

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

SOSIAALI- JA TERVEYSALA

Vastaanottokeskus monikulttuurisena työyhteisönä

Keskuksen nopean käynnistämisen tuomat haasteet perehdytykselle

Pasi Rauta

Opinnäytetyö

Yhteisö- ja perusturvatyö

Sosionomi (AMK)

KEMI 2010

| | |
|---|---|
| Tekijä | Pasi Rauta |
| Opinnäytetyön nimi: | Vastaanottokeskus monikulttuurisena työyhteisönä. Keskuksen nopean käynnistämisen tuomat haasteet perehdyttämiselle. |
| Sivuja | 35 + Perehdytyskansio (34) |
| Opinnäytetyön kuvaus: | <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata vastaanottokeskusta monikulttuurisena työyhteisönä sekä kuvata vastaanottokeskuksen nopean käynnistämisen tuomia haasteita perehdytykselle. Tavoitteena on korostaa perehdytysprosessin merkitystä, perehdytyksen suunnitelmallisuutta, sekä perehdytyskansion tarpeellisuutta vastaanottokeskuksen monikulttuurisessa työyhteisössä. Tutkimukseni pohjautuu henkilökohtaisiin kokemuksiin monikulttuurisuuden luomista haasteista Kemin vastaanottokeskuksen käynnistämävaiheessa, sekä perehdytyksen määrittelmään.</p> |
| Teoreettinen ja käsitteellinen esittely: | <p>Perehdyttäminen on tärkeimpiä työpaikalla toteutettavia koulutusmuotoja. On todistettu, että perehdytyksellä on positiivinen vaikutus työn tuloksiin, työmotivaatioon, työyhteisön hyvinvointiin ja työturvallisuuteen. Perehtyminen on monivaiheinen oppimisprosessi, jonka tarkoituksena on oman työnkuvan ja organisaation toiminnan ymmärtäminen, sekä työsuoritusten kannalta välttämättömän sisäisen mallin muodostuminen. Työyhteisössä jonka asiakkaana on useiden eri kulttuurien edustajia perehdyttäminen ja työnopastus tulee olla erityisesti kulttuurieroavaisuudet huomioivaa. Asioihin suhtautuminen ja erilaiset näkökulmat asioihin kulttuuritaustoista johtuen aiheuttaa ristiriitoja ja väärinkäsityksiä, sekä vääriä oletuksia.</p> |
| Metodologinen esittely: | <p>Opinnäytetyöni noudattaa kvalitatiivista tutkimusmenetelmää tavoitteena tutkittavan ilmiön käsitteellinen ymmärtäminen. Tarkoituksena on kuvata todellisen elämän tapahtumia Kemin vastaanottokeskuksessa. Omiin kokemuksiini perustuvan tutkittavan kohteen, eli vastaanottokeskuksessa ilmenevän monikulttuurisuuden ja perehdytyksen tarpeen välisen dialogin kokonaisvaltainen tarkastelu.</p> |
| Keskeiset tutkimustulokset: | <p>Tämän opinnäytetyön keskeisin tutkimustulos on perehdytyksen merkityksen korostuminen monikulttuurisessa pakolaisohjaajan vastaanottotyössä.</p> |
| Johtopäätökset: | <p>Henkilökohtaiseen kokemukseen pohjautuen työskentely monikulttuurisessa vaativassa pakolaisohjaajan työssä ilman perehdytystä voi olla kuluttavaa ja voimavaroja vievää. Monikulttuurisessa työssä muihin kulttuureihin perehtymisen sekä työhön perehdyttämisen merkitys korostuu. Huomiota tulisi kiinnittää myös sellaiseen kokemuksen tuomaan perehdytykseen, mitä ei välttämättä voi kirjanviisauksina lukea.</p> |
| Asiasanat: | Perehdytys, monikulttuurisuus, vastaanottokeskus, pakolaisohjaaja, turvapaikanhakija |

| | |
|--|--|
| Title: | Reception centre as multicultural work community. Challenges to the orientation brought by the hasty launching of the centre. |
| Pages (+appendixes): | 35 + Guide book (34) |
| Thesis description: | <p>The objective of this bachelor's thesis is to describe the reception centre as a multi-cultural work community and to describe the challenges to the orientation brought by the quick starting of the reception centre. The objective is to emphasize the significance of the orientation process, the methodologies of the orientation and the necessity of the orientation folder in the multi-cultural work community of the reception centre. My study will be based on personal experiences of the challenges created by the multiculturalism and orientation to the starting stage of the reception centre of Kemi, and on the definition of orientation</p> |
| Theoretical summary: | <p>The introductory orientation is one of the most important forms of education realized at the workplace. It has been proved that the orientation has a positive effect on the results of the work, on the work motivation, on the welfare and occupational safety of the work community. The orientation is a multi-phased learning process the purpose of which is the understanding of the concept of one's own work, of the functioning of the organization and the forming of an internal model which is necessary from the point of view of the performances. In a community whose clients have different cultural backgrounds orientation must pay special attention to cultural differences. Due to the various cultural backgrounds there can be different attitudes and different points of view which can cause conflicts, misunderstandings and the wrong suppositions.</p> |
| Methodological summary: | <p>My bachelor's thesis follows a qualitative research method with objective of the conceptual understanding of the phenomenon to be examined. The purpose is to describe real-life events at the reception centre for asylum seekers in Kemi.</p> |
| Main results: | <p>The main finding of this thesis is the growing importance of orientation to the reception work of a refugee advisor multi-cultural refugee reception supervisor at work.</p> |
| Conclusions: | <p>Based on personal experience of working in demanding multicultural refugee work without orientation can be exhausting and resource-consuming. In multicultural work to learn more about other cultures, as well as the work of the orientation is emphasized. Attention should also be paid to familiarization gained through experience, which cannot be read from books.</p> |
| Key words: orientation, multiculturalism, the reception center, refugee adviser, asylum seeker. | |

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | |
|--|----|
| 1. JOHDANTO | 6 |
| 2. OMA TYÖHÖNPUTOAMISTARINA | 8 |
| 2.1 Hakuajan viimeinen päivä..... | 8 |
| 2.2 Matkalla tuntemattomaan..... | 8 |
| 2.3 Muukalaisia aamuyössä | 9 |
| 3. NOPEAN ALOITUKSEN TUOMAT HAASTEET PEREHDYTTÄMISELLE | 11 |
| 3.1 Turvapaikanhakijoiden määrän räjähdysmäinen kasvu | 11 |
| 3.2 Lapissa kaikki kukkii nopeasti | 11 |
| 3.3 Taikinointia Oklaholmankadulla..... | 12 |
| 4. PEREHDYTTÄMINEN | 14 |
| 4.1 Perehdyttäminen, suunnitelmallista tutustuttamista..... | 14 |
| 4.2 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö..... | 15 |
| 4.3 Perehdyttämisen tavoitteet | 16 |
| 4.4 Perehdyttämisen hyödyt..... | 17 |
| 4.5 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus..... | 19 |
| 5. MONIKULTTUURISUUDEN TUOMAT HAASTEET PEREHDYTYKSELLE..... | 20 |
| 5.1 Arvot, normit, tavat ja klaanit | 20 |
| 5.2 Näkyvää ja näkymätöntä kulttuuria | 21 |
| 5.3 Kulttuurit törmäyskurssilla | 22 |
| 5.4 Aika ei kysy matkalippua..... | 23 |
| 5.5 Peili ei kenenkään | 24 |
| 5.6 Kulttuurien välinen tila, ei kenenkään maa..... | 25 |
| 6. SPR:N ROOLI VASTAANOTTOTOIMINNASSA | 27 |
| 6.1 Sopimus Suomen valtion kanssa..... | 27 |

| | |
|---------------------------------|----|
| 6.2 Vastaanoton sisältö | 28 |
| 7. TURVAPAIKKAHAKUPROSESSI..... | 30 |
| 8. POHDINTAA | 31 |
| LÄHTEET..... | 33 |

1. JOHDANTO

Turvapaikkahakemusten määrä kasvoi Suomessa rajusti vuoden 2008 viimeisellä kolmanneksella. Suomesta haki turvapaikkaa tammi–elokuun aikana kaikkiaan 1 660 ulkomaalaista, mikä tarkoitti 71 prosentin kasvua viime vuoden vastaavasta ajanjaksosta. Maahanmuuttovirasto reagoi turvapaikanhakijoiden määrän rajuun kasvuun ja ryhtyi perustamaan vastaanottokeskuksia ympäri Suomea, yhteistyössä mm. Suomen Punaisen Ristin Lapin piirin kanssa. Yksi näistä uusista keskuksista avattiin pikaisesti Kemiin, Takajärven kaupunginosaan.

Vastaanottokeskustyöhön liittyy olennaisesti turvapaikanhakijoiden määrän nousut, laskut ja niiden määrän äkillisen kasvun tuoma muutos ja hektisyys. Vuonna 2009 tulijamäärä oli ennätyselliset 5988 tulijaa. Elokuun 2010 loppuun mennessä Suomesta haki kansainvälistä suojelua eli turvapaikkaa kaikkiaan 2665 henkilöä. Määrä on 31 % pienempi verrattuna vuoden 2009 vastaavaan lukuun. Vuoden 2010 turvapaikanhakijoiden määrän arvioidaan olevan n. 4000. Vuodelle 2011 ennuste turvapaikanhakijoiden määrästä on niin ikään noin neljätuhatta turvapaikanhakijaa.

Kaukana vieraalla mantereella sodittavat sodat tai jossain päin maapalloa tapahtuvat äkilliset luonnonkatastrofit ulottavat vaikutuksensa ympäri maailmaa pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden muodossa. Nämä tapahtumat voivat vaikuttaa nopeastikin ja näkyvästi tavallisen suomalaisen arkeen, esimerkiksi Irakin tapahtumat vaikuttivat osaltaan Kemin vastaanottokeskuksen nopeaan perustamiseen marraskuussa 2008 ja sen asiakasmäärän suhteellisen nopeaan 100 prosenttiseen kasvuun.

