

# KOTOUTUMISEN TUKENA

Tupa-hankkeessa toimineiden vapaaehtoisten ajatuksia  
ja kokemuksia tehtävästä ja valmennuksesta siihen

Arja Hilliaho

Opinnäytetyö, kevät 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön

suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) + diakonin

virkakelpoisuus

## TIIVISTELMÄ

Hilliaho, Arja. Kotoutumisen tukena. Tupa-hankkeessa toimineiden vapaaehtoisten ajatuksia ja kokemuksia tehtävästä ja valmennuksesta siihen. Diak Pori, kevät 2015, 57 s., 1 liite

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Diakonia-ammattikorkeakoulu ja Tampereen kaupungin kotouttavan sosiaalityön palvelut olivat yhteistyökumppaneina Tampereen seurakuntayhtymän Diakoniakeskuksen toteuttamassa Tupa-hankkeessa. Hankkeen tarkoituksena oli luoda pakolaisten kotoutumista edistävä vapaaehtoistoimintaan perustuva malli, joka toimisi lisäresurssina ja kiinteässä yhteydessä virallisen kotouttamisprosessin kanssa.

Opinnäytetyö Tupa-hankkeeseen tehtiin Diakonia-ammattikorkeakoulun pyynnöstä ja sen kohderyhmänä oli Tupa-hankkeessa toimineet vapaaehtoiset. Vapaaehtoisten tehtävänä oli toimia pakolaisten tukihenkilönä ja rinnalla kulkijoina tutustuttaen heitä suomalaisen yhteiskuntaan ja elämäntapaan.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää oliko Tupa-hankkeessa toimineiden tukihenkilöiden saama valmennus ollut heidän mielestään riittävä koettuun tehtävään nähden ja vastannut heidän odotuksiaan. Tutkimuksesta saatua tietoa peilattiin tukihenkilöiden valmennuksessa saamaan tietoon. Lisäksi tuloksia verrattiin aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ja teorian tietoon. Näiden tietojen perusteella pohdittiin, kuinka valmennusta voisi kehittää.

Tutkimusaineisto kerättiin laadullisen tutkimuksen menetelmin: puolistrukturoidun kyselyn, osallistuvan havainnoinnin ja syventävien haastattelujen keinoin. Osallistuva havainnointi tapahtui tukihenkilöiden tapaamisissa sekä hankkeen projekti- ja ohjausryhmän palaverissa. Kyselyjä lähetettiin 30 ja vastauksia saatiin 18. Vastausprosentiksi tuli 60, mikä on aiempiin vastaaviin tutkimuksiin verrattuna erinomainen.

Tukihenkilöiden mielestä valmennus oli ollut vähäistä, mutta yleensä ottaen kuitenkin riittävää. Tutkimustulosten perusteella valmennusta on vaikea kohdentaa kovin tarkasti, koska pakolaiset tulevat hyvin erilaisista lähtökohdista asumisympäristön, kulttuurin ja koulutuksen suhteen. Tärkeintä on olla oma itsensä ja omata halua auttaa.

Tärkeimpänä kehittämisalueena tutkimustuloksista nousi ihmisten kohtaamiseen liittyvät asiat. Koska suurimmat tukihenkilöiden kohtaamat ongelmat liittyivät kommunikointiin, olisi valmennuksessa hyvä kiinnittää huomiota vuorovaikutustaitoihin; selkokielelliseen kommunikointiin, elekieleeseen ja tunteiden ilmaisutapoihin eri kulttuureissa.

Asiasanat: maahanmuuttaja, pakolainen, kotouttaminen, vapaaehtoistyö, vapaaehtoinen, laadullinen tutkimus, puolistrukturoitu kysely

## ABSTRACT

Hilliaho, Arja. How to support integration of immigrants? Thoughts and experiences which support persons in the Tupa-project have about the job and training. Language: Finnish. Diak, Spring 2015, 57 p., 1 appendix.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services + qualification for a post of diaconia in the Evangelical Lutheran Church of Finland (deacon)

Diaconia University of Applied Sciences (Diak), the Tampere Immigrant Office's integration work and The Diaconal Centre of Tampere Lutheran Parishes were in cooperation in the Tupa-project. The aim of this project was to create the model how the voluntary support persons can improve integration of refugees together with the Immigrant Office's integration work.

This thesis was made at Diak's request and the focus group were the volunteers of the Tupa-project, whose work was to support refugees and familiarize them with Finnish society and living.

The aim of this thesis was to answer if the training given to support persons has been sufficient. The expectations of those volunteers were compared to the training which was given. In addition the data was compared with those themes done before and the theory. It was also estimated how the training could be developed according to all that data.

The research was qualitative. The data were gathered through observation, questionnaires (appendix 1) and theme interviews. The observation was done in meetings of volunteers and persons in charge. The questionnaires were sent totaling 30 and answers given totaling 18. So the response rate was 60%.

In the opinion of the volunteers the training has been limited but anyway sufficient. According to the data it's difficult to focus the training because the refugees are coming from so many different environments and cultures and they have different educational basis. The most important point is to be genuine and to be helpful.

The data of this thesis told that the most important areas to develop were giving advice on how to meet different people. The major problems were those with communication and that's why the main purpose of training should be to pay attention to the skills of interaction, hand signs and how to show feelings in different cultures.

Keywords: immigrant, refugee, integration, voluntary work, volunteer, qualitative research

## SISÄLLYS

1	MOD-KURSSILTA TUPA-HANKKEESEEN .....	6
2	TUTKIMUKSEN KULKU .....	8
2.1	Tutkimusongelma .....	8
2.2	Aineistonkeruumenetelmät .....	8
2.3	Tutkimusprosessin kuvaus .....	11
2.4	Aineiston analysointi .....	12
3	MAAHANMUUTTAJATYÖ .....	14
3.1	Kuka on maahanmuuttaja?.....	14
3.2	Kuka on pakolainen, mitä tarkoittaa pakolaiskiintiö? .....	15
3.3	Kotoutuminen ja kotouttaminen. ....	16
3.4	Kotoutumislaki.....	18
3.5	Maahanmuuttajatyö Tampereella .....	20
3.6	Pakolaisten määrä maailmassa kasvaa.....	21
4	VAPAAEHTOISTYÖ.....	23
4.1	Vapaaehtoistyön määrittely .....	23
4.2	Vapaaehtoistyön rooli palvelujärjestelmässä.....	23
4.3	Vapaaehtoistyön motiivit ja anti .....	25
4.4	Vapaaehtoistyöntekijän sitouttaminen.....	25
5	PAKOLAISTEN VUOROVAIKUTUSSUHTEET .....	27
6	TUPAHANKE.....	28
6.1	Hankkeen lähtökohdat .....	28
6.2	Hankkeen kuvausta .....	28
6.3	Hankkeen hyötyjä ja tavoitteita .....	29
6.4	Tukihenkilöiden valmennuksesta .....	29
6.5	Hankkeen toteutuminen .....	30
6.6	Suurella sydämellä.....	31
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	33
7.1	Haastattelujen tulokset.....	33
7.1.1	Asioiden hoitoa ja seurustelua.....	33
7.1.2	Valmennus ja tukihenkilön toivotut ominaisuudet.....	34
7.1.3	Pienryhmät ja sosiaalinen verkosto .....	35
7.2	Kyselytutkimuksen tulokset.....	35
7.2.1	Taustatietoja .....	35
7.2.2	Rekrytointi.....	36
7.2.3	Tapaamiset .....	36
7.2.4	Valmennus.....	38
7.2.5	Koetut ongelmatilanteet .....	38

7.2.6 Tukihenkilötyön anti ja haasteet .....	39
8 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETOA .....	41
8.1 Rekrytoinnista.....	41
8.2 Kommunikointi ja vuorovaikutustaitojen merkitys .....	41
8.3 Pelkistetty vastaus tutkimusongelmaan .....	43
9 NÄIN MEILLÄ, MITEN MUUALLA – VERTAILUA JYVÄSKYLÄSSÄ TEHTYJEN TUTKIMUSTEN TULOKSIIN .....	44
10 POHDINTAA.....	46
10.1 Tutkimuksen luotettavuus.....	46
10.2 Diakoninen näkökulma.....	47
11 NÄIN SEN NÄIN – KEHITTÄMISIDEOITA VALMENNUKSEEN .....	49
LÄHTEET.....	50
LIITTEET .....	55

## 1 MOD-KURSSILTA TUPA-HANKKEESEEN

Vuoden 2014 keväällä sain luottamushenkilönä kutsun seurakunnan tarjoamalle Moninaisuus + oivallus + dialogi (MOD) -kurssille. Koulutusohjelma on kehitetty Ruotsissa 1980-luvulla monikulttuuristumisen myötä ilmenneiden ongelmien ja rassistisen ajattelun vähentämiseksi. MOD-koulutuksen perustavia arvoja ovat yleismaailmalliset ihmis-oikeudet, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, demokratia ja monikulttuurisuus. Se tarjoaa toiminnallisin menetelmin pedagogisia ja osallistavia malleja rakentavaan toimintaan eri kulttuurien välillä. MOD-kurssi sai aikaan sen, mitä internet-sivuillaan lupasi ja vei minut tielle, joka herätti näkemään uudella tavalla ihmisenä elämisen moninaisuuden ja monikulttuurisuuden rikkauden. (Suomen ev.lut.kirkko i.a.)

MOD-kurssin kautta sain opiskeluuni kuuluvan monikulttuurisuusharjoittelupaikan, jonka aikana kiinnostukseni opinnäytetyön aiheeseen heräsi. Sain seurata läheltä, kuinka vaikeata pitkäänkin maassa asuneiden maahanmuuttajien kotoutuminen voi olla, jos heillä ei ole mahdollisuutta päästä heti kielenopetukseen tai jos heillä ei ole muuten kontakteja paikkakuntalaisiin. Tutustuin kevään aikana myös Tampereella vuoden 2014 alusta alkaneeseen Tupa -hankkeeseen, joka etsii vapaaehtoisia tukihenkilöitä pakolaisille. Tukihenkilö on ystävä ja rinnalla kulkija, joka tukee viranomaisten tekemää kotouttamistyötä tutustuttamalla pakolaisia uuden maan tapoihin ja elämänmuotoon. Kotoutumisen kannalta on tärkeää antaa tulijoille muitakin kontakteja paikallisiin ihmisiin kuin viranomaisten vastaanotot ja auttaa heitä luomaan sosiaalista verkostoa. Kotoutumisen tukeminen on nähty tärkeäksi sekä yhteiskunnan että yksilön kannalta ja hankkeen avulla oli tarkoitus kehittää tukihenkilötoiminnasta pysyvä yhteistyö- ja toimintatapa viranomaisten ja kolmannen sektorin välille.

Vapaaehtoisia ohjeistettiin tukihenkilötehtäväänsä ja heille pidettiin vertaiskeskusteluita kerran kuukaudessa, jossa he saivat jakaa kokemuksiansa ja oppia toinen toisiltaan. Lisäksi heitä kannustettiin osallistumaan aihetta käsitteleviin tapahtumiin.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, oliko tukihenkilöiden saama valmennus riittävä ja oikeansuuntainen heidän koettuun tehtäväänsä nähden. Toteutin tutkimuksen puoli-strukturoidun kyselyn ja syventävien teemahaastattelujen avulla sekä osallistuvalla ha-

vainnoinnilla osallistamalla tukihenkilötapaamisiin sekä projekti- ja ohjausryhmän palavereihin.

Teoriaosuudessa kerron maahanmuuttajatyöstä ja kotoutumisesta sekä vapaaehtoistyöstä yleisellä tasolla. Vapaaehtoisuus on yhteiskunnassamme paljon keskustelua herättävä aihe. Toisaalta on paljon ihmisiä, jotka haluavat tehdä auttamistyötä, mutta nykyajan trendi on, että ei haluta sitoutua pitkäksi aikaa. Yhdistykset ja työpaikat, joissa on sekä työntekijöitä että vapaaehtoisia yhdessä toimimassa, ovat työnjohdollisesti haastavia.

Tutkimuksen edetessä aloin ymmärtää, kuinka tärkeä merkitys tukihenkilötoiminnassa on sillä yhteydellä, joka syntyy tuettavan ja tukihenkilön välille. Haastattelujen mukaan tukihenkilöiden tärkeimpänä osaamisalueena ja ominaisuutena nähtiinkin hyvät vuorovaikutustaidot ja niin sanottu sosiaalinen pelisilmä. Howard Gardnerin moniälykkyysteorian mukaan on olemassa interpersoonallisen lahjakkuuden laji, joka tarkoittaa herkkyyttä havaita ja ymmärtää ihmisten toimintaa, motivaatioita, mielialoja ja tunteita ja reagoida niihin oikein (Laine 2012, 16–17). Haastatteluista saatujen ajatusten innoittamana lisäsin teoriaosuuteen pakolaisten vuorovaikutussuhteista kertovan luvun.

Kuudennessa luvussa esittelen Tupa-hankkeen ja Suurella sydämellä -konseptin, jonka kautta useat tukihenkilöt olivat löytäneet tämän vapaaehtoistyön. Tutkimustulosten jälkeen avaan vielä aiemmista vastaavista tutkimuksista saatuja tuloksia ja vertaan niitä Tupa-hankkeen tuloksiin.

Tutkimustulosten ja teorian perusteella ajattelen, että jo tällaisenaankin hyväksi koettua valmennusta voitaisiin kehittää lisäämällä valmennuspakettiin vuorovaikutustaitoihin sekä selkokiehiseen kommunikointiin ja mahdollisesti elekieleen ja tunteiden ilmaisutapoihin eri kulttuureissa liittyvää koulutusta.

## 2 TUTKIMUKSEN KULKU

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkimus, jossa perusjoukkona on Tupa-hankkeessa toimineet vapaaehtoiset. Kvalitatiivinen tutkimus tutkii yleisesti ottaen ihmisten elämismailmaa ja siinä näkyviä ilmiöitä ja siihen liittyviä käsitteitä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

### 2.1 Tutkimusongelma

Opinnäytetyöni aiheympäristönä on Tupa-hankkeen tavoite luoda uusi vapaaehtoistointaan perustuva kotouttamisen tukitoiminto ja yhteistyömalli. Yksi merkittävä osa-alue tässä tavoitteessa on vapaaehtoisten valmennus ja sitouttaminen.

Tutkimuksen pääkysymyksenä on:

Onko Tupa-hankkeen vapaaehtoisille pakolaisten tukihenkilöille annettu valmennus ollut tukihenkilöiden mielestä riittävä koettuun tehtävään nähden?

Tutkimuksella halutaan myös selvittää, minkälaista valmennusta tukihenkilöt olivat odottaneet sekä vastasiko valmennus toisaalta odotuksia ja toisaalta sitä, mitä valmiuksia tehtävä oli käytännössä vaatinut. Lisäksi pyritään selvittämään, minkälaista tämän valmennuksen tulisi olla, että se tukisi mahdollisimman hyvin tukihenkilön työtä.

### 2.2 Aineistonkeruumenetelmät

Aineistonkeruumenetelminä olivat puolistrukturoitu kyselytutkimus ja osallistuva havainnointi sekä syventävät teemahaastattelut, joita teorian tieto tukee. Opinnäytetyötäni voitaneen pitää triangulaatiotutkimuksena, joka tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tiedonkeruussa käytetään erilaisia menetelmiä ja lähestymistapoja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tämä opinnäytetyö vastannee parhaiten menetelmätriangulaatiota. Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven mukaan Denzin (1978) jakaa triangulaation neljään päätyyppiin: 1) tutkimusaineistoon liittyvä, jossa tietoa kerätään eri tiedonantajaryhmiltä 2) tutkijaan liittyvä, jossa tutkijoina on useita henkilöitä, 3) teoriaan liittyvä, jossa



käytetään useita teoreettisia näkökulmia ja 4) metodinen (metodologinen) triangulaatio, jossa ilmiöstä kerätään tietoa eri metodein tai tutkimusstrategiain (haastattelu, kysely, havainnointi yms). Tämä Denzinin neljäs kohta vastaa siis Saaranen-Kauppinen & Puusniekan menetelmätriangulaatiota. Triangulaatiolla voidaan tuoda tutkimukseen leveyttä ja syvyyttä, jolloin se auttaa hahmottamaan ilmiön kokonaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 144–145.) Omiin työskentelytapoihini kuuluu ilmiöiden ja asioiden kokonaisuuksien mahdollisimman laaja hahmottaminen, jolloin yksityiskohtiakin on helppompaa ymmärtää.

Puolistrukturoidussa kyselyssä on sekä avoimia, että strukturoituja, ennalta määriteltyjä kysymyksiä. Strukturoidussa kyselyssä vastaajalle annetaan valmiit vaihtoehdot ja kaikkien tapausten on sovittava johonkin luokkaan. Viimeinen luokka voi olla esimerkiksi ”en osaa sanoa”. Strukturoidun kyselyn vastaukset on helppo käsitellä ja analysoida ja sitä käytetään, jos vastaajien määrä on oletettavasti suuri. Kyselylomakkeessa voi olla strukturoitujen kysymysten lisäksi avoimia kysymyksiä, jolloin voidaan saada syvällisempää ja uudenlaista tietoa, jota ei osata odottaa. (Karjalainen 2012.)

Kyselyssä oli yhteensä 16 kysymystä, joista puolet eli kahdeksan oli strukturoituja ja kahdeksan avointa. Joihinkin avoimiin kysymyksiin saattoi vastata melko lyhyesti, mutta pidempiäkin oli mukana.

Osallistuva havainnointi tarkoittaa asetelmaa, jossa tutkija on fyysisesti läsnä tutkimuskohteessaan. Havainnoija pohtii ja tarkkailee:

Mitä tässä tapahtuu?

Mikä on tärkeää ja olennaista tässä tilanteessa?

Miten läsnäolijat itse kuvaavat tilannettaan, ja miten he itse sen ilmaisevat? (Anttila 1998.)

Osallistuva havainnointi voi olla aktiivista tai passiivista. Aktiivinen osallistuva havainnointi tarkoittaa, että tutkija voi tarkoituksellisesti vaikuttaa läsnäolollaan ja toiminnallaan tutkittavaan ilmiöön. Passiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on mukana tasa-arvoisena osallistujana toisten kanssa. Tutkijan tulee pystyä erittelemään roolinsa ja sen mahdollinen vaikutus tilanteeseen sekä ilmaisemaan sen raportissa, jotta tutkimuksen luotettavuus säilyisi. Osallistujat tietävät tutkijan kaksoisroolin osallistujana sekä tutkijana, mutta on tärkeätä, että tutkittavat tottuvat tutkijaan, niin ettei hänen läs-

näolonsa vaikuta kiusalliselta. Tutkimuksen luotettavuutta lisää kenttäaineistokirja, johon on koottu muistiinpanot havainnoinneista. Osallistuvaa havainnointia on perinteisesti käytetty muun muassa sosiaali- ja kulttuuriantropologian piirissä. (Anttila 1998.)

Osallistuvaa havainnointia tein osallistumalla syyskauden 2014 tukihenkilöiden kuukausitapaamisiin eli valmennuksiin. Sain kuulla tukihenkilöiden kokemuksia ja osallistuin sopivissa tilanteissa myös keskusteluun. Olin tilanteissa mukana samanarvoisena osallistujana lukuun ottamatta tukihenkilökokemuksen puutetta. Uskon, että osallistumiseni ei vaikuttanut ryhmän toimintaan. Osallistuin myös tukihenkilöiden infotilaisuuteen kotouttavan sosiaalityön toimistossa.

Teemahaastattelu on suhteellisen vapaa keskustelutilanne, jossa käydään läpi suunniteltuja teemoja. Kysymyksiä ei ole suunniteltu tarkoin, vaan asiat voivat olla tutkijan muistiossa esimerkiksi ranskalaisilla viivoilla. Kysymysten käsittelyjärjestys ja aiheiden käsittelyajat voivat vaihdella eri haastattelutilanteissa. Haastateltavien ihmisten tulisi olla sellaisia, joilta arvellaan saatavan parhaiten tietoa käsiteltävästä aineistosta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastattelin kolmea henkilöä. Haastattelut olivat teemahaastatteluja. Ne lähtivät liikkeelle tutkimuskysymyksestä ja keskittyivät siihen, kuinka tukihenkilöt olivat kokeneet tehtävän ja mitä he ajattelivat valmennuksesta ja sen tarpeesta. Tukihenkilöt tiesivät etukäteen haastattelun aiheen. Keskustelun kesto ja painopisteet vaihtelivat osallistujien persoonan ja kokemusten mukaan pysyen kuitenkin aihepiirissä. Valmennuskokemukset olivat kahdella haastateltavalla niin vähäisiä, että he eivät voineet niitä arvioida, mutta he pohtivat tukihenkilökokemuksensa pohjalta, millaista valmennuksen tulisi olla. Osan haastattelukysymyksistäni jouduin muotoilemaan tämän vuoksi uudelleen haastattelutilanteessa keskustelun myötä. Esimerkkikysymyksinä esitin muun muassa seuraavaa:

- Onko matkan varrella tullut esiin asioita, joita olisit halunnut tietää etukäteen (kulttuurista tai muista asioista) ja jotka olisi ollut mahdollista valmennuksessa kertoa?
- Olisiko tukihenkilöllä hyvä olla joitain erityistaitoja?
- Mitä ajattelet seuraavista (hankesuunnitelman) lauseista? Onko käytäntö ollut tämän suuntaista?

- Onko tapaamiset toisten tukihenkilöiden kanssa tarpeellisia, hyödyllisiä?

### 2.3 Tutkimusprosessin kuvaus

Tutkimuksen käynnistyminen oli hidasta johtuen monista asiaan vaikuttaneista syistä. Hankkeeseen liittyvää opinnäytetyötä alkoi ensin työstää toinen opiskelija, joka kuitenkin luopui aikeesta ja otin haasteen vastaan. Vaihdos tapahtui kesäloma-aikana, jolloin en tietojen puutteesta johtuen päässyt aloittamaan työskentelyä. Aikataulua viivästytti kuitenkin eniten se, että pakolaisten tulo Tampereelle siirtyi syksymmälle, joten tukihenkilötkään eivät päässeet toimiin. Tukihenkilöt Suomessa odottivat tuettavia ja opiskelija aineistonhankintamahdollisuutta, mutta täällä turvallisissa oloissa eläen emme pysty kuvittelemaan pakolaisleirissä odottavien tunnekokemusten suuruutta. Ensimmäiset syyrialaiset saapuivat elokuun puolessa välissä.

Kyselyjä jaettiin sitä mukaa kun tukihenkilöt olivat keränneet kokemuksia tukihenkilönä olemisesta. Kyselykaavake oli mahdollista täyttää tukihenkilötapaamisessa tai sähköpostilla. Tapaamani tukihenkilöt ottivat kyselyn hyvin vastaan, mutta kaikkia en tavannut henkilökohtaisesti. Pohdimme hankekoordinaattorin kanssa loppujen kyselyiden lähettämistapaa ja päädyimme taloudellisista, käytännöllisistä ja anonyymiteetin säilyttämisen syistä siihen, että hankekoordinaattori lähetti kyselyn sähköpostilla tukihenkilöille, jotka palauttivat kyselyn hankekoordinaattorille ja hän lähetti vastaukset edelleen minulle. Yhteensä kyselyjä lähetettiin 30, ja vastauksia palautui 18, joten vastausprosentiksi muodostui 60, mikä on erinomainen tulos verrattuna aikaisempien vastaavien tutkimusten vastausprosenttiin.

Vastaukset tulivat pitkällä aikavälillä, ja käsittelin niitä sitä mukaa, kun vastauksia sain. Viimeiset vastaukset sain maaliskuun alkupäivinä. Haastattelut tein siten, että ensimmäinen haastattelu oli syksyllä, toinen helmikuun alkupäivinä ja viimeinen maaliskuun puolella. Tulosten kannalta olisi ollut ehkä hedelmällisempää, jos kyselyt olisi voinut tehdä myöhemmin, jolloin tukihenkilöille olisi ehtinyt kertyä kokemusta.

Saadakseni hyvän kokonaiskuvan hankkeesta ja tätä kautta ymmärtäisin tukihenkilötyötä ja tutkimusongelmaani syvemmin pyrin seuraamaan hankkeen kulkua eri tavoin. Syk-

systä 2014 lähtien osallistuin projekti- ja ohjausryhmien kokouksiin sekä tukihenkilöiden tapaamisiin ja yhteen sosiaalitoimiston infotilaisuuteen. Pääsin näkemään ja kuulemaan hankkeen etenemistä ja tukihenkilöiden kokemuksia. Lisäksi osallistuin Tampereen kaupungin ja Pirkanmaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristö -keskuksen järjestämään Syyria-infoon, jossa kerrottiin muun muassa Syyrian konfliktin taustoista, omaakohtaisia kokemuksia kotoutumisesta ja kaupungin kotouttavan sosiaalityön palveluista (Ala-Honkola 2014).

## 2.4 Aineiston analysointi

Empiirisen tutkimuksen analyysillä tarkoitetaan esimerkiksi aineiston huolellista tutkimista, sen sisällön ja/tai rakenteiden erittelyä, jäsentämistä ja pohtimista, mitä aineisto sisältää, mistä siinä kerrotaan, millä tavoin ja missä määrin. Aineisto voidaan myös luokitella esimerkiksi eri aiheiden ja teemojen perusteella, jotta löydetään laajasta aineistosta ne ydinasiat, jotka selittävät jollakin tavoin tutkimusongelmaa. Analyysin avulla aineiston tiivistyessä ja tutkijan tulkitessa sitä peilaamalla saatuja tietoja teoriaan ja omaan ajatteluunsa sen informaatioarvo kasvaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tuomi & Sarajärven mukaan sisällönanalyysi voidaan ymmärtää myös väljäksi tulkin-takehikoksi, joka voi sisältää erilaisia aineistoa analysoivia menetelmiä. Kaikkia analyysitapoja ei tarvitse nimetä, vaan analyysiksi saattaa riittää uskottava kuvaus siitä, kuinka tutkija on käsitellyt ja analysoinut aineistoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 166.)

Keräsin kyselyn tulokset Excel-taulukkoon siten, että strukturoiduissa kysymyksissä merkitsin valinnan numerolla yksi. Tällöin sain sigmalla valintojen yhteismäärät, josta niitä oli helppo verrata ja analysoida. Avoimet kysymykset kokosin myös ensin taulukkoon. Sen jälkeen kopioin kunkin kysymyksen vastaukset samaan palstoitettuun word-asiakirjaan ja ryhmittelin vastaukset. Etsin vastauksista samoja merkityksiä, ja maalasin samat merkitykset samoilla väreillä. Vastausten teemoittelu oli helppo tehdä Excel-taulukon tuloksista, kun vastaukset eivät olleet kovin pitkiä ja niiden sisältämä tieto oli pitkälti yhdensuuntaista.

Analysoin aineistoa sisällönanalyysillä tutustumalla ensin aineistoon huolellisesti ja verratellen lukemaani aineistoa teoriaan, elämäkokemukseen ja osallistuvalla havainnoinnilla saamaani tietoon. Toisaalta merkityksellisin ja ajatuksia herättävin aineisto nousi haastatteluista. Yhdistin nämä tiedot kyselystä saamiini tietoihin.

### 3 MAAHANMUUTTAJATYÖ

Määrittelen luvun aluksi maahanmuuttajatyön käsitteitä. Sen jälkeen kerron kotoutumislaisista ja maahanmuuttajatyöstä Suomessa. Koska Tupa-hanke on osittain Tampereen kaupungin toteuttama, kuvaan tarkemmin Tampereella tehtävää maahanmuuttajatyötä. Luvun lopuksi on lyhyt katsaus pakolaisongelmaan.

#### 3.1 Kuka on maahanmuuttaja?

Kotoutumislaisissa maahanmuuttaja-käsite määritellään seuraavasti:

Tässä laissa tarkoitetaan *maahanmuuttajalla* Suomeen muuttanutta henkilöä, joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten myönnettyllä luvalla tai jonka oleskeluoikeus on rekisteröity taikka jolle on myönnetty oleskelukortti. (Laki kotouttamisen edistämisestä 2010.)

Minna Säävälä (2011) pohtii maahanmuuttaja -sanaa hieman tarkemmin. Siitä on tullut yleisesti käytetty arkikielen sana, vaikka se on sisällöllisesti epätarkka ja hieman negatiivissävytteinen. Suomen kieliopin mukaan maahanmuuttaja tarkoittaa henkilöä, joka on parhaillaan muuttamassa. Kuitenkin termiä käytetään jo pitkänkin aikaa Suomessa asuneista, muusta maasta tänne muuttaneista. Parempia heitä kuvaavia sanoja olisivat esimerkiksi uussuomalainen, siirtolainen tai kansallisuuden mukaan suomensomali tai suomenvenäläinen. Säävälä käyttää mielellään sanaa maahanmuuttanut. (Säävälä 2011, 8–9.)

Yleinen mielikuva vielä 2010-luvulla maahanmuuttajasta on, että hän on tummaihoinen, yleensä somalialainen mies tai nainen. Monet ajattelevat myös, että maahanmuuttaja on pakolainen, turvapaikanhakija tai muuten köyhistä oloista Afrikasta tai Lähi-idästä tullut. Tämä mielikuva on kuitenkin jokseenkin väärä. Suomeen muuttaneista ulkomaan kansalaisista enemmistö on tullut Euroopan maista (mukaan luettuna Venäjä ja Turkki) ja heistä noin kaksi kolmasosaa on Euroopan maiden kansalaisia. (Säävälä 2011, 7.) Eniten maahanmuuttajia Suomeen on tullut Virossa, Venäjältä ja Ruotsista. Suomeen tullaan moninaisista syistä. Tänne muutetaan muun muassa opiskelun, työn ja elinkeinon harjoittamisen vuoksi sekä paluumuuttajana tai humanitaarisista syistä. (Mäkisal-

Ropponen 2012, 21.) Humanitaarisista syistä tänne tulleita on 10–15% kaikista ulkomailla Suomeen muuttaneista ulkomaan kansalaisista (Säävälä 2011, 7).

### 3.2 Kuka on pakolainen, mitä tarkoittaa pakolaiskiintiö?

Pakolainen määritellään Maahanmuuttoviraston internet-sivuilla seuraavasti:

Pakolainen: Ulkomaalainen, jolla on perustellusti aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Pakolaisaseman saa henkilö, jolle jokin valtio antaa turvapaikan tai jonka UNHCR katsoo olevan pakolainen. (Maahanmuuttovirasto 2014.)

UNHCR eli Yhdistyneitten kansakuntien pakolaistoimisto (lyhenne on englanninkielisistä sanoista Office of the United Nations High Commissioner for Refugees) on perustettu vuonna 1950 johtamaan kansainvälistä yhteistyötä pakolaisten suojelemiseksi ja ratkaisemaan pakolaisongelmaa maailmanlaajuisesti. (UNHCR i.a.)

UNHCR:n mukaan paras ratkaisu pakolaisongelmaan olisi, että pakolaiset voisivat turvallisesti palata omaan maahansa tai sen lähialueille, mutta tämä ei ole aina mahdollista. Suomessa eduskunta päättää valtion talousarviota laatiessaan, kuinka monta pakolaista Suomi sitoutuu seuraavana vuonna ottamaan. Tätä ennakkoon päätettyä määrää kutsutaan *pakolaiskiintiöksi* ja tähän kiintiöön kuuluvia pakolaisia *kiintiöpakolaisiksi*. Suomeen on vuodesta 2001 alkaen otettu kiintiöpakolaiseksi vuosittain noin 750 henkilöä. (Maahanmuuttovirasto 2014.)

Kiintiöpakolaiseksi haluava ei voi tehdä anomusta Suomen viranomaisille, eikä sellaista voi tehdä myöskään sukulaisen, ystävän tai jonkin muun henkilön puolesta (Infopankki. i.a.). Suomeen tulevat kiintiöpakolaiset valitaan Maahanmuuttoviraston organisoimien pakolaisleireillä tehtävien haastattelujen ja UNHCR:ltä saatujen asiakirjatietojen pohjalta. Haastatteluihin osallistuu myös kotoutumisen asiantuntijoita ja suojelupoliisin edustajia. Suomeen otettavien pakolaisten valintaan vaikuttavat henkilön kansainvälisen suojelun tarve kotimaahansa nähden, ensimmäisen turvapaikkamaa tilanne sekä vastaanoton ja kotoutumisen edellytysten arviointi Suomessa. Lisäksi tarkistetaan, että ei ole nähtävissä muita yleiseen järjestykseen ja turvallisuuteen tai Suomen kansainvälisiin suhteisiin liittyviä syitä, jotka estäisivät oleskeluluvan myöntämisen. Maahanmuuttovi-

rasto myöntää valituille kiintiöpakolaisille oleskeluluvan Suomeen tämän kiintiövalintamatkan jälkeen. (Maahanmuuttovirasto 2014.) Hätätapauksia, jotka tarvitsevat kiireellisesti turvapaikan esimerkiksi poliittisista tai terveydellisistä syistä, voidaan ottaa kiintiöpakolaiseksi ilman haastattelua UNHCR:n asiakirjojen perusteella. (Infopankki. i.a.)

Alueet, joilta kiintiöpakolaiset otetaan, päättää lopullisesti maahanmuuttoasioista vastaava ministeri. UNCHR tekee ensin Suomelle esityksen alueista, jonka jälkeen sisäministeriö yhdessä ulkoasiainministeriön kanssa tekee valtioneuvostolle ehdotuksen, mistä maista kiintiöpakolaiset valittaisiin. Viime vuosina näitä maita ovat olleet Kongon demokraattinen tasavalta, Syyria, Jordania, Thaimaa sekä Iran. (Maahanmuuttovirasto 2014.)

UNCHR määrittelee, kuka on pakolainen. Maahanmuuttajaviranomainen määrittelee, kuka on maahanmuuttaja. Hän, joka on joutunut pakenemaan kodistaan, miettii, kuinka statukseni tänään määritellään: kuka minä olen.

Ulkomaalainen  
 Muukalainen  
 Pakolainen  
 Vieraasta maasta  
 Maahanmuuttaja  
 Joka päivä uusi nimi  
 Joka päivä uusi identiteetti.  
 (Almaspour 2005, 30.)

### 3.3 Kotoutuminen ja kotouttaminen.

Kotoutuminen on 1990-luvulla määritelty uudissana. Kotoutuminen viittaa integraation eli jonkin osaksi tulemisen käsitteeseen. Kotoutuminen ja kotouttaminen -sanat olivat aluksi käytössä vain maahanmuuttohallinnossa, mutta ovat vähitellen levinneet yleiseen käyttöön. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 22.)

Kotoutumislaissa sanat määritellään seuraavasti:

Tässä laissa tarkoitetaan

- 1) *kotoutumisella* tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla



kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen;

- 2) *kotouttamisella* kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla. (Laki kotouttamisen edistämisestä 2010.)

Suomeen on muuttanut viimeisten kahdenkymmenen vuoden aikana yli 150 000 ulkomaan kansalaista. Vuonna 2012 Suomessa heitä oli noin 195 500 ja vuoteen 2020 mennessä ulkomaalaisväestön arvioidaan kasvavan noin 330 000 henkeen. Suomeen muutetaan paitsi humanitaarisista syistä, myös perhesiteen, työn tai opiskelun vuoksi. Monikulttuurisuus, monikielisyys ja moniarvoisuus ovat lisääntymässä ja näkyvätkin jo katukuvassa osana suomalaista yhteiskuntaa. Maahanmuuttajaväestön tarpeet tulee ottaa huomioon julkisia palveluja järjestettäessä ja sen lisäksi tarvitaan kotoutumista edistäviä erillisiä toimenpiteitä. (Työ- ja elinkeinoministeriö i.a)

Kotoutuminen on kahdensuuntainen, vuorovaikutteinen prosessi ja kunkin yksilöllinen kehityskulku, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassamme tarvittavat tiedot ja suomalaisen elämisen tavan taidot. Näihin kuuluu tärkeimpinä kielitaito, ammatillinen osaaminen sekä sosiaalisten ja kulttuuristen tilanteiden hallinta. Samalla on tärkeätä tukea maahanmuuttajan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämistä. Kotoutumisprosessi kestää useita vuosia ja sen keston ja kulkuun vaikuttavat monet seikat, kuten muuttajan ikä, sukupuoli, sosiaalinen tausta ja koulutus sekä syy, minkä tähden muuttaja tulee Suomeen. Onnistuneen kotoutumisen lopputuloksena on uussuomalainen, joka kokee olevansa yhdenvertainen, pysyvä ja tervetullut osa suomalaista yhteiskuntaa. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 22–23.)

Kotouttaminen tarkoittaa niitä viranomaisten toimenpiteitä, jotka edistävät ja tukevat maahanmuuttajan kotoutumista. Nämä toimenpiteet määritellään kunkin henkilökohtaisessa kotoutumissuunnitelmassa. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 23.)

Valtion kotouttamisohjelman keskeisiä painopistealueita ovat perheiden tukeminen, lasten ja nuorten kotoutumisen edistäminen ja koulutus, työllistyminen ja kotouttamiskoulutus. Perheiden tukemiseen kuuluu tieto perheille suunnatuista palveluista, kuten neuvola- ja varhaiskasvatuspalveluista, perusopetuksesta ja oppilashuolto- ja oppilashuoltopalveluista sekä suomalaisen yhteiskunnan perheitä koskevasta lainsäädännöstä ja käytännöistä. Maahanmuuttajanaiset, etenkin kotona lapsia hoitavat, ovat vaarassa jäädä syrjään suomalai-

sesta yhteiskunnasta, ellei puoliso tue vaimon osallistumista kotoutumista tukeviin opintoihin. Äitien rooli onnistuneessa kotoutumisessa olisi kuitenkin tärkeä koko perheen kannalta. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 24–25.)

Maahanmuuttajataustaiset nuoret jäävät selvästi useammin toisen asteen opiskelujen ulkopuolelle kuin kantasuomalaiset. Varsinkin oppivelvollisuusiän loppupuolella ja sen jälkeen tulevat ovat vaikeassa asemassa, koska kielen oppiminen olisi välttämätöntä ja sen harjoittamiseen tarvittavat luonnolliset kontaktit ovat vaikeammin tavoitettavissa kuin hieman nuoremmilla koulumaailmassa, jossa väistämättä joutuu tekemisiin suomalaisten kanssa. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 24–25.)

### 3.4 Kotoutumislaki

Suomessa maahanmuuttoa säätelevät monet lait. Lainsäädäntö perustuu Suomen hallituksen linjaamiin tavoitteisiin, Euroopan unionin lainsäädäntöön sekä Suomea sitoviin kansainvälisiin sopimuksiin. Maahanmuuttoa koskevia lakeja ovat esimerkiksi perustuslaki, ulkomaalaislaki, laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, yhdenvertaisuuslaki, kotikuntalaki, työttömyysturvalaki ja laki toimeentulotuesta. Tässä opinnäytetyössä keskityn tilan- ja ajanpuutteen vuoksi vain kotoutumislakiin. (Työ- ja elinkeinoministeriö i.a.)

Uusi kotoutumislaki eli laki kotoutumisen edistämisestä astui voimaan syyskuun ensimmäinen päivä vuonna 2011. Lain tarkoituksena on tukea kotoutumista ja osallistaa maahanmuuttajaa suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. Maahanmuuttajalle tulee lain mukaan tarjota kotoutumista edistäviä ja tukevia toimenpiteitä ja palveluita erityisesti maassaolon ensi vuosina. (Työ- ja elinkeinoministeriö i.a.)

Kotoutumislaki ohjaa antamaan maahanmuuttajalle perustietoa sekä ohjausta ja neuvontaa suomalaisesta yhteiskunnasta, järjestämään alkukartoituksen ja tarvittaessa kotoutumissuunnitelman. Kotoutussuunnitelmaan liittyy myös kotoutumiskoulutuksen järjestäminen ja maahanmuuttajan ohjaaminen koulutukseen. Kunnan tulee myös valvoa kotoutumissuunnitelman toteutumista, maahanmuuttajan velvollisuuksiin kuuluu osallistua tarjottuun koulutukseen. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010.)

Kunnan tai useamman kunnan yhdessä tulee laatia kotouttamisohjelma, joka tarkistetaan vähintään neljän vuoden välein. Kotoutumista tulee kehittää monialaisena yhteistyönä paikallisten toimijoiden: kunnan, TE-toimiston, poliisin sekä kotoutumista edistävien järjestöjen, yhdistysten ja yhteisöjen kesken. Valtioneuvosto laatii koko maata koskevan kotouttamisohjelman valtion talousarvion rajoissa. Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa ohjelman valmistelusta. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010.)

Laissa säädetyillä toimenpiteillä pyritään edistämään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta muun väestön kanssa. Tavoitteena on myös lisätä myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken ja tukea näin kaksisuuntaista kotoutumista. (Työ- ja elinkeinoministeriö i.a.)

Kotoutumislakia sovelletaan henkilöihin, jotka eivät ole Suomen kansalaisia, mutta joilla on voimassa oleva oleskelulupa Suomessa, joiden oleskeluoikeus on rekisteröity tai joille on myönnetty oleskelukortti ulkomaalaislain mukaisesti (Työ- ja elinkeinoministeriö i.a.).

Maahanmuuttoa ja pakolaisten vastaanottoa koordinoivat ja ohjaavat sisäasiainministeriö ja työ- ja elinkeinoministeriö. Alueellinen toimivaltuutus kuuluu Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksille, joita on Suomessa viisitoista. Tampere kuuluu Pirkanmaan ELY-keskuksen alaisuuteen. Näiden keskusten maahanmuuttotyön asiantuntijat toimivat yhteistyössä muiden viranomaisten, kuntien, koulutuksen järjestäjien, palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa toteuttaen muun muassa maahanmuuttajien kotouttamiseen liittyviä tehtäviä, tiedottaen Euroopan pakolaisrahastosta ja edistäen etnistä tasa-arvoa ja syrjimättömyyttä. ELY-keskuksen tehtävänä on vastata kotouttamislain toimeenpanosta alueella. Se neuvottelee ja tekee sopimukset kunnan kanssa mm. kiintiöpakolaisten ja oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden vastaanottamisesta. ELY-keskukset korvaavat myös kunnille pakolaisten vastaanottamisesta, kotoutumis- ja toimeentulotuen maksuista, sekä paluumuuttajien ja entisen Neuvostoliiton alueelta tulevien henkilöiden avustuksista syntyneitä kustannuksia. (ELY-keskus 2013.)

Miksi tulit tänne? Mistä tulit?  
 Kuinka paljon maksoit?  
 Tiesitkö tästä ennen mitään?  
 Kuka auttoi sinua?  
 Miksi et mennyt muualle? (Almaspour 2005.)

### 3.5 Maahanmuuttajatyö Tampereella

Vuoden 2013 lopussa Tampereella asui lähes 14 000 muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvia. Tämä on noin 6% kaikista tamperelaisista. Tampere on muuttotilastojen mukaan kasvava kaupunki ja sen väestönkasvusta noin 35% on muunkielisiä, joten maahanmuuttajataustaisten osuus väestöstä todennäköisesti lisääntyy. Kotouttamislaki velvoittaa kunnan laatimaan kotouttamisohjelman. Tampereen kotouttamisohjelma uudistettiin vuoden 2014 aikana. Uudistuksessa otettiin huomioon Maahanmuuttajaneuvoston suositukset. (Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma 2014.)

Tampere on allekirjoittanut Eurocities-järjestön Integrating Cities -asiakirjan ja toimii sen mukaisesti mm asettamalla maahanmuuttajaneuvoston, tukemalla aktiivista kotoutumista, vastustamalla rasismia, resursoimalla riittävästi alkuvaiheen kotoutumiseen, työllistämällä kuntaan maahanmuuttajataustaisia suhteessa muuhun väestöön, tukemalla kolmannen sektorin toimijoita kotoutumista edistävissä hankkeissa ja tarjoamalla yhdenvertaisia palveluja. Tampereelle halutaan pitää kulttuurista monimuotoisuutta voimavarana ja rikkautena. (Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma 2014.)

Tampereen kaupungin kotouttamisohjelman mukaan Tampereen pakolaisten vastaanotokiintiöön kuuluu kiintiöpakolaisia, hätätapauksia, alaikäisiä ilman huoltajaa Suomeen tulleita oleskeluluvan saaneita lapsia ja nuoria ja ELY-keskuksen kanssa niin sovittaessa vastaanottokeskuksista Taysin hoitosuhteessa olevia erityistä hoitoa ja moniammatillista tukea tarvitsevia yksinhuoltajaperheitä sekä vaikeasti sairaita tai monivammaisia erityissairaanhoitoa ja erityistä tukea tarvitsevia tai muista erityisistä syistä kuntaan osoitettuja. Tampereen pitkän aikavälin tavoitteena on kehittää vastaanottojärjestelmää taloudellisen tilanteen puitteissa ja ottaa vuosittain pakolaiskiintiöön kuuluvia 0,1% väestömäärästään. Tällä hetkellä Tampere on sitoutunut ELY-keskuksen kanssa tekemänsä sopimuksen mukaisesti vuosittain sadan pakolaisen alkuvaiheen vastaanottopalvelujen järjestämiseen. (Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma 2014.) Tampere vastaanottaa viranomaisjärjestelmän kautta myös paluumuuttajia (inkeriläisiä) sekä perhesiteen perusteella oleskeluluvan saaneita henkilöitä. Kaikkiaan näitä maahanmuuttajia on noin 150 henkilöä vuodessa. Lisäksi avioliiton, työn ja opiskelun vuoksi Tampereelle itsenäisesti muuttavia on vuosittain noin 200 henkilöä. (Tampereen kaupunki i.a.)

Itsenäisesti Tampereelle muuttaneiden oleskeluluvan saaneiden ihmisten sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään alueellisissa palveluissa. Pakolaistaustaisille muuttajille on tarjolla kotouttavan sosiaalityön palveluja kolmen vuoden ajan, paluumuuttajien asiointiaika näiden palveluiden piirissä on noin puoli vuotta. (Tampereen kaupunki i.a.)

Aluksi uusille maahanmuuttajille tehdään alkukartoitus, jossa haastattelun, osaamiskartoituksen ja tarvittaessa kielitestin avulla selvitetään tulijan koulutustausta, työkokemus, kielitaito ja muut täällä elämiseen vaikuttavat asiat. Tämä haastattelu tehdään kielellä, jonka asiakas hyvin ymmärtää. Alkukartoituksessa annetaan tietoa suomen kielen kurseista, työllistymisestä, kouluttautumisesta ja Tampereelta saatavista palveluista. Kartoituksia tekevät Pirkanmaan TE-toimisto, Tampereen maahanmuuttajaneuvonta ja pakolaisille sekä paluumuuttajille Kotouttavan sosiaalityön palvelut. (Infopankki i.a.) Alkukartoituksen perusteella asiakkaalle tehdään hänen tarpeitaan vastaava kotoutumissuunnitelma, joka tukee hänen kotoutumistaan suomalaiseen yhteiskuntaan, kuitenkin ohjaamalla ja kannustamalla itsenäiseen ja omaehtoiseen selviytymiseen. (Tampereen kaupunki i.a.)

Tampereen kaupungin organisaatiossa kotouttavan sosiaalityön palvelut kuuluvat Aikuisten sosiaalipalvelut -tuotantoyksikköön Avopalvelujen tuotantoalueelle ja ne toimivat samojen ammatillisten ja eettisten periaatteiden mukaan kuin aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen palvelut. (Tampereen kaupunki i.a.)

Tampereella on tehty paljon työtä lasten ja nuorten maahanmuuttajien kotoutumiseksi. Tampereella toimii mm Tyttöjen talo matalan kynnyksen kohtaamispaikkana eritaustaisille tytöille ja Kølvi-toiminta järjestää liikunta- ja harrastustoimintaa eritaustaisille nuorille. Maahanmuuttajanuorten koulutusta on kehitetty, jotta he saisivat yhdenvertaiset koulutusmahdollisuudet. (Tampereen kaupunki i.a.)

### 3.6 Pakolaisten määrä maailmassa kasvaa

Sodat, konfliktit ja pakolaisongelma ovat nousseet lähes päivittäisiksi puheenaiheiksi. Viime vuosina varsinkin syyrialaisien hätä on saanut mediassa paljon tilaa ja ihmisten auttamishalu heitä kohtaan on herännyt. Tämä näkyy viime vuoden kuntapaikkojen jaossa. Helsingin Sanomien toimittajan Tuija Sorjasen mukaan Työ- ja elinkeinoministe-

riön erityisasiantuntija Jaana Suokonautio oli sanonut kuntapaikkoja löytyneen hyvin vuonna 2014 tulleille syyrialaisille kiintiöpakolaisille. Suokonaution mukaan syyrialais-ten oli helpompi saada paikkoja kuin muiden pakolaisten. Syyrian sisällissodan takia Suomen tavanomaista vuotuista kiintiöpakolaismäärää nostettiin 750 pakolaisesta 1050 kiintiöpakolaiseen. Kuntapaikkahalukkuuteen saattoi vaikuttaa myös valtion kunnille myöntämä lisätuki pakolaisten vastaanottoon. (Sorjanen 2014.)

**Kotouttamistyötä tarvitaan.**

## 4 VAPAAEHTOISTYÖ

Vapaaehtoistyö on tänä päivänä monesti keskustelujen aiheena. Kuntien ja seurakuntien resurssien vähentyessä vapaaehtoisia kaivataan täydentämään ja tukemaan työntekijöiden työpanosta varsinkin ihmisten kanssa tehtävässä työssä.

### 4.1 Vapaaehtoistyön määrittely

Vapaaehtoistyön juuret ovat paitsi kaukana historiassa myös syvällä ihmisyydessä. Vapaaehtoistyötä on oletettavasti ollut kaikissa yhteiskunnissa kaikkina aikoina. (Mykkänen-Hänninen 2007, 12.) Vapaaehtoistyöstä ja sen toiminta-alueesta käytetään monenlaisia nimityksiä. Näitä ovat esimerkiksi kolmas sektori, hyväntekeväisyyssektori, voittoa tavoittelematon sektori tai välittävät verkostot ja kansalaisyhteiskunta. (Lahtinen 2003, 11.)

Mykkänen-Hänninen käyttää vapaaehtoistyöstä sen luonnetta hyvin kuvaavaa sanaa maallikkoauttaminen. Vapaaehtoistyötä tehdään tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin, omaa elämäkokemusta ja persoonallisuutta hyödyntäen. Siitä käytetään myös termiä vapaaehtoistoiminta, joka korostaa sitä, ettei vapaaehtoinen ole työntekijä. Mykkänen-Hänninen viittaa Karjalainen-Saranpään (2002) teokseen, jossa verrataan ammattilaisen ja vapaaehtoisen roolia. (Mykkänen-Hänninen 2007, 12.)

Ammattilaisen tehtäviin usein kuuluu hoitoarvioiden ja diagnoosien tekeminen koulutuksen tuoman teoriapohjaisen tiedon ja sen tuoman ymmärryksen perusteella, kun taas vapaaehtoinen toimii rinnalla kulkijana ja kuuntelijana, ilman hoitovastuuta. Tärkeimpiä vapaaehtoisen työvälineitä ovat oma persoona ja taito läsnä olevaan kohtaamiseen. Tehtävään häntä ei velvoita perhe- tai läheissuhteet eikä palkkatyö. (Mykkänen-Hänninen 2007, 12.)

### 4.2 Vapaaehtoistyön rooli palvelujärjestelmässä

Riitta Mykkänen-Hänninen (2007) pohtii teoksessaan Vapaaehtoistyön rajapinnoilla vapaaehtoistyön paikkaa ja merkitystä tulevaisuuden yhteiskunnassa osana palvelujär-

jestelmää. Kolmannen sektorin ja julkisen yhteiskunnan välinen työn- ja vastuualueiden jako on viime vuosina ollut ajankohtainen keskustelunaihe mediassakin.

Vapaaehtoistyöllä on kaksi yhteiskunnallista tehtävää: Se toimii syrjäytymisen ehkäisijänä tarjotessaan osallistumismahdollisuuksia mielekästä tekemistä esimerkiksi työttömälle tai eläkeläiselle. (Mykkänen-Hänninen 2007, 5–9.) Myös Laimio & Välimäen mukaan vapaaehtoistoiminta voi olla osallistava vaikuttamiskanava, joka edistää sosiaalista yhteenkuuluvuutta ja aktiivista kansalaisuutta” (Laimio & Välimäki 2011, 8). Toiseksi se on tarpeellinen hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmän lisäresurssi. Kolmas sektori eli järjestöt ja seurakunta tuottavat paljon sosiaali- ja terveyspalveluja, joilla on tärkeä yhteiskunnallinen rooli. Valtio tukee Raha-automaattiyhdistyksen kautta vapaaehtoistyötä tekeviä järjestöjä ja näissä järjestöissä toimii noin 250 000 vapaaehtoistyöntekijää. (Mykkänen-Hänninen 2007,5–9.)

Lahtisen (2003) mukaan vapaaehtoistyössä autetaan ihmisiä ennen virallisen tahon muukaantuloa, muun muassa vanhustenhoidossa, mielenterveyspotilaiden läihoidossa tai vammaisten kotihoidossa. Virallinen sektori ja kolmas sektori ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja toisistaan riippuvaisia. Ne eivät ole vastakohtaisia hoitomuotoja vaan toistensa täydentäjiä. (Lahtinen 2003, 12.)

Vaikka vapaaehtoistyötä on Suomessakin tehty vuosisatojen ajan, suomalaista kirjallisuutta siitä ei ole aiempina vuosina ollut juuri ollenkaan. Vertais- ja vapaaehtoistoiminnan kehittämishanke Versovassa (2007–2011) todettiin tämä ja toteutettiin opas ”Vertaistoiminta kehittyy”, joka julkaistiin Euroopan vapaaehtoistoiminnan vuonna 2011. Vapaaehtoistyön kehitys Suomessa oli keskittynyt kunkin järjestön oman vapaaehtoistoiminnan toteuttamiseen. Hankkeessa nähtiin tarpeelliseksi kehittää yleisemmin sovellettavia malleja vapaaehtoistoimintaa organisoivien taustayhteisöjen rakenteiden ja toimintamallien suunnittelun avuksi. Versova -hankkeen tavoitteena oli vertaistuki- ja vapaaehtoistoiminnan kehittäminen ja arvostuksen lisääminen osana julkisen ja kolmannen sektorin yhteiskunnallista hyvinvointitehtävää. (Laimio & Välimäki 2011, 8.)

Vapaaehtoistoiminnan toteuttaminen yhteisössä, jossa on myös työntekijöitä, tuo mukanaan asioita, jotka on tärkeä ottaa huomioon. VETY eli Vapaaehtoistyö yleishyödyllisessä yhteisössä –hanke (2012 – 2014) oli Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskuksen toteuttama ja Euroopan aluekehitysrahaston rahoittama kehittämishanke, joka tuotti op-



paan tällaisille toimijoille. Oppaan mukaan vapaaehtoistoiminnan aloittamista mietittäessä, siitä kannattaa keskustella avoimesti työyhteisössä ja luoda pelisäännöt ja toimintamallit, jotka ovat kaikkien tiedossa. Näihin voidaan sisällyttää esimerkiksi vapaaehtoistyön palkattomuus, vakuutukset, luottamuksellisuus, pulmatilanteiden ratkaisutavat, yhteisön yleiset periaatteet, arvot ja toimintaohjeet. Aluksi on hyvä miettiä myös rekrytointikäytännöt; kuka rekrytoi, kuka haastattelee, haastattelukysymykset ja vapaaehtoisen sopimus. Uudelle vapaaehtoiselle olisi hyvä antaa selkeästi koottu tietopaketti omasta organisaatiosta ja sen vapaaehtoistoiminnasta. Tällaisesta Vapaaehtoisen oppaasta on hyötyä paitsi vapaaehtoiselle myös työyhteisölle. (Kaila (toim.) 2014.)

#### 4.3 Vapaaehtoistyön motiivit ja anti

Pirkko Lahtisen (2003) mielenterveysseuran tukihenkilöille tekemän tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyöhön lähtemisen tärkeimpiä motiiveja olivat elämään tulleen tyhjän tilan täyttäminen, entiset kokemukset auttamistyöstä, halu oppia uutta ja kutsumuksellisuus. Elämään voi tulla tyhjä tila eläkkeelle jäämisen tai työttömäksi joutumisen kautta. Myös työajan lyheneminen, lasten kotoa pois muutto tai oman ansiotyön haasteettomuus loivat tilaa vapaaehtoistyölle. Ihmisläheisissä töissä olleet halusivat jatkaa kuuntelevaa ja lähellä olevaa auttamistyötä. Oppimishalun motiivikseen sanoneet halusivat oppia uusia asioita ihmisestä ja auttamisesta sekä kasvaa ihmisenä. (Lahtinen 2003,20–23.)

Oma vapaaehtoistyöhön lähtemisen motiivini oli auttamishalun lisäksi halu kokeilla omia resursseja. Vapaaehtoistyössä oppii monenlaisia taitoja – riippuen tietenkin työtehtävistä. Itse olen oppinut muun muassa kokouskäytäntöjä, käytännön asioiden tekemistä ja organisointia, talkooryhmien vetäjänä hieman johtamiskulttuuriakin jne. Pitkään lasten kanssa kotona olleena vapaaehtoistyö oli tarpeellinen ponnahduslauta koulutukseen ja mahdollisesti työelämään. Lisäksi vapaaehtoistyö saa tekijänsä tuntemaan itsensä tarpeelliseksi.

#### 4.4 Vapaaehtoistyöntekijän sitouttaminen

Vapaaehtoisen palkka on kiitos. Se on tärkein tapa kannustaa ja pitää mukana toiminnassa. Kiitoksen voi esittää monella tavalla; yksityisesti tai julkisemmin. Pieni muista-

minen silloin tällöin, esimerkiksi kortti, kiitoskirje, kukkia, kahvit, lounas tai vapaaehtoisille järjestetty retki voi olla tärkeä sitouttaja. Isoissa projekteissa on asiallista osoittaa kiitos myös vapaaehtoisen perheenjäsenille, jotka ovat antaneet tukensa työlle mahdollistamalla vapaaehtoisen työskentelyn. (Karreinen 2013, 79–80.)

Vuorovaikutus ja työnohjaustilanteet toisten vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa luovat yhteenkuuluvaisuuden tunnetta ja antavat tilaisuuden keskustella tehtävissä kohdatuista vaihtoehtoisuuden piiriin kuuluvista asioista ja kokemuksista. Tieto, kokemus ja ajatustenvaihto tukevat vapaaehtoista, tuovat uusia näköaloja ja selkeyttävät toiminnan rajoja. Vapaaehtoiselle on myös tärkeää saada olla tiiviissä kontaktissa ammattilaisen kanssa, että mahdollisten vaikeuksien tullen hänellä on ammattilaisen tiedollinen ja empaattinen tuki käytettävissä. Tieto siitä, että tukea on tarvittaessa saatavilla, keventää vapaaehtoisen henkistä kuormitusta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 62–64.) Vapaaehtoiset on hyvä kutsua mukaan myös henkilökunnan virkistystilaisuuksiin ja koulutuksiin. Se lisää yhteenkuuluvaisuuden tunnetta ja sitouttaa vapaaehtoista organisaatioon. (Kaila 2014, 59.)

Koulutus on myös hyvä tapa motivoida ja sitouttaa vapaaehtoista tehtäviinsä. Vapaaehtoinen tuntee koulutettuna itsensä ja työnsä tärkeämmäksi. Joissakin tehtävissä koulutus on välttämätöntäkin, että tehtävät tulevat asianmukaisesti suoritetuiksi. Koulutusten täytyy kuitenkin liittyä vapaaehtoistehtävään, ettei niitä lasketa verotettavaksi eduksi. Vapaaehtoiset voivat myös toimia toistensa kouluttajina. (Kaila 2014, 60.)

Vapaaehtoisen arvostusta voidaan osoittaa myös palautteen antamisena ja pyytämisenä. Jäsenkyselyt ovat yksi tapa saada palautetta. Aktiiviset vapaaehtoiset osallistuvat mielellään myös työn suunnitteluun, jossa he voivat käyttää luovuuttaan ja jättää näin omaa kädenjälkeään organisaation työhön. Jos työ on projektiluontoista, työn jatkuvuuden vuoksi on tärkeää pyytää aktiiveja osallistumaan uudestaan toimintaan. Moni jättää tulematta, jos häntä ei pyydetä henkilökohtaisesti mukaan. Lisäksi on hyvä etsiä etukäteen nuorempia vastuunkantajia kasvamaan vanhenevien aktiivien rinnalle. (Halonen 2013, 53–54.)

## 5 PAKOLAISTEN VUOROVAIKUTUSSUHTEET

Opinnäytetyöni loppumetreillä vuorovaikutuksen noustua keskeiseksi käsitteeksi, ja etsiessäni tietoa siitä löysin Lotta Kokkosen lisensiaattityön ”Pakolaisten interpersonaaliset vuorovaikutussuhteet vieraassa maassa”. Kokkosen mukaan vuorovaikutussuhteiden kehittymiseen vaikuttaa kognitiivinen taso; kaikki se tieto, mikä henkilöllä on ympäristöstään ja esimerkiksi sen asenteista. Toiseksi siihen vaikuttavat monet tunnetason ilmiöt, esimerkiksi epävarmuus, hämmennys, pelko tai luottamus ja kolmanneksi toiminnan taso eli sosiaalinen tuki. Kokkonen pitää luottamuksen syntymistä vuorovaikutuksessa monitahoisena ja lisäselvitystä kaipaavana asiana. (Kokkonen 2006, 181–182.) Tämä luottamuksen syntyminen on avainasemassa myös tukihenkilön ja pakolaisen kohtaamisessa. Jos sitä ei synny, ei luonnollisesti synny myöskään ystävyysuhdetta, joka on edellytys tukihenkilösuhteen jatkumiselle.

Kokkonen on tehnyt aiheesta myös väitöskirjan ”Pakolaisten vuorovaikutussuhteet. Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiinnittymisestä uuteen sosiaaliseen ympäristöön”. Kokkonen tutkii, mikä merkitys erilaisilla ihmissuhteilla on pakolaiselle. Omaan etniseen tai kansalliseen ryhmään kuuluvat ystävät toimivat heidän oman kulttuurisen identiteettinsä ylläpitäjänä ja vertaistukena. Tärkeitä ovat myös niin sanotut heikot suhteet, jotka tarkoittavat suhteita viranomaisiin, naapureihin, lääkäreihin ja opettajiin tai poliisiin. Varsinkin opettajat ovat olleet hyvänä tukena pakolaisille. Pakolaiset toivoivat suomalaisia ystäviä, koska heidän koettiin auttavan kielen oppimisessa ja suomalaiseen yhteiskuntaan sopeutumisessa. Pakolaiset kokivat kuitenkin suomalaisiin tutustumisen vaikeaksi suomalaisten ennakkoluuloisuuden vuoksi ja luontevien tapaamispaikkojen vähyyden vuoksi. (Jyväskylän yliopisto 2010.) Ajattelen, että tukihenkilö voi olla tällainen heikko suhdekin, mutta parhaimmillaan ja toivottavasti suhteesta kehittyy vuosia kestävä ystävyys. Joka tapauksessa nämä ihmissuhteet ovat pakolaisena tänne muuttajalle kullanarvoisia.

Vaihda monta sanaa minun kanssani

Istu minun kanssani

Juo jotain kanssani

Kättele minua

Kaikki on ystävyyttä. (Almaspour 2007, 24)

## 6 TUPAHANKE

Tupa-hanke on EU:n Pakolaisrahaston rahoittama puolitoista vuotta kestävä hanke. Lyhenne tulee sanoista Tukea pakolaisille. Hankkeen toteuttajana on Tampereen seurakuntayhtymä, erityisesti Diakoniakeskus ja kumppaneina hankkeessa on Tampereen kaupunki, erityisesti Kotouttavan sosiaalityön palvelut sekä Diakonia-ammattikorkeakoulu. (Tampereen ev.lut.seurakunnat i.a.)

### 6.1 Hankkeen lähtökohdat

Tampereella pakolaisten virallinen kotouttaminen on tapahtunut viime vuoteen asti palkatun henkilökunnan voimin. Kaupungin kotouttavan sosiaalitoimen resurssit ovat kuitenkin rajalliset ja nähtiin, että lisätoimet kotoutumisen tukemiseksi olisivat tarpeen. Tämä on nähty muuallakin Euroopassa pakolaisten määrän kasvaessa. Kansainvälinen katolinen siirtolaiskomissio (ICMC) käynnisti EU:n alueella toimivan pakolaisten suojeluun ja vastaanottoon sitoutuneiden toimijoiden verkottumishojelman, SHARE-hankkeen 2012 ”Cities that care, Cities that Share”. (European Resettlement Network i.a.) Tampereen kaupunki on mukana SHARE- hankkeessa ja pakolaisten kotouttamisesta vastaavat viranomaiset kävivät tutustumassa Sheffieldin kaupungin kotouttamisprosessiin ja siellä järjestettyyn vapaaehtoistyöhön, joka kuuluu kiinteänä osana viranomaistyöhön. Tämä käynti innoitti kehittämään Tampereellekin vastaavaa toimintaa. (Hankesuunnitelma 2013.)

### 6.2 Hankkeen kuvausta

Hankkeessa pyritään luomaan pakolaisten kotoutumista edistävä vapaaehtoistoimintaan perustuva malli, joka toimii lisäresurssina ja kiinteässä yhteydessä virallisen kotoutumisen kanssa (Hankesuunnitelma 2013).

Hanke kestää 1,5 vuotta ja sen tavoitteena on rekrytoida ja kouluttaa vapaaehtoisia toimimaan Tampereelle muuttavien kiintiöpakolaisten tukihenkilöinä ja pienryhmien vetäjinä. Tukihenkilön tehtävänä on tutustuttaa tulijoita asuinympäristöönsä ja suomalaiseen elämäntapaan; palveluihin, harrastuksiin ja sosiaalisiin verkostoihin. Alkuvaiheessa on

tärkeää saada tutustua myös paikallisiin ihmisiin, etteivät kontaktit olisi pelkästään viranomaiskontakteja. (Tampereen ev.lut.seurakunnat i.a.)

Vapaaehtoiset tukihenkilöt saavat tehtävänsä koulutuksen ja todistuksen osallistumisestaan (Tampereen ev.lut.seurakunnat i.a.). Hankkeessa käytetään termiä ”tukihenkilö” vapaaehtoisesta, jolla on jo tuettava perhe tai yksin tullut pakolainen. ”Vapaaehtoisiksi” kutsutaan heitä, jotka odottavat ”omaa” tuettavaa saapuvaksi.

### 6.3 Hankkeen hyötyjä ja tavoitteita

Tärkeimpänä ensi tavoitteena on, että jokainen Tampereelle saapuva kiintiöpakolaisperhe saa heti alusta lähtien tukihenkilö. Tavoite oli tammikuussa saavutettu. (Pirttijärvi 2015, 45.)

Hanke voi tuottaa taloudellista lisäarvoa, kun viranhaltijoiden aikaa säästyy vapaaehtoisten tehdessä sellaisia kotouttamiseen liittyviä toimenpiteitä, jotka eivät vaadi ammatillista osaamista. Tukihenkilönä voi toimia myös maahanmuuttaja, joka on jo kotoutumisprosessin läpi käynyt. Hänelle vapaaehtoistyö antaa paremmat mahdollisuudet kiinnittyä työelämään. Hanke tukee merkittävästi pakolaisten kotoutumista Tampereelle. Vuorovaikutus tukihenkilöiden ja tulijoiden kanssa lisää myös ulkomaalaismyönteistä ajattelua ja vähentää rasismia. (Hankesuunnitelma 2013.)

### 6.4 Tukihenkilöiden valmennuksesta

Tupa-hankkeen vapaaehtoisten tukihenkilöiden tehtävään perehdyttämisestä käytetään sanaa valmennus. Tukihenkilöiden rooli on tietoisesti haluttu pitää kumppanuuden, ystävyyden ja vierellä kulkijan tasolla. Tällaiseen tehtävään vapaaehtoisilla on matalampi kynnys sitoutua. Tukihenkilöille ei ole myöskään ikä-, koulutus- tai muita selkeitä rajoja tekijöitä eikä testejä. Hankekoordinaattori haastattelee vapaaehtoiset, kertoo tehtävän laadusta; haasteista ja iloista. Pakolaiset tulevat vaikeista olosuhteista ja he ovat kokeneet traumaattisia asioita, jotka jossain kotiutumisen vaiheessa todennäköisesti nousevat mieleen ja aiheuttavat monenlaisia oireita. Tukihenkilön tehtävänä ei kuitenkaan ole terapian antaminen, eikä hänellä tarvitse olla ammattitaitoa tai tietämystä traumaterapiasta. Mahdolliset ongelmat käsitellään niiden esiin tullessa hankehenkilökun-

nan toimesta. Tupa-hankkeen valmennuksessa perusajatuksena on ollut antaa kevyt tietopaketti vapaaehtoisuudesta, pakolaisuudesta ja kaupungin kotouttamistoimista. Valmennus on pitkälti perustunut vertaistukeen ja kokemusten jakamiseen. (Pirttijärvi 2015.)

Vuoden aikana valmennusta on järjestetty yhteensä 12 kertaa. Päävastuu valmennuksesta on diakoniasihteerillä. Valmennuksessa käytetään osittain työnhajaajakoulutuksesta saatuja elementtejä, mutta tärkeintä on kuitenkin vertaistuki ja toisten tukihenkilöiden kokemukset. Tukihenkilöille on annettu lyhyt vapaaehtoistoiminnasta kertova opas ja tapaamisten lisäksi koordinaattori pitää yhteyttä tukihenkilöihin ja tukiperhettä odottaviin vapaaehtoisiin sähköpostilla, puhelimella ja facebookin suljetun ryhmän kautta. Tukihenkilötyön matkakustannuksia kattamaan tukihenkilöt ovat saaneet bussikortit. (Pirttijärvi 2015, 45.)

Tukihenkilöille on jaettu hyödyllisiä internet-linkkejä (esimerkiksi selkokielen sanasto, arabian alkeet, perustietoa Suomesta -opas, uutiset) sekä kutsuja Tampereella eri tahojen järjestämiin maahanmuuttaja-aiheisiin tapahtumiin (muun muassa kaupungin järjestämä Syyria-info). Tukihenkilöillä on ollut mahdollisuus osallistua esimerkiksi MOD-kurssille ja SPR:n selkokielikurssille. (Pirttijärvi 2015,45.)

## 6.5 Hankkeen toteutuminen

Hankkeen käynnistymisen haasteena oli pakolaisten hidas saapuminen Tampereelle. Kun vapaaehtoisia oli saatu rekrytoitua, tehtävänsä orientoituneet olivat jo malttamattomia tapaamaan tuettavan perheensä ja tutustumaan heihin. Ensimmäinen kiintiöpakolaisryhmä saapui toukokuussa, kun hankkeen alkamisajankohta oli tammikuun alku. Ensimmäiset syyrialaiset tulivat vasta elokuussa. (Pirttijärvi 2014.) Tampereen kaupungin viestintäsivustolla on tiedotus, joka kertoo ensimmäisten syyrialaisien pakolaisten saapumisesta Tampereelle. Elokuun alussa oli saapunut lähes kaksikymmentä henkilöä ja lisää odotettiin saapuvaksi syksyn mittaan, yhteensä 50 henkilöä. Ensimmäiset tulijat olivat tiedotteen mukaan pääasiassa nuoria lapsiperheitä, jotka ovat lähtöisin erilaisista asuinympäristöistä, sekä maaseudulta että kaupungeista. Perheet sijoitettiin asumaan ympäri Tamperetta ELY-keskuksen hankkimiin vuokra-asuntoihin. Heitä varten oli siis

Tupa-hankkeen kautta tukihenkilöiden verkosto valmiina opastamaan heitä suomalaiseen yhteiskuntaan tutustumisessa ja auttamaan kotoutumisessa. (Ala-Honkola 2014.)

Syyskuun lopussa hankkeen väliraporttia tehtäessä mukana oli 63 kiintiöpakolaista, kaikki siihen asti saapuneet.

## 6.6 Suurella sydämellä

Tupa-hankkeen rekrytointi on suurelta osin tapahtunut Suurella sydämellä –sivuston kautta. Haastateltavan vastaus kysyttäessä, kuinka hän oli löytänyt Tupa-hankkeen:

Varmaan senkin niinku ihan sattumalta sieltä, et mää itse asiassa varmaan silloin googletin, että vapaaehtoistyöt ja se silloin tarjosi tiettyjä paikkoja ja se oli varmaan niinkun ensimmäiseksi tämä Suurella Sydämellä -toiminta.

Suurella sydämellä on Tampereen seurakuntayhtymässä syksyllä 2006 lanseerattu vapaaehtoistyökonsepti ja rekrytointimalli internetissä. Alun perin se suunnattiin erityisesti nuorille aikuisille. Ensimmäisenä kokonaisuena vuonna vapaaehtoisia saatiin noin 400, vuotta myöhemmin mukana oli jo lähes kaksi tuhatta vapaaehtoista. Malli levisi myös muualle Suomeen. (Silfverhuth 2013, 331.)

Vapaaehtoistyötä tekevät yhdistykset ovat luoneet omia eettisiä ohjeistuksia työn tekemiseen. Suurella sydämellä sivuston eettisiin periaatteisiin kuuluu vapaaehtoisuus, tasa-arvoisuus, vastavuoroisuus, autettavan ehdoilla toimiminen, erilaisuuden kohtaaminen, ei-ammattimaisuus, oikeus tukeen ja ohjaukseen, palkattomuus, luotettavuus ja sitoutuminen, vaitiolovelvollisuus. Nämä eettiset periaatteet koskevat siis myös Tupa-hankkeen vapaaehtoisia. (Suurella sydämellä 2015.)

Kaikki ovat tulleet toimintaan omasta halustaan, oli sen perimmäinen syy mikä tahansa. Olennaista on halu auttaa toista ihmistä ja olla mukana toiminnassa. Työstä ei makseta rahallista korvausta. Suurella Sydämellä -vapaaehtoistoiminnassa auttajat auttavat ovat tasa-arvoisia muistaen, että auttajan ja autettavan roolit voivat muuttua joskus toisinpäin. (Suurella sydämellä 2015.)

Suurella sydämellä -toiminta on vastavuoroista toimintaa, jossa jokainen osapuoli tuo vuorovaikutukseen oman panoksensa ja saa myös itselleen sosiaalista pääomaa. Vapaaehtoinen ei tee päätöksiä toisen puolesta, vaan toimii auttajana, rinnalla kulkijana, tarvittaessa kuuntelijana ja tukena. Suurella Sydämellä -vapaaehtoinen tietää ja ymmärtää sen, että vapaaehtoistyössä kohdattavat ihmiset voivat tulla hyvin erilaisista taustoista, eivätkä mielipiteet, elämäntavat tai -arvot aina kohtaa. Varsinkin pakolaisten tukihenkilöille tämä on eteen tuleva asia. Vapaaehtoinen ei kannan virallista vastuuta työstään, eikä hänellä tarvitse olla erityistä ammatillista tai koulutuksellista taustaa. Vastuu on viime kädessä ammattilaisella. Vapaaehtoinen toimii osana tuettavan, ammattityöntekijöiden, omaisten ja ystävien verkostoa. (Suurella sydämellä 2015.)

Suurella Sydämellä -vapaaehtoisella on oikeus saada perehdytystä, tukea ja ohjausta oman paikkakuntansa koordinaattorilta. Vapaaehtoisella on oikeus määritellä, milloin hän on käytettävissä. On tärkeää osata kieltäytyä tehtävästä, jos kokee, että toimintaa on liikaa ja on vaarana uupua, mutta toisaalta on myös tärkeätä, että jos vapaaehtoinen lupaa tulla johonkin toimintoon, niin hän pyrkii myös tulemaan, tai ilmoittaa pakottavasta esteestä. Vapaaehtoinen on vaitiolovelvollinen vapaaehtoistyössä kohtaamistaan asioista, mutta hänellä on oikeus ja velvollisuuskin keskustella ongelmatilanteista ammattilaisen kanssa. (Suurella sydämellä 2015.)



## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa kerron haastattelujen ja kyselyn tuloksista. Seuraavassa luvussa kokoan saaduista vastauksista yhteenvetoa.

### 7.1 Haastattelujen tulokset

Haastattelin kolmea tukihenkilöä; A, B ja C. Haastattelut olivat vapaamuotoisia teema-haastatteluja tukihenkilötyöstä ja valmennuksesta. Haastatteluissa keskityttiin teeman puitteissa hieman eri asioihin haastateltujen erilaisten kokemusten mukaan.

#### 7.1.1 Asioiden hoitoa ja seurustelua

Haastateltavien mielestä tukihenkilötyö oli ollut antoisaa.. He olivat ystäväystyneet perheiden kanssa ja kokivat, että tämä ystävyys tulee säilymään. Haasteita heillä oli ollut, mutta kekseliäisyydellä ja luovuudella monet asiat olivat selvinneet. B:llä ja C:llä oli työpari, jonka kanssa yhteistyö sujui hyvin. A:n ”epävirallisena työparina” oli puoliso. Työpari toimi myös vertaistukena sekä työnohjauksellisena keskustelukumppanina.

B kertoi, että kotouttava sosiaalitoimi on hoitanut maahanmuuttajien asiat hyvin. Tuettavalla perheellä on kuitenkin paljon asioita, joita pitää hoitaa ja käydä monessa eri paikassa. Tukihenkilö tarkistaa saapuneista kirjeistä, mihin pitää milloinkin mennä. Kotouttava sosiaalitoimi pitää muuttajille ensi viikkoina paljon infotilaisuuksia, joissa perehdytetään suomalaiseen yhteiskuntaan. Olisi hyvä tietää, mistä asioista perheelle on kerrottu, että tukihenkilön olisi helpompi keskustella mahdollisesti ymmärtämättä jääneistä asioista. Haastateltava pelkisti asioiden hoitosuunnitelman näin:

Sosiaalitoimisto hoitaa tärkeät, tukihenkilö ”kivat” asiat.

Kivojen asioiden lisäksi tukihenkilölle tulee vastaan myös haasteellisempia tehtäviä. B:lle ja monelle muulle päänvaivaa tuottanut asia on ollut netti- ja puhelinliittymien hankinta. Liittymänomistajan pitäisi hoitaa asiat henkilökohtaisesti, mutta niin kuin haastateltava sanoi: ”Soneran jutut eivät ole arabiaksi.”

### 7.1.2 Valmennus ja tukihenkilön toivotut ominaisuudet

A ja B olivat suhteellisen tyytyväisiä saamaansa valmennukseen, vaikka toisaalta kokivat sen olleen melko vähäistä. B ei ollut osannut odottaakaan varsinaista valmennusta, ainoastaan vertaistukea. Molemmat kokivat, että sosiaalitoimiston infot ja Syyriasta kertova infotilaisuus kirjastossa olivat olleet hyödyllisiä. Lisäksi he kaipasivat parempaa kommunikaatiomahdollisuutta sosiaalitoimiston kanssa ja perehdytystä esimerkiksi pakolaisen kotoutumiskaareen. Toisaalta matkan varrella ei ollut tullut esiin asioita, joihin tukihenkilöt olisivat halunneet saada tietoa etukäteen ja jotka olisi ollut mahdollista valmennuksessa kertoa. Suunniteltu ohjelma tukihenkilötapaamisiin ei saanut varauksentonta kannatusta. Suurin merkitys ja anti oli toisten tukihenkilöiden kokemusten kuuntelu ja niistä oppiminen.

C ei ollut aikatauluongelmien vuoksi osallistunut kuin yhteen tapaamiseen, joten hän ei osannut arvioida sitä.

Sitoutuminen tehtävään tapahtui kaikkien haastateltujen osalta sitoutumisella ja ystävyyshetimitisellä perheeseen, ei organisaatioon. Valmennuksella ja vertaistapaamisilla ei ollut siihen olennaista merkitystä.

B ja C sanoivat, että tukihenkilöllä ei tarvitse olla erityistaitoja, mutta avarakatseisuus ja joustavuus sekä ”sosiaalinen pelisilmä” ovat tärkeitä ominaisuuksia. Vuorovaikutustaidot ja jonkinlainen ymmärrys eri kulttuureista ovat asioita, joihin kannattaa valmennuksessa heidän mielestään panostaa.

Parasta on olla rohkeesti ja reippaasti omana itsenään ja pitää haluta oikeasti auttaa.

A ja B kokivat, että omasta ulkomailla olostaa on ollut hyötyä tässä työssä. On helpompi samaistua tuettavan asemaan, kun on kokemusta vieraalla maalla olostaa. C koki myös, että omista psykologian opinnoista on ollut hyötyä kohtaamisessa ja kommunikoinnissa. C korosti tasa-arvoista ja vastavuoroista kohtaamista; tukihenkilö on ystävä, ei auttaja, jolloin molemmat antavat ja saavat toisiltaan. C nosti esiin myös kulttuurien erilaisuuden siinä mielessä, että itämaisissa kulttuureissa merkittävä asia on niin sanottu kasvojen menettäminen. Jos tukihenkilö tahtomattaan esimerkiksi nolaa pakolaisen, yhteistyö tämän jälkeen on todella haasteellista tai mahdotonta.

### 7.1.3 Pienryhmät ja sosiaalinen verkosto

Keskustelimme myös hankkeen suunnitelmassa olleesta tavoitteesta pienryhmien luomisesta maahanmuuttajien kesken, mutta se tuntui olevan aikataulullisesti hankala järjestää tässä vaiheessa, kun asiointimenoja on paljon.

A:n ja C:n tuettavat perheet olivat löytäneet sosiaalista verkostoa, mutta B kertoi perheen olevan sitä mieltä, että he eivät tarvitse muita ystäviä kuin tämän tukihenkilöparin. Sosiaalisen verkoston luomista vaikeuttaa myös se, että perheen äiti jää yleensä kotiin ja mies lähtee mukaan muun muassa kirpputoreille. Kaiken kaikkiaan haastateltavan mielestä tukihenkilö on perheelle tärkeä henkireikä!

## 7.2 Kyselytutkimuksen tulokset

Kyselyyn vastasi 18 tukihenkilöä. Kysely toimitettiin 30 henkilölle, joten vastausprosentiksi tuli 60. Kyselyä ei voitu suorittaa samaan aikaan kaikille henkilölle, koska hanke käynnistyi vähitellen pakolaisten saapumisen viivästymisen vuoksi. Osa sai kyselylomakkeen henkilökohtaisesti tukihenkilötapaamisissa, lopuille lähetettiin se sähköpostilla. Kyselyn tuloksiin vaikuttaa se, kuinka kauan tukihenkilö oli ehtinyt toimia tehtävässään.

### 7.2.1 Taustatietoja

Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma oli seuraavanlainen: 20–30-vuotiaita vastaajia oli kahdeksan, 30–40-vuotiaita vastaajia oli viisi, 40–50-vuotiaita oli kaksi, 50–60-vuotiaita ei ollut vastanneissa yhtään ja yli 60-vuotiaita oli kolme. Vastaajien ikähaarukka oli 22:sta 68:saan.

Kaikki vastaajat kertoivat olevansa englanninkielen taitoisia. Kahdeksan vastaajaa osasi puhua myös ruotsin, viisi saksan, kaksi ranskan ja kolme italian kieltä. Lisäksi yksi osasi swahilia, yksi hollantia ja yksi espanjaa.

Vastaajien elämäntilanteet vaihtelivat siten, että kaksi vastaajaa kertoi olevansa kokopäivätyössä ja viisi oli osa-aikatyössä. Yksi vastaajista oli työtön, kuusi opiskeli. Vastaajista kolme oli eläkkeellä ja kaksi kotona; hoitovapaalla ja kotiäitinä.

### 7.2.2 Rekrytointi

Kaksi kolmasosaa eli 10 vastaajaa olivat saaneet tiedon internetistä, kolme sanomalehdestä, neljä tuttavalta ja kaksi jostain muualta.

Selkeästi tärkeimmäksi syyksi hakeutua tukihenkilöksi näyttäytyi lähimmäisenrakkaus eli halu auttaa. Tämän vaihtoehdon valitsi lähes kaikki (17/18). Seuraavaksi tärkeimmät motiivit olivat kiinnostus kulttuureihin, jonka valitsi puolet vastaajista – yhdeksän kahdeksastatoista. Mielekkään tekemisen löytäminen oli tärkeätä yhdelle kolmasosalle eli viidelle vastaajalle. Kaksi vastaajaa kertoi kielitaidon kartuttamisen olleen yhtenä motiivina. Kolme vastaajaa valitsi vaihtoehdon ”joku muu”. Heistä yksi halusi nähdä, mitä maahanmuuttajatyö on käytännössä ja yksi halusi saada omaa tekemistä lastenhoidon oheen ja kolmas kertoi olevansa hoitovapaalla.

Mahdollisuutta valita useampi vastausvaihtoehto käytettiin niin, että viisi vastaajaa valitsi kolme vaihtoehtoa, kuusi vastaajaa valitsi kaksi vaihtoehtoa. Neljälle vastaajalle auttamisenhalu oli ainoa ilmoitettu motiivi ja yhdelle ainoa syy oli kiinnostus kulttuureihin

Valmennukselta odotettiin eniten tietoa tukihenkilötoiminnan käytännöistä (17/18) ja taustatietoa pakolaisuuden kokemisesta (13/18). Kahdeksan kaipasi tietoa kulttuureista, kuusi vastaajaa odotti tietoa vapaaehtoistoiminnan periaatteista ja yksi halusi tutustua maahanmuuttotyön käytäntöihin.

### 7.2.3 Tapaamiset

Puolet vastaajista (9/18) kertoi tapaavansa perheen kanssa noin kahden viikon välein. Kaksi tukihenkilöä tapasi perhettä useammin kuin kerran viikossa, viisi vastaajaa kohtasi tuettavansa kerran viikossa ja viidellä tapaamiskerrat olivat harvemmin kuin kahden

viikon välein. Yksi vastaajista vastasi sekä kohtaan c) ja d), koska tapaamiset ajan kuluessa harvenivat.

Tapaamisten yleisin kesto oli kahdesta kolmeen tuntia. Puolet vastaajista kertoi näin. Kuudella vastaajalla tapaamiset kestivät yleensä yhdestä kahteen tuntia. Viimeisessä vaihtoehdossa lomakkeeseen oli jäänyt virhe. Kohdan d) olisi pitänyt olla ”Yli kolme tuntia”, mutta lomakkeessa viimeinen vaihtoehto oli ”Yli kaksi tuntia”. Tämän vaihtoehdon valitsi kolme vastaajaa.

Kymmenellä kyselyyn vastanneella ei ollut isompia ongelmia kielen kanssa. Yhdeksän heistä käytti kommunikointiinsa englantia, yksi swahilia. Seitsemällä ei ollut yhteistä kieltä joten he joutuivat pääosin selviytymään käyttämällä kehonkieltä, viittomia ja kuvakortteja sekä piirtämällä. Internetin kääntäjä-toiminnot ja englanti-arabia -sanakirja oli joillakin apuna. Kaksi kertoi käyttäneensä jonkin verran tulkkia.

Tapaamiset ovat sisältäneet tutustumista suomalaiseen elämänmuotoon ja lähiympäristöön, asioinnissa auttamista ja seurustelua. Pääpaino on ollut puolin tai toisin kyläilyssä, johon on liittynyt ruokailua, kahvittelua ja juttelua. Lapsiperheissä tukihenkilöt ovat leikkineet lasten kanssa, olleet pulkkamäessä, luistelemassa, pelanneet pallopelejä, pyöräilleet ja yksi tukihenkilö kertoo leiponeensa pipareita ja joulutorttuja. Bussilla kulkeamisen opettelu, kauppoihin, kirpputoreihin, kirjastoihin ja virastoihin tutustuminen ja isommissa hankinnoissa (pesukone, sohva, nettiyhteys) avustaminen on ollut monella ohjelmassa. Viisi vastaajaa mainitsee opettaneensa perheenjäsenille suomenkieltä ja neljä kertoo auttaneensa tukiperhettään asioinnissa virastossa tai terveyskeskuksessa.

Puolet vastaajista kertoo, että tuettava ei ole löytänyt sosiaalista verkostoa tukihenkilön kautta. Yksi vastaaja on ilmoittanut perheen äidin suomen kurssille, mutta ei tiedä, onko hän käynyt. Kolme perhettä on tutustuttanut tukiperhettä omiin ystäviinsä ja sukulaisiinsa, mutta tapaamiset ovat tapahtuneet tukihenkilön kautta. Viisi perhettä on löytänyt seuraa naapurustosta, kielikursseilta tai seurakunnasta tai etsinyt kontakteja muun muassa facebook verkkopalvelusta.

#### 7.2.4 Valmennus

Kolmetoista vastaajaa kuudestatoista oli sitä mieltä, että valmennus oli ollut riittävää. Kaikki eivät olleet ehtineet valmennukseen mukaan, ja asiat oli käsitelty yksilötapaamisessa. Yksi vastaaja olisi halunnut lisää kieli- ja kulttuuriopetusta ja toinen kertoo alussa halunneensa tietoa kotoutumisprosessista ja mahdollisista ongelmista muuttamisen jälkeen. Erään vastaajan mielestä parasta valmennusta oli kuulla muiden kokemuksia. Kiihosta sai myös Metsossa pidetty Syyria-info ja vastaavaa suositeltiin pidettäväksi tuleville tukihenkilöille. Lisäksi toiveena oli kirjallinen tietopaketti ja vinkkilista.

Tupa-tapaamisissa parasta oli kuulla muiden kokemuksia; niistä sai vinkkejä siihen, miten kannattaa toimia ja mitä on tulossa. Kattavan tietopaketin sain Syyria-infosta ja koin sen erittäin hyödylliseksi. Sen sisältöinen luento olisi hyvä olla tarjolla tulevillekin vapaaehtoisille. Ehkä valmennukseen voisi liittää jotain kirjallista tietopakettia, vinkkilistaa ym.

Eräs vastaajista kiteytti valmennuksen tarpeen seuraavasti:

Saimme varmasti sen tiedon etukäteen, mikä ylipäätään oli saatavissa.

Tarvittavaa tietoa voi etsiä itsekkin, kertoo yksi vastaajista ja jatkaa:

Vapaaehtoistyö pysyy rentona, kun ei ole liian muodollista.

#### 7.2.5 Koetut ongelmatilanteet

Viisi vastaajaa kertoo, ettei heillä ole ollut lainkaan ongelmatilanteita. Yhdeksällä oli pieniä ongelmia, lähinnä kommunikaation vuoksi, kun he eivät ymmärtäneet toisiaan.

Esimerkiksi lapsi halusi laittaa minun kaulakoruni takaisin minun kaulaani, mutta laitoin sen itse. Hän tulkitsi sen niin, että luulin, että hän haluaa ottaa korun minulta, mutta en tietenkään ajatellut niin.

Rahankäyttö ja sen pyytäminen tukihenkilöltä tuotti ongelmaa kahdessa perheessä. Epävarmuutta aiheutti myös se, että tukihenkilö ei tiennyt, tarvitseeko perhe häntä, vai kokevatko he tukihenkilön ”tuppautuvan” liian usein käymään.

Neljä perhettä sanoi ongelmien olleen vaikeita. Niitä aiheutti ensinnäkin yhteisen kