

Kokeilemalla kohti osallisuutta

**Asiakaslähtöisen ja osallistavan toimintaryhmän
käynnistäminen turvapaikanhakijaisille**

Pauliina Sillanpää

Opinnäytetyö

Kesäkuu 2017

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala

Toimintaterapeutti (AMK), toimintaterapian tutkinto-ohjelma

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

JAMK University of Applied Sciences



Tekijä(t) Sillanpää, Pauliina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 5.6.2017
	Sivumäärä 48	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Kokeilemalla kohti osallisuutta Asiakaslähtöisen ja osallistavan toimintaryhmän käynnistäminen turvapaikanhakijaisille		
Koulutusohjelma Toimintaterapia (AMK), toimintaterapian tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Hilli-Harju, Tanja ja Lautamo, Tiina		
Toimeksiantaja(t) Tampereen vastaanottokeskus		
Tiivistelmä <p>Maailmanlaajuiset näkymät pakolaisten määrän lisääntymisestä, aiheuttavat myös Suomessa paineita asiakaslähtöisen vastaanottoiminnan järjestämiseksi. Tampereen vastaanottokeskuksen toimeksiannosta oli tarkoitus selvittää, miten vastaanottokeskuksessa voi tukea turvapaikanhakijaisien osallisuutta ja mitkä tekijät asiakaslähtöisyyteen vaikuttavat. Toimeksianto toteutettiin kokeilukulttuuriin perustuvana kehittämishankkeena, jonka tavoitteena oli käynnistää uusi toimintaryhmä yhteistyössä turvapaikanhakijaisien kanssa. Lähtökohtana olivat asiakasosallisuuden näkökulmat, joita mukaillen naiset otettiin alusta asti suunnittelemaan toimintaa. Naisten tarpeita sekä käsityksiä omasta osallisuudesta ja vastaanottokeskuksen asiakaspalvelusta selvitettiin ryhmähaastattelujen avulla. Lisäksi osallisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen vaikuttavia tekijöitä kartoitettiin toimintaympäristöä ja kehittämishankkeen prosessia havainnoimalla. Toiminnan käynnistämiseen kuului neljä suunniteltua ryhmätapaamista, joista kolme toteutui.</p> <p>Naisten ryhmätoiminnan käynnistämisen prosessi toi esiin vastaanottokeskuksen toimintakulttuurin haasteita, joista suurimpina näyttäytyivät eri toimijoiden väliseen tiedonkulkuun ja raportointiin liittyvät ongelmat sekä käytävissä olevien resurssien vähyyt. Haastatelluaineistosta kävi ilmi, että kokemus palvelujen asiakaslähtöisyydestä vaihteli etnisestä ryhmästä toiseen. Osallisuutta lisäävinä tekijöinä nähtiin aktiviteettien pakollisuus ja ammatillinen hyödyllisyys sekä tulkkipalvelut. Kielimuurin ja kulttuuristen erojen vuoksi ei pidetty toimivana, että naiset itse järjestäisivät yhteisössä toimintaa, vaan aktiviteettien tulee olla ohjattuja ja valmiiksi järjestettyjä. Oma psyykinen jaksaminen ja perheeseen liittyvien velvollisuuksien ensisijaisuus nähtiin osallisuutta estävinä tekijöinä. Vaimon ja perheenäidin roolit näyttäytyivät keskeisimpinä naisten toiminnallisia valintoja ohjaavina tekijöinä, joten asiakaslähtöisten ja osallisuutta tukevien aktiviteettien suunnittelu turvapaikanhakijaisille vaatii koko perheen huomioimista asiakkaana.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Osallisuus, asiakaslähtöisyys, vastaanottokeskus, turvapaikanhakija(t), naiset		
Muut tiedot Sivuja 46 + liitteitä 2		



Author(s) Sillanpää, Pauliina	Type of publication Bachelor's thesis	Date 5.6.2017
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 48	Permission for web publication: X
Title of publication By Experimentation to Empowerment Starting a Client-oriented and Empowering Activity Group for Asylum-seeking Women		
Degree programme Occupational therapy		
Tutor(s) Hilli-Harju, Tanja and Lautamo, Tiina		
Assigned by Tampere Reception Centre		
Abstract <p>Global prospects for an increase in the number of refugees puts pressure on Finland to organize client-oriented services for asylum seekers. The task of the commissioner, the Tampere Reception Centre, was to find out how the reception centre can support the inclusion of asylum-seeking women and which factors influence the client orientation of services. The assignment was carried out as a cultural experimentation-based development project, with the aim of launching a new activity group in cooperation with the asylum-seeking women. The basis for the work was client involvement, and accordingly, women were involved from the beginning in the planning of activities. The women's needs as well as perceptions concerning their own involvement and the client services of the reception centre were investigated through group interviews. In addition, factors affecting inclusion and the client orientation of services were mapped by observing the operating environment and the process of the development project. The launch of the operation included four planned group meetings, three of which were realized.</p> <p>The process of launching the women's activity group revealed the challenges of the reception centre's operational culture, most of which pointed to the flow of information and reporting between different entities and lack of resources. According to the interview data, the experience of the client orientation of services differed from one ethnic group to another. Regarded as factors contributing to inclusion were the compulsory nature and professional usefulness of activities, along with availability of interpreters. Because of the language barrier and cultural differences, it was not considered viable that women would organize activities in the community themselves, but rather these should be guided and prepared. The factors regarded as inhibitory were the women's own psychological wellbeing and family obligations. The roles of wife and mother appeared to be the key factors guiding the women's occupational choices, hence it is crucial to see the whole family as a client when planning client-oriented services and activities for asylum-seeking women in the reception centre.</p>		
Keywords/tags (subjects) Empowerment, client-orientation, reception centre, asylum seeker(s), women		
Miscellaneous Pages 46 + appendices 2		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tutkimusasetelma	4
	2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	4
	2.2 Kehittämismenetelmät ja aineiston analyysi	5
	2.3 Tampereen vastaanottokeskus kehittämissympäristönä	7
	2.3.1 Hätmajoitusyksiköstä vastaanottokeskukseksi	7
	2.3.2 Vastaanottokeskuksen perustehtävät	8
	2.3.3 Työntekijät	9
	2.3.4 Asiakkaat	9
3	Osallisuus ja asiakaslähtöisyys tutkimuskohteina	11
	3.1 Osallisuus hyvinvoinnin näkökulmasta	11
	3.2 Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveysalalla	13
4	Turvapaikanhakijat Suomessa	14
	4.1 Turvapaikan hakeminen	14
	4.2 Muu kansainvälinen suojelu	16
5	Naisten toimintaryhmän käynnistäminen	16
	5.1 Ensimmäinen tapaaminen	18
	5.1.1 Osallistavat menetelmät ja puolistrukturoitu keskustelu	19
	5.1.2 Keskustelussa esiin nousseet teemat	20
	5.2 Toinen tapaaminen	22
	5.3 Kolmas tapaaminen	24
	5.4 Neljäs tapaaminen	26
6	Turvapaikanhakijanaiset toimijoina vastaanottokeskuksessa	26
	6.1 Ympäristön merkitys ihmisen toimijuudelle	27
	6.1.1 Fyysinen ympäristö	27
	6.1.2 Sosiaalinen ympäristö	28
	6.1.3 Institutionaalinen ympäristö	29
	6.2 Ihminen toimijana	31
	6.3 Merkityksellinen toiminta ja toiminnalliset valinnat	34
7	Pohdinta	36
	7.1 Asiakaslähtöisen toimintakulttuurin kulmakivet	36
	7.2 Naisten osallisuuteen vaikuttavat asiat ja osallisuuden tukeminen	38
8	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	40

Lähteet	43
Liitteet	47
Liite 1 Ryhmähaastattelun kysymykset	47
Liite 2 Suostumus osallistumisesta tutkimukseen	48

1 Johdanto

Opinnäytetyöni on Tampereen vastaanottokeskuksen toimeksiannosta toteutettava kehittämishanke, jolla vastaanottokeskus osallistuu Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran organisoimaan Change Day -kampanjaan. Change Dayssä kehitetään asiakaslähtöisempää toimintakulttuuria sosiaali- ja terveysalalle jakamalla hyviä käytäntöjä (Change Day -esite). Opinnäytetyössäni oli tarkoitus selvittää, miten vastaanottokeskuksessa voi tukea turvapaikanhakijanaisten osallisuutta ja mitkä tekijät toimintakulttuurin asiakaslähtöisyyteen vaikuttavat. Tavoitteena oli osallistaa naisia vastaanottokeskuksen toiminnan kehittämiseen ja käynnistää uusi asiakaslähtöinen toimintaryhmä yhteistyössä turvapaikanhakijanaisten kanssa. Toimeksianto toteutettiin kokeilukulttuuriin perustuvana kehittämishankkeena, jonka lähtökohtana olivat asiakasosallisuuden näkökulmat. Niitä mukaillen naiset otettiin alusta asti suunnittelemaan toimintaa.

Vuonna 2015 kansainvälistä suojelua ja maassa oleskeluoikeutta hakevia turvapaikanhakijoita tuli Suomeen kymmenkertainen määrä aikaisempiin vuosiin verrattuna, mikä aiheutti huomattavia paineita uusien vastaanottokeskusten perustamiseksi ja välttämättömien sosiaali- ja terveyspalvelujen organisoimiseksi (Turvapaikanhakijat ja pakolaiset; Helve, Tuomisto, Tiittala & Puumalainen 2016, 7). Vastaanottokeskusten palvelujen tarkoituksena on huolehtia turvapaikanhakijan perustarpeista. Tavoitteena on lisätä ja ylläpitää turvapaikanhakijan hyvinvointia sekä edistää toimintakykyä yhteistyössä hänen kanssaan. (Vastaanottopalvelut turvapaikanhakijoille 2017.) Vastaanottokeskukset toimivat Maahanmuuttoviraston alaisuudessa, jonka yhtenä toiminnan tavoitteista on palvelujen asiakaslähtöisyys (Maahanmuuttoviraston strategia 2021).

Sekä kokeilukulttuurin käyttöön ottaminen että asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen ovat Suomen hallituksen kärkihankkeita (Otetaan käyttöön kokeilukulttuuri 2016; Palvelut asiakaslähtöisiksi 2016). Osallisuuden edistäminen köyhyyttä ja syrjä-

tymistä ehkäisevänä keinona on myös laajemmin Euroopan Unionin tavoite (Osallisuus 2016; Raivio & Karjalainen 2013, 12). Oman syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten joukkonsa muodostavat pakolaiset, joita on maailmanlaajuisesti enemmän kuin vuosikymmeniin ja määrän odotetaan kasvavan (UNHCR 2017). Näkymät asettavat uusia haasteita myös Suomessa asiakaslähtöiselle sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamiselle.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Kansainvälistä suojelua hakevan omatoimisuuden edistämiseksi järjestettävän työ- ja opintotoiminnan lisäksi Tampereen vastaanottokeskuksessa järjestetään asukkaille paljon muutakin henkistä ja fyysistä hyvinvointia tukevaa harrastustoimintaa. (Tampereen vastaanottokeskus. Toimintakertomus 2016.) Tampereen vastaanottokeskuksen perheohjaajien (Korkatti & Lukkarinen 2017) mukaan naisten osallisuus vastaanottokeskuksessa näyttäytyi tarjotuista aktiviteeteista huolimatta vajavaisena: naiset eivät juuri osallistuneet yhteisen toiminnan suunnitteluun eivätkä järjestettyyn toimintaan. He olivat kuitenkin kertoneet kaipaavansa toimintaa, ja ohjaajien mukaan toimintaan osallistuminen edistäisi naisten hyvinvointia. Ristiriita naisten ilmaisemien toiveiden ja tarpeiden ja vastaanottokeskuksen tarjoamien aktiviteettien ja osallistumisprosentin välillä näyttäytyi suurena.

Opinnäytetyöni on kehittämishanke, jonka tarkoitus oli selvittää, miten vastaanottokeskuksessa voi tukea turvapaikanhakijanaisten osallisuutta ja mitkä tekijät toimintakulttuurin asiakaslähtöisyyteen vaikuttavat. Tavoitteena oli osallistaa naisia vastaanottokeskuksen toiminnan kehittämiseen ja käynnistää uusi asiakaslähtöinen toimintaryhmä yhteistyössä turvapaikanhakijanaisten kanssa. Asiakasosallisuuden näkökulmia

noudattaen naiset pyydettiin alusta saakka mukaan suunnittelemaan ja järjestämään toimintaa. Leemanin ja Hämäläisen (2015, 1) mukaan asiakasosallisuus tarkoittaa sitä, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen, ja/tai arviointiin. Asiakasosallisuudella toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä.

Kehittämishankeen aikana kokeiltiin, mitkä toimintatavat aktiviteettien järjestämiseksi vastaanottokeskusympäristössä toimivat ja mitkä eivät, ja mitkä asiat toimivuuteen vaikuttavat. Jotta vastaanottokeskuksen toimintakulttuuri voisi olla asiakaslähtoisempää, tuli selvittää, onko turvapaikanhakijanaisten käsitys heidän osallisuudestaan yhtenevä työntekijöiden näkökulman kanssa. Kehittämistyön avulla pyrin vastaamaan myös kysymyksiin siitä, mitkä käytännön asiat naisten mielestä vaikuttavat osallisuuteen, mitä asioita on otettava huomioon suunniteltaessa asiakaslähtöistä toimintaa ja mitä vastaanottokeskuksen työntekijät voivat tehdä asukkaiden osallisuuden tukemiseksi.

Opinnäytetyössä keskityin naistenryhmän toiminnan käynnistämisvaiheeseen, mutta prosessin lopputuloksena käynnistetyllä toiminnalla on mahdollisuus vakiintua osaksi vastaanottokeskuksen arkea. Tampereen vastaanottokeskus voi käyttää kehittämishankkeen tuloksia kehittäessään toimintakulttuuriaan asiakaslähtoisemmäksi ja osallistavammaksi.

2.2 Kehittämismenetelmät ja aineiston analyysi

Tutkimuksen kohteena tässä opinnäytetyössä oli, miten vastaanottokeskuksessa voi tukea turvapaikanhakijanaisten osallisuutta ja mitkä tekijät toimintakulttuurin asiakaslähtöisyyteen vaikuttavat. Kyseessä oli kokeilukulttuuriin perustuva toiminnallinen

opinnäytetyö, jollaisen toteuttamisessa tulee ottaa huomioon monia kehittämistoimintaan vaikuttavia inhimillisiä, kulttuurisia ja sosiaalisia tekijöitä. Tästä syystä valitsin kehittämistoimintaa ohjaamaan niin sanotun konstruktivistisen mallin, jossa korostuvat yhteisöllinen ja osallistava näkökulma ja reflektiivisyys. Mallin mukaisessa kehittämistoiminnassa sisältöjä ja suunnitelmia arvioidaan, tarkennetaan ja uudelleen suunnataan tarpeen mukaan. Mallissa tunnustetaan inhimilliset tekijät, jotka ovat läsnä ja hyödynnettävissä prosessin aikana. (Salonen 2013, 14–16, 20; Kananen 2015, 40–42; Hassi, Paju & Maila 2015, 11,25.)

Kehittämishanke jakaantui aloitus- ja suunnitteluvaiheeseen, toteutukseen, arviointiin ja viimeistelyyn (Salonen 2013, 17; Vilka 2015, 56–58). Aloitus- ja suunnitteluvaiheessa olin Tampereen vastaanottokeskuksessa työharjoittelussa, minä aikana tein osallistavaa havainnointia kohdentaen havaintoni vastaanottokeskuksen sosiaaliseen, kulttuuriseen ja fyysiseen toimintaympäristöön. Havainnoissani nojasin toimintaterapian teorioihin päämääränäni kartoittaa osallisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen vaikuttavia tekijöitä ja suunnitella havainnoinnin pohjalta lähtökohtia kehittämishankkeen toteuttamiselle. (ks. Vilka 2015, 142–143.) Toteutusvaiheen aluksi haastattelin vastaanottokeskuksen työntekijöitä heidän näkemyksistään ja havainnoistaan turvapaikanhakijanaisten osallisuuteen liittyen. Turvapaikanhakijanaisten tarpeita sekä käsityksiä omasta osallisuudestaan ja vastaanottokeskuksen asiakaspalvelusta selvitin ryhmähaastattelujen avulla. Ensimmäinen haastattelutilanne oli puolistrukturoitu ryhmäkeskustelu (liite 1), jossa käytettiin osallistavia menetelmiä, ja muut olivat vapaamuotoisia keskustelutilanteita. Haastattelu ja keskustelut dokumentoitiin muistiinpanojen avulla. Toiminnan käynnistämiseen kuului neljä suunniteltua ryhmätapaamista, joista kolme toteutui.

Kokeilukulttuurin mukaisesti käytin aineiston keruumenetelmänä myös ryhmäkeskustelutilanteiden ja koko kokeiluprosessin havainnointia ja dokumentointia muistiinpanojen avulla. Analysoin keräämäni aineiston laadullisen tutkimusmenetelmän mukaisesti kokoamalla naisten esiin nostamia seikkoja ja havaintojani teemoiksi, joita olen

peilannut toimintaterapian teorioihin. (Vilkkä 2015, 49, 124–125.) Koska hanke on työelämälähtöinen ja tähtää vastaanottokeskuksen toimintakulttuurin kehittämiseen, on raportin ymmärrettävyyden kannalta tärkeää osoittaa, miten teorian tieto on havaittavissa käytännön toiminnassa. Moniammatillista vastaanottokeskuksen työryhmää ajatellen olen esitellyt teorian ja aineistosta tekemäni havainnot yhdessä ja pyrkinyt näin asettamaan ne dialogiin keskenään. Analyysiä ei ole ohjannut mikään yksittäinen toimintaterapian viitekehys tai teoria vaan hankeen työelämälähtöinen luonne.

Koska kyseessä on kehittämiskulttuuriin perustuva hanke, olen raportoinut myös prosessin aikana tapahtuvan arvioinnin sekä ne suunnitelmat ja toteutustavat, jotka eivät onnistuneet ja perustelut suunnitelmien muutoksille (ks. Salonen 2013, 23–24; Kokeileva Suomi 2017). Hankkeen arviointivaiheessa selvitin ryhmäkeskustelussa naisten omia kokemuksia hankkeesta. Kokeilukulttuurissa keskeisintä on hanketta arvioitaessa ottaa huomioon asiakkaan saama ja kokema hyöty ja laatu. (Harjumaa, Laukkanen, Leväsluoto, Lähteenmäki, Nuutinen, Talja 2017, 8.)

2.3 Tampereen vastaanottokeskus kehittämisympäristönä

2.3.1 Hätmajoitusyksiköstä vastaanottokeskukseksi

Vastaanottokeskuksella tarkoitetaan paikkaa, johon kansainvälistä suojelua hakeva ja tilapäistä suojelua saava majoitetaan ja joka järjestää tälle lain turvaamat vastaanottopalvelut (L2011/746, §3). Turvapaikanhakijoiden laajamittaisen maahantulon yhteydessä vuonna 2015 Tampereen seudulle perustettiin kahdeksan hätmajoitusyksikköä, joista yksi avattiin Kaupin vanhaan sairaalaan. Vuonna 2016 turvapaikanhakijoiden määrän vähennyttyä huomattavasti muut hätmajoitusyksiköt lakkautettiin ja Kaupin sairaalaan avattiin 300-paikkainen vastaanottokeskus kesäkuun alussa 2016.

Yksikössä oli tuolloin reilu sata turvapaikanhakijaa, joiden lisäksi asukkaita siirtyi lakautettavista yksiköistä. Osa turvapaikanhakijoista siirrettiin Tampereelle, koska he tarvitsivat erikoisairaanhoidon palveluita tai kuuluivat seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin. (Tampereen vastaanottokeskus. Toimintakertomus 2016.)

Vastaanottokeskus toimii entisen sairaalan tiloissa. Keskuksessa on seitsemän majoitusosastoa, joissa on yhteiskeittiöt ja yhteiset saniteettitilat sekä yhteisiä oleskelutiloja. Majoitustiloina toimivat entiset sairaalan potilashuoneet, joissa on pääsääntöisesti useampi asukas. Majoitusosastot on jaettu perhe- ja miesosastoihin, ja yhdelle osastolle on majoitettu ensisijaisesti seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen edustajia. Yksin saapuneet naiset majoitetaan perheosastoille. (Omavalvontasuunnitelma 2016. Tampereen vastaanottokeskus.)

2.3.2 Vastaanottokeskuksen perustehtävät

Tampereen vastaanottokeskuksen toiminta perustuu Maahanmuuttoviraston ja Tampereen kaupungin väliseen sopimukseen vastaanottopalveluiden järjestämisestä ja sen käytännön toiminnan ohjaus, suunnittelu ja valvonta kuuluvat Maahanmuuttovirastolle (Omavalvontasuunnitelma 2016. Tampereen vastaanottokeskus). Vastaanottopalveluihin kuuluvat majoitus, vastaanotto- ja käyttöraha, sosiaalipalvelut, terveydenhuoltopalvelut, tulkki- ja käännöspalvelut sekä työ- ja opintotoiminta (L2011/746). Tampereen vastaanottokeskuksen toiminta-ajatuksena on järjestää ihmisarvoinen kohtelu, majoituspaikka ja toimivat vastaanottopalvelut kaikille keskuksen asukkaille. Toimivien vastaanottopalveluiden kautta edistetään ja pidetään yllä asukkaiden terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä. Lisäksi vastaanottokeskuksen tehtäviin kuuluvat turvapaikkaprosessiin, turvallisuuteen ja asiakkaiden kuntaan siirtymiseen liittyvät toimet. (Tampereen vastaanottokeskus. Toimintakertomus 2016.)

2.3.3 Työntekijät

Tampereen vastaanottokeskuksessa työskentelee muun muassa terveydenhoitaja, sairaanhoitaja, lääkäri, sosiaalityöntekijöitä ja ohjaajia – yhteensä kaksikymmentä vakituista sosiaali- ja terveysalan työntekijää, jotka on rekrytoitu vuonna 2016. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. (Tampereen vastaanottokeskus. Toimintakertomus 2016.) Osa työntekijöistä puhuu kotikielensä vastaanottokeskuksen asukkaiden vahvasti edustamia kieliä, kuten arabiaa, daria tai kurdin kieliä. Vakituisten työntekijöiden lisäksi yksikössä työskentelee työkokeilijoita, työharjoittelijoita ja sijaisia (Tampereen vastaanottokeskus. Toimintakertomus 2016).

Vastaanottokeskuksen tiloissa toimii myös Tampereen kaupungin järjestämä avoimen varhaiskasvatuksen kerho sekä ostopalveluina toteutettava suomen kielen opetus sekä vartiointi. Merkittävä lisä vapaa-ajanpalvelujen tuottamisessa ovat eri tahojen kautta tulevat vapaaehtoiset. Moniammatillisen ja monikulttuurisen työyhteisön toimintakulttuuria ja yhteistyötapoja eri toimijoiden kanssa on kehitetty jatkuvasti ja kehitetään yhä. (Tampereen vastaanottokeskus. Toimintakertomus 2016.) Tämä oppinäytetyö on osa asiakaslähtöisemmän toimintakulttuurin kehittämisprosessia.

2.3.4 Asiakkaat

Vastaanottokeskuksen asiakkaita ovat yksikköön rekisteröidyt kansainvälistä suojelua ja maassaolo-oikeutta hakevat turvapaikanhakijat eli vastaanottokeskuksen asukkaat. Keväällä 2017 Tampereen vastaanottokeskukseen on siirtynyt asukkaita suljetuista vastaanottokeskuksista ja asiakaspaikat ovat täynnä. Vastaanottokeskuksen asiakas-kunta vaihtelee jonkin verran jatkuvasti turvapaikanhakuprosessien ratketessa joko

myönteisesti tai kielteisesti. Pieni osa asukkaista poistuu maasta ilmoittamatta. Tampereen vastaanottokeskuksessa keväällä 2017 asuvat asiakkaat ovat tulleet Suomeen syksyllä 2015, joten turvapaikanhakuprosessi on kestänyt noin puolitoista vuotta.

Suurin osa Tampereen vastaanottokeskuksessa keväällä 2017 asuvista turvapaikanhakijoista on kotoisin Irakista, Afganistanista ja muista Lähi-Idän maista, mutta asukkaita on myös Nigeriasta, Somaliasta tai muista Afrikan maista sekä Venäjältä. Vastaanottokeskuksessa asukkaat muodostavat hyvin heterogeenisen yhteisön, johon kuuluvat edustavat eri uskontoja, etnisiä ryhmiä, kieliryhmiä, seksuaali- ja sukupuoli-ryhmiä, sukupolvia ja sosioekonomisia ryhmiä, ja heidän koulutustaustansa ja kielitaitonsa vaihtelee suuresti luku- ja kirjoitustaidottomista sujuvaa englantia puhuviin yliopistoprofessoreihin.

Turvapaikkapolitiikan kiristyminen lisäsi vuonna 2016 kielteisten turvapaikkapäätösten määrää huomattavasti, mikä näkyi Tampereen vastaanottokeskuksessa lisääntyneenä pahoinvointina, voimakkaina tunnereaktioina ja jopa turvallisuusuhkana. Lokakuussa 2016 Tampereen vastaanottokeskuksen asukkaista 60 prosentilla oli kielteinen turvapaikkapäätös, josta oli valitus vireillä hallinto-oikeudessa. (Tampereen vastaanottokeskus. Toimintakertomus 2016.)

Tampereen vastaanottokeskuksen asukkaista noin neljäkymmentä on naisia ja kuuluvat tämän opinnäytetyön kohderyhmään. Naiset ovat pääsääntöisesti perheellisiä, ja perheistä suuri osa on traumatisoituneita ja psykiatrian palvelujen tarpeessa (Tampereen vastaanottokeskus. Toimintakertomus 2016). Osa naisista tulee auttavasti toimeen suomen tai englannin kielellä. Suurin osa puhuu äidinkielenään arabiaa ja muita vahvasti edustettuja kieliä ovat kurdi ja dari. Äidinkielenään jotain muuta kieltä puhuvia naisia on muutamia.

Kehittämissympäristön toimijoita itseni lisäksi olivat ensisijaisesti vastaanottokeskuksessa asuvat naiset ja heidän parissaan työtä tekevät perheohjaajat, mutta välillisesti myös muut vastaanottokeskuksen asukkaat, työntekijät ja vapaaehtoiset. Työntekijät

ja vapaaehtoiset ovat keskeisessä asemassa asiakaslähtöisen toimintakulttuurin juurruttamisessa käytäntöön.

3 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys tutkimuskohteina

Sekä maahanmuuttajien osallisuudesta että sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakaslähtöisyydestä myös maahanmuuttajien näkökulmasta on olemassa jokusia tutkimuksia. Myös turvapaikanhakijoita on tutkittu vastaanottokeskusympäristössä muutamassa melko tuoreessa opinnäytetyössä. Turvapaikanhakijanaisten osallisuutta ei kuitenkaan juuri ole tutkittu Suomessa eikä vastaani ole tullut vastaanottokeskuksen ruohonjuuritason toimintakulttuuria kehittäviä tutkimuksellisia hankkeita. Uudessa muuttuneessa turvapaikanhakijatilanteessa tehtyjä tutkimuksia ei myöskään juuri vielä ole julkaistu.

3.1 Osallisuus hyvinvoinnin näkökulmasta

Tässä opinnäytetyössä osallisuutta, ihmisen toimijuutta ja niihin vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan ennen kaikkea toimintaterapian teorioiden valossa. Niissä lähtökohtana on, että ihminen on toiminnallinen olento ja mahdollisuus osallistua ja sitoutua ihmiselle itselleen merkitykselliseen toimintaan on ihmisen perustarve. Vastaavasti, jos ihmisellä ei ole mahdollisuutta tähän, sillä voi olla vakavatkin terveydelliset seuraukset. Ihminen siis tarvitsee toimintaa voidakseen hyvin, rakentaakseen identiteettiään ja muodostaakseen sosiaalisia suhteita. Toimintaan osallistumisen myötä ihmiset voivat ilmaista itseään ja osallistua omaan kulttuuriinsa ja yhteiskuntaan. (Townsend & Polatajko 2007, 20–21, 78; Hautala, Hämäläinen, Mäkelä & Rusi-Pyykkönen 2013, 207–273.) Oikeus osallistua elämän eri osa-alueisiin on myös lain mukaan ihmisen perusoikeus (L1999/731). Osallistuminen on kuitenkin vain yksi osallisuuden näkökulma

– osallisuus edellyttää lähtökohtaisesti, että ihmisellä on jonkinlainen vaikutus kyseessä olevaan toimintaan (Leemann & Hämäläinen 2015, 1).

Osallisuus kuvastaa siis toiminnassa mukana oloa, siihen sitoutumista ja sen kokemista merkitykselliseksi (Luhtasela 2009, 6). Osallisuudella voidaan tarkoittaa sekä tavoitteita että keinoja lisätä yhteiskunnan tasa-arvoa. Lähtöoletuksena on, että osallisuutta lisäämällä myötävaikutetaan ihmisen terveyteen ja hyvinvointiin, millä taas on myönteisiä heijastevaikutuksia yhteiskuntaan. Osallisuus on siis toisaalta tavoiteltava arvo ja toisaalta toimintaa – ihmisten osallistumista. (Raivio & Karjalainen 2013, 12–13.) Raivio ja Karjalainen (2013, 16–17) mukailevat sosiologi Erik Allardtin (1976) jäsenystä hyvinvoinnin ulottuvuuksista hahmotellessaan osallisuuden käsitettä. Heidän mukaansa osallisuus tarkoittaa, että ihmisellä on käytössään riittävät aineelliset resurssit, hän on omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa toimijana ja hänellä on sosiaalisesti merkityksellisiä ja tärkeitä suhteita. Tästä näkökulmasta oleskelulupaa odottavilla turvapaikanhakijoilla on vain vähän mahdollisuuksia osallisuuteen: heidän aineelliset resurssinsa ovat vähäiset, heillä ei juuri ole päätäntävaltaa suhteessa omaan elämäänsä ja sosiaalisesti merkittävät suhteetkin ovat monella kotimaastaan paenneella katkenneet. Turvapaikanhakijat ovat usein myös kokeneet traumaattisia tapahtumia jo ennen Suomeen tuloaan, minkä lisäksi pitkään turvapaikanhakuprosessiin liittyy paljon turvattomuutta, pelkoa ja ahdistusta sekä tunnetta irrallaan olosta. (Pirinen 2010, 165; Saraneva 2010, 192–193.) Tämä kaikki voi vaikuttaa turvapaikanhakijoiden hyvinvointiin ja motivaatioon osallistua (ks. Townsend ja Wilcock 2004, 81 ja Whiteford 2000, 200). Suurin osa turvapaikanhakijoista asuu Suomessa vain suhteellisen vähän aikaa, mutta osa myös jää. Vastaanottokeskuksessa vietetyn ajan kuluessa saaduilla osallisuuden kokemuksilla voi olla merkittäviä vaikutuksia ihmisen hyvinvoinnille ja kotoutumiselle Suomeen sekä yhteiskunnallisesti syrjäytymisen ehkäisemiselle.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan osallisuuden edistäminen on huomioitava monitasoisesti muun muassa käytännöissä ja palvelujen järjestämisessä. Myös

erilaisilla yhdistyksillä on keskeinen asema osallisuuden vahvistamisessa, ja yhdistykset järjestävätkin paljon toimintaa myös Tampereen vastaanottokeskuksessa. (Osallisuus 2016; Tampereen vastaanottokeskus. Toimintakertomus 2016.) On kuitenkin huomattava, että osallisuutta ei voi määritellä ulkoapäin, vaan se on luonteeltaan kokemuksellista ja lopullisen arvion osallisuuden kokemuksen toteutumisesta voi antaa vain asiakas itse (Raivio & Karjalainen 2013, 14). Osallisuuteen liittyy myös valinnan vapaus ja vallan tunne, joten se ei voi olla pakollista (Luhtasela 2009, 6). Tämän tunnistaminen on nähdäkseni yksi asiakaslähtöisen toimintakulttuurin lähtökohdista.

3.2 Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveysalalla

Asiakaslähtöisessä toimintakulttuurissa asiakkaan kokema palvelun tarve on toiminnan lähtökohtana. Asiakas ei myöskään ole toiminnan kohde, vaan aktiivinen osapuoli palveluprosessissa. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 20–22.) Asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveysalalla voi tarkastella useasta eri näkökulmasta: se perustuu oikeudelliseen sääntelyyn, hallinnollisiin käytäntöihin eli asiakkaiden kohtaamiseen palvelutilanteessa sekä kuluttajuuteen (Stenvall & Virtanen 2012, 114–148). Vastaanottokeskusympäristössä palvelujen oikeudellinen sääntely poikkeaa kuntalaisille suunnatuista palveluista, koska turvapaikanhakijat ovat oikeutettuja vain välttämättömiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Asiakkaan kohtaamiseen liittyy keskeisesti ymmärryksi tuleminen, mikä on suuri haaste, jos yhteistä kieltä ei ole ja tulkkipalvelut ovat rajalliset. Keskeistä on asiakkaan kokemus siitä, miten häntä on kohdeltu – kohteliaisuussäännöt ovat kuitenkin kulttuurisidonnaisia, joten työntekijöiden kulttuurisensitiivisyydellä on keskeinen merkitys pohdittaessa asiakaslähtöistä toimintakulttuuria vastaanottokeskuksessa.

Vaikka asiakkaat tuleekin aina kohdata yksilöinä, vastaanottokeskuksen toimintakulttuurin asiakaslähtöisyyttä tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon myös monet kulttuu-

riset, kielelliset ja uskonnolliset näkökulmat, jotka vaikuttavat etenkin naisten osallisuuteen. Tampereen vastaanottokeskuksessa asuvat naiset ovat kotoisin yhteisöllisistä kulttuureista, joissa yksilö määrittelee identiteettiään ja toiminnallisia roolejaan vahvemmin yhteisön toisten jäsenten kautta. Asiakkaana onkin syytä nähdä yksilöä laajempi kokonaisuus, esimerkiksi perheyhteisö. (Puukari & Korhonen 2013,36.)

4 Turvapaikanhakijat Suomessa

YK:n pakolaisjärjestö UNHCR:n mukaan meneillään on historian suurin pakkomuutto-liike. Ennätykselliset 65,3 miljoonaa ihmistä eri puolilla maailmaa on joutunut jättämään kotinsa. (Tilastotiedot. UNHCR.) Turvapaikanhakijamäärät Suomessa ovat 2000-luvulla olleet muuhun maailmaan verrattuna pieniä ja vaihdelleet noin 1 500 ja 6 000 hakijan välillä. Muuttunut turvallisuustilanne heijastui vuonna 2015 kuitenkin myös Suomeen: silloin maahamme saapui ennätysmäärä turvapaikanhakijoita, yhteensä 32 476 henkilöä. Vuonna 2016 hakijamäärä tippui jälleen alle 6000:n. (Turvapaikanhakijat ja pakolaiset. Sisäministeriö.)

4.1 Turvapaikan hakeminen

Suomesta voi hakea kansainvälistä suojelua ja turvapaikkaa henkilö, joka oleskelee kotimaansa tai pysyvän asuinmaansa ulkopuolella ja jolla on perustellusti aihetta pelätä siellä joutuvansa vainotuksi alkuperänsä, uskontonsa, kansallisuutensa, poliittisen mielipiteensä tai tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen vuoksi. Turvapaikan hakeminen edellyttää, että henkilö on pelkonsa vuoksi haluton turvautumaan kyseisen maan suojeluun. Turvapaikkaa voi hakea ainoastaan henkilökohtaisesti Suomen valtion alueella. (Turvapaikan hakeminen. Maahanmuuttovirasto.)

Turvapaikanhakija oleskelee Suomessa laillisesti turvapaikanhakuprosessin ajan, mutta tuona aikana hänellä on rajatut oikeudet toimia ja saada palveluja. Välttämättömien sosiaali- ja terveysten palvelujen lisäksi turvataan asuminen ja välttämätön toimeentulo, jos hän on vastaanottorahan tuen tarpeessa. Lapset ovat oikeutettuja samoihin palveluihin kuin kuntalaiset. (L2011/746.) Turvapaikanhakija saa liikkua vapaasti maan rajojen sisällä, ja hän voi vastaanottokeskuksen sijasta asua myös yksityismajoituksessa. Jos turvapaikanhakija pystyy todistamaan henkilöllisyytensä, työntekooikeus alkaa kolmen kuukauden kuluttua maahantulosta. Mikäli hänellä ei ole henkilöllisyyspapereita, raja on kuusi kuukautta. (Turvapaikka Suomesta. Maahanmuuttovirasto.)

Turvapaikanhakuprosessiin kuuluu turvapaikkapuhuttelu, jonka perusteella Maahanmuuttovirasto pyrkii selvittämään muun muassa hakijan henkilöllisyyden, matkareitin, henkilökohtaisen tilanteen asuinmaassa sekä muut asiaan vaikuttavat seikat. Esimerkiksi naiseen sukupuolen perusteella kohdistuva väkivalta voidaan ottaa huomioon turvapaikan perusteena. Jos asiakkaan katsotaan täyttävän kansainvälisen suojelun kriteerit, hän saa turvapaikan eli pakolaisaseman ja muuttaa asumaan kuntaan. (Turvapaikan hakeminen. Maahanmuuttovirasto.) Tällä hetkellä kuitenkin vain noin 1/3 hakijoista saa oleskeluluvan (Tilastot. Maahanmuuttovirasto). Kielteisestä päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen, jolloin prosessi pitkittyy jopa pariin vuoteen. Jos hallinto-oikeus hylkää valituksen, vastaanottokeskuksen palvelut lakkaavat ja turvapaikanhakija käännytetään eli poistetaan maasta. Turvapaikanhakijat voivat myös käyttää ns. vapaaehtoisen paluun mahdollisuutta, jolloin heitä tuetaan taloudellisesti uuden elämän alkuun omassa kotimaassaan. Kaikkia turvapaikkahakemuksia ei myöskään oteta käsittelyyn Suomessa – esimerkkinä tapaukset, joissa henkilö on jo hakenut turvapaikkaa muualta. (Turvapaikan hakeminen. Maahanmuuttovirasto.)

4.2 Muu kansainvälinen suojelu

Turvapaikanhakija voi saada oleskeluluvan myös toissijaisen suojelun perusteella. Lupa voidaan myöntää, jos turvapaikan saamisen kriteerit eivät täyty, mutta hakijaa uhkaa pysyvässä asuinmaassa kuolemanrangaistus, teloitus, kidutus tai muu epäinhimillinen tai ihmisarvoa loukkaava kohtelu tai rangaistus. Suomi on aiemmin voinut myöntää turvapaikanhakijalle myös humanitaarista suojelua, jos turvapaikan tai toissijaisen suojelun edellytykset eivät täytyneet. Ulkomaalaislain muutoksen myötä 16.5.2016 alkaen tämä ei ole enää mahdollista. (Turvapaikka Suomesta. Maahanmuuttovirasto.) Käytännössä henkilön oikeusasema Suomessa on melko sama riippumatta siitä, onko hän saanut turvapaikan eli pakolaisaseman vai muun oleskeluluvan toissijaisen suojelun perusteella. Käytännössä erona ovat pakolaisaseman saaneen helpommat mahdollisuudet matkustaa ulkomaille. (Pakolaisoikeutta aloittelijoille.)

Pakolaisaseman saavat myös Suomeen YK:n pakolaisjärjestö UNHCR:n kautta tulevat kiintiöpakolaiset. He ovat paenneet asuinmaastaan toiseen valtioon, johon he eivät kuitenkaan voi asettua pysyvästi asumaan. UNHCR ja Suomi valitsevat eniten apua tarvitsevien joukosta kiintiöpakolaiset, joita on otettu vuodesta 2001 alkaen Suomeen 750 henkilöä vuodessa – poikkeuksena vuodet 2014 ja 2015, jolloin kiintiöpakolaisia otettiin Syyrian kriisitilanteen vuoksi 1050. (Turvapaikka Suomesta. Maahanmuuttovirasto.) On huomattava, että toisin kuin yleisessä kielenkäytössä, ulkomaalaislaissa pakolainen tarkoittaa ainoastaan sellaista henkilöä, joka on saanut turvapaikan tai hänet on otettu maahan kiintiöpakolaisena.

5 Naisten toimintaryhmän käynnistäminen

Tarve opinnäytetyönä tehtävälle kehittämishankkeelle nousi Tampereen vastaanottokeskuksen työntekijöiden havaitsemasta ristiriidasta turvapaikanhakijanaisten toivoman tekemisen ja tarjottuun toimintaan osallistumisen välillä. Pohjaolettamuksena

oli, että ihminen tarvitsee merkityksellistä toimintaa hyvinvointinsa tueksi (ks. Hautala ym. 2013, 207–273). Vastaanottokeskuksen perhetyöntekijöiden (Korkatti & Lukkarinen 2017) mukaan naisten elämä näyttäytyi hyvin perhekeskeisenä ja he halusivat tarjota naisille omaa aikaa ilman lapsia, miehiä ja perheen tuomia velvoitteita. Suunnitelmissa oli käynnistää naisille omaa toimintaa, ja työntekijät halusivat tietää, miten naisten osallisuutta voisi tukea. Koska naisten ryhmään käytettävissä olevat työntekijäresurssit ovat pienet, lähtökohtana toiminnan käynnistämisessä oli yhteisölähtöisen kuntoutuksen ajatuksiin pohjaten osallistaa naisia järjestämään itse itselleen toimintaa. Tällaisessa lähestymistavassa työntekijä toimii yhteisössä konsulttina, fasilitaattorina ja mentorina, mutta yhteisön johtajat ja jäsenet vastaavat toiminnan suunnittelusta ja järjestämisestä. (Scaffa 2014, 5–6.) Lisäksi vastaanottokeskus halusi saada naisten äänen kuuluville ja sitä myötä kehittää toimintakulttuuriaan asiakaslähtöisemmäksi.

Kehittämishanke alkoi helmikuussa 2017 toimintaympäristön havainnoimisella tarkoituksena kartoittaa osallisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen vaikuttavia tekijöitä ja suunnitella havainnoinnin pohjalta lähtökohtia kehittämishankkeen toteuttamiselle. Vastaanottokeskus näyttäytyi hyvin dynaamisena yhteisönä, jossa järjestettävään toimintaan vaikuttaa lukematon määrä eri tekijöitä. Muutos yhdessä osatekijässä – kuten esimerkiksi tulkkien saatavuudessa tai saapuneiden oleskelulupapäätösten määrässä ja laadussa – muuttaa potentiaalisesti koko toimintaympäristön dynamiikkaa. Vastaanottokeskuksessa on oltava valmis muuttamaan tehtyjä suunnitelmia nopealla aikataululla. Tällaisessa toimintaympäristössä oli luontevaa lähteä kokeilujen avulla etsimään vaihtoehtoisia tapoja osallistaa naisia sekä kokoamaan käytännön tietoa siitä, mikä toimintatapa toimisi parhaiten. Pyrkimys tässä lähestymistavassa on ymmärtää asiakasta ja päästä käsiksi hänen todellisuuteensa. Hankkeessa lähdettiin liikkeelle askel kerrallaan, ja jokaisen askeleen jälkeen pohdittiin, mihin suuntaan seuraava otetaan. (ks. Hassi ym. 2015, 11,25.)

5.1 Ensimmäinen tapaaminen

Ensimmäinen askel naistenryhmän käynnistämiseksi oli kutsua naiset tapaamiseen keskustelemaan siitä, mikä heille tai heidän perheelleen on tärkeää, millaiseen toimintaan he haluaisivat vastaanottokeskuksessa osallistua ja mitä asioita tulisi ottaa huomioon toimintaa järjestettäessä. Vastaanottokeskuksen työntekijöiden toimenkuvaan ei varsinaisesti kuulu tekstien kääntäminen, mutta tässä tapauksessa sain heiltä apua kutsujen kääntämiseen arabiaksi, dariksi ja kurdiksi. Lisäksi käänsin itse kutsun englanniksi. Kutsuja jaettiin naisille henkilökohtaisesti, minkä lisäksi kutsut laitettiin esille vastaanottokeskuksen ilmoitustauluille. Naisia pyydettiin myös kertomaan tapaamisesta toisilleen. Maksullisia tulkkipalveluja on yleensä käytettävissä vain sosiaali- ja terveydenhuollon vastaanotolla, mutta vastaanottokeskus antoi luvan tulkkien varaamiselle naisten tapaamista varten. Ensimmäisessä tapaamisessa oli kolme tulkkiä, arabian ja kurdin kielen miestulkki ja darin kielen naistulkki. Lisäksi tapaamisessa oli mahdollisuus keskustella englanniksi.

Paikkana tapaamiselle oli vastaanottokeskuksen rauhallinen huone, jonne olin laittanut pöytiä, tuoleja ja tarjolle teetä, keksejä ja hedelmiä. Toinen perhetyöntekijöistä kävi vielä henkilökohtaisesti kutsumassa naisia mukaan. Samaan aikaan seurakunnan vapaaehtoiset avasivat maanantaiseen tapaan lahjoitusvaatteiden jakopisteen, joten moni asiakkaista oli siellä. Naiset saapuivat paikalle vähitellen – yksi olisi tullut mukaan vielä tapaamisen loputtua. Paikalle saapuneet naiset olivat minulle tuttuja työharjoitteluajaltani vastaanottokeskuksessa, ja saamani käsityksen mukaan naisista aktiivisimpia. Ensimmäiseen tapaamiseen osallistui kymmenen naista, 3 arabia, 4 kurdia ja 3 afgaania. Naisille kerrottiin mahdollisuudesta osallistua opinnäytetyötutkimukseen ja heiltä kerättiin suostumus osallistumisesta tulkin välityksellä (liite 2). Paikalla olleista naisista yksi ei antanut suostumustaan, mutta halusi kuitenkin osallistua keskusteluun. Hänen mielipiteensä pyrittiin sulkemaan pois keskustelun yhteenvedosta, mutta koska keskustelu käytiin tulkin välityksellä, tämän onnistumisesta ei ole takeita.

5.1.1 Osallistavat menetelmät ja puolistrukturoitu keskustelu

Keskustelun mahdollistamiseksi naiset istuivat tulkin kanssa kieliryhmittäin. Naisille kerrottiin, että kyseinen aika ja tila – maanantaisin klo 15 – 17 – on varattu naisten omalle toiminnalle, ja että heillä on nyt mahdollisuus päästä itse suunnittelemaan toimintaa. Ajankohta oli ennalta perhetyöntekijöiden työvuorojen ja tilavarausten perusteella päättämä. Aluksi naisilta kysyttiin, ”Kuinka hyvin sinun mielipiteesi otetaan huomioon, kun vastaanottokeskuksessa järjestetään toimintaa?” Vaihtoehdot oli merkitty paperille hymynaamoilla viisiportaisella asteikolla oikein hyvin – ei ollenkaan. Vastaukset jakaantuivat täysin ryhmittäin etnisen taustan mukaan: yhdessä ryhmässä vastattiin ”ei ollenkaan”, toisessa ”oikein hyvin” ja kolmannessa ”melko hyvin”.

Olin suunnitellut osallistavaksi menetelmäksi me – we – us -pienryhmäkeskustelun, jossa jokainen pohtisi ensin annettua kysymystä itsekseen, sitten pienryhmässä keskustellen ja lopuksi ryhmän näkemykset tulisivat tulkin välityksellä kaikkien tietoon. Tämän jälkeen pienryhmien ajatuksista olisi vielä voinut tulkkien välityksellä keskustella isossa ryhmässä. Kysymykset olivat ennalta ryhmähaastattelua varten suunniteltuja (liite 1), ja tarkoituksena oli saada kuuluville naisten näkemyksiä muun muassa heille merkityksellisistä toiminnoista, omasta osallisuudestaan ja siihen vaikuttavista asioista sekä heidän kokemuksiinsa siitä, kuinka heidän mielipiteensä ja toiveensa otetaan vastaanottokeskuksessa huomioon. Keskustelu oli tarkoitus nauhoittaa tai dokumentoida muistiinpanojen avulla.

Näin strukturoitu keskustelu osoittautui kuitenkin mahdottomaksi toteuttaa. Naiset lähtivät innokkaasti keskustelemaan, ja keskustelu polveili annetusta kysymyksestä muihin asioihin vilkkaasti ja eri tahtiin eri ryhmissä. Tästä syystä nauhoittaminen ei tullut kysymykseen, vaan pyysin tulkeilta yhteenvedon joka ryhmältä jokaisesta kysy-

myksestä käydystä keskustelusta ja dokumentoin sen muistiinpanojen avulla. Jos keskustelusta nousi esiin lisätarkennusta vaativia seikkoja, pyysin tulkkia kysymään asiasta lisää. Toinen perhetyöntekijöistä toimi vastaavassa keskusteluttajan roolissa muistiinpanoja tehden yhdessä ryhmässä ja itse pyrin kokoamaan yhteen kahden muun ryhmän keskustelun. Lisäksi pyrin välittämään koottuja näkemyksiä ja mielipiteitä ryhmästä toiseen tulkkien välityksellä ja pyrin näin luomaan keskusteluyhteyttä ja yhteisöllisyyttä eri etnisten ryhmien välille. Keskustelun virittämiseksi käytettävissä oli myös kuvia erilaisista mahdollisista toiminnoista, joita vastaanottokeskuksen resurssien puitteissa olisi mahdollista toteuttaa.

5.1.2 Keskustelussa esiin nousseet teemat

Naisten kiinnostuksenkohteet, vastaanottokeskuksen asiakaspalvelu, osallisuuteen ja toimijuuteen vaikuttavat seikat sekä eri kielten ja kulttuuristen tapojen erot ja niiden asettamat haasteet nousivat ryhmähaastattelun aineistosta keskeisiksi teemoiksi.

Osaan haastattelukysymyksistä vastaukset jakaantuivat jälleen etnisten ryhmien mukaan. Yhden ryhmän jäsenet kertoivat olevansa lannistuneita ja toivoivat etenkin psykiatrisia palveluita ja mahdollisuuksia keskustella ja itkeä rauhassa. He toivat myös esiin, että haluaisivat vastaanottokeskukseen hyödyllisiä aktiviteetteja ja ammatitopetusta, esimerkiksi räätälin tai kampaajan koulutusta. Muita kiinnostavia asioita heidän mielestään olivat kauneudenhoitoon ja ruuanlaittoon liittyvät toiminnot, mikä tuli vahvasti esiin toiveena myös muissa ryhmissä. Heidän mielestään vastaanottokeskuksen henkilökunnalle esitetyt toiveet toteutuvat viiveellä ja he toivoivat takaisin palautelaatikkoa, jollainen oli heidän mukaansa otettu pois käytöstä lasten ilkeiden takia.

Toisen ryhmän edustajat olivat puolestaan erittäin tyytyväisiä vastaanottokeskuksen henkilökunnan toimintaan, saamaansa palveluun ja kohteluun. He olivat hyvin kiinnostuneita järjestämään itse toimintaa, jos vastaanottokeskus antaisi resursseja, ja perustamaan esimerkiksi ”naistoimikunnan” naisten toimintaa organisoimaan. Toimikuntaan tulisi heidän mielestään kuulua pari naista jokaisesta kieliryhmästä ja tulkit olisivat välttämättömät. Muista ryhmistä yhden jäsenet olivat tähän myöntyväisiä, mutta toisen ryhmän edustajat eivät. Ajatusta kannattaneet kokivat, että idea ei toimi, jos kaikista ryhmistä ei ole mukana ihmisiä, sillä tieto ei kulje naisten kesken kieliryhmästä toiseen. Lisäksi he kokivat, että kielirajat ylittävä yhteistoiminta olisi kuitenkin tärkeää, jotta erot ryhmien välillä eivät syvenisi. Asiaa vastustaneet toivat esiin, että ei ole kulttuurisesti sopivaa toisen samaan yhteisöön kuuluvan tulla pyytämään mukaan aktiviteettiin, sillä hänellä ei ole tarvittavaa auktoriteettiasemaa. Toisaalta, jos kyseinen henkilö on vanhempi, kutsusta ei ole mahdollista kieltäytyä mistään syystä. He kokivat, että haluavat osallistua valmiiksi järjestettyyn toimintaan ja että tulevat kyllä, kun ohjaaja omalla auktoriteetillaan kutsuu.

Kaikki olivat sitä mieltä, että tulkkien on oltava paikalla, jos naiset kokoontuvat yhteen, sillä muuten he eivät voi keskustella keskenään. Kaikki myös toivoivat järjestettyä lastenhoitoa ja aktiviteetteja vasta klo 18 jälkeen, jolloin perheen ruuat ja muut velvollisuudet on hoidettu. Kaikkien mielestä ainoa mahdollisuus saada muita naisia aktivoitua on toiminnan pakollisuus eli esimerkiksi vastaanottorahan leikkaus silloin, jos aktiviteettiin ei osallistuta. Toisten mielestä kutsu vastaanottokeskuksen seinällä omalla kielellä riittää mainonnaksi; toiset taas olivat loukkaantuneita, jos heitä ei kutsuta henkilökohtaisesti. Isoimpina osallisuuteen kielteisesti vaikuttavina asioina naiset toivat esiin oman psyykkisen jaksamisensa ja muut terveyteen liittyvät syyt, tulkkien ja järjestetyn lastenhoidon puuttumisen ja aktiviteettien ajoittumisen samaan aikaan perheeseen liittyvien velvollisuuksien kanssa.

Tulkkaustilanne erosi asioimistulkkauksesta merkittävästi ja tulkit joutuivat osaltaan keskusteluttajan rooliin. Keskustelua myös tulkattiin useaan otteeseen kielestä toiseen, joten vaikka käytössä oli ammattitulkit, heidän kokoomansa tiedon luotettavuutta on vaikea arvioida. Lisäksi koska keskustelua käytiin naisten mielipiteistä ja toiveista, tulkkien miessukupuoli ja kulttuuriset näkemykset naisten roolista ja asemasta saattoivat vaikuttaa tulkkaukseen. Keskustelutilaisuus tuotti kuitenkin paljon arvokasta tietoa naisten näkökulmista. Naiset kutsuttiin seuraavalla viikolla jatkamaan toiminnan ideoimista toiminnalliseen ryhmäkertaan.

5.2 Toinen tapaaminen

Toinen tapaaminen järjestettiin viikon päästä samaan aikaan. Koska ensimmäisessä tapaamisessa oli lähdetty liikkeelle naisten mielipiteiden ja kiinnostuksenkohteiden kartoittamisesta, seuraavalle kerralle suunniteltiin toimintaa, joka vastaisi naisten toiveita. Vastaanottokeskuksella oli käytettävissä vain vähän ajallisia ja taloudellisia resursseja toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen, mikä näkyi erilaisina haasteina toimintakerralla. Tähänkin tapaamiseen saatiin lupa varata tulkit, mutta lupa tuli niin myöhään, että varausta ei ehditty tehdä eikä kutsuja ehditty käännättää. Perheohjaaja kävi edeltävänä ja samana päivänä kutsumassa naisia henkilökohtaisesti mukaan tapaamiseen, jossa oli tarkoitus tehdä naisille käsihoito. Kielimuurin takia hänellä oli mukanaan vihje toimintakerran sisällöstä, kynsilakkapulloja.

Paikalle saapui kuusi naista, pääsääntöisesti samoja kuin ensimmäisellä kerralla. Mukana oli kolme kurdia, kaksi afgaania ja yksi arabi – sekä yhden naisen vauva ja tätä vahtimaan kouluikäinen isosisko, joka puhui suomea. Perheohjaaja pyysi tyttöä monta kertaa poistumaan, koska aika oli varattu vain naisten toiminnalle eikä vauva tarvinnut vahtimista. Suurempi ongelma oli, että koska yksi tytöistä oli mukana, myös

muut olisivat halunneet päästä mukaan ja kokivat epäreiluna sen, että heidät suljettiin ulkopuolelle. Tyttö ei kuitenkaan lähtenyt eikä hänen äitinsä puuttunut tilanteeseen.

Koska naisten ryhmätoiminnalle ei ole käytettävissä juurikaan rahaa, käsihoitoa varten oli käytettävissä vain perheohjaajan tuomia käsienhoitotuotteita sekä loppuja kynsilakkapulloista. Osa kynsilakkapullojen sisällöistä oli päässyt kuivumaan, ja naiset olisivat kaivanneet myös kynsilakanpoistoainetta, viiloja ja muita tarvikkeita. Naiset näyttivät kuitenkin nauttivan kauneudenhoidosta. Yksi naisista puhui oman äidinkielensä lisäksi vähän englantia ja arabiaa, joten hän pystyi auttavasti kääntämään yksinkertaisia keskusteluja. Toiminnallinen kerta oli mahdollinen toteuttaa ilman tulkkeja mallia näyttämällä, mutta keskustelun ollessa vähäistä ja väkinäistä, naiset lähtivät pian kynnet lakattuaan. Englantia puhuva nainen kertoi edelleen olevansa kiinnostunut naistoimikunnan perustamisesta ja suunnitteli jo seuraavalle kerralle retkeä kauneushoitolaan. Tieto, että vastaanottokeskuksella ei ollut resursseja kustantaa retkeä naisille, näytti tulevan naiselle yllätyksenä ja hän antoi asian olla.

Ensin paikalle tulleiden tehdessä lähtöä paikalle tuli vielä kaksi naista, joista kumpikaan ei ollut mukana edellisellä kerralla. Toinen naisista puhui sujuvaa englantia ja hän kertoi pahasta olostaan ja ikävistä uutisista kotimaastaan. Hän sanoi haluavansa olla vastaanottokeskuksen yhteisölle avuksi, mutta ei tällä hetkellä jaksanut osallistua mihinkään. Nainen kaipasi paikkaa, jossa voisi keskustella ja itkeä ongelmiaan, koska sitä ei hänen mukaansa voinut tehdä vastaanottokeskuksessa eikä naisen ollut sopivaa lähteä yksin esimerkiksi kävelyille. Keskustelu keskeytyi, kun paikalle saapui suomalaisia vapaaehtoisia lastenhoitajia. Kävi ilmi, että seurakunnan vapaaehtoiset järjestivät samana iltapäivänä vastaavanlaisen kauneudenhoitotilaisuuden naisille ja että kyseinen tila oli varattu heidän järjestämälleen lastenhoidolle. Tieto tapahtumasta ei ollut kulkenut perheohjaajille eikä toisaalta tieto naisten ryhmästä perheohjaajilta muista aktiviteeteista vastaavalle työntekijälle.

Naisten osallisuuden ja toimintaryhmän aktiviteettien suunnittelun osalta ryhmäkerta ei ollut onnistunut, vaan tulkit olisivat olleet tärkeitä osallisuuden mahdollistajina pelkän osallistumisen lisäksi. Se toi kuitenkin esiin, että toiminnan suunnittelu ja toteuttaminen vaatii enemmän ajallisia ja taloudellisia resursseja sekä työpanosta. Se osoitti myös vastaanottokeskuksen toimintakulttuurin haasteita, kuten puutteita tiedon kulussa ja toimintojen koordinoimisessa. Koska kävi ilmi, että seurakunta oli järjestämässä ohjelmaa naisille samaan aikaan myös seuraavana maanantaina, naistenryhmän tapaamista siirrettiin eteenpäin. Uusi työvuorojen laatija ei kuitenkaan tiennyt perheohjaajien toiveesta saada vuoro naistenryhmän tapaamisen ajankohtaan, joten lomien, sairastapausten ja työvuorojen vuoksi seuraava naistenryhmän tapaaaminen siirtyi kuukaudella eteenpäin.

5.3 Kolmas tapaaminen

Kolmas tapaaminen osui pääsiäismaanantaille, joten tulkkeja ei saatu mukaan tälläkään kertaa. Käytettävissä oli kuitenkin daria puhuva työntekijä, joka suostui tulemaan tulkkamaan keskustelua joksikin aikaa.

Tapaamiskerralle oli suunniteltu, että leipoisimme naisten kanssa yhdessä, sillä myös sitä naiset olivat ensimmäisellä kerralla toivoneet. Ajatuksena oli, että samalla tutustuttaisiin suomalaiseen ruokaperinteeseen ja eri tuotteiden ja tavaroiden suomenkielisiin nimiin. Perheohjaaja oli käynyt hankkimassa tarvittavat tuotteet ja kutsunut naiset mukaan. Kävi kuitenkin ilmi, että seurakunnan vapaaehtoiset olivat järjestäneet samaan aikaan kahvituksen tarjolla olevine leipomuksineen. Lisäksi osa naisista oli kaupungilla ekumeenisessa messussa samaan aikaan.

Paikalle oli kuitenkin kokoontunut teelle kymmenen kurdi- ja afgaaninaista, joten ajatus leipomisesta hylättiin ja naisten kanssa päätettiin keskustella tulevista ryhmäker-

roista. Heille kerrottiin, että perheohjaajien resurssit ryhmän vetämiselle olivat entistään pienentyneet toisen ohjaajista siirryttyä toisiin tehtäviin. Koska ohjaaja ei aina tulisi olemaan paikalla, naisia kannustettiin ottamaan itse vastuuta toiminnan järjestämisestä. Heitä pyrittiin osallistamaan toiminnan järjestämiseen tuomalla yhteiseen keskusteluun sen, mitä kukakin paikalla olijoista osaa ja mitä taitoja voisi opettaa muille tai tuoda muulla tavoin esiin yhteiseksi hyväksi. Tulkkina toiminut työntekijä esitti asian antamalla esimerkkejä taidoista, jotka liittyivät kaikki kauneushoitoon ja tuli näin ohjanneeksi keskustelun kulkua. Kaikki naisten vastaukset heidän taidoistaan liittyivät meikkaamiseen, hiusten laittoon, kauneushoitoon tai ruuanlaittoon.

Naiset toivat jälleen esiin sen, että he haluavat kyllä osallistua toimintaan, mutta sen pitäisi olla valmiiksi järjestettyä. Vastuun kantaminen yhteisen toiminnan järjestämisestä ei heidän kertomansa mukaan ole heille tuttua, eivätkä he haluakaan sellaista vastuuta. Lisäksi yhteisen toiminnan järjestämistä hankaloittaa naisten mukaan se, että he eivät koe tuntevansa toimintaympäristöä, käytettävissä olevia tavaroita, tiloja ja toimintatapoja. Naiset kokevat rajoittavana tekijänä myös sen, että he eivät ole keskenään kavereita yli kielirajojen. Perheohjaajat toivat esiin toiveen, että naisten tapaaminen olisi käytännön syistä aina samaan aikaan samassa paikassa. Näin naisia ei aina tarvitsisi käydä kutsumassa, vaan kaikki tietäisivät tulla tapaamiseen, ja myös tulkit voisi tilata hyvissä ajoin etukäteen. Sitoutuminen tällaiseen viikko-ohjelmaan tuntui kuitenkin olevan naisille vieras ajatus.

Tapaamisen lopulla yksi naisista toi vielä esiin, että hän on hyvä tanssimaan. Muutkin naiset tuntuivat innostuvan tanssimisesta ja uusien, eri kulttuurista peräisin olevien tanssien opettelemisesta. Koska seuraavalla viikolla ei olisi käytettävissä työntekijäresursseja, sovittiin, että naiset kokoontuisivat seuraavana maanantaina omatoimisesti tanssimaan ja toisivat mukanaan musiikkia. Vaikka naiset olivat aiemmin tuoneet esille, että haluavat auktoriteetin kutsumaan heidät kokoon valmiiksi järjestettyyn toimintaan, suunnitelma omatoimisesta kokoontumisesta tanssimaan tuntui sopivan

kaikille. Paikalla olleet naiset kertoivat myös olevansa hyvin tyytyväisiä siihen, että heidän mielipidettään on toimintaa käynnistettäessä kysytty ja että heidät on otettu mukaan suunnittelemaan toimintaa. Tapaamisen ollessa käynnissä mukaan olisi tullut lisää naisia, mutta paikalla ei ollut arabian kielen tulkkia. Mukaan halunneet naiset olivat tästä hyvin harmissaan eivätkä tulleet lainkaan.

5.4 Neljäs tapaaminen

Naisia oli nyt kolmella kerralla kannustettu ottamaan enemmän vastuuta toiminnan järjestämisestä yhteisölähtöisen kuntoutuksen ja asiakasosallisuuden periaatteiden mukaisesti. Naisten omatoiminen neljäs tapaaminen ilman ohjaajaa ei ilmeisesti kuitenkaan toteutunut – vastaanottokeskuksessa työvuorossa olleet eivät olleet nähneet naisia kokoontuvan tanssimaan.

Tässä vaiheessa prosessia kävi myös ilmi, että vastaanottokeskuksen varhaiskasvatuksen aiemmin koko perheelle järjestämä toiminta oli muutettu ryhmäksi vain naisille. Muutosta ei ollut suunniteltu työyhteisössä yhdessä, joten tieto tuli perheohjaajille yllätyksenä. Varhaiskasvatuksella oli kuitenkin osoittaa naistenryhmälle ohjaajaresursseja ja kieliavustaja, joten vastuu ryhmän vetämisestä päätettiin siirtää heille.

6 Turvapaikanhakijanaiset toimijoina vastaanottokeskuksessa

Tämän opinnäytetyön näkökulma ihmisen toiminnallisuuteen ja osallisuuteen tulee toimintaterapian teorioista. Niissä on keskeistä ihmisen, toimintaympäristön ja toiminnan dynaaminen vuorovaikutus. Muutos yhdessä osatekijässä vaikuttaa potentiaalisesti myös muihin. (Hautala ym. 2013, 30–31; Townsend & Polatajko 2007, 40–53, Kielhofner 2008, 26–28.) Tässä luvussa reflektoin kehittämisprosessin aikana havain-

noinnin tai haastattelujen pohjalta esiin nousseita teemoja suhteessa tähän teorian tietoon ja pyrin siten selittämään osallisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen vaikuttavia tekijöitä.

6.1 Ympäristön merkitys ihmisen toimijuudelle

Toimintaterapian teorioissa ympäristö nähdään kolmantena toiminnallisuuden dynaamisena osatekijänä ihmisen ja toiminnan lisäksi. Toimintaympäristöllä on aina tietyt fyysiset, sosiaaliset, kulttuuriset, taloudelliset ja poliittiset piirteensä, jotka vaikuttavat ihmisen osallistumiseen, suoriutumiseen ja motivaatioon toimia. Se tarjoaa yksilölle mahdollisuuksia, tukea, vaatimuksia ja rajoituksia, jotka ovat vuorovaikutuksessa ihmisen arvojen, kiinnostuksenkohteiden, pätevydentunteen, roolien, tottumusten ja toimintakyvyn kanssa. Tämä vuorovaikutus määrittää, millainen vaikutus ympäristöllä on kyseiseen ihmiseen ja toimiiko ympäristö mahdollistajana vai rajoittajana. Ympäristö vaikuttaa myös siihen, mitä merkityksiä ihminen toiminnalle antaa, mitä toimintoja hän valitsee, kuinka hän jäsentää toimintaa ja miten tyytyväinen hän on suoritukseensa ja toimintaan itseensä. (Hautala ym. 2013, 214 – 216; Kielhofner 2008, 21, 86–88; Townsend & Polatajko 2007, 48.)

6.1.1 Fyysinen ympäristö

Fyysinen ympäristö on joko ihmisen rakentamaa tai luonnollista ympäristöä. Naisten ryhmän fyysisenä ympäristönä toimi vanhaan sairaalaan perustettu vastaanottokeskus ja sen tarjoamat tilat. Ryhmän kokoontumispaikaksi oli valittu rauhallinen huone, mutta naisten itsenäistä käyttöä varten heidän tulisi pyytää joku avaamaan ovi ja osata toimia työntekijöiden laatimien tilankäyttöohjeiden mukaisesti. Tilassa ei myöskään ole muuta kuin matot lattialla ja pitkät penkit seinustalla – pöydät, astiat ja muut tarvittavat tulee osata pyytää työntekijältä. Tilan käyttöohjeita ei ole missään

asiakkaiden näkyvillä. Esimerkiksi kuvitetut ohjeet jäsentäisivät ympäristöä ja helpotaisivat toimimista kielimuurista huolimatta. Naiset toivatkin esiin, että toimintaympäristö ei ollut heille tuttu eivätkä he tiesivät, mitä tavaroita ja materiaaleja ryhmälle oli käytettävissä ja missä niitä säilytettiin. Tässä yhteydessä ympäristö näyttää asettavan suuria haasteita ja vaikuttavan naisten toimintakykyä ja pätevyudentunnetta rajoittavasti. Tästä todennäköisesti seuraa se, että naiset eivät valitse itsenäistä toimintaa kyseisessä tilassa.

Fyysinen ympäristö vastaanottokeskuksessa ei myöskään tue monen naisen esiin tuomaa tarvetta purkaa yksin rauhassa huonoa oloaan esimerkiksi itkien. Pääsääntöisesti kaikille perheille on yksi yhteinen asuinhuone, jossa ei ole yksityisyyttä. Muut tilat ovat yhteisiä. Vastaanottokeskus on uskonnoton alue, mutta asukkaiden jaksamista ja sitä kautta toimintakykyä ja osallisuutta voisi mahdollisesti tukea ekumeenisella kappelilla tai muulla tähän tarpeeseen tarkoitettulla yksityisellä tilalla. Niin ikään Suomen luonnollinen ympäristö – etenkin pimeän talven lumiset ja jäiset olosuhteet – näyttävät havaintojeni mukaan vaikuttavan rajoittavasti naisten osallisuuteen ja toimijuuteen. Naiset eivät esimerkiksi ole tottuneet kävelemään liukkaalla tai pukeutumaan talviolosuhteisiin. Näytettäessä naisille kesäisiä kuvia ulkoilusta he kertoivat lumien sulettua olevan kiinnostuneita lähtemään ulos.

6.1.2 Sosiaalinen ympäristö

Sosiaalinen ympäristö puolestaan on monimutkainen, monikerroksinen ja dynaaminen kokonaisuus, jonka määrittelemiseksi on useita eri teorioita. Tarkasteltaessa vastaanottokeskusympäristön merkitystä naisten osallisuudelle sosiaalinen ympäristö voidaan jakaa vielä kulttuuriseen ja institutionaaliseen ympäristöön. Kulttuuriseen ympäristöön kuuluvat muun muassa etnisyys, sukupuoli, ikä, tavat ja rituaalit sekä kulttuuriset odotukset liittyen ihmisen toimintaan. Institutionaalinen ympäristö käsittää yhteiskunnalliset järjestelmät, erilaiset palvelut ja rakenteet sekä säädökset ja

käytännöt. Se heijastaa yhteiskunnan arvoja, ihanteita ja sekä vallan ja resurssien jakautumista, ja sillä on perustavanlaatuinen merkitys ihmisen toiminnalle. (Townsend & Polatajko 2007, 48–52; Hautala ym. 2013, 208, 214–216.)

Vastaanottokeskus on sosiaalisena ympäristönä hyvin monimuotoinen. Naiset itse toivat esiin, kuinka vaikeaa eri kieliryhmiin kuuluvien on toimia yhdessä. Lisäksi saman katon alla asuu ihmisiä eri etnisistä ryhmistä ja uskonnollisista taustoista, joihin ihmiset saattavat liittää erilaisia, myös vahvasti kielteisiä, merkityksiä. Kulttuuriset tavat ja odotukset toisten ihmisten toiminnasta eroavat asukkaiden välillä ja poikkeavat monessa suhteessa myös suomalaisista tavoista. Myös kulttuuriset tavat ja naisille sopivaksi katsottuun käytökseen liittyvät seikat vaikuttavat naisten mukaan heidän osallisuuteensa: Eräs nainen kertoi, kuinka toiset naiset puhuvat paha, jos näkevät hänen käyvän yksin ulkona. Toinen toi esiin, kuinka vanhemman henkilön kutsusta ei voi kieltäytyä, ja kolmas sen, että vertaisten ei ole sopivaa järjestää toimintaa toisilleen. Naisten myös odotetaan monessa kulttuurissa ensisijaisesti hoitavan perheen asiat, kuten ruuanlaiton ja lastenhoidon, jolloin aikaa ei välttämättä edes riitä muulle.

6.1.3 Institutionaalinen ympäristö

Vallitseva kulttuuri ja institutionaalisen ympäristön eri rakenteet sekä niiden kirjoitetut ja kirjoittamattomat säännöt, asenteet ja käytänteet vaikuttavat paljon siihen, miten ihmisen oikeus osallistua ja toimia kulloinkin toteutuu. (Hautala ym. 2013, 12–13, 16.) Jo pelkästään se, että turvapaikanhakijat eivät lain mukaan ole samassa asemassa kuntalaisten kanssa, rajoittaa heidän osallisuuttaan. Turvapaikanhakijoiden osallisuuteen ja toimijuuteen vaikuttaa lisäksi muutama muukin institutionaaliseen ympäristöön liittyvä ilmiö, jotka ovat globaalisti merkittäviä haasteita nykyisenkaltaisessa pakolaistilanteessa (Whiteford 2000, 201–204).

Yksi näistä ilmiöistä on toiminnallinen vieraantuminen, jolla tarkoitetaan pitkään jatkunutta kokemusta irrallaan olemisesta sekä muun muassa tyhjyyden tai merkityksettömyyden tunnetta ja tunnetta identiteetin puuttumisesta. Tällaiset tunteet ovat tyyppisiä esimerkiksi pakolaisilla, joilta on viety heille kulttuurisesti merkitykselliset toiminnot. Kun legitiimin osallistumisen rajoitukset vielä ovat pitkäaikaisia, ulkopuolelta asetettuja ja oman kontrollin ulottumattomissa, puhutaan toiminnallisesta deprivatiosta, joka voi olla tuhoisaa ihmisen hyvinvoinnille ja johtaa jopa yhteiskunnallisiin levottomuuksiin houkuttelemalla ihmisiä vaihtoehtoihin osallistumisen muotoihin, kuten jengeihin. (Whiteford 2000, 201–204; Townsend & Wilcock 2004, 80–81; Townsend & Polatajko 2007, 57–58, 78–79.) Vastaanottokeskuksen asiakaslähtöistä toimintakulttuuria kehitettäessä onkin tärkeää tunnustaa, että asukkaat ovat menettäneet mahdollisuuden osallistua ja nauttia heille henkilökohtaisesti, sosiaalisesti tai kulttuurisesti merkityksellisistä toiminnoista, kuten omasta työstä tai sosiaaliseen asemaan liittyvistä asioista. On syytä pohtia ja kysyä, kokevatko asukkaat vastaanottokeskuksessa tarjottavat aktiviteetit itselleen merkityksellisiksi vai perustuvatko tarjotut toiminnot järjestäjien kulttuuriin ja vallitseviin käytäntöihin. Pohtimisen arvoista on myös, millä edellytyksillä vastaanottokeskuksessa voidaan tukea legitiimiä, merkityksellistä osallistumista esimerkiksi työtoiminnan kautta.

Toiminnallisella marginalisaatiolla tarkoitetaan puolestaan tilannetta, jossa ihmiseltä estetään mahdollisuus osallistua jokapäiväisen elämän toiminnallisiin valintoihin yhteiskunnan näkymättömien sosiaalisten normien ja rakenteiden perusteella. Tällöin ulkopuolelta määritellään, miten, milloin ja missä ihmisten tulisi osallistua. Joku muu taho tekee jokapäiväiset valinnat ihmisten puolesta, eikä ihmisen itsemääräämisoikeutta ja tarvetta tehdä päätöksensä itse oteta huomioon. (Townsend & Wilcock 2004, 82; Townsend & Polatajko 2007, 72–73; Hautala ym. 2013, 18–19.) Tämä on vastaanottokeskuksen asukkaiden osallisuuden kannalta merkityksellinen näkökulma, sillä asukkaiden tottumusten, arkirytmien ja kulttuuristen tapojen ristiriita suomalaisen yhteiskunnan aikataulujen ja kulttuuristen odotusten välillä on ilmeinen. Esimerkiksi

toimintakykyä tukeva vastaanottokeskuksen terveydenhuollon päivystys on auki aamupäivällä, ja naistenryhmän ajankohta iltapäivällä klo 15 oli määritelty vastaanottokeskuksen työntekijöiden työvuorojen mukaan. Työntekijöiden aamuvuoro on tuolloin jo loppumassa, mutta asukkaiden aktiivisin vuorokaudenaika vasta alkamassa. On hyvä avata vastaanottokeskuksen käytäntöjä sääteleviä rakenteita ja normeja ja pohdita, mihin ne perustuvat, ovatko ne ristiriidassa toivotun asiakaslähtöisen toimintakulttuurin kanssa ja millä edellytyksillä käytäntöjä voi muuttaa vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

Rasismista tai naisten heikommasta asemasta keskustellessa puhutaan myös toiminnallisesta syrjimisestä. Tällöin ihmiseltä estetään pääsy merkityksellisiin jokapäiväisiin elämän toimintoihin rodun, kansalaisuuden, iän, sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen, uskonnon tai muiden piirteiden perusteella (Hautala ym. 2013, 15). Yksi syrjimisen muoto on työllisyyteen liittyvä toiminnallinen epätasapaino, jolloin ihmisellä ei välttämättä ole mahdollisuutta säilyttää toiminnallista tasapainoa levon, työn ja vapaa-ajan välillä. (Hautala ym. 2013, 19; Townsend & Wilcock 2004, 82.) Vastaanottokeskuksen toimintaympäristöä havainnoidessani tämä näyttäytyi asiakkaiden turhautumisena, pahoinvointina ja vaikeuksina pitää yllä päivärytmiä. Vaikka kaikilla vastaanottokeskuksen aikuisilla asukkailla on jo oikeus tehdä palkkatyötä, vain harva on saanut työpaikan. Naisten puolestaan nähdään sukupuolensa vuoksi olevan haavoittuvassa asemassa suhteessa kaikkiin toiminnallisen epätasa-arvon ilmiöihin (Whiteford 2000, 201–204).

6.2 Ihminen toimijana

Seuraava osatekijä ihmisen, toimintaympäristön ja toiminnan dynaamisessa vuorovaikutuksessa on toimija itse. Tarkastelen tässä luvussa ihmistä toimijana ja toiminnallisten valintojen tekijänä toimintaterapian professori Gary Kielhofnerin Inhimillisen toi-

minnan mallin (Model of Human Occupation) mukaisesti – malli on hyvin laajasti tunnettu ja käytetty. Mallissa inhimillisen toiminnan nähdään koostuvan ihmisen tahdon, tottumuksen ja suorituskyvyn dynamiikasta. Muutos missä tahansa näihin liittyvässä osatekijässä voi vaikuttaa ja muuttaa ihmisen ajatuksia, tunteita ja tekemistä. Tahdon käsitteen (*volition*) voi tiivistää siten, että ihmiset haluavat tehdä asioita, joita he arvostavat, joissa he tuntevat onnistuvansa ja jotka ovat tyydyttäviä heille. Valinta osallistua tai olla osallistumatta tiettyyn toimintaan heijastaa ihmisen arvoja ja mielenkiinnonkohteita. Ihmisellä on toiminnasta ennako-odotuksia, joista hän osallistumisen valinnan tehtyään saa kokemuksen. Ihminen tulkitsee tätä kokemusta, omaa suoritustaan ja onnistumistaan siinä ja tekee tulkintansa perusteella uusia valintoja. Näin tahtoon liittyvä ajatus- ja kokemusmalli on itseään vahvistava: myönteiset kokemukset kannustavat ja kielteiset lannistavat. (Kielhofner 2008, 12–18, 26, 28.)

Tottumus puolestaan on opittu tapa olla ja toimia toisten ihmisten kanssa, mikä kuitenkin on altis ympäristön muokkaavalle vaikutukselle. Keskeinen osa tottumusta ovat sisäistetyt roolit ja niihin liittyvät asenteet, odotukset, käytös ja käsitys itsestä. (Kielhofner 2008, 12–18.) Haastattelemillani naisilla keskeisin rooli näytti olevan vaimon ja perheenäidin rooli, johon liittyvät odotukset ja käsitys itsestä ohjasivat naisten toiminnallisia valintoja ja osallistumista. Asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta tarkasteltaessa on syytä tunnustaa, että tahtoon ja tottumukseen liittyvät seikat ovat kulttuurisidonnaisia: kulttuuri muokkaa sitä, mitä kykyjä pidetään tärkeinä, mitä merkityksiä tekemiseen liittyy, mikä on nautittavaa ja mitä elämässä tulee tavoitella. (Kielhofner 2008, 39.) Kysyttäessä vastaanottokeskuksen naisilta, missä he ovat hyviä, esiin tuli kauneudenhoitoon ja ruuanlaittoon liittyviä taitoja, joiden voi olettaa liittyvän naisten rooliin vaimona. Samoin keskustellessani naisten kanssa siitä, mistä he pitävät, naiset alkoivat kertoa, mitä ammatteja he toivovat lapsilleen – naisille ei näyttänyt niinkään olevan tärkeää heidän omat mieltymyksensä vaan perheen paras. Tämä on hyvä ottaa huomioon toimintaa suunnitellessa, sillä yhteisöllisissä kulttuureissa korostetaan omien mieltymysten tai tavoitteiden saavuttamisen sijasta yhteisöllisiä tavoitteita (Abdelhamid 2009a, 86). Kulttuuri muokkaa myös sitä, ajatellaanko

ihmisen itsensä pystyvän toimillaan vaikuttamaan elämäänsä vai onko kaikki korkeamman käsissä. Kun kysyin naisilta esimerkiksi, aikovatko he osallistua seuraavaan naistenryhmän tapaamiseen, vastaus oli usein ”inshallah”, jos Luoja suo.

Näiden lisäksi kulttuuri vaikuttaa myös ihmisen arvoihin, vakaumuksiin ja vastuuntuntoon toimia sisäistettyjen roolien mukaisesti. Arvoihin liittyy vahvoja tunteita tärkeydestä, turvallisuudesta, arvokkuudesta ja tarkoituksesta. Kulttuurillisten odotusten mukaisesti käyttäytyminen aiheuttaa myönteistä tunnetta yhteisöön kuulumisesta ja sopivaisuudesta, kun taas toimiminen vastoin omia arvoja aiheuttaa häpeän tunnetta, syyllisyyttä sekä epäonnistumisen ja epäpätevyyden tunteita – tällainen ristiriita voi syntyä esimerkiksi omien ja ympäröivän kulttuurin arvojen välille. (Kielhofner 2008, 39–41.)

Esimerkkinä tästä haastattemieni naisten mukaan lastenhoito tulisi olla järjestettynä, jotta he voisivat osallistua tarjottuihin aktiviteetteihin. Suomalaisittain voisi ajatella, että perheiden isät voisivat hoitaa lapsia naisten ryhmän ajan, jotta nainen saisi omaa aikaa. Tämä ajattelutapa ei kuitenkaan kunnioita näille turvapaikanhakijainaisille tärkeää perheenäidin roolia, ja tällöin jopa oletetaan naisten toimivan omia arvojaan vastaan. Aikaa myöten sosiaalinen ympäristö muokanee tottumusta ja arvoja suomalaisemmiksi, mutta toisaalta monia merkityksellisiä asioita menettäneelle ihmiselle saattaa myös olla tärkeää pystyä pitämään kiinni omista totumuksistaan.

Kolmas ihmisen toimijuuteen liittyvä tekijä on suorituskyky, johon kuuluvat muun muassa fyysiset ja kognitiiviset kyvyt. Moni haastattemistani naisista toi esiin, että he ovat lannistuneita, heidän voimavaransa ovat vähissä ja he ovat epätoivoisia. Lääkäri Ilkka Pirisen (2010) mukaan turvapaikkapäätöksen odottaminen voi käynnistää psyykkisen oireilun myös niillä, joilla ei sitä vielä ollut maahan tullessaan ja että prosessin pitkittyessä varsinkin depressio lisääntyy. Lähes kaikilla turvapaikanhakijoilla voidaan olettaa olevan taustansa ja elämäntilanteensa vuoksi vakaviakin traumoja:

huomattavan suuri osa turvapaikanhakijoista on kokenut kidutusta, mutta jo pelkäänsä pitkäaikainen stressi ja identiteetin menetys ovat traumatisoivia. (Pirinen 2010, 165, 185.)

Pakolaisuuden aiheuttama traumailmiö on hyvin monimuotoinen, sillä siinä vaikuttavat usein kaikki psyykkisen trauman aiheuttajat: fyysinen uhka, ero, menetys ja sotatilanne. Traumatisoituminen tapahtuu tällöin prosessina ja sen ilmenemismuodot ovat yksilöllisiä. Tyypillisiä oireita ovat painajaiset, fyysiset vaivat, depressiivisyys ja aggressiivisuus. Traumatisoituminen saattaa vaikuttaa myös kognitiiviseen toimintakykyyn, kuten muistiin ja kykyyn ajatella symbolisesti. Kaikki tämä voi huomattavasti heikentää ihmisen toimintakykyä. (Pirinen 2010, 184; Saraneva 2010, 192–209, 237.) On myös hyvä huomata, että ihmiselle tietoisuus siitä, että ei ole yhtä kyvykäs kuin muut samassa toimintaympäristössä tai itse aiemmin, voi aiheuttaa henkistä tuskaa ja olla pahoin toimintakykyä ja osallisuutta rajoittavaa (Kielhofner 2008, 37). Moni Tampereen vastaanottokeskuksen turvapaikanhakijoista saa tukea mielenterveyden haasteisiin kriisikeskus Osviitasta (Tampereen vastaanottokeskus. Toimintakertomus 2016.), mutta tästä huolimatta naiset toivoivat enemmän psykiatrista tukea.

6.3 Merkityksellinen toiminta ja toiminnalliset valinnat

Toimintaterapian teorioissa lähdetään perusolettamuksesta, että ihminen tarvitsee toimintaa selviytyäkseen ja pitääkseen yllä hyvinvointiaan ja terveyttään. Toiminta myös järjestää aikaa ja strukturoi elämää. Se tuo merkitystä elämään, mutta merkitykset ovat yksilö-, kulttuuri- ja aikasidonnaisia eikä niitä voi määritellä ulkoa päin. Toiminnalla on myös terapeuttinen potentiaali, joka on suurimmillaan silloin, kun ihmisellä on valta valita ja kontrolloida toimintaa ja hän saa siitä saavutuksen tunteen. (Townsend & Polatajko 2007, 20–22; 60–61.)

Huolimatta merkityksellisen toiminnan yksilö- ja kulttuurisidonnaisuudesta toiminnan tarpeiden ajatellaan olevan universaaleja. Teorioissa oletetaan kaikilla ihmisillä olevan tarve tuntea pätevyyttä, tarve olla hyödyksi toisten tai yhteisön hyväksi, tarve kokea yhteenkuuluvuuden tunnetta toisten kanssa, kokea mielihyvää ja iloa sekä rentoutua ja levätä. Jotta toiminta olisi turvapaikanhakijanaisten hyvinvointia tukevaa, sen tulisi olla yhteneväistä heidän arvojensa ja mieltymystensä kanssa, tukea heille tärkeiden roolien mukaista toimintaa ja toiminnallisia identiteettejä sekä tukea heidän tavoitteitaan ja suunnitelmiaan. Asiakaslähtöisyyden kannalta on keskeistä huomioida, että ihmisellä itsellään tulisi olla riittävän tiedon perusteella oikeus määrittellä, mikä toiminta hänen hyvinvointiaan tukee ja valita, mihin toimintaan sitoutuu. (Townsend & Polatajko 2007, 70–71.)

Valinta osallistua tai olla osallistumatta tiettyihin toimintoihin rakentaa ihmisen identiteettiä ja sosiaalista ympäristöä, joka vastavuoroisesti joko kannustaa tai estää valintoja – suhde sosiaalisen ympäristön ja ihmisen toiminnallisten valintojen välillä on siis vuorovaikutteinen. Motivaatio ja syy osallistua ovat siis enemmän kuin vain yksilöä koskeva ilmiö, sillä sosiaaliset kokemukset ja kulttuurisesti jaetut merkitykset, arvot ja uskomukset vaikuttavat kaikki siihen, millaista toimintaa yksilö pitää merkityksellisenä. (Townsend & Polatajko 2007, 73–75.) Osallistumista merkitykselliseen toimintaan pidetään ihmisen terveydelle niin merkittävänä, että jollei ei ihminen pysty täyttämään tätä tarvetta, hänen elämänsä ajatellaan ikään kuin kuihtuvan pois tai purkautuvan aggressiona. Merkityksellisellä toiminnalla on sijansa myös ihmisen kasvuun, kehitykseen ja psykologiseen tasapainoon liittyen. Lisäksi sen kautta pidetään yllä sosiaalisia suhteita ja tasapainoa suhteessa yhteiskuntaan. (Townsend & Polatajko 2007, 77–78.) Luvussa 6.1.3 käsiteltiin ilmiöitä ja seurauksia, joihin merkitykselliseen toimintaan osallistumisen epääminen voi johtaa.

7 Pohdinta

Tässä kehittämistyössä etsin vastauksia siihen, mitä asioita vastaanottokeskuksessa on otettava huomioon suunniteltaessa asiakaslähtöistä toimintaa, mitkä käytännön asiat naisten mielestä vaikuttavat heidän osallisuuteensa ja mitä vastaanottokeskuksen työntekijät voivat tehdä asukkaiden osallisuuden tukemiseksi. Kehittämishankkeen aikana kokeiltiin, mitkä ratkaisut vastaanottokeskusympäristössä toimivat ja mitkä eivät, ja mitkä asiat toimivuuteen vaikuttavat. Tässä luvussa olen vetänyt yhteen vastauksia ja ratkaisuehdotuksia näihin kysymyksiin. Näitä opinnäytetyön tuloksia vastaanottokeskuksessa on hyvä miettiä askelina kohti osallistavampaa ja asiakaslähtöisempää toimintakulttuuria.

7.1 Asiakaslähtöisen toimintakulttuurin kulmakivet

Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri vastaanottokeskuksessa on monisyinen ilmiö, jonka tarkasteleminen vaatii kulttuurisensitiivistä pohdintaa. On mietittävä, missä kohdin asiakkaiden kulttuurisesti omaksumat tavat ja suomalaisen kulttuurin käytännöt ovat ristiriidassa ja kenties este asiakaslähtöisyydelle – ja ketä asiakasta kuunnellaan käytäntöjä kehitettäessä, kun kulttuureja, tapoja ja tottumuksia on monta. Myös muun muassa organisaatiota ohjaavat säännöt, organisaatiokulttuuri ja taloudelliset resurssit asettavat reunaehdoja.

Tässä kehittämishankkeessa tuli esiin, että asiakkaiden tarpeet näyttivät monessa suhteessa olevan ristiriidassa lain säätelien vastaanottokeskuksen perustehtävien kanssa. Vastaanottokeskuksessa on täysi työ täyttää veloitteet välttämättömien sosiaali- ja terveystalvelujen sekä työ- ja opintotoiminnan suhteen. Asiakkaiden muiden tarpeiden täyttäminen vaatisi enemmän resursseja, joita onkin pyritty löytämään ulkopuolisista toimijoista, kuten kunnan ja kolmannen sektorin yhteistyökumppaneista.

Yhteistyön organisoiminen vastaanottokeskuksessa näyttäytyi kuitenkin toimintakulttuurin keskeisenä haasteena. Vastaanottokeskuksen työntekijät ja vapaaehtoistoimijat tekevät päällekkäistä työtä eikä tieto kulje työntekijöiden kesken eikä yhteistyökumppaneiden välillä. Vastaanottokeskuksessa ulkopuolisten järjestämistä aktiviteeteista vastaa yksi henkilö, mutta toimintaa järjestävät myös vastaanottokeskuksen muut työntekijät, työharjoittelijat ja varhaiskasvatuksen työntekijät. Näin ollen kaikkien toimijoiden tulisi osallistua toiminnan suunnitteluun, koordinointiin ja vastuunjakoon. Toimintaympäristö on hyvin muutosherkkä, joten tiedonkulun varmistaminen kaikille toimijoille on tärkeää. Myös työvuorot vaikuttavat työn asiakaslähtöisyyteen – toiminnan suunnittelulle, organisoimiselle ja toteuttamiselle tulee olla työvuoroissa varattu aikaa.

Tampereen vastaanottokeskuksen perheohjaajien ajalliset ja taloudelliset resurssit asiakkaiden aktiviteettien suunnitteluun ja toteuttamiseen ovat pienet, mistä syystä yhteisölähtöiset ja asiakasosallisuuden näkökulmat toiminnan organisoimiseksi vaikuttivat sopivalta ratkaisulta kehittämishankkeen lähtökohdiksi. Kehittämishankkeen aikana kävi kuitenkin ilmi, että ristiriita naisten yhteisökeskeisen, patriarkaalisen kulttuuritaustan ja suomalaisen yksilökeskeisen, emansipoituneen kulttuurin välillä on hyvin suuri – naiset kaipasivat järjestettyä toimintaa ja auktoriteetin sitä ohjaamaan sekä kaihtoivat vastuunottoa ja vertaisjohtajuutta. Näin ollen näyttää selvältä, että yhteisölähtöinen aktiviteettien toteuttaminen ei sellaisenaan toimi turvapaikanhakijanaisten parissa vastaanottokeskusympäristössä: tähän näyttäisi ennen kaikkea vaikuttavan asiakkaiden naissukupuoli, sisäistetyt roolit ja tottumukset sekä ympäristö, joka ei näytä tukevan naisten pätevydentunnetta eikä niin ollen tue osallisuutta.

Asiakastyytyväisyys näytti tämän kehittämishankkeen valossa jakaantuvan kieliryhmittäin. Siinä, missä yhdet olivat hyvin tyytyväisiä vastaanottokeskuksen tarjoamiin palveluihin ja asiakkaiden huomioon ottamiseen, toiset kokivat, ettei heidän mielipiteitään oteta laisinkaan huomioon. Tässä kehittämishankkeessa ei selvitetty, mistä erot johtuvat – syynä voivat olla koetut asenteet, ymmärretyksi tulemiseen liittyvät

erot, asiakkaiden odotuksiin liittyvät seikat tai esimerkiksi se, että negatiivista palautetta antaneet rinnastavat vastaanottokeskuksen palvelut turvapaikanhakuprosessiin. Asiakkaiden mielipiteitä ja palautetta olisi hyvä kerätä, kirjata ja käydä läpi säännöllisesti, ja kirjata myös palaute, jota asukkaat antavat suoraan työntekijöille. Toimintaympäristöstä tekemiäni havaintojen mukaan raportoinnin ja kirjaamisen käytännöt ovat yksi keskeisistä toimintakulttuurin haasteista vastaanottokeskuksessa, ja se vaikuttaa negatiivisesti myös tiedon kulkuun. Naisten toivoma palautelaatikko sekä asukasinfortapahtumien kehittäminen vastavuoroisemmiksi ovat askelia kohti asiakaslähtöisempää kulttuuria.

7.2 Naisten osallisuuteen vaikuttavat asiat ja osallisuuden tukeminen

Naisilla sukupuoli määrittää miehiä enemmän heidän roolejaan, valintojaan ja mahdollisuuksiaan toimia lähes kaikissa kulttuureissa. Tämä näytti olevan tilanne myös vastaanottokeskuksessa. Perhetyöntekijöiden mukaan naisten osallisuus näyttäytyi heikkona. Kehittämishankkeen aikana kävi kuitenkin ilmi, että mukana olleet naiset kokivat oman osallisuutensa toisin: naiset kertoivat kyllä tulevansa tapahtumiin kutsuttaessa. Ristiriita selittynee erilaisilla osallisuuden käsityksillä: suomalaisittain osallisuudella tarkoitetaan asioihin vaikuttamista ja itseohjautuvuutta, kun hankkeeseen osallistuneille naisille osallisuus näytti merkitsevän paikallaoloa ja osallistumista valmiiseen toimintaan. Osallistumista estävinä asioina naiset toivat esiin oman psyykkisen jaksamisensa ja muut terveyteen liittyvät syyt, tulkkien ja järjestetyn lastenhoidon puuttumisen ja aktiviteettien ajoittumisen samaan aikaan perheeseen liittyvien velvollisuuksien kanssa. Näitä voi siis pitää naisten osallistumisen reunaehtoina.

Tulkkien varaaminen naistenryhmän toimintaa varten on paitsi taloudellinen, myös aikakysymys. Sitoutuminen viikoittaiseen, tiettyyn ajankohtaan sidottuun toimintaan näytti kuitenkin olevan naisille haasteellista. On hyvä huomata, että suunnitelmalli-

suus, täsmällisyys, aikataulujen pitävyys sekä suhtautuminen tapaamisten peruuntumiseen ja uudelleen järjestämiseen ovat kulttuurisidonnaisia ilmiöitä. Myös se, mitä pidetään olennaisena, epäolennaisena tai kohteliaana, vaihtelee kulttuurista toiseen. Niin sanotuissa moniaikaisissa kulttuureissa, kuten turvapaikanhakijanaisten lähtömaissa, tehtävät keskeytetään, jos ihmissuhteiden ylläpitäminen vaatii sitä. Sovitun tapaamisajan noudattamista ei välttämättä pidetä niin merkityksellisenä kuin suomalaisessa kulttuurissa on tapana. (Abdelhamid 2009b, 117–118.) Asiasta on hyvä keskustella asiakkaiden kanssa ja selittää suomalaisen ja asiakkaille tutun aikakäsityksen erot ongelmien välttämiseksi. Vastaanottokeskuksen asukkaille järjestetään opintoja suomalaisesta kulttuurista, mutta tottuminen uusiin tapoihin vie aikaa.

Puutteellinen kielitaito uudessa toimintaympäristössä voi aiheuttaa turvapaikanhakijalle äärimmäistä turhautumista ja jopa traumaattisia tilanteita, kun hänen ilmaisemiaan tarpeita ei ymmärretä. Äidinkielen arvon mureneminen on kova isku itsetunnolle, mutta myös syvällisemmin persoonallisuuden kehittymiselle, kun asioille ei ole yhteisössä jaettu merkityksiä. Yhteinen symbolinen kieli on avain yhteisön jäseneksi. (Saraneva 2010, 208.) Hankkeessa mukana olleet naiset kuvasivat tilannetta sanomalla, että he eivät ole keskenään kavereita kielirajojen yli – toisaalta he myös halusivat tulkkien avulla päästä yhteyteen toistensa kanssa. Tampereen vastaanottokeskuksen työntekijöistä moni puhuu asukkaiden äidinkieliä, mikä on iso etu asiakaslähtöisyyttä ajatellen. Työntekijöiden työnkuvaan ei kuitenkaan varsinaisesti kuulu tekstien kääntäminen tai tulkkina toimiminen, joten etu rajautuu asiakaspalvelutilanteisiin – toki he usein toimivat kieliavustajina muulloinkin työtilanteen salliessa. Työnkuvia tarkistamalla työntekijöiden osaaminen voitaisiin saada paremmin asiakkaiden hyödyksi. Myös työvuorot voi pyrkiä laatimaan siten, että toistuvissa aktiviteeteissa olisi mahdollista hyödyntää enemmän omia kielitaitoisia työntekijöitä tai työharjoittelijoita maksullisten tulkkien sijaan. Kommunikaatiota on mahdollista tukea myös ympäristöä muokkaamalla, kuten kuvallisilla ohjeilla tai kuvista koostetuilla asiointikansioilla.

Turvapaikanhakijoille pakollisena työ- ja opintotoimintana vastaanottokeskuksessa on kokeiltu muun muassa lasten liikuntakerhojen vetämistä, arabian kielen opettamista ja polkupyörien korjausta, mutta tehtäviksi ovat käytännössä vakiintuneet erinäiset keskuksen tiloihin liittyvät siivoustyöt (Tampereen vastaanottokeskus. Toimintakertomus 2016). Naisten mukaan toimiva motivaattori aktiviteetteihin osallistumiselle olisi osallistumisen rinnastaminen työ- ja opintotoimintaan, jolloin osallistumatta jättäminen saattaisi merkitä vastaanottorahan leikkausta. Ideaa on kokeiltu eräässä toisessa vastaanottokeskuksessa menestyksekkäästi: naisille järjestettiin perhekerhoa yhtenä työ- ja opintotoiminnan vaihtoehtona, mikä sai naiset sitoutumaan toimintaan (Moisio 2016, 18). Haastattelemani naiset toivoivat myös, että tarjottavat aktiviteetit olisivat heille hyödyllisiä ja valmentaisivat jopa ammattiopintoihin. Tällaisten aktiviteettien toteuttajaksi tulisi löytää yhteistyökumppani esimerkiksi ammattikoulusta, mutta toteutuessaan ne voisivat olla osa turvapaikanhakijoiden opintotoimintaa. Työ- ja opintotoimintana voisi kielitaitoisille asukkaille tarjota yhtenä vaihtoehtona myös kieliavustajana toimimista.

8 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tampereen kaupunki on antanut tutkimusluvan tämän opinnäytetyön tekemiseen. Opinnäytetyössä ei ole kerätty haastateltavien naisten henkilötietoja siten, että he olisivat tunnistettavissa, ja heiltä on pyydetty tulkin välityksellä suostumus osallistumisesta tutkimukseen (liite 2). Tulkkia käytettiin apuna, koska kaikki naiset eivät välttämättä osaa lukea omaa äidinkieltään. Koska myös haastattelutilanteessa oli käytettävä tulkkeja, väärinkäsitysten mahdollisuus oli tavallista haastattelutilannetta suurempi. Tulkin oma kulttuurinen tausta ja sukupuoli saattoi myös vaikuttaa käännösten luotettavuuteen, vaikka käytössä varsinaisessa ryhmähaastattelussa oli ammattitulkit. Kieliavustajana toimineen työntekijän omat käsitykset naisille sopivista toiminoista saattoi vaikuttaa johdattelevasti vastauksiin. (Schubert & Kruus 2010, 298–299.)

Epävarmuutta lisää, että turvapaikanhakijoiden koulutustausta ja psyykinen hyvinvointi on moninainen, mikä voi vaikuttaa heidän kielellisiin taitoihinsa ja kykyynsä ymmärtää abstrakteja asioita, kuten osallisuuden käsitettä (emt. 303). Myös oma kulttuurinen kompetenssini suhteessa turvapaikanhakijoiden lähtökulttuureihin vaikuttaa siten, etten ehkä osaa kysyä oikeita, heille merkityksellisiä asioita oikealla tavalla. Kehittämishankkeen aikana asiakkaat lisäksi vaihtelivat jonkin verran, jolloin systemaattinen naisten kokemusten vertailu kehittämishankkeen alku- ja lopputilanteessa ei ollut mahdollista. Vaihtelu saattoi johtua esimerkiksi turvapaikkaprosessien ratkeamisesta hankkeen aikana, naisten psyykkisessä voinnissa tapahtuvista muutoksista tai muista inhimillisistä tekijöistä – vain ensimmäisellä tapaamiskerralla mukana olleet naiset saattoivat myös käyttää vapauttaan olla osallistumatta.

Nämä tutkimuksen luotettavuuteen liittyvät epävarmuustekijät on otettava huomioon arvioitaessa ryhmäkeskusteluissa ja havainnoinnissa esiin nousevia asioita ja sitä, millaisia yleistyksiä naisten osallisuudesta vastaanottokeskuksessa ja suosituksia asiakaslähtöisestä toiminnasta niiden perusteella voi tehdä. Yleistettävyyttä pohdittaessa on lisäksi otettava huomioon, että vain noin neljäsosa vastaanottokeskuksessa asuvista naisista osallistui hankkeeseen. Mielestäni on syytä ottaa huomioon myös käyttämieni osallisuutta ja ihmisen toiminnallisuutta kuvaavien teorioiden kulttuurisidonnaisuus – vaikka nämä teoriat ovat paljon tutkittuja ja ympäri maailmaa käytettyjä, yksilökeskeisissä kulttuureissa kehitettyinä ne eivät välttämättä ole kaikilta osin sovellettavissa yhteisökeskeisestä kulttuurista kotoisin oleviin ihmisiin. Näistä seikoista huolimatta keskeistä tällaisessa kehittämishankkeessa ja sen raportoimisessa on kuitenkin, että olen pyrkinyt kuvaamaan sen tarkasti, täsmällisesti ja rehellisesti ja että olen pyrkinyt esittämään teoriapohjan riittävän selkeästi myös moniammatillista työryhmää silmälläpitäen (Salonen 2013, 23–24; Kokeileva Suomi 2017; Vilkkä 2015, 44–45). Tutkimuksen tekijänä olen vaitiolovelvollinen arkaluontoisista asioista, joita olen saanut tietooni haastattelemalla tai havainnoimalla vastaanottokeskuksen toimintaa. Opinnäytetyö on julkinen eikä sisällä salassa pidettävää tietoa.

Tavoitteena oli osallistaa naisia vastaanottokeskuksen toiminnan kehittämiseen ja käynnistää uusi asiakaslähtöinen toimintaryhmä yhteistyössä turvapaikanhakijanaisten kanssa. Asiakasosallisuuden näkökulmia noudattaen naiset otettiin alusta saakka mukaan suunnittelemaan ja järjestämään toimintaa. Tässä suhteessa opinnäytetyö pääsi tavoitteisiinsa. Vaikka käynnistetty toimintamuoto ei sellaisenaan vakiintunutkaan osaksi vastaanottokeskuksen toimintaa, kokeiluprosessin aikana kerättyä tietoa voi käyttää hyödyksi vastaavan toiminnan suunnittelussa. Arvioitaessa tällaisen hankkeen vaikuttavuutta tulee kuitenkin ennen kaikkea arvioida asiakkaan saamaa ja kokemaa hyötyä ja sen laatua (Harjuma ym. 2017, 8). Naiset näyttivät nauttineen tarjotusta toiminnasta ja heiltä saatu palaute oli positiivista. Lopullinen hyöty naisille tulee esiin vasta sitten, jos ja kun hankkeesta karttunut kokemustieto jalkautuu vastaanottokeskuksen toimintakulttuuriin ja käytäntöihin. Toisaalta asiakkaana tässä opinnäytetyössä on ollut myös Tampereen vastaanottokeskus, jolta hankkeesta saamani palaute on ollut myönteistä. Kehittämishankkeessa koostetut näkökulmat asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden tukemiseksi jäävät Tampereen vastaanottokeskukselle käyttöön, minkä lisäksi ne jaetaan Change Day -kampanjan kautta myös muille sosiaali- ja terveysalan toimijoille.

Työelämälähtöistä kehittämishanketta ohjaa käytännön hyöty. Tällainen emansipatorinen tutkimus kyseenalaistaa ja uudistaa olemassa olevia toiminta- ja ajattelutapoja ja auttaa näkemään asioita uudella tavalla. (Vilka 2015, 46.) Siksi olen tarkastellut vastaanottokeskuksen nykyistä toimintakulttuuria ja käytäntöjä myös kriittisesti. Näen, että tämä opinnäytetyö oli oikeansuuntainen askel kohti osallistavampaa ja asiakaslähtöisempää toimintakulttuuria, mutta esiin nousi myös asioita, jotka vielä kaipaavat ratkaisua. Jatkohankkeita asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden tukemiseksi voisivat olla esimerkiksi kuvallisten ohjeiden ja kommunikaatiokansioiden tuottaminen vastaanottokeskuksen asukkaiden ja työntekijöiden käyttöön sekä viestinnän ja yhteisten käytäntöjen ohjeistus työntekijöille. Asiakaslähtöinen ja osallistava toimintakulttuuri ei kuitenkaan synny paperilla, joten keskeisin pohdinnan aihe on, kuinka jalkauttaa tämän kehittämishankkeen opit käytäntöön.

Lähteet

Abdelhamid, P. 2009a. Hoitotyön eettisten periaatteiden kulttuurinen luonne. Teoksessa Abdelhamid, P., Juntunen, A. ja Koskinen, L. Monikulttuurinen hoitotyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Abdelhamid, P. 2009b. Potilaan kulttuuriset taustatiedot. Teoksessa Abdelhamid, P., Juntunen, A. ja Koskinen, L. Monikulttuurinen hoitotyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Change Day -esite. Kampanja-aineisto. Sitra 2016.

Harjumaa, M., Laukkanen, M.-L., Leväsluoto, J., Lähteenmäki, J., Nuutinen, M. ja Talja, H. 2017. Tekemällä oppii – kokeilukulttuurista vauhtia sosiaali- ja terveystalouden uudistamiseen. Valtioneuvoston selvitys ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 32/2017. Valtioneuvoston kanslia. Maaliskuu 2017.

Hassi, L., Paju, S. ja Maila, R. 2015. Kehitä kokeillen. Organisaation käsikirja. Helsinki: Talentum Pro.

Hautala, T., Hämäläinen, T., Mäkelä, L. & Rusi-Pyykkönen, M. 2013. Toiminnan voimaa. Toimintaterapia käytännössä. Helsinki: Edita.

Helve, O., Tuomisto, K., Tiittala, P., Puumalainen, T. 2016 Turvapaikanhakijoiden terveydenhuollon toteutuminen 2015 – 2016. Raportti kyselystä vastaanottokeskuksille. Raportti 19/2016. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.

Kananen, J. 2015: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.

Kielhofner, G. 2008. Model of Human Occupation. Theory and Application. 4. painos. Baltimore MD: Lippincott Williams & Wilkins.

Kokeileva Suomi 2017. TIEDOTE 109/2017. Valtioneuvoston viestintäosasto 14.3.2017. Viitattu 20.3.2017. http://kokeilevasuomi.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/kokeilukulttuuri-vauhdittamaan-sosiaali-ja-terveyspalvelujen-uudistamista

Korkatti, L. ja Lukkarinen, S. 2017. Perheohjaajat. Tampereen vastaanottokeskus. Haastattelu 8.3.2017.

L1999/731. Suomen perustuslaki. Viitattu 14.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

L2011/746. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta. Viitattu 14.3.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746#L3P13>

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 14.3.2017. Saatavilla www.thl.fi/sokra

Lehmuskoski, A. ja Kuusisto-Niemi, S. 2012. Asiakslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Itä-Suomen yliopisto.

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaaliryöynerikoistumiskoulutuksen liseniaatitutkimus. Kuntouttavan sosiaaliryöynerikoisala. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Valtiotieteellinen tiedekunta, Helsingin yliopisto.

Moisio, P. 2016. Toiminnallinen perhekerho osana vastaanottokeskuksen perhetyötä. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.4.2017. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201605106938>

Maahanmuuttoviraston strategia 2021. Viitattu 16.3.2017. http://www.migri.fi/download/40445_strategia_verkkoon.pdf?aa7d0766c55bd488

Omavalvontasuunnitelma 2016. Tampereen vastaanottokeskus. Julkaisematon esite.

Osallisuus 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 14.3.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Otetaan käyttöön kokeilukulttuuri 2016. Kärkihanke 4, toimenpiteet. Viitattu 20.3.2017. <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/digitalisaatio/karkihanke4>

Pakolaisoikeutta aloittelijoille. Muuttoliikkeessä.fi. Viitattu 23.4.2017. <http://www.muuttoliikkeessa.fi/pakolaisoikeutta-aloittelijoille>

Palvelut asiakslähtöisiksi 2016. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 14.3.2017. <http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus>

Pirinen, I. 2010. Turvapaikanhakijoiden terveydentila. Teoksessa: Pakkaslahti, A. ja Huttunen, M. (toim.) Kulttuurit ja lääketiede. Helsinki: Duodecim.

Puukari, S. ja Korhonen, V. 2013. Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Teoksessa: Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S., Säävälä, M. (toim.) Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto.

Raivio, H. ja Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline – palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa: Makkonen, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Saraneva, K. 2010. Pakolaisuus ja psyykinen traumatisoituminen. Teoksessa: Pakkaslahti, A. ja Huttunen, M. (toim.) Kulttuurit ja lääketiede. Helsinki: Duodecim.

Scaffa, M. 2014. Community-Based Practice: Occupation in Context. Teoksessa Scaffa, M. & Reitz, S.M. 2014. Occupational Therapy in Community-Based Practice Settings. 2nd Ed.

Schubert, C. ja Kruus, J. 2010. Tulkki yhteistyökumppanina. Teoksessa: Pakkaslahti, A. ja Huttunen, M. (toim.) Kulttuurit ja lääketiede. Helsinki: Duodecim.

Stenvall, J. ja Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma oy.

Tampereen vastaanottokeskus. Toimintakertomus 2016. Tampereen kaupunki. Julkaisematon esite.

Tilastot. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 23.4.2017. <http://tilastot.migri.fi/#decisions/23330>

Tilastotiedot. UNHCR. Viitattu 23.4.2017. <http://www.unhcr.org/neu/fi/tietoa-meista/tilastotiedot>

Townsend, E.A. ja Wilcock, A.A. 2004. Occupational Justice and Client-Centered Practice: A Dialogue in Progress. Canadian Journal of Occupational Therapy 71, 2, 75–87.

Townsend, E.A. ja Polatajko, H. 2007. Enabling Occupation II: Advancing an Occupational Therapy Vision for Health, Well-Being and Justice Through Occupation. CAOT Publications ACE. Ottawa, Ontario.

Turvapaikanhakijat ja pakolaiset. Sisäministeriö. Viitattu 15.3.2017. <http://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>

Turvapaikan hakeminen. Maahanmuuttovirasto, 2017. Viitattu 16.4.2017. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen

Turvapaikka Suomesta. Maahanmuuttovirasto, 2017. Viitattu 23.4.2017.
http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/hakemuksen_jattaminen/tyonteko-oikeus

UNHCR 2017. UNHCR's Strategic Directions 2017–2021. Julkaistu 16.1.2017. Viitattu 15.3.2017. <http://www.unhcr.org/excom/announce/5894558d4/unhcrs-strategic-directions-2017-2021.html>

Vastaanottopalvelut turvapaikanhakijoille 2017. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 14.3.2017. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottotoiminta/vastaanoton_palvelut

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Whiteford, G. (2000). Occupational deprivation: Global challenge in the new millennium. *British Journal of Occupational Therapy*, 64, 200–210.

Liitteet

Liite 1 Ryhmähaastattelun kysymykset

1. Mitä sinulle ja perheellesi kuuluu?
2. Kuinka hyvin tai huonosti sinun mielipiteesi otetaan tällä hetkellä huomioon, kun vastaanottokeskuksessa järjestetään toimintaa?
3. Minkälaisiin aktiviteetteihin haluaisit osallistua vastaanottokeskuksessa tai sen ulkopuolella?
4. Miten haluaisit kehittää vastaanottokeskuksen aktiviteetteja?
5. Haluaisitko itse olla mukana suunnittelemassa ja järjestämässä toimintaa? Jos et, miksi et?
6. Mitkä käytännön asiat vaikuttavat siihen, voitko osallistua järjestettyyn toimintaan?
7. Miten vastaanottokeskuksessa asuvia naisia saisi enemmän mukaan suunnittelemaan toimintaa ja osallistumaan siihen? Miten aktiviteetteja tulisi mainostaa?
8. Mitä muuta palautetta haluaisit antaa vastaanottokeskuksen työntekijöille?

Liite 2 Suostumus osallistumisesta tutkimukseen

Toteutettava tutkimus: Opinnäytetyö, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, toimintaterapian koulutusohjelma

Tutkimuksen suunniteltu valmistumisajankohta: kesä 2017

Tutkimuksen nimi: Asiakkaiden osallisuuden tukeminen vastaanottokeskuksessa – osallisuutta tukevan asiakaslähtöisen toimintamallin kehittäminen

Yhteystiedot: toimintaterapiaopiskelija Pauliina Sillanpää, p. 045 8455 828, K1963@student.jamk.fi

Opinnäytetyön aineisto kerätään keskustelutilaisuudessa, joka nauhoitetaan. Keskusteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja siinä esille tulleita arkaluontoisia asioita, nimiä, kansallisuus- tai henkilö- ja paikkakuntatietoja ei julkaista. Kaikki keskustelussa esiin tulevat tiedot käsitellään nimettömästi ja luottamuksellisesti ja tietoja käsittelee ainoastaan opinnäytetyön tekijä Pauliina Sillanpää. Valmiista opinnäytetyöstä keskustelijoita ei voida tunnistaa. Keskustelussa esiin tulevia asioita käytetään ainoastaan opinnäytetyön raportointiin ja vastaanottokeskuksen toiminnan kehittämiseen. Keskustelusta tehdyt äänitallenteet hävitetään opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen.

Olen saanut ylläolevan suullisesti tiedoksi tulkin välityksellä. Allekirjoituksellani annan luvan käyttää keskustelussa esiin nostamiani asioita yllämainitun tutkimuksen teko.

Päiväys ja paikkakunta:

Allekirjoitus:
