiverkosto VARES ja Esikoto hankkeen kanssa. Pyrittiin rakentamaan koulutuskokonaisuus, jonka myötä tietoisuus eri toimijoiden rooleista turvapaikkaprosessissa sekä vastaanottopalveluista edelleen lisääntyy, vapaaehtoiset saavat lisää vinkkejä asiakkaiden kanssa toimimiseen sekä painotettiin työssä jaksamista. Lokakuun 2017 pilotoidussa mallissa vastuu koulutuksen suunnittelusta ja toteutuksesta jakautui Oulun vastaanottokeskuksen koordinaattorille, Vuolle Settlementin VARES-verkostolle ja Oulun Diakonissalaitoksen Säätiön Esikoto -hankkeen projektipäällikölle.

Koulutuksen ensimmäisen koulutuspäivän sisällöt olivat turvapaikkamenettely, vastaanottotyö sekä vapaaehtoisen työn rajaaminen ja työssä jaksaminen. Koulutuspäivän puhujina olivat Maahanmuuttoviraston turvapaikkayksikön ylitarkastaja, vastaanottokeskuksen ohjaaja sekä kriisi- ja perhetyöntekijä.

Toisen koulupäivän teema oli vapaaehtoistyöntekijän rooli, asiakkaiden kohtaaminen sekä osallisuus. Puhujavastuussa koulutuspäivänä olivat Vuolle Settlementin Vares-verkoston vastaava suunnittelija, Esikoto -hankkeen projektipäällikkö sekä vastaanottokeskuksen koordinaattori.

Kolmantena koulutuspäivänä haastateltiin vapaaehtoistyötä tehneitä vapaaehtoisia, kerrottiin turvapaikanhakijoiden parissa tapahtuvan vapaaehtoistyön mahdollisuuksista sekä Esikoto -hankkeessa, että Oulun vastaanottokeskuksessa. Puhujina olivat Esikoto -hankkeen projektipäällikkö sekä vastaanottokeskuksen koordinaattori.

Koulutukseen osallistuville tehtiin palautekysely, jonka vastausten ja omien havaintojen perusteella alettiin suunnittelemaan tulevia koulutustilaisuuksia. Tulevien koulutusten suunnittelussa pyrittiin luomaan vapaaehtoisten perehdytystilaisuuksien ja lisäkoulutusten vuosikello, jonka pohjalta vapaaehtoisille on säännöllisten koulutusten lisäksi aikataulutettuna tarjolla olevat ryhmätyönohjaukset ja virkistystapahtumat.

Tulevien koulutusten suunnitteluun haluttiin ottaa Vares-verkoston ja Esikoto-hankkeen lisäksi myös muita vapaaehtoisten kouluttamisesta vastuussa olevia tahoja, kuten SPR, Pelastakaa Lapset, Oulun vastaanottokeskusten tukiyhdistys, Oulun Yliopisto, joista koulutusten toteuttamisvaiheeseen tulikin mukaan Pelastakaa Lapset sekä SPR.

Kevään 2018 vapaaehtoisten perehdytykset ja lisäkoulutukset turvapaikanhakijoiden parissa tehtävään vapaaehtoistyöhön toteutettiin helmi-maaliskuussa 2018 viikon välein viiden eri koulutusillan muodossa, joita edelsi vielä Vares-verkoston vapaaehtoistoiminnan peruskurssi. Vapaaehtoistyön aloittaminen Oulun vastaanottokeskuksessa ei edellyttänyt kaikkien koulutuspäivien käymistä, vaan vapaaehtoiset saivat valita itselleen sopivat koulutuspäivät.

Ensimmäinen koulutuspäivä oli keskittynyt ennen kaikkea tietoisuuden lisäämiseen, sillä oletettavaa oli, että koulutukseen osallistuisi myös turvapaikanhakijoiden tuki-

henkilöinä, ystävinä ja kotimajoittajina toimivia henkilöitä. Ensimmäisen koulutustilaisuuden sisältönä oli Ulkomaalaispoliisin rooli turvapaikkaprosessissa, Maahanmuuttoviraston turvapaikkamenettely sekä vastaanottotyö.

Toisessa koulutustilaisuudessa vapaaehtoistyöstä kiinnostuneet henkilöt pääsivät tutustumaan vastaanottokeskukseen, kuulemaan vastaanottokeskuksessa tapahtuvan vapaaehtoistyön toimintaperiaatteista sekä kuulemaan kaikkien vastaanottokeskuksessa toimivien vapaaehtoistoimintaryhmien toiminnasta vapaaehtoisten itsensä kertomina.

Kolmas koulutustilaisuus käsitti kahden päivän koulutuksen, josta oli vastuussa Pelastakaa Lapset, kouluttaen vapaaehtoiset vastaanottokeskuksessa tapahtuvaan Lapsiystävällinen tila -toimintaan.

Neljännestä koulutustilaisuudesta oli vastuussa SPR, jonka kattavan tulijan ystävänä ja tukena -kurssin tavoitteena on antaa osallistujille yleiskuva Suomesta maahanmuuttomaana, perusymmärrys kotoutumisesta ja rohkeutta toimia uusissa kulttuuri-sissa tilanteissa.

Viidennessä koulutustilaisuudessa kerrottiin turvapaikanhakijoiden sosiaali- ja terveyspalveluista vastaanottokeskuksessa, puhuttiin vapaaehtoistyössä jaksamisesta ja lopuksi keskusteltiin yhdessä turvapaikanhakijoiden parissa tehtävän vapaaehtoistyön erityispiirteistä. Keskusteluun osallistui sekä turvapaikanhakijoiden kotimajoittajia, ystäviä, vapaaehtoistyötä pitkään tehneitä, että uusia vapaaehtoistyöstä kiinnostuneita henkilöitä. Koulutustilaisuuksien lisäksi vapaaehtoisille oli kevään aikana tarjolla kuukausittain ryhmätyönohjausta sekä Mielenterveyden ensiapu 1® -koulutus.

## 5.2 Palautekyselyt

Merkittävänä roolissa Oulun vastaanottokeskuksen transit-yksikön vapaaehtoistyön kehittämistä on vastaanottokeskuksessa työskenteleville vapaaehtoistyöntekijöille

vuosittain teetetty palautekysely. Nettiselainpohjaisen Surveypal-kyselyn avulla saadaan palautetta vastaanottokeskuksessa tapahtuvan vapaaehtoistyön kehittämistarpeista sekä mitä tulevissa vapaaehtoisten koulutuksissa olisi hyvä huomioida.

Oulun vastaanottokeskuksessa työskenteleville vapaaehtoisille toteutettiin ensimmäinen palautekysely syksyllä 2016, jolloin suuri määrä vapaaehtoistyöntekijöitä oli jo toiminut erilaisten viriketoimintaryhmien ohjaajina sekä suomen kielen opettajina ja täten tukemassa henkilökunnan perustyötä vastaanottokeskuksessa jo vuoden ajan. Vuoden 2016 kyselyyn vastasi 42 henkilöä, joista 50% teki vapaaehtoistyötä yhden tai useamman kerran viikossa, 29% vastaajista 1-2 kertaa kuukaudessa ja 21% oli työskennellyt vapaaehtoisena vastaanottokeskuksessamme muutaman kerran

Kyselyssä kysyttiin, kuinka samaa mieltä kyselyyn vastaaja on väittämän kanssa. Vastaaminen tapahtui Likert-asteikon avulla, jossa arvoasteikolla 0-10 arvoasteikon 0 tarkoitti, olen täysin eri mieltä väittämän kanssa ja arvoasteikon 10 olen täysin samaa mieltä väittämän kanssa (Anttila 2005, 264).

Kyselyssä kerättiin vapaaehtoisten kokemuksia heidän saamaansa perehdytykseen ja vastaanottokeskuksen koordinaattorin saavutettavuuteen ja yhteistyökykyyn. Kyselyssä kysyttiin myös kokemuksia koordinaattorin sekä muiden ryhmässä toimivien vapaaehtoisten antamaan tukeen, joka on tärkeätä työssä jaksamisen kannalta, kun kyseessä on vastikkeeton omalla ajalla tapahtuva vapaaehtoistyö. Tärkeäksi koettiin myös kysyä vapaaehtoistyöntekijöiden tunnetta siitä, arvostetaanko heidän työpanostaan henkilökunnan ja asiakkaiden eli turvapaikanhakijoiden toimesta sekä suosittelisivatko he ystävilleen vapaaehtoistyötä vastaanottokeskuksessa. Kyselyssä haluttiin selvittää myös vapaaehtoisten kokemukset heidän työturvallisuudestaan, jotta vapaaehtoistyöntekijöiden perusturvallisuuden tunne säilyy.

Avoimissa kysymyksissä vapaaehtoiset saivat esittää ideoita, miten vastaanottokeskuksen ja vapaaehtoisten yhteistyötä voitaisiin edelleen kehittää, mitä taitoja ja osamista vapaaehtoiset haluaisivat hyödyntää jatkossa vapaaehtoistyössään, mitä vapaaehtoistyö on heille antanut sekä mahdollisuus antaa palautetta suoraan vastaanotto-

keskuksen koordinaattorille ja henkilökunnalle. Näiden kysymysten avulla haluttiin antaa mahdollisuus antaa risuja ja ruusuja anonyymisti sekä kerätä kehittämisideat vapaaehtoistyön kentältä suoraan heiltä itseltään (Anttila 2005, 262).

Vuoden 2017 palautekyselyssä oli painopisteenä turvallisuus, tunne vapaaehtoistyön arvostuksesta ja yhteistyön sujuvuus vastaanottokeskuksen koordinaattorin kanssa. Kyselyssä haluttiin entisestään panostaa avoimiin kysymyksiin, jotta vapaaehtoisten kokemukset ja kehittämisideat saadaan kuuluviin.

Kyselyssä haluttiin myös selvittää vapaaehtoisten tuntemuksia, kokevatko he itsensä tervetulleeksi vastaanottokeskukseen, arvostetaanko heidän työtään henkilökunnan osalta ja kokevatko he, että heidän tekemällään työllä on merkitystä turvapaikanhakijoiden arjessa.

Vuoden 2017 kyselyssä haluttiin myös tietää, kokevatko vapaaehtoiset pääsevänsä hyödyntämään taitojaan tarpeeksi vapaaehtoistyössään.

### 5.3 Palautekyselyn tulokset

Ajantasainen palaute vapaaehtoistoiminnasta on myös tärkeää, jotta mahdolliset ongelmakohdat saadaan tietoon ja toimintaa voidaan kehittää niiden mukaisesti. Palautetta keräämällä tiedetään myös, missä on onnistuttu. Samalla vastaajat tuntevat, että heitä kuunnellaan, ja että he voivat vaikuttaa toimintaan jotenkin.

Työpaikan henkilökunnan ja vapaaehtoisten yhteistyö on olennainen tekijä onnistuneeseen vapaaehtoistoimintaan. Siksi myös henkilökunnan mielipiteet ovat tärkeässä roolissa. (Kierrätyskeskus 2014, 100-102.)

*Tervehtiminen ja kiitos olisi kiva kuulla joskus tullessa ja lähtiessä. Usein kova hässäkkä respassa, josta on tullut tunne, että lähes aina on jokin tilanne päällä tai muu kiire ja olen ylimääräinen "häirikkö" vastaanottotiskillä → joskus huolestuttava olo, onko jotain tapahtunut tms. Huoli, olenko nyt turvassa. Levollisempi/rauhallisempi kohtaaminen respassa loisi mukavamman tunnelman :)*



Oheinen palautekyselyn kommentti kuvastaa hyvin tilannetta vuonna 2016, jolloin vastaanottokeskuksessa elettiin vielä aikaa, jolloin kaikkien työntekijöiden perustyön kiire oli valtava ja vastaanottokeskuksen vastaanottopisteellä asioi suuri määrä turvapaikanhakijoita, turvapaikanhakijoiden ystäviä, tukihenkilöitä sekä kymmenet vapaaehtoistyöntekijät. Vaikka kiire oli käsinkosketeltava, väittämän ”*koen itseni tervetulleeksi ja että työtäni arvostetaan vastaanottokeskuksen työntekijöiden osalta*”, keskiarvo oli todella hyvä 8,93.

Varsinkin vuoden 2017 palautekyselyssä painotettiin työturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä, sillä on hyvin tärkeää, ettei vapaaehtoisten perusturvallisuuden tunne ole uhatuna ja vapaaehtoistyö koetaan tämän myötä entistäkin mielekkäämmäksi. Joillakin on saattanut olla myös ennakkoluuloja ja pelkoja vastaanottokeskukseen sekä turvapaikanhakijoihin liittyen. Kysymyksessä ”*Koen, että työturvallisuudestani on huolehdittu*”, oli ilahduttavaa huomata, että 19% vastaajista oli valinnut vastaukseen Likert -asteikko kysymykseen numeron 9 ja peräti 60% vastasi 10 Täysin samaa mieltä. Pisteiden keskiarvo vastauksissa oli 9,17.

Väittämässä ”*Kuinka todennäköisesti suosittelisit vapaaehtoistyötä ystävälle tai kollegalle?*” oli ilahduttavaa huomata, kuinka hyviä kokemuksia vapaaehtoisilla oli, koska arvosanat olivat 8=14,3%, 9=31,0% ja 10=47,6%. ja keskiarvo 9,14.

Avoimeen kysymykseen ”*Millä tavoin Oulun vastaanottokeskuksen ja vapaaehtoistojen yhteistyötä voisi edelleen kehittää?*”, tuli peräti 35 vastausta, joissa useassa toivottiin enemmän yhteistyötä henkilökunnan ja vapaaehtoisten välille, jotta molemmin puolinen ymmärrys eri toimijoiden rooleista turvapaikanhakijoiden arjessa kasvaa. Tähän toiveeseen on pystytty panostamaan vapaaehtoisten koulutusten myötä, joissa henkilökunta on ollut kertomassa vastaanottotyöstä ja sosiaali- ja terveystalvuluista vastaanottokeskuksessa. Muutoin kyseinen toive on haasteellinen, sillä vastaanotto- laissa määriteltäjä virkamiesten töitä vapaaehtoiset eivät voi tehdä. Vastaanottokeskuksen suurimmalle ammattiryhmälle, ohjaajille tiedotetaan säännöllisesti vapaaehtoisten järjestämistä viriketoiminnoista ja tapahtumista, jotta ohjaajien perustyön mah-

dollistaessa he voisivat tulla seuraamaan vapaaehtoisten ohjaamia viriketoimintaryhmiä ja tällä tavoin saada mukavaa vaihtelua omaan perustyöhönsä, mutta valitettavasti perustyön kiireen vuoksi tämä ei ole ollut mahdollista.

Aiemmin vapaaehtoiset toimivat pääsääntöisesti oman taustaorganisaation viriketoimintaryhmissä, mutta palautekyselyssä nousseen toiveen pohjalta vapaaehtoistoimijoita alettiin tarkoituksenmukaisesti saattamaan yhteen ja osallistumaan eri vapaaehtoisorganisaatioiden viriketoimintaryhmiin. Tämän johdosta esimerkiksi suomen kielen oppitunnilla toimii nykyään vapaaehtoisina SPR:n, Oulun vastaanottokeskusten tukiyhdistyksen ja Oulun yliopiston vapaaehtoisia.

Avoimien kysymysten myötä huomattiin, että tiedottamiseen tulisi kehittää, jotta tietoisuus muiden viriketoimintaryhmien toiminnasta lisääntyy ja näin vältetään toimintojen päällekkäisyyksiltä. Tiedottamista asiakkaiden suuntaan tulisi myös parantaa, jotta asiakkaat osallistuisivat aktiivisemmin järjestettyihin viriketoimintaryhmiin. Sittemmin tiedottamista on pyritty parantamaan monin keinoin, mainostamalla viriketoimintoja henkilökohtaisesti, perustamalla Facebook-sivun vastaanottokeskuksen viriketoiminnoista sekä rekrytoimalla asiakkaita toimimaan viriketoimintaryhmien apuohjaajina kutsuen muita asiakkaita osallistumaan toimintaan. Viimeisimpänä tiedottamisen kehittämistoimenpiteenä vastaanottokeskukseen hankittiin info -tv, jonka avulla asiakkaille mainostetaan ajastetusti kyseisen päivän aktiviteetteja.

Myös erilaisia lisäkoulutustoiveita nousi esiin kyselyssä, jonka vuoksi vapaaehtoisten koulutuksia on kehitetty kaiken aikaa. Avoimissa kysymyksissä oli myös mahdollista antaa avointa palautetta yhteistyöstä vapaaehtoistyön koordinaattorin kanssa, jonka myötä oli ilahduttavaa huomata, että yhteistyö koetaan arvokkaaksi ja positiiviseksi.

Avoimen kysymyksen, *"mitä vapaaehtoistyö on antanut sinulle"*, kommentit ovat olleet hyviä, joita vapaaehtoisten koulutuksissa ja perehdytysoppaassa on käytetty esimerkkeinä. Yksi vastauksista oli kiteytetty näin:

*Uusia ystäviä, epätoivon ja ilon hetkiä. Hyvää mieltä siitä, että olen osa auttamisen ketjua, osa toimintaa, jossa konkretisoituu kohtaamisten merkittävyys, ihmisenä ihmiselle. "Reppu" on aina täydempi lähtiessä kuin tullessa.*

## 5.4 Vapaaehtoisten perehdytysopas

Vapaaehtoisen on tärkeä pystyä löytämään itseään koskevat tiedot ja ohjeet helposti. Selkeä tietopaketti auttaa myös vapaaehtoista hahmottamaan, mihin hän on lähdössä mukaan. Siksi on hyvä koota perustiedot organisaation vapaaehtoistoiminnasta sekä yhteiset ohjeet ja pelisäännöt vapaaehtoisen oppaaksi. Opas kannattaa olla kevyempi toiminnan esittelypaketti toiminnasta kiinnostuneille ja vapaaehtoisina aloittaville tai perusteellisempi kooste tärkeistä käytännön asioista. (Kansalaisareena 2014a.)

Osana vapaaehtoistyön kehittämistä Oulun vastaanottokeskuksen transit-yksikössä oli tehdä turvapaikanhakijoiden parissa tehtävästä vapaaehtoistyöstä kiinnostuneille sekä vapaaehtoistyötä tekeville vapaaehtoisille opas, jossa on taustatietoa transit-yksikön erityispiirteistä, vapaaehtoistyön toimintaperiaatteista Oulun vastaanottokeskuksessa, vinkkejä monikulttuuriseen työhön ja asiakkaiden kohtaamiseen sekä kerrotaan vapaaehtoistyön eri muodoista vastaanottokeskuksessa. Oppaan suunnitteluvaiheessa sisällöistä ja ulkoasusta kysyttiin kommentteja sekä henkilökunnalta, että vapaaehtoisilta, jotta oppaaseen ei tule vääriä tietoja, eikä mitään oleellista jää puuttumaan. Opas haluttiin pitää keveänä, helppolukuisena ja napakkana tietopakettina, jotta kynnys vapaaehtoistyön aloittamiseen pysyy matalalla. Vapaaehtoisille suunnattua lisätietoa vastaanottopalveluista, turvapaikkaprosessista, työssä jaksamisesta, vapaaehtoisten koulutuksista ja tapahtumista lisätään vapaaehtoisten resurssipankkiin.

## 5.5 Tiedonkulun kehittäminen

Vapaaehtoistoiminnassa tiedonkulku on toiminnan kannalta keskeinen asia. Työntekijöiden olisi hyvä saada tietoa vapaaehtoisten tekemästä työstä. Tiedonkulku tulisiikin kehittää yhteisölliseksi sekä tarpeeseen perustuvaksi. Usein tieto kulkee parhaiten, kun ihmiset tapaavat toisiaan ja syntyy tilanteita, joissa puhutaan organisaation toiminnasta. (Kuuluvainen 2015, 98.)

Yleisimmät ongelmat yhdistystoiminnassa syntyvät usein siitä, kun selviää, ettei joku tiennyt jostain asiasta. Tällöin syntyy helposti epäily siitä, että joku pimittää tietoa, ja

tunne, ettei toimijaan luoteta. Siksi on huolehdittava, että vapaaehtoiset saavat olennaiset tiedot järjestöltä ja palkatuilta työntekijöiltä ja toisinpäin - vapaaehtoisten on tärkeää jakaa tietonsa henkilökunnalle. Myös vapaaehtoisten keskinäisten tiedotuskanavien toimivuus on varmistettava. (Karreinen ym. 2010, 95.)

Vapaaehtoistyön johtamisessa onkin tärkeä pohtia, missä kohti vapaaehtoinen voi pudota toiminnasta pois ja miten häntä ohjattaisiin parhaiten tehtävästä toiseen (Kuuluvainen 2015, 83). Vapaaehtoisten ohjaus ja tuki ovat tärkeässä osassa, kun työskennellään vapaaehtoisten kanssa. Valitettavan usein tämä osa unohdetaan. Vapaaehtoisten ohjaaminen on kuitenkin hyvin lähellä normaalia esimiestyötä ja se edesauttaa vapaaehtoisten työhyvinvointia. (Laimio ym. 2011, 34.)

Vapaaehtoisen yksilöllinen kohtelu ja kannustus sitouttavat sekä luo yhteenkuuluvuuden tunnetta. Yleinen yhteydenpito ja kiittäminen vaikka sähköpostiketjussa hyvin onnistuneista tapahtumista tai tempauksista tuo hyvän mielen pitkäksi aikaa. (Karreinen ym. 2017, 52-54.)

Vapaaehtoisten työpanos Oulun vastaanottokeskuksessa on merkittävä tuki henkilökunnan perustyölle. Näin ollen henkilökunta pyrkii tukemaan vapaaehtoisia heidän toiminnassaan antamalla tukensa ja apunsa tarvittaessa. Vapaaehtoisia onkin ohjeistettu ottamaan akuuteissa arjen pulmatilanteissa yhteyttä vastaanottokeskuksen henkilökuntaan. Heitä on ohjeistettu myös, että mikäli toiminnan aikana nousee huoli yksittäisestä asiakkaasta tai tapahtumasta, tulisi asiasta keskustella henkilökunnan kanssa. Jos huoli koskee alaikäistä lasta, vapaaehtoistyöntekijän tulee täyttää yhdessä henkilökunnan edustajan kanssa vastaanottokeskuksen sisäinen huolen herääminen -lomake. Tähän kirjataan asiat faktoina, eikä niinkään omia arvioita tapahtuneesta. Tämän myötä vastuu asian hoitamisesta siirtyy vastaanottokeskuksen henkilökunnalle.

Vapaaehtoistyön suunnitteluun ja kehittämiseen liittyvät asiat hoidetaan yhdessä vastaanottokeskuksen koordinaattorin kanssa. Vapaaehtoiset ja vastaanottokeskuksen koordinaattori tapaavat säännöllisesti kunkin toimintaryhmän kanssa sovitun aikataulun mukaisesti.

Tiedonkulun vapaaehtoisten ja vastaanottokeskuksen välillä tulisi edelleen kehittää, jotta ylläpidetään yhteenkuuluvuuden tunnetta. Vapaaehtoisille olisi hyvä tehdä kuukausittain tiedote, jossa olisi ajantasaista tietoa asiakasprofileista, aktiivisista toimintaryhmistä, tulevista tapahtumista ja muista uusista asioista. Tämän lisäksi Oulun vastaanottokeskuksessa tapahtuvaan vapaaehtoistyöhön laaditaan vapaaehtoisen vuosikello, josta he näkevät perehdytystilaisuudet, lisäkoulutukset, virkistyspäivät, vapaaehtoisryhmien tapaamiset, ryhmätyönohjaukset sekä yhteiset tapahtumat asiakkaiden kanssa.

## 5.6 Työssä jaksamisen tukeminen

Oulun vastaanottokeskuksessa työskenteleville vapaaehtoisille halutaan tarjota työssä jaksamisen näkökulmasta mahdollisuus osallistua ryhmätyönohjaukseen. Ryhmätyönohjaus on koettu hyväksi mahdollisuudeksi pysähtyä, hengähtää ja mahdollisesti saada lisää voimia ja viisautta tärkeään vapaaehtoistyöhön. Suomen kielellä tapahtuvaa työnohjausta tarjotaan kerran kuukaudessa.

Työnohjauksen tavoitteet:

- Toimivan vapaaehtoistyön jatkuminen niin, että se tukee vastaanottokeskuksen perustehtävää.
- Vapaaehtoiset saavat mahdollisuuden purkaa hallitusti tekemänsä vapaaehtoistyön aiheuttamaa kuormitusta.
- Työnohjauksessa ryhmäläiset saavat ohjeita ja neuvoja turvapaikanhakijoiden kanssa toimimiseen niin, että vapaaehtoistoiminta jatkuu sujuvana ja mielekkäänä.
- Työnohjaus on luottamuksellista.

Vapaaehtoisten saatavilla on vastaanottopisteessä myötätuntouupumuskysely. Vapaaehtoistyön pitäisi antaa voimaa ja iloa arkeen, eikä kuormittaa, joten olisi tärkeää ajoittain täyttää myötätuntouupumus kysely, jotta osaa tunnistaa mahdolliset väsymisen oireet riittävän ajoissa (Karreinen ym. 2017, 52-54).

## 5.7 Muut vapaaehtoistyön kehittämistarpeet

Vastaanottokeskuksella on käytössä IMS -toimintajärjestelmä, Integrated Management System, jonka avulla työhön liittyvät prosessit on kuvattu seikkaperäisesti ja niiden toimintamalleihin liittyvät dokumentit on tallennettu. Opinnäytetyön myötä vapaaehtoistoiminnan koordinoinnin toimintamallit viedään IMS -toimintajärjestelmään, jotta vapaaehtoistoiminnan koordinoinnin toimintamallit ovat läpinäkyviä ja kaikki työntekijät voivat tarvittaessa tukea ja ohjeistaa vapaaehtoisia eri tilanteissa.

Oulun vastaanottokeskuksella on olemassa hyvä yhteistyö Oulun yliopiston kanssa, jonka myötä opiskelijoille on tarjolla valinnaisiin opintoihin perustuva vapaaehtoistyö turvapaikanhakijoiden parissa -kurssi. Kurssin myötä vastaanottokeskuksen viriketoimintaryhmiin on saatu kymmeniä uusia vapaaehtoisia. Myös Pelastakaa Lapset Ry:n Lapsiystävällinen tila -toimintaan on saatu Oulun Diakoniaopisto -yhteistyön myötä opiskelijavapaaehtoisia. Oppilaitosyhteistyötä tulisi kuitenkin lisätä entisestään, sillä yhteistyöstä hyötyisi sekä oppilas, oppilaitos, että vastaanottokeskus.

Vastaanottokeskuksen olisi hyvä kyetä entistä paremmin tukemaan vapaaehtoisten viriketoimintaryhmien toimintaa myös riittävällä toimintamäärärahalla, jotta vapaaehtoisten ei tarvitse tuoda omia laitteitaan ja välineitään toimintaan mukaan.

Oulun vastaanottokeskuksessa toimii edelleen suuri joukko sellaisia vapaaehtoisia, jotka aloittivat toiminnan syksyllä 2015, mutta aika-ajoittain joku vapaaehtoinen jää toiminnasta pois. Olisi hyödyllistä teettää heille kysely, jotta selviäisi onko lopettamisen syynä jokin seikka, johon vastaanottokeskuksessa voidaan vaikuttaa.

Vapaaehtoisille tullessaan perustamaan oma selainpohjainen resurssipankki, jossa on enemmän lisätietoa vapaaehtoistyöntekijöille. Kaikkea tietoa ei kannata perehdytysoppaaseen laittaa, koska osa tiedoista on ajoittain päivittyvää ja näin se on helpompaa päivittää nettisivustolle kuin painettuun oppaaseen.

Vapaaehtoistoiminnalle on yleisiä nettisivustoja, joista voi konkreettisesti katsoa, missä päin kaupunkia tarvitaan vapaaehtoisia auttamaan erilaisissa tehtävissä. Näille

sivustoille, kuten <https://vapaaehtoistyö.fi/> ja <https://www.ihimiset.fi/> olisi Oulun vastaanottokeskuksen aiheellista ilmoittautua yhdeksi vapaaehtoistyön kohteeksi.

Vastaanottokeskuksessamme toimivien vapaaehtoisten toimintaryhmistä tulisi tehdä lentolehtisiä, joita voisi jakaa eri tilaisuuksissa, jotta erityisesti miehiä saataisiin lisää vapaaehtoistoimintaan. Vastaanottokeskuksen vapaaehtoisryhmissä voi toteuttaa toiminnallista ja liikunnallista miesten toimintaa kuten liikuntakerhot, puutyöt ja pyöränkorjaus. On tutkittua, että erityisesti miesten kynnys vapaaehtoistoimintaan ei välttämättä ole kovinkaan korkea. Tarvitaan ehkä vain sopiva tilaisuus tai sosiaalinen kontakti (Yeung 2002, 45).

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää, laaduntua ja tehdä näkyväksi Oulun vastaanottokeskuksessa tapahtuvaa vapaaehtoistyötä siten, että vapaaehtoistyön aloittamisen kynnys olisi mahdollisimman alhaalla, vapaaehtoistyöntekijät kokisivat vapaaehtoistyönsä mielekkääksi sekä saavan tukea toiminnalleen käytännön asioissa, että lisäkoulutusten myötä. Vapaaehtoistyötä kehitettiin myös vastaanottokeskuksen henkilökunnan tarpeisiin, jotta se tukee entisestään henkilökunnan perustyötä ja henkilökunnalla on tarvittava tieto koordinoita tätä tärkeätä työmuotoa. On selvää, että vastaanottotyön muuttuessa, kolmannen sektorin toimijoiden tärkeä rooli kasvaa, joten heidän toiminnan koordinointiin ja tukemiseen tulee satsata entisestään, sillä auttavia käsiä ei ole koskaan liikaa.

Vastaanottokeskuksessa toimiville vapaaehtoisille teetettiin palautekysely vuosina 2016 ja 2017, joiden avulla saatiin tärkeää tietoa mihin suuntaan vapaaehtoistyötä tulee kehittää, mitä asioita koulutuksissa sekä vapaaehtoisen perehdytysoppaassa tulee huomioida. Mielestäni palautekyselyiden tuloksia hyödynnettiin hyvin ja vapaaehtoisten tarpeisiin onnistuttiin vastaamaan lisäkoulutusten myötä, jossa tietoisuutta eri toimijoiden rooleista, turvapaikkaprosessista ja vapaaehtoistyön mahdollisuuksista lisättiin. Palautekyselyiden tuloksista nousi esille myös aiheet, joihin vapaaehtoistyön koordinoinnissa tulisi kiinnittää huomioita, vapaaehtoisten toiveet säännöllisistä toimintaryhmien tapaamisista ja tiedottamisen kehittämisestä asiakkaiden suuntaan johtivat

myös toimenpiteisiin, joiden pohjalta usean eri toimintaryhmän kanssa sovittiin säännöllisistä tapaamisista ja tiedottamista kehitettiin hankkimalla Info TV -järjestelmä, jossa vapaaehtoisten toimintaryhmien mainokset ovat ajastetusti näkösällä.

Vapaaehtoisten koulutusten suunnittelu oli mielenkiintoinen ja palkitseva prosessi, johon sain suunnitteluvaiheeseen ja toteutukseen rinnalleni mainioin tiimin, jonka avulla saatiin laadittua vapaaehtoisille mielenkiintoinen ja laadukas koulutuspaketti, jossa vierailevien asiantuntijoiden osuus sai erityistä kiitosta. Asiantuntijoina koulutuksessa olivat Ulkomaalaispoliisin ja Maahanmuuttoviraston turvapaikkayksikön asiantuntijoiden lisäksi Oulun vastaanottokeskuksen työntekijöitä kertomaan vastaanottotyöstä, vastaanottokeskuksen sosiaali- ja terveystalvveluista sekä puhumaan aina, niin tärkeästä työssäjaksamisesta. Kyseinen koulutussarja oli tarpeellinen ja helpotti kaikkien työtä, kun koulutuksien suunnittelu ja toteutusvastuu jakautuvat useamman eri toimijan harteille. Kevään 2018 koulutuksissa tavoitteena oli tavoittaa yhä kasvava joukko turvapaikanhakijoiden tukihenkilöitä ja kotimajoittajia, joista muutamat ilmoittautuivat mukaan. Koulutusten kehittäminen on edelleen kesken, mutta koulutusten runko ja aikataulutus on hyväksi havaittu. Syksyn 2018 koulutukseen tulee mukaan myös Suomen Mielenterveys-seuran Mielenterveyden Ensiapu -koulutus.

Vapaaehtoisten perehdytysopas laadittiin vapaaehtoistyöntekijöiden toiminnan tueksi. Oppaasta tuli visuaalisesti näyttävä tuhti tietopaketti vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyön toimintaperiaatteista, käytännön ohjeista, vapaaehtoistyön mahdollisuuksista sekä tietoa vastaanottokeskuksesta. Kaikkea tärkeää tietoa ei oppaaseen liitetty, vaan varsinkin laajemmat tietopaketit ja usein päivitettävät tiedotteet liitetään vapaaehtoisten resurssipankkiin, jotta kukin voi tarpeen tullen hakea lisätietoa omalla aikataulullaan. Vapaaehtoisten perehdytysoppaaseen tuli uutta ja tarpeellista tietoa myös vastaanottokeskuksen työntekijöille ja oppaan avulla heille tulee entistä kokonaisvaltaisempi kuva vastaanottokeskuksessa tapahtuvasta vapaaehtoistyöstä. Opas ja vapaaehtoisille laadittava resurssipankki hyödyttää myös yhä kasvavaa joukkoa turvapaikanhakijoiden tukihenkilöitä ja kotimajoittajia, joiden toimintaa ei koordinoita vastaanottokeskuksen taholta kuten vastaanottokeskuksessa toimivien vapaaehtoisten.



Huomasin opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa, että olisi ollut mielenkiintoista perehtyä myös enemmän siihen, miten suomalaisten tekemä vapaaehtoistyö eroaa muiden maiden mallista ja määrästä, sillä Oulun vastaanottokeskuksessa toimivista Oulun yliopiston opiskelijavapaaehtoisista yli 90 % on kansainvälisiä vaihto-opiskelijoita. Heidän aktiivisuuden myötä olen havainnut, että kiinnostus vapaaehtoistyötä kohtaan on yleisempää muissa maissa suomalaisiin verrattuna. Tämän teeman avaaminen olisi ollut kiinnostavaa, mutta kokonaan uusi tutkimuksen kohde.

## LÄHTEET

- Alitolppa-Niitamo, Anne & Fågel, Stina & Säävälä, Minna 2013. Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. 1. painos. Helsinki: Väestöliitto ry.
- Anttila, Pirkko 2005. Ilmaisuu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Hamina: Akatiimi Oy.
- Eskola, Antti & Kurki, Leena 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino.
- Forsander, Annika & Ekholm, Elina & Hautaniemi, Petri 2001. Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. 2. painos. Helsinki: Palmenia.
- Karreinen, Lari & Halonen, Maria & Tennilä, Meri 2017. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. 3. painos. Tampere: Vihreä Sivistysliitto ry.
- Infopankki Helsinki 2018. Muutto Suomeen. Viitattu 21.3.2018. [https://www.info-pankki.fi/fi/muutto-suomeen/olen-/turvapaikanhakija#Kuka on turvapaikanhakija?](https://www.info-pankki.fi/fi/muutto-suomeen/olen-/turvapaikanhakija#Kuka%20on%20turvapaikanhakija?)
- Infopankki Helsinki 2018. Muutto Suomeen. Viitattu 23.3.2018. <https://www.info-pankki.fi/fi/muutto-suomeen/olen-/turvapaikanhakija>
- Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. 2. painos. Helsinki: WSOYpro.
- Kansalaisareena 2014a. Vapaaehtoisen opas. Viitattu 11.3.2018. [http://www.kansalaisareena.fi/vapaaehtoisen\\_opas\\_2014.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/vapaaehtoisen_opas_2014.pdf)
- Kansalaisareena 2014b. Viitattu 3.4.2018. <http://www.kansalaisareena.fi/estekartoitus.pdf>
- Kansalaisareena 2016. Viitattu 10.5.2018. [http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2017/11/Tuettu\\_vapaaehtoistoiminta\\_WEB\\_KORJ2.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2017/11/Tuettu_vapaaehtoistoiminta_WEB_KORJ2.pdf)
- Kansalaisareena 2018. Viitattu 8.4.2018. [http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoisty\\_Suomessa\\_2010ja2015.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoisty_Suomessa_2010ja2015.pdf)

- [http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2017/11/Tuettu\\_vapaaehtoistoiminta\\_WEB\\_KORJ2.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2017/11/Tuettu_vapaaehtoistoiminta_WEB_KORJ2.pdf)
- Kansalaisfoorumi 2018. Viitattu 20.3.2018. [https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/jarjesto-ja\\_yhdistystoiminta/aiemmat\\_artikkelit/suomalainen\\_kolmas\\_sektori](https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/jarjesto-ja_yhdistystoiminta/aiemmat_artikkelit/suomalainen_kolmas_sektori)
- Keränen, Heikki & Rontti, Sami 2010. Pohjois-Pohjanmaan maahanmuuttostrategia 2015 (painettu). Oulu: Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.
- Kierrätyskeskus 2014. Hankkeet. Viitattu 15.3.2018. [https://www.kierratyskeskus.fi/files/8928/Onnistunut\\_vapaaehtoistoiminta\\_opas\\_VETY\\_0514web.pdf](https://www.kierratyskeskus.fi/files/8928/Onnistunut_vapaaehtoistoiminta_opas_VETY_0514web.pdf)
- Kuuluvainen, Salla 2015. Vapaaehtoistyön johtaminen. Helsinki: Sivistysliitto Kansalaisfoorumi.
- Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyy. Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys. Viitattu 15.4.2018. [http://www.kssotu.fi/versova/media/Vapehttoim\\_KEHITTY.pdf](http://www.kssotu.fi/versova/media/Vapehttoim_KEHITTY.pdf).
- Maahanmuuttovirasto 2016. Viitattu 12.4.2018. [http://migri.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/kotouttaminen-kuuluu-vasta-oleskeluluvan-saaneille](http://migri.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kotouttaminen-kuuluu-vasta-oleskeluluvan-saaneille)
- Maahanmuuttovirasto 2018a. Viitattu 11.3.2018. <http://migri.fi/vastaanottokeskukset>
- Maahanmuuttovirasto 2018b. Viitattu 17.3.2018. <http://migri.fi/arki-vastaanottokeskuksessa>
- Maahanmuuttovirasto 2018c. Viitattu 18.3.2018. <http://migri.fi/majoittuminen-vastaanottokeskukseen>
- Maahanmuuttovirasto 2018d. Viitattu 19.3.2018. <https://migri.fi/arkisto>
- Mykkänen-Hänninen, Riitta 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla (1. painos). Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.
- Oulun diakonissalaitos 2018. Kehittämisen- ja koulutustoiminta. Viitattu 18.3.2018. [https://www.odl.fi/fi/kehittamis-ja\\_koulutustoiminta/hyvinvointihankkeet/esikoto\\_-\\_esikotouttamisen\\_kehittamishanke\\_pohjois-pohjanmaalla/](https://www.odl.fi/fi/kehittamis-ja_koulutustoiminta/hyvinvointihankkeet/esikoto_-_esikotouttamisen_kehittamishanke_pohjois-pohjanmaalla/).

Oulun vastaanottokeskus 2016. IMS-toimintajärjestelmä. Viitattu 13.4.2018.

Oulun vastaanottokeskus 2016. Vastaanottokeskuksen arvot. Viitattu 13.4.2018

Oulun vastaanottokeskus 2018. Viitattu 29.3.2018.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfoc6sgs4pS1KENsmMcB4h1Q4Pswk37GuH-vKWACby8h7RSw/viewform?c=0&w=1>

Oulun Yliopisto 2017. Viitattu 12.4.2018. <http://www.oulu.fi/suomitoisena-kielena/node/48272>

Pakolaisneuvonta 2018. Viitattu 25.3.2018. <http://www.pakolaisneuvonta.fi/asiantuntijajarjesto/tietoa-pakolais-ja-ulkomaalaisoikeudesta/kansainvalinen-suojelu/>

Pelastakaa Lapset 2018. Viitattu 12.5.2018. <https://www.pelastakaalapset.fi/auta-lapsia/tule-vapaaehtoiseksi/lapsiystavallinen-tila-toiminta/>

Punainen Risti 2018. Viitattu 3.4.2018. <https://rednet.punainenristi.fi/node/26726>

Rasilainen, Lilli 2016. Kotoutuminen kuntoon! (1. painos). Helsinki: Vihreä Sivistysliitto ry.

Räsänen, Joona 2016. SDP haluaa turvapaikka- ja kotouttamispolitiikkaan parlamentaarista jatkuvuutta. Artikkel. Viitattu 16.3.2018. <https://demokraatti.fi/sdp-haluaa-turvapaikka-ja-kotouttamispolitiikkaan-parlamentaarista-jatkuvutta>

Sisäministeriö 2018. Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. Viitattu 17.2.2018. <http://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>

VARES-verkosto 2018. Viitattu 13.4.2018. [https://www.varesverkosto.fi/?open\\_post\\_id=2365](https://www.varesverkosto.fi/?open_post_id=2365)

Yeung, Anne Birgitta 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – Ihanteita vai todellisuutta? (1. painos). Helsinki: Sosiaali ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.

## LIITTEET

Liite 1      Vapaaehtoistyöntekijän perehdytysopas