

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Inka Rask
Eija Tuononen

VAPAAEHTOISET VASTAANOTTOKEKUKSESSA
- ” Kantapiän kautta... etteenpäin on päästy”

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2017



OPINNÄYTETYÖ
Maaliskuu 2017
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
(013) 260 600

Tekijät
Inka Rask
Eija Tuononen

Nimike
VAPAAEHTOISET VASTAANOTTOKESKUKSESSA
-”Kantapiän kautta... etteenpäin on päästy”
Toimeksiantaja
Suomen Punainen Risti/ Savo-Karjalan piiri

Tiivistelmä

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuoda näkyväksi Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskuksissa työskentelevien vapaaehtoisten tarpeita ja toiveita liittyen vastaanottokeskusten vapaaehtoistoimintaan. Lisäksi tarkoituksenamme on selvittää tekijöitä, jotka motivoivat vastaanottokeskusten vapaaehtoisia vapaaehtoistyöhön. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerättiin verkkokyselylomakkeella.

Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen. Syksyn 2015 pakolaiskriisin myötä maahamme perustettiin vastaanottokeskuksia nopealla tahdilla ja niissä työskenteli paljon vapaaehtoisia. Vaikka pakolaistulva on ennätysvuodesta hellittänyt, on vapaaehtoisten rooli edelleen merkittävä vastaanottokeskusten päivittäisen toiminnan järjestämisessä.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että toimiva ja organisoitu vapaaehtoistoiminta tukee sekä motivoi vapaaehtoisia. Tuloksista nousivat seuraavat vapaaehtoisten toimintaa tukevat teemat: organisointi ja tiedonkulku, perehdytys, koulutus, työnohjaus ja vertaistuki sekä vapaaehtoisten huomioiminen. Motivaatiotekijöistä tärkeimpinä ilmeni halu auttaa sekä itsensä tunteminen hyödyksi ja itselle saatu hyöty. Toimeksiantajamme voi käyttää tutkimuksemme tuloksia vastaanottokeskuksissa toimivien vapaaehtoisten ja työntekijöiden kouluttamiseen sekä vapaaehtoistoiminnan organisointiin ja kehittämiseen.

Kieli
suomi

Sivuja 62
Liitteet 5
Liitesivumäärä 8

Asiasanat
vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoiset, vastaanottokeskus, tukeminen, motivaatio



THESIS
March 2017
Degree Programme in Social
Services
Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
FINLAND
(013) 260 600

Authors
Inka Rask
Eija Tuononen

Title
VOLUNTEERS AT REFUGEE RECEPTION CENTRES
-“Learning the Hard Way to Get on”
Commissioned by
the Finnish Red Cross/Savo-Karelia District

Abstract

The purpose of this Bachelor’s thesis is to make visible the needs and hopes of volunteers working at the refugee reception centres of Kitee and Paihola related to voluntary activities in the centres. Another aim is to find and discuss factors motivating the volunteers in the reception centres to accomplish voluntary work. The graduate thesis was carried out as a qualitative study, and the material was collected with a web questionnaire.

The topic of our thesis is of current interest. With the refugee crisis in the autumn of 2015, reception centres were springing up with a lot of volunteers working in them. Although the flood of refugees has abated since the record year, volunteers still play an important part in organising daily activities in reception centres.

The findings of the study revealed that effective and organised voluntary activities both support and motivate volunteers. The following themes supporting those performing voluntary activities emerged from the results: organisation and passage of information, integration, education, work counselling, peer support and paying attention to volunteers. The most important motives were a desire to help as well as feeling useful and benefiting oneself personally. Our commissioner can use the findings of our study to educate and train reception centre volunteers and other employees as well as to organise and develop volunteering.

Language
Finnish

Pages 62
Appendices 5
Pages of Appendices 8

Keywords
volunteering, volunteers, reception centre, support, motivation

Sisältö

Tiivistelmä

Abstrakti

1	Johdanto	5
2	Vapaaehtoistoiminta	6
3	Vastaanottokeskusten vapaaehtoistoiminta	8
	3.1 Vastaanottokeskus	8
	3.2 Turvapaikanhakija	10
	3.3 Vapaaehtoistoiminta vastaanottokeskuksissa	11
4	Vapaaehtoistoiminnan perusedellytykset	11
	4.1 Toimiva organisointi ja tiedonkulku	11
	4.2 Ensiarvoisen tärkeä perehdytys	15
	4.3 Valmentava koulutus	16
	4.4 Työnohjauksen ja vertaistuen merkitys	18
	4.5 Huomioimisen tärkeys	20
5	Vapaaehtoistoiminnan moninaiset motivaatiotekijät	21
6	Aiempia opinnäytetöitä aiheesta	24
7	Opinnäytetyön toteutus	26
	7.1 Toimeksiantajan esittely	26
	7.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset	28
	7.3 Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus	28
	7.4 Aineistonkeruumenelmänä sähköinen kysely	29
	7.5 Aineiston sisällönanalyysi	32
8	Tutkimuksen tulokset	34
	8.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot	34
	8.2 Vapaaehtoistoimintaa tukevat tekijät	35
	8.3 Vapaaehtoistoiminnan motiivit	39
9	Pohdinta	41
	9.1 Johtopäätökset	41
	9.2 Eettisyys ja luotettavuus	45
	9.3 Oppimisprosessi	47
	9.4 Kehittämisehdotukset	48
	Lähteet	51

Liitteet

Liite 1	Kysymykset Webropoliin
Liite 2	Toimeksiantosopimus
Liite 3	Kyselyn saatekirje
Liite 4	Esimerkki analyysipolusta
Liite 5	Opinnäytetyön prosessi

1 Johdanto

Vuonna 2015 alkanut koko Eurooppaa koetellut ja Suomeen asti yltänyt pakolaiskriisi vyöryi uutisten myötä kaikkien suomalaisten olohuoneisiin. Uusia vastaanottokeskuksia perustettiin nopealla tahdilla ympäri maatamme, ja niissä työskenteli ennätysmäärä vapaaehtoisia. Heidän työpanoksensa oli ja on edelleen merkittävä vastaanottokeskusten päivittäisen toiminnan järjestämisessä. Monet vapaaehtoiset ovat tehneet alusta asti arvokasta työtä vastaanottokeskuksissa mahdollistaen niiden asukkaille monipuolista toimintaa, mihin palkatuilla työntekijöillä ei ole kiireellisempien työtehtävien ohessa aikaa.

Vuosittainen turvapaikanhakijoiden määrä on vaihdellut Suomessa viimeisen 10 vuoden aikana 3 000 ja 4 000 välillä. Tästä poikkeuksen tekevät vuodet 2009 (5 988 hakijaa), 2015 (32 476 hakijaa) ja 2016 (5 657 hakijaa). (Maahanmuuttovirasto 2017.)

Ajatus opinnäytetyöhömme lähti liikkeelle ollessamme Kiteen vastaanottokeskuksessa ryhmäasiakasharjoittelussa talvella 2016. Tapasimme siellä muutaman vapaaehtoistyötä tekevän henkilön ja meille jäi tästä tapaamisesta tunne, että vapaaehtoiset kaipasivat enemmän tukea ja paremmin organisoitua toimintaa. Kokemuksemme mukaan moni toiminto jäisi vastaanottokeskuksissa tekemättä ilman vapaaehtoisia, joten heidän kuuleminen ja huomioiminen on erittäin tärkeää.

Opinnäytetyömme toimeksiantajana on Suomen Punainen Risti, Savo-Karjalan piiri. Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuoda näkyväksi Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskuksissa työskentelevien vapaaehtoisten tarpeita ja toiveita liittyen vastaanottokeskusten vapaaehtoistoimintaan. Lisäksi tarkoituksenamme on selvittää tekijöitä, jotka motivoivat vastaanottokeskusten vapaaehtoisia vapaaehtoistyöhön. Työmme sisältää laadullisen kyselyn Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskusten vapaaehtoisille. Toimeksiantajamme voi hyödyntää tutkimuksemme tuloksia vastaanottokeskuksessa toimivien vapaaehtoisten ja

työntekijöiden kouluttamiseen, vapaaehtoistoiminnan organisointiin sekä toiminnan kehittämiseen.

Opinnäytetyömme raportti koostuu teoreettisesta viitekehyksestä, tutkimusprosessin kuvauksesta, tutkimuksen tuloksista sekä pohdinnasta. Pohdinta sisältää tutkimuksemme johtopäätökset sekä ajatuksiamme työn eettisyydestä ja luotettavuudesta, oppimisprosessistamme sekä kehittämis ehdotuksista.

2 Vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoiminta-käsite on vakiintunut järjestöjen kielenkäyttöön 1800-luvulla, ja sillä on haluttu korostaa, ettei kyse ole palkkatyöstä tai työstä lainkaan. Käsite vapaaehtoistyö (voluntary work, frivilligt arbete) on puolestaan kansainvälisesti käytetty, ja sillä korostetaan toiminnan tärkeyttä. Kyseessä on yhtä arvokas työ kuin palkkatyö. (Porkka 2009, 60.) Koskiahon (2001, 16) kirjoittaa, että usein vapaaehtoistyöstä puhuttaessa ymmärretään sen olevan yksilöiden tai ryhmien konkreettista toimintaa ja vapaaehtoistoiminta on tätä organisoivien järjestöjen toimintaa. Yksilö tekee oman vapaan tahdon ratkaisunsa toiminnastaan, joka tapahtuu kuitenkin organisoituna. Tällöin se liittyy yksilön toimintaa laajempaan organisoituun intentionaaliseen toimintaan. Eli ilman yhteyttä johonkin organisaatioon yksilön toiminta olisi esimerkiksi omaisen tai naapurin auttamista tavallisena arkipäivään kuuluvana toimintana. Useasti kuitenkin vapaaehtoistyön ja vapaaehtoistoiminnan käsitteitä käytetään rinnakkain, eivätkä niiden määritelmät ole mainittavassa ristiriidassa keskenään (Porkka 2009, 60). Tässä opinnäytetyössä käytämme molempia määritelmiä neutraaleina synonyymeinä sen mukaan, miten niitä on lähteissä käytetty.

Vapaaehtoistoimintaa on perinteisesti määritelty kahden käsitteen kautta: vapaaehtoisuus ja palkattomuus (Govaart 2001, Yeungin 2002, 11 mukaan; Lehtinen 1997, 20–21; Nylund & Yeung 2005, 15; Ruohonen 2003, 42). Esimerkiksi Nylundin ja Yeungin (2005, 15) mukaan vapaaehtoistoiminta on palkatonta, vapaasta omasta tahdosta tehtyä yleishyödyllistä toimintaa, joka

usein on organisoitunut jonkin tahon avustuksella. Govaart kumppaneineen (2001, Yeungin 2002, 11 mukaan) on tutkinut vapaaehtoistoimintaa 21 maassa ja löytänyt yhteisiä elementtejä eri kulttuurien vapaaehtoistoiminnan määrittelyistä: toiminta on palkatonta ja pakottamatonta, ja sitä tehdään toisten ihmisten tai yhteisön hyväksi. Ojasen (2001, 105) mukaan vapaaehtoistyö kytkeytyy ihmisen arvomaailmaan, siihen mihin hän uskoo ja mitä hän pitää oikeana. Vapaaehtoistyö perustuu yleensä siihen, että toisen ihmisen auttaminen on sekä etuoikeus että velvollisuus. Harjun (2005, 119) mukaan ihminen antaa vapaaehtoistoiminnassa osaamisensa ja aikansa yhteiseksi hyväksi.

Lehtinen (1997, 20–21) kertoo, että vapaaehtoistoiminnalle on useita yleisesti hyväksytyjä periaatteita. Ensimmäisenä periaatteena on vapaaehtoisuus eli kaikki osallistuvat toimintaan omasta halustaan ja täysivaltaisina subjekteina. Toisena tärkeänä periaatteena pidetään palkattomuutta. Vapaaehtoistoiminnasta ei makseta kenellekään palkkaa, mutta periaatteisiin kuuluu, että vapaaehtoiselle korvataan niitä kuluja, mitä vapaaehtoiselle toiminnasta aiheutuu, kuten matka- ja puhelinkulut. Kulukorvauksien tarkoituksena on antaa kaikille tasavertainen mahdollisuus osallistua, ja pitää huolta, ettei varattomuus muodostu vapaaehtoistyön esteeksi (Porkka 2009, 65). Kolmantena periaatteena on ei-ammattillisuus eli vapaaehtoistoiminnassa toimitaan tavallisten ihmisten ehdoin ja taidoin. Jokaisella ihmisellä on kykyjä ja taitoja, ja jokaiselle löytyy oma hänelle sopiva tehtävä. (Lehtinen 1997, 20.) Vapaaehtoinen toiminta elää ja toimii, kun se pohjautuu mukana olevien omiin lähtökohtiin (Sosiaali- ja terveysministeriö 1994, 62). Periaatteisiin kuuluu myös, että vapaaehtoisia huolletaan (Lehtinen 1997, 21). Heille tarjotaan koulutusta, tukea ja konsultointia sekä erilaisia palkitsemisia ei-materialistisin keinoin, kuten erilaiset kulttuuritapahtumat, yhteiset retket ja yhdessäolo. (Ruohonen 2003, 42). Muita mainittavia periaatteita ovat luottamuksellisuus, tasa-arvo, puolueettomuus, vastavuoroisuus ja yhteinen ilo (Ruohonen 2003, 42; Sosiaali- ja terveysministeriö 1994, 24). Vapaaehtoistoiminta ei voi eikä saa korvata koskaan ammattityöntekijöiden työtä (Lehtinen 1997, 20). Vapaaehtoisuus on halua helpottaa toisen ihmisen oloa uudessa ja hämmentävässä tilanteessa. Se

on pieniä avuliaita tekoja, jotka auttavat selviytymään arjessa. (Punainen Risti 2015a.)

Vapaaehtoistoimintaa voidaan pitää aktiivisen kansalaisuuden konkreettisena ilmentymänä. Kun ihminen tekee ilmaista työtä toisten sekä oman yhteisönsä hyväksi, hän on silloin aktiivinen kansalainen. Henkilö on mukana omana persoonana, toimii ja osallistuu, tapaa muita ihmisiä sekä välittää toisista ihmisistä ja yhteisistä asioista. Kun tarkastellaan vapaaehtoistoimintaa toisesta suunnasta, nähdään sen jalostavan ihmistä. Se kehittää eettistä arvomaailmaa syventäen näin ihmisen identiteettiä. Vapaaehtoistoiminnan nähdään parantavan ihmisten taitoa osallistua, toimia ja vaikuttaa sekä kohdata toisia ihmisiä ja kommunikoida heidän kanssaan. Tämän vuoksi nähdään vapaaehtoistoiminnan kasvattavan ja koulivan yksilöä niin ihmisenä kuin kansalaisenakin. (Harju 2005, 70.) Tutkimuksissa on selvinnyt, että vapaaehtoistoiminta on opettanut vastuuta ja organisointi- ja yhteistyötaitoja sekä oma-aloitteisuus ja rohkeus tarttua tehtäviin ovat lisääntyneet (Koskenvesa 2001, 131). Vapaaehtoistoiminta tuo yleistä hyvää ja lisäarvoa kaikille osallisille sekä on merkki tekijänsä halusta vaikuttaa ja osallistua. Vapaaehtoistoiminta lisää elämänlaatua. (Toimintasuomi 2017.) Vapaaehtoistoiminta tarjoaa tekijälleen sisältöä elämään, yhteiskunnallisen vaikuttamisen areenan, kokemuksen merkittävästä toiminnasta sekä mahdollisuuden auttaa ja kehittyä (Mykkänen-Hänninen 2007,11).

3 Vastaanottokeskusten vapaaehtoistoiminta

3.1 Vastaanottokeskus

Vastaanottokeskus on paikka, jossa turvapaikanhakija odottaa hakemuksensa käsittelyä (Sisäministeriö 2016). Suomessa on tällä hetkellä (tilanne 11.1.2017) toiminnassa 126 vastaanottokeskusta ja niissä noin 16 000 asukasta. Lisäksi yksityismajoituksessa ystävien tai sukulaisten luona asuu noin 19 % turvapaikanhakijoista (noin 3 700 henkilöä). Vuoden 2016 alussa maassamme oli 227 vastaanottokeskusta ja niissä noin 29 000 asukasta. Keskusten määrää

on karsittu turvapaikanhakijoiden määrän laskettua ennätysvuodesta 2015 huomattavasti. Maahanmuuttovirasto on myös varautunut turvapaikanhakijamäärän äkilliseen kasvuun, vaikka se tällä hetkellä näyttääkin epätodennäköiseltä. (Maahanmuuttovirasto 2017.) Suurin osa vastaanottokeskuksista on Suomen Punaisen Ristin ylläpitämiä. (Sisäministeriö 2016a.) Kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta koskevan lain (746/2011, 13. §) mukaan vastaanoton palveluina vastaanottokeskuksissa järjestetään majoitus, vastaanotto- ja käyttöraha, sosiaalipalvelut, terveydenhuoltopalvelut, tulkki- ja käännöspalvelut sekä työ- ja opintotoiminta. Siihen voidaan sisällyttää myös ateriat.

Vastaanottokeskuksessa tehtävän työn tavoitteena on tukea ja ylläpitää turvapaikanhakijoiden toimintakykyä turvapaikkaprosessin aikana (Miettinen, Jokinen & Mikkonen 2013, 176). Vastaanottokeskuksissa järjestetään myös sellaista toimintaa, joka tukee turvapaikanhakijaa aloittamaan itsenäisen elämän, jos hän saa luvan jäädä Suomeen. Vastaanottokeskuksissa järjestetään asiakkaiden omatoimisuuden edistämiseksi esimerkiksi työ- ja opintotoimintaa. Suomen tai ruotsin kielen opinnot antavat perustietoja sekä pohjaa mahdollisille jatko-opinnoille. Lisäksi vastaanottokeskuksissa annetaan perustietoa suomalaisen yhteiskunnan pelisäännöistä, koska turvapaikanhakijat ovat Suomessa ainakin hakemuksensa käsittelyn ajan. Vastaanottokeskuksissa on paljon harrastustoimintaa erilaisten järjestöjen järjestämänä. Vapaaehtoiset ovat tärkeänä tukena tutustuttaessa uuteen elinympäristöön. Suomalaiseen yhteiskuntaan tutustuminen on osa vastaanottokeskuksen arkea. (Maahanmuuttovirasto 2016a.)

Maahanmuuttovirastolle on esitetty kritiikkiä siitä, ettei turvapaikanhakijoita kotouteta kunnolla. Vastaanottotoimintaa säätelee eri laki kuin kotouttamista, ja näin ollen kotouttaminen ei kuulu Maahanmuuttovirastolle eikä sen ohjauksessa toimiville vastaanottokeskuksille. Turvapaikanhakijat vastaanottokeskuksissa ovat ikään kuin välitilassa odottaessaan tietoa siitä, saavatko luvan jäädä Suomeen. Varsinainen kotouttaminen alkaa vasta sitten, kun turvapaikanhakija saa hakemukseensa myönteisen päätöksen. (Maahanmuuttovirasto 2016a.)

3.2 Turvapaikanhakija

Turvapaikanhakijalla tarkoitetaan henkilöä, joka hakee oleskeluoikeutta ja suojelua vieraasta valtiosta (Infopankki 2016). Turvapaikanhakijasta käytetään usein myös nimitystä pakolainen tai maahanmuuttaja. Turvapaikanhakija ei ole pakolainen. Vasta kun turvapaikanhakijalle myönnetään pakolaisen asema tai oleskelulupa suojelun tarpeen perusteella tai jollain muulla perusteella, hän saa jäädä Suomeen. Maahanmuuttaja on taas yleiskäsite, jota käytetään kuvaamaan kaikkia maahan muuttaneita kuten pakolaisia, turvapaikanhakijoita, siirtolaisia ja paluumuuttajia. (Maahanmuuttovirasto 2016b; Vapaa sivistystyö Ry 2016.)

Turvapaikkaa voi hakea Suomesta, jos henkilö kokee joutuvansa kotimaassaan vainotuksi alkuperänsä, uskontonsa, kansallisuutensa, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteensä vuoksi. Turvapaikan hakeminen edellyttää, että henkilö on pelkonsa vuoksi haluton turvautumaan kyseisen maan suojeluun. Turvapaikanhakijan on Suomeen saavuttuaan heti tai mahdollisimman pian ilmoitettava henkilökohtaisesti rajatarkastusviranomaiselle tai poliisille, että haluaa hakea turvapaikkaa. (Maahanmuuttovirasto 2016b.) Kun henkilö on hakenut turvapaikkaa, on hänellä oikeus oleskella Suomessa niin kauan kuin hakemuksen käsittely kestää. Hakemuksen käsittelyaikana ei voi matkustaa ulkomaille. (Infopankki 2016.) Turvapaikanhakijoille taataan turvapaikkapäätösprosessin ajaksi perustoimeentulo ja perusterveydenhuolto valtion rahoittaman palvelujärjestelmän kautta (Räty 2002, 143).

Henkilö saa jäädä Suomeen, jos hänelle myönnetään turvapaikka tai oleskelulupa. Jos olosuhteet hänen kotimaassaan ovat sellaiset, ettei tarvetta turvapaikalle ole tai oleskeluluvan myöntämiselle ei ole perusteita, hakemus hylätään ja henkilö käännytetään Suomesta. Kielteisestä turvapaikkahakemustai oleskelulupahakemuspäätöksestä on mahdollisuus valittaa. (Infopankki 2016.)

3.3 Vapaaehtoistoiminta vastaanottokeskuksissa

Vastaanottokeskuksissa vierailevat vapaaehtoiset järjestävät turvapaikanhakijoille virkistys- ja vapaa-ajan ohjelmaa, esimerkiksi kaupunkiretkiä, suomen kielen kerhoja, liikunta-aktiviteetteja, leivontaa ja seurapelejä. Lapsille järjestetään kerhoja, joissa askarrellaan, leikitään, pelataan ja seikkaillaan. (Punainen Risti 2016a.)

Vapaaehtoistoimijat voivat tukea turvapaikanhakijoiden kotoutumista uudessa maassa (Harju, Niemelä, Ripatti, Siivonen & Särkelä 2001, 72). Vapaaehtoisena on mahdollisuus tukea turvapaikanhakijoita turvapaikkaprosessin läpikäymisessä sekä tarjota toimintaa arkeen. Ilman yhteistä kieltäkin voi tehdä monenlaista toiminnallista sekä olla läsnä kanssaihmisinä ja rinnalla kulkijoina. (Punainen Risti 2015b.)

Vapaaehtoisten tuella voidaan lisätä kantaväestön ja turvapaikanhakijoiden vuorovaikutusta, ja näin välittää oikeaa tietoa turvapaikanhakijoista ja vastaanottokeskuksista. Monikulttuurisuus, moniuskonnollisuus sekä monikielisyys asettavat haasteita vastaanottokeskuksessa toimiville vapaaehtoistoimijoille. Vapaaehtoistoimintaan mukaan tuleville on eduksi, jos heillä on kokemusta vieraassa kulttuurissa asumisesta ja kansainvälisiin tehtäviin osallistumisesta. Vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa tarvitaan sekä kieli- että kulttuuritulkkeja. Turvapaikanhakijoilla on erilaisia perhe- ja sukupuolikäsityksiä, ja ne voivat vaikuttaa siihen, kenen kanssa he voivat toimia. (Harju ym. 2001, 72.)

4 Vapaaehtoistoiminnan perusedellytykset

4.1 Toimiva organisointi ja tiedonkulku

Vapaaehtoistoiminnan organisoinnilla tarkoitetaan tarpeiden kartoittamista, toiminnan suunnittelua, vapaaehtoisten rekrytointia, vastaanottoa, perehdytystä, koulutusta, huoltoa, työnohjausta ja huomioimista sekä eri

toimintamahdollisuuksien kehittämistä. Unohtaa ei saa myöskään motivointia, virkistystä ja arviointia. (Spring 2005, 7.) Organisoitussa vapaaehtoistoiminnassa on yleensä taho, joka vastaa toiminnan toteutuksesta. Tällöin organisaatio määrittelee toiminnan laadun ja tavoitteet sekä kantaa käytännön vastuun toiminnastaan ja valvoo sitä. (Harju ym. 2001, 78.) Tärkeää onkin, että vapaaehtoistyötä hyödyntävä järjestö tarjoaa riittävästi resursseja vapaaehtoistoiminnan organisointiin (Mykkänen-Hänninen 2007, 13).

Vapaaehtoistyötä tulee johtaa, organisoida sekä ohjata tukien ja mahdollistaen (Porkka 2009, 65). On tärkeää, että koko organisaatio johtajasta vapaaehtoiisiin on sitoutunut vapaaehtoistointaan ja yhdessä sopinut työnjaosta ja tehtävistä. Kun organisaatio on hyvin valmisteltu, on siihen vapaaehtoisinkin helppo tulla ja kiinnittyä. (Laimio & Välimäki 2011, 25–26.) Ihmiset odottavat aloittaessaan vapaaehtoistoiminnan, että se on mielekästä ja hyvin organisoitua. Jos heidän odotuksensa täyttyvät, he myös sitoutuvat toimintaan. Ammattityöntekijöiden ja vapaaehtoisten välistä yhteistyötä tulisi lisätä esimerkiksi lisäämällä ammattityöntekijöiden resursseja vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen. (Spring 2005, 9, 16.)

Vapaaehtoiset on rekrytoitava, perehdytettävä, koulutettava ja vakuutettava sekä toimitilojen tulee olla asianmukaiset. Vapaaehtoistyö vaatii vahvaa sitoutumista organisaation perustehtävään. Toiminnassa mukana pysyminen edellyttää tunnetta, että toiminta on oikeutettua, mielekästä ja järkevää sekä siinä saa toteuttaa itseään ja nähdä toiminnan tulokset. Vapaaehtoiselle tulisi tarjota tehtäviä, jotka ovat sopivan kokoisia, haastavia ja sitovia ja joita tehdessään hän tuntee olonsa merkittäväksi. Vapaaehtoisilla, jotka ovat mukana organisoitussa vapaaehtoistyössä, tulee olla omat roolinsa, jotka määräytyvät vapaaehtoistyön periaatteiden, toimintaan perehdyttävän koulutuksen sekä toiminnan aikana saadun ohjauksen ja tuen mukaan. Vapaaehtoistyö ei edellytä tekijältään ammattipätevyyttä, mutta alalle sopiva ammatillinen koulutus voi osoittautua hyödylliseksi. (Porkka 2009, 65, 77, 88.)

Taustaorganisaation tulee vastata vapaaehtoistyön luottamuksellisuudesta. Vapaaehtoinen kirjoittaa vaitiolositoumuksen aloittaessaan toiminnan, ja se

sitoo häntä myös toiminnasta luopumisen jälkeen. Vaitiolovelvollisuus kattaa tuettavien ja vapaaehtoistoimijoiden henkilöllisyyden ja heitä koskevat asiat ja tämän lisäksi myös palkattujen työntekijöiden ja yhteistyökumppaneita koskevat henkilökohtaiset asiat. (Porkka 2009, 72.)

Vapaaehtoisten ohjaus ja tuki ovat tärkeässä osassa, kun työskennellään vapaaehtoisten kanssa. Valitettavan usein tämä osa unohdetaan. Hyvin tavallisesti vapaaehtoisia kannustetaan olemaan aktiivisia ja ottamaan yhteyttä palkattuihin työntekijöihin, mikäli heillä ilmaantuu jotain kysyttävää tai ongelmatilanteita. Vapaaehtoisten ohjaaminen on kuitenkin hyvin lähellä normaalia esimiestyötä, ja se edesauttaa vapaaehtoisten työhyvinvointia. (Laimio & Välimäki 2011, 34.)

Organisaation työntekijöiden tulisi mahdollistaa vapaaehtoisten toiminta ja tukea heitä toiminnan päämäärien täyttämiseksi. Yhdistyksillä, jotka tekevät vapaaehtoistoimintaa ammattimaisesti, kuten SPR, on usein työntekijöitä, joiden tehtävä on nimenomaan olla vapaaehtoisten käytettävissä ja tukena. Yleensä heihin on helppo ottaa yhteyttä. Tukea annetaan myös koulutusten kautta, sillä useimmiten ammattimaisesti toimivissa yhdistyksissä vapaaehtoiset saavat koulutuksen tehtävänsä. (Kuuluvainen 2015, 80.) Vapaaehtoistyön koordinaattorin nimeäminen kuvastaa vapaaehtoistyötä hyödyntävien organisaatioiden arvostusta ja vastuuntuntoa vapaaehtoistyötä kohtaan (Mykkänen-Hänninen 2007, 54).

Vapaaehtoistoiminta edellyttää järjestöissä useasti ammatillista tukea. Vapaaehtoisten hankkiminen, koulutus, työnohjaukset, virkistys, palkitseminen sekä käytettävissä oleminen ja kokemusten jakaminen toisten vapaaehtoisten kanssa edellyttävät yleensä ammatillista panostusta. (Ruohonen 2003, 52.) Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin työnä on turvata hyvä ja luotettava vapaaehtoistoiminta vastaanottokeskuksessa. Hänen tehtävänä on luoda rakenteet ja toimintaedellytykset vapaaehtoistoiminnalle yhteisössään sekä organisoida käytännön vapaaehtoistoiminta sekä vapaaehtoisvälitys. Koordinaattori vastaa käytännön toiminnasta sekä sen kehittämisestä, arvioinnista ja seurannasta. Vapaaehtoistyön koordinaattori edustaa myös

jatkuvuutta tilanteessa, jossa asiakkaat ja vapaaehtoistyöntekijät vaihtuvat. Hän on yhdyslinkki vapaaehtoisten ja asiakkaiden sekä ammattihenkilökunnan välillä. Koordinaattori huolehtii käytännössä vapaaehtoistoiminnan ja ammatillisen työn rajapinnoista. (Reinman 2010.) Vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden koulutus unohtuu helposti, vaikka heidän tehtävänsä on erittäin haasteellinen. Se muistuttaa paljon esimiehen tehtävää, mutta vapaaehtoistoiminnan luonne luo siihen oman haasteensa. (Spring 2005, 44.)

Vapaaehtoistoiminnassa tiedonkulku on toiminnan kannalta keskeinen asia. Työntekijöiden olisi hyvä saada tietoa vapaaehtoisten tekemästä työstä. Tiedonkulku tulisikin kehittää yhteisölliseksi sekä tarpeeseen perustuvaksi. Usein tieto kulkee parhaiten, kun ihmiset tapaavat toisiaan ja syntyy tilanteita, joissa puhutaan organisaation toiminnasta. (Kuuluvainen 2015, 98.) Yleisimmät ongelmat yhdistystoiminnassa syntyvät usein siitä, kun selviää, ettei joku tiennyt jostain asiasta. Tällöin syntyy helposti epäilyksiä siitä, että joku pimittää tietoa, ja tunne, ettei toimijaan luoteta. Siksi on huolehdittava, että vapaaehtoiset saavat olennaiset tiedot järjestöltä ja palkatuilta työntekijöiltä ja toisinpäin - vapaaehtoisten on tärkeää jakaa tietonsa henkilökunnalle. Myös vapaaehtoisten keskinäisten tiedotuskanavien toimivuus on varmistettava. (Karreinen, Halonen & Tennilä 2010, 95.)

Maahanmuuttajan selviytyminen asioinneista vaatisi paikalle usein tulkin. Käytännössä tulkkia ei kuitenkaan ole usein käytettävissä. Pakolaisten kyseessä ollessa tulkkipalvelut ovat ilmaisia sosiaali- ja terveystieteiden ja kotouttamista koskevien palveluiden kohdalla niin kauan kuin he niitä tarvitsevat. Tulkista on hyötyä sekä asiakkaalle että työntekijälle, joten tulkin käyttöä ei pidä arastella. Molemminpuolinen ymmärtäminen takaa niin asioinnin sujuvuuden kuin molempien osapuolten oikeusturvan. Jos tulkkia ei ole käytettävissä, on tärkeää kiinnittää huomiota selkeään viestintään: selkokieleen, puheen nopeuteen sekä tuttuihin sanoihin. (Räty 2002, 149–151.)

4.2 Ensiarvoisen tärkeä perehdytys

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

Perehdyttämisen sisältö tulee miettiä tarkoin etukäteen, ja sille tulee varata riittävästi aikaa. Tarkoituksena olisi, että vapaaehtoinen toimisi ammattilaisen rinnalla perehdyttämisestä alkaen. Kaikkein tärkeintä perehdyttämisessä on se, että sille on nimetty vastuhenkilö ja että koko henkilöstö on sitoutunut vapaaehtoisten kanssa työskentelyyn. (Laimio & Välimäki 2011, 44.) Vapaaehtoistoiminnan alkaessa tulee käydä läpi yhteiset pelisäännöt vapaaehtoisten kanssa, mikä minimoi väärinkäsityksiä. Erilaiset vapaaehtoistehtävät, vastuut ja vapaaehtoisten kanssa tehdyt sopimukset tulee käydä läpi ryhmässä, että jokaisella on samanlainen käsitys siitä, mitä ollaan tekemässä ja miten. (Karreinen ym. 2010, 70.)

Vapaaehtoisten peruskoulutus ja perehdytys antavat vapaaehtoiselle valmiuksia tulevaan tehtävään sekä tarjoavat samalla tietoa yhdistyksen odotuksista. Samalla pyritään tuomaan esille myös se, mitä yhdistys voi tarjota

vapaaehtoiselle. Toimintaan pyrkivien tai sitä aloittavien henkilöiden toiveet ja odotukset ovat kuitenkin jääneet perehdytysvaiheessa vähemmälle huomiolle. Vapaaehtoisen ja yhdistyksen välille voi syntyä psykologinen sopimus, joka tarkoittaa sanatonta sopimusta osapuolten välille. Sopimus perustuu molemminpuolisille ja usein lausumattomille odotuksille, mitä yhdistys ja vapaaehtoinen olettavat saavansa tai voivansa antaa toisilleen. (Porkka 2009, 84, 85.)

4.3 Valmentava koulutus

Vaikka vapaaehtoistyötä tehdään elämäkokemuksella ja intuitiivisesti, on tehtävään valmentava ja tukeva koulutus tarpeen, sekä myös vapaaehtoisen oikeus. Vapaaehtoisille tarjottava peruskoulutus tähtää vapaaehtoisen tietojen, taitojen, motivaation ja uskalluksen kasvattamiseen. (Porkka 2009, 89.) Peruskoulutus orientoi ja valmistaa vapaaehtoistyöhön hakeutuvaa henkilöä vapaaehtoistyölle asetettuun tehtävään järjestön sisällä (Mykkänen-Hänninen 2007, 54). Lisäksi peruskoulutuksessa voidaan antaa yleistietoa esimerkiksi vaikeista elämäntilanteista, kriiseistä, sairauksista ja riippuvuuksista (Porkka 2009, 89).

Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä on kohteliasta tietää jotain hänen taustastaan. Ulkomaalaisuuden ei tule antaa hallita asiakassuhdetta, mutta on asioita, jotka on hyvä ottaa huomioon asiakassuhteessa. Maahanmuuttajan kanssa työskennellessä on hyvä pohtia, mikä hänen toiminnassaan on kulttuurisidonnaista, mikä liittyy hänen sen hetkiseen elämäntilanteeseen ja mikä on hänen yksilökohtainen ominaisuutensa. Pakolaisten kanssa työskennellessä on hyvä ymmärtää, että hän voi käydä uuteen ympäristöön sopeutuessaan kriisiä, josta käytetään nimitystä pakolaiskriisi. Työntekijän on hyvä tunnistaa kriisin vaiheet, että hän voi ymmärtää asiakkaan käyttäytymistä. (Räty 2002, 76, 120, 210, 213.)

Kulttuurien välinen viestintä vaatii tahtoa ymmärtää ja se vaatii muutakin kuin yhteisen kielen (Räty 2002, 66). Kulttuuriset merkitykset tulevat esiin vuorovaikutustilanteissa. Kulttuuriset erot voidaan ottaa tietoisesti keskustelun

aiheeksi, jolloin tulkintoja voidaan tarkistaa puolin ja toisin. (Anis 2013, 157.) Onnistuneen kohtaamisen perusta on myönteinen asenne ja kiinnostus toista ihmistä kohtaan. Syventyminen toisen ihmisen maailmaan johtaa luottamukselliseen vuorovaikutukseen toisen kanssa. Toisen ihmisen elämään ja ympäristöön syventyminen auttavat meitä ymmärtämään, etteivät samat asiat merkitse meille jokaiselle samaa. Vuorovaikutus kahdesta eri kulttuurista tulevan välillä on ennen kaikkea merkitysten vaihtamista ja yhteisten merkitysten löytämistä. (Pollari & Koppinen 2011, 126.)

Kun työskentelee eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa, on tärkeää kehittää monikulttuurista tietoisuuttaan, jotta kykenee toimimaan joustavasti heidän kanssaan. Monikulttuurisella tietoisuudella tarkoitetaan oman kulttuuritaustan ja elämänhistorian tiedostamisesta lähtevää ymmärrystä siitä, että eri ihmisten toiminta- ja ajattelutavat sekä todellisuuden hahmottaminen voivat olla hyvinkin erilaisia ja nämä erot vaikuttavat ihmisten elämäntapaan. Esimerkiksi yhteisöllisten kulttuureiden ymmärtäminen voi olla suomalaisille suuri haaste, koska Suomi kuuluu useimpien länsimaiden tavoin yksilökeskeisiin kulttuureihin. Kuitenkin suuri osa turvapaikanhakijoista tulee yhteisöllisistä kulttuureista. Monikulttuurisen kohtaamisen haasteet kasvavat sitä enemmän, mitä suuremmat kulttuuriset erot eri osapuolten välillä on. (Puukari & Korhonen 2013, 24.)

Muita kulttuureja on hyvä kunnioittaa, mutta niiden osalta ei tarvitse kuitenkaan olla asiantuntija ryhtyäkseen vapaaehtoistoimintaan vastaanottokeskuksessa. Jokaista turvapaikanhakijaa kannattaa lähestyä ensisijaisesti yksilönä. Turvapaikanhakijoiden joukossa saattaa olla traumatisoituneita ja eri tavoin reagoivia ihmisiä. Moni on paennut väkivaltaa. (Punainen Risti 2015b.) Turvapaikanhakija saattaa tuntea turvattomuuden tunteita vielä pitkän aikaa maahantulon jälkeen. Tässä maahanmuuttajaryhmässä traumaattiset kokemukset ovat yleisimpiä. Ikävät kokemukset vaikeuttavat sopeutumista ja uudelleen asettumista monin tavoin. (Schubert 2013, 68.) Vapaaehtoisen on tärkeää olla läsnä, mutta on myös hyvä muistaa, että varsinainen kriisi- ja traumatyö on muiden tehtävä (Punainen Risti 2015b).

Koulutuksen tarjoamisella on suuri merkitys tehtävän suorittamisen onnistumiseen ja vapaaehtoisten motivaation lisäämiseen. Uusien asioiden oppiminen on yksi tärkeimmiksi nousseista vapaaehtoistyön motiiveista, ja koulutus koetaan yleensä palkitsevana. Riittävän koulutuksen tarjoaminen liittyy myös toiminnan turvallisuuteen ja riskien hallintaan. Vapaaehtoistoimintaan ei vaadita ammattiosaamista ja moni toimiikin arkitaidoillaan. Koulutuksen kautta vapaaehtoinen saa kuitenkin varmuutta ja itseluottamusta toimintaansa. (Laimio & Välimäki 2011, 33.) Vapaaehtoistoiminnasta vastaavan tehtäviin kuuluu, että vapaaehtoisille tarjotaan asianmukaista koulutusta. Periaatteena on, että koulutustarpeet lähtevät vapaaehtoisilta itseltään. Kartoittaakseen vapaaehtoisten koulutustarpeita vastaavan työntekijän on hyvä osallistua kuuntelevana ja keskustelevana osapuolena vapaaehtoisten tapaamiseen. (Lehtinen, 1997, 60.)

4.4 Työnohjauksen ja vertaistuen merkitys

Vapaaehtoistyö on arvokasta työtä, jonka laadukas tekeminen edellyttää laadukasta työnohjausta. Työnohjauksen tavoitteena on ensisijaisesti edistää organisaation perustehtävän toteutumista. (Porkka 2009, 76, 119.) Työnohjauksella pyritään tukemaan vapaaehtoisen jaksamista, motivaation säilymistä ja sitoutumista vapaaehtoistoimintaan. Taustayhteisön osoittama arvostus ja tukitoimet, kuten työnohjaus, edesauttavat vapaaehtoisen pitkäjänteistä sitoutumista vapaaehtoistyöhön. (Mykkänen-Hänninen 2007, 54; Porkka & Salmenjaakko 2005, 17.)

Vapaaehtoisella on oikeus saada tukea ja lohtua koskettavaan tilanteeseen tai mahdolliseen ahdistukseensa työnohjauksesta. Vapaaehtoisten työnohjaus on tuki työhön ja omaan vapaaehtoisen rooliin. Se on myös yhdistykseen liittyvien mielikuvien, kysymysten, kokemusten sekä tunteiden tutkimista ja jäsentämistä yhdessä koulutetun työnohjaajan kanssa. Työnohjauksessa luodaan mahdollisuus kokemusten hyödyntämiselle ja uusille oivalluksille sekä haastetaan ohjattavaa vapaaehtoistyön kehittämiseen ja ohjataan ryhmää oppimaan. (Porkka 2009, 107, 119.) Vaativassa, tunne-elämää kuormittavassa vapaaehtoistyössä on vaarana, että vapaaehtoistyöntekijä uupuu tehtävässään

tai alkaa kantaa asiakkaan ahdistusta harteillaan. Tällöin ilo vapaaehtoisena toimimisesta ja lähimmäisen auttamisesta muuttuu uupumiseksi, taakaksi ja riittämättömyyden tunteeksi. (Mykkänen-Hänninen 2007, 53.)

Työnohjaukseen on luotava ilmapiiri, jossa vapaaehtoinen uskaltaa pohdiskella omia lähtökohtiaan. Työnohjauksella edistetään vapaaehtoisen jaksamista sekä kasvua ihmisenä, vapaaehtoisena ja yhteistyökumppanina. Työnohjauksessa ohjataan myös vapaaehtoista tunnistamaan omat voimavaransa, mahdollisuutensa ja rajoituksensa vapaaehtoisena. (Porkka 2009, 119.) Vapaaehtoistyöntekijöiden on katsottu hyötyvän työnohjauksesta varsinkin silloin, jos he ovat toimineet henkisesti kuormittavissa ja haasteellisissa tehtävissä (Mykkänen-Hänninen 2007, 61).

Vertaistuki antaa kokemuksen, ettei olekaan tilanteensa kanssa yksin. Se perustuu ihmisen tarpeeseen saada ja antaa tukea sekä vertailla omia kokemuksiaan turvallisessa ja toisia kunnioittavassa ilmapiirissä. (Hyvis.fi 2014.) Vertaistuen idea on yhdenvertainen kokemusten jakaminen keskinäisessä kanssakäymisessä. Se perustuu kokemuksen ja kokemustiedon hyödyntämiseen ja jakamiseen. (Kuuskoski 2003, 31.) Vapaaehtoistoiminnassa on kyse yhteisestä tekemisestä. Vapaaehtoisten ja muiden vastaavia tehtäviä tekevien keskinäinen vuorovaikutus, vertaistuki ja yhteiset tapaamiset antavat tilaisuuden vaihtaa kokemuksia ja kuulumisia. (Porkka 2009, 75.) Näin ollen vapaaehtoisille järjestettävät tapaamiset, joissa voi keskustella muiden samaa työtä tekevien vapaaehtoisten kanssa, ovat myös erittäin tärkeitä vertaistuen kannalta. Organisaation tulisikin kiinnittää huomiota siihen, että vapaaehtoisille tarjotaan mahdollisuus kohdata toisiaan. (Kuuluvainen 2015, 61, 80.) Tutkimukset ovat osoittaneet, että toisten vapaaehtoisten tapaamisella on suurin merkitys vapaaehtoisten jaksamiselle (Muller-Kohlenberg 1994, Lehtisen 1997, 21 mukaan).

4.5 Huomioimisen tärkeys

Vapaaehtoisten kiittämistä ja palkitsemista pidetään yleisesti vapaaehtoistyön kulmakivenä (Kuuluvainen 2015, 77). Vapaaehtoisten työpanoksen huomioiminen on tärkein tapa kannustaa vapaaehtoisia sekä pitää heidät toiminnassa mukana. Kiittämällä osoitetaan vapaaehtoisille, että heidän työtään arvostetaan. (Karreinen ym. 2010, 79.)

Vapaaehtoisten kiittämiseen ja palkitsemiseen löytyy monia eri tapoja, kuten esimerkiksi sanallinen kiittäminen, pienet lahjat ja erilaiset tilaisuudet. Myös ansiomerkit ovat järjestöjen perinteinen tapa huomioida vapaaehtoisia. Ammattimaisessa vapaaehtoistoiminnassa kiittäminen yleensä hoituu melko automaattisesti, ja kiittäminen kuuluu vapaaehtoistoiminnasta vastaavan henkilön tehtäviin. Kiittämisen ja palkitsemisen merkitystä ei pidä väheksyä, vaikka ne eivät varsinaisesti motivoi vapaaehtoisia toimintaan. Positiivinen ja kannustava tunnelma, jossa vapaaehtoiset tuntevat itsensä tarpeelliseksi, luo innostusta sekä halua sitoutua toimintaan. (Kuuluvainen 2015, 77–78.) Vapaaehtoistyötä tekevistä löytyy myös hiljaisia puurtajia, jotka tekevät arvokasta työtä tekemättä itsestään numeroa. Myös nämä hiljaiset puurtajat ovat kiitokset ja kehut ansainneet. (Karreinen ym. 2010, 58.)

Kun mietitään vapaaehtoisen huomioimista ja palkitsemista, tulisi olla tietoinen hänen motivaatioperustastaan, ja siitä, mitä hän toiminnalta odottaa. Esimerkiksi mielenkiintoiset koulutukset yms. ovat paras palkinto, jos vapaaehtoisen toiveena on ensi sijassa oppia uutta. Vapaaehtoisen huomioimiseen kuuluu myös se, että hänet otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja työyhteisöön. Vapaaehtoinen kokeekin sen usein erittäin palkitsevana. (Laimio & Välimäki 2011, 44.) Tämän lisäksi vapaaehtoisilta saatu palaute toiminnasta tukee myös toiminnan kehittämistä (Karreinen ym. 2010, 81).

5 Vapaaehtoistoiminnan moninaiset motivaatiotekijät

Motivaatio muodostaa vapaaehtoistoiminnan kivijalan. Vapaaehtoisen henkilökohtainen motivaatio on vapaaehtoistyön toteutumisen ja jatkuvuuden kannalta ydinasia. (Yeung 2005, 83.) Vapaaehtoistyöhön ryhtymisen ja siinä pysymisen motiivit ovat moninaisia. Motivaatio on joukko psyykkisiä prosesseja, jotka herättävät kiinnostuksen ja suuntautumisen toimintaan sekä toiminnan jatkumiseen. Motivoituneelle käyttäytymiselle on ominaista, että se on vapaaehtoista ja yksilön tahdon alaista toimintaa. Se on myös kontrolloitua, päämäärähakuista sekä tarkoituksenmukaista. Vapaaehtoistoiminnasta vastaavalla taholla on vastuu siitä, ettei ihminen ole mukana toiminnassa väärin tai toiminnassa riskejä aiheuttavien motiivien vuoksi, kuten halu poliittiseen tai hengelliseen herättelyyn. (Porkka 2009, 97.) Ihmiset tulevat mukaan vapaaehtoistoimintaan erilaisin motiivein ja etsivät toiminnalta siten eri asioita. Toiminnan suunnittelussa pitäisikin ottaa huomioon ihmisten toiveet ja odotukset, jotta kaikki vapaaehtoiset voisivat löytää toiminnasta etsimänsä. (Spring 2005, 43.)

Vapaaehtoisten toiminnassa mukana pysyminen ja palkattujen työntekijöiden odotusten täytyminen edellyttävät, että toimintamahdollisuudet ja toiminnasta itselle saatava anti vastaavat kunkin toimijan perusteltuja odotuksia (Porkka 2009, 67). Vapaaehtoisten onkin hyvä pohtia etukäteen, minkälaisin odotuksin on itse lähdössä toimintaan mukaan (Punainen Risti 2015c). Vapaaehtoistyöstä on helppo jättäytyä pois, ellei toiminta täytä odotuksia (Porkka 2009, 84). Vapaaehtoistyön johtamisessa onkin tärkeä pohtia, missä kohti vapaaehtoinen voi pudota toiminnasta pois ja miten häntä ohjattaisiin parhaiten tehtävästä toiseen (Kuuluvainen 2015, 83).

Harjun (2003, 42) mukaan vapaaehtoistoiminta, joka on mieluista, mielekästä, palkitsevaa, tavoitteellista, tärkeää ja joka tyydyttää pätemisen tarvetta ja vaikuttamisen halua ja jossa oppii uutta koko ajan, pitää yllä motivaatiota. Ihmiset osallistuvat vapaaehtoistoimintaan usein siksi, että saavat siitä tyydytystä myös itselleen. Joillekin vapaaehtoistoiminta voi palkkatyön puuttuessa olla ainoa mielekäs mahdollisuus tehdä jotain. Se, että tuntee

itsensä tarpeelliseksi ja hyödylliseksi sekä saa osallistua tärkeäksi kokemaansa toimintaan, on merkittävää oman itsen tarpeellisuuden ja oman elämän arvokkaaksi kokemisen kannalta. Samalla oma toimintakyky pysyy yllä. (Harju ym. 2001, 36.)

Toiminnan tulee tarjota elämyksiä ja haasteita sekä sen pitää uudistua koko ajan. Toiminta ei saa muodostua ikäväksi veloitteeksi, vaan siitä pitää voida nauttia. Liian moni vapaaehtoinen uupuu ja lopettaa liian suuriksi kasvaneiden veloitteiden takia. Alun innostusvaiheen jälkeen vapaaehtoiselle tulee tarjota uusia haasteita, antaa mahdollisuus pitää lomaa tai päättää osallistumisen lopettamisesta (Karreinen ym. 2010, 40). Kun henkilö pääsee mukaan vapaaehtoistoimintaan, tapaa hän siellä muita ihmisiä ja kokee toiminnan mielekkääksi, imaisee se yleensä toimijan mukaan antaen samalla tarvittavan motivaation pysyä mukana (Harju 2005, 41). Vapaaehtoisen henkilökohtainen motivaatio on vapaaehtoistyön toteutumisen ja jatkuvuuden kannalta ydinasia. Vapaaehtoistoiminnan ydinpiirteet ja vahvuudet - vapaaehtoisuus, vapaamuotoisuus, joustavuus ja riippumattomuus - ovat samalla myös riski toiminnan jatkuvuudelle. (Yeung 2005, 83.)

Pessi ja Oravasaari (2010, 154) selvittivät tutkimuksessaan, mitä vapaaehtoistoiminta kokonaisuudessaan tekijälleen antaa. Vastauksissa painottuivat erityisesti kolme teemaa: ensimmäisenä yhteisö, ryhmä ja sosiaalisuus, toisena toiminnan hyödyllisyys itselle ja toisille sekä kolmantena hyvä mieli. Allan Luks (1992, Ojasen 2001,103 mukaan) on tutkinut niiden ihmisten kokemuksia, jotka ovat itse auttaneet muita. Ihmiset ovat auttaessaan kokeneet tuntevansa suurta mielihyvää ja hyvinvointia. Vastaaajista 95 % oli kokenut hyvän olon tunteita toiminnan aikana tai sen jälkeen ja 80 % vastaaajista oli kokenut näitä tuntemuksia vielä pitkän ajan jälkeenkin auttamisesta. Vastaaajista 90 %, jotka olivat saaneet mielihyvää auttamisestaan, arvioivat oman terveytensä paremmaksi kuin saman ikäisillä yleensä. Auttamisen pitkäaikaisvaikutukset koettiin sisäisenä rauhana, optimistisuutena sekä kohonneena itsearvostuksena. Vapaaehtoistoimijoille työstä saatu "palkka" koostuu hyvästä mielestä ja tunteesta, että on tarpeellinen, kehittyy ihmisenä,

voi vaikuttaa ja tehdä jotain mielekästä (Laitinen 2008, 268; Porkka 2009, 103). Vapaaehtoistyö ilmenee mielenrauhana ja tyyneytenä (Vinnurva 2008, 93).

Pessi ja Oravasaari (2010, 145) selvittivät tutkimuksessaan vapaaehtoistyön motivaatiotekijöitä. Tutkimuksessa ilmeni kolme teemaa: tärkeimpänä halu auttaa, toisena oma kokemus (esim. sairaus) sekä vertaistuki ja kolmantena murros omassa elämässä (esim. eläkkeelle jääminen). Vapaaehtoistyöhön tulevat mukaan poikkeuksetta ihmiset, jotka saavat toisia auttamalla sekä olemalla vuorovaikutuksessa toisten kanssa lisää mielekkyyttä omaan elämäänsä (Karreinen ym. 2010, 121).

Myös Harju (2003, 39–41) luettelee motiiveja, jotka saavat ihmiset lähtemään mukaan vapaaehtoistoimintaan. Kiinnostus jotain asiaa kohtaan on yksi keskeisimmistä syistä, toinen innoittaja on halu auttaa ja tehdä hyviä tekoja. Halu oppia uusia asioita ja taitoja kannustaa monia. Uusien ystävien löytäminen, yksinäisyyden tunteen murtaminen, vastapaino työlle ja vaihtelu elämään eivät ole väheksyttäviä perusteita nekään. Ihmisen halu osallistua, olla mukana, saada kokemuksia ja halu vaikuttaa saattaa kannustaa lähtemään mukaan toimintaan. Mainitsematta ei voi jättää myöskään velvollisuuden tunnetta ja sosiaalista painetta motivaation lähteenä.

Yeung on tehnyt vuonna 2002 tutkimuksen suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Tutkimuksen mukaan halu auttaa on ehdottomasti yleisin suomalaisia vapaaehtoistoimintaan motivoiva tekijä: yli 40 % tutkimukseen osallistuneista koki näin. Toiseksi yleisin motiivi Yeungin tutkimuksen mukaan oli ylimääräisen ajan käyttäminen johonkin hyödylliseen tekemiseen, joka tarjoaa säännöllistä toimintaa päiviin. Muita harvemmin mainittuja motiiveja olivat esim. tuttavien mukana toimintaan lähteminen, toivottavata uusia, samanhenkisiä ihmisiä, halu saada uusia kokemuksia ja oppia jotain uutta sekä yleensä kiinnostus vapaaehtoisuuteen. 7 % vastaajista piti tärkeimpänä motiivinaan vapaaehtoistyöhön lähtemisessä kansalaisvelvollisuuden täyttämistä. (Yeung 2002, 32–33.)

Motivaatio voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoihin tekijöihin. Vapaaehtoistyössä toimivat näyttävät usein olevan sisäisesti motivoituneita: tyytyväisyys ei niinkään tule ulkoisista palkkioista vaan itse tekemisestä ja sen tuottamasta ilosta. Itsensä toteuttamisen, kehittämisen ja pätemisen tarpeet liittyvät sisäisiin motivaatiotekijöihin ja ne ovat tehokkaita ja kestäviä. Tällaisella henkilöllä on halua oppia uutta, kehittyä tehtävässään ja tehdä jotain merkittävää. (Laimio & Välimäki 2011, 22.) Tutkimusten mukaan vapaaehtoisten motivaatioon vaikuttavat paljon myös vapaaehtoistyön muodostama yhteisö sekä vapaaehtoisten sosiaaliset suhteet (Kuuluvainen 2015, 61).

Ulkoisia motivaatiotekijöitä ovat puolestaan palkka, kannustus, palaute, ulkopuolinen tuki sekä osallistumismahdollisuudet (Laimio & Välimäki 201, 22). Yeungin (2002, 36) tutkimuksen mukaan ulkoiset motivaatiotekijät ovat suomalaisilla hyvin harvinaisia, vain prosentti tutkimukseen vastanneista on osallistunut vapaaehtoistoimintaan opintosuorituksen tai työkokemuksen takia. Ulkoisten tekijöiden vaikutus on lyhytkestoisempi ja siksi esimerkiksi palautetta onkin muistettava antaa jatkuvasti. Ihminen ei ole tietoinen kaikista motiiveistaan, koska niiden tunnistaminen ei ole helppoa. Vapaaehtoistoiminnassa motiivien tunnistamisella on kuitenkin merkitystä esimerkiksi tehtävän valintaa, ohjausta, tukea sekä palkitsemista ajatellen. (Laimio & Välimäki 2011, 22.) Motivaatioperustan säilyttämiseksi tarvitaan toiminnan hyvää suunnittelua ja organisointia, koulutusta, kiittämistä ja kannustamista ja riittävästi mukavaa yhdessäoloa. Suurin vastuu näiden edellytysten täyttymisestä on toiminnan vetäjillä. (Harju 2003, 42.)

6 Aiempia opinnäytetöitä aiheesta

Maria Kinnusen ja Justiina Pirhosen (2016) pro gradu -tutkielma Vapaaehtoistyö vastaanottokeskuksessa - Kasvatustieteiden opiskelijoiden motiiveja turvapaikanhakijoiden parissa toimimiseen selvitti, millaisista syistä ryhmä Oulun yliopiston kasvatustieteiden opiskelijoita hakeutui mukaan Pohjois-Pohjanmaan alueella sijaitsevassa vastaanottokeskuksessa tapahtuvaan vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoistyöhankkeen tavoitteena oli edistää

turvapaikanhakijoiden esikotoutumista sekä kehittää samalla opiskelijoiden kompetensseja monikulttuurisuuden kohtaamisessa. Tutkimuksessa tarkasteltiin vapaaehtoistyön vaikutuksia yksilöllisellä sekä yhteiskunnallisella tasolla, ja kuinka kohtaamiset vapaaehtoistyössä voivat kehittää tulevien opettajien interkulttuurisia kompetensseja. Aineisto koostui 17 kirjoitetusta motivaatiokirjeestä. Tuloksista ilmeni kahdeksan kategoriaa: itsensä kehittäminen kohti interkulttuurisia kompetensseja, auttamishalu, vapaaehtoistyön merkityksellisyys, yhdenvertaisuuden edistäminen, pelkojen ja ennakkoluulojen kohtaaminen, kotoutumisprosessin edistäminen, kokemus omasta soveltuvuudesta vapaaehtoistyöhön, sekä reagointi yleisen keskusteluilmapiiirin ja median luoman kuvan kielteisyyteen turvapaikanhakijoita koskien. Tutkimus osoittikin, etteivät syyt vapaaehtoistoimintaan osallistumiselle ole yksiselitteisiä, vaan vapaaehtoisilla on useita toisistaan poikkeavia motiiveja. (Kinnunen & Pirhonen 2016.)

Sanna Kujalan vuonna 2010 tehdyn toiminnallisen opinnäytetyön Yhdessä se syntyy - Jaksaminen vapaaehtoisessa järjestötoiminnassa tavoitteena oli luoda järjestötyöhön opas, joka käsittelee toiminnassa jaksamisen haasteita vapaaehtoisten näkökulmasta. Opas syntyi vapaaehtoisten kokemusten pohjalta. Kokemukset kerättiin kyselyn ja haastattelun avulla. Oppaan tarkoituksena on esittää haasteita, joita toiminnassa on jaksamisen näkökulmasta. Lisäksi opas pyrkii vastaamaan jaksamisen haasteisiin tuomalla esiin niitä menetelmiä ja toimintatapoja, jotka tukevat jaksamista. Oppaassa on tietoa järjestötoiminnan tilasta ja kehittämisen tarpeista sekä osallistumiseen ja jaksamiseen vaikuttavista tekijöistä. Oppaan on tilannut Suomen Sosialidemokraattinen puolue. (Kujala 2010.)

Yhteisöpedagogi Katri Mäen vuonna 2016 valmistuneen laadulliseen opinnäytetyön Vapaaehtoistyö vastaanottokeskuksessa - SPR:n vapaaehtoistyön koordinaattoreiden kokemuksia perustamisvaiheesta tavoitteena oli tuoda esille SPR:n paikallisosastojen vastuuvapaaehtoisten omakohtaisia kokemuksia vapaaehtoistyön käynnistämisestä vastaanottokeskuksessa, siihen liittyneistä haasteista ja toiminnassa hyviksi havaituista käytännöistä. Työn toimeksiantajana toimi SPR:n Helsingin ja

Uudenmaan piiri. Työ toteutettiin havainnoimalla yhden vastaanottokeskuksen toimintaa sen perustamisvaiheessa sekä haastatteleamalla Uudenmaan alueella toimivien aikuis- ja perheyksiköiden paikallisosastojen vapaaehtoistyön koordinaattoreita eli vastuuvapaaehtoisia. Keskeisinä tutkimustuloksina esiin nousivat tiedonkulun merkitys sekä toimiva, vapaaehtoisia arvostava yhteistyö vastaanottokeskuksen kanssa. Tarvetta oli selkeälle organisoinnille, vastuunjaolle sekä vapaaehtoisten tukemiselle. Tutkimuksen mukaan hyvin organisoitu vapaaehtoistyö sitouttaa, motivoi ja kannustaa vapaaehtoisia jatkamaan toiminnassa. Keskeisiä vapaaehtoisten motivaation ja sitouttamisen ylläpitäjiä ovat toimiva tiedonkulku, perehdyttäminen, vapaaehtoisten arvostaminen ja tehtävässä tukeminen. (Mäki 2016.)

7 Opinnäytetyön toteutus

7.1 Toimeksiantajan esittely

Suomen Punainen Risti on yksi Suomen suurimmista kansalaisjärjestöistä, jonka toiminta perustuu vuonna 1949 tehtyihin Geneven sopimukseen ja lakiin Suomen Punaisesta Rististä (238/2000). Suomen Punaisen Ristin tehtävänä on auttaa eniten apua tarvitsevia kotimaassa ja ulkomailla. Järjestön toimintamuotoja ovat mm. hätäapu kotimaan onnettomuustilanteissa, keräykset, ensiapuryhmät ja -koulutus, ystävätoiminta, maahanmuuttajien tukeminen ja vastaanottokeskukset, veripalvelu sekä vapaaehtoisen pelastuspalvelun koordinointi. Suomen Punainen Risti myös auttaa luonnononnettomuuksien ja sotien uhreja sekä tekee kehitysyhteistyötä ympäri maailman. Järjestön toimintaa ohjaa myös pyrkimys auttaa avun tarpeessa olevia ihmisiä vastaanottokeskustyössä. (Punainen Risti 2015c.)

Opinnäytetyömme toimeksiantajana on Suomen Punaisen Ristin Savo-Karjalan piiri. Savo-Karjalan piirin kuuluvat Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan maakunnat. Piirit järjestävät omalla alueellaan vapaaehtoisille koulutuksia ja tapahtumia, joissa vapaaehtoiset jakavat kokemuksia, oppivat uusia taitoja ja saavat uutta intoa vapaaehtoistoimintaan. (Punainen Risti 2016b.) Savo-

Karjalan piirin alueella toimii 50 paikallisosastoa (Punainen Risti 2016c). Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoiset toimivat oman paikkakuntansa paikallisosastossa (Punainen Risti 2016b). Savo-Karjalan piirin alaisuuteen kuuluu tällä hetkellä kaksi vastaanottokeskusta, Paihola Kontiolahdella ja Kitee. Kiteen vastaanottokeskuksessa paikallisessa työssä on 22 henkilöä. Vapaaehtoisten listalla on kaikkiaan noin viisikymmentä henkilöä, joista kymmenkunta toimii aktiivisesti. Aktiivit käyvät vastaanottokeskuksessa vähintään kerran viikossa. (Tauro 2016.) Paiholassa on 14 työntekijää ja vapaaehtoisia noin 50 (Hänninen 2016a). Kiteen vastaanottokeskuksessa on 316 asukasta sekä Paiholan vastaanottokeskuksessa 124 asukasta ja lisäksi 27 yksityismajoituksessa (Hänninen 2016b).

Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskuksissa toimii SPR:n vapaaehtoisten lisäksi muitakin toimijoita, kuten Mannerheimin Lastensuojeluliitto ry:n, Pelastakaa Lapset ry:n ja RHC:n (Refugee Hospitality Club) vapaaehtoisia sekä opiskelijoita. Tämä nähdään hyvänä, koska näin toiminta ja tarjonta ovat laajempaa ja tukiverkko vahvempaa. Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskusten vapaaehtoistoiminta on joustavaa ja yksilöllistä. Vapaaehtoistoiminnan muodot myös vaihtelevat sen mukaan onko kyseessä hätämajoitusyksikkö vai vakiintunut vastaanottokeskus. Paiholan ja Kiteen vastaanottokeskusten vapaaehtoiset voivat toimia esimerkiksi asukkaiden tukena tai ohjata ryhmätoimintaa kuten liikunta- ja käsityökerhoja. Mahdollisuus on toimia myös ystävänä tai ystäväperheenä. (Jounila 2016.)

Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskuksissa on molemmissa nimettynä yksi ohjaaja, joka muun työnsä ohessa toimii vapaaehtoistoiminnan koordinaattorina. Käytännössä koordinaattorit huolehtivat Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskuksissa tapahtuvan vapaaehtoistoiminnan aikatauluja sekä mahdollistavat toimintaa mm. tilojen järjestelyn suhteen. Tehtävään ei ole annettu varsinaista koulutusta. SPR:n Savo-Karjalan piiritoimistossa työskentelee tällä hetkellä kaksi vapaaehtoistoiminnan kehittäjää, jotka vastaavat Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskuksien vapaaehtoistoiminnan kehittämisestä sekä tukevat vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden toimintaa. (Jounila 2016.)

7.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuoda näkyväksi Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskuksissa työskentelevien vapaaehtoisten tarpeita ja toiveita liittyen vastaanottokeskusten vapaaehtoistoimintaan. Lisäksi tarkoituksenamme on selvittää tekijöitä, jotka motivoivat vastaanottokeskusten vapaaehtoisia vapaaehtoistyöhön. Työmme sisältää laadullisen kyselyn Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskusten vapaaehtoisille. Toimeksiantajamme voi hyödyntää tutkimuksemme tuloksia vastaanottokeskuksessa toimivien vapaaehtoisten ja työntekijöiden kouluttamiseen, vapaaehtoistoiminnan organisointiin sekä toiminnan kehittämiseen.

Tutkimuskysymykset:

1. Mitkä asiat tukevat vastaanottokeskuksen vapaaehtoisia vapaaehtoistyössä?
2. Mitkä asiat motivoivat vastaanottokeskuksen vapaaehtoisia vapaaehtoistyössä?

7.3 Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ilmiön ymmärtäminen, selittäminen, tulkinta ja usein myös soveltaminen (Anttila 2005, 276). Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tähän sisältyy ajatus todellisuuden moninaisuudesta. Tutkimuksessa on kuitenkin huomioitava, ettei todellisuutta voi pilkkoa mielivaltaisesti osiin. Tapahtumat muovaavat yhtäaikaaisesti toinen toistaan ja näin on mahdollista löytää monensuuntaisia suhteita. Laadullisessa tutkimuksessa pyritäänkin tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan pyritään kuvaamaan mm. jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa, antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joilta tieto kerätään, tietävät

tutkittavasta asiasta paljon tai heillä on asiasta kokemusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.) Laadullisella tutkimuksella tavoitetaan sellaista tietoa, jolla on merkitystä yleisemminkin kuin pelkästään yhdelle tutkittavalle kohteelle (Anttila 2005, 282). Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on tavoittaa tutkittavien oma näkökulma (Eskola & Suoranta 2001, 16). Tällöin tiedonantajien valinta ei voi olla satunnaista, vaan harkittua ja tarkoitukseen sopivaa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86).

Laadullisessa tutkimuksessa ajatellaan aineistoa olevan riittävästi, kun uudet tapaukset eivät tuota enää tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Tällöin voidaan puhua kylläntymisestä eli saturaatiosta. Ennen kuin saturaatio voidaan saavuttaa, täytyy olla selvillä, mitä aineistosta haetaan. (Eskola & Suoranta 2001, 62–63.)

Valitsimme tutkimusmenetelmäksi laadullisen tutkimuksen opinnäytetyön aiheen perusteella. Tarkoituksenamme ei ollut osoittaa määrällisesti jotain asiaa oikeaksi vaan vapaaehtoisten kokemusten kautta synnyttää yhteistä ymmärrystä aiheen merkityksellisyydestä ja saada heidän äänensä kuuluville. (Hirsjärvi ym. 2009, 160–161.)

Opinnäytetyöprosessimme alkoi helmikuun lopulla 2016, kun olimme ensimmäisen kerran puhelimitse yhteydessä toimeksiantajaan. Tapasimme toimeksiantajan edustajan maaliskuun alussa 2016, jolloin kävimme tarkempaa keskustelua ja pohdintaa opinnäytetyömme aiheesta ja tarkoituksesta. Opinnäytetyön suunnitelmaa teimme maaliskuusta syyskuuhun 2016. Syyskuussa saimme suunnitelman ja kysymysrunгон (liite 1) valmiiksi. Tämän jälkeen teimme toimeksiantosopimukset (liite 2) toimeksiantajan edustajan kanssa.

7.4 Aineistonkeruumenetelmänä sähköinen kysely

Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto, haastattelu, havainnointi ja kysely. Näitä

voidaan käyttää vaihtoehtoisesti, rinnakkain tai eri tavoin yhdistellen tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009,71.)

Kysely on yksi aineiston keruutapa. Se on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Terminä survey tarkoittaa kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa aineisto kerätään standardoidusti ja joissa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta. (Hirsjärvi ym. 2009, 193.)

Kyselytutkimuksen etuna voidaan pitää sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Kyselymenetelmä on tehokas, jolloin se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Kun lomake on suunniteltu huolellisesti, voidaan aineisto käsitellä nopeasti tallennettuun muotoon ja analysoida se tietokoneen avulla. Kyselytutkimuksessa on myös heikkouksia. Aineistoa voidaan pitää pinnallisena ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. Haittoina pidetään myös, että ei tiedetä miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen, miten onnistuneita vastausvaihtoehdot ovat olleet sekä miten hyvin vastaajat ovat perehtyneet asiaan, jota kysytään. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Kyselyä voidaan pitää haastattelua huonompana siinä mielessä, että kysely suoritetaan vain kerran. Tällöin tutkija ei voi tarkastaa, onko vastaaja ymmärtänyt kysymyksen oikein ja tarkoitettulla tavalla. Haastatteluun nähden parempaa siinä on se, että vastaajat voivat itse määrittää ajan, jolloin he vastaavat kyselyyn. (Järvinen & Järvinen 2004, 147.) Sähköisellä kyselyllä voidaan halutessa varmistaa, että vastaaja vastaa jokaiseen kysymykseen. Kysely voidaan ohjelmoida siten, että vastaajaa ei lasketa eteenpäin, ennen kuin hän on vastannut kysymykseen. Hyvää siinä on se, että vastaajat vastaavat kaikkiin kysymyksiin, eikä puutteita jää. Huonoa siinä taas on se, jos vastaaja ei löydä vastauksia kaikkiin kysymyksiin. Tämä voi suututtaa vastaajan niin, että hän jättää vastaamisen kesken. (Valli 2015, 94.)

Kysymysten tekemisessä ja muotoilemisessa tulee olla huolellinen, koska ne luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle. Kysymysten muoto aiheuttaakin eniten virheitä tutkimustuloksiin. Tällöin tulokset voivat vääristyä, jos vastaaja ei ole ajatellut samalla tavalla kuin tutkija on kysymykset tarkoittanut. Sanamuodot

eivät saa olla häilyviä eivätkä epämääräisiä, ja kysymykset tulee olla yksiselitteisiä eikä johdattelevia. Kysymyksiä rakennetaan tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimustehtävien mukaisesti. Aineiston keräämiseen onkin lähdettävä vasta, kun tutkimustehtävät ovat täsmentyneet, kun tiedetään, mitä aineistonkeruulla pyritään löytämään. Näin vältetään myös turhilta kysymyksiltä sekä muistetaan kysyä kaikki olennainen. Usein kyselylomakkeen alussa on taustakysymyksiä, joilla selvitetään vastaajan sukupuoli, koulutus ja ikä. Nämä toimivat myös samalla lämmittelykysymyksinä varsinaiseen aiheeseen. (Valli 2015, 85, 86.) Kyselyyn liitettyllä saatekirjeellä on merkitystä. Sen perusteella vastaaja joko motivoituu vastaamaan kyselyyn tai hylkää koko lomakkeen. Hyvin laaditulla saatekirjeellä siis herätetään vastaajan mielenkiinto. (Vehkalahti 2008, 47–48.) Kyselyn saatekirjeessä tulee kertoa kyselyn tarkoitus, tärkeys sekä merkitys vastaajalle sekä kuka tutkimusta tekee (Hirsjärvi ym. 2009, 204; Vehkalahti 2008, 47).

Opinnäytetyöhömmme valitsimme aineistonkeruumenetelmäksi sähköisen kyselyn. Käytimme kyselyn tekemiseen Karelia-ammattikorkeakoulun tarjoamaa Webropol-kyselytyökalua. Sähköistä kyselyä oli perusteltua käyttää siksi, että vastaanottajia oli paljon ja he sijaittivat maantieteellisesti laajalla alueella. Sähköisen kyselyn avulla heidät kaikki oli helpoin tavoittaa. Kyselyn valmistuttua testasimme sen toimivuutta kolmella henkilöllä ja teimme kyselyyn vielä tarvittavat muutokset. Kyselyssä oli yhteensä 21 kysymystä, joista strukturoituja kysymyksiä olivat taustoihin (ikä ja sukupuoli) liittyvät kysymykset. Loput kahdeksantoista kysymystä olivat avoimia kysymyksiä. Kyselyn alussa oli ohjeistus kyselyn vastaamiseen.

Opinnäytetyömme toteutusvaihe käynnistyi lokakuussa 2016, jolloin lähetimme Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskusten vapaaehtoisille kyselyn saatekirjeineen (liite 3) sähköpostilinkin välityksellä toimeksiantajan kautta. Kysely lähetettiin 110:lle Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskuksessa toimivalle vapaaehtoistyöntekijälle. Tähän joukkoon kuului SPR:n vapaaehtoisten lisäksi muitakin toimijoita, kuten Mannerheimin lastensuojeluliitto ry:n, Pelastakaa Lapset ry:n ja RHC:n (Refugee Hospitality Club) vapaaehtoisia sekä opiskelijoita. Vastausaikaa kyselyyn oli kaksi viikkoa. Viikko kyselyjen

lähettämisestä lähetimme toimeksiantajan kautta vastaajille erillisen muistutusviestin kyselyyn vastaamisesta.

Jos emme olisi saaneet tarpeeksi aineistoa sähköisen kyselyn kautta, meillä oli varasuunnitelmana haastattelu. Sähköisen kyselyn päätyttyä ohjelma ohjasi vastaajat toiseen sivustoon, jossa kysyimme vastaajilta halukkuutta osallistua mahdolliseen haastatteluun. Sivustolle voi jättää halutessaan yhteystietonsa. Yhteystietoja ei voinut mitenkään yhdistää kyselyn vastauksiin. Saimme 7 henkilön yhteystiedot, ja meidän ei tarvinnut turvautua haastatteluihin aineiston riittävyyden täytyttyä kyselyn avulla.

7.5 Aineiston sisällönanalyysi

Laadullisen tutkimuksen analyysissa voidaan lähteä liikkeelle mahdollisimman puhtaalta pöydältä ilman ennakoajatuksia tai määritelmiä. Aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä ja tuottaa näin uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysilla pyritään tiivistämään aineisto kuitenkin kadottamatta sen sisältämää tietoa. (Eskola & Suoranta 2001, 19, 137.) Aineiston analyysin sanotaan olevan tutkimuksen jyrkin maki. Aineiston työstämiseen ei ole olemassa mitään taikoja, vaan tutkijan on itse aktiivisesti työstettävä siitä analyysinsa ja tulkintansa. (Eskola 2015, 186.)

Tutkimusaineistoa voidaan analysoida aineisto- tai teorialähtöisesti tai teoriasidonnaisesti (Eskola 2015, 188). Tässä opinnäytetyössä olemme käyttäneet sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysia voidaan pitää sekä yksittäisenä metodina että väljänä teoreettisena kehyksenä kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysia, ja sen avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.)

Aineiston analysointi jaetaan erilaisiin vaiheisiin, jotka alkavat reflektiivisellä lukemisella. Lukemisen tavoitteena on ymmärtää aineiston todellinen sisältö. (Anttila 2005, 276.) Analyysia aloitettaessa on ensimmäiseksi päätettävä, mitä aineistosta haetaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92). Aineistosta voidaan nostaa

esille tutkimusongelman tai tehtävän kannalta olennaisimmat aiheet ja teemat (Eskola & Suoranta 2001, 174). Tämä tapahtuu litteroimalla tai koodaamalla tutkimustehtävälle olennaiset ilmaukset esimerkiksi alleviivaten ne värikynillä. Tällöin aineistosta karsiutuu tutkimukselle epäolennainen pois. Tätä vaihetta voidaan kutsua aineiston pelkistämiseksi eli redusoinniksi. Jos aineiston keruu on suoritettu teemahaastattelulla, voidaan haastattelun teemoja käyttää aineiston jäsenyyksen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93, 109.)

Tämän jälkeen pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään eli klusteroidaan yhtäläisten ilmaisujen joukoiksi. Samaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja muodostetaan luokaksi. Luokka nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Pelkistetyistä ilmaisuista ryhmittyneitä luokkia kutsutaan alaluokiksi. Ryhmittelyä voidaan jatkaa edelleen alaluokkien ryhmittelyä yläluokiksi ja yläluokkien ryhmittelyä pääluokiksi. Aineiston ryhmittelyä seuraa aineiston abstrahointi, jossa tutkimuksen kannalta olennaisen ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Ryhmittelyn katsotaankin olevan osa abstrahointiprosessia, jota jatketaan niin kauan kuin se on aineiston näkökulmasta mahdollista. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä siis yhdistellään käsitteitä saaden vastaus tutkimustehtävään (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101, 110, 112).

Aineiston analyysin aloitimme heti kyselyajan loputtua eli marraskuun alussa samalla teoriaa täydentäen. Kyselyyn saimme 24 vastausta 110 lähetetystä. Aloitimme analyysin siirtämällä sähköisen kyselyn raporttikoosteen Word -tiedostoksi. Aineistoa kertyi 30 sivua fontilla Arial, fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Luimme ja kävimme läpi paperille tulostettua aineistoa useita kertoja peilaten sitä tutkimuskysymyksiin. Alleviivasimme eri väreillä olennaisia sitaatteja, jotka liittyivät tutkimuskysymyksiin. Alleviivatut sitaatit kokosimme Word-taulukkoon, jonka jälkeen tiivistimme ne pelkistetyiksi ilmauksiksi. Tämän jälkeen klusteroimme eli ryhmittelimme pelkistetyt ilmaukset alaluokiksi. Alaluokiksi muodostuivat organisointi ja tiedonkulku, perehdytys ja koulutus, työnohjaus ja vertaistuki, huomioiminen, halu auttaa, itsensä tunteminen hyödyksi sekä itselle saatu hyöty. Seuraavaksi abstrahoimme eli yhdistimme alaluokat kahdeksi pääluokaksi, jotka olivat vapaaehtoistoiminnan tukeminen sekä vapaaehtoistyön

motivaatiotekijät. Tästä on esimerkki liitteenä 4. Pääluokat vastaavat tutkimuskysymyksiimme sekä ovat osa opinnäytetyömme teoreettista käsitteistöä.

Tulosten elävöittämiseksi olemme käyttäneet vastaajien suoria lainauksia. Lukijaa auttaa, jos tutkija on rikastuttanut tutkimusselostetta esimerkiksi suorilla haastatteluotteilla tai muilla alkuperäisillä dokumenteilla (Hirsjärvi ym. 2009, 233). Sitaattien käytön avulla voidaan kuvata aineistoa. Ne mahdollistavat lukijalle arvion siitä, onko tutkijan tekemissä tulkinnoissa mitään järkeä. Sitaattien määrästä ei ole ehdottomia sääntöjä. (Eskola & Suoranta 2001, 180.)

8 Tutkimuksen tulokset

8.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

Opinnäytetyömme tutkimusaineiston saimme sähköisen kyselyn avulla. Sähköiseen kyselyyn vastanneiden yhdistävä tekijä on vapaaehtoistoiminta Kiteen tai Paiholan vastaanottokeskuksessa. Vastaajien taustatietoja kartoitimme kysymällä sukupuolen, iän, vapaaehtoistoimintaa tukevat valmiudet (esim. koulutus ja harrastukset) sekä milloin oli aloittanut vapaaehtoistoiminnan vastaanottokeskuksessa, miten usein tekee vapaaehtoistyötä vastaanottokeskuksessa ja mitä kautta oli toimintaan lähtenyt mukaan.

Vastaajista yksi oli mies ja loput naisia. Yli kolmasosa vastaajista oli iältään 56–65-vuotiaita. Seuraavaksi suurin vastaajaryhmä sijoittui iältään 46–55-vuotiaisiin ja loput tasaisesti 18–45 ja yli 66-vuotiaisiin. Usealla vastaajalla oli sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutus. Osalla vastaajista oli kokemusta vieraiden kielten käytöstä sekä opetuksesta. Moni koki oman harrastuksen (esim. kädentaidot, musiikki, liikunta) olevan tukena vapaaehtoistyön tekemiselle. Vapaaehtoistyötä tukevana asiana koettiin myös aikaisempi kokemus maahanmuuttajien kanssa toimimisesta sekä omat kokemukset ulkomailla käymisestä tai siellä asumisesta.

Vastaajat olivat tulleet mukaan vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimintaan tutun kautta tai ilmoittautumalla nähtyään lehti-ilmoituksen, jossa haettiin vapaaehtoisia. Myös vastaanottokeskuksella järjestetyn infotilaisuuden myötä oli muutama saanut kimmokkeen lähteä vapaaehtoistoimintaan mukaan. Vastaajista yli puolet oli aloittanut vapaaehtoistoiminnan vastaanottokeskuksella syksyllä 2015, eli silloin kun suuri aalto turvapaikanhakijoita saapui Suomeen. Vastaajat tekevät vapaaehtoistyötä vastaanottokeskuksella hyvin erilaisia määriä. Yli puolet kertoi vastauksissaan tekevän tai tehneen vapaaehtoistyötä vähintään kerran viikossa, 1–6 tuntia kerrallaan. Loput vastaajat kertoivat käyvänsä vastaanottokeskuksella 2–3 kertaa kuukaudessa tai pyydettyinä.

Vastaanottokeskuksessa toimiessaan vastaajat ovat pitäneet kerhoja, lajitelleet vaatteita kirpputorilla, osallistuneet uusien huoneiden siivoukseen, kyydinneet asukkaita tapahtumiin, toimineet ystävänä ja tukihenkilönä.

8.2 Vapaaehtoistoimintaa tukevat tekijät

Opinnäytetyömme kyselyn vastauksista nousivat seuraavat vapaaehtoisten toimintaa tukevat teemat: organisointi ja tiedonkulku, perehdytys, koulutus, työnohjaus ja vertaistuki sekä vapaaehtoisten huomioiminen.

Vastausten perusteella valtaosa vastaajista koki vapaaehtoistoiminnan olevan melko organisoimatonta. Osa vastaajista kertoi vapaaehtoistoiminnan aloittaessaan odottaneensa, että joku olisi ohjannut ja vastannut toiminnasta. Vastauksista kävi ilmi, että työ oli itsenäisempää kuin oli odottanut.

Vastaanottokeskuksen ohjaajien ja vapaaehtoisten yhteistyön pitäisi olla paremmin organisoitua.

Tuntui että meidän piti "itseohjautua" tekemään työtä eikä kellään ollut aikaa tai kiinnostusta ohjaukseen. Olimme olleet kuukauden kerhoissa vetäjinä ennenkuin joku kysyi nimeämme ja mitä olimme tekemässä siellä.

Moni vastaaja toivoi, että toiminnassa olisi ollut enemmän selkeyttä ja että vapaaehtoistehtävät olisivat olleet kaikkien tiedossa. Osa vastaajista toivoi myös, että olisi ollut tarjolla valmiita selkeästi määriteltyjä tehtäviä, joista olisi voinut valita itselleen ja aikataululle sopivan. Vapaaehtoisten valmiuksien ja vahvuuksien kartoitusta kaivattiin myös joissain vastauksissa.

Tuntui ettei homma ole ollut kenenkään hanskassa. Kaiken kaaoksen keskellä vapaaehtoiset yrittävät tehdä hommia.

Useat vastaajat kokivat tiedonkulun olevan puutteellista vapaaehtoisten ja organisaation välillä. Vastaajat toivoivat, että heillä olisi tietoa asukkaista ja heidän tilanteesta, että kohtaamisissa voitaisiin ottaa kyseiset asiat huomioon. Työntekijöiden vastuualueet tulisi myös olla vapaaehtoisten tiedossa. Muutama vastaaja toivoi, että vastaanottokeskuksella tapahtuvista asioista kerrotaisiin edes pääpiirteittäin myös vapaaehtoisille, koska ne vaikuttavat heti ilmapiiriin asukkaiden keskuudessa ja näin ollen myös vapaaehtoisten työskentelyyn heidän kanssaan. Esimerkiksi oleskelulupapäätösten myöntämisen tilanteesta kaivattiin tietoa, koska se vaikuttaa turvapaikanhakijoiden käyttäytymiseen.

Olisi tärkeä saada välillä raporttia missä tilanteessa mennään. Minulla ei ole esim. Mitään tietoa kielteisistä tai myönteisistä päätöksistä, se kuitenkin näkyy ihmisten käytöksestä, aina ei keksi mistä aggressiivisuus johtuu.

Jos ohjaajille on jaettu vastuualueet ja mitä toimintoja vastuuhenkilöille kuuluu niin siitä toki pitäisi tiedottaa.

Useat vastaajat toivoivat myös, että heitä olisi tiedotettu toisten vapaaehtoisten pitämistä kerhoista sekä siitä, ketkä asukkaat ovat eniten avun tarpeessa. Myönteisenä asiana muutama vastaajat kokivat yhteisen suljetun Facebook-ryhmän, jonka kautta yhteydenpito on helpottunut.

Oli vaikea saada henkilökunnan yhteystietoja (puhelinnumerot ja sähköpostit). Sitten myöhemmin perustettiin vapaaehtoisille oma Facebook-ryhmä joka helpotti yhteydenpitoa.

Perehdytys vapaaehtoisena toimimiseen vastaanottokeskuksella ja tehtäviin, joita siellä voisi tehdä, oli lähes kaikkien mielestä jäänyt hyvin vähäiseksi, jopa puutteelliseksi. Syyksi mainittiin parissa vastauksessa henkilökunnan kiire.

Tilanne vastaanottokeskuksessa oli usein aika sekava ja henkilökunta kiireistä.

Moni vastaaja kertoi, että on perehdytyksen puutteellisuuksien takia tullut omalla maalaisjärjellä toimeen ja käyttänyt hyödyksi entisiä oppejaan ja kokemuksiaan toimiessaan vapaaehtoisena vastaanottokeskuksessa. Moni kertoi saaneensa parhaita neuvoja muilta vapaaehtoistyötä tekevilä.

Kantapiän kautta... etteenpäin on päästy.

Vastaajat kaipasivat yleistä tietoa Suomen Punaisen Ristin toiminnasta ja organisaatiosta, Suomessa toimivista vastaanottokeskuksista sekä pakolaistilanteesta. Myös yleistä perustietoa kaivattiin siitä, miten vastaanottokeskus toimii, kuten ketä siellä asuu, mistä maista tulijat ovat, mitä kieliä he puhuvat, miten arki toimii ja milloin vastaanottokeskukseen voi tulla. Ajantasaisia ohjeita vastaanottokeskuksen ja asukkaiden tilanteesta sekä selkeää ohjausta säännöistä toivottiin myös useissa vastauksissa. Moni vastaaja kertoi, ettei oikein tiedä, mitä vastaanottokeskuksessa saa ja voi tehdä eikä sitä, mikä asukkaille on sallittua ja mikä ei.

Olisi hienoa jos vapaaehtoisille olisi jonkinlainen perehdytyskansio tai materiaalipankki johon voisi omalla ajallaan tutustua.

Ohjeistusta siihen, miten tulee toimia ja se, että kerrottaisiin vastaanottokeskusten säännöt kaikille siellä toimiville.

Koulutustoiveita nousi esille monissa vastauksissa, aiheina mm. kulttuurierot, uskonto, kielet ja pakolaisten kohtaaminen surun, trauman tai ongelman kohdatessa. Moni ei ollut päässyt järjestettyihin koulutuksiin omien menojen tai päällekkäisyyksien takia. Vastauksista ilmeni, että koulutusta kuitenkin kaivattiin. Ne ketkä olivat koulutuksiin päässeet osallistumaan, olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä niiden antiin.

Etenkin kulttuuristen erojen esiin tuomisen perehdytyksessä näen tärkeänä, koska muutoin monia asioita tulkitsee aivan väärin ja voi tulla kulttuurisia yhteentörmäyksiä.

Tukea/”eväitä”/toimintaa, että jaksaisimme jatkaa aloittamaamme toimintaa.

Useat vastaajat kokivat saaneensa vertaistukea toisilta vapaaehtoisilta.

Monet kertoivat yhteistyön toisten vapaaehtoisten kanssa olevan hauskaa, ja on ollut mukavaa löytää muutama samanhenkinen vapaaehtoisten joukosta.

Kerran yks sano, että silläki menee hermot joihinki asukkaisiin. Se oli vertaistukea parhaimmillaan.

Jo yhteinen pienikin hetki on antanut voimaa jatkaa eteenpäin!

Useat vastaajat mainitsivat, että vapaaehtoisille on järjestetty yhteisiä tapaamisia ja ne ovat olleet antoisia. Osa vastaajista toivoi, että tapaamiset olisivat säännöllisiä.

Kerran kuukaudessa olisi hyvä olla joku säännöllinen vapaaehtoisten tapaaminen jossa voitais vähän kertoa kokemuksia ja jakaa vaikka ohjeita ja työ tehtäviä sellaisille jotka eivät käy siellä monta kertaa viikossa.

Moni vastaaja ilmaisi tarvetta saada työkaluja siihen, miten vastata turvapaikanhakijoiden murheeseen ja pahaan oloon ja käsitellä ahdistuksen herättämiä tunteita itsessään. Muutama vastaaja nimesi tarpeen työnohjaukseksi.

Nyt on tarvetta työnohjaukselle. Haluaisin käsitellä erilaisten tilanteiden herättämiä tunteita.

Muutamassa vastauksessa kaivattiin matkakorvausten maksamista vapaaehtoisille takaisin: moni ajaa pitkienkin matkojen päästä tekemään vapaaehtoistyötä vastaanottokeskuksiin. Myös tulkin apua kaivattiin useissa vastauksissa: kieliongelmat vaikeuttavat tutustumista ja kaikkea kommunikointia esim. ystävötoiminnassa.

Olisi mukava jossain välissä saada edes muutamia vastauksia joihinkin kysymyksiin asukkaaltakin. Kuten “Mitä toivot että tehtäisiin yhdessä? Mitä haluaisit minun tietävän sinusta? Mitä haluat tietää minusta?”

Noin puolet vastaajista koki saaneensa pääosin hyvin tukea vastaanottokeskuksen ohjaajilta. Vastaajat olivat aina pyytäessään saaneet vastauksia kysymyksiin ja neuvoja tarpeen mukaan. Muutama vastaajista tunsi, ettei kellään ole aikaa tai kiinnostusta heidän ohjaukseen. Vastauksissa kiireinen työtahti ymmärretään, mutta eniten ohjaajilta kaivattiin pientä hetkeä silloin tällöin yhteistä keskustelua varten. Jonkun vastaajan kohdalla avun pyytäminen oli jäänyt kokonaan siksi, että tunsi työntekijöiden jääneen vieraaksi. Moni vastaaja koki, ettei ole saanut SPR:n organisaatiolta mitään tukea.

On välittynyt henkilökunnan puolelta tunne, että vapaaehtoistyö on tärkeää. Se on hyvä kuulla - -

Puolet vastaajista koki saaneensa ohjaajilta rohkaisua ja kannustusta työhön sekä tunsi työnsä arvostetuksi. Osa vastaajista oli kokenut saavansa kiitosta tekemästään työstä, esimerkiksi kiitosjuhlat koettiin arvostuksen osoituksena. Osa vastaajista toivoi saavansa enemmän myönteistä palautetta sekä toiveena oli, että vapaaehtoisia kohdeltaisiin yksilönä. Puolet vastaajista koki, etteivät he ole saaneet riittävää arvostusta tekemälleen työlleen. Muutama vastaajista oli kokenut vähättelevää suhtautumista henkilökunnan puolelta sekä tunnetta, ettei ole tervetullut vastaanottokeskukseen.

Rohkaisua olemaan mukana omien voimien verran.

Ottavat vapaaehtoiset kiitollisuudella vastaan

Joistakin ohjaajista on kuitenkin tullut tunne, ettei ole kovin tervetullut.

8.3 Vapaaehtoistoiminnan motiivit

Kysyimme vastaajilta, mikä motivoi heitä tekemään vapaaehtoistyötä vastaanottokeskuksessa. Vastauksien mukaan motivaatiotekijät voidaan jakaa tuloksissamme kolmeen luokkaan; halu auttaa sekä itsensä tunteminen hyödyksi ja itselle saatu hyöty.

Valtaosa vastaajista mainitsi motivaatiotekijäkseen halun auttaa. Suuri avun tarve oli myös muutamalla vastaajalla motivaation herättäjänä.

Halu auttaa ihmisiä, jotka tarvitsevat tukea ja apua.

Itsensä tunteminen hyödyksi motivoi useita vastaajia tekemään vapaaehtoistyötä vastaanottokeskuksessa. Useimmat vastaajat kokivat olevansa oikeasti hyödyksi ja tunsivat itsensä tärkeäksi tehdessään vapaaehtoistyötä. Monessa vastauksessa korostui, että turvapaikanhakijat ovat ottaneet vapaaehtoiset lämpimästi vastaan, ja se luo motivaatiota tehdä työtä.

Se että oikeasti olet hyödyksi ja se, että turvapaikanhakijat ovat aina niin mielissään kun näkevät sinut.

Ei ole niin, että vapaaehtoisena vain annat, vaan vapaaehtoisena saat myös todella paljon.

Muutamissa vastauksissa nousi esille vapaaehtoistyön tuoma hyöty itselle, kuten uusien näkökulmien saaminen ja uusiin asioihin tutustuminen kokemalla sekä kulttuuriin ja uusiin ihmisiin tutustuminen. Osa vastaajista on kokenut, että vapaaehtoistyö tuo heidän elämäänsä vaihtelua ja jotain uutta. Kielitaidon koheneminen sekä työn palkitsevuus mainittiin myös monissa vastauksissa motivaatiotekijänä. Työstä saa iloa sekä mielekästä tekemistä.

- - pyrin siihen, että saan tuntemattomistakin asioista omakohtaista kokemusta ennemmin kuin vain olettaisina asioita. Lisäksi kansainvälisyys ja erilaisten kulttuureihin tutustuminen ovat mielestäni ennemminkin rikkaus

Muutama vastaaja on kokenut motivoituvansa myös siitä, että vapaaehtoistyön kautta he ovat kokeneet pystyvänsä vaikuttamaan yleiseen mielipiteeseen turvapaikanhakijoista. Vastaajat kokevat, että oman kokemuksensa kautta heillä on mahdollisuus kertoa muille hyvää pakolaisista ja näin muuttaa lähipiirin suhtautumista pakolaisuuteen.

Voin kertoa kokemuksista muille. Voin kertoa hyvää pakolaisista.

Vastauksista ilmeni, että motivaatiota on laskenut se, ettei vastaaja ole tuntenut olevansa tarpeellinen tai ei ole löytänyt paikkaansa vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa. Lisäksi motivaatiota on laskenut tuen puute, kieliongelmat, työn vaativuus ja sitovuus, tiedonkulun ja organisoinnin ongelmat sekä puutteellinen perehdytys.

Olisi tärkeää ettei vapaaehtoinenkaan olisi pelkkä numero tai ”se joka kuuluu tuohon ryhmään”. On tärkeää, että voisi olla yksilö myös täällä, se lisää motivaatiota.

Vaikka vapaaehtoisuuteni VOKissa keskeytyi ensin sairastumiseen, mutta se päättyi siksi ettei toimintaa johdettu eikä organisoitu kunnolla.

9 Pohdinta

9.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuoda näkyväksi Kiteen ja Paiholan vastaanottokeskuksissa työskentelevien vapaaehtoisten tarpeet ja toiveet liittyen vapaaehtoistoimintaan. Lisäksi tarkoituksenamme on selvittää tekijöitä, jotka motivoivat vastaanottokeskuksen vapaaehtoisia vapaaehtoistyöhön. Saimme tutkimuskysymyksiin vastaukset. Teoria ja aiemmat tutkimukset tukevat opinnäytetyössämme esille nousseita teemoja.

Opinnäytetyömme tulosten mukaan vastaanottokeskusten vapaaehtoistoiminnan odotettiin olevan organisoitua, mutta se koettiin melko organisoimattomaksi. Opinnäytetyömme tuloksissa ilmeni, että vastaajien mielestä toiminta olisi voinut olla selkeämpää ja vapaaehtoisille tarjolla olleet tehtävät olisi pitänyt olla paremmin selvillä. Springin (2005, 16) mukaan ihmiset odottavat vapaaehtoistoiminnan olevan hyvin organisoitua. Kun organisaatio on hyvin valmisteltu, on siihen vapaaehtoisienkin helppo tulla, toteavat puolestaan Laimio & Välimäki (2011, 25–26).

Opinnäytetyömme tuloksissa ilmeni myös, että tiedonkulku ohjaajien ja vapaaehtoisten välillä olisi voinut olla toimivampaa. Vapaaehtoiset olisivat tarvinneet ajantasaista tietoa vastaanottokeskuksella tapahtuvista asioista, kuten turvapaikkapäätöksistä, toisten vapaaehtoisten pitämistä kerhoista ja ohjaajien vastuualueista. Vastaajat kokivat, että saamansa tiedon avulla he olisivat mm. voineet paremmin ymmärtää turvapaikanhakijoiden käytöstä. Kuuluvainen (2015, 98) toteaaakin tiedonkulun olevan toiminnan kannalta keskeinen asia ja tiedonkulkua tulisi kehittää tarpeeseen perustuvaksi. Tiedonkulun ongelmat aiheuttavat usein väärinkäsityksiä toiminnassa. Onkin huolehdittava, että tieto kulkee molempiin suuntiin: sekä organisaatiolta ja palkatuilta työntekijöiltä vapaaehtoisille, että toisinpäin. Myös vapaaehtoisten keskinäiselle tiedotukselle on luotava omat toimivat kanavat. (Karreinen ym. 2010, 95.) Vapaaehtoisille perustettua omaa Facebook-ryhmää kiiteltiin vastauksissa toimivaksi tiedotuskanavaksi.

Karreisen ym. (2010, 70) mukaan vapaaehtoistoiminnan alkaessa tulee käydä läpi yhteiset pelisäännöt vapaaehtoisten kanssa eli perehdyttää talon tavoille. Erilaiset vapaaehtoistehtävät, vastuut ja vapaaehtoisten kanssa tehdyt sopimukset tulee käydä läpi ryhmässä, että jokaisella on samanlainen käsitys siitä, mitä ollaan tekemässä ja miten. Opinnäytetyömme tuloksia tarkastellessa ilmenee, että perehdytys vastaanottokeskuksissa oli jäänyt vähäiseksi, jopa puutteelliseksi. Vastaajat ovat kokeneet, että he ovat joutuneet toimimaan hyvinkin itsenäisesti ja maalaisjärjellä sekä käyttämään hyödyksi entisiä oppeja ja kokemuksia. Perehdytykseen kaivattiin tietoa mm. Suomen Punaisen Ristin toiminnasta ja organisaatiosta, yleistä tietoa siitä, miten vastaanottokeskus toimii sekä selkeää ohjeistusta säännöistä.

Vapaaehtoisilla on oikeus saada koulutusta, toteaa Porkka (2009, 89). Koulutuksen kautta vapaaehtoinen saa varmuutta ja itseluottamusta toimintaansa (Laimio & Välimäki, 2011, 33). Lehtinen (1997, 60) korostaa, että koulutustarpeiden aiheet lähtevät vapaaehtoisilta itseltään. Opinnäytetyömme tuloksista ilmeni, että vastaajat olivat osallistuneet järjestettyihin koulutuksiin mahdollisuuksiensa mukaan, mutta moni toivoi niitä lisää. Opinnäytetyön tuloksista nousi esille koulutustoiveita liittyen

kulttuurieroihin, uskontoihin, kieliin sekä henkilön kohtaamiseen surun, trauman tai ongelman kohdatessa. Puukarin & Korhosen (2013, 24) mukaan on tärkeää kehittää monikulttuurista tietoisuutta, jotta kykenee toimimaan joustavasti eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa. Rätty (2002, 210) huomauttaa, ettei ulkomaalaisuuden tule antaa hallita vuorovaikutussuhdetta, mutta on asioita, jotka on hyvä ottaa huomioon asiakassuhteessa. On hyvä pohtia mikä maahanmuuttajan toiminnassa on kulttuurisidonnaista, mikä liittyy hänen elämäntilanteeseensa ja mikä on hänen yksilökohtainen ominaisuutensa.

Opinnäytetyömme tutkimustulosten mukaan osa vastaanottokeskuksessa toimivista vapaaehtoisista kokee tarvetta työnohjaukselle. Porkan (2009, 107) mukaan vapaaehtoisella on oikeus saada tukea ja lohtua työnohjauksesta koskettavaan tilanteeseen tai mahdolliseen ahdistukseensa. Työnohjaus on tuki työhön, omaan vapaaehtoisen rooliin ja yhdistykseen liittyvien mielikuvien, kysymysten, kokemusten sekä tunteiden tutkimista ja jäsentämistä yhdessä koulutetun työnohjaajan kanssa.

Opinnäytetyömme tuloksista ilmeni, että vapaaehtoiset ovat saaneet vertaistukea toisiltaan. Heille on mm. järjestetty yhteisiä tapaamisia. Vastaajat toivovat, että tapaamiset olisivat säännöllisesti tapahtuvia. Kuuluvaisen mukaan (2015, 61, 80) organisaation tulisikin kiinnittää huomiota siihen, että vapaaehtoisille tarjotaan mahdollisuus kohdata toisiaan. Tutkimukset ovat osoittaneet, että toisten vapaaehtoisten tapaamisella on suurin merkitys vapaaehtoisten jaksamiselle (Lehtinen 1997, 21).

Vapaaehtoisten huomioimista kiittäen ja palkiten pidetään Kuuluvaisen (2015, 77) mukaan yleisesti yhtenä vapaaehtoistyön kulmakivenä. Opinnäytetyömme tulosten mukaan osa vastaajista oli kokenut saaneensa kiitosta ja arvostusta tekemästään vapaaehtoistyöstä, mutta osa ei. Arvostuksen tunne nousee tutkimuksemme mukaan siitä, kun vapaaehtoinen kokee työskentelevänsä tasa-arvoisena palkatun henkilöstön rinnalla, hänet huomioidaan, häntä kannustetaan ja kiitetään. Opinnäytetyömme tulosten mukaan arvostuksen tunnetta saa siitäkin, kun tuntee todella olevansa hyödyksi. Myös turvapaikanhakijoiden osoittama ystävällisyys, kiitollisuus ja tyytyväisyys

nostavat vapaaehtoistoimijan arvostuksen tunnetta. Opinnäytetyömme tuloksista nousi toive myönteisen palautteen lisäämisestä sekä siitä, että vapaaehtoinen nähtäisiin yksilönä. Ohjaajilta kaivattiin myös pientä hetkeä silloin tällöin yhteistä keskustelua varten. Vapaaehtoisten työpanoksen huomioiminen on yksi tärkeimmistä tavoista kannustaa heitä sekä pitää heidät toiminnassa mukana. Kiittämiseen ja palkitsemiseen on olemassa monia eri tapoja, mutta kaikilla niillä osoitetaan vapaaehtoiselle, että hänen työtään arvostetaan. (Karreinen ym. 2010, 79; Kuuluvainen 2015, 77–78.)

Opinnäytetyömme tulokset vapaaehtoistyöhön motivoivista tekijöistä mukailevat aiemmin aiheesta tehtyjä tutkimuksia. Halu auttaa oli useimmin mainittu motivaatiotekijä tuloksissamme, kuten se oli myös Yeungin (2002, 32–33) ja Pessi & Oravasaaren (2010, 145) tutkimuksissa. Harjun (2003, 39–41) mukaan kiinnostus jotain asiaa kohtaan, halu auttaa ja halu oppia uusia asioita ja taitoja ovat keskeisimpiä syitä lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan. Myös Laimio & Välimäki (2011, 33) kertovat uusien asioiden oppimisen olevan yksi tärkeimmiksi nousseista vapaaehtoistyön motiiveista. Tutkimuksessamme tuli ilmi, että itselle saatu hyöty, kuten uusien asioiden oppiminen, kielitaidon koheneminen ja uusiin kulttuureihin ja ihmisiin tutustuminen toimivat motivaation herättäjänä. Muita tutkimuksessamme esiin tulleita motivaatiotekijöitä olivat itsensä tunteminen hyödyksi, suuri avun tarve, työn palkitsevuus ja mielekkyys, uteliaisuus ja näkökulmien saaminen. Uusien samanhenkisten ystävien löytäminen, yksinäisyyden tunteen helpottaminen ja vertaistuki löytyvät myös aiemmista tutkimuksista motiiveina (Harju 2003, 39–41; Pessi & Oravasaari 2010, 145; Yeung 2002, 32–33).

Opinnäytetyömme tuloksia tarkastellessa ilmenee motivaatiota laskevaksi tekijäksi se, ettei henkilö tuntenut olevansa tarpeellinen tai ei ollut löytänyt paikkaansa vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa. Opinnäytetyömme tulosten mukaan motivaatiota on lisäksi laskenut tuen puute, kieliongelmat, työn vaativuus ja sitovuus, tiedonkulun ja organisoinnin ongelmat sekä puutteellinen perehdytys. Koska ihmiset tulevat mukaan vapaaehtoistoimintaan eri motiivein, he myös etsivät toiminnalta eri asioita. Ihmisten toiveet ja odotukset tulisikin ottaa huomioon toiminnan suunnittelussa, että kaikki vapaaehtoiset löytäisivät

paikkansa vapaaehtoistoiminnan eri tehtävistä. (Spring 200, 43.) Laimion ja Välimäen (2011, 22) mukaan motiivien tunnistamisella on merkitystä tehtävän valintaa, ohjausta, tukea sekä palkitsemista ajatellen. Jotta motivaatioperusta säilyisi, täytyy toiminnan olla hyvin suunniteltua ja organisoitua sekä vapaaehtoisten koulutukseen, kiittämiseen ja kannustamiseen tulisi kiinnittää huomiota, kertoo puolestaan Harju (2003, 42).

Opinnäytetyön tuloksista nousi toive vapaaehtoisille matkakorvausten maksamisesta sekä tulkin avusta. Lehtisen (1997, 20–21) mukaan vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin kuuluu, että vapaaehtoiselle korvataan niitä kuluja, mitä hänelle toiminnasta aiheutuu. Rätty (2002, 149–151) korostaa tulkin käytön hyötyä sekä asiakkaalle että työntekijälle, joten sitä ei tule arastella. Molemminpuolinen ymmärtäminen takaa niin asiointin sujuvuuden kuin molempien osapuolten oikeusturvan. Jos tulkkia ei ole käytettävissä, on pyrittävä käyttämään selkokieltä.

9.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen tekoon liittyy monia eettisiä kysymyksiä, jotka tutkijan tulisi ottaa huomioon (Hirsjärvi ym. 2009, 23). Tutkimuksen lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisten itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan antamalla heille mahdollisuus päättää osallistuvatko he tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 25.) Kyselyn täyttäminen ja sen lähettäminen takaisin on sellaisenaan suostumus osallistua tutkimukseen. Suostumuksen sisällön muodostaa kyselyn saatekirjeessä kerrottu tieto tutkimuksesta sekä aineiston käytöstä ja käsittelystä. (Kuula 2006, 117.)

Olemme kunnioittaneet ihmisten itsemääräämisoikeutta siten, että he ovat voineet itse päättää osallistuvatko tutkimukseen. Jokaisella Kiteellä ja Paiholassa vapaaehtoisena toimivalla henkilöllä oli yhtäläinen mahdollisuus osallistua kyselyyn. Meille kaikkien ääni oli yhtä tärkeä, emmekä määritelleet kuka saa vastata, vaan vaikka tunninkin vapaaehtoistyötä tehneellä oli samanlainen oikeus vastata kyselyymme kuin viikoittain toimivalla vapaaehtoisella.

Tutkimusta tulisi arvioida kokonaisuutena. Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, miten tarkasti tutkija on kuvannut tutkimusprosessia. Mitä tarkemmin tekemiset on kerrottu, sitä selkeämmäksi ja ymmärrettävämmäksi tutkimustulokset tulevat. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140, 141.) Olemme liitteessä 5 avanneet opinnäytetyömme prosessin.

Sähköinen kysely on oikein käytettynä hyvä ja luotettava tiedonkeruun väline. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksiin sähköiset kyselyt sopivat silloin, kun tuloksia ei pyritä yhdistämään mihinkään tavoiteperusjoukkoon. (Laaksonen 2013, 543, 547.) Sähköisen kyselyn aineistoa ei tarvitse erikseen syöttää tai litteroida, jolloin aineisto pysyy siinä muodossaan kuin vastaaja on siihen vastannut. Tällöin syöttö- tai litterointivaiheessa tehdyt lyöntivirheet jäävät kokonaan pois, mikä lisää aineiston luotettavuutta. (Valli & Perkkilä 2015, 110.) Tietojen käsittelyssä luottamuksellisuus ja anonymiteetti ovat kaksi keskeistä käsitettä (Eskola & Suoranta 2001, 56). Luottamuksellisuus oli koko työmme perustana, koska työssämme käsitellään ihmisten henkilökohtaisia kokemuksia.

Opinnäytetyössämme käytimme kyselyn pohjana Webropol-kyselyä. Kyselyyn vastattiin nimettömänä anonymiteetin säilymiseksi. Kyselyyn vastaaminen oli myös vapaaehtoista. Kyselyn linkki toimitettiin toimeksiantajan kautta vastaajille, ja näin emme missään vaiheessa olleet tietoisia vastaajien henkilöllisyydestä. Kysely oli varustettu saatekirjeellä, jossa kerrottiin mihin tarkoitukseen kyselyllä keräämme tietoa. Saatekirjeessä mainitsimme, että vastaukset palautuvat meille nimettöminä sekä ne käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimuksen päätyttyä hävitämme tulostamamme aineiston sekä poistamme Webropolin tallentaman aineiston.

Toimeksiantajan edustaja selvitti tutkimuslupa-asiaa organisaation sisällä ja kertoi lokakuussa 2016, ettei meillä ole tarvetta hakea tutkimuslupia. Tätä perusteltiin sillä, että vastaajat tekevät vastatessaan tai vastaamatta jättäessään päätöksen kyselyyn osallistumisesta sekä sillä, ettei meidän tutkijoiden tietoon tule vastaajien nimet missään vaiheessa. Asiasta keskustelimme myös lehtori Miia Pasasen (2016) kanssa, ja hän oli sitä mieltä,

että jos toimeksiantaja ei vaadi tutkimuslupia ja vastaajat ovat täysi-ikäisiä, luville ei ole pakollista tarvetta.

9.3 Oppimisprosessi

Opinnäytetyöprosessimme oli pitkä ja antoisa matka, jonka aikana opimme paljon. Koimme opinnäytetyön tekemisen mielekkääksi ja merkitykselliseksi, koska olemme itse todenneet tarpeen vapaaehtoisten tukemiseen vastaanottokeskuksessa.

Koimme, että parityöskentely oli tuottoisaa ja kannustavaa. Yhteistyömme sujui luontevasti ja olemme hyödyntäneen molempien omaa osaamista. Toisen tekijän tuki ja panos on ollut tärkeää, koska yksin olisi voinut olla välillä eksesissä. Ajatustenvaihto on ollut antoisa ja reflektointi on ollut avainasemassa. Työn aikatauluttaminen on ollut etenemisen kannalta tärkeää. Vaikka olemme olleet suurimman osan aikaa maantieteellisesti toisistamme yli sadan kilometrin päässä, olemme pystyneet tekemään työtä melkein kuin nenäkkäin nykytekniikan - kuten Google Drive ja Skype - avulla.

Sähköisen kyselyn tekeminen oli yksi tärkeistä oppimiskokemuksistamme. Se oli meille molemmille uusi kokemus ja opimme sen aikana monia asioita. Sähköisen kyselylomakkeen laatiminen oli mielenkiintoista. Kysymysten muotoilu vei aikaa, koska niiden laatimisessa täytyi olla erittäin huolellinen. Kyselyssä oli kysymyksiä odotuksista ja merkityksestä siksi, koska halusimme tietää, mitä ihmiset saavat vapaaehtoistyöstä. Tutkimuskysymykset on myös muotoiltu niin, että niiden kautta tuleva tieto tukee toimeksiantajan kehittämistyötä.

Kyselyssämme oli paljon avoimia kysymyksiä, joiden käyttämiseen liittyy aina riski siitä, että saatava aineisto ei ole riittävän laadukas ja laaja. Ennen kyselyn jakeluun laittamista täytyi huolehtia monta asiaa oikein, että kyselyyn vastaaminen onnistuu. Onnistumisen ilo oli suuri, kun saimme kyselyn valmiiksi ja jakoon. Jännitimme, että saammeko riittävästi vastauksia ja ovatko ne käyttökelpoisia. Onneksemme vastauksia tuli kohtuullisesti ja niiden ansioista

aineistoa oli riittävästi. Tunsimme onnistuneemme kyselyn laatimisessa ja tulevaisuudessa uskallamme tehdä vastaavaa uudelleen.

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin toteuttaminen tuntui vaikealta, koska meillä ei ollut kokemusta aiemmasta. Liikkeelle lähtö oli vaikeaa: mistä aloitamme, mitä haemme, miten tulokset kirjoitetaan. Analyysi on ollut kokonaisuudessaan haastavaa ja kiehtovaa. Aiheen mielenkiintoisuus on kuitenkin ajanut meitä koko ajan eteenpäin.

Opinnäytetyön tekemisen kautta tietoperusta vapaaehtoistyöstä ja sitä tukevista tekijöistä on lisääntynyt. Tieto on sellaista, mitä voi hyödyntää laajemminkin työelämässä. Tietoperustan ja kyselyn tuloksien kautta on ymmärryksemme lisääntynyt siitä, että asianomaisten kuuleminen on tärkeää. Toivomme, että vapaaehtoisten kuuleminen kyselyn kautta on tuonut heille kokemuksen huomioimisesta ja lisännyt heidän motivaatiotaan toimintaa kohtaan.

Omien havaintojemme mukaan tutkimuksemme saattoi olla alkuna tahattomalle muutosinterventiolle vastaanottokeskusten vapaaehtoisten joukossa. Muutosintervention käsitteestä puhutaan toimintatutkimuksen kentällä. Siellä muutosinterventiolla tarkoitetaan muutokseen tähtävää väliintuloa tutkimuksessa. (Heikkinen 2007, 205; Heikkinen & Jyrkämä 1999, 44.) Interventiossa muutetaan jotain: tehdään toisin kuin ennen on tehty, ja katsotaan, mitä sitten tapahtuu (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 44). Kyselymme jälkeen vapaaehtoiset ovat havaintojemme mukaan esimerkiksi rohkaistuneet nostamaan vapaaehtoistoimintaan liittyviä epäkohtia keskusteluun vapaaehtoisten Facebook-ryhmässä ja vapaaehtoisille on järjestetty vertaistukitapaamisia sekä mm. henkistä tukea. Tähän interventioprosessiin emme tutkimuksellamme tietoisesti pyrkineet.

9.4 Kehittämisehdotukset

Tässä opinnäytetyössämme selvitimme vastaanottokeskusten vapaaehtoisten toiveita ja tarpeita liittyen tekemäänsä vapaaehtoistoimintaan. Ajatteleimme, että

opinnäytetyömme on nostanut esille vähälle huomiolle jääneen ryhmän eli vapaaehtoiset vastaanottokeskuksessa.

Opinnäytetyötämme voidaan hyödyntää vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen vastaanottokeskuksissa sekä muunkin vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen ja toimijoiden tukemiseen. Vapaaehtoisilta itseltään kerätty tieto edesauttaa kehittämään toimintaa juuri heitä itseään varten. Opinnäytetyöstämme saatua aineistoa voidaan käyttää esimerkiksi luotaessa vapaaehtoisten perehdytysmateriaalia tai koulutuspakettia, vapaaehtoistyön koordinaattorin opasta tai kehitettäessä muita vapaaehtoisten toimintaa ja koulutusta tukevia materiaaleja. Suomen Punaisen Ristin kouluttajat voivat hyödyntää opinnäytetyömme aineistoa kouluttaessaan vastaanottokeskusten työntekijöitä vapaaehtoisten tukemiseen.

Tutkimuksessamme tuli esille turvapaikanhakijoiden kohtaamiseen liittyviä kysymyksiä. Tästä mieleemme tuli kehittämisideana kohtaamisen tietopaketti. Turvapaikanhakijoilta sekä vastaanottokeskuksen työntekijöiltä voisi selvittää, mitä asioita kohtaamisessa tulisi huomioida ja sen pohjalta luoda koulutusmateriaali vastaanottokeskuksen työntekijöiden sekä vapaaehtoisten käyttöön.

Mielenkiintoista olisi tutkia, millaisia kokemuksia vastaanottokeskuksen työntekijöillä on vapaaehtoistoiminnasta sekä mitä tukea he ovat saaneet tai kaipaavat SPR:n organisaatiolta vapaaehtoistoimintaan liittyen. Turvapaikanhakijoiden kokemuksia vapaaehtoistoiminnasta olisi myös kiinnostavaa tutkia. Kokemuksia voisi selvittää esimerkiksi seuraavilla kysymyksillä: mitä he ovat saaneet vapaaehtoisten kanssa toimiessaan, miten vuorovaikutusta voisi tukea ja mihin asioihin kannattaisi kiinnittää huomiota yhteistyössä.

Erityisen tärkeänä vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi pitäisimme SPR:n organisaation edustajien, vastaanottokeskuksen työntekijöiden ja vapaaehtoisten yhteisiä säännöllisiä kohtaamisia. Näissä tapaamisissa voisi esimerkiksi keskustella ajankohtaisista

asioista sekä huomioida opinnäytetyöstämme nousseiden vapaaehtoistoimintaa tukevien tekijöiden toteutumista.

Lähteet

- Anis, M. 2013. Sosiaalityö ja maahanmuuttaja. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A. Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.). Olemme muuttaneet - ja kotoudumme. Helsinki: Väestöliitto ry. 147–161.
- Anttila, P. 2005. Ilmaisuu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Hamina: AKATIIMI Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. 2015. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat - Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 - Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 185–206.
- Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla: Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Vantaa: Kansanvalistusseura.
- Harju, A. 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A.B. (toim.) Vapaaehtoistoiminta - anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 58–80.
- Harju, U., Niemelä, P., Ripatti, J., Siivonen, T. & Särkelä R. 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestöissä. Helsinki: Edita Oyj.
- Heikkinen, H. L. T. & Jyrkämä, J. 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, H. L. T., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.). Siinä tutkija missä tekijä - toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: PS-kustannus, 25–62.
- Heikkinen, H. L. T. 2007. Toimintatutkimus - toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 - Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 196–211.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyvis.fi 2014. Terveyttä ja hyvinvointia. <http://www.hyvis.fi/etelasavo/fi/jarjestot/Sivut/Vertaistuki.aspx>. 9.1. 2017.
- Hänninen, T. 2016a. Opinnäytetyöstä. Email. Eija.m.tuononen@edu.karelia.fi. 4.4.2016.
- Hänninen, T. 2016b. Opinnäytetyösuunnitelmaa. Email. Eija.m.tuononen@edu.karelia.fi. 24.8.2016.
- Infopankki 2016. Turvapaikanhakijana Suomeen. <http://www.infopankki.fi/fi/muutto-suomeen/olen-/turvapaikanhakija>. 27.4.2016.
- Jouhila, P. Kysymyksiä oppariamme varten. Email. Inka.Rask.@edu.karelia.fi. 12.12.2016.
- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.
- Järvinen, P. & Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja.
- Karreinen, L., Halonen, M. & Tennilä, M. (toim.). 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto Ry.

- Kinnunen, M. & Pirhonen, J. 2016. Vapaaehtoistyö vastaanottokeskuksessa: Kasvatustieteiden opiskelijoiden motiiveja turvapaikanhakijoiden parissa toimimiseen. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteiden tiedekunta. Taide- ja taitopainotteinen luokanopettajakoulutus. <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201606042340.pdf>. 1.6.2016.
- Koskenvesa, E. 2001. Pelaajakokemuksia valmentajille. Teologian opiskelijat ja vapaaehtoistoiminta. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.). Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 121–136.
- Koskiahho, B. 2001. Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.). Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 15–40.
- Kujala, S. 2010. Yhdessä se syntyy - Jaksaminen vapaaehtoisessa järjestötoiminnassa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/handle/10024/14077>. 24.4.2016.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.
- Kuuluvainen, S. 2015. Vapaaehtoistyön johtaminen. Helsinki: Lönnberg.
- Kuuskoski, E. 2003. Vertaistoiminta osana ihmisyyttä. Teoksessa Niemelä, J. & Dufva, V. (toim.). Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat - Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituohannella. Jyväskylä: PS-kustannus, 30–33.
- Laaksonen, S. Nettikyselyt ovat nykyaikaa. Kansantaloudellinen aikakauskirja. http://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/wp-content/uploads/2014/09/KAK4_2013_laaksonen.pdf. 9.1.2017.
- Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyä. Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys. http://www.kssotu.fi/versoiva/media/Vapehttoim_KEHITTY.pdf. 9.12.2016.
- Laitinen, M. 2008. Seksuaalinen hyväksikäyttö, petetyksi tuleminen ja yhteisöllisen tuen mahdollisuudet. Teoksessa Roivainen, I., Nylund, M. Korkiamäki, R. & Raitakari, S. (toim.). Yhteisöt ja sosiaalityö - Kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 261–281.
- Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 746/2011.
- Laki Suomen Punaisesta Rististä 238/2000.
- Lehtinen, S.-T. 1997. Vapaaehtoistoiminta -kasvava voimavara. Näkökulmia ammattityöhön. Helsinki: Kansalaisareena ry.
- Maahanmuuttovirasto 2016a. Kotiuttaminen kuuluu vasta oleskeluluvan saaneille. http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/kotiuttaminen_kuuluu_vasta_oleskeluluvan_saaneille_67218_28.5.2016.
- Maahanmuuttovirasto 2016b. Turvapaikka Suomesta. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen. 8.6.2016.
- Maahanmuuttovirasto 2017. Maahanmuuttoviraston vuoden 2016 tilastot: päätöksiä tehtiin ennätysmäärä. http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/tilastot_2016.

- [eet/1/0/maahanmuuttoviraston_vuoden_2016_tilastot_paatoksia_tehtiin_ennatysmaara_71657](#). 12.1.2017.
- Miettinen, J., Jokinen, R. & Mikkonen M. 2013. Monikulttuurinen ohjaus turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa - työskentelyä välitilassa. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.). Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 174–190.
- Mykkänen-Hänninen, R. 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia. Sarja B: Oppimateriaalit 6.
- Mäki, K. 2016. Vapaaehtoistyö vastaanottokeskuksessa — SPR:n vapaaehtoistyön koordinaattoreiden kokemuksia perustamisvaiheesta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115224/Maki_Katri.pdf?sequence=1. 9.1.2017.
- Nylund, M. & Yeung, A.B. 2005. Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A.B. (toim.). Vapaaehtoistoiminta -anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 13–38.
- Ojanen, M. 2001. Auttajaksi oppiminen. Psykologia minuuden tulkkina. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.). Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 95–109.
- Pasanen, M. 2016. Lehtori. Karelia-ammattikorkeakoulu. Keskustelu 7.10.2016.
- Pessi, A.B. & Oravasaari, T. 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Avustustoiminnan raportteja 23. <http://www.kansalaisareena.fi/RAYraportti23.pdf>. 9.12.2016.
- Pollari, J. & Koppinen, M-L. 2011. Maahanmuuttajan kohtaaminen ja opettaminen. Juva: Bookwell Oy.
- Porkka, S.-T. & Salmenjaakko, J. 2005. Vapaaehtoistyön työnohjauksen järjestäminen. Opas yhdistyksille. Vantaa: Dark Oy.
- Porkka, S.-T. 2009. Työnohjaamisen taito. Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajille. SP-Paino Oy.
- Punainen Risti 2015a. Vapaaehtoiset pakolaisten tukena. https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/vapaaehtoisten_pakolaisten_tukena_su.pdf. 13.12.2016.
- Punainen Risti 2015b. Vapaaehtoisena vastaanottokeskuksessa. <https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/VOK%20Vapaaehtoisena%20Punaisessa%20Ristiss%C3%A4%2019.10.2015.pdf>. 30.1.2017.
- Punainen Risti 2015c. Ohje vastaanottokeskuksessa toimiville vapaaehtoisille. https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/OHJE%20VASTAANOTTOKEKUKSESSA%20TOIMIVILLE%20VAPAAEHTOISILLE_0.pdf. 5.1.2017.
- Punainen Risti 2016a. Vapaaehtoistoiminta. Monikulttuurinen toiminta. <https://rednet.punainenristi.fi/node/3976>. 7.6.2016.
- Punainen Risti 2016b. Tutustu Punaiseen Ristiin. Suomen Punainen Risti. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti>. 24.5.2016.
- Punainen Risti 2016c. Savo-Karjala. <https://rednet.punainenristi.fi/savo-karjala>. 25.5.2016.

- Puukari, S. & Korhonen, V. 2013. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.). Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 12–31.
- Reinman, L. 2010. Vapaaehtoiskoordinaattorin rooli. Näkövammaisten keskusliitto ry.
http://www.espoonvapaaehtoisverkosto.fi/dokumentit/liisa_reinman.pdf. 9.1.2017.
- Ruohonen, M. 2003. Järjestöt vapaaehtoistoiminnan areenoina ja mahdollistajina. Teoksessa Niemelä, J. & Dufva, V. (toim.). Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat - Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhanella. Jyväskylä: PS-kustannus, 40–55.
- Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.
- Schubert, C. 2013. Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A, Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.). Olemme muuttaneet - ja kotoudumme. Helsinki: Väestöliitto ry. 63–77.
- Sisäministeriö 2016. Maahanmuutto. Turvapaikanhakijat.
https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat/ukk#mika_on. 3.6.2016.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 1994. Aloitteellisuus ja osallistuminen yhteiskunnan uudistamisessa. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 1994:7. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Spring 2005. Välittäjä: vapaaehtoistoiminnan malli. Käsikirja nro 03/04 sarjasta mahdollisuuksien työpaikka. Helsinki: F.G. Lönnberg.
- Tauro, H.-L. 2016. Ohjaaja. Kiteen vastaanottokeskus. Keskustelu 3.4.2016. Toimintasuomi 2017. Vapaaehtoistoiminta.
<http://www.toimintasuomi.fi/vapaaehtoistoiminta>. 9.1.2017.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Valli, R. & Perkkilä, P. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: PS-kustannus, 109–120.
- Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: PS-kustannus, 84–108.
- Vapaa sivistystyö Ry 2016. Maahanmuuttaja.
<http://www.sivistystyo.fi/index.php?k=13964>. 27.4.2016.
- Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimukset mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi 2008.
- Vinnurva, J. 2008. Yhteisöllisen ja rakenteellisen sosiaalityön kokemuksia Hervannasta. Teoksessa Roivainen, I., Nylund, M., Korkiamäki, R. & Raitakari, S. (toim.). Yhteisöt ja sosiaalityö - Kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 85–98.
- Yeung, A. B. 2005. Tutkimustyökaluja vapaaehtoisuuden mysteeriiin. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A. B. (toim.). Vapaaehtoistoiminta - anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 83–103.
- Yeung, A.B. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa - ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Hakapaino.

Vastausohjeet:

Kyselyssämme on esitetty vaihtoehtokysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Vastaa vaihtoehtokysymyksiin rastittamalla itsellesi sopivin vaihtoehto. Vastaa avoimiin kysymyksiin kirjoittamalla omin sanoin ajatuksesi ja mielipiteesi. Kysymyksiin voit vastata itsellesi sopivassa järjestyksessä ja halutessasi jättää johonkin vastaamatta kokonaan. Huomioi vastatessasi kysymyksiin, että kysymykset koskevat vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimintaa. Kyselystä saatua tietoa tullaan käyttämään kehitettäessä vastaanottokeskuksen vapaaehtoisten tukemista, perehdytystä ja koulutusta. Vastaukset tallentuvat nimettöminä ja ne käsitellään luottamuksellisesti. Kysely on avoinna xx.xx.2016 saakka. Kiitos vastauksistasi!

Tausta:

1. Mies__ Nainen__
2. Ikäsi 18-25__ 26-35__ 36-45__ 46-55__ 56-65__ 66-75__ 76__
3. Mitkä ovat omat valmiutesi vapaaehtoistoiminnalle?
(esim. koulutus, harrastukset, jotka auttavat ja antavat pohjaa kohdata pakolaistaustaisia ihmisiä)
4. Miten olet tullut mukaan vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimintaan?
5. Milloin aloitit vapaaehtoistoiminnan vastaanottokeskuksessa?
6. Miten usein teet vapaaehtoistyötä vastaanottokeskuksessa?
(viikko-, kuukausi- tai vuositasolla ja keskimäärin, esim. 2 kertaa viikossa yhteensä 5 h)
7. Mitä konkreettisia tehtäviä olet tehnyt vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa?

Motivaatio ja merkitys:

8. Millaisia odotuksia sinulla oli aloittaessasi vapaaehtoistyön vastaanottokeskuksessa? (odotuksia toiminnalle ja/tai odotuksia itsellesi)
9. Miten vapaaehtoistoiminta on vastannut odotuksiasi?

10. Mikä motivoi sinua tekemään vapaaehtoistyötä vastaanottokeskuksessa?
11. Mikä merkitys vastaanottokeskuksessa vapaaehtoisena toimimisella on sinulle?

Perehdytys ja koulutus

12. Mitä perehdytystä olet saanut aloittaessasi vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimintaan? (ohjausta/neuvontaa ohjaajilta/järjestöltä aloittaessasi vapaaehtoistyön vastaanottokeskuksessa)
13. Millaista perehdytystä olisit tarvinnut aloittaessasi vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoinnin?
14. Mitä koulutusta olet saanut liittyen vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimintaan?
15. Millaista koulutusta olisit tarvinnut aloittaessasi vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoinnin?

Tuki

16. Millaista tukea olet saanut vastaanottokeskuksen ohjaajilta?
17. Millaista tukea olet saanut Suomen Punaiselta Ristiltä?
18. Millaista tukea toivot saavasi vastaanottokeskuksen ohjaajilta?
19. Millaista tukea toivot saavasi Suomen Punaiselta Ristiltä?

Vapaa sana

20. Kehittämistoiveita, palautetta ym. liittyen vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimintaan.

Lämmin kiitos vastauksistasi!

Lähetä -painikkeen jälkeen tiedustelu haastatteluhaluudesta ja yhteystietojen jättäminen.



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSiantosopimus

Toimeksiantaja	
Organisaation nimi:	Suomen Punainen Risti/Savo-Karjalan piiri
Toimeksiantajan edustaja:	Tuija Hänninen
Osoite:	Kauppakatu 35, 80100 Joensuu
Puhelinnumero:	0505020773
Sähköposti:	tuija.hanninen@redcross.fi

Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot	
Koulutusohjelma:	sosiaalialan koulutusohjelma
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	Inka Rask 1400159, Eija Tuononen 1400154
Puhelinnumero:	
Sähköposti:	inka.rask@edu.karelia.fi, eija.m.tuononen@edu.karelia.fi

Toimeksiannon kuvaus	
Aihe	Vapaaehtoiset vastaanottokeskuksessa
Toteutusmuoto	Laadullinen opinnäytetyö
Aikataulu	Toukokuu 2017
Kustannusarvio ja kustannusvastuu	Opiskelijoiden matkakulut koti-vastaanottokeskus-koti, kopiointikulut

Toimeksiantajan sitoumukset	
Toimeksiantaja sitoutuu ohjaamaan opiskelijoita, korvamaan matkakulut (koti-vastaanottokeskus-koti) ja kopiointikulut sekä jakamaan kyselylinkin sähköpostitse vapaaehtoisille.	

Opiskelijan sitoumukset	
Sitoudumme opinnäytetyön valmistumiseen suunnitellusti, sitoudumme tekemään työmme opinnäytetyön ohjeiden ja eettisten periaatteiden mukaisesti, haemme tarvittavat tutkimusluvut ennen aineiston hankintaa sekä teemme yhteistyötä toimeksiantajan kanssa.	


Opinnäytetyön ohjaus Karelia-amk:ssa	
Ohjaaja(t): Päivi Putkuri Lehtori, opinto-ohjaaja 0503492159 Paivi.Putkuri@karelia.fi Tikkarinne 9, 80200 Joensuu	Tommi Kinnunen Lehtori 0504068718 Tommi.Kinnunen@karelia.fi Tikkarinne 9, 80200 Joensuu

Opinnäytetyön julkisuus	
Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.	

Allekirjoitukset	
Päiväys 7.10.2016	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys Inka Rask Eija Tuononen
Päiväys 7.10.2016	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys TUIJA HÄNNINEN



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Päiväys	Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus ja nimenselvennys
4.10.2016	 Tommi Kinnunen

Kysely vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimijoille

Hei!

Olemme kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita Karelia-ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä Suomen Punaisen Ristin Savo-Karjalan piirille. Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää, miten vapaaehtoisia tuetaan, perehdytetään ja koulutetaan sekä mikä merkitys vapaaehtoistoiminnalla on tekijöilleen. **Antamasi tieto arvokasta, koska sitä tullaan käyttämään kehitettäessä vastaanottokeskuksen vapaaehtoisten tukemista, perehdytystä ja koulutusta.**

Kyselyn kohderyhmänä ovat henkilöt, jotka tekevät vapaaehtoistyötä Kiteen tai Paiholan vastaanottokeskuksissa. Haluamme kyselyn kautta saada tietoa sekä pitkään vapaaehtoistyössä toimineilta että vasta äskettäin aloittaneilta. Sillä, minkä taustaorganisaation (esim. SPR, PeLa, MLL, RHC) kautta olet vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa mukana, ei ole merkitystä tässä kyselyssä.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu alla olevan linkin kautta sähköisesti. Vastaukset tallentuvat nimettöminä ja ne käsitellään luottamuksellisesti. Jokainen vastaus on yhtä tärkeä vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnan kehittämiseksi sekä opinnäytetyömme onnistumiselle. Kysely on avoinna 31.10.2016 saakka. Kiitos antamastasi ajasta ja vastauksistasi!

Inka Rask ja Eija Tuononen

Lisätietoja: inka.rask@edu.karelia.fi ja eija.m.tuononen@edu.karelia.fi

Tästä kyselyyn: <https://www.webpolsurveys.com/S/3FD01F1EB1B31ACF.par>

Alkuperäinen sitaatti	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
“Jos olisi tiedossa ideoita/tarpeita/vähän pidemmälle organisoituja vapaaehtoistehtäviä, joissa vapaaehtoisia tarvitaan, niin itsellä olisi aikaa osallistua.”	Valmiiksi organisoituja vapaaehtoistehtäviä	Toiminnan organisointi	Vapaaehtois-toiminnan tukeminen
“Vaikka kaikkea ei voikaan kertoa vapaaehtoisille, niin olisi myös hyvä kertoa jos on tapahtunut jotain merkittävää keskuksella, koska ne vaikuttavat myös vapaaehtoisten työhön.”	Kertoa merkittävät tapahtumat	Tiedonkulku	
“Tuntui, että meidän piti “itseohjautua” tekemään työtä eikä kukaan ollut aikaa tai kiinnostusta ohjaukseen.”	Kukaan ei ollut aikaa eikä kiinnostusta ohjaukseen	Huomioiminen	
“Ottavat aina iloisesti vastaan kun ilmestyn paikalle.”	Myönteinen vastaanotto		
“Olisin kaivannut selkeää ohjausta säännöistä, mitä voi tehdä ja mitä ei. Mikä asukkaille on sallittua ja mikä ei, mihin puuttua.”	Selkeät säännöt	Perehdyttäminen	
“Olisin tarvinnut perehdytystä nykyiseen SPR:n tapaan toimia.”	SPR:n toimintatavat		

Alkuperäinen sitaatti	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääloukka
“Halu auttaa ihmisiä, jotka tarvitsevat tukea ja apua.”	Halu auttaa	Halu auttaa	Motivaatiotekijä
“Kyllä sitä vaan kuvittelee, että voisi helpottaa niiden ihmisten elämää. Yhden ihmisen työ on hippunen, mutta pitää vaan ajatella että niitä huippuja on kuitenkin paljon.”		Itsensä tunteminen hyödyksi	
“Se on erittäin palkitsevaa. Siitä saa hyvän mielen.”	Työn palkitsevuus, hyvä mieli		
“Tarve auttaa. Mielenkiinto erilaista kulttuuria kohtaan ja uteliaisuus. Hyvä vastaanotto turvapaikanhakijoiden taholta ja ystävystyminen.”	Uuteen kulttuuriin ja uusiin ihmisiin tutustuminen	Itselle saatu hyöty	

Tammikuu 2016
Idea opinnäytetyöstä

Helmikuu 2016
Yhteydenotto toimeksiantajan
edustajaan

Maaliskuu 2016
Toimeksiantajan edustajan
tapaaminen
Opinnäytetyön tarkoituksesta
sopiminen

Maaliskuu-syyskuu 2016
Opinnäytetyön suunnitelman
tekeminen: Aiheen rajaaminen
Teoreettisen viitekehyksen
muodostaminen
Tutkimuskysymysten muotoilu

Syyskuu 2016
Toimeksiantosopimuksen
allekirjoitus

Lokakuu 2016
Kyselyn toteutusvaihe

Marraskuu 2016-tammikuu 2017
Aineiston analysointi
Tuloksien kirjoittaminen
Teoreettisen viitekehyksen
täydentäminen
Johtopäätöksien kirjoittaminen

Tammi-helmikuu 2017
Opinnäytetyön viimeistely

Helmikuu 2017
Opinnäytetyön tarkastukseen
jättäminen

Maaliskuu 2017
Seminaariin osallistuminen