Alun perin 150-paikkaiseksi suunniteltu vastaanottokeskus paisui noin viidessä kuukaudessa 300-paikkaiseksi. Kemin vastaanottokeskus oli alkuvuodesta 2009 kolmellasadalla asiakaspaikallaan yksi Suomen suurimmista keskuksista noin 22500 asukkaan kaupungissa. Sen asiakasmäärä oli laajimmillaan ollessaan 1,3 % Kemin asukasluvusta. Täten noin joka sadas Kemissä asuva asui Kemin vastaanottokeskuksessa ja sadat turvapaikanhakijat ilmestyivät yhtäkkiä vahvasti Kemin katukuvaan loppuvuodesta 2008. Toisaalta vuoden 2010 aikana turvapaikanhakijoiden määrä kääntyi nopeaan laskuun. Laskua viime vuoden vastaavasta ajankohdasta n. 30 %, mikä näkyy myös Kemin katukuvassa, sekä rauhallisempina työtahtina pakolaisohjaajan arjessa Kemin vastaanottokeskuksessa.

Vastaanottokeskusten nopea perustaminen tuo mukanaan omat haasteensa työntekijöiden perehdyttämiseen monikulttuuriseen pakolaisohjaajan työhön. Useimmiten nopeasti rekrytoituilla pakolaisohjaajilla ei ole käytännönkokemusta vastaanottokeskustyöstä ja turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelystä. Myös Kemin vastaanottokeskusta perustettaessa ja sen toimintaa käynnistäessä noviisit työntekijät joutuivat perehtymään työhönsä käytännön työssä tehtyjen oikeiden tai väärin valintojen kautta.

Opinnäytetyöni tavoitteena on helpottaa Kemin vastaanottokeskuksen uusien työntekijöiden sekä opiskelijaharjoittelijoiden perehdyttämistä ja perehtymistä rikastuttavaan ja maailmankatsomusta avartavaan monikulttuuriseen pakolaisohjaajan työhön. Tavoitteenani on myös tarjota vanhalle työntekijälle mahdollisuus kerrata keskuksen toimintoja. Tämä opinnäytetyö sisältää henkilökohtaisia kokemuksia Kemin vastaanottokeskuksen perustamis- ja käynnistysvaiheesta. Näiden kokemusten tuotoksena syntyi perehdytyskansio Suomen Punaisen Ristin Lapin piirin hallinnoimaan Kemin vastaanottokeskukseen.

2. OMA TYÖHÖNPUTOAMISTARINA

2.1 Hakuajan viimeinen päivä

On lokakuun loppu 2008. Suomen Punaisen Ristin Lapin piiri on päättänyt perustaa Kemiin turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksen. 150-paikkaiseen Vastaanottokeskukseen haettaisiin apulaisjohtajaa, sosiaalityöntekijää, terveydenhoitajaa, toimistosihteerä ja kuutta pakolaisohjaajaa. Uusia työpaikkoja avautuisi Kemiin. Upea juttu, mutta mitä ihmettä pakolaisohjaaja tekee? Hakuaikaa olisi yksi viikko. Päätin ottaa haasteen vastaan, tehdä hypyn tuntemattomaan ja hakea pakolaisohjaajan paikkaa. Jätin hakemuksen postin kuljetettavaksi hakuajan viimeisenä päivänä. Muutaman päivän kuluttua hakemuksen jättämisestä istun jo työhaastattelussa pakolaisohjaajan paikasta. Haastattelupäivän iltana saan puhelinsoiton Kemiin perustettavan vastaanottokeskuksen tuoreelta apulaisjohtajalta ja kuulen tullessi valituksi Suomen Punaisen Ristin Kemin vastaanottokeskukseen pakolaisohjaajaksi.

2.2 Matkalla tuntemattomaan

Työpaikkailmoituksen lukemisesta on kulunut kaksi viikkoa. Istun autossani matkalla kohti Kemin vastaanottokeskusta. Tunsin todellakin olevani matkalla tuntemattomaan, matkalla kohti uusia haasteita ja seikkailuja. Mielessäni pyöri Pelle Miljoona Oy:n Matkalla tuntemattomaan laulun sanat: ”Olemme matkalla tuntemattomaan, seikkailu on alussa, kaikki ovat mukana tahtoen tai tahtomattaan.” Muistan ajatelleeni kuinka itse olen tahtoen matkalla tuntemattomaan ja kuinka useat turvapaikanhakijat varmaan ovat tahtomattaan matkallaan tuntemattomaan, kohti syksyistä ja harmaata Kemiä.

Maahanmuuttoviraston tilastojen mukaan turvapaikanhakijoiden määrä kasvoi yli 2,5-kertaiseksi vuodesta 2007. Tämän johdosta uusia vastaanottokeskuksia perustettiin hyvinkin nopeassa tahdissa. Ajettuani vastaanottokeskuksen pihaan ensimmäisen työpäivän aamuna havaitsen pihalla useita remonttifirman autoja, työmiehet ovat vielä askareissaan. Astun sisään eteiseen ensimmäisenä silmiini osuu keskellä lattiaa oleva sahajauhoinen sirkkeli. Työmiehet menevät ristiin rastiin työkaluineen. Keskuksen tiloissa vielä porataan, sahataan ja asennellaan tietoliikenne yhteyksiä. Keskuksen viimeistelytyöt ovat vielä pahasti kesken.

Kipuan kaksikerroksisen toimistorakennuksen yläkertaan. Yläkerrassa tapaan ensimmäistä kertaa tulevat työkaverini, heidän ilmeistään päätellen he ovat myös kanssani matkalla kohti tuntematonta. Esittelen itseni ja astun sisään tulevaan taukokuoneeseemme, sillä keskuksemme työtilat eivät vielä ole valmiita. Taukokuoneessa meitä odottaa yksi pöytä, muutama tuoli, yksi riisi kopiopaperia, matkapuhelimet, kahvinkeitin, sekä erinäinen määrä avaimia. Näille avaimille tulisi haltijat seuraavan vuorokauden aikana. Ja minusta tulisi lähitunteina Suomen Punaisen Ristin Kemin vastaanottokeskuksen ensimmäinen päivystäjä, jonka puhelimeen ohjautuisivat seuraavan viikon ajan kaikki vastaanottokeskukseen virka-ajan ulkopuolella tulevat puhelut ja yhteydenotot. Yhteinen seikkailumme oli vasta alussa.

2.3 Muukalaisia aamuyössä

Toisen työpäivän aamuna kello viisi, edellisenä päivänä haltuuni saama päivystäjän puhelimeni soi. Ensimmäiset asukkaamme ja asiakkaamme olivat jo matkustaneet 10 tuntia Helsingistä kohti Kemiä. Tämä 50 henkilön ryhmä olisi noin tunnin kuluttua määränpäässään Kemin vastaanottokeskuksessa.

Nousen ylös ja soitan meidän apulaisjohtajalle, joka hälyttää muut pakolaisohjaajat tulemaan paikalle. On pimeä ja kolea marraskuun 18. päivän aamu. Kello on noin kuusi aamulla, kun tapaan työkaverini toisen kerran. Pystyn puhuttelemaan jo osaa heistä etunimellä. Kaikkien nimiä en vielä muista. Meillä on työkokemusta pakolaisohjaajan työstä yhden työvuoron verran. Tämän kahdeksan tunnin aikana olemme suunnitelleet valmiiksi listan siitä mihin asuntoon kukin näistä uusista asukkaista tulisi majoittumaan. Aamukahveja emme ehdi keittää, emmekä ehdi sen enempää vaihtaa kuulumisia tai tuntemuksia, kun linja-auto kaartaa jo pihaan.

Linja-autosta pelmahtaa ulos sateeseen kymmeniä ihmisiä. Ihmisiä jotka poukkoilevat ja säntäilevät edestakaisin pimeässä ja sateisessa vastaanottokeskuksen pihassa, he tönivät toisiaan isoilla kasseillaan, huitovat ilmaan ja puhuvat kieltä jota en ole koskaan aikaisemmin kuullutkaan. Sieltä täältä rekisteröin muutaman englanninkielisen, tai ainakin siltä kuulostavan sanan. Aika nopeasti havaitsen, että tekemämme majoituslista ei tulisi toteutumaan. Eikä moni muukaan niistä asioista toteutuisi, mitä olimme edellisenä päivänä muutaman tunnin pakolaisohjaajan työkokemuksella ohjaajatovereiden kanssa suunnitelleet.

Lähden majoittamaan kurdi-miesten ryhmää heidän tulevaan asuntoonsa tietämättä vielä mikä on tämä outo kieli mitä he puhuvat. Puhuessaan he kuulostavat siltä kuinka he olisivat kokoajan ilmiriidassa keskenään. Ryhdyn majoittamaan heitä ilman aavistustakaan siitä mistä päin maailmaa ja mitä kautta heidän reittinsä olivat tänä marraskuisena aamuna Kemin vastaanottokeskuksen pihalle johtaneet. Minulla ei ole mitään tietoa heidän henkilöllisyyksistään, heidän henkilöhistoriastaan, oikeastaan minulla ei ollut tietoa oikeastaan mistään muustakaan. Minulla oli ainoastaan antaa heille toimiston puhelinnumero, toimiston aukioloajat englanniksi ja heidän tulevien asuntojensa avaimet. Toki en tiennyt osasivatko he englantia tai osasivatko he ylipäättään lukea mitään kieltä.

Englannin ja elekielen yhdistelmällä kommunikoiden ja heidän hölmistyneitä ja kysyviä ilmeitä katsellessani mietin kuinka tärkeää ja arvokasta uusien työntekijöiden perehdyttäminen oikeasti on. Mietin että näytinkö itse yhtä hölmistyneeltä kuin nämä täysin uuteen paikkaan ja keskelle uutta kulttuuria saapuneet turvapaikanhakijat? Todennäköisesti he eivät ymmärtäneet englantia eivätkä elekieltäkään kovin hyvin. Olimme lähinnä uteliaita. Silmäilimme, tutkailimme ja mittailimme toisiamme katseella, niin kuin kaksi toisen reviiirille tullutta muukalaista. Olin hölmistynyt pakolaisohjaaja vailla perehdytystä. Hyvällä uuden työntekijän perehdyttämisellä vastaanottokeskuksessa olisi hyötyä niin asukkaille, uudelle työntekijälle, kuin koko keskuksen työyhteisölle ja työnantajalle. Perehdyttämisellä oikaistaisiin monta mutkaa, monta turhaa työvaihetta ja väärinkäsitystä.

3. NOPEAN ALOITUKSEN TUOMAT HAASTEET PEREHDYTTÄMISELLE

3.1 Turvapaikanhakijoiden määrän räjähdysmäinen kasvu

Turvapaikkahakemusten määrä kasvoi rajusti vuoden 2008 viimeisellä kolmanneksella. Tämän määrän kasvun seurauksena perustettiin Kemin vastaanottokeskus. Maahanmuuttovirastonkin yllättäneen turvapaikanhakijoiden määrän äkillisen kasvun vuoksi sopimus Kemin vastaanottokeskuksen perustamisesta valmisteltiin ja tehtiin vauhdikkaasti. Kaikki tapahtui todella ripeässä tahdissa. Keskuksen tilat vuokrattiin, sekä työntekijät rekrytoitiin nopeasti. Keskus oli toiminnan käynnistyessä vielä fyysisesti keskeneräinen. Työ olosuhteet olivat täten puutteelliset ja työvälineitä ei alussa juurikaan ollut. Olosuhteet ja puitteet olivat kaikkea muuta kuin valmiit toiminnan aloittamiselle. Keskuksen keskeneräisyyden lisäksi henkilöstöllä ei ollut käytännöllisesti katsoen lainkaan kokemusta turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelystä. Perehdytys ja työnopastus olivat vieraita sanoja vieraskielisessä ja monikulttuurisessa työympäristössämme.

3.2 Lapissa kaikki kukkii nopeasti

Vesa-Matti Loirin tulkitsemassa Lapin kesä laulussa ”Lapissa kaikki kukkii nopeasti, Maa, ruoho, ohra, vaivaiskoivutkin. Tuon usein tuntenut oon raskahasti, Kun katson kansan tämän vaiheisiin.” Vastaanottokeskus voisi kuvainnollisesti olla laulun maa. Ruoho, ohra ja vaivaiskoivukin ovat meidän nopeasti kehittämämme kukkimaan saadut toiminnot ja palvelut. Me henkilöstö olemme kansa jonka vaiheet keskusta ilman perehdytystä rakentaessamme laulaja on usein tuntenut raskahasti, sillä hän on nähnyt kuinka olemme joutuneet uhraamaan hirveän määrän energiaa miettimällä ja kehittämällä asioita, mitkä ovat jo jossain muualla kehitetty tai todettu toimimattomiksi. Kaikki oli aloitettava aivan alusta.

Moni asia jouduttiin tekemään ensin, sitten mietittiin ja pohdittiin kuinka se meni. Mielestäni asian tulisi olla juuri päinvastoin. Esimerkiksi alkuvaiheessa majoitimme afrikkalaisia ja kurdeja samaan asuntoon, mikä ilmeni huonoksi ratkaisuksi mm. kulttuurisidonnaiseen käsitykseen siisteyden määritelmästä. Samassa asunnossa

asuneiden, mutta eri kulttuurista tulleiden oli hankalaa sopia myös mm. kylpy- ja keittiövuoroista, sillä afrikkalaiset pitivät omaa kulttuuriaan ja identiteettiään korkeampi-arvoisena kuin kurdien ja päinvastoin. Perehdytyksellä tästä asiasta olisimme välttyneet monelta riidalta, palaverilta sekä aikaa ja energiaa kuluttavalta asioiden sovittelulta. Henkilöstö oppi tekemään työtä yrityksen ja erehdyksen kautta.

Työntekijöiden olisi hyvä saada perehdytystä vaativaan monitasoiseen pakolaisohjaajan sosiaalialan työhön. Perehdytyksen ja työnopastuksen tuoma pakolaisohjaajan työn perustehtävän ja tavoitteiden sisäistämisen malli jäi työskentelyn alkutaipaleella puuttumaan. Saimme toki ohjeita ja malleja Rovaniemen vastaanottokeskukselta, jonka alaisia olemme. Koska olimme asiakasmäärältä, henkilöstörakenteelta, sekä keskuksen fyysiseltä rakenteelta erilaisia Rovaniemen vastaanottokeskuksen kanssa, jouduimme suunnittelemaan ison osan käytänteistä ja toimintamalleista itse.

3.3 Taikinoimia Oklaholmankadulla

Lastenlaulussa Leipuri Hiiva lauletaan seuraavasti: ”Laitan pullat uuniin, vedän valmiit takaisin, näen piipusta kun savu kohoaa.” Vertauskuvauksellisesti keskus voisi olla laulun taikinakulho, asiakkaat ovat taikina ja savu olisi työn tulos ja sen laatu. Keskukseen tuli hyvin nopealla tahdilla suunnitellun 150 asiakkaan sijasta 300 asiakasta. Asiakasmäärä kasvoi hyvin nopeasti liian suureksi henkilöstömäärään ja sen kokemukseen nähden. Yhtäkkiä keskuksessa oli 300 asiakasta joiden hätää meidän tuli lieventää. Asiakkaita jotka kaikki kokivat oman hätänsä ja asioiden hoitamisen olevan maailman tärkein ja akuutein asia juuri sillä hetkellä.

Henkilöstön jaksamisen ja palvelun laadun kannalta keskuksen paikkaluvun nostaminen olisi pitänyt pystyä tekemään maltillisemmin ja pidemmällä aikavälillä. Kemin vastaanottokeskuksen taikina paisui nopeasti taikinakulhoa suuremmaksi. Emme kiireeltämme ehtineet nähdä kuinka kauniisti piipusta savu kohoaa. Tai oliko savu liian mustaa, oliko paistoprosessissa kenties jotain vikaa? Vai paloivatko pullat uuniin, kun ohjaajilla ei ollut aikaa kurkistaa uuniin tarpeeksi usein kuinka pullat siellä paistuvat? Maltillisemmalla asiakasmäärän kasvattamisella olisimme saaneet mahdollisuuden hengähtää ja reflektoida sitä mitä siihen mennessä olimme oppineet. Kukin henkilöstöstä olisi voinut paneutua perustyöhön, sekä miettiä tehtävänsä ja paikkaansa organisaatiossa ja yhteisössä. Paikkaluvun nopeassa kasvussa pakolaisohjaajan työssä

tapahtuvat muutokset ja hektisyys konkretisoituivat henkilöstölle pitkinä ja kiireisinä työpäivinä ja osittain myös perässä laahaavana riittämättömänä henkilöstöressurssina.

Vastaanottokeskuksen henkilöstöön on keskuksen asiakasmäärän kasvun vuoksi tullut matkanvarrella uusia työntekijöitä. Jokainen uusi työntekijä tuo muutoksen tullessaan. Kemin vastaanottokeskuksen organisaatio oli koko sen kasvun ajan muutoksessa ja murroksessa. Jatkuvan muutoksen ja työn hektisen luonteen vuoksi aikaa perustyon pohtimiselle, pysähtymiselle, perehdyttämiselle ja perehdytyskansion suunnittelulle ei ole juurikaan ollut. Organisaatiollemme olisi mielestäni tullut nimetä heti alussa henkilö, joka olisi koonnut perehdytyskansion. Hän olisi sitten myös vastaanottanut, sekä perehdyttänyt organisaatioon tulevat uudet henkilöt.

Uskoisin että tästä jatkuvasta muutoksesta ja hektisyydestä johtuen perehdytyskansiota ei keskuksellamme ennen tätä opinnäytetyö prosessia vielä ole, joten uusien tai uudempien työntekijöiden sisäänpääsy on mahdollisesti ollut hankalampaa kuin meidän jotka olemme olleet mukana suunnittelemassa ja kehittämässä keskuksen toimintamalleja alusta asti. Uudemmat matkan varrella työyhteisöön tulleet työntekijät ovat voineet kuitenkin saada suullista perehdytystä ja tietoa keskuksen prototyyppeinä ja koekaniineina toimineilta ensimmäisiksi rekrytoiduilta ohjaajilta. Toisaalta keskuksessa alusta asti työskennelleet eivät ole voineet tarkistaa ja kerrata työkäytäntöjä perehdytyskansiosta.

4. PEREHDYTTÄMINEN

4.1 Perehdyttäminen, suunnitelmallista tutustuttamista

Perehdyttäminen on tärkeimpiä työpaikalla toteutettavia koulutusmuotoja. Sillä on todistetusti positiivinen vaikutus työn tuloksiin, työmotivaatioon, työyhteisön hyvinvointiin ja työturvallisuuteen. Perehtyminen on monivaiheinen oppimisprosessi, jonka tarkoituksena on oman työnkuvan ja organisaation toiminnan ymmärtäminen, sekä työsuoritusten kannalta välttämättömän sisäisen mallin muodostuminen. (Lepistö 2000, 63.)

Perehdyttäminen on suunnitelmallista tutustuttamista työhön ja työympäristöön. Perehdyttäminen jakaantuu organisaatioon ja työyhteisöön perehdyttämiseen sekä itse työtehtäviin perehdyttämiseen eli työnopastukseen. Työnopastus on työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opastamista. Työnopastuksessa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Opastuksen tarkoituksena on tukea opastettavaa itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. (Työturvallisuuskeskus 2007, 13)

Perehdyttäminen koskettaa kaikkia työyhteisöjä ja jokaista työntekijää, joka vaihtaa työantajaa, työtä tai yksikköä. Perehdyttäminen on kunkin työpaikan organisaation toiminnan keskiössä. On vaikeaa ajatella, että mikään yritys keskittyessään ydinosaamiseensa voisi ulkoistaa perehdyttämisen kokonaan.

Perehdyttämisellä autetaan uusia työntekijöitä tulemaan yhteisön toimiviksi jäseniksi. Tähän yksinkertaiselta kuulostavaan tavoitteeseen latautuu paljon mahdollisuuksia, jotka liittyvät muun muassa työn laatuun ja tehokkuuteen, ilmapiiriin, kustannuksiin sekä henkilöstön pysyvyyteen (Kjelin & Kuusisto 2003, 9).

Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimia, joiden avulla uusi jäsen tai toiseen tehtävään siirtyvä henkilö voi sopeutua uuteen työhönsä, organisaatioon, työ- ja organisaatioympäristöön sekä muuhun henkilöstöön. Perehdyttämisen tarve riippuu organisaation olosuhteista ja perehdytettävän työntekijän työkokemuksesta. (Rissanen & Sääski & Vornanen 1996, 120.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean sekä työpaikan

toimintaperiaatteet ja toimintatavat. Toimenpiteitä joilla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset, asiakkaat, työtoverit ja esimiehet. Perehdytettävä tietää omaan työhön kohdistuvat odotukset ja ymmärtää oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa ja oppii työtehtävänsä ja niihin liittyvät turvallisuusohjeet. (Työturvallisuuskeskus 2007, 2)

Perehdyttäminen on perinteisesti ollut uuden työntekijän opastamista työhön. Perehdyttämistä tarvitaan myös, kun henkilö vaihtaa työtä organisaation sisällä. Muita perehdyttämistä vaativia tilanteita ovat työvälineiden ja menetelmien muutokset ja yhä enenevässä määrin organisaation rakennemuutokset.

Työhön perehdyttäminen eli työnopastus koskee toki myös uusiin tehtäviin siirtyviä henkilöitä tulokkaiden ohella. Silloin on tärkeintä riittävän tuen ja opastuksen takaaminen opastettavalle. Kysymyksessä on oppimistapahtuma, jossa on omat lainalaisuutensa. (Helsilä 2002, 53.)

Käytännössä työntekijän perehdyttämisestä, sen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta, vastaa lähin esimies. Lähin esimies voi teettää perehdyttämisen koulutetulla työnopastajalla, mutta vastuu perehdyttämisestä säilyy kuitenkin aina lähimmällä esimiehellä tai linjajohdolla. Vuokratyöntekijöiden kohdalla työtä vastaanottavalla työnantajalla on vastuu perehdyttämisestä. Työsuojelu- ja työterveyshenkilöstön tehtävä on auttaa ja tukea perehdyttämistä omalla asiantuntemuksellaan. Perehdyttämiseen on aina tarpeen nimetä vastuuhenkilö.

4.2 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö

Kunnollinen perehdyttäminen on työntekijän oikeus ja työnantajan velvollisuus. Asiasta säädetään työturvallisuuslaissa 738/2002. Lain mukaan työntekijä on perehdytettävä työhön, työolosuhteisiin, työmenetelmiin, työvälineiden käyttöön ja turvallisiin työtapoihin. Perehdyttäminen on suoritettava aina ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista, työtehtävien muuttuessa, sekä uusien työvälineiden tai -menetelmien käyttöönottamista.

Työnantajalle on työturvallisuuslaissa (738/2002) säädetty velvollisuus huolehtia siitä, että työntekijä saa riittävästi perehdytystä työhön, työpaikan olosuhteisiin, työmenetelmiin, työsuojelutoimenpiteisiin, sekä työterveyshuoltoa koskeviin

järjestelyihin. Laissa myös painotetaan, että työntekijälle tulee antaa opetusta ja ohjausta turvallisista työtavoista. Perehdytystä tulee antaa työntekijälle ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista, työtehtävien muuttuessa, sekä ennen uusien koneiden ja laitteiden käyttöönottoa. Perehdytystä tulee myös täydentää ja päivittää tarvittaessa. (Finlex 2010.)

Työnantajan tulee työturvallisuuslain (738/2002) mukaan huolehtia, että työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. (Finlex 2010.)

Perehdyttämistä koskevat myös laki nuorista työntekijöistä (998/1993), sekä asetus nuorten työntekijöiden suojelusta (508/1986). Nuoren ja kokemattoman työntekijän on lain ja asetuksen mukaan saatava opetusta ja ohjausta työhönsä niin, että hän välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille. (Finlex 2010.)

4.3 Perehdyttämisen tavoitteet

Huolella suunniteltu ja hyvin toteutettu perehdyttäminen luo vahvan perustan työn tekemiselle ja tulevalle yhteistyölle, sekä sitoutumiselle organisaatioon ja sen positiiviselle yrityskuvalle.

Perehdyttämisen avulla tulokas saa nopeasti monenlaista tietoa ja taitoa, jota hän tarvitsee aloittaessaan omaa työtään. (Työturvallisuusopas 2007, 4) Positiivinen ensi vaikutelma vahvistaa myös tulokkaan työmotivaatiota, sekä kasvattaa tulevaa työpanosta uudelle organisaatiolle. Ehdoton edellytys työssä onnistumiselle on, että hän perehtyy työhönsä ja tuntee siihen liittyvät odotukset.

Lepistön mukaan (2000, 64-65) perehdyttämisen tavoitteena voidaan myös nähdä se, että työntekijälle muodostuu kattava sisäinen malli työstä. Sisäiset mallit ohjaavat kaikkea toimintaa ja ne syntyvät ympäristöä koskevista havainnoista ja niiden tulkinnoista. Kokemusten myötä karttuvien tietojen lisäksi sisäisen mallin syntymiseen vaikuttavat tunteet ja arvot. Työtä koskevan sisäisen mallin syntymiseen tarvitaan tiedot koko työyhteisön ja oman työn tavoitteista, sekä työprosessia, työmenetelmiä ja työnjakoa koskevat tiedot. Mitä säännönmukaisempi työympäristö on ja mitä enemmän siitä on tietoa ja kokemusta, sitä täydellisempi sisäinen malli on.

Perehdyttämällä on myös myönteinen vaikutus työn tuottavuuteen ja laatuun sekä työturvallisuuteen. Se vaikuttaa myös koko työyhteisön ilmapiiriin, viihtyvyyteen ja yhteistyöhön. Perehdyttämisen yksi tärkeimpiä tehtäviä on työyhteisön tapojen ja ammattitaiton opettaminen eli sosiaalistaminen. Työyhteisön tavat heijastavat organisaation kulttuuria ja niitä perusoletuksia, joita organisaation jäsenillä on itsestään ja ympäristöstään. Kjelin ja Kuusisto (2003, 124) näkevät, että tulokasta testataan ja hänelle opetetaan, mitä organisaatiossa arvostetaan ja mikä on tuomittavaa. Kun tulokas on riittävästi sisäistänyt työyhteisön arvoja, hyväksytään hänet työyhteisön jäseneksi.

Organisaatiot joiden henkilöstöajattelu on ihmisiin panostavaa, näkyvää ja uskottavaa, menestyvät työnantajina. Organisaation suhde henkilöstöön näkyy ennen kaikkea johtamisessa ja esimiestyöskentelyssä sekä keskeisimmässä henkilöstöprosessissa: rekrytoinnissa, perehdyttämisessä, osaamisen johtamisessa, suorituksen johtamisessa, sekä palaute ja palkitsemisjärjestelmässä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 23.)

Työntekijöistään kiinnostunut työntekijä tuntee työntekijänsä. Tutustuminen on hyvä aloittaa jo työntekijän ensimmäisenä työpäivänä. Mitä paremmin perehdyttäminen tehdään, sitä parempi pohja luodaan kestäväälle työsuhteelle ja vähennetään vaihtuvuutta (Kjelin & Kuusisto 2003, 24). Onnistuneesti perehdytetylle henkilölle muodostuu alusta alkaen myönteinen asenne työhön, uuteen organisaatioon ja työtovereihin. Hän kokee olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi ja siten sitoutuu työnantajan ja yksikkönsä tavoitteisiin.

4.4 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttämisestä on monenlaista hyötyä. Sen avulla perehdytettävä oppii työnsä nopeasti ja oppii sen heti oikein. Mahdollisten virheiden määrä vähenee, ja samoin vähenee myös virheiden korjaamiseen tarvittava aika. (Työturvallisuuskeskus 2007, 4) Hyvällä perehdyttämällä varmistetaan, että henkilö oppii työnsä ja tehtävänsä, osaa työskennellä uudessa ympäristössä ja on motivoitunut. Sen avulla työntekijän epävarmuus ja sen aiheuttama jännitys vähenevät. Tutustuttamalla tulokas työtovereihin sopeutuminen työyhteisöön helpottuu. Kun työnopastus on suoritettu asianmukaisesti, työ opitaan heti tekemään oikein ja työskentely on alusta lähtien sujuvampaa.

Näin myös perehdytettävän kyvyt ja osaaminen tulevat paremmin esille, lisäksi sekä mielenkiinto että vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat (Lepistö 2000, 63). Mitä nopeammin perehdytettävä oppii uudet asiat, sitä joutuisemmin hän pystyy työskentelemään ilman muiden apua. (Työturvallisuuskeskus 2007, 4) Tämä kaikki vaikuttaa positiivisesti organisaation uuden jäsenen tai tulokkaan mielialaan, työssä jaksamiseen, sekä motivaatioon työskennellä tehokkaasti uuden työnantajansa palveluksessa.

Työpaikka kokonaisuudessaan hyötyy perehdyttämisestä, koska hyvän työnopastuksen tuloksena työn tulos ja laatu paranevat. Näin myös virheiden, tapaturmien ja onnettomuuksien määrä vähenee. Myös esimies hyötyy perehdyttämisestä, koska sen myötä uusityöntekijä opitaan tuntemaan nopeammin ja paremmin näin hyvälle yhteistyölle muodostetaan perusta. (Lepistö 2000, 63.) Yksinkertaisimmillaan perehdyttämisessä on kyse siitä, että sillä pyritään ehkäisemään ja vähentämään uuden työntekijän tekemiä virheitä. Perusteellinen perehtyminen työhön ja uuteen organisaatioon heti työsuhteen alussa varmistaa sen, että uuden organisaation tavat ja työskentelyprosessit omaksutaan nopeasti osaksi omaa toimintaa.

Helsilän (2002, 53) mukaan perehdytyksestä saaduista kokemuksista ja opeista on hyvä keskustella perehdyttäjän tai esimiehen kanssa. Tällöin organisaatio saa kullannarvoista tietoa omista tehtävistään ja toimintamalleistaan. Uusi, motivoitunut henkilö haluaa luonnollisesti peilata uusia asioita jo aiemmin kokemiinsa, jolloin yritys hyötyy uuden henkilön palautteesta oman toiminnan kehittämiseksi. Organisaation keskeisten toimintaperiaatteiden varhainen ymmärtäminen lisää myös työntekijän edellytyksiä osallistua yrityksen sisäiseen kehittämiskeskusteluun. Näin perehdyttäminen omalta osaltaan tarjoaa mahdollisuuden uudistaa yrityksen toimintaa ja tuotteita ja kasvattaa tällä tavoin yrityksen kilpailukykyä markkinoilla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 22.)

Perehdyttäminen voi vaikuttaa myös yrityskuvaan. Yrityskuva on se mielikuva mikä ihmisillä tietystä yrityksestä tai organisaatiosta on. Siihen mielikuvaan vaikuttavat yksilön omat kokemukset ja se mitä he kuulevat muilta. Esimerkiksi huonosti hoidettu opiskelijoiden tai työharjoittelijoiden työnopastus voi vaikeuttaa yrityksen tai organisaation mahdollisuutta rekrytoida vastikään koulutettua työvoimaa. Esimerkiksi työssäoppijoiden ja harjoittelijoiden kertomukset työpaikkakokemuksistaan vaikuttavat siihen mielikuvaan, jonka muut opiskelijat tai kotiväki luovat mielessään ko. työpaikasta Mielikuva vaikuttaa osaltaan mm. siihen, miten innokkaasti opiskelijat

hakevat sieltä tulevaisuudessa töitä tai miten opettajat suhtautuvat siihen mahdollisena yhteistyökumppanina (Työturvallisuusopas 2007, 5).

Hyvin hoidettu perehdytys hyödyttää yritystä ja organisaatiota, sekä siinä työskenteleviä ja sen työyhteisöä monin tavoin. Perehdytys vaikuttaa yrityksen tai organisaation toimintaan ja imagoon monella tavalla ja tasolla. Hyvin hoidettu perehdytys antaa yksilölle ja organisaatiolle mahdollisuuden kehittyä, sekä antaa organisaatiolle mahdollisuuden positiivisen yrityskuvan kautta rekrytoida osaavaa ja motivoitunutta työvoimaa.

4.5 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus

Perehdyttäminen on eri osioista koostuva kokonaisuus, missä suunnitelman mukaan tulee ottaa huomioon uuden työntekijän vastaanotto, perehdyttäminen ja se missä vaiheessa läpi käytyjä asioita ja oppimista tarkastellaan. Perehdyttämisen valmistelu aloitetaan perehdytysuunnitelman laatimisella.

Lepistön mukaan tulokkaan esimiehen on yhdessä perehdyttämiseen osallistuvien kanssa ratkaistava mitä asioita esitetään, missä järjestyksessä ja kuka huolehtii mistäkin. Perehdyttämissuunnitelmasta tulee käydä ilmi mitä asioita on valmisteltava ennen tulokkaan saapumista. Mitä asioita hänelle on esiteltävä aloittamispäivänä. Mitä asioita on käytävä läpi alkuaikoina, sekä miten ja missä vaiheessa perehdyttämisen omaksumista kontrolloidaan. (Lepistö 2004, 61.)

Työnantajan tulee huolehtia uuden työntekijän perehdyttämisestä. Tulokkaan perehdyttämisen suunnittelun ja työnopastamisen hoitaa uuden työntekijän lähin esimies. Perehdyttämisen suorittavat useasti työtoverit ja esimies perehdyttämissuunnitelman mukaan yhdessä. Useissa työpaikoissa tulokkaalle nimetään joku kokeneimmista työtovereista lähiohjaajaksi, joka auttaa häntä ongelmatilanteissa ja vastaa perehdyttämisen aikana heränneisiin kysymyksiin. Esimies vastaa työnopastuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Hän voi hoitaa opastuksen itse, delegoida sen kokeneelle työtoverille tai järjestää koulutetun työhön opastajan. (Lepistö 2004, 59.)

5. MONIKULTTUURISUUDEN TUOMAT HAASTEET PEREHDYTYKSELLE

5.1 Arvot, normit, tavat ja klaanit

Kulttuuri voidaan ymmärtää yksipuolisesti elämäntapana. Laajasti ottaen kulttuuriin kuuluvat kaikki ne asiat, joita ihmiset ja kansat ovat oppineet historiansa aikana tekemään ja arvostamaan. Asioita joihin he ovat sukupolvien saatossa oppineet uskomaan. Arvoja joiden mukaan he ovat oppineet toimimaan ja hahmottamaan ympärillä olevaa maailmaa. Näin ymmärrettynä kulttuuriin kuuluvia asioita ovat ajankäsite, elämäntapa, yhdessä jaetut ja opitut arvot, normit ja tavat. Nämä arvot, normit ja tavat vaihtelevat kulttuurista toiseen ja niitä on vaikea tunnistaa ilman käytännön kokemusta monikulttuurisesta työstä.

Myös meidän länsimaisessa kulttuurissa hyvää ja ystävällisyyttä tarkoittavat eleet voivat tarkoittaa heidän kulttuurissaan jotain aivan toista. Hyvin sujunut yhteistyö ja keskustelu saattaa saada yllättäen aivan toisenlaisen käänteen. Väärin valitusta eleestä asioiden hoitaminen voi katketa ja olemme yhtäkkiä takaisin lähtöruudussa. Esimerkiksi meidän kulttuurissamme hyvän tahdon eleenä pystyyn nostettu peukalo haistattelee kurdi-kulttuurissa, kun taas jalkapohjien näyttäminen toiselle on suuri häväistys arabikulttuurissa. Ihmiset ja tavat jotka tulevat eri kulttuureista voivat olla hyvinkin erilaisia. Perinteet ja tavat, uskonnolliset näkemykset, käsitykset oikeasta ja väärästä ja kokonainen maailmankuva voivat eri kulttuureissa olla täysin erilaisia (Liebkind 1994, 21).

Meidän pohjoismaisessa hyvinvointivaltion mallissa sosiaalinen arvonnousu voi perustua koulutukseen sekä henkilökohtaiseen panokseen ja menestymiseen työelämässä. Työläisperheeseen syntyneellä on valtion maksaman koulutuksen turvin mahdollisuus nostaa sosiaalista statustaan ja asemaansa. Toisaalta kultalusikka suussa syntynyt voi tipahtaa yhteiskuntamme pohjalle. Somalikulttuurissa klaanit ovat perinteinen ja tärkein sosiaalinen ryhmä osana heidän lähtömaansa kulttuuria ja politiikkaa. Klaanius periytyy isän mukaan. Lapsi kuuluu samaan klaaniin kuin isänsä. Lapset saavat oman nimensä lisäksi isänsä ja isoisänsä nimen. Pääklaaneja on viisi, jotka jakautuvat usein alaklaaneihin, nämä voivat jakautua vielä moniin alaklaaneihin.

Perinteisesti avioliitot ovat voineet yhdistää klaaneja, sillä niitä on aikojen saatossa solmittu eri klaanien välillä. Käytäntö on kuitenkin muuttunut 1990-luvulla alkaneen

sisällissodan myötä. Sodan myötä on ollut yleisempää mennä naimisiin saman klaanin jäsenen kanssa, joten mahdollisuudet avioliiton kautta saatuun yhteiskunnalliseen asemaan ja arvon nousuun ovat nykyään vähäiset. Sisällissodan jalkoihin jääneitä ihmisiä on monien mutkien kautta kulkeutunut myös Kemin vastaanottokeskukseenkin. Majoitimme onnellisen tietämättömänä somalinalaisia samaan asuntoon uskoen heidän saavan tukea toisistaan vieraassa maassa ja oudossa kulttuurissa. Myöhemmin saimme kuulla että kaksi näistä naisista oli tullut kiusatuksi ja huonosti kohdelluksi asunossaan juuri syntymässään saadun alhaisen yhteiskunnallisen statuksen vuoksi, sillä he kuuluvat somalikulttuuriin kuuluvan klaanijärjestelmän alakastiin.

5.2 Näkyvää ja näkymätöntä kulttuuria

Niin kuin jäävuorissa myös jokaisessa kulttuurissa voidaan tunnistaa näkymätön ja näkyvä osa. Näkyvää kulttuuria on esimerkiksi tapamme ruokailla, ruoka jota valmistamme, sekä ruuan valmistusvälineet. Näkyvää kulttuuria muodostavat myös vaatteet joita käytämme tai suojaksemme rakentamamme rakennukset. Kulttuureihin kuuluvat ihmisten välinen vuorovaikutus ja esimerkiksi äänen käyttö ovat myös näkyvää kulttuuria. Näkyvät osat muuttuvat nopeammin kuin pinnan alla olevat näkymättömät osa-alueet. (Vartiainen, 2007).

Näkymättömään kulttuurin osaan kuuluvat mm. opitut arvot, normit, käsitteet joiden avulla ajattelemme ja ilmaisemme itseämme. Syvimmällä näkymättömässä kulttuurissa ovat perusoletukset, jotka käsittelevät ihmisen ja elämän perusluonnetta, ihmisen suhdetta luontoon, nykyhetken ja tulevan suhdetta, sekä ihmisten suhdetta toisiinsa. (Vartiainen, 2007).

Näkymättömissä olevien kulttuurin osien tunnistaminen ja niiden tarkoituksen selittäminen on haastavampaa kuin näkyvän kulttuurin ymmärtäminen. Pahimmat kulttuurien väliset törmäykset tapahtuvat näillä veden alaisilla alueilla. (Vartiainen, 2007).

5.3 Kulttuurit törmäyskurssilla

Työyhteisössä jonka asiakkaana on useiden eri kulttuurien edustajia perehdyttäminen ja työnopastus tulee olla erityisesti nämä kulttuuri eroavaisuudet huomioivaa ja huomioonottavaa. Kulttuurit kohtaavat monissa erilaisissa päivittäisissä tilanteissa. Asioihin suhtautuminen ja erilaiset näkökulmat asioihin kulttuuritaustoista johtuen voivat aiheuttaa ristiriitoja ja väärin käsityksiä, sekä vääriä olettamuksia. Integraatioon pohjautuvassa vähemmistöpolitiikassa painotetaan, että vähemmistölle on suotava mahdollisuus säilyttää kollektiivinen yhtenäisyytensä ja kulttuurinsa omilla ehdoillaan. (Liebkind 1994, 24.)

Erot johtuvat siitä että ihmisryhmät ovat vuosisatoja tai vuosituhansia eläneet erillään toisistaan. Yhteiskuntaluokkien elettyä enemmän tai vähemmän erillään toisistaan, on syntynyt eroja myös elämäntavoissa, vapaa-ajan vietyssä, asumistavoissa, avioliittokäytännöissä tai tavoissa pitää yllä ystävyys-suhteita. (Liebkind 1994, 21.) Kulttuurien välisestä kanssakäymisestä voi kuitenkin myös oppia paljon itsestään ja omasta kulttuuristaan. Tämä kulttuurien välinen kohtaaminen tulee ottaa positiivisena ja rikastuttavana asiana.

Pakolaisohjaajan työ on vaativaa sosiaalialan työtä. Työssä on mielestäni useampia tasoja kuin sosiaalialan työssä keskimäärin. Näillä tasoilla ovat eri kulttuurit, uskonnot ja tavat törmäyskurssilla. Asiakasryhmä koostuu useista eri kansallisuuksista. Pakolaisohjaajan työssä on oltava hyvin sensitiivinen ja tasapuolinen. On otettava huomioon asiakkaan kulttuuri ja uskontotausta. Kulttuurishokki syntyy ihmisen kohdatessa itselleen tuntemattoman ympäristön, jossa hänen oppimansa toimintamallit, käytöstavat ja rutiinit eivät toimi (Vartiainen 2005, 46).

Myös asiakkaan henkilöhistoria ja mahdolliset sodasta tai kiduttamisesta johtuvat traumaattiset kokemukset ja asiakaskunnan mahdollinen kouluttamattomuus ja sivistyksen puute tuo mukanaan omat haasteensa monikulttuuriseen työyhteisöömme. Asioiden hoitamisella ja asioista sopimisilla on täysin erilaiset kaavat ja tavat kuin meidän länsimaisessa kulttuurissa.

5.4 Aika ei kysy matkalippua

Pelle Miljoona laulaa Matkalla Tuntemattomaan levyllä myös seuraavanlaisesti. ”Aika ei kysy matkalippua, kaikki matkustavat ilmaiseksi, aika ei pysähdy väliasemilla, kaikki matkustavat loppuun asti, aika ei tottele kenenkään lakia, kaikki ovat sen vankeja.” Aika on meille kaikille sama. Meidän jokaisen vuorokauteen mahtuu sama määrä sekunteja ja tunteja, mutta sen määre koetaan kuitenkin erilaisilla eri kulttuureissa.

Esimerkiksi ajan määre ja käsite on afrikkalaisille täysin eri kuin meille suomalaisille. Meidän länsimainen lineaarinen aikakäsityksemme perustuu teknisesti määriteltyyn ajankulkuun, joka määrittelee ihmisen elämässä tapahtuvia asioita. Länsimaisessa lineaarisessa ajanmääreessä edessä olevassa tulevaisuudessa aikaa on ikään kuin varastossa, mikä mahdollistaa esimerkiksi pidemmän aikaväli projektien suunnittelemisen. (Syrjänen & Westermarck 1997, 156.)

Suurin ero länsimaisen ja perinteisen afrikkalaisen syklisen ajanmääreen välillä on se, että afrikkalaisessa aikakäsityksessä menneisyys on edessä ja tulevaisuus takana. Tulevaisuus on takana koska sinne ei voi nähdä ja menneisyys on edessä koska voit nähdä ja tiedät mitä on jo tapahtunut. Syrjäsen ja Westermarckin mukaan (1997, 157) perinteistä afrikkalaista aikakäsitystä voi verrata matkustamiseen junalla selkä menosuuntaan. Matkan edistyessä takana oleva tulevaisuus avautuu näköpiirissä olevaksi nykyhetkeksi, joka siirtyy edessä olevaan pitkään menneisyyteen kadoten sinne vähitellen kokonaan. Juna ei välttämättä saavu asemalle aikataulun mukaisesti, vaan saapuu sinne sitten kun se saapuu ja oletetaan sen saapuvan aikataulun mukaisesti. Kello kahdeksitoista vastaanottokeskuksen toimistolle sovittu tapaaminen saattaa alkaa vasta kello kahdelta. Kysymys ei ole heidän mukaan myöhästymisestä, vaan erilaisesta aika käsityksestä. Kello on kaksitoista, kun kaikki ovat paikalla.

5.5 Peili ei kenenkään

Se miten kulttuurinvaihdos koetaan, on riippuvainen monesta eri tekijöistä. Uuteen maahan ja kulttuuriin muuttajan oma persoonallisuus vaikuttaa siihen miten kaikkeen uuteen reagoidaan. Muuttamiseen johtaneet syyt vaikuttavat myös siihen miten valmiita ja halukkaita ollaan vastaanottamaan uuden kulttuurin ominaisuuksia. Siirtolaisten eli vapaaehtoisena muuttaneiden lähtötilanne on aivan erilainen kuin pakolaisten, jotka ovat joutuneet jättämään sen mitä eivät olisi halunneet jättää. Kaikissa tilanteissa on sopeutumisen kannalta merkittävää se, millaisen vastaanoton muuttaja kokee saavansa ja miten tervetulleeksi ja hyväksytyksi hän tuntee itsensä uudessa maassa. (Alitolppa-Niitamo 1993, 24-25.)

Jokaisella aikuisella on käsitys siitä ”kuka minä olen?” Kaikille on merkityksellistä myös se mitä muut puhuvat ja ajattelevat minusta. Peilaamme itseämme muiden ihmisten kautta. Olet mahdollisesti jättänyt kotimaan yksin ilman sukulaisia ja menettänyt samalla kaikki peilisi. Vie aikaa ennen kuin saat uusia ystäviä joiden kautta peilata omaa minäkuvaasi. Mahdollisesti olet joutunut luopumaan kunnioitetusta asemasta työssäsi tai muissa yhteisöissä. Ehkä mielessäsi käy tunne: ”Kotimaassa olin hyvä mies. Täällä en ole mitään.” voit tuntea myös itsesi muukalaiseksi, irralliseksi, yksinäiseksi, epävarmaksi ja tyhjäksi. (Luoma-Keturi 2001, 24) Turvapaikanhakijat ja pakolaiset ovat joutuneet jättämään taakseen kaiken, minkä varaan he ovat elämäänsä rakentaneet ja minäkuvaansa peilanneet. Uudessa maassa ja kulttuurissa he kokevat olevansa lapsia ei kenenkään. He ovat kuin tyhjä taulu, johon maalataan tuska ja toivo.

Pakolainen on toisaalta kuin vastasyntynyt aikuinen, jota kukaan ei vielä tunne. Ennen ystäväsi tunsivat sinut etu- ja sukunimeltä. Ne kertoivat muille, mihin sukuun kuulut. Nyt kukaan ei tiedä mitään sinun menneestä elämästäsi, edellisistä saavutuksistasi, hankkimistasi taidoista, asioista joissa olet arvostettu ja joista olet ollut ylpeä. Niinpä on tärkeää, että tutustut uusiin ihmisiin, sekä maanmiehiisi että suomalaisiin. Ihmisiin jotka tukevat sinua. Meille kaikille on merkityksellistä tuntea kuuluvansa johonkin joukkoon, sukuun tai tuntea olevansa yhteiskunnan jäsen. (Luoma-Keturi 2001, 25)

5.6 Kulttuurien välinen tila, ei kenenkään maa

Traumatisoiva tapahtuma on mikä tahansa yksilön kokema uhkaava tilanne, joka aiheuttaa epätavallisen voimakkaita normaalia elämää häiritseviä reaktioita. Trauma puolestaan määritellään henkiseksi tai ruumiilliseksi vaurioksi tai haavaksi. Sen aiheuttaa traumatisoiva tapahtuma. Psykykinen trauma voi vaikuttaa ihmisen toimintakykyyn ja terveyteen ja heikentää elämänlaatua. Traumaattisesta henkilöhistoriasta johtuen asioiden hoitaminen ja uuden omaksuminen voi olla hyvin lyhytjänteistä. Vastaanottokeskuksen asiakasryhmässä on paljon mielenterveysongelmaisia ja kriisiytyneitä asiakkaita.

On otettava huomioon heidän kykynsä hoitaa asioista sekä heidän kapasiteettinsa selviytyä päivittäisessä arjessa. Turvapaikanhakijan minäkuva ja identiteetti on murroksessa huomattavasti heikentynyt ja ei ole enää samaa varmuutta omasta arvostaan ja olemassaolostaan kuin ennen. Nämä minäkuvan uhat yhdessä ympäristön arvaamattomuuden, muukalaisen kokemuksen ja muutoksen peruuttamattomuuden ymmärtämisen kanssa aiheuttavat stressiä. Stressi voi ilmetä unettomuutena, pelkotiloina, masennuksena, vihana ja pettymyksenä. (Vartiainen 2005, 47.) Useat turvapaikanhakija-asiakkaat tulevat sellaisista olosuhteista, että luottamuksen rakentaminen heihin on todella vaikeaa. Heidän lähtömaassaan ja -tilanteessaan kaikki on ollut kaupan. Virkakoneisto on ollut korruptoitunutta ja ostettavissa. Iso osa heistä on joutunut virkavallan ja sen edustaman auktoriteetin pettämäksi ja vainoamaksi. Minäkuvan ja identiteetin murros yhdistettynä epäluottamukseen on haastava yhtälö ratkaistavaksi pakolaisohjaajan arjessa.

Myös asiakkaan mahdollinen luku- ja kirjoitustaidottomuus yhdistettynä kielitaidottomuuteen tuo mukanaan tulkin kanssa työskentelyn käytännöt ja haasteet. Pakolaisohjaajalle suomen kieltä taitamattoman ja mahdollisesti myös lukutaidottoman asiakkaan kohtaaminen voi olla kaottinen, jollei työntekijää ole valmennettu kohtaamiseen. Tilanne voi olla myös turvapaikanhakijalle turhauttava, jos hän ei saa haluamaansa asianmukaista palvelua ja ohjausta. Vartiaisen mukaan eräs kaikkein tärkeimpiä vaikuttajia uuteen kulttuuriin sopeutumisessa on uuden kielen oppiminen. Kielitaito avaa portit niin naapurustoon kuin laajemminkin yhteiskuntaan. (Vartiainen 2005, 36.)

Kulttuurienvälisessä tilassa ja erilaisissa kulttuureissa kasvaneet ja eläneet ihmiset voivat muodostaa uudenlaisen kohtaamisen ulottuvuuden. Kulttuurienvälinen tila on jännitteinen kenttä, missä voi syntyä uusia ideoita ja käytänteitä, mutta se voi olla myös ei kenenkään maata, jossa kohdataan epävarmuutta ja pelkoa. Aina ylitettäessä erilaisia rajoja, ylitettiinpä ne sitten organisaatioiden sisällä tai eri maiden välillä, ihmiset kohtaavat epätietoisuutta. (Lasonen & Halonen 2009, 65.)

Itse vastaanottokeskuksen työkäytäntöjen lisäksi pakolaisohjaajan on opeteltava lukemattomia eri kulttuureihin ja uskontoihin liittyviä tapoja, käytäntöjä ja kirjoittamattomia sääntöjä. Näiden edellä mainittujen asioiden vuoksi perehdytyksen tärkeyden merkitys monikulttuurisessa työyhteisössä korostuu.

6. SPR:N ROOLI VASTAANOTTOTOIMINNASSA

6.1 Sopimus Suomen valtion kanssa

Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun tärkein tehtävä on lievittää hätää ja suojella ihmisarvoa. Suomen Punainen Risti auttaa ja tukee pakolaisia, turvapaikanhakijoita ja humanitäärisistä syistä apua tarvitsevia siirtolaisia kaikkialla maailmassa. Turvapaikanhakija hakee Suomesta kansainvälistä suojelua ja oikeutta oleskella maassamme kotimaassaan kokemansa vainon ja ihmisoikeusloukkausten vuoksi. Vainon syynä voi olla esimerkiksi uskonto, poliittinen mielipide tai syntyperä. Pakolaisuuden taustalla on usein myös sotatilanne.

Suomi on sitoutunut Geneven vuoden 1951 pakolaisten oikeusasemaa koskevan yleissopimuksen ja muiden kansainvälisten ihmisoikeussopimusten edellyttämin tavoin antamaan kansainvälistä suojelua sitä tarvitseville. Lisäksi Suomi on sitoutunut antamaan tukensa YK:n pakolaisjärjestölle (UNHCR) pakolaissopimuksen toimeenpanon valvonnassa.

Suomen Punainen Risti on valmiusjärjestönä tehnyt valtion kanssa sopimuksen, jonka mukaan järjestö varautuu ottamaan vastaan turvapaikanhakijoita pitämällä yllä vastaanottokeskuksia ja järjestämällä tarvittaessa hätämajoitusta. Vastaanottokeskuksen toiminta muotoutuu sen mukaan ovatko turvapaikanhakijat aikuisia, perheitä vai ilman huoltajaa saapuneita alaikäisiä.

Koko turvapaikkatutkinnan ajan hakija oleskelee yleensä vastaanottokeskuksessa, jossa hänelle on järjestetty tilapäinen majoitus. Hakijalla on oikeus oleskella vastaanottokeskuksessa siihen saakka, kunnes asia on ratkaistu. Majoitus vastaanottokeskuksessa on turvapaikanhakijalle maksutonta.

Punaisen Ristin ylläpitämiä yksiköitä on Lammilla ja Ruovedellä, Siuntiossa ja Espoossa, Rovaniemellä ja Kemissä, Kontioniemessä, Turussa, Punkalaitumella ja Paimiossa, Kristiinankaupungissa sekä Ruukissa. Vastaanottoyksiköitä voidaan tilanteen mukaan avata tai sulkea lyhyelläkin aikavälillä. (Suomen Punainen Risti 2010.)

Yksin saapuneet alaikäiset hakijat sijoitetaan erityisesti lapsille tarkoitettuihin vastaanottokeskuksiin. Ryhmäkoti on alaikäisille yksin tulleille lapsille tarkoitettu yksikkö. Sen henkilökunta pitää mitoittaa lastensuojelulaitoksia koskevien säädösten mukaan, vaikka se ei ole varsinainen lastensuojelulaitos. Jotkut ryhmäkodit toimivat samalla myös perheryhmäkoteina. Ne on tarkoitettu sellaisille turvapaikanhakijalapsille, jotka ovat saaneet oleskeluluvan, mutta joilla ei ole perhettä Suomessa. (Suomen Punainen Risti 2010)

Tukiasunnot on tarkoitettu nuorille 15–17-vuotiaille turvapaikanhakijoille. Niissä on henkilökuntaa enemmän kuin tavallisissa vastaanottokeskuksissa mutta vähemmän kuin ryhmäkoteissa. (Suomen Punainen Risti 2010)

6.2 Vastaanoton sisältö

Maahanmuuttoviraston 1.9.2010. julkaiseman turvapaikanhakijoiden vastaanottotoiminnan vision mukaan turvapaikanhakijoiden vastaanottotoimintaa tulee hoitaa joustavasti, tehokkaasti ja oikeusvarmasti. Toiminta tulee hoitaa yhteistyössä muiden turvapaikkaprosessissa toimivien tahojen kanssa varmistamalla tarkoituksenmukainen majoitus ja lainmukaiset oheispalvelut turvapaikkaa hakeville turvapaikkaprosessin ajaksi.

Tavoitteena on järjestää turvapaikanhakijoille turvapaikkaprosessin ajaksi kansallisen lainsäädännön ja kansainvälisten sopimusten mukaiset peruspalvelut ja tarvittavat erityispalvelut taloudellisesti ja tehokkaasti sekä luoda vastaanoton piirissä oleville turvapaikanhakijoille kotoutumisen edellytyksiä järjestämällä mm. suomen kielen opetusta ja työtoimintaa.

Laissa maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta lain tavoitteena on edistää maahanmuuttajien kotoutumista, tasa-arvoa ja valinnan vapautta toimenpiteillä, jotka tukevat yhteiskunnassa tarvittavien keskeisten tietojen ja taitojen saavuttamista, sekä turvata turvapaikanhakijoiden välttämätön toimeentulo ja huolenpito järjestämällä turvapaikanhakijoiden vastaanotto. (Finlex 2010)

Vastaanottokeskuksissa huolehditaan vastaanoton ja majoituksen lisäksi turvapaikanhakijoiden muistakin lakisääteisistä palveluista. Näitä palveluita ovat oikeudellinen neuvonta, terveydenhoito, lasten oppivelvollisuuden toteutuminen ja

tarvittaessa toimeentulon maksaminen. Turvapaikanhakijoiden vastaanoton piiriin kuuluvalle henkilölle voidaan myöntää toimeentulotukea toimeentulotuesta annetun lain mukaan, jollei tässä laissa toisin säädetä. Aukkaiden arjen hallintaa tuetaan harrastusten ja erilaisten työtehtävien avulla, kielenopetuksella ja ohjaamalla maassa pidempään olleita työelämään.

Laissa maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta mukaan asetuksella säädetään tarkemmin toimeentulotuen perusosalla katettavien menojen jakautumisesta vastaanottokeskuksessa järjestettävään vastaanottoon ja turvapaikanhakijan itsensä suorittamiin perusosalla katettaviin menoihin. Turvapaikanhakijan toimeentulotuen myöntää hakemuksesta vastaanottokeskus. (Finlex 2010)

Alaikäisen ilman huoltajaa tulevan turvapaikanhakijan vastaanottoa varten vastaanottokeskukseen voidaan perustaa ryhmäkoti. Ryhmäkodin toiminnasta ja henkilöstön määrästä säädetään asetuksella. Alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanotossa järjestetään lisäksi lapsen iän ja kehitystason vaatimia muita palveluja. (Finlex 2010)

7. TURVAPAIKKAHAKUPROSESSI

Suomi on pakolais- ja turvapaikkapolitiikassa sitoutunut YK:n pakolaissopimuksen täysimääräiseen soveltamiseen. Turvapaikkamenettelyn tulee perustua hakemuksen yksilölliselle käsittelylle. Turvapaikkahakemus käsitellään joko normaalissa tai nopeutetussa ajassa. (Pakolaisneuvonta 2010.)

Turvapaikanhakijat tulevat Suomeen omasta kotimaastaan tai jostain ei turvalliseksi luokitellusta maasta. He hakevat turvapaikkaa Suomeen tultuaan. Suomessa turvapaikkahakemus jätetään poliisille tai rajaviranomaisille, minkä jälkeen hakija majoitetaan turvapaikanhakijoille tarkoitettuun vastaanottokeskukseen, joita on eri puolilla Suomea. Mikäli hakijan henkilöllisyys tai matkareitti Suomeen ovat epäselviä, hänet saatetaan ottaa säilöön poliisiasemalle. Pakolaisuuteen kuitenkin usein kuuluu se, ettei pakotilanteessa voi saada mukaansa henkilöllisyyspapereita. Usein pako tapahtuukin salakuljettajan avulla ja väärän passin turvin tai kokonaan ilman passia. (Pakolaisneuvonta 2010.)

Turvapaikanhakuprosessiin kuuluu turvapaikanhakijan puhuttelu. Varsinaisen turvapaikkapuhuttelun vainon perusteiden osalta tekee Maahanmuuttovirasto. Päätös turvapaikka-asiassa tehdään turvapaikkapuhuttelupöytäkirjan perusteella. Puhuttelun jälkeen Maahanmuuttovirasto tekee asiassa päätöksen. Jos päätös on myönteinen, hakija saa jäädä Suomeen. Hänelle annetaan joko pakolaisstatus tai oleskelulupa toissijaisen tai humanitaarisen suojelun perusteella. Oleskelulupa voidaan myöntää myös yksilöllisistä inhimillisistä syistä. (Pakolaisneuvonta 2010.)

Maahanmuuttovirasto voi tehdä myös kielteisen päätöksen, mikäli se katsoo, että hakija ei ole turvapaikan tarpeessa. Tällöin hakijalle ei myönnetä oleskelulupaa ja hänet määrätään käännyttäväksi. Poliisi ilmoittaa päätöksestä hakijalle ja vastaa käännytyksen täytäntöön panosta. Turvapaikanhakijalla on oikeus valittaa päätöksestä Helsingin hallinto-oikeudessa. Turvapaikanhakija saa oleskella Suomessa sen ajan, kun valitusta käsitellään. (Pakolaisneuvonta 2010.)

8. POHDINTAA

Perehdytyskansio helpottaa uuden työntekijän pääsyä sisään työpaikan eri työprosesseihin, näin hän kykenee myös toimimaan itsenäisemmin haasteellisemmissä tilanteissa. Vaikka hyvä ja perusteellinen perehdyttäminen vie aikaa, niin se myös säästää aikaa turhalta työltä. Kokeneimmille työntekijöille perehdytysopas on työkalu suunnitelmalliseen perehdyttämiseen. Sitä voi käyttää myös ohjeena ja muistutuksena eri työprosesseista.

Onnistuneesta perehdyttämisestä on hyötyä työnantajalle ja uudelle työntekijälle itselleen. Uudelle työntekijälle hyvä ja asianmukainen perehdytys antaa vahvan perustan työn tekemiselle. Uusi työntekijä ei jää alkusanojen ja tervetuliaistoivotusten jälkeen yksin työssä ilmenevien haasteiden kanssa. Perehdyttämisellä on myös merkitystä työmotivaatioon ja työssä viihtymiseen, kun uusi työntekijä kokee tullessa huomioiduksi ja vastaanotetuksi yhdeksi työyhteisönjäseneksi.

Minulla oli yhdeksän vuoden työkokemus sosiaalialalta ennen aloittamistani pakolaisohjaajan työssä. Käytännön tasolla tästä aikaisemmasta sosiaalialan työkokemuksesta oli yllättävän vähän hyötyä pakolaisohjaajan työni alkutaipaleella. Suomessa monikulttuurisuus on suhteellisen uusi ilmiö, mutta sitä on ryhdytty sisällyttämään eri alojen ammatillisten tutkintojen opintosuunnitelmiin, kuten sosionomin koulutusohjelman yhteisö- ja perusturvatyön suuntaaviin opintoihin.

Koen että meidän sosionomiopintoihin kuuluvista monikulttuurisen työn perusteet, sekä kulttuurienvälinen kanssakäyminen opintokokonaisuuksista on ollut jonkin verran hyötyä monikulttuurisen työn aloittamisessa käytännössä. Olin saanut jo hivenen kurkistaa vieraisiin kulttuureihin näiden opintojaksojen luennoilla, sekä tutustuttuamme mm. Oulussa sijaitsevaan kansainväliseen toimintakeskus Villa Victoriaan tarjoamaan toimintaan. Minulla oli siis opintojeni ansiosta jonkin verran valmiuksia kohdata pakolaisohjaajan työssä eri kulttuureista tulevia ihmisiä, sekä valmiuksia tunnistaa kulttuurien välistä kanssakäymistä edistäviä ja ehkäiseviä tekijöitä. Mutta se ei mielestäni poista käytännön kokemuksen tuoman perehdytyksen suurta merkitystä ja tarpeellisuutta, sillä pakolaisohjaajalta vaaditaan mm. eri kulttuuriin kuuluvien käyttäytymistapojen ja kirjoittamattomien sääntöjen tuntemusta. Meiltä pakolaisohjaajilta vaaditaan myös avoimuutta, ennakkoluulottomuutta, tasapuolisuutta, luotettavuutta, rohkeutta ja joustavuutta. Näiden ominaisuuksien lisäksi

turvapaikanhakijan kanssa työskentelyn kivijalkana ovat kulttuurien tuntemus, sekä kulttuurisensitiivisyys.

Mielestäni ideaali tilanne Kemin vastaanottokeskuksen perustamisessa olisi ollut, että ensin olisi ollut valmiit työtilat – ja välineet. Tämän jälkeen olisi rekrytoitu henkilöstö, jolle olisi annettu perehdytystä vastaanottoimmasta, maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelystä, sekä vieraista kulttuureista ja uskonnoista. Tämän perehdytysprosessin aikana työntekijät olisivat myös saaneet mahdollisuuden tutustua toisiinsa. Tämän perehdytyksen olisi voinut antaa kohderyhmän kanssa kauan työskennelleet kokeneet ammattilaiset. Nämä perehdyttäjät olisivat voineet olla esimerkiksi jostain muusta vastaanottokeskuksesta tai maahanmuuttajien kanssa työskentelevistä järjestöistä. Toki ymmärrän näin jälkikäteen, ettei se käytännössä ole tällaisessa vastaanottokeskuksen nopeassa käynnistämistilanteessa kovinkaan mahdollista ja realistista.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut hauska ja opettavainen aikamatka muutaman vuoden takaiseen hullunmyllyyn, Kemin vastaanottokeskuksen perustamisvaiheeseen. Tämä opinnäytetyöprosessi on ollut myös tutkimusmatka itseeni. Koko tämä käytännön matka keskuksen perustamista tähän hetkeen on ollut yhtä eri kulttuureissa seikkailua ja itsetutkiskelua. Se on ollut itseni, omien arvojeni, sekä oman kulttuurini peilaamista vieraiden ja uusien kulttuurien, sekä uskontoihin tutustumisen kautta.

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni olen saanut reflektoida mitä olen sosionomin opinnoissa oppinut monikulttuurisuudesta, sekä olen voinut peilata kehittymistäni pakolaisohjaajan käytännön työssä näiden kahden vuoden aikana. Kieltämättä tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut pitkä ja raskas prosessi toteutettavaksi raskaan ja haastavan työn, sekä perhe-elämän ohessa. Myös lapsen syntymä tämän opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa toi oman haasteensa työn tekemisen aikatauluttamiselle ja sen loppuunsaattamiselle.

Turvapaikanhakijoiden kanssa päivittäin työskentelevältä henkilöstöltä vaaditaan erityisosaamista ja ammattitaitoa mitä ei voi kirjanviisautena opetella. Tätä taustaa vasten ajatellen perehdytyksen merkitys pakolaisohjaajan työssä nousee yhä suurempaan arvoon. Tämän työn lähtökohtana oli käytännön työssä ilmennyt tarve perehdytysoppaalle Kemin vastaanottokeskuksessa. Vastaanottotyössä muutos on pysyvä olotila.

LÄHTEET

Alitolppa-Niitamo, Anne 1993. Kun kulttuurit kohtaavat. Suomen mielenterveys r.y., Helsinki

FINLEX Valtion säädöstietopankki 2010. Laki maahanmuuttajien kotoutumisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. Luettu 07.09.2010. Osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>

Helsilä, Martti 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino Oy, Tampere.

Kjelin, Eija & Kuusisto Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Gummerus, Jyväskylä.

Lasonen, Johanna & Halonen Mia (toim.) 2009. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä.

Lepistö, Irma 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus, Helsinki.

Lepistö, Irma 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja 2. uud. p. Työturvallisuuskeskus, Helsinki.

Liebkind, Karmela (toim.) 1994. Maahanmuuttajat, kulttuurien kohtaaminen Suomessa. Hakapaino Oy, Helsinki.

Luoma-Keturi, Pekka 2001. Kotimaaksi Suomi – Perustietoa kiintiöpakolaisille. Muutoksessa mukana - Tietopaketti maahanmuutosta. CD-ROM. Maaseudun Sivistysliitto ry.

Miljoona, Pelle 1981. Matkalla Tuntemattomaan. JHN LP 2060.

Pakolaisneuvonta ry. Turvapaikkamenettely Suomessa. Luettu 07.09.2010. Osoitteessa: http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=35&lang=suo

Rissanen, Riitta & Sääski, Kaija & Vornanen Jouni 1996. Uudistuvat organisaatiot. Kirjapaino raamattutalo, Pieksämäki.

Suomen Punainen Risti. Vastaanottokeskukset. Luettu 07.09.2010. Osoitteessa: http://www.redcross.fi/apuajatuksia/maahanmuuttajientuki/vastaanottokeskukset/fi_FI/index/

Syrjänen, Annaliisa & Westermark, Irmeli (toim.) 1997. Maailmalle, maailmalta, kulttuurisia katsauksia. WSOY, Porvoo.

Vartiainen, Päivi (toim.) 2005. Monikulttuurisuus työelämässä. Kehitys Oy

Vartiainen - Ora, Päivi, Erilaisuus sallittu. Perehdymme monimuotoisuuteen

– käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle. Luettu 10.09.2010. Osoitteessa:

<http://tsl-fi->

bin.directo.fi/@Bin/2a006da4ca73b64f94c7ab934429629d/1284104005/application/pdf

[/2776755/erilaisuussallittu.pdf](http://bin.directo.fi/@Bin/2a006da4ca73b64f94c7ab934429629d/1284104005/application/pdf)