



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

**Työhyvinvointi ja työtyytyväisyys järjestöjen
maahanmuuttajatyössä**

**Työhyvinvointi ja työtyytyväisyys järjestöjen
maahanmuuttajatyössä**

Mahdollinen alaotsikko

Marja Seppi-Lasarenko

Yhteisöpedagogi (210op)
Arvioitavaksi jättämisaika 12 / 2016

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Marja Seppi-Lasarenko	Sivumäärä xx ja xx liitesivua
Työn nimi Työhyvinvointi ja työtyytyväisyys järjestöjen maahanmuuttajatyössä	
Ohjaava(t) opettaja(t) Pauli Kurikka	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja OK-opintokeskus, Heidi Ristolainen	
Tiivistelmä <p>Yhteiskunnalliset muutokset haastavat järjestöjen resurssit samalla, kun järjestöihin kohdistuu enemmän odotuksia yhteiskunnan taholta. Haastattelin Mannerheimin lastensuojeluliiton ja Suomen punaisen ristin maahanmuuttajatyötä tekeviä vapaaehtoisia ja yhtä työntekijää kummankin järjestön maahanmuuttajiin liittyvästä toiminnasta ja vertasin heidän kokemuksiinsa Ok-opintokeskuksen yleisesti järjestötyöntekijöille tekemään työtyytyväisyyskyselyn tuloksiin. Samalla tutkin vaikuttivatko palkatun henkilökunnan haasteet vapaaehtoisiiin.</p> <p>Tarkoitukseni oli hankkia Ok- opintokeskukselle lisää tietoa osaamiseen, osaamisen hallintaan ja työtyytyväisyyteen liittyvistä haasteista ja muista työtyytyväisyyteen liittyvistä tekijöistä.</p> <p>Toivon saamani tiedon hyödyttävän myös työhöni osallistuneita järjestöjä kehittämään toimintaansa. Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ ja vapaaehtoisuustyö lisääntyy maahanmuuttajien määrän myötä. Lisäksi maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä on omat erityispiirteensä ja haasteensa. Niistä otin tarkasteluun kulttuurien välisen viestinnän, maahanmuuttajiin heitä auttaviin kohdistuvan vihapuheen, ja psyykkisen stressin, jota jotkut erityisesti sodan ja konfliktien runteleminen maista saapuneet saattavat potea.</p> <p>Järjestöillä on paljon yhteistä, mutta ne voivat myös erota toisistaan esimerkiksi rahoituksen osalta. Ostopalveluna tuotetut vastaanottokeskukset tuovat oman lisänsä järjestöjen työkuultuuriin. Järjestötyöhön liitetään perinteisesti vapaaehtoisuus sekä pyyteetön yhteisen hyvän puolesta työskentely. Kun lisäksi globaalit muutokset heijastuvat järjestökentän rahoitukseen luoden jossain määrin niukkuutta, heijastuu se työntekijöihin mm.kiireenä, joka vähentää työtyytyväisyyttä. Omassa haastattelussani kiinnitin myös huomiota työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Tilaajan intressi on myös saada tietoa niistä osaamiseen liittyvistä haasteista, joihin voisi vastata koulutuksella. Toivon OK:n hyötyvän opinnäytetyöstä myös siten.</p>	
Asiasanat Järjestöt, Työhyvinvointi, maahanmuuttajatyö	

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

Author Marja Seppi-Lasarenko	Number of Pages
Title worksatisfaction and wellbeing at work in NGO's immigrantwork	
Supervisor(s) Pauli Kurikka	
Subscriber and/or Mentor OK-opintokeskus Heidi Ristolainen	
Abstract <p>The changes in modern society are setting challenges for the resources of organizations. At the same time, the expectations are high. I interviewed voluntary workers in organizations called Finnish Red-cross and Mannerheim league for child well fear about their take on and experiences regarding immigrant services.</p> <p>I also interviewed one member of the hired staff in same service and compared them to each other and to work satisfaction inquiry Ok- study center carried out for NGO workers in general in 2015. I wanted to find out if NGO's immigrant work had same results as NGOs in general. I especially examined the answers that reflected inter-cultural communication, hate-talk about and towards immigrants and psychological stress that might occur among those immigrants that have left their country to flee from war and conflicts.</p> <p>I studied whether challenges of staff influenced on voluntary workers. My meaning was to get more information about well-being at work and its factors. I hope that information is useful also for NGOs in hand, so that they can develop their immigrant services further.</p> <p>Within NGOs there are similar circumstances and interests to be found, but also differences e.g. in their foundation. While the financial resources are cut back systematically, employees of NGOs face hectic working environment that lowers their satisfaction towards working. In this study I paid attention to well-being in work and also discuss about the challenges that might be overcome with further education.</p>	
Keywords NGO's immigrantwork, worksatisfaction, wellbeing at work	

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	5
2. OK-OPINTOKESKUS JA SEN TYÖTYYTYVÄISYYSKYSELY	5
3. MAAHANMUUTTAJATYÖ SUOMESSA	9
3.1 YLEISESTI	9
3.2 HAASTATTELUIHIN OSALLISTUNEIDEN JÄRJESTÖJEN MAAHANMUUTTAJATYÖ.....	11
<i>Suomen punainen risti (SPR)</i>	11
<i>Mannerheimin lastensuojeluliitto (MLL)</i>	13
4. HAASTATTELU	14
5. TULOKSET	21
5.1. VASTAANOTTOKESKUKSEN PALKATTU TYÖNTEKIJÄ.....	21
5.2 SPR:N VAPAEHTOISET	30
5.3 VASTAUKSET OK:N TYÖTYYTYVÄISYYSKYSELYN NÄKÖKULMASTA	35
5.4 MLL:N PALKATTU TYÖNTEKIJÄ	37
5.5 MLL:N VAPAEHTOISET	41
6. JOHTOPÄÄTÖKSIÄ.....	51
LÄHTEET	52

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilla työhyvinvointi määritellään näin: “*Työhyvinvointi on kokonaisuus, jonka muodostavat työ ja sen mielekkyys, terveys, turvallisuus ja hyvinvointi. Työhyvinvointia lisäävät muunmuassa hyvä ja motivoiva johtaminen sekä työyhteisön ilmapiiri ja työntekijöiden ammattitaito.*” Lisäksi sivuilla todetaan: “*Työhyvinvointi vaikuttaa muun muassa työssä jaksamiseen. Hyvinvoinnin kasvaessa työn tuottavuus ja työhön sitoutuminen kasvaa ja sairauspoissaolojen määrä laskee.*” Työelämä käy läpi taas yhtä historiansa muutosta. Globaali markkinatalous asettaa uudet vaatimukset työn kannattavuudelle. Muutoksen voi nähdä markkinatalouden kehitysmuotona, joka muovaa markkinoita, koulutusta, tuotantoa, työelämää ja siten myös kulttuuria ja elämäntapaa. Suomessa uuden vaiheen voi katsoa alkaneen 90-luvun talouskiriisistä. Muutokset ovat tapahtuneet hyvin monilla eri työelämän alueilla, mutta yksi iso muutos on ollut ihmisten tavassa kokea työ. Ihmisten kokemukset ovat heijastuneet yleiseen keskusteluun kertomuksina työuupumuksesta, loppuun palamisesta, kiireestä ja masennuksesta. Miksi on näin, vaikka työ on kehittynyt, monet fyysisesti raskaat työt ja työvaiheet ovat jääneet pois automaation hoitaessa myös monet monotoniset työt. Puhutaan muunmuassa uustaylorismista, joka on liikkeenjohdon malli tai johtamisparadigma. Taylorismi on alunperin kehitetty tehostamaan teollisen tuotannon työprosesseja 1900-luvun alkupuolella. Perustajansa Frederic Taylorin mukaan nimetty, tieteelliseksi liikkeen johdoksikin kutsuttu metodi pyrki pilkkomaan työprosessin mahdollisimman pieniin nopeasti suoritettaviin osiin tehokkuuden maksimoimiseksi. Erityisesti taylorismille vastavoimaksi syntyivät työtä humanisoivat aatteet. Työstä piti tulla itsensä toteuttamista ja kehittämistä. Työstä piti tulla monipuolista, tekijäänsä uskova ja siihen piti voida vaikuttaa. Monet noista ajatuksista ovat myös toteutuneet, mutta työssäjaksamisen vaikeudet ovat voimakkaasti todellisuuttamme niin, että tayloristinen ihmistä koneellistavan johtamisen mallin voi nähdä nostaneen taas päätään ja olevan osa virtausta, joka luo työelämäämme liittyvää pahoinvointia. Työelämä puhuttaa paljon. Ratkaisuja työelämän vallitsevaan vaikeaksi koettuun tilaan etsitään mm. Työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä lisäävien tekijöiden tunnistamisesta ja vahvistamisesta. (Seeck 2010, Julkunen 2008, Siltala 2007) .

Yhteiskunnan muutokset vaikuttavat voimakkaasti myös järjestökenttään. Rahoituksen haasteet ja sitä myötä tehokkuuden vaatimukset sekä realiteettina että mahdollisesti myös muualta yhteiskunnasta valuneina ideologisina vaikutteina, ovat läsnä järjestömaailmassa. Suomalaista työelämää leimaa kaikilla aloilla suurten ikäluokkien ikääntyminen ja lopulta poistuminen työelämästä. Myös teknologian nopea kehittyminen tuo työelämään muuttuvia teknisiä ratkaisuja ja tapoja tehdä työtä. Kyselyt ovat tärkeitä, koska työtyytyväisyyden kehittäminen vaatii työntekijöiden kokemuksen kuulemista. Samaa työntekijän ja hänen osaamisensa huomaamista ja näkemistä vaaditaan osaamisen hyödyntämiseen, johtamiseen ja palkitsemiseen. Työtyytyväisyyttä luodaan myös työn itsenäisyydellä ja hallintamahdollisuuksilla. Muutokset työelämässä ovat nopeita. Se asettaa vaatimuksia osaamiselle, joka on osa työtyytyväisyyttä. Organisaatioiden tulisikin olla aikaansa kokoajan hieman edellä, niin että työntekijöiden osaamisen hallinta voitaisiin turvata ennakoimalla tulevat osaamistarpeet. (Julkunen 2008, Ristolainen 2015)

Vapaaehtoistyö on myös mielletty niin voimakkaasti osaksi järjestökentän toimintaa, että sen ethos pyrkii leimaamaan myös järjestöissä tehtävää palkkatyötä. Töitä on liikaa ja työpäivät venyvät. (Ristolainen, 2015). Järjestöjen rooli yhteiskunnassa on myös muuttunut voimakkaasti 1990-luvulta lähtien (Riikonen & Siisiäinen 2004). Globaali markkinatalous ja hyvinvointiyhteiskunnan rakenteiden keventäminen ovat tehneet joistain järjestöistä palveluntuottajia. Projektityö määräaikaisine työsuhteineen ja hankerahoituksineen on myös tuonut järjestöille aivan uusia tehtäviä ja osaamisen hallinnan tarpeita. Järjestöissä tehtävää työtä on muutoksista huolimatta tutkittu vähän. Vihjeitä järjestötyössä koetusta matalammasta työtyytyväisyyden tasosta verrattuna julkiseen ja yksityiseen sektoriin, ollaan kuitenkin saatu. Esimerkiksi Humakin tutkimuksessa Työhyvinvointi kolmannella sektorilla Pekka Kaunismaa ja Kimo Lind toteavat myös järjestötyöntekijöiden työtyytyväisyyden olevan monin paikoin keskimääräisesti huonompaa kuin työntekijöillä yleensä (2015).

OK- opintokeskus suoritti järjestötyöntekijöille työtyytyväisyyskyselyn, jonka tulokset julkaistiin vuonna 2015. Kyselyyn vastasi 844 järjestötyöntekijää erikokoisista järjestöistä. Kysely lähestyi tyytyväisyyttä ja työtyytyväisyyttä nimenomaan työn osaamisen ja osaamisen hallinnan näkökulmasta. Kokevatko järjestötyöntekijät osaavansa työnsä ja onko heillä riittävä mahdollisuus kehittää itseään ja omaa osaamistaan työn nopeiden muutosten vaatimuksia vastaavaksi. Kysely kartoitti myös järjestötyöntekijöiden mahdollisuutta kehittää työtään ja

työyhteisöjen kykyä tukea jäsentensä työtyytyväisyyttä.

Maahanmuuttajien määrä on lisääntynyt ja sen mukana myös järjestöjen tekemä maahanmuuttajatyö. Suomen punainen risti on myös perustanut ja ylläpitänyt vastaanottokeskuksia. Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä on ominaispiirteensä. Toiminta on monikulttuurista ja monikielistä. Sotaa käyvistä maista on paennut ihmisiä, jotka kantavat kokemuksiaan pelosta ja kuolemasta mukanaan. Lisäksi maahanmuuttaneet painivat monien kotoutumiseen liittyvien haasteiden kanssa. Nämä erityispiirteet vaikuttavat myös heidän kanssaan tehtävään työhön. (Schubert, Puukari & Korhonen, 2013) Samalla yhteiskuntamme maahanmuuttovastaisuus uhkaa nousta vihaksi ei ainoastaan maahanmuuttajia kohtaan, vaan myös heidän kanssaan työskenteleviä ja heitä vapaaehtoisesti auttavia kohtaan. Kulttuurien välinen vuorovaikutus ei siihen osallistuville ole myöskään helppoa, myös maahanmuuttajien kanssa työskentelevät voivat saada kulttuurishokin oireita (Hofstede 2001, 424). Maahanmuuttajatyöhön kuuluu alueita, joiden haasteet voi nähdä enemmän työhyvinvointiin kuin työtyytyväisyyteen liittyviksi. Otan esiin kulttuurierot, maahanmuuttovastaisuuden ja maahanmuuttaneiden mahdolliset traumat. Näkökulmani pitäytyy kuitenkin työtyytyväisyyden alueella, koska mittaan tyytyväisyyttä työntekijöiden ja vapaaehtoisten subjektiivisella kokemuksella. Vastaavatko OK- opintokeskuksen työtyytyväisyyskyselyn tulokset maahanmuuttajatyötä järjestöissä tekevän henkilökunnan kokemusta. Tarkastelen myös vapaaehtoisten kokemusta toiminnastaan kolmen tyytyväisyyskyselyssä esillä olleen näkökulman mukaan. Tutkin opinnäytetyössäni kahden järjestön maahanmuuttaja-toimintaa työhyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden näkökulmista.

2. Ok-opintokeskus ja sen työtyytyväisyyskysely

OK- opintokeskus on poliittisesti sitoutumaton aikuisoppilaitos, joka toimii valtakunnallisesti. Se tutkii, kehittää, toteuttaa, tukee ja ohjaa järjestöissä tapahtuvaa koulutusta. Se järjestää vuosittain jäsenyhteisöjensä kanssa opintojaksoja, vertaisopistoryhmiä ja ammatillista lisäkoulutusta, joihin osallistuu 150 000 koulututtajaa. OK:n työtyytyväisyyskysely toteutettiin vuosina 2014-2015 ja se oli Euroopan sosiaalirahaston tukema. Se toteutettiin osana Työvoiman osaamisen kehittämisen tukeminen ja työhyvinvoinnin edistäminen järjestösektorilla -hanketta. Suurin osa järjestöissä työskentelevistä on naisia. Kyselyyn vastanneista naisia oli 80%. Niin ikään suurin osa heistä työskenteli järjestössä, jonka toimiala on sosiaali- ja terveystyö. Toimiala on järjestökentän suurin. Määräaikaiset työsuhteet ovat järjestöissä yleisiä, mutta toisaalta ovat myös pitkät työurat, sillä yli puolet kyselyyn vastanneista olivat tehneet työtään yli 10 vuotta. Kyselyyn vastasi 844 järjestötyöntekijää erikokoisista järjestöistä. Aineisto kerättiin syyskuussa 2014 Webropol- kyselynä. Sähköinen kyselylomake lähetettiin Ok:n jäsenjärjestöjen työntekijöille toiminnanjohtajia lukuunottamatta. Tarkemmin tutkimukseen voi Osaajat järjestötyössä- raporttiin tutustua osoitteessa: <https://www.ok-sivis.fi/media/materiaalit-osio/selvitykset-ja-tutkimukset/osaajat-jarjestotyossa.pdf> Kyselyn tulokset raportoitiin teemoittain.

1. Osaaminen järjestötyössä.
2. Osaamisen kehittämisen mahdollisuudet ja haasteet järjestöissä
3. Työhallinta ja hyvinvointi

Osaaminen järjestötyössä- otsikon alla kerrottiin osaamisen liittyvistä tuloksista. Kyselyssä selvisi, että vahvinta järjestökentällä on sosiaalinen osaaminen. Sosiaalinen osaaminen pitää sisällään vuorovaikutustaidot, asiakaspalvelutaidot, ryhmätyötaidot ja neuvottelutaidot. Toiseksi vahvinta osaaminen on toiminnan suunnittelun ja kehittämisen alueella. Alueen sisälle laskettiin kuuluvaksi kirjalliset taidot, järjestön erityisalan tunteminen, sidosryhmäsuhteiden hoitaminen, projektin hallinta, tuotteiden ja palveluiden kehittäminen, strateginen osaaminen ja rahoitusten hakemi-

nen. Kolmanneksi vahvuusalueeksi nousi tietotekniikka, joka oli yläkäsitteenä sellaisille taidoille, kuin tietotekniikan hallinta, tiedottaminen ja markkinointi, sosiaalisen median käyttötaidot ja kampanjointi. Huonointa oli yhteiskunnallinen osaaminen. Yhteiskunnallisen osaamisen alle luettiin politiikan asiantuntemus ja vaikuttaminen sekä juridiikan asiantuntemus. Toiseksi huonointa oli talous- ja henkilöstöosaaminen, joka oli yläviite työsuhdeasioiden tuntemukselle, esimiestaidoille ja johtamiselle. Kulttuurin tuntemus oli kyselyn keskitasoa. Kulttuurin tuntemuksen alle kuului myös monikulttuurisuuden tuntemus.

Osaaminen järjestöissä- teeman alle raportoitiin myös kyselyn vastauksista rakennetut järjestötyön osaajaprofiilit. Osaajaprofiileja rakentui neljä. Ne olivat yleisimmästä harvinaisimpaan seuraavat:

1. Perusosaajat 27% vastaajista
2. Vapaaehtoistyön osaajat 26% vastaajista
3. Taloushallinto-osaajat 25% vastaajista
4. Moniosaajat 22% vastaajista

Ensimmäiseen, talousosaajien ryhmään kuului 207 vastaajaa. Heillä on vahvat taloushallinnon taidot. Heillä on myös keskimääräistä paremmat taidot vuorovaikutuksessa ja strategisessa osaamisessa.

Toiseen, Toiminnan kehittäjiin kuului vastaajista 187. He ovat järjestötyön moniosaajia. Myös heillä korostuivat hyvät vuorovaikutustaidot. Niiden lisäksi heillä oli poliittista ja vaikuttamiseen liittyvää osaamista enemmän kuin keskimäärin. Myös sosiaalisen median käyttötaidot ovat tällä osaajaryhmällä hyvät. Hyvät valmiudet myös vapaaehtoisten johtamiseen.

Kolmas Vapaaehtoistyön osaajien ryhmä sisälsi 218 työntekijää. Ryhmäläiset arvioivat vapaaehtoisten johtamiseen liittyvät taitonsa paremmaksi kuin muiden ryhmien vastaajat. Ryhmäläisten vuorovaikutustaidot ovat keskimääräistä paremmat.

Neljäs, perusosaajien ryhmä muodostaa suurimman osaajaryhmän, tosin niukasti. Vastaajista 228 kuului tähän ryhmään. He määrittelivät sosiaalisen median käyttötai-

tonsa keskinkertaisiksi ja vuorovaikutustaitonsa hieman keskimääräistä matalammiksi. Perusosaajat työskentelivät tyypillisesti isoissa ja keskisuurissa järjestöissä. Merkille pantavaa on myös, että tämä on tyypillisesti alle 35-vuotiaiden ryhmä.

On siis ilmeistä, että monet tulevat järjestötyöhön perusosaajina ja liittyvät muihin osaamisryhmiin kokemuksen karttuessa ja oman erityisosaamisen ja kiinnostuksenkin. Selkiytyessä. Kehittäjien moniosaamista kannattaisi jakaa muille osaajaryhmille organisaation sisällä.

Vapaaehtoistyön osaajat työskentelevät hyvin suurella todennäköisyydellä jäsen- ja asiakastyön parissa.

2. Osaamisen kehittämisen mahdollisuudet ja haasteet järjestöissä

Tässä osuudessa tutkitaan työntekijöiden vastauksia liittyen heidän tapoihinsa ja mahdollisuuksiinsa kehittää osaamistaan. Järjestön työntekijät kokivat keskimäärin usein työn vastaavan heidän osaamistaan. Sukupuolella, iällä, ammattiasemalla tai järjestön koolla ei näyttänyt olevan merkitystä keskiarvoa laskettaessa, mutta työsuhteen kestolla kyllä. Pisinpään (11-20 vuotta) alalla olleiden keskiarvo oli korkein ja arvon laskiessa, tosin vain vähän, mentäessä palveluvuosissa alaspäin. Esimiehen kanssa omaan osaamiseen liittyvistä asioista puhuttiin siten, että suurimmalla todennäköisyydellä ne toteutuivat asiantuntijoilla ja työntekijöillä. Esimiehillä keskiarvo oli hieman pienempi. 6% koko aineistosta ja 10% esimiehistä vastasi, ettei keskustelu välttämättä toteudu ollenkaan. Vakituudessa työsuhteessa olevat keskustelevat useammin esimiestensä kanssa.

Kysyttäessä osaamisen kehittämisen haasteista osa vastasi, ettei niitä ole. Kysymykseen vastasi vain 60% vastanneista, eli 503 työntekijää. Haasteille rakentui yhdeksän eri luokkaa. Selkeästi suurimman haasteen osaamisen kehittämiseksi muodostivat ajan puute ja kiireellinen työtilanne (n.20%). Toiseksi haasteellisempaan koettiin rahallisten resurssien puute ja kolmanneksi suurimman haasteen muodostaa vastaajien mielestä vaikeus löytää sopivaa koulutusta.

Avoimista vastauksista tuli esiin se, ettei osaamisen kehittäminen ole suunnitelmallista osaksi sen vuoksi, että toimintaa suunnitellaan vuodeksi kerrallaan. Tämä lienee rahoitukseen ja varsinkin hankerahoitukseen liittyvä ongelma. Osalla vastaajista myös kokemus, ettei osaamisen kehittämistä arvosteta työpaikalla.

3. Työtyytyväisyys

Järjestöissä oltiin tyytyväisimpiä työn autonomisuuteen liittyviin tekijöihin. Koettiin, että työ on itsenäistä ja siihen pystyttiin vaikuttamaan ja omaa osaamista oli mahdollisuus käyttää. Vähiten tyytyväisiä oltiin uusiin työtehtäviin saatavaan perehdytykseen. Työmäärään oltiin toiseksi vähiten tyytyväisiä ja lähes saman tasoista tyytymättämyyttä koettiin mahdollisuuteen vaikuttaa organisaation toimintaan. Tyytyväisyys liittyi asemaan siten, että esimies asemassa oltiin tyytyväisempiä kaikkiin työtyytyväisyyden osa-alueisiin paitsi työmäärään. Töihin tyytyväisyyden suhteen oli myös sukupuolista polarisaatiota siten, että miehet olivat tyytyväisempiä kuin naiset. Ajatuksia herättävää on myös se, että esimiehet ovat tyytyväisimpiä työpaikan avoimeen ilmapiiriin. Pienissä organisaatioissa (työntekijämäärä kymmenen tai alle) oltiin selvästi tyytyväisempiä mahdollisuuteen vaikuttaa oman organisaation toimintaan kuin suurissa tai keskisuurissa organisaatioissa.

Tärkeimmäksi järjestötyön vaatimukseksi koettiin kunkin järjestön oma substanssi-osaaminen. Järjestötyöntekijöiden vahvuus, vuorovaikutustaidot koettiin toiseksi tärkeimmäksi vaatimukseksi. Seuraavaksi tärkeimmiksi koettiin viestintä, tiedotus ja markkinointi. Neljänneksi tärkeimmäksi työn vaatimukseksi nähtiin hallintoon liittyvät taidot. Vähiten työn nähtiin vaativan, ehkä hieman yllättäen, sosiaalisen median käyttötaitoja. Myöskään strategista osaamista ei koettu tarvittavan lähellekkään ensisijaisesti. Kirjallinen viestintä ja järjestöhallinto eivät myöskään olleet vastaajien mielestä lähellä työn ensisijaisia vaatimuksia.

Järjestöissä koetaan vahvaa ammatillista itseluottamusta. 85% vastaajista oli joko jonkun verran tai täysin samaa mieltä ammatillistaiteluottamusta positiivisesti mitaavien väittämien kanssa. Työkokemus lisäsi ammatillista itseluottamusta. Ehkä sen vuoksi esimiestehtäviin päätyneet olivat vielä useammin luottavaisia oman ammattaitonsa suhteen. Naiset kokevat enemmän työnimua kuin miehet. Työn merkitykselliseksi kokeminen on myös työtyytyväisyyden lähde järjestötyössä.

3. MAAHANMUUTTAJATYÖ SUOMESSA

3.1 Yleisesti

Maailmalla tapahtuvien konfliktien, poliittisten tilanteiden ja sotien vuoksi pakolaisten määrä kasvoi Suomessa rajusti vuoden 2015 aikana. Suomen pakolaisavun sähköisten sivujen perusteella Suomeen saapui vuosina 1973-2012 pakolaisena 42 524 henkilöä ja yksin vuonna 2015 turvapaikkaa Suomesta haki poikkeuksellisesti 32 478 henkilöä. Samojen sivujen perusteella tulijoita on eniten ollut Irakista (63%), Afganistanista (16%), Somaliasta (6%) ja Syyriasta (6%). Pakolaisten määrän hurja nousu vaikutti myös järjestökenttään. Järjestöt tuottavat n.15% sote-palveluista (Sostejärjestöjen sähköiset sivut), yksi esimerkki niistä ovat SPR:n perustamat ja ylläpitämät vastaanottokeskukset. SPR otti tehtäväkseen joidenkin vastaanottokeskusten perustamisen ja ylläpidon. Vastaanottokeskukset tuotetaan ostopalveluna, rahoittajana maahanmuuttovirasto. Järjestöillä on siis mylöspalvelun tuottajan rooli maahanmuuttajatyössä.

Tämän lisäksi useat järjestöt ja seurakunnat järjestivät vaate-, lelu-,keräyksiä ja auttoivat rekisteröintiä odottavia pakolaisia, jotka jonottivat lapsineen poliisiasemien edessä. Syksyn odottamattoman suuri pakolaismäärä aktivoi monia järjestöjä ja yhteisöjä, mutta järjestöt ovat osallistuneet maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön jo pitkään. Järjestöjen tekemä maahanmuuttajatyö on monimuotoista ja se voi olla järjestön päätehtävä tai se voi olla yksi osa tai projekti järjestön perustoiminnan rinnalla.Maahanmuuttajatyötä tekevät Suomessa sekä julkinen sektori, että järjestöt. Myös yksityinen sektori on tullut kuvaan mukaan mm.vastaanottokeskusten ylläpitäjinä. Julkisen sektorin ja järjestöjen tekemästä maahanmuuttajatyöstä iso osa tehdään erilaisina projekteina. Vuonna 2006 Väestöliitto julkisti raportin, jonka tarkoituksena oli selvittää millaisia hankkeita maahanmuuttajatyön puitteissa oli meneillään tai jo toteutettu ja poimia niiden raporttien perusteella hyviäkäytäntöjä tulevaisuutta varten. Milla Ruhasen ja Tuomas Martikaisen kokoamaa raporttia varten he kävivät läpi 139 hanketta, jotka hyvin eri alueilla toimivat parantaakseen maahanmuuttajien elämän laatua Suomessa. Tuosta raportista on jo yli 10 vuotta, joten projekteja on kertynyt paljon lisää. Projektien näkökulmat vaihtelevat. Samainen raportti jakoi pro-

jehtit seuraaviin ryhmiin: Maahanmuuttajien kotoutumista tukevat projektit, maahanmuuttajien koulutukseen liittyvät projektit, monikulttuurisuuden edistämiseen liittyvät projektit, työllistämiseen liittyvät projektit ja naisiin ja lapsiin liittyvät projektit. Raportoiijat toteavat, että ryhmittely oli vaikeaa, koska monen hankkeen toiminta kohdistui useampaan kuin yhteen ryhmittelyn perusteena käytettävistä osa-alueista. Haasteellista oli raportojien mukaan myös henkkeen erottaminen toimijan (seurakunnan, järjestön, viranomaisten tai oppilaitosten) muusta toiminnasta. Projekti usein mahdollisti jonkin toiminnan kehittämisen, laajentamisen tai yhteistyön aloittamisen saadulla resurssilla. Hankkeiden ryhmittelystä saamme kuitenkin suurpiirteisen kuvan niistä alueista, joilla maahanmuuttajatyötä tehdään. Projektien ulkopuolelle jää kuitenkin vielä mm. vastaanottokeskuksien tekemä maahanmuuttajatyö, olkoonkin, että vastaanottokeskuksissa saatetaan tehdä esim. vapaaehtoistyötä, joka saattaa olla osa jonkin järjestön hanketta. Työtyytyväisyyden näkökulmasta hankkeiden määrä viittaa määräaikaisiin työsuhteisiin. Määräaikaisuus ei kuitenkaan tullut OK:n työtyytyväisyydessä voimakkaasti esiin työntekijöiden listatessa haasteitaan. Määräaikaisuus oli raportoiduista haasteista viimeisellä sijalla 7. Tosin määräaikaisten työsuhteiden on yleisesti todettu vähentävän työtyytyväisyyttä, koska ne tuovat työhön epävarmuutta. Järjestötyössä määräaikaisuutta luo rahoituksen varmistuminen kausiksi kerrallaan. Esimerkiksi sote- järjestöjen merkittävä rahoittaja Ray myöntää hankerahoituksensa vuodeksi kerrallaan. (Kaunismaa & Lind, 2015)

Järjestöihin kohdistuu yhteiskunnan taholta monenlaisia odotuksia nyt kun hyvinvointiyhteiskunnan rakenteita ravistellaan. Järjestöt nähdään osallisuuden lisääjinä, mutta toisaalta niiltä odotetaan asiantuntijuutta ja vahvaa osallistumista yhteiskunnalliseen keskusteluun. Maahanmuuttajiin liittyvässä työssä järjestöjen tehtäväksi on nähty rasismien torjuminen, mutta myös etnisten vähemmistöjen oman kulttuurin säilyttäminen maahanmuuttajien omien järjestöjen kautta. Järjestöt nähdään myös kotoutumisen edistäjinä. Kotouttavaa työtä järjestöissä tekevät paljon vapaaehtoiset. Maahanmuuttajien kotoutumista tukevat myös maahanmuuttajien itsensä perustamat järjestöt sekä heidän itsensä muissa maahanmuuttajajärjestöissä tekemä työ. Kotouttavaa työtä tekevät lisäksi kaikki ne järjestöt, joiden toiminnan keskiössä on maahanmuuttajien hyvinvoinnin lisääminen, jotka rakentavat monikulttuurisuutta ja torjuvat rasismia. (Etnisten suhteiden neuvotelukunta, 2008, 7)

3.2 Haastatteluihin osallistuneiden järjestöjen maahanmuuttajatyö

Suomen punainen risti (SPR)

SPR on tunnettu kansainvälinen järjestö, joka osallistuu jatkuvasti ympäri maailmaa tapahtuvaan kriisi- ja avustustyöhön. Taustaansa vasten järjestö toimii kansainvälisellä ja monikulttuurisella alustalla. SPR tekee maahanmuuttajatyötä palvelun tuottajana vastaanottokeskusten ylläpitäjänä. Ensimmäiset Spr:n vastaanottokeskukset perustettiin Suomeen jo vuonna 1990, kun ensimmäiset isommat pakolaisryhmät saapuivat Suomeen. Syksyllä 2015 pakolaisten määrä nousi rajusti ja vastaanottokeskuksia perustettiin nopeaan tahtiin. Tällöin myös paikallisjärjestöjen vapaaehtoiset tekivät merkittävää työtä vastaanottokeskusten nopeatahtisessa perustamisvaiheessa. Vapaaehtoiset toimivat myös valmiissa vastaanottokeskuksissa järjestäen turvapaikan hakijoille vapaa-ajan ohjelmaa sekä kielikursseja. SPR:n verkkosivujen perusteella vastaanottokeskuksissa tapahtuvan toiminnan lisäksi järjestö pyrkii parantamaan turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten asemaa yleensä. Se mainitsee osastojensa tehtäväksi mm. suvaitsevaisuuden ja moninaisuuden edistämisen ja Suomeen muuttaneiden kotoutumisen tukemisen (Kotoutumisen tukena -opas, 2009.) Lisäksi työhön kuuluu mm. poliitikkoihin vaikuttaminen sekä perheiden yhdistämiseen sekä perheenjäsenten paikantamiseen liittyvät tiedustelut. Järjestö tekee myös muuta monikulttuurista työtä laajasti. Se ylläpitää monikulttuurisen työn puitteissa ystävätoimintaa, kielikerhoja, läksykerhoja, kansainvälisiä klubeja, leiritoimintaa ja asumisapua. Kotoutumisen tukena-opas on järjestön julkaisema yhteenveto hyviksi koetuista maahanmuuttajien kotoutumiseen tähtäävistä toimintamalleista. Se on viisi osainen ja vapaasti ladattavissa järjestön verkkosivuilta. Oppaassa on erilliset osiot kaikkien järjestön puitteissa organisoitaviin maahanmuuttajatyömalleihin (ystävä-toiminta, kielikerhot, läksykerhot, kansainväliset klubit, asumisapu ja leiritoiminta). Ohjeet ovat konkreettiset ja esimerkkejä on otettu kyseistä toimintaa järjestäneiden paikallisosastojen kokemuksista. Järjestö järjestää aktiiveilleen myös koulutuksia, joiden sisällöt ja tarkoitus esitellään oppaassa päällisin puolin. Koulutukset on suunniteltu vapaaehtoisille, promoille eli ohjaajille. Lisäksi on mod-koulutus, joka on tarkoitettu ryhmien ohjaajille ja muille jotka haluavat

kasvattaa ymmärrystään moninaisuudesta. Opas on tarkoitettu järjestön omien työntekijöiden, vapaaehtoisten ja kouluttajien käyttöön, mutta opasta suositellaan myös viranomaisille, jotka ovat aloittamassa yhteistyötä SPR:n kanssa (Kotoutumisen tukena opas, 2009). Oma näkemykseni on, että se on hyvä tietopaketti mille tahansa toimijalle, joka on aloittamassa maahanmuuttajiin liittyvää työtä. Punainen Risti on julkaissut myös toisen, nimenomaan pakolaisten kanssa tehtävää vapaaehtoistyötä varten. Opas on nimeltään Vapaaehtoiset pakolaisten tukena - Kokemuksia auttamisesta ja ystävyydestä. Sisältö on joiltain osin samaa kuin Kotoutumisen tukena oppaassa, mutta näkökulma on kuitenkin selkeästi pakolaisissa ja työssä jonka voi aloittaa kun oma kotikunta vastaanottaa pakolaisia tai kuntaan tulee vastaanottokeskus. Oppaassa pyritään vastaamaan vapaaehtoistyötä harkitsevan mieleen usein nouseviin kysymyksiin ja rohkaisemaan toiminnan aloittamiseen. Oppaassa neuvotaan, miten toimia sen jälkeen kun on saanut tietää, että oma kunta on vastaanottamassa pakolaisia ja olisi kiinnostunut aloittamaan toiminnan heidän kanssaan. Tärkeitä ohjeita annetaan myös yhteistyökysymyksissä; on hyvä yhdistää voimia ja toisaalta välttää aktiviteettien ja toiminnan päällekkäisyyksiä muiden toimijoiden kanssa. Viranomaisten kanssa yhteistyön tekemiseen annetaan myös perustietoja, sekä pakolaisuuteen liittyvä perustieto pähkinän kuoressa. (Suomen punainen Risti, 2015.) SPR:n laajasta toiminnasta valitsin tarkasteluun kuitenkin vastaanottokeskuksissa tehtävän palkkatyön sekä vapaaehtoistyön juuri sen ainutkertaisuuden ja ajankohtaisuuden vuoksi. Järjestön verkkosivuilla vastaanottokeskusten toiminnasta on saatavilla tietoa useassakin kohdassa. Punaisen Ristin vapaaehtoisille on omat RedNet- verkkosivut, joissa vastaanottokeskukset on listattu ja joissa esitellään niiden toimintaa. Vastaanottokeskusista on myös saatavana pieni käsilehtinen; ”Vastaanottokeskus- auttaa ja tukee turvapaikanhakijoita”. Pienessä, muutaman sivun lehtisessä esitellään tiiviisti järjestön arvoja ja perusteet pakolaisten vastaanottamiseen arvojen ja kansainvälisten sopimusten perusteella. Niiden lisäksi kerrotaan vastaanottokeskusten tehtävistä ja toiminnasta niissä. Alaikäiset turvapaikanhakijat käsitellään lyhyesti oman otsikon alla. Vastaanottokeskukset ympäristönä: Käytännön olosuhteita vastaanottokeskuksissa kuvaavaa painettua tietoa oli vaikea löytää, mutta yleiseen tietoon nojaten ja haastateltavien kuvauksista päätellen olosuhteet muuttuvat nopealla tahdilla. SPR:n vastaanottokeskukset ovat ostopalveluna tuotettuja, eli maahanmuuttovirasto määrittelee käytössä olevat resurssit ei järjestö itse. Siten järjestön omat mahdollisuudet vaikuttaa palvelun sisältöön ja myös sen

kehittämiseen ovat hyvin rajalliset. Vastaanottokeskuksia perustettiin turvapaikan hakijoiden määrän nopean kasvun vuoksi lyhyellä varoitusaajalla. Tilanteeseen nähden voikin todeta, että SPR selvisi tehtävästään silti vähintäänkin kohtuullisesti. Turvapaikan hakijoiden määrä vaihteli heidän saatuaan päätöksensä, jolloin heidät siirrettiin eteenpäin sijoitettavaan kuntaan tai heidät palautettiin lähtömaahan. Myös fyysiset tilankäyttöön liittyvät järjestelyt saattoivat muuttua viikossa, kuten myös henkilökunta sekä vapaaehtoiset. Olosuhteita vois siis luonnehtia haasteellisiksi sekä palkatun, että vapaaehtoisen työvoiman kannalta. Palaan vastaanottokeskusten olosuhteisiin tarkemmin analysoidessani haastateltavien kokemuksia vapaaehtoistyöstä sekä työskentelystä palkattuna.

Mannerheimin lastensuojeluliitto (MLL)

Toisin kuin SPR, MLL on suomalainen järjestö. Yhtenä tunnetuimmista järjestöistämme sen kansainvälinen ja monikulttuurinen toiminta ei siis kuitenkaan lähtökohtaisesti ole kansainvälistä ja monikulttuurista. Järjestö on ”auki maailmaan” ja tälläkin hetkellä mukana mukana kansainvälisessä yhteistyöhankkeessa Finnish Safer Internet Centre -projekti (FISIC), jonka tarkoitus on lisätä media-taitoja ja toisaalta lisätä tietoisuutta median ja internetin riskeistä. Järjestö on niin ikään mukana käynnissä olevassa monikulttuurisessa päihdekasvatushankkeessa, joka on EHYT ry:n hallinnoima. Hanke pyrkii kasvattamaan maahanmuuttaneiden vanhempien tietoisuutta päihteistä ja tukemaan siten heidän vanhemputtaan. Samassa hankkeessa kehitetään päihdetyön kulttuurisensitiivisyyttä. Näiden lisäksi järjestöllä on kehitysyhteistyöhanke Väestöliiton kanssa Malawilla. Sen lisäksi, että järjestö osallistuu pakolaisten olojen parantamiseen osallistumalla vaate- ja lelukeräyksiin yhteistyössä muiden järjestöjen kanssa sekä joidenkin vastaanottokeskusten toimintaan mm. pitämällä lapsiparkkia vanhempien kielikurssin ajan, sen Uudenmaan piiri on myös itse perustanut kaksi vastaanottokeskusta ilman vanhempia maahan saapuneille alaikäisille turvapaikanhakijoille. Järjestön eri tasoinen monikulttuurinen toiminta on siis runsasta. Työssäni olen kuitenkin haastatellut ja tutkinut järjestön Ystäväksi maahanmuuttaja äidille- toimintaa. MLL on aloittanut Ystäväksi maahanmuuttajaäidille toiminnan vuonna 2011. Järjestön tarkoitus on tukea maahanmuuttajaäitejä kotoutmaan ja oppimaan suomenkieltä. Järjestö hakee suomalaisia äitejä ja luo kontaktin tämän ja maahanmuuttajaäidin välille. Organisaatio toimii

myös taustatukena ystävyksille ja tarjoaa apua mahdollisissa haasteissa. Maahanmuuttajaäidit ovat tärkeitä intervention kohteita, koska he jäävät pienten lasten vuoksi helposti kielikurssien ja muun sosiaalisen elämän ulkopuolelle, eikä paikalliseen, kotona lasten kanssa oleville äideille tarkoitettuun toimintaan ole välttämättä helppoa lähteä tutustumaan yksin. Vanhempien tukiverkostot vaikuttavat heidän vointiinsa ja siten suoraan myös lasten hyvinvointiin (Kuittinen & Isosävi, 2013, 92). Käytännössä järjestö ei kuitenkaan aseta äitiyttä ehdoksi ystäväksi hakeutumiselle, eikä ystävän etsimiselle. MLL:n verkkosivuilla esitellään toimita usealla kielellä. Toiminnassa on mukana yli 50 kansalaisuutta. Toiminnan alussa on perehdytyskoulutus sekä koulutusta on saatavissa lisää myös myöhemmin oman mielenkiinnon mukaan. Ystävä toiminta aloitetaan aina vapaaehtoisen, maahanmuuttajan ja MLL:n palkatun koordinaattorin yhteisellä tapaamisella. Koordinaattorin tuki on aina tarjolla, mikäli jompikumpi ystävä-toiminnan osapuolista sitä kokee tarvitsevänsä. Ystävä -toiminnassa mukana oleville järjestetään myös yhteisiä tapaamisia, joissa vapaaehtoiset että maahanmuuttajanaiset ovat mukana. Pääsääntöisesti toiminta kuitenkin perustuu ystävysten itsenäiseen tekemisen suunnitteluun ja sopimiseen, jolloin vuorovaikutuksen hyvä rakentuminen on keskeisessä roolissa (MLL:n verkkosivut). Toimintaan haetaan suomea puhuvia, luotettavia, tavallisia naisia, jotka ovat sitoutuneet myös vapaaehtoistyön eettisiin periaatteisiin, joista tärkeimmät ovat vaitiolovelvollisuus ja vastavuoroisuus. Vapaaehtoisen ystävän toivotaan sitoutuvan toimintaan vähintään vuodeksi (MLL:n Uudenmaan piiri: Ystäväksi maahanmuuttajaäidille- esite.).

4. HAASTATTELUT

Valitsin haastattelun aineiston hankkimismetodiksi, koska halusin ihmisten kokemuksista kuvaavia esimerkkejä. Lähdin myös oletuksesta, että osa kysymyksistä käsitteli teemoja, jotka saattoivat herättää tunteita tai ajatuksia joita ei ole helppo ilmaista. Lähestymistapani on jossain määrin aineistopohjainen. Haastattelutilanteissa tein lisäkysymyksiä myös paljon sen perusteella, miten haastattelu eteni. Haastattelukysymykseni olivat valmiina, mutta hieman haastateltavan vastauksesta riippuen, se saattoi reitittyä toisin. Lähestyttiin siis avointahaastattelua. (Metsämuuronen, 2003). Näkemykseni oli, että keskustelun edetessä haettu tieto ei aina tullut esiin sitä suoraan kysyttäessä, vaan lisätietoa tuli usein lisää keskustelun edetessä, jolloin haastateltavat, eivät itse huomanneet antavansa tietoa aiheesta. Tämä myös jossain määrin toteutui. Pyrin hakemaan tietoa sekä maahanmuuttajien kanssa työskentelevien työhyvinvoinnista ja jaksamisesta, että työtyytyväisyyteen liittyvistä tekijöistä, joista

OK-opintokeskuksen työtyytyväisyyskyselyssä saatiin tietoa. Nauhoitin haastattelut ja litteroin ne. Haastateltavista kaksi on palkattuja työntekijöitä ja loput seitsemän vapaaehtoisia. Haastattelukysymykset poikkesivat hieman palkattujen työntekijöiden ja vapaaehtoisten välillä. Haastattelut toimivat erilaisissa tehtävissä joko Suomen punaisen ristin ylläpitämässä vastaanottokeskuksissa tai Mannarheinin lastensuojeluliiton Ystäväksi maahanmuuttajaäidille-toiminassa. Osa vapaaehtoistyötä tekevästä teki myös toisissa järjestöissä eri maahanmuuttajiin liittyvää vapaaehtoistyötä. Pyrin rajaamaan haastattelut koskemaan juuri käsillä olevaa maahanmuuttajatyötä, mutta otin käyttöön muista toiminoista saatavaa tietoa, mikäli pystyin käyttämään sitä työn yleisluontoisesti maahanmuuttajatyötä käsitteleviin osuuksiin. Valitsin tietoisesti toimintamallit, jotka olivat hyvin erilaisia keskenään. Eniten sain haastateltavia MII:n Ystäväksi maahanmuuttajaäidille-toiminnasta. Kaikki haastattelut olivat naisia. Osa heistä oli eläkkeellä, osa työelämässä. Yksi haastatelluista oli opiskelija. Ihmisten koulutustausta ja asema työelämässä ovat myös hyvin vaihtelevia. Osalla oli takanaan yliopisto-opinnot toisilla taas ammatillinen koulutus. Vastaanottokeskuksista haastattelujen saaminen oli haasteellista, vaikka SPR:n Uudenmaanpiirin työntekijä auttoi minua haastateltavien saamisessa. Vastaanottokeskuksissa tekemä työ on kuitenkin niin tärkeää ja ollut runsaasti esillä, että halusin niiden äänen kuuluvan työssä, vaikka se osaltaan pidensi työn valmistumista. Henkilöistä osa halusi, ettei heitä tunnustettaisi, siksi pyrin käsittelemään haastatteluaineistoa siten, että järjestön, toiminnan, alueen ja haastatellun yhdistäminen ei ole mahdollista. Myös haastateltavien nimet on vaihdettu. Haastattelukysymykset laadin OK-opintokeskuksen työtyytyväisyyskyselyn, maahanmuuttajiin kohdistuvan aggressiivisen julkisen keskustelun, oman kokemukseni ja sen tiedon perustella, mitä vastauksia sain toiminnasta haastattelujen edetessä. Halusin myös hahmottaa vaikuttavatko samat asiat vapaaehtoistyön ja palkkatyön mielekkyyteen ja toisaalta haastavuuteen. Vertaan vastauksia erityisesti kolmen OK:n kyselyn näkökulman kanssa. Vertailen saamiini vastauksia OK-opintokeskuksen työtyytyväisyyskyselyn tuloksiin. Toiseksi halusin tietoa kulttuurierojen kokemisesta. Kulttuurierot tulevat esiin mm. tavassa kommunikoida (Kudykunst & Kim, 2003, 22). Kolmanneksi halusin varmistaa, että maahanmuuttajien kanssa ennen kaikkea vapaaehtoisina työskentelevät voivat hyvin. Erityisesti pakolaisina Suomeen tulleilla saattaa olla takanaan hyvin raskaita kokemuksia ja jos ne jostain syystä jäävät havaitsematta vastaanottokeskuksessa, saattaa olla ettei reitti mielenterveyspalvelujen piiriin löydykään helposti tai oireita on kulttuurieroista johtuen vaikea löytää samoilla mittareilla kuin kantaväestöltä (Castaneda ym., 2012, 149,161). Tällöin voi olla riski, että vapaaehtoiset päätyvät painimaan liian isojen, ammattiapua vaativien ongelmien kanssa.

Vapaaehtoisille tarkoitetut kysymykset olivat seuraavat:

1. Kerro kuka olet, kuinka kauan olet tehnyt vapaaehtoistyötä ja missä järjestössä työskentelet.
2. Kerro ikäsi.
3. Kerro elämäntilanteestasi; oletko työelämässä, eläkkeellä, kotiäiti, opiskelija tai jotain muuta?
4. Mikä on koulutuksesi? Mikä olet ammatiltasi, mitä työtä teet tai olet pääasiassa tehnyt?
5. Kuvaile vapaaehtoistoimintaasi: Millaista se on? Teetkö sitä etupäässä yksin, pareittain vai ryhmässä?
6. Onko vapaaehtoistyösi ammatillisesti ohjattua? Ts. Onko lähin ohjaajasi palkattu työntekijä?
7. Elämässä voi tietysti tulla yllättäviä muutoksia, mutta jos niitä ei lasketa, niin näetkö itsesi tekemässä nykyistä vapaaehtoistyötäsi pitkään?
8. Miksi teet vapaaehtoistyötä?
9. Kulttuurierot vaikuttavat kommunikaatioon muutenkin kuin kielen alueella. Oletko kokenut tilanteita, joissa väärinymmärrys on liittynyt mielestäsi muuhun kuin kieleen?
10. Mistä kansallisuuksia ihmiset/ihminen jonka kanssa työskentelet edustaa/edustavat? Jos kansallisuuksia on paljon, mainitse yleisimmät.
11. Kuinka ”selvitätte” tilanteet?
12. Millaisista asioista teidän on vaikea puhua keskenänne? Onko esim. aiheita joiden selvästi huomaat olevan vastapuolelle vaikeita?
13. Eroavatko mielestäsi teidän tapanne kommunikoida jollain muulla tavalla?
14. Millainen olet ihmisenä? Oletko a) käytännöllinen toimija b) empaattinen rinnalla kulkija
15. Oletko tekemisissä maahanmuuttajien kanssa, joilla on traumoja?
16. Kuormittavatko traumat tai elämän haasteellisuus vuorovaikutustanne??
17. Mikä auttaa kuormittavuuteen? Miten taustaorganisaatiosi on varautunut ja

tukenut jaksamistasi?

18. Millä tavoin palkkatyön ja vapaaehtoistyön tekeminen eroavat toisistaan, miten ne mielestäsi tuntuvat erilaiselta?
19. Mitä ominaisuuksiasi tai taitojasi voit hyödyntää työssäsi?
20. Kumpi on sinulle työssä tärkeämpää se, että voit rennosti käyttää jo olemassaolevia taitojasi ja ominaisuuksiasi vai se, että opit uutta?
21. Mitkä ovat vahvuuksiasi vapaaehtoistoiminnassasi?
22. Minkä koet haasteellisena?
23. Koetko haasteet kuormittavina? Vaikuttavatko ne työn mielekkyyteen?
24. Kuinka haasteellisuus vaikuttaa mielestäsi niihin ihmisiin, joiden kanssa työskentelet? Maahanmuuttajiin tai työkavereihin?
25. Onko jotain tähän vapaaehtoistoimintaan liittyvää, jossa toivoisit olevasi parempi?
26. Jos kaipaat tukea työhösi, antaisiko sitä parhaiten a) koulutus, jossa jaettaisiin tietoa, jostain työhösi liittyvästä osa-alueesta? b) Yhteiset palaverit samaa vapaaehtoistoimintaa tekevien ja työn koordinoijan kanssa? c) Työtehtäväsi ja roolisi selkeytys tai työn järjestäminen d) jokin muu, mikä?
27. Ovatko vapaaehtoistoimintaan perehdytys ja koulutus mielestäsi tärkeitä? Miksi?
28. Mikä vapaaehtoistyöhösi saamassasi koulutuksessa on ollut hyödyllisintä?
29. Vaikuttaako tiedotusvalineissä ja sosiaalisessa mediassa käytävä keskustelu työhösi vapaaehtoisena?
30. Entä yhteiskunnallinen ilmapiiri?
31. Miten ilmapiiri mielestäsi vaikuttaa maahanmuuttajiin, joiden kanssa teet vapaaehtoistyötä?

Kysymykset yksi, kaksi ja kolme antoivat perustiedot haastateltavista, heidän elämäntilanteestaan ja siitä, missä he vapaaehtoistyötä tekevät. Sain myös tietää, oliko joku mahdollisesti tehnyt töitä maahanmuuttajien ja monikulttuurisuuden parissa, mikä vaikuttaisi siihen lähtöasetelmaan, mikä hänellä olisi

vapaaehtoistyöhön. Kysymyksellä neljä sain tietoa siitä, millainen heidän koulutuksensa oli. Oliko heillä esimerkiksi esim. monikulttuurista osaamista, mikä oltiin hankittu jo opiskeluaikana. Sain myös tietää, oliko joku mahdollisesti tehnyt töitä maahanmuuttajien ja monikulttuurisuuden parissa, mikä vaikuttaisi siihen lähtöasetelmaan, mikä hänellä olisi vapaaehtoistyöhön. Kysymyksellä viisi sain yleiskuvan siitä, mitä haastateltavan vapaaehtoistyö pitää sisällään. Kuudennen kysymyksen tarkoitus oli hahmottaa eroa ammatillisesti ohjatun ja vapaaehtoisten itsensä työhön antaman ohjauksen välillä. Kysymyksellä seitsemän sain tietää, tunsivatko vapaaehtoiset sitoutuneensa toimintaan. Kahdeksannen kysymyksen tarkoitus oli saada tietoa vapaaehtoisten motivaatiosta toimintaan. Kuinka paljon kulttuurierojen (tai niiksi tulkittujen) koetaan olevan syynä väärinymmärryksille kielellisten ongelmien sijaan? Siihen vastasi kysymys yhdeksän. Kymmenes kysymys kartoitti vapaaehtoisten osaamista ja kykyä ratkaista syntyneitä tilanteita, jotka voi nähdä myös osaamisen valossa. Kysymyksellä 11 sain tietää kansallisuuksista, joiden kanssa vapaaehtoinen työskenteli, oliko kulttuurietäisyys oman ja toisen kulttuurin edustajan välillä pitkä vai lyhyt. Näkyisikö se mahdollisesti heidän vuorovaikutuksessaan. 12. kysymys palasi viestintään liittyviin teemoihin, joihin kulttuurierot mahdollisesti vaikuttaisivat, kysymys 13 jatkoi samaa teemaa. Kysymyksellä 14 halusin tietoa siitä, millaisena osaajana vapaaehtoiset itsensä kokivat. 15., 16. ja 17. kysymys koskivat työhyvinvointia. Varsinkin pakolaisten kanssa työskennellessä saattaa joutua tekemisiin todella raskaiden kokemusten kanssa. Kysymys 18 kysyi vastaajien kokemusta palkka- ja vapaaehtoistyön erosta. Halusin kysymyksellä tietää, näkivätkö ihmiset yhtäläisyyksiä vapaaehtoistyön ja palkkatyön välillä ylipäätään ja vaikuttaisiko se heidän odotuksiinsa vapaaehtoistoimintaan nähden. Kysymys 19 koski vastaajan jo olevia taitoja tai ominaisuuksia, joita koki voivansa hyödyntää toiminnassa, toisin sanoen kokemusta osaamisesta. 20. Kysymyksellä halusin tiedustella vastaajan tarvetta kehittää työssä itseään. Kokevatko ihmiset vapaaehtoistyössä tarvetta kehittyä. Samoin kysymyksellä 25. Kysymyksellä 21 hain vastaajan kokemusta siitä, missä hän on hyvä. Mistä hän sai työn iloa. Kysymyksellä 22. hain tietoa koetusta työn haastavuudesta. Olivatko haasteet sellaisia, että niihin voitaisiin vastata kouluttamalla, tai tukemalla vapaaehtoisia muulla tavalla. Seuraavalla kysymyksellä mittasin edelliseen kysymykseen liit-

tyneen haasteen suuruutta; haittaako haaste toiminnassa koettua mielekkyyttä. Kysymys 24 jatkoi vielä samasta aiheesta hakien tietoa, mille laajuudelle mahdollisen koetun haitan koettiin ulottuvan. Kysymyksellä 26 hain uudestaan tietoa siitä, oliko vastaajalla halua kehittää itseään jollain toiminnassa tarvitulla taidolla ja millaisesta kehittämisestä olisi kyse ja minkä tyyppinen toiminta vastaisi kehittämistarpeeseen. Kysymyksillä 27 ja 28 hain tietoa vapaaehtoisten kokemuksesta sen perehdytyksen ja koulutuksen hyödyistä, minkä he olivat jo saaneet. Näin saan tietoa myös mukana oleville järjestöille siitä, mitä tähän haastatteluun osallistuneet antavat saamastaan perehdytyksestä palautteeksi. Kysymyksillä 29, 30 ja 31 hain tietoa vastaajien kokemuksista liittyen sosiaalisessa mediassa ja yhteiskunnassa laajemminkin käytävään hyvin maahanmuutto vastaiseen keskusteluun, joka on saanut myös vihapuheen muotoja.

Palkatulle henkilökunnalle kysymykset olivat hieman toisenlaiset:

- Kerro kuka olet ja missä työskentelet?
- Kuinka kauan olet tehnyt työtäsi? (Osaaminen)
- Mikä koulutuksesi on? (Osaaminen)
- Minkä ikäinen olet?
- Mitä erityispiirteitä mielestäsi maahanmuuttajatyössä on? (substanssiosaaminen)
- Oletko kouluttautunut juuri maahanmuuttajatyötä varten? Kuinka koulutukset ovat auttaneet työn tekemisessä? (osaaminen ja osaamisen kehittäminen)
- Haluaisitko, että koulutuksia olisi enemmän? Jos, niin miksi? (Haluaisiko kehittää osaamistaan, mitkä haasteet)
- Mitkä ovat mielestäsi tämän maahanmuuttajatyön haasteet? (osaaminen, substanssiosaaminen)
- Millaisissa asioissa vapaaehtoiset kaipaavat tukea? (osaaminen, substanssiosaaminen)

- Millaisten syiden arvelet olevan tuen tarpeen takana? (osaaminen, substanssiosaaminen)
- Koetko itse saavasi tukea työn ollessa haasteellista? (organisaation tuki)
- Mitä ominaisuuksia ja taitoja itse saat ja voit käyttää työssäsi? (työnilo, osaaminen)
- Koetko, että olet saanut ja voinut kehittää itseäsi? (haluaako, onko voinut, onko kehittämisen haasteita)
- Onko itsesi kehittäminen työssä tärkeä osa työhyvinvointiasi? (Tukeeko kyselyn tulosta)
- Haluaisitko kehittää jotain taitojasi, joita tarvitsisit työssäsi? Onko siihen resursseja? (Osaamisen kehittäminen ja sen haasteet)
- Olisiko mielestäsi ohjaamassasi maahanmuuttajatoiminnassa jotain, mitä tarvitsisi kehittää tai, jota itse haluaisit kehittää? (Toiminnan kehittämisen haasteet)
- Mikäli joko oman osaamisesi tai toiminnan kehittäminen ei ole mahdollista, mitä haittoja siitä mielestäsi seuraa? Entä vaikuttaako se omaan motivaatioosi ja työn antavuuteen? (Kokeeko vähenevä työtyytyväisyys?)
- Mikä on oman työviihtyvyytesi kannalta oleellista? (onko sama kuin kyselyssä?)
- Vaikuttavatko yhteisunnallinen ilmapiiri ja sosiaalisessa mediassa käytävä keskustelu työhösi? Miten? (Miten suhtautuu toiminnan vapaaehtoisten vastauksiin)

Seuraavassa käsittelen haastatteluista saamiani tietoja valitsemieni eri näkökulmien valossa. Liitän niihin myös tietoa, jota pidän hyödyllisenä esiin haastattelussa nousseen teeman ymmärtämiseksi. Järjestöillä on myös maahanmuuttajatyön malleja, joka ovat aika samantapaista keskenään, mutta tarkoituksella valitsin toisistaan selkeästi poikkeavat mallit, koska erityyppisistä toiminnoista saatava tieto on monipuolisempaa. Käsittelen myös palkatun henkilökunnan ja vapaaehtoisilta haastatteluista saamani tiedot omissa kappaleissaan.

5. TULOKSET

5.1. Vastaanottokeskuksen palkattu työntekijä

Ensimmäisenä käsittelen SPR:n vastaanottokeskuksen työntekijän haastattelun. Käsittelen haastattelun perusteellisesti, koska haastateltava edustaa järjestöjen ostopalvelutoimintaa, ja koska haastattelussa tuli esiin monia asioita, jotka ovat huomion arvoisia. Haastattelemani kaksi järjestössä palkattuna maahanmuuttajatyötä tekevää olivat työnkuvaltaan melko erilaisia. Myös lähtökohdat olivat hyvin toisenlaiset. Spr tuottaa ostopalveluna vastaanottokeskusten perustamisen ja ylläpidon maahanmuuttovirastolle. Tiukka valtion talous leimaa siten vastaanottokeskusten työoloja. Spr:n vastaanottokeskuksen työntekijä oli 30- vuotias nainen. Hänellä on takanaan korkeakouluopintoja. Vastaanottokeskus, jossa hän työskenteli oltiin perustettu syksyllä 2015. Tuolloin hän myös aloitti työssään.

Kutsun työntekijää Nannaksi. 5. kysymykseen, jossa tiedustelin hänen käsitystään maahanmuuttajatyön erityispiirteistä hän vastasi, että yleistä kulttuurien ymmärrystä tarvitaan, sekä taitoja ihmisten kanssa työskentelyyn. Tämä vahvistaa Ok:n kyselyn tulosta, jossa todettiin järjestötyöntekijöiden oman arvion mukaan vuorovaiikutustaitojen olevan keskeisiä taitoja ja myös vaatimuksia järjestötyössä. Vastaanottokeskuksessa tarvitaan myös asiakaspalvelutaitoja. Myös ne ovat järjestöosaamisen vahvuusalueita. Varsinaista maahanmuuttajatyöhön valmistavaa koulutusta Nannalla ei ole takana, mutta korkeakouluopintojaan hän pystyy soveltamaan suoraan tietyille osa-alueelle työssään. Hän kertoo laajasta kokemuksestaan maahanmuuttajatyöstä ja vapaaehtoistoiminnastaan alalla myös ulkomailla. Hän kokee kokemuksen kouluttaneen hänet: *“...mä oon tehny vapaaehtostyötä maahanmuuttajien kanssa jo kauan enen tätä työtä... et se oli mun kouluni siihen monikulttuurisuustyöhön...et en oo varsinaisii koulutuksi käyny paitsi Spr:n vapaaehtoskoulutuksii...”*. Kysyykseen numero seitsemän, haluaisitko, että koulutuksia olisi enemmän, jos niin miksi? Nanna vastasi, ettei koe tervitsevansa koulutusta lisää. Vastaus kumoutuu myöhemmin haastattelun edetessä. Haasteista kysyttäessä esiin nousevat kulttuurierot: *“... kulttuurierot eri asiakkaiden välillä niinku joskus tuo konflikteja. He eivät ymmärrä toistensa tapoja niinku tehä asioita ja sitte taas eihän mekään aina ymmärretä heidän tapojaan tehdä asioita, mut se niinku, niiden asioiden selvittäminen...”*. Tämä vahvistaa oman olettamukseni siitä, että kulttuurierot tuovat ominaislaatua maahan muuttajajien

kanssa tehävään työhön.

Nannan työhön kuului nimellisesti 10% vapaaehtoisten ohjaamiseen tarkoitettua työaika. Tätä hän ei kuitenkaan ehdi tehdä, koska haluaa priorisoida asiakkaiden kanssa tehtävän työn, jota on myös vastauksista päätellen liikaa: *“...et vaikka mä vastaan vapaaehtoisista täällä nii se on 10% mun työajasta ja sillä ei ole niinku minkään näkösiä oikeita mahdollisuuksia niinku tehdä sitä työtä...eli ei ole sellasta henkilöä, joka vastais”*. Kysymyksessä 10 kysyin, millaisissa asioissa vapaaehtoiset kaipaavat tukea? *“Monenlaisissa. Samanlaisissa ku mitä muukin henkilökunta tarvii. Siis asiakastyöhön nähden, et joskus on haastavia tilanteita, jota ei vapaaehtoiset pääse purkamaan. Ne kuulee asioita ja sit ei oikein oo ketää kenen kanssa niistä vois jutella...eli oikeestaan vastaanottokeskuksissa ei ole niinkun vapaaehtosten ohjausmahdollisuutta vaan sen kuuluu tulla vapaaehtoisilta iteltään, eli kuuluu olla joku vastuu-ohjaaja...Maahanmuuttovirasto ei laske henkilömitoituksessaan sillä tavalla , et sielt sais niinku jollekki tällaselle asialle...”*. Tarkennan vielä kysymystä vapaaehtoisten tuen tarpeesta ja Nanna vastaa, että hän epäilee, että kaikissa vastaanottokeskuksissa on sama tilanne; vapaaehtoiset tarvitsevat henkilökunnalta aikaa, jota ei ole. Häntä myös huolettaa, saavatko vapaaehtoiset sitä kiitosta, mikä heille työstä kuuluu. Nannan käsitys oli, että vapaaehtoiset joutuvat haastaviin tilanteisiin, jota eivät pääse purkamaan. Sekä Nannan, että vapaaehtoisten kannalta voisi olla hyvä, että asian todellinen tila selviettäisiin. Haastateltava tosin toteaa tietävänsä, että vapaaehtoisille Spr tarjoaa jotain työhönohjauksen tapaista, mutta hänen vastaanottokeskuksessaan vapaaehtoiset eivät ole olleet siitä hänen tietämänsä mukaan kiinnostuneita. Seuraavaksi kysyin tarvitsisivatko vapaaehtoiset hänen mielestään enemmän koulutusta tms. Nannan mielestä eivät tarvitse, mutta: *“...”...Mä koen, et ei hirveesti. He on käyny niitä Punasen ristin peruskoulutuksia ja niitähän mä kannustan kaikkia käymään, jotta kaikki tavallaan sen vapaaehtoisuuden säännöt on selvät kaikille...”*. Hän mainitsee tässä yhteydessä myös, että muutoin hän joutuisi käymään jokaisen vapaaehtoisen kanssa yksitellen läpi tietyt perussäännöt. Seuraavassa puheenvuorossa hän toteaa: *“ No mä suosittelen kakille, et he liittyis Punasen ristin vapaaehtoisiks...Mä koitan saada ne tän täällä meillä toimivan osaston vapaaehtoisiks ja sitä kautta siihen samaan syssyyn kyllä se ois kaikille helpompi, et ne ois...”*.

Seuraavaksi kysyin Nannan omasta jaksamisesta. Kysymys numero 12. Nanna

vastaa: *“...No meil oli ihan niinku hyvin tota.. et ei oo vielä tuntunu ainakaan mielettömän rankalta. Mun mielest mul on ihan ollu hyvät rahkeet tähän työhön ja tietysti kiire on ikuinen... et sehän on semmonen, minkä kanssa joutuu niinku vaan opetteleen vaan sitte, et se ei vaan niinku lopu koskaan se semmonen hulabaloo täältä. Mut se on työn luonne ja ei se silleen välttämättä kuormita. Pitää ite sit osata silleen, ettei tee sitte ylitöitä ja... Rajata. Ja siis ei me ylitötä voidakkaan tehdä ees periaatteessa. Se ei oo niinku sallittua, et pitää sitte ottaa ne tunnit pois muualta. Mutta tota... Ei se, ei se asiakastyökään, vaikka se tavallaan voi olla rankkaa, nii se vaan riippuu sit jokaisesta työntekijästä itsestään, miten niitä niinku hallitsee...”*

Vastauksessa korostuu työntekijän oma vastuu työn kuormittavuuden hallinnasta. Vastauksesta johtuen kysyin näkyykö työpaikalla merkkejä empatiauurpuksesta tai vastaavasta. Nanna vastasi: *“...Siihen on kyllä iso riski, et kyl mä sanoisin, et ei se oo mikään tuntematon ilmiö täällä, mut kyl kaikki on joutunu niinku, et se ois loputon suo, jos siihen lähtis, että kyl kaikki joutuu, et vaik joku semmonen viikko, et on tullu vaikka useampia asukastapauksia, jotka on rankkoja, niin kyllähän se viikko on site uuvuttavampi, mutta kyllä siitä nouseaan sitten, et ei se niinku oo semmonen, et siite vaan laskee ku lehmän häntä se oma vointi, et ei se mee niin ,et sit sielt nouseaan, ihan ite ja työkaverien avulla ja työnohjaustahan meil on ryhmässä, et oishan se ihanaa jos se ois yksilöohjausta. Se olis ihan mahtavaa, mut kylhän kaikki tietää, et semmoseen ei oo mitään resursseja. Kyl mä ottasin vastaan kaiken tommosen, jos semmosta ois tarjolla. Ehdottomasti. Et on sillä niinku tavallaan tarvetta. Mutta tota... kun tietää, on alusta saakka tienny, että ei sitä tuu tapahtumaan niin sitte on joutunu löytään ne muut keinot käsitellä niitä. Ne niinku rankemmat asiat työssä et ei... eikä kaikki koe niinku rankoiks... “. Onneksi työntekijöille on työnohjausta. Vastaus antaa myös viiteitä siitä, että työyhteisö antaa tukea työn ollessa haasteellista. Tosin seuraavasta vastauksesta ilmenee, ettei työhön liittyvä “empatia taakka” jakaudu aivan tasaisesti: *“...Ja tietysti tiimissä o eri työntekijöitä ja toiset tekee. Esimerkiks ne jotka tulkaa joutuu paljo kovemmalle rasitukselle ku ne jotka osaa vaan suomee eikä oo niinku... et tiimissä on niinku hirveen erilaisii rooleja vaikka kaikki ois ohjaaja nimikkeellä esimerkiks nii. Ja sitte taas niinku johto ei tee asukastyötä ja asiakastyötä yhtä paljon kuin ohjaajat, et siinä on niinku monenlaista; sosiaalityöntekijät, sairaanhoitajat joutuu tosi koville ja sitte ne jotka tulkaa joka ikisen tilanteen. Nii... vaikka he ovat vaan ohjaajia, eikä tulkeja niin kyllä he joutuvat niinku kuulemaan niinku tosi isoja asioita. Et heistä mä oon niinku eniten huolissani jos aattelee sillai ni-**

inku työntekijöitä ja heidän jaksamistaan niin kyl se on he joil on se sama kielitaito asiakkaiden kanssa nii ne on ne jotka on kovimmilla...”

Kysymyksessä 13 palasin ohjaajan omaan osaamiseen. Ok:n kyselyssä selkeästi esiin tullut vahvuus vuorovaikutustaidot, tulivat esiin myös Nannan vastauksessa, mutta myös vapaaehtoisten johtaminen : *“...Mä koen, et siinä vapaaehtoistyön vastaavan roolissa sitä aika paljo organisoititaitoja ja semmosta, tota jotenki järjestelmällisyyttä nii niit on niinku joutunut ja saanut käyttää niitä taitoja ja sitte yllättävän paljo ihan samoja taitoja sekä asiakastyössä, että vapaaehtoisten kanssa niinku kommunikoinnissa ja tarvii niinku jotain semmosta yleistä rempseyttä ja sellasta omaa semmosta ne on jo niinku luonteessa olevii juttuja joita tavallaan...”*. Osaaminen koettiin joiltain osin myös henkilökohtaisiksi ominaisuuksiksi:

Noora: Joo! Että ne ei oo edes taitoja vaan semmosii jotenki...

Minä: Ominaisuuksia?

Noora: Nii, ominaisuuksia, että semmosta niinku kannustamista sekä vapaaehtosille, että asiakkaille. Niinku arjessa kannustamista, et sitä niinku. Ja sit se empatia taito on kyl niinku tosi tarpeen, et tääl ei kyl pärjää niinku semmosena tosi kylmänä ohjaajana joka ei kuuntele, kuuntelutaito. Molemmilla sekä vapaaehtosille, että... ja jotenki semmosnen niinku havainnoi niitä tilanteita ja myöskin tosi paljo nyt kun tekee ilman kielitaitoa asiakastyötä nii kaikkien niiden pienten merkkien huomaaminen niinku ilman, et ees ymmärtää, mitä toinen niinku sanoo nii kyl niillä niinku... ne on ollu tosi tarpeellisia ja huomaaki, et ne on semmosia taitoja, mitä ei ehkä aikasemmissa töissä oo edes huomannu. Sosiaaliset taidot.

Maahanmuuttajatyön vuorovaikutustilanteissa on myös erityisiä haasteita. (Puukari & Korhonen 2013)

Seuraavaksi kysyin onko työssä saanut kehittää itseään. Vastaus on ristiriidassa Nannan aikaisemmin antamaan vastaukseen, jossa hän sanoi, ettei koe tarvitsevan sa koulutusta. Nyt hän kertoi vastauksessaan saaneensa työnantajan kustantaman työpaikan ulkopuolella käydyn koulutuksen, jonka hän kokee hyödyttäneen häntä asiakastyössä paljon. Myöhemmin hän lisää, että mös kielikoulutuksista olisi hyötyä. Tärkeimmäksi kieleksi hän mainitsee arabian. Toinen kieli, jonka hän kokisi hyödylliseksi on darin kieli. Osaamisen kehittämisen haasteena on myös hankaluus pystyä irrottamaan ihmisiä esim. koulutukseen työn arjesta ison työmäärän vuoksi. Aihe, joka

tuli esiin myös OK:n kyselyssä.

Työn kehittämisessä hän näkee loputtomat mahdollisuudet: *“...No sit... Siin on niinku loputtomasti kehitettävää, koska siinä on niinku loputtomasti mahdollisuuksia. Siis ...ööö...jotenki, mitä kaikkee voskaan tehdä, jos olis paljo vapaaehtosii ja paljo aikaa ohjata heitä nii sitten meillähän olis aivan niinku mielettömät jutut tääl menossa...”*. Nanna jatkaa: *“...Meillähän on ollu hyviä vapaaehtosia paljon ja on tehty ja ihan tosi kivoja juttuja että ei sillai, mutta mut niinku moni juttu jää siitä ajasta kiinni justiin, että ei ehditä hoitaa ja siihen kotouttamispuoleen mulla olis paljo kehitettävää, mitä voitais tehdä jo tässä vastaanottoaikana. Että ihan, mitä voitais tehdä täällä työntekijöinä ja sitten, että mitä vapaaehtosten kaa, et kaikennäköstä niinku nää on niinku sitte... se on ihan selvää, et nää ihmiset laitostuu tänne aika nopeesti...”*. Turvapaikkapäätöksen saaminen saattoi kestää 8-9 kuukautta. Nanna oli sitä mieltä, että ajan voisikäyttää tehokkaammin kotoutumiseen siitä huolimatta, että asiakas voi saada kielteisen päätöksen.

Seuraavaksi kysyin Nannalta onko hän tyytyväinen siihen, miten työ on organisoitu. Hänen vastauksessaan kuului resurssien kaipuu: *“...Joo, periaatteessa. Ei se niinku periaatteessa; ohjaajat on ohjaajia ja sitten on muu henkilökunta. Kyl se kyl toimii ihan hyvin, et kyl toki niit ohjaajii sais olla vaan enemmän. Se on se, mikä auttais. Nii sitte ois aikaa kaikelle. Ei ois niin kiirettä...”*. Pohdin myös ääneen Nannan vastauksen jälkeen sitä, miten kiire heijastuu asiakkaisiin: *“... Kyllä hekin sen niinkun tietää, että täällä...Me otetaan aika lailla... toki jokainen ohjaaja tekee omalla tavallaan, mut sitte aika lailla niinku priorisoidaan asiakkaiden asioita, että sitte huomaa, että multaki jää sitte ne vapaaehtoset... et jos jostain priorisoidaan, nii ne on ne jotka jää pois ja asiakkiden asiat on ne, jotka hoidetaan samantien... et on semmosia päiviä, et ei ehdi vastata yhteenkään sähköpostiin, koska juoksee ympäri taloo asiakkaiden asioilla. Nii silloin ei ehdi istuun koneella ja tehdä sitä työtä, mis pitäis keskittyä tietokoneella. Et ku siin on nää kaks puolta tässä työssä, nii sitte ei... ja sitku niit tulee putkeen niit päiviä, milloin ei istu koneella, niin se on vaikeeta, mut tää on yhä sitä omaa ajankäyttöä, et ei aina jokainen asiakkaan asia ei ole kiireellinen asia, et sillon pitäs priorisoida sit taas sitä toista työtä, et sais sen kokonaisuuden niinku, mut että...”*. Kiire

Nanna koki, että olosuhteiden kehittämisen mahdollisuuden vaikutus oli aluksi turhauttava. Mikään ei tuntunut toimivan kuin Nanna olisi toivonut. Hän kuvasi

kokemustaan näin: *“...Kyllä se aluks oli aluks tosi turhauttavaa, kun perustetaan keskusta tyhjästä ja mikään ei toimi niinkun haluis sen toimivan, mut sitä pitää vaan jankata sit itselleen ja kaikki jankkaski, et me ollaan tehty parhaamme tän keskuksen perustamisessa ja ei siinä niinku mitään. Jotain varmaan jäi tekemättä, mut... sit jäi ja samaahan sitä tääläki kokoajan, et jotain jää tekemättä, mut sit vaan jää että ei kaikki niinku... tehään se, mikä pystytään ja sit... ei niinku näillä resursseilla muuhun pysty...”*. Nanna myös kokee, että työntekijöiden on tärkeää miettiä omaa jaksamistaan, muuten saattaa uupua.

Työviihtyvyytensä lähteiksi Nanna nimeää asiakkailta saadun palautteen ja työtiiminsä hyvän hengen. Hänen mielestään kiireen keskellä on todella tärkeää, että työkavereiden kesken on huumoria, eikä kiireestä huolimatta työpaikalle muodostu hohumisen ilmapiiriä. Nanna kertoo, että työn kuormittavuutta myös jaetaan työkavereiden kesken, mutta lisää, että tärkein jakaminen tapahtuu tiettyjen työkavereiden kanssa, joihin suhde on läheisempi. Seuraavaksi kysyin, millaisena ihmisenä Nanna piti itseään. Oliko hänelle leimallisempaa olla empaattinen vai kokiiko hän enemmän olevansa organisoija ja käytännön tekijä. Nanna kokee olevansa empaattinen. Hän kuvaa suhtautumistaan näin: *“... et en mä ikinä niinku, jos asiakkaat itkee, niin en mä oo siinä itkemäs mukana siis sillai, et kyl mä ihan hyvin hallitsen ne tilanteet, mut kyl mä jälkeempäin mietin, et mitkä oli hänen tunteitaan tässä, mitkä oli mun omia tunteita tässä ja miten se niinku meni se tilanne, et ei se, et mä en koe vaikeiks niitä tilanteita, vaikka ne on tavallaan raskaita ja haastavia, nii ei ei ne oo mulle vaikeita. Varmasti en olis täs työssä, jos mul ei olis sitä empatiaa näitäkin ihmisiä kohtaan ja näitä tilanteita ja vaikeita elämäntilanteita niinku mis ne on. Niinku siks varmasti nautin siitä asukastyöstä...”*. Olennaista on myös se, mitä Nanna vastaa esittämiini jatkokysymyksiin. Hän kokee olevansa henkilö, joka viihtyy niissä työn osioissa, jotka vaativat empatiaa. Tämä on myös syy, miksi hän on enemmän niissä tilanteissa, jotka vaativat purkua. Nanna kuitenkin kokee löytävänsä keinot purkuun, mutta tämän vuoksi on myös valmis ottamaan vastaan kaiken tuen, mikä työhön annetaan myös yksilöllisen työnohjauksen, mikäli sellaiseen olisi mahdollisuus. Asiakastyön jakautumisesta hieman epätasaisesti oltiin Nannan mukaan tiimissä puhuttu, mutta siihen, että henkilökunnalla oli tiimissä erilaisia rooleja vahvuusalueen mukaan, pidettiin myös hyvänä. Nannan mielestä myös jokaisen työntekijän kuuluu itse päästä pois liian empatiataakan alta, mikäli hän sinne kokee

joutuneensa. Kuitenkin Nanna kokee tilanteen työn ihmissuhdetyön kuormittavuuden osalta olevan kohtuullinen: *“... Ei meil mikään tosi huono tilanne täs oo, mut toki aina on parantamisen varaa...”*

Seuraavaksi kysyin Nannalta, onko julkinen hyvin aggressiivinen maahanmuuttajia vastaan käyty keskustelu sosiaalisessa mediassa ja muissa tiedotusvälineissä vaikuttanut työntekoon

Nanna oli yhdessä vaiheessa mm. lopettanut keskustelun seuraamisen. Hän vastasi näin: *“..Joo, kyl mä lopetin sen yhes vaiheessa sen seuraamisen ihan, että... Mä en kokenu, et siitä sai niinku mitään enää...et se oli aika tota jotenki raskasta lukee. Ei se työ ollu raskasta vaan toi muu, mutta se et jätin niinku lukematta kaikki ja must tuntuu, et mä lopetin niinku uutistenki lukemisen vähäks aikaa jotenki, mikä ei oo hyvä asia sille niinku yleisesti, mut siinä niinku alkukiireessä, ku yritetään perustaa keskusta niin ku lokaa tulee niskaan joka suunnasta ja me kuitenkin koettiin tekevämme täällä hyvää...”*. Haastateltava koki myös voimauttavaksi sen, että samaan aikaan todella raskaan julkisen keskustelun kanssa ihmisten auttamisen halu näkyi vastaanottokeskuksissa todella suurena vapaaehtoisten määränä. Hänestä oli myös erikoista, että media antoi niin paljon enemmän tilaa vihalle kuin auttamisenhalulle: *“...et media toi esiin niinku vääriä asioita ja missään ei näkyny se kaikki ...niinku auttamisen halu, mikä kuitenkin oli valtavaa, et kylhän se anto voimia hirveesti niinku jotenki se muiden ihmisten positiiviset mielipiteet myöskin, että... Eikä meil oo ikinä mitään semmosta uhkaa ollu täällä, et en mä koe, et mä olisin mitenkään uhattuna siks, et mä teen tällast työtä...”*

Työhyvinvoinnin kannalta on helpottava tietää, ettei ainakaan Nanna ollut kokenut työnsä vuoksi uhkaa. Kysyin myös kertoiko Nanna vapaa-ajallaan ihmisille avoimesti, mitä työkseen teki. Ensimmäisessä vastauksessan Nanna kertoo avoimesti kertovansa, mutta jatkokysymysten kohdalla hän kuitenkin vastaa, että vaikka ei ole uhkaa kokenut, niin hän kokee sen liittyvän siihen, että hän on ollut varovainen, eikä ole esimerkiksi Facebookissa tuonut esiin ammattiaan tai sitä, mitä työkseen tekee. Työntekijöiden kesken aiheesta ei myöskään Nannan mukaan oltu keskusteltu. Siihenkin hän näkee yhdeksi syyksi kiireen: *“...Me ei jotenki täällä ehditä istuun alas. Meil ei oo mitään niinku aikaa istuu kahvipöydässä ja puida. Mä oisin mielelläni ehkä jutellu siitä enemmän, ku mä oon höpöttäjä muutenki, kaikki ei oo... et tota...”* ...Nannan mielestä kuitenkin olisi tullut ilmi, mikäli jollekin työntekijöistä aggressi-

ivinen keskustelu olisi herättänyt voimakasta ahdistusta. Hän onkin enemmän puhunut asiasta vapaa-ajallaan ystäviensä ja perheensä kanssa. Asiakkaisiin keskustelu heijastui jonkin verran. Lähinnä Nanna ajatteli heidän saaneen julkisilla paikoilla osakseen huutelua. Negatiivista kokemuksista huolimatta vastaanottokeskuksen asiakkaat saivat myös onneksi nähdä isoa auttamishalua kantaväestön puolelta. Vapaaehtoisten tilanne sensijaan huoletti Nannaa: *“...Mut mä oon ollu niistä vapaaehtoisista kyllä huolissani, et he... koska he ovat sielä omilla profiileillaan niinku pyytämässä apua tavallaan ja lahjotuksia ja sitä sun tätä, että kylhän he, et siel on ollu huonoi kokemuksia, että ei se... Kyl mä sit jotenki silleen ajattelen, et he on mun vapaaehtoisia ja mä oon niistä jotenki silleen...”*. Vastuu ja epätietoisuus vapaaehtoisten jaksamisesta aggressiivisen keskustelun tiimellyksessä tuli siis esiin. Spr:n joutumisen huonoon valoon, joissakin muissa vastaanottokeskuksissa tapahtuneiden henkilökunnan väärinkäytösten takia, Nanna kuittaa sillä, että pakolaisten saapuessa nopeasti asioita tehtiin rivakalla tahdilla ja niin myös rekrytointeja. Hän kuitenkin näki, että olosuhteisiin nähden Spr selvisi tilanteesta hyvin ja keskustusten nopeassa pystyttämisessä ja ylläpidossa onnistumista tapahtui paljon enemmän kuin epäonnistumista.

Johtopäätökset Nannan haastattelusta OK: n kyselyn valossa:

Osaaminen järjestötyössä: Järjestötyön vaatimukset ja toisaalta järjestöyöntekijöiden osaaminen kohtasivat Nannan haastattelun perusteella työtyytyväisyyskyselyä mukaillen. Vuorovaikutustaidot monikulttuurisessa ja monikielisessä vastaanottokeskuksessa ovat tarpeen ja Nanna koki ne myös vahvuusikseen. Työn substanssiosaamisen voi nähdä olevan juuri monikulttuurisuuteen liittyvää osaamista ja myös sitä Nanna koki omaavansa. Toisaalta Nanna myös koki kulttuurierot ja kielitaidon puutteet työn haasteina. Vapaaehtoisten ohjaus kuului myös hänen toimialueeseensa, mutta käytännössä hän ei sitä ehtinyt tehdä. Toimialue kuitenkin yleinen järjestötyössä. Siitäkin huolimatta, että Nanna työskentelee ostopalvelun rajaamissa puitteissa monet järjestötyölle ominaiset osaamiseen liittyvät tekijät täyttyivät. Hän mainitsee osaamisalueekseen myös organisointitaidot, jotka ovat varmasti myös eduksi kiireisessä työssä. Toisaalta Nannan tehtävä rajoittui myös näiden taitojen ympärille. Siten hänen muut taitonsa, eivät tule tehtävän kuvan vuoksi voimakkaasti esiin. Osaamisen yhteisöllisyys tuli myös esiin Nannan haastat-

telussa, hänen kertoessaan tiiminsä jäsenten erilaisista rooleista. Nannan osaaminen on varmasti monelta osalta tasolla, joka luo työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä ja auttaa jaksamaan vastaanottokeskuksen haastavat olosuhteet.

Osaamisen kehittämisen mahdollisuudet ja haasteet järjestöissä: Osaamisen kehittämistä jarruttavat kiire ja taloudelliset resurssit, kuten myös Ok:n kyselyssä tuli esiin. Nanna oli kuitenkin käynyt työpaikkansa ulkopuolisessa koulutuksessa liittyen viestintään ja keskuksessa käytössä olleeseen asiakkaiden rekisteröintijärjestelmään. Hänen mielestään erityisesti arabian kielen taidosta olisi työssä paljon hyötyä. Kielikurssit voisivat olla realistinenkin oman osaamisen kehittämiseen liittyvä tavoite, jota työnantajan kannattaisi harkita. Ok:n kyselyssä tuli esiin myös työntekijöiden vaikeus valita koulutusta. Nannan vastauksissa tuli esiin, ettei hän osannut heti yhdistää työnsä haasteita ja koulutusta toisiinsa. Osaamisen kehittämisen haasteeksi saattaa nousta myös työntekijöiden rajalliset mahdollisuudet omaksua hektisen ja kiireisen työn lisäksi uusia taitoja, sekä mahdollisuus irrottautua jokapäiväisestä työstä.

Työhallinta ja hyvinvointi: Nanna sai käyttää omaa osaamistaan sosiaalisia taitojaan ja monikulttuurista kokemustaan. Siihen ollaan järjestötyössä tyytyväisimpiä. Toiseksi tyytyväisimpiä järjestötyössä ollaan OK:n kyselyn mukaan mahdollisuuteen vaikuttaa omaan työhön. Nannan kuvausten perusteella hän saattoi vaikuttaa jossain määrin esim. siihen rooliin, jonka hän tiimissä otti. Toisaalta hänen kuvauksissaan kiire oli työlle niin leimallista, että oma vaikutelmani on, että työhön ei ole yhtä suurta vaikutusmahdollisuutta kuin järjestöissä yleensä. Työtehtävien sisältö saattaa määrittyä pitkälti laitoksen rutiinien mukaan. Koulutuksista päätellen työssä oli mahdollisuus kehittyä. Nanna oli ollut työssä vasta vajaan vuoden. Olosuhteet työssä olivat olleet hyvin hektiset. Työ ehtii herättää hänessä vielä paljon ajatuksia. Ikävä kyllä Nannan vastauksissa tuli selkeästi esille myös, että hän oli tyytymätön kiireeseen ja työn määrään. Työn määrään oltiin Ok:n kyselyn perusteella järjestötyössä toiseksi tyytymättömmimpiä, heti uusiin tehtäviin perehdyttämisen jälkeen. Myös siinä Nannan työ järjestön ostopalveluna tuottamassa vastaanottokeskuksessa vastasi suurinpiirtein järjestötyöntekijöiden kokemusta. Mahdollisuus kehittää toimintaa törmäsi resurssipulaan. Työtä oli liikaa, jotta sille olisi jäänyt aikaa. Myöskään taloudellisia resursseja ei annettu esim. siihen, että vapaaehtoisia koordinoimaan palkattaisiin henkilö. Vastaanotokeskuksissa työ on paljolti juuri ihmisu-

hdetyötä, jonka on myös todettu lisäävän työn henkistä raskautta. Sisäministeriön eli Suomen valtion alaisuudessa toimivan maahanmuuttoviraston ollessa vastaanottokeskuksen kohdalla palvelun ostajana, onkin huomattava, että tietyt työtyytyväisyyteen negatiivisesti vaikuttavat tekijät ovat olleet selkeästi kasvussa juuri valtion osuudella julkisesta sektorista ”...2008 tutkimuksessa tämä tilanne näyttää korostuneen entisestään. Lähes kaikissa asioissa vaatimukset ovat kasvaneet juuri valtiolla: Työtehtävät ovat lisääntyneet, laajentuneet ja vaikeutuneet. Säästötavoitteet ovat tiukentuneet ja tilapäisiin poissaoloihin ei oteta sijaisia. Valtiosektori johtaa myös uuden kysymyksen kohdalla, nimittäin väittämässä ”henkilöstöä on aiempaa vähemmän suhteessa työmäärään”. Tulos osoittaa varsin selvästi, että valtion tuottavuusohjelma on varsin tehokkaasti viety työpaikoille. (Lehto & Sutela, 2008, 52, 58, 64-66). Tutkimuksen valossa työskentelyssä vastaanottokeskuksessa on useampia tekijöitä, jotka sen mukaan lisäävät työn henkistä kuormittavuutta. Vapaaehtoiset kuuluivat Nannan vastuualueeseen, mutta työn todelliselle tekemiselle ei kuitenkaan ollut aikaa. Se vähensi jossainmäärin hänen työhyvinvointiaan. Hyvinvointiin liittyvä tekijä on myös se positiivinen palaute, mitä Nanna asiakkailta saa. Hän myös kokee tekevänsä jotain merkittävää. Se on myös järjestötyöntekijöille yhteinen kokemus.

5.2 Spr:n vapaaehtoiset

Haastattelin Miaa. Spr:n vastaanottokeskuksessa vapaaehtoisena työskentelevää 22-vuotiasta yliopistopiskelijää. Mia on tehnyt vapaaehtoistyötä Spr:llä kolme vuotta. Tosin vapaaehtoistoiminta ei ole aluksi ollut maahanmuuttajiin liittyvää. Hän osallistui vastaanottokeskuksen perustamiseen liittyneisiin käytännön toimiin ja sen jälkeen ryhtyi pitämään vastaanottokeskuksen asukkaille kielikursseja ja virkistystoimintaa. Vastaanottokeskksissa vapaaehtoiset toimivat yleensä pareittain tai ryhmissä. Mia on vastuuvapaaehtoinen, eli tekee vapaaehtoisten koordinoitua. Vapaaehtoisia koordinoidaan facebook-ryhmän kautta. Siellä sovitaan toiminnan aikatauluista jne. Vastuuvapaaehtoisella on kontakti siihen Spr:n piiriin, jossa vastaanottokeskuks sijaitsee, mutta kontakti on epäsäännöllinen. Kysyessäni Mialta, miksi hän tekee vapaaehtoistoimintaa vastaanottokeskuksessa, hän vastaa, että häntä pyydettiin vanhana vapaaehtoisena mukaan auttamaan työteliääseen tilanteeseen vastaanottokeskuksen perustamisvaiheessa. Hänestä on mukava olla ihmisten kanssa, saada

uusia ystäviä ja kokea auttavansa. Mian vastauksen perusteella hän on toiminnassa mukana toistaiseksi, mutta on kuitenkin mukana suunnittelemassa tulevaa kotouttavaa toimintaa. Mian mukaan hän on enimmäkseen tekemisissä Irakista, Eritreasta, Afganistanista ja Syyriasta tulleiden pakolaisten kanssa, joihin kaikkiin kulttuurietäisyys on aika pitkä. Kysyessäni kommunikaatiosta asiakkaiden kanssa, yritän saada tietoa muista kommunikaatioon liittyvistä haasteista kuin kielellisistä. Mia kuvaa kokemuksiaan näin: *“...Joo. Ei ehkä ihan semmosia väärin ymmärryksiä, mut sellasia, et on ihan erilaiset käsitykset ja sit sen jälkeen ei vaan, et ei vaik oikein ymmärrä, et miks joku tekee jonku asian niinku tekee, mut sit et ei siin niinku ymmärrä mitään väärin, mut sit vaan ku on niin eri tilanteessa, nii sitä joutuu sit vähä niinku selitteleen, et mitä tekee ja miks tekee ja muuta...”*. Toki tilanteisiin usein sekottuu sekä kieli- että kulttuurierot: *“...Naurua. No mä oon usein silleen, et mä en ymmärrä, et mitä tapahtu. Usein se johtuu kieleen. Johtuu niinku kielestä, et on joku semmonen, et tulee semmosia hassuja tilanteita, et kukaan ei oikeestaan tiedä, mitä me tehdään ja miksi me tehdään, mutta...”*. Toisinaan tilanteet saadaan selvitettyä jonkun englantia taitavan toisen asiakkaan avulla, mutta paljon jää myös selvittämättä: *“...Mut paljo jää varmaa mut kaikkee silleen ,et ollaan vaa, et ihan sama... Naurua...”*. Seuraavaksi kysyin onko joitain sellaisia asioita, joista asiakkaiden kanssa on vaikea puhua? Mia kertoo, että heillä on järjestön puolesta tulleita ohjeistuksia puheenaiheisiin nähden. Ohjeistuksessa neuvotaan vapaaehtoisia pidättäytymään kysymyksistä, jotka koskevat turvapaikan hakijan perhettä tai niitä syitä, jotka ovat johtaneet pakolaisuuteen. Mia kokee hieman hämmentävinä tilanteet, joissa turvapaikan hakija tulee esittelemään valokuvia perheestään. Perheen yhdistyminen ei ole itsestään selvyyttä. Mia ei tiedä pitäisikö olla kannustava vai ei. Turhien toiveiden herättäminen ei tunnu Miasta oikealta. Hämmentäviä ovat Miasta myös tilanteet, joissa turvapaikan hakija tulee kertomaan kielteisestä päätöksestä. Hän ei osaa kuvitella, miltä se tuntuu. Kielellisten ja kulttuuriin liittyvien erojen lisäksi kommunikoidaan syvästi erilaisten realiteettien kesken. Kysyn edellen Mialta kommunikaatioon liittyviä haasteita, jotka eivät liity kieleen. Hän löytää lisää alueita. Miehen ja naisen välisistä suhteista ei puhuta suoraan, etenkin vastakkaista sukupuolta olevan kanssa. Uskonnosta ja politiikasta ei myöskään keskustella, siitä on ohjeistukset. Oma oletukseni ohjeistuksen syyhyn on se, että lähtömaassa olleet konfliktit saattavat jatkua ihmisten mielissä myös uudessa kotimaassa. Ei siis ole suotavaa, että työntekijät tai vapaaehtoiset mahdollisesti huomaamattaan tai tietämättään ottavat kantaa aiheisiin,

jotka liittyvät turvapaikanhakijan lähtömaassa isoihin konflikteihin.

Seuraavaksi kysyin Mialta hänen omista taidoistaan ja ominaisuuksistaan. Kysyin kokiko hän itsenä eniten organisoijaksi, käytännön tekijäksi vai empaattiseksi rinnalla kulkijaksi. Mia vastasi näin: *“... No mä sanoisin, että mä oon kyllä aika organisoitunut, mut sitte mä sit.. en mä , et mä yritän olla organisoitunut, mut sit loppujen lopuksi asiat menee yleensä vähän kaoottisesti ja se on ihan okei. Henkilökohtaisesti ehkä oon empaattinen, mutta kaikessa tuolla vapaaehtoistyössä on oppinu ehkä semmosen, että ei oo mitenkään liian tai et ei ota mitenkään liian henkilökohtaisesti ja sitte jotenki ei sitte mee niin syvälle, koska toikaan ei oo niin henkilökohtasta, vaik et olis vaan jonku ihmisen tyyppin kanssa vapaaehtoistyössä, nii se on vähä tavallaan pitää etäämmällä sen jo ihan, et sit se ei ehkä tuu esiin silleen niin, että olis tosi empaattinen tai muuta...”* . Mia saattaa vastauksen perustella olla organisoivaa tyyppiä. Tyyppitys kuvaa hänen osaamisaan ja mahdollisesti myös niitä asioita, jotka hän kokee haasteelliseksi toimiessaan vapaaehtoisena.

Kysyin Mialta, onko hän tekemisissä ihmisten kanssa, jotka ovat selvästi traumatisoituneita. Hän vastaa olevansa, mutta ei henkilökohtaisella tasolla. Virkistystoimintaan osallistuminen on tietenkin vapaaehtoista. Huonovointiset ihmiset, eivät jaksaa tai halua ottaa osaa toimintoihin.

Mia kertoo palkkatyön ja vapaaehtoistyön eroihin liittyvistä kokemuksistaan seuraavaa: *“... Siis ihan silloin aluks, kun tota keskukselta perustettiin niin se oi oikeestaan ihan sitä, siel ei ollu hirveesti palkattuu henkilökuntaa. Ehkä oli se muutama ja sit oli niinku SPR:n ylempiä henkilöitä sielä fyysisesti niinku sitä pyörittämässä ja sit vapaaehtoiset, kun meit ei ollu ihan hirveesti silloin. Se oli niinku tosi lähellä sitä, et etehtiin ihan samoja juttuja- Sit... No pois lukien sit ihan semmosii henkilökohtaisia, mut muuten kaikki teki vähän sitä samaa jaettiin ruokaa ja koitti vaan, et pysyis vaan jotenki paketti kasassa. Mut nyt siihen on tehty tosistosi selkeitä rajoja, et mikä kuuluu ja mikä ei kuulu vapaaehtoselle, et ei mitään henkilökohtaisia tietoja ei saa missään tilantees nähä ja kaikkee. Sit on ihan sovittu silleen, et vaikka vapaaehtoisten ei tarvii jakaa ruokaa ja ei tarvii niin kun tehdä semmosia keskuksen pyörittämiseen liittyvii juttuja, et sitte kaikkee muuta, mikä liittyy sit tavallaan siihen virkistystoimintaan, et nyt sitten talven mittaan siihen on tehty ihan semmosia niinku tosi tarkkojakin juttuja...”* . Mia kuvaa keskuksen aloittamiseen liittyvää sekavaa vaihetta, jolloin henkilökunnan ja vapaaehtoisten roolit olivat selkiytymättä. Hän lisää

vastaukseensa, että vapaaehtoistyöhön ei ole velvoitetta kuten palkkatyöhön. On mahdollisuus sanoa ei. *“...Voi ottaa niin paljo etäisyyttä, kun tarvii ja haluu...”*

Entä millaisia ominaisuuksia tai taitoja Mia kokee voivansa hyödyntää vapaaehtoistyössään vastaanottokeskuksessa? Mia antaa usean kerran vastauksia kysymykseen. Hänen mielestään tarvitaan perustaitoja; ulospäin suuntautuneisuutta, sosiaalisuutta ja kaaoksen ja stressin sietoa. Tilanteet muuttuivat nopeasti keskuksessa. *“...et siel muuttuu asiat niin nopeesti, et jos käyt nyt ja menee ensviikolla seuraavan kerran, niin kaikki on muuttunu. Kaikki tavarat saattaa olle eripaikassa, kaikki tilat saattaa olla eri paikassa kaikki ihmiset saattaa olla ihan eri ja tulee vaikk uusia työntekijöitä ja joku lähtee ja sit tulee sommonen, et apua en tiedä mistään mitään ja sit mut, nii tai et mä koen, et mul on han hyvä semmonen, et mua ei oikeestaan kiinnosta jos on vähä niinku kaoottista...”*. Kysyin Mialta seuraavaksi, kumpi on hänelle tärkeämpää, se että hän voi tehdä vapaaehtoistoimintaa rennosti ja vapautuneesti niillä taidoilla, mitä hänellä on vai haluaisiko hän kehittää itseään kovasti toiminnan kautta? Mia kokee, että itsensä kehittäminen tapahtuu toiminnan sivussa. Vuorovaikutus toisten vapaaehtoisten kanssa siitä, miten esimerkiksi kieliryhmien toteutukseen saadaan struktuureja. Mia mainitsee myös mahdollisuuden mennä järjestettyihin koulutuksiin. Omiksi vahvuuksikseen toiminnassa Mia kokee juuri sosiaalisuuden, stressin hallinnan. Hän ei ota liikaa paineita kielitunneista, joita käy vastaanottokeskuksessa pitämässä.

Mia kuvaa edellisen kysymyksen yhteydessä myös sitä, miten hän on joutunut etsimään tasapainoa oman jaksamisen ja vapaaehtoistyön tekemisen välillä: *“... et se on tosi tärkeetä. Monil vapaaehtosil on just tullu se, et on aluks ollu just nii kiinni siinä ja sitte on tullu jossain vaiheessa, ettei pysty enää että on ihan liikaa ja sit on ollu vaikk täs muutaman viikon, etten tuukkaan ja sit sen jälkeen koittanu otenki, että ei lähtis ihan käsistä, koska siihen jää niin helposti sillai kiini jos on vähäki enemmän vaikk vapaa-aikaa et pystyy nii sit siit tulee semmonen, et okei jos joku kysyy, et voisinks mä tulla no sit on sillai, okei mä tuun ja mä tuun tähänki ja sitte...”*

Toiminnan haasteeksi Mia kokee vapaaehtoisten ja henkilökunnan välisen viestinnän. Sen, että henkilökunta ei aina tiedä, mitä toimintaa milloinkin vapaaehtoiset järjestävät. Haastavaa on Mian mielestä myös se, että vapaaehtoiset, eivät riittävästi tunne toisiaan, eivätkä myöskään henkilökuntaa. Haasteesta syntyy Mian kuvauksessa kaaosta. Vaikka hän aijemmassa vastauksessaan kertoi kestävä-

nsä hyvin kaaosta, hän kokee organioitumattomuuden toiminnassa myös haastavana. Hän jatkaa kuvaamalla sitä, miten keskuksessa on aika paljon suomalaisia, joista ei tiedä, mitä he oikeastaansielä tekevät. Vastuuvapaaehtoisen roolista käsin Mia myös kokee viestinnän ongelmat henkilökunnan kanssa vahvemmin. Henkilökunta on niin kiireistä, että vastuuvapaaehtoinen saattaa joutua odottamaan turhan pitkään joitain muodollisia, mutta pakollisia lupia toteuttaa asiakkaiden kanssa joitain toimintoja. Kun kysyin, miten haasteet näyttäytyvät keskuksen asukkaille, Mia kertoo, että asukkailta on tullut palautetta siitä, että he eivät ole aina saaneet tietoa järjestettävästä toiminnasta, eivätkä siksi päässeet siihen osallistumaan. Lopuksi Mia sanoo uskovansa tilanteen selkiytyvän, kun toiminta muuttuu kotouttavaksi. Muutostahti vastaanottokeskuksissa oli myös rauhoittumassa.

Mia toivoisi olevansa parempi vapaaehtoistyössään siinä mielessä, että pystyisi antamaan enemmän aikaa toiminnalle. Hän myös kokee, että voisi olla paremmin läsnä siinä, mitä tekee. Hän myös toivoisi, ettei ottaisi henkilökohtaisesti sitä, kun joku toiminta ei menekään hyvin. Kun hän kokee pieniä epäonnistumisia, auttaa se, että tekee asiakkaiden kanssa asioita ja tajuaa, miten oma toiminta on tärkeää. Epäonnistimisen tunteiden jakaminen toisten vapaaehtoisten kanssa auttaa myös.

Seuraavaksi annoin Mialle joitain esimerkkejä niistä keinoista, joilla voisi koittaa vähentää vapaaehtoistyön haasteita. Esimerkit olivat koulutus, yhteiset palaverit toiminnan koordinaattorin kanssa, palaverit toisten vapaaehtoisten kanssa, tehtävän ja roolin selkiytys tai muu työn järjestämiseen liittyvä muutos. Mian mielestä nämä kaikki voisivat olla tarpeen. Hän kertoo, että yhteisiä tapaamisia vapaaehtoisten kesken on järjestetty, myös niin että pari työntekijää on ollut mukana. Mia kertoo, että kun vapaaehtoisten ja palkatun henkilökunnan roolit selkiytettiin ja eroteltiin, toi se myös mukanaan viestinnän vähenemisen ryhmien välillä. Mia toivookin, että joku henkilökunnasta olisi nimetty hoitamaan viestintää vapaaehtoisten kanssa. Mia kaipaa myös palautetta heidän järjestämistään toiminnoista. Mistä on ollut selvästi hyötyä ja mille olisi lisätarve. Miaa huolestutti myös oma kykynsä sitoutaa vapaaehtoisia: *“...Ja sit sillai mulla on, et miten saa motivoituu ihmisiä, koska syksyllä oi tositosi paljon; okei mä haluan tulla mukaan, mä haluan tehdä tätä ja mä haluan tehdä tätä, niit vapaaehtosia, mut sit vaik kävi jonku kuukauden muutaman kerran ja sit se sillai hiipuu jos ei niinku... tulee joku semmonen, et ehkä se ei sit ollukkaan ja sitte, enkä mä oikein tiedä mitä mä voisin tehdä, et sit silleen, et sais motivoituu niitä, et ei vaan*

jäis vapaaehtosii silleen, että kukaan ei ehkä ota... kysy mult niinku henkilökohtasesti haluisiks sä tehdä tämmöstä...”

Vapaaehtoisille tarkoitetun perehdytyskoulutuksen Mia kokee tärkeänä. Tosin ei ole sitä itse käynyt. Kokeneena vapaaehtoisena Miaa pyydettiin mukaan vastaanottokeskusten pystyttämiseen heti alkumetreiltä, eikä hän siis ehtinyt käydä perehdytyskoulutusta ja sitten hän olikin jo toiminnassa mukana aktiivisesti.

Aggressiivisen julkisen keskustelun ja sosiaalisessamediassa käytävän keskustelun vaikutuksen Mia kokee omassa elämässään. Hän on esimerkiksi joutunut kavereiden selittelemään vapaaehtoistoimintaansa. Aiheesta myös puhutaan paljon Mian mielestä. Vapaaehtoisten liikkeessä asiakkaiden kanssa saattaa kuulla huutelua ja retkille lähdettäessä onkin tärkeää, että mukana on ainakin kaksi vapaaehtoista. Asukkaille joutuu myös selittelemään huutelevien suomalaisten käyttäytymistä. Mia kokee yhteiskunnallisen ilmapiirin ilmentymänä myös sen, että asiakkaat saavat paljon kielteisiä turvapaikkapäätöksiä. Osa asiakkaista tietää melko varmasti saavansa kielteisen päätöksen ja heillä on heikko motivaatio mihinkään keskuksessa järjestettävään toimintaan. Miasta tunuvat erityisen pahalta niiden ihmisten kielteiset päätökset, joista pystyy helposti näkemään, että heillä olisi todella hyvät edellytykset luoda hyvä uusi elämä Suomeen.

5.3 Vastaukset OK:n työtyytyväisyyskyselyn näkökulmasta

Vapaaehtoisten osaaminen järjestöissä

Mian vastuuvapaaehtoisena toimiminen ja sen kautta vapaaehtoisten toiminnan organisointi erittäin haasteellisissa olosuhteissa vastaanottokeskuksessa kertoo hänen kyvyistään, vaikka hän kertoo myös pettymyksistään pyrkimyksessään. Omissa kuvailuissaan hän kokee osaamisensa olevan enemmän ominaisuuksia; sosiaalisuutta ja ulospäinsuuntautuneisuutta, kaaoksen ja stressin sietoa. Toisaalla hän kertoo, kuinka he toisten vapaaehtoisten kanssa kehittävät toimintaa vuorovaikutteisesti pohdimalla turvapaikan hakijoille järjestettyjen toimintojen jälkeen, mikä niissä meni hyvin ja mikä ehkä ei mennyt niin hyvin. Uusien vapaaehtoisten kiinnittäminen ja sitouttaminen toimintaan tuntui sen sijaan vähän huolettavan Miaa. Vapaaehtoisiksi haluavia oli tuolloin paljon. Vastaanottokeskusten tilanne nopeasti muuttuva ja levoton.

Osaamisen näkyväksi tekeminen vastaanottokeskusten vapaaehtoistoiminnassa olisi tärkeää, mikäli sitä ei ole tehty.

Osaamisen kehittämisen mahdollisuudet ja haasteet järjestön vapaaehtoisilla

Mia kaipasi toimintaan järjestäytyneisyyttä. Tuekseen hän olisi kaivannut selkeämpää ja säännöllisempää viestintää henkilökunnan kanssa. Hän toteaa itse haastattelussa huomanneensa, miten kiireistä henkilökunta oli. Hän saa ja joutuu nuoresta iästään huolimatta opettelemaan vapaaehtoistyön koordinoitua melko haasteellisissa olosuhteissa. Hän kokee joskus myös Monikulttuurisuus ei ollut Mialle entuudestaan, eikä myöskään opintojen kautta tuttua. Hän ei myöskään ollut käynyt perehdytyskoulutusta. Hän saattaisi hyötyä kuitenkin monikulttuurisuuteen liittyvästä tiedosta. Vapaaehtoisten motivoimisen ja sitouttamisen haasteet vastaanottokeskuksissa saattavat liittyä organisoimisen ongelmaan. Vaikka vapaaehtoisiksi haluavia oli Mian mukaan paljon, heistä harva kuitenkaan sitoutui toimintaan muutamaa kuukautta idemmäksi jaksoksi.

Vapaaehtoisten työnhallinta ja hyvinvointi

Nanna ja Mia työskentelivät eri vastaanottokeskuksissa, mutta jos siitä huolimatta vertaamme heidän kokemuksiaan huomaamme, että henkilökunnan liialla työmäärällä on vaikutuksensa myös vapaaehtoisiin ja heidän mahdollisuuksiinsa hallita omaa osuuttaan työstä. Resurssien väsyys vaikuttaa täten myös vapaaehtoisten mahdollisuuksiin kehittää ja kehittyä toiminnassa. Mikäli tilanne on vastaanottokeskuksissa ollut hyvin sekava, on se saattanut myös karkoittaa joitain vapaaehtoisia. Vapaaehtoisten sitouttamisen vaikeus myös mietitytti Miaa. Vastuuvapaaehtoisten rooli ja koulutus on haaste. Aiheesta on tehty myös opinnäytetö (Mäki 2016). Erityisesti vastaanottokeskuksissa tilanteet saattavat Mian ja Nannan kuvausten perusteella olla haastavat. Vapaaehtoistyön motiivit ovat moninaiset (Hynynen 2014). Mian vastauksissa tulee usein esiin toiminnan sosiaalinen ulottuvuuden tärkeys hänelle. Silti hän kuvaa myös pettymyksen tunteita siitä, kun jokin hänen järjestämänsä toiminta ei mennyt niin hyvin kuin hän olisi toivonut. Siitä voi päätellä, että myös osaamisella on hänelle merkitystä, joka vaikuttaa hänen kokemukseensa omista taidoistaan. Mia ja Nanna kokivat myös vastaanottokeskuksen haasteet eri tavoin. Nannalle kulttuurien välinen vuorovaikutus oli haaste, Mialle sitä oli vastaanottokeskuksen tunnelma, jonka hän koki kaoottisena. Mia selvisi kuvaus-

tensa perustella hyvin esimerkiksi turvapaikan hakijoiden kohtuuttomina pitämistään kielteisistä turvapaikkapäätöksistä, mutta onko kaikkien kohdalla näin?

Spr on iso järjestö, joka kouluttaa ja perehdyttää vapaaehtoisiaan paljon ja syksyn 2015 ja kevään 2016 haasteet on rekisteröity ja niihin reagoitu. Pakolaisia saapui tuolloin niin nopeaa tahtia ja paljon, että kaikkeen ei vain ehditty tuolloin reagoimaan riittävän nopeasti. Järjestössä tulisi tässä työssä esiin tulleiden seikkojen perustella miettiä, miten pystyä yhä tehokkaammin kompensoimaan maahanmuuttoviraston selvästi alimitoitettua työntekijäresurssointia vastaanottokeskuksissa. Liika kiire ja työmäärä säteilee selvästi myös vapaaehtoisiin aiheuttaen toiminnan sekavuutta ja mahdollisesti heikentäen joidenkin vapaaehtoisten halua sitoutua toimintaan. Mielestäni järjestö voisi myös harkita joidenkin keskeisten, vastaanottokeskuksessa tarvittavien, kielten kurseja työntekijöille. Mietin myös voisiko keskuksille palkata yhteisiä vapaaehtoisten koordinoijia, mikäli maahanmuuttoviraston budjetti vaan sallii. Nannan mielestä kotouttaminen olisi hyvä aloittaa jo vastaanottokeskuksessa. Ne jotka saivat kielteisen päätöksen olisivat saaneet jotain aktivointia odotusajalle, joka saattaa olla pitkäkin. Haastattelemani työntekijä oli myös tyytyväinen siihen, että vastaanottokeskuksessa, jossa hän työskenteli oli työntekijöitä useammalta eri alalta. Kaikki eivät olleet sosionomeja.

5.4 Mll:n palkattu työntekijä

Toinen palkattuna järjestötyötä tekevä haastateltava Tuija oli n.50-vuotias sosiaalikasvattaja. Hän on toiminut viisi vuotta MLL:n Ystäväksi maahanmuuttajaäidilletoiminnan koordinaattorina. Työ ja sen olosuhteet ovat hyvin toisenlaisia kuin se, mitä SPR:n ostopalveluna tuottama vastaanottokeskuksen ohjaaja tekee. Ensimmäisenä kysyin: ”*Mitä erityispiirteitä sun mielestä tässä maahanmuuttajatöissä on, jos vertaat muuhun vapaaehtoistyön koordinointiin?*” Teija vastasi: ”*Ehkä erityispiirteenä on se, että tähän on hirveen helppo saada vapaaehtosia mukaan.*”

Lähes koko haastattelu oli kertomusta työhyvinvoinnista. Tuija koki, että hänen koulutuksensa oli perustyöhön riittävä. Hän ei ollut suunnitellut menevänsä koulutuksiin, mutta periaatteessa hän piti uuden oppimisesta: ”...Joo siis mähän oon ikuinen opiskelija...” Sosiaalikasvattajan tutkinnon lisäksi hän on käynyt maahanmuuttaja-

asiantuntijakoulutuksen. Koulutus oli hänen mielestään lisännyt ja syventänyt hänen ymmärrystään prosesseista, jotka alaan liittyvät. Hän kuvaa vastauksessaan kokemustaan näin: *”... No kyllähän sitä, et mitä enemmän ymmärtää niitä prosesseja ja ymmärtää jotenkin... pystyy peremmin asettumaan sen toisen ihmisen asemaan ja katsoon maailmaa laajemmin. Ja jotenki mieltä niitä näkökulmia erilailla eri ihmisten vinkkelistä niistä, jotka saapuu tänne Suomeen...”*

Vastaanottokeksuksen työntekijän kanssa yhteistä oli kuitenkin ainakin kaksi haastetta: *”...Haaste on kahden erilaisen kulttuurin kohtaaminen...et vaikka koitetaan niistä koulutuksissa puhuu paljon...”*. Toinen yhteinen haaste on molempien osapuolien kielitaito tai sen puute. Tuijan mukaan toiminnassa on kuitenkin ongelmia vähän. Sinä viitenä vuotena, kun hän on tehnyt työtään isompia ongelmia on ollut kymmenisen kertaa. Vapaehtoiset ovat kertoneet Tuijalle, että heille on tärkeää tietää, että heille on olemassa ammatillinen tuki tarpen vaatiessa, vaikka harvat tarvitsevat sitä koskaan ystävävä-toimintansa aikana.

Tuija kokee itse saavansa riittävän tuen työpaikallaan. Hän luottaa omaan ammattitaitoonsa, mutta kertoo näin: *”...että meillä on niin hyvä työtiimi, että me voidaan niinku jakaa...”*. Myöhemmin työviihtyvyydestä kysyttäessä Tuija kertoo työpaikastaan vielä näin: *”...Sit työviihtyvyydelle on olennaista, et saa nauraa töissä. Saa tietsä heittää hurttia huumoria välillä, et se on mun mielestä tosi tärkeitä, et ihan...et ei oo mitään semmosta tiukkapiiposta...”*. Tuija ei koe, että työssä tulisi vastaan asioita, joiden perusteella olisi tarvetta työhajaukselle. Myös esimieheen luotetaan tiukassa paikassa: *”...Ja tietysti sit jos tulee niin kun tosi tiukkapaikka, nii sit on esimies...”*.

Dead-linet rajana Tuija saa itse tehdä työnsä siinä tahdissa ja järjestyksessä kun itse haluaa. Järjestötyölle ominaista autonomiaa, johon työssä yleensä ollaan myös hyvin tyytyväisiä. Tämän hän mainitsee myös olevan edellytys hänen työviihtyvyydelleen. Erikseen esiin tulee myös se, että työstä tulee todella paljon kiitosta: *”...en mä ikinä oo saanu missään työssä niin paljo kiitosta, kun mä olen saanu tässä, et mua ollaan kokoajan urakalla kiittämässä...”*. Runsaan kiitoksen saaminen työstä saattaa lisätä työn merkityksellisyyden kokemusta, mikä puolestaan on yhteydessä työn imuun. Työterveyslaitoksen sivuilla työn imu määritellään näin: *“ Työn imu on työhön liittyvää innostusta ja iloa. Sitä voi kokea kaikissa ammateissa. Työn imu tarkoittaa myösn-teistä tunne- ja motivaatiotilaa työssä. Sitä kokeva työntekijä lähtee amulla yleensä mielellään töihin, kokee työnä mielekkääksi ja nauttii siitä”*.

Henkilökohtaisista ominaisuuksistaan Tuija kokee voivansa käyttää vuorovai-
kutustaitojaan ja kykyään kohdata ihminen. Hän kokee myös avoimuutensa ja
heittäytymiskyvyn olevan eduksi työssä. Kysyessäni työssään käyttämistään
ominaisuuksista Tuija vastaa myös toiminnan kehittämistä koskevaan kysymykseen:
*”...Mä olen valmis kehittämään ja mä pääsen kehittämään, et se on mussa sellanen
sisään rakennettu, et mä niinkun, et mä tarviin semmosta työtä, jota mä pääsen ke-
hittämään...mä oon niinku tehny sitä aina, et tota se on joku semmonen moottori,
mitä mä tarviin niinku työssäni, että mä viihdyn...”*. Mikäli hän ei pysty kehittämään
jotain, asia jää hautumaan ja yleensä kypsyy ajatuksissa pikkuhiljaa. Hän jatkaa sa-
masta aiheesta: *”...Et se on vaan se, et mähän en yksin pyöritä tätä, ja et tottakai sit
pitää keskustella ja tuoda niitä epäkohtia esille...”*. OK:n työtyytyväisyyskyselyssä
esiteltiin järjestötyön neljä eri osaajaprofiilia. Ne ovat talousosaajat, toiminnan kehittä-
jät, vapaaehtoistyön osaajat ja perusosaajat. Tuija on melko selvästi
työtyytyväisyyskyselyn ammattiklustereista kehittäjä, vaikka hän työskentelee
vapaaehtoisten kanssa. Kehittäjät kokevat muita osaajaprofiileja useammin
työpaikan ilmapiirin ja vaikutusmahdollisuudet hyvinä.

Sosiaalinen media

Tuija uskoo Sosiaalisessa mediassa käytävän keskustelun ja yhteiskunnallisen il-
mapiirin lisäävän toiminnan suosiota: *”...et ihmiset halua tulla tänne toimintaan muk-
aan ja näyttämään, et hei mä oon mukana tällasessa toiminnassa ja mä kuljen tän eri
näkösen naisen kanssa ja huomaatteks te, et tää on ihan ok...”*. Ongelmista hän ker-
too kuulleensa joiltain mukana olevilta naisilta, mutta ongelmakenttä ei kuitenkaan
näyttäydy heille vahvasti. Aikaisemmassa vastauksessaan Tuija mainitsee, että vaika
joihinkin maahanmuuttajanaisiin tutustuu, jäävät he kuitenkin toiminnan
ystävyyssuhteista ulkopuolelle. Saattaa olla, että positiivisten ilmiöiden ulkopuolelle
jäämisen lisäksi, tietyt negatiiviset ilmiöt jäävät myös, ja siksi negatiivinen julkinen
keskustelu ja yhteiskunnan uhkaava ilmapiiri, eivät toiminnan kautta näy koordinoijille.
Tuijan kohdalla toteutuvat monet työn imun kriteerit. Järjestömaailmalle ominaiset
resurssiongelmat näkyvät Tuijan mielestä tosin siinä, että töitä on liikaa.

Osaaminen järjestötyössä

Vuorovaikutustaidot ja sosiaalisuus kuuluvat myös Tuijan mielestä niihin valmiuksiin, joita hänellä työhönsä on.

Osaamisen kehittämisen haasteet ja mahdollisuudet

Oman ammattitaitonsa kehittämistä hän miettii: *”...Ainahan on jotain kehitettävää tai semmosta niinkun uuden miettimistä tai jonkun uuden prosessin alulle panemista, mut et jos miettii oikein, et mitä mä haluaisin kehittää, mut mihin mulla ei tällä hetkellä oo vaan resursseja niin siis kielitaito...”*. Toiseksi kehittämiskohteeksi Tuija mainitsee kulttuuriasiantuntijuuden. Hän ei mainitse puuttuvatko resurssit häneltä itseltään, kokeeko hän esimerkiksi, ettei hänellä ole aikaa, vai onko niin, että kehittäminen pitäisi tehdä omalla ajalla, omaan laskuun. Oman osaamisen kehittämiseen liittyviä ongelmia molemmat, jotka tulivat esiin myös OK:n työtyytyväisyyskyselyssä. Suomalaista ystävää hakevien maahanuuttajataustaisten naisten määrä on nousussa. Tuija kertoi, että syksyn 2015 pakolaiskriisi nosti myös heillä suomalaisten auttamishalun hyvin korkealle: *“... Et viime syksy, et se oli, et se aiheutti vielä isomman kärjen ja toi ihan semmosen tosi valtavan huipun meille, et mei niin ku ollenkaan pystytty vastaamaan kysyntään, mutta työresursseista johtuen, mutta myös ennen sitä. Kyl naiset on ollu innostuneita tästä...”*. Toimintaa oltiin laajentamassa myös maantieteellisesti uusille alueille. Kun maahanmuuttajia saapuu maahan isompia määriä kerralla, lisääntyy myös sellaisten osuus, jotka ovat olleet maassa vasta vähän aikaa. Tämä saattaa näkyä myös Ystäväksi maahanmuuttajaäidille -toiminnassa siten, että suurempi osuus suomalaista ystävää hakevista naisista on sellaisia, joilla kotoutuminen ja suomen kielen oppiminen ovat hyvin alkutekijöissään. Toiminnan kasvaminen yhdessä osallistuvien maahanmuuttajanaisten haastavuuden kanssa saattaa tuoda myös uusia haasteita työn koordinointiin ja toimintaan osallistuvien tukemiseen.

Työn hallinta ja hyvinvointi

Tuija vaikuttaa haastattelun perusteella hyvin tyytyväiseltä työhönsä. Haasteiksi hän mainitsee liian suuren työmäärän ja sen, ettei hänellä ainakaan tällä etkellä ole resursseja opetella taitoja, joista saattaisi olla työssä hyötyä (arabian kieli ja kulttuuriasiantuntijuus). Haastattelusta ei käynyt ilmi puuttuivatko omien taitojen kehittämi-

sen tarvittavat resurssit työnantajalta, vai häneltä itseltään joko ajallisesti tai taloudellisesti.

5.5 MII:n vapaaehtoiset

Haastattelin neljää Ystäväksi maahanmuuttajaäidille- toiminnassa mukana olevaa vapaaehtoista. Heistä kaksi oli eläkkeellä ja kaksi oli työelämässä. Kahdella oli korkeakoulututkinto, yhdellä keskiasteen tutkinto ja yhdellä ammatillinen perustutkinto. Yhdellä haastateltavalla on kolme ystävää ystävä -tomintojen kautta. Nimeän hänet Kirsiksi. Kirsin mukana olo aiheuttaa siis sen, että vaikka haastateltuja on neljä käsiteltäviä ystävä-suhteita on kuusi. Näistä kolmesta suhteesta kaksi on kehittynyt haastateltavan kokemuksen ja kuvailujen perusteella aidoksi ystävyysuhteeksi. Näiden kahden lisäksi yhdellä toisella haastateltavalla toiminnan kautta alkanut tutustuminen on kehittynyt itsenäiseksi ystävyysuhteeksi. Yhden haastateltavan ystävä on pakolainen ja toiminta oli haastattelun aikaan alkanut vasta muutama kuukausi sitten. Käsittelen haastatteluja ensin niistä saamani tiedon valossa ja sen jälkeen tuon esiin teoriaa, joka tuo lisävaloa haastatteluissa esiin tulleeisiin aiheisiin. Kuten aikaisemmin totesin kaikki haastateltavat olivat naisia. Käsittelen haastattelut yhdessä.

Yhteistä luontevaksi ja aidoksi kuvailuista ystävä-suhteille oli koettu vastavuoroisuus: *“... nii me oltiin ihanku mitkä tahansa naiskaverit...”, “.. rouva on niin aktiivinen ja kaikesta kiinnostunu, et meil on niinku paljo yhteistä tekemistä. Me harastetaan tai meillä on niinku yhteiset mielenkiinnon aiheet. Esim. kulttuuri, musiikki taide ja me ollaan käyty konserteissa, taidenäyttelyissä, kahvilla, syömässä, ulkoilemassa, katselemassa Helsinkiä ...”, “...Et musta on tullu tosiaan heille ihan perheen jäsen. Et mä oon niinku joulut ja pääsiäiset ja ristiäiset ja kaikki kutsuttuna sinne mukaan ja tosiaan viikoittain nähdään...”*

Haastattelujen perusteella suomalaiset kokevat haastavaksi ystävä-suhteet, joissa he ovat jatkuvasti aloitteen tekijöitä tai heidät asetetaan jalustalle: *“...hän haluais aina maksaa, et sen asian jotenki hänelle jotenki ilmi saattaminen, että kumpikin niinku käyttää omia rahojaan ja se on ihan fain, mut ehkä se liittyy siihen, et hän on niin kovin kiitollinen siitä, että, että hän kokee jotenki, että mä tuhlaan aikaani hänen kanssaan, et hän haluais jotenki sit siitä, siitä niinku...”, “... et mä koen, et suoma-*

laisena mun pitäis olla semmonen promoottori, et mä oon niinku sellanen perässävetäjä, että mun pitäis järjestää aktiviteettiä ja aika ja paikka, milloin tavataan, että sitä alotteellisuutta ei tuu koskaan sieltä puolelta, että hän ehdottais, että voitaisko tavata, milloin ja missä ja mitä tehtäisiin. Mä koen sen niinkun tosi raskaaks, että mun pitää niinku aina olla se, joka ehdottaa milloin tavataan, missä tavataan ja mitä tehdään, et ku voishan hänkin... “. Haastattelujen perusteella suhteen hyvään rakentumiseen vaikuttaisivat myös molempien kielitaidot ja koulutustaustat sekä ystävän kotoutumisen aste. Kaikki haastateltavat tunnistavat maa-hanmuuttajien tuen tarpeen tärkeyden kotoutumisen toteutumiseksi ja haluavat osittain siksi olla toiminnassa mukana. Kaikki kuitenkin myös ilmaisivat halunsa saada itselleen tietoa ja vaikutteita toisesta kulttuurista. Muita mainittuja motiiveja olivat mm. Uteliaisuus ja halu olla aktiivinen. Kaksi haastateltavaa olivat tehneet työtä maa-hanmuuttajien/ulkomaalaisten kanssa ja kaksi haastatelluista oli itse asunut ulkomail-la.

Yksi haastateltava oli kokenut suhteessa haasteen, jonka vuoksi oli ollut yhteydessä toiminnan koordinaattoriin. Edelleen hän kokee, että jaksaa nähdä ystäväänsä vain kerran kuukaudessa, vaikka ei ole työelämässä. Silti hän mainitsee väsymyksen ja tauon tapaamisissa ystävän kanssa tämän matkustaessa kotimaahansa. Hän mainitsee myös mahdollisen uuden yhteydenoton koordinaattoriin.

Kahden haastatellun suhde toimintaan on sellainen, että he nimenomaan kokevat vastuuta ystäväänsä kielen oppimisesta ja tapaavatki usein kirjastossa. Kaksi haastatelluista koki suuria haasteita keskinäisessä ymmärryksessä kielellisistä syistä. Kieliongelmat selvästi myös rajoitivat vuorovaikutusta.

Haastatelluista kaksi koki törmänneensä ystävä -toiminnassaan haasteisiin, jotka he tulkitsivat kulttuurieroista johtuviksi. Kokemukset liittyivät mm.eroihin aikäksityksessä. *“... Sitkeesti odotin, mut sit ajattelin, et nyt mä en enää odota. Et mä oon 45 minuuttia odottanu, et kyllä se olis jo vastannu taikka tullu... ja just kun mä olin päässy bussiin, kun mä läksin kotiin, niin sit kun mä olin bussiss, niin sit se soittaa mulle: ”Missä sä oot?” Vastasin, et sori, et mä oon nyt jo bussissa menossa kotia, et mä 45 minuuttia odotin, että mä luuin, et ku mä olin lähettäny tekstiviestin, eikä mitään kuulunu, että sä et tuukkaan... et tämmöstä... “ , “... Hän välillä, hän soitti yölläki mulle, nii mä sanoin, et ei kyllä oo, että... “*

Ystävän mahdollinen psyykkinen stressi huoletti kolmea haastateltavaa. Kirsillä, jolla on kolme ystävää ystävä- toiminnan kautta koki huolta kahdesta. Toisen kohdalla hän epäili ystävänsä olleen masentunut. Yhdellä huolestuneisuus liittyi ystävän huoleen sukulaisista, jotka olivat jääneet kriisialueelle. Kahdella huoli liittyi suomalaisen yhteiskunnan torjuvaan asenteseen maahanmuuttajia kohtaan näiden hakiessa töitä tai koulutusta. Kaksi haastateltavaa myös koki, että maahanmuuttajiin kohdistuva aggressio ja vihapuhe vaikuttivat heidän ystäviinsä. Yksi haastateltavista niin vahvasti empaattinen, että pohti ystäviensä huolia toiminnan ulkopuolella. Kolme ystävä-suhdetta, joita haastatteluissa käsiteltiin olivat sellaisia, etteivät haastateltavat kokeneet ihmisistä mitään huolen aihetta.

Kirsi kokee itsensä hieman liian helposti huolestuvaksi: *“...No mä oon semmonen, että mä otan ja mä mietin niitä... mä vähän liikaa mä huomaan sen, et jos toisella on paha olla, nii se on... mä tuon sen niinku mukanani ja koitan miettiä, et miten me nyt päästäs tosta ja mitä mä nyt voisin tehdä ja miten mä nyt saisin piristettyä ja ja... olla avuks ja...et se on vähän mulla, et niinkun itseni kanssa tekemistä että... mä kannan kyllä sitten niitä huolia mukanani...”*. Toiminnassa mukana olevat ovat saaneet ohjeistuksia väsymisen varalle. Kirsi jatkaa. *“...No siis sillä tavalla mehän ollaan aina puhuttu, et täähän on vapaaehtoistyötä, et itsestä pitää pitää huolta ja omasta jaksamisesta ja pitää osata sanoa ei, että ei niinku liikaa kuormita itseensä, et niistähän on annettu ne ohjeetkin. Sitten, et tuota huolehtii siitä omasta jaksamisesta...”*

Yksi haastatelluista ei yhteiskunnallisesta maahanmuuttovihamielisestä ilmapiiristä johtuen kerro lähipiirissään avoimesti vapaaehtoistoiminnastaan. Toiselle se on nimenomaan yksi syy, miksi haluaa olla toimimassa itse toisin: *“... et sit kokee justa tärkeänä, et on just meitä, jotka tehdään just sellasta ruohonjuuritason työtä siinä, että et me niinku kohdataan näit ihmisiä ihan ihmisinä ja tavallaan tuodaan sitä julki, että kaikki ei ajattele niin ku ehkä jossain somessa tai joittenkin tiettyjen lehtien tai keskustelupalstojen sielä kirjoiteltujen asioiden perusteella vois ajatella, että tänne ei kukaan oo tervetullut...”*. Kahdessa muussa haastateltavassa rasismi herätti myös ajatuksia yhteiskunnan vallitsevasta tilasta ja vapaaehtoistyön tärkeydestä: *“...et pitäiskö tiedotusvälineissä niinkun jotenkin tuoda esille tämmönen niinku yksilötason, niinku kumppanuus tai ystävyys, ettei puhuttais aina vaan niinku ryhmänä niistä ulkomaalaisista ja vastaanottokeskuksesta, jossa ne on ryhmä ja sit siel näkyy, ku*

annetaan vettä ja soppaa. Se on kauheen yksipuoleine kuva, ettei tiedetä sitä, et täällä on ihmisiä, jotka on ollu vuosia Suomessa, eikä tunne yhtään suomalaista. Niinkun se kotoutumisen se, ei se ensimmäien akuutti vaihe, vaan se varsinainen kotoutuminen, joka alkaa just kun sä oot ollu vuoden kaks, kolme. Niin kyllä siinä niinkun tiedotusvälineet on mun mielestä... niinkun siitä puolesta ei puhuta. Puhutaan vaan siitä ensi hädästä ja kyl me tajutaan, et ne turvapaikanhakijat, et ne tarvii patjan ja vettä ja leluja, mut kauheen niinkun huonosti tiedetään, et sehän on vasta se alku. Et miten sä pääset puheisiin leikkipuistossa ja miten sä pääset töihin ja miten... ja sehän, sehän on se kiinnostava ja siinä vois jokainen meistä olla jonkinlainen kynnyksen madaltaja, jos ei nyt varsinainen ystävä...”. “...ja justiin mä ajattelin maa-hanmuuttajat; saadaanhan me heiltä paljon, mutta justiin se, että meidän pitäis tosiaan auttaa, että he sopeutuu tänne ja kyl mä uskon, että useinmat, et kun he pääsee elämästä kiinni, nii he kyllä maksaa tätä nii sanottuu velkaansa takasi, jos nii voi sanoo...”

Vapaaehtoisten osaaminen: Kaikki mainitsevat sosiaalisuuden ja kiinnostuksen ihmisiä kohtaan osaamisalueekseen. Hyvät vuorovaikutustaidot. Kahdella on ammatin kautta tulevaa osaamista. Yhdellä myös kielitaito, jota pystyy hyödyntämään suhteessa. Kaikki olivat käyneet perehdytyskoulutuksen.

Osaamisen kehittämisen mahdollisuudet ja haasteet: Yhtä lukuunottamatta muut kokivat suhteessaan haasteita. Kaksi haastateltavista koki, että tilanteen hahmottamista ja ymmärtämistä helpottaisi kokemusten jakaminen muiden ystävä -toiminnassa mukana olevien kanssa. Tapaamiset, joissa olisi vain suomalaiset osapuolet saattaisivat jakaa kokemuksiaan olisivat tarpeen haastateltavien mielestä. Yksi haastateltava oli myös sitä mieltä, että perehdytyskoulutuksessa tulisi toiminnasta olla kertomassa jonkun, joka on jo toiminnassa mukana. Kaikki haastateltavat kehittivät itseään toiminnassa miettien oman suhtautumisensa ja toimintansa vaikutusta ystävään ja heidän suhteensa.

Työhallinta ja hyvinvointi: Vapaaehtoisilla on aina mahdollisuus vähentää osallistumistaan toimintaan ja viime kädessä sillä hallita työtään, mutta kannattaa ottaa muitakin keinoja käyttöön. Lisäymmärryksen saaminen niihin haasteisiin, joita ystävä -toiminnan suhteissa on, lisäisi entuudestaan toiminnan mielekkyyttä. Kun esi-

merkiksi maahanmuuttajaystävä on vastikään saapunut Suomeen, eikä hänellä ja suomalaisella vapaaehtoisella ole mitään yhteistä kieltä käytettävissä, voi suhteessa olla haastetta, jopa sellaiselle ihmiselle, jolla on ammatillista taustaa maahanmuuttajien kanssa toimimiseen. Vapaaehtoinen saattaa hakea myös liiallisesti syytä itsestään: *“... mut tottakai joskus just joutuu miettimään, et no mitä niinku... tai että sitä, että teeks mä jotaki väärin ku tämmönen asetelma tulee, et se on ihan semmonen... itelle niinku... Pitäskö mun tehdä jotenki toisin...”*

Koordinaattori kertoi heidän (koordinaattorien) jäävän kuitenkin ystävyysuhteiden ulkopuolelle. Haastattelujen perusteella ehdottaisin, että suomalaiset kokoontuisivat vapaaehtoisiin vertaistapaamisiin useammin. Mukana on vapaaehtoisia, jolla on paljon kokemusta toiminnasta. Jotkut ovat tehneet työkseen maahanmuuttajien parissa töitä. He voisivat jakaa kokemustaan. Näiden haastattelujen perusteella vapaaehtoiset kokevat, että koordinaattoriin ollaan yhteydessä, mikäli suhteessa tulee isoja ongelmia tai väärin käsityksiä. Monet suhteen haasteista ovat kuitenkin arkipäiväisempiä ja ne vaativat ratkaisua arjessa pikkuhiljaa vuorovaikutusta ystävän kanssa parantamalla. Ystävä -toiminnan puitteissa pidetään yhteisiä tapaamisia, joihin osallistuvat kaikki toiminnassa mukana olevat ystävä -parit. Ehdottaisin myös, että pidettäisiin kokoontumisia, joissa keskusteltaisiin ystävä -toiminnan molemmat osapuolet ovat paikalla ja joissa keskusteltaisiin mahdollisesti tulkkien avulla suhteen tavoitteista, jotta maahanmuuttajat ymmärtäisivät, että tarkoitus on rakentaa tasavertaista suhdetta ja myös maahanmuuttajia kannustettaisiin olemaan aktiivisia suhteen rakentamisessa. Osallistujat (sekä maahanmuuttajat, että suomalaiset) voisivat miettiä onko joitain aiheita, joista he haluaisivat yhdessä keskustella. Myös siis maahanmuuttajat voisivat jakaa ajatuksiaan toiminnasta ja tuoda esiin myös omia tarpeitaan. Yksi haastatelluista kokee tarvetta puhua toiminnasta koordinaattori kanssa tilanteesta, joka ystävä -suhteessa haastattelun aikaan vallitsi. Tämän lisäksi kaksi haastatelluista kokee tarvetta myös mukana olevien suomalaisten vapaaehtoisten keskinäisille tapaamisille. Vapaaehtoinen kuvaa tilannetta näin: *“...Mä aattelin, et vois olla ihan sellasia vertaistapaamisia pelkästään meille vapaaehtoisille, et meil on paljo sellasia toimintoja tai MLL:llä on paljon niinku tähän toimintaan liittyen erilaisia tapaamisia, johon voi tulla kaikki, sekä siis vapaaehtoiset, että nää ystävä-äidit, mut jotenki mä ehkä aattelin, et joskus olis kiva, et olis vaan niinku välillä joku semmonen... ehkä niinku kertauskoulutus tai joku muu, missä vois käydä just semmosia*

haastavia tilanteita läpi tai, et kyl mä tiedän, et koordinaattorille voi aina soittaa, mut ehkä sit taas kynnys lähtee soittamaan, et mä välttämättä ihan tollasissa, et "minua vähän ahdistaa, kun se ei koskaan pyydä mua mihinkään", et en mä ehkä ihan sellassissa lähtis soittamaan...". Monet toiminnassa mukana olevista ovat työelämässä ja järjestön palkatulla henkilökunnalla on jo valmiiksi työtä liikaa, joten on myös muistettava, että toimintaan osallistuvien ja myös palkatun henkilökunnan aika ja voimavarat ovat rajalliset. Vertaistapaamisia toiminnan osapuolille saattaisi pystyä järjestämään henkilökunnan kohtuullisen vähällä panostuksella.

Ystävä -toiminnan kohdalla lisätutkimusta voisi tehdä juuri niistä elementeistä, joita on onnistuneissa, itsenäisiksi ystävyysuhteiksi muuntuneissa suhteissa. Samoin lisää voisi tutkia niitä elementtejä, jotka tuovat suhteisiin haasteita. Näitä saattavat olla mm. Pitkä kulttuurieteäisyys, yhteisen kielen puuttuminen kokonaan tai lähes kokonaan ja se, että ystävä on saapunut Suomeen vain vähän aikaa sitten.

Yhteiset haasteet toiminnoille

Vastaanottokeskuksessa haastatellulle vapaaehtoiselle näyttäytyi haastellisimpana toiminnan nopeat muutokset ja liian pieni henkilökuntaresurssointi ja sen mukanaan tuomat vaikeudet saada vapaaehtoisten toimintoihin liittyvää tiedotusta sujuvaksi ja toimintoihin selkeyttä. Palkatulle työntekijälle haastena näyttäytyivät kulttuurierot. Vastaanottokeskuksen olosuhteet ovat monella tapaa haasteelliset sekä asukkaille että henkilökunnalle (Mäki 2016, 15-17). Haasteiden todellisia syitä voi olla olosuhteissa jopa vaikea hahmottaa. Molemmissa sekä Spr:n että Mll:n toiminnoissa palkatut työntekijät näkivät haasteena kulttuurien kohtaamisen. Molemmille monikulttuurisuus on substanssiosaamista ja heillä on koulutusta ja kokemusta aiheesta. Ok:n työtyytyväisyyskyselyssä järjestötyöntekijät pitivät omaa monikulttuurisuuteen liittyvää tietämystään melko huonona (Ristolainen 2015, 22).

Maahanmuuttajiin, heitä auttaviin ja heidän kanssaan työskenteleviin kohdistunut viha kosketti suurinta osaa haastatelluista joko suoraan tai sen kautta, miten se vaikutti niihin maahanmuuttajiin, joiden kanssa he toimivat. Osa myös varoi, miten ja missä kertoi työskentelystään tai vapaaehtoistoiminnastaan maahanmuuttajien kanssa. Spr:ssä tilanteeseen reagoitiin, mutta silti tämä on myös aihe, jota pitää tutkia paljon lisää. Onko tällaisella pitkäaikaisvaikutuksia? Haastatelluista kukaan ei kertonut

joutuneensa viha -puheen kohteeksi. Diakonissalaitoksen verkkojulkaisussa Viestissä kerrottiin SPR:n kokemuksista vihapuheesta. Pahin vihapuhe käytiin järjestön Facebook- sivuilla. SPR:n viestintäjohtaja Ilpo Tiihonen kertoo jutussa työntekijöiden ja vapaaehtoisten saaneen osakseen vihapuhetta, mutta vähemmän kuin, mitä olisi voinut olettaa. Vuoden 2016 huhtikuussa vastaanottokeskusten johtajille tehtiin järjestön toimesta kysely, jossa tiedusteltiin, oliko vihapuhe ja kohtuuttomalla tavalla annettu kielteinen palaute vaikuttanut alentavasti palkattujen työntekijöiden tai vapaaehtoisten työkykyyn. Haastattelin vastaanottokeskuksen työntekijän toukuussa 2016, Viestin artikkeli oli ilmestynyt samoihin aikoihin. Artikkelissa Alpo Tiihonen kertoo, että kaikkia vastauksia ei vielä oltu käyty läpi. Selvää hänen mukaansa oli kuitenkin, että kummankaan ryhmän työkyky ei ollut vähentynyt. Hyvä, että Spr kartoitti tilanteen. Oikeusministeriö teetti vihapuheen vaikutuksista selvityksen keväällä 2016. Haastatellut olivat maahanmuuttajia, romaneja, saamelaisia, seksuaalivähemmistöihin kuuluvia, vammaisia henkilöitä sekä uskonnollisiin vähemmistöihin kuuluvia. 61% vastanneista ilmoitti vihapuheen ja häirinnän vaikuttaneen heidän turvallisuuden tunteeseensa alentavasti. Puolet kertoi kokemuksen vaikuttaneen myös mielenterveyteen. Kolmanneksen luottamus viranomaisiin väheni kokemuksen myötä (Oikeusministeriön internetsivut, 2016). Aihe on tärkeä jatkotutkimuksen kannalta. Mitkä ovat pitkäaikaisvaikutukset vihapuhetta kokeviin vähemmistön edustajiin? Entä pitkäaikaisvaikutukset niihin, jotka kokevat sitä siksi, että työskentelevät vihan kohteiden kanssa joko palkattuina tai vapaaehtoisina. Viime vuoden joulukuussa SPR kartoitti vastaanottokeskusten turvallisuustilannetta, ja silloinkin vastaukset yllättivät positiivisesti.

”Turvallisuustilanne vokeissa ei ollut läheskään niin huono kuin uutisoinnin ja sosiaalisen median perusteella olisi voinut kuvitella”, Kiiskinen sanoo. ulotetaan myös heihin. Talentia on sosiaalialan korkeasti koulutettujen ammattijärjestö. Sen verkkosivuilla määritellään sosiaalialan kuuluvan väkivallan riskialoihin. Samoilla sivuilla määritellään työväkivalta näin: *”Työväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä työhön liittyvissä oloissa loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä.”* Talentiankin sivuilla sosiaalialan uhan oletetaan tulevan juuri asiakkailta. Haastatteluissani en kysynyt, olivatko asiakkaat (erityisesti vastaanottokeskuksissa) uhanneet työntekijöitä tai vapaaehtoisia, mutta kysyttäessä työn haasteista ei kukaan maininnut asiakkaista tulevaa uhkaa olemassaolevana

haasteena. Maahanmuuttajatyötä tekeviin vihamielisesti suhtautuva voi olla kukaan, jolloin voimakas reaktio voi tulla myös odottamattomalta taholta. Voikin todeta maahanmuuttajien kanssa työskentelevien poikkeavan myös tässä suhteessa järjestötyössä työskentelevistä. Tämä on, ainakin tällä hetkellä, alaan liittyvä erityispiirre, jonka kanssa elämiseen soisi tukea sekä palkatulle henkilökunnalle, että vapaaehtoisina alalla toimiville. Yhteiskuntamme ei muutu hetkessä ja ongelman kanssa eletään ennalta aavistamaton aika. Tilanne mahdollisesti rauhoittuu, kun ihmiset tottuvat tulokkaisiin ja heistä saadaan tietoa. Gudykunst ja Kim toteavat kirjassaan Viestintä muukalaisten kanssa, että mitä vähemmän vieraasta ryhmästä on tietoa, sitä ahdistavampaa kanssakäyminen on (2003). Rasismiin kuten muihinkin ryhmien välisiin konflikteihin vaikuttavat moninaiset sekä yksilölliset että ryhmien väliset ilmiöt. Sosiaalipsykologiassa yksilöllisiä syitä on löydetty persoonallisuustyyppistä ja turhautumisesta sekä ryhmien todellisista tai kuvitelluista eturistiriidoista. Jotkut ryhmäjäsenyydet vaikuttavat sellaisenaan tuottavan alentuvaa suhtautumista muihin ryhmiin (Liebkind, 2005.). Ilmiöihin vaikuttavat myös poliittiset ja taloudelliset suhdanteet.

Kotouttaminen

Ystäväksi maahanmuuttajaäidille – toiminnassa kotouttaminen on selkeästi yksi sen tavoitteista. Myös vastaanotokeskuksen työntekijä että vapaaehtoinen pitävät kotouttavan toiminnan aloittamista tärkeänä jo silloin kun asiakkaat odottavat turvapaikkapäätöstä. Vastaanotokeskuksessa, jossa ristiriitoja syntyy toisinaan useamman kulttuurin kohdatessa, voisi sama tieto olla myös käyttökelpoista. Tosin eri ryhmien tarvitsisi saada tieto omalla äidinkielellään tai kielellä, jota he osaavat hyvin. Kulttuurien väliset erot kommunikaatiossa eivät ole kauhean monimutkaisia tai vaikeaselkoisia, mutta kuitenkin hieman arkisimman tason ulkopuolella, jolloin suomenkielen alkeilla ei asiaa saa selitettyä ymmärrettävästi.

Molemmissa toiminnoissa kotouttaminen on tärkeässä roolissa. Vastaanotokeskuksessa se on työntekijän vastauksen perusteella yksi suljetun laitospiljöö

haasteista ja Ystäväksi maahanmuuttajaäidille -toiminnassa se on kirjattu esitteeseen yhdeksitoiminnan tarkoituksista. Kotoutuminen on monimutkainen ja monitasoinen prosessi, joka etenee erirytmisissä eri ihmisillä riippuen esimerkiksi siitä, onko henkilö muuttanut omasta tahdostaan uuteen maahan, vai onko päätöksen hänen puolestaan tehnyt suku, puoliso tai vanhemmat. Vapaasta tahdostaan eivät tule hekään, jotka joutuvat pakenemaan sotaa tai vainoa. Ihmisillä on myös yksilöllisesti hyvin erilaisia lähtökohtia sopeutua uuteen kulttuuriin (esim. toisille kielten oppiminen on helpompaa, toisilla on enemmän lähtökohtaisesti enemmän koulutusta kuin toisilla). Myös iällä on merkitystä. Kotoutumiseen vaikuttaa myös vastaanottavan maan ilmapiiri (Schubert, 2013, 63-75.). Kotoutumisen prosessiin liittyy kulttuurishokki. Kulttuurishokin alussa tulijat elävät kuherruskuukautta uuden kotimaansa kanssa. Omat mahdollisuudet uudessa kotimaassa näyttäytyvät optimistisessä valossa ja pakolaiset saattavat kokea vain helpotusta turvaan pääsystään. Kulttuurishokki etenee lopulta torjuntavaiheeseen, johon kuuluu yleensä uuden kotimaan kulttuurin torjunta ja oman kulttuurin ihannoiti. Toivottavaa olisi, että kaikki päätyisivät lopulta tasapainonhaku vaiheeseen. Tasapainon hakuvaiheessa henkilö on hyväksynyt tosiasiat ja rakentaa identiteettiään sekä uuden, että vanhan kulttuurin osista. Nähdessä sekä uuden että vanhan kulttuurinsa realistisessa valossa. Kulttuurishokin vaiheita nähdään yleensä kolmesta viiteen, teoriasta riippuen. Prosessi kestää kuukausista vuosiin (Deborah Swallow, 2010.). Akkulturaatioasenteella tarkoitetaan yksilön suhtautumista kahden kulttuurin kanssa elämiseen. Tarkemmin sitä tasapainoilua oman kulttuuriperimän ja identiteetin säilyttämisen ja uuden kulttuurin omaksumisen ja siihen osallistumisen välillä. John Berry on kuvannut akkulturaatioprosessia nimeämällä neljä strategiaa, jotka ovat integraatio, assimilaatio, separaatio ja marginalisaatio. Assimilaatiolla tarkoitetaan sitä, että henkilö sulautuu valtakulttuuriin unohtaen alkuperäisen kulttuuritaustansa. Separaatiossa henkilö haluaa päinvastoin sulkeutua lähtömaansa kulttuuriin uudessa kotimaassaan. Integraatiossa henkilö haluaa säilyttää omaa kulttuuriperimäänsä, mutta myös osallistua yhteiskunnan elämään ja omaksua valtakulttuurin toimintatapoja. Neljäs strategia on marginalisaatio. Tällöin henkilö syrjäytyy eikä halua olla osallisena oman kulttuurinsa sisältöihin, eikä myöskään uuden (Schubert, 2013, 66). Käytännössä strategioita voi olla samaan aikaan käytössä useampia ja ihmiset profiloituvat strategioihin sen perusteella, mitä strategiaa käyttävät eniten elämänsä aikana. Myös eri elämänalueilla profiloitutaan eri strategiaan siten, että esimerkiksi kodin ja perheen piirissä saattavat oman kulttuuri-

urin tavat olla voimakkaammin esillä. Mitkä ovat niitä tapoja joilla autaa maahanmuuttajia juuri pahimman torjuntavaiheen yli?

Kulttuurien välinen vuorovaikutus

Kulttuurierojen oppiminen ja opettaminen on haasteellista siksi, että niiden korostaminen luo myös helposti turhia muureja ihmisten välille ja vahvistaa stereotypioita. Jos ihmissuhde aloitetaan tilanteesta, jossa ainoa tietomme vieraasta on hänen kulttuurinsa tulkitsemme helposti hänestä kaiken myöhemminkin saamamme tiedon tämän tiedon ”läpi” (Gudykunst & Kim, 2003, 282, 24.). Kulttuurin vaikutukset ovat yksilöllisiä, siksi ihanne olisi, että niiden rajapinnat löydettäisiin jokaisessa vuorovaikutussuhteessa erikseen. Yksi suurimmista maahanmuuttoon liittyvistä haasteista ja stressitekijöistä on on maahanmuuttoa seuraava elämä kulttuurissa, joka on itselle täysin veras (Schubert, 2013, 63) Luottamuksen määrittely on monimutkaista (Marila & Ylinen, 2002, 8-12), ja niin mahdollisesti myös sen rakentuminen. Ehkä kulttuurierojen ymmärtämisessä voisi lähteä oman kulttuurimme suhteellisuden ymmärtämisestä? Esiin voisi tuoda oman kulttuurimme muuttumisen vuosikymmenien tai vuosisatojen saatossa. Geert Hofstede esittelee kirjassan *Culture`s consequences* kaavan kansallisten kulttuurien pysyvyydestä ja toisaalta siitä, miten ne muovautuvat vaikkuteiden ja myös esim.teknisten ja teknologisten keksintöjen vaikutuksesta. Vastaanottokeskuksessa, jossa ristiriitoja syntyy toisinaan useamman kulttuurin kohdatessa, voisi sama tieto olla myös käyttökelpoista. Tosin eri ryhmien tarvitsisi saada tieto omalla äidinkielellään tai kielellä, jota he osaavat hyvin. Kulttuurien väliset erot kommunikaatiossa eivät ole kauhean monimutkaisia tai vaikeaselkoisia, mutta kuitenkin hieman arkisimman tason ulkopuolella, jolloin suomenkielen alkeilla ei asiaa saa selitettyä ymmärrettävästi. Voisiko kulttuurieroista puhumalla varustaa maahanmuuttajia selviämään paremmin kulttuurishokin torjuntavaiheesta? Kulttuurierosta ja kulttuurien välisestä vuorovaikutuksesta tarvitsevat tietoa myös maahanmuuttajat.

6. Johtopäätöksiä

Työhön tuovat nyt haastetta todella monet eritasoiset muutokset (Julkunen, 2008, 267). Itse näkisin järjestöjen painiskelevan samojen rahoituksen ongelmien kanssa kuin julkisen ja monen yleishyödyllisen tahon. Kriisin taustalla on osittain talouden taantuma, mutta osaltaan julkisen rahan väheneminen talouden rakennemuutosten myötä. Osa tästä muutoksesta on näin ollen pysyvää. Muutokseen liittyvät toimenpiteet ovat osaksi välttämättömiä, osaksi kulttuurisiksi muuntuneita ja osaksi ideologisia. (Julkunen, 2008). Järjestötyöntekijöillä voisi kyselyn perusteella olla enemmän yhteiskunnallista osaamista. Järjestöt voisivat myös ottaa voimakkaammin kantaa yhteiskunnan odotusten ja saatujen resurssien ristiriitaan ja kyseenalaistaa päätöksiä. Nyt vaikuttaa siltä, että rahoitusta annetaan vain välttämättömimpään, vaikka järjestöihin kohdistuu yhteiskunnan taholta paljon odotuksia, joiden täyttäminen vaatii resursseja. Järjestöjen tulee myös arvioida kriittisesti sitä, miten ne itse kohdentavat organisaationsa sisällä varoja. Vapaaehtoistyön ethos ei ole enää käytökelpoinen toiminnan ammatillistuesssa ja olosuhteiden haasteellistuesssa. Tulevaisuudessa henkilöstöä täytyy olla riittävästi, jotta perustoiminnat ja järjestön arkeen liittyvä työ saadaan pyöritettyä, vaikka ihmiset koulutautuvat työn tulevien haasteiden varalle. Ok:n kyselyn perusteella järjestötyössä ollaan kuitenkin pysytty toistaiseksi työn osaamisen vaatimusten perässä. Järjestötyöntekijöillä on sosiaalista osaamista, mutta työyhteisöissä tuki ei silti ole aina niin hyvää kuin toivoisi. Tukea vailla ovat erityisesti esimiehet. (Ristolainen, 2015).

Järjestöjen tekemä maahanmuuttajatyö on erityisen haastavaa vastaanottokeskuksissa, joiden toimintaa säätelee valtion rahoitus. Rahoituksen vähyys ja pakolaisiin kohdistetut yhä kiristyvät perusteet turvapaikan saannille herättävät kysymyksiä rakenteellisen rasmin vaikutuksista vastaanottokeskusten resurssointiin. (Mäki, 2016). Järjestöjen kautta kanavoituu paljon ihmisten auttamishalua myös vastareaktion rasistisille virtauksille. Järjestöjen vapaaehtoiset ovat tärkeässä roolissa maahanmuuttajien kotoutumisessa, siksi heidän osaamiseensa ja motivoimiseensa kannattaa panostaa.

Maahanmuuttajien määrä nousee ja yhteiskunta tulee yhä monikulttuurisemmaksi.

Monikulttuurisuuden yleistä tuntemusta järjestöissä voisi lisätä käyttämällä maahanmuuttajien kanssa työskentelevien järjestöjen osaamista.

Lähteet

Berry, John W. (1997). Lead Article: Immigration, acculturation, and adaptation.

Sähköinen versio:

<http://www.ucd.ie/mcri/resources/Dermot%20Ryan%20Reading.pdf> (haettu 22.11.2016)

Castaneda, A., Rask, S., Koponen, P., Mölsä, M., Koskinen, S. (Toim.) (2012). Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais-, ja kurdi-taustaisista Suomessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja, Raportti 61/12. Luettavissa:

[file:///C:/Users/marja_000/Downloads/THL_RAP2012_061_verkko%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/marja_000/Downloads/THL_RAP2012_061_verkko%20(1).pdf) (Haettu 26.10.2016)

Gudykunst, William B. & Kim, Young Y. 2003 Communicating with strangers. An approach to intercultural communication. Forth edition. New York. McGraw-Hill Companies.

Ei vaihapuheelle -liikkeen verkkosivut:

<http://eivihapuheelle.fi/files/category/materiaalit-mika/> (Haettu 14.11.2016)

Hofstede, Geert (2001) Culture`s consequences. Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations. Thousand Oaks. Sage Publications.

Hynynen, Eero-Tapani (2015) Pyyteetöntä auttamista, henkilökohtaista hyötyä ja persoonatonta ystävyyttä. Vapaehtoistyön motiivit kolmannen sektorin vapaaehtoistyössä. Sosiaalityön ProGradu -tutkielma.

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97781/GRADU->

1437141095.pdf?sequence=1 (Haettu 5.12.2016)

Julkunen, Raija (2008) Uuden työn paradoksit. Vastapaino, Tampere.

Kaunistmaa, Pekka & Lind, Kimmo (2015) Työhyvinvointi kolmanella sektorilla.

Verkossa: https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2015/02/HUMAK_Ty%C3%B6hyvinvointi_v2.pdf (Haettu 3.12)

Karisto, Ilkka (2016) Diakonissalaitoksen verkko julkaisu Viesti. Julkaistu 18.5.2016:

<http://viestilehti.fi/kun-viha-tulee-lahelle/> (Haettu 16.11.2016)

Kotoutumisen tukena -opas (2009). Suomen Punainen Risti.

Kuittinen, Saija & Isosävi, Sanna (2013) Olemme muuttaneet ja kotoudumme.

Vanhemmuus ja pieneten lasten hoiva eri kulttuureissa, 78-92. Helsinki: Väestöliitto.

Lehto, Anna-Maija & Sutela, Hanna (2008) Työolojen kolme vuosikymmentä. Työolo-
tutkimusten tuloksia 1977-2008. Helsinki: Tilastokeskus:

http://tilastokeskus.fi/tup/julkaisut/tiedostot/isbn_978-952-467-930-5.pdf (Haettu
11.11.2016)

Liebkind, Karmela (2005) Ryhmien väliset suhteet ja sosiaalinen identiteetti. Teo-
ksessa Johdatus sosiaalipsykologiaan, 293-324. Helsinki: Edita

Metsämuuronen, Jari (2003) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä, 169-
194. Helsinki: International methelp Ky.

Mäki, Katri (2016) Vapaaehtoistyö vastaanottokeskuksessa. Opinnäytetyö. Humak.

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115224/Maki_Katri.pdf?sequence=1
(haettu 5.12.2016)

Etnisten suhteiden neuvottelukunta, JÄRJESTÖJEN ROOLI HYVIEN ETNISTEN SU-
HTEIDEN EDISTÄMISESSÄ SEKÄ KOTOUTTAMISEN KEHITTÄMISESSÄ. Jär-
jestöjen kotouttamisen ja etnisen yhdenvertaisuuden politiikka -työryhmän raportti.

http://www.jarjestohautomo.fi/@Bin/259046/Liite6_jarjestojen_kotouttamisen_ja_etnis_en_yhdenvertaisuuden_politiikka_tyoryhman_raportti.pdf . Haettu 5.10.2016

Oikeusministeriön internet-sivut: Selvitys: Vihapuhe vaikuttaa uhrin turvallisuuden tunteeseen (2016):

<http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2016/03/selvitysvihapuhevaiikuttaauhrinturvallisuudentunteeseen.html> (Haettu 23.11)

Puukari, Sauli & Korhonen, Vesa (2013) Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Teoksessa Anne Alitolppa-Niitamo, Stina Fågel & Minna Säävälä Toim. Olemme muuttaneet ja kotoudumme. Helsinki: Väestöliitto, 32-47

Ruhanen, M. & Martikainen, T. (2006). Maahanmuuttajaprojektit. Hankkeet ja hyvät käytännöt. Väestöliitto <http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/70ac6d3b22011a6765c371728589b4fc/1476275643/application/pdf/491241/Maahanmuuttajaprojektit.pdf> (haettu 12.10.2016)

Ristolainen, H. (2015). Osaajat järjestötyössä. Järjestöyöntekijöiden näkemyksiä ammattitaidosta, työn hallinnasta ja tulevaisuudesta. Ok-opintokeskus. Myös sähköinen versio: <https://www.ok-sivis.fi/media/materiaalit-osio/selvitykset-ja-tutkimukset/osaajat-jarjestotyossa.pdf> (Haettu 9.11.2016)

Seeck, Hannele (2010). Tieteellinen liikkeen johto: Diat verkosta: https://hanneleseeck.files.wordpress.com/2010/08/k11_2-tieteellinen_liikkeenjohto.pdf (Haettu 17.11.2016)

Siltala, Juha (2007). Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Mukana uudet huononukset. Otava, Helsinki

Schubert, Carla (2013). Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Anne Alitolppa-Niitamo, Stina Fågel & Minna Säävälä Toim. Olemme muuttaneet ja kotoudumme. Helsinki: Väestöliitto, 63-76

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen sivut: <http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/hankintalaki-ja-jarjestot.html> (Haettu 12.11.2016)

Sosiaali- ja terveysministeriön sivut: <http://stm.fi/tyohyvinvointi> (haettu 27.11.2016)

Suomen Pakolaisavun sivut <http://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/pakolaisuus-suomessa/>
(Haettu 13.10.2016)

Suomen Punaisen Ristin sivut: <https://www.punainenristi.fi/tule-mukaan/monikulttuuriseen-toimintaan> (Haettu 22.10.2016)

Suomen Punaisen Ristin sivusto vapaaehtoisille: <https://rednet.punainenristi.fi/vokki>

Suomen Punainen Risti (2015). Vapaaehtoiset pakolaisten tukena -kokemuksia auttamisesta ja ystävydestä.

Swallow, Deborah (2010). The classic five stage Cultureshock model.
<http://www.deborahswallow.com/2010/05/15/the-classic-5-stage-culture-shock-model/> (haettu 22.11.2016)

Talentumin verkkosivut: http://www.talentia.fi/tyoelama/tyosuojelu_ja_hyvinvointi/turvallinen_tyoymparisto/tyovakivalta (Haettu 14.11.2016)

Työterveyslaitoksen sivut: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/> (haettu 6.12. 2016)

MLL:n verkkosivut: <http://uudenmaanpiiri.mll.fi/toiminta/ystavaksi-maahanmuuttajaaidille/> (Haettu 25.10.2016)

MLL:n Uudenmaan piiri: MLL:n Ystäväksi maahanmuuttajaäidille-esite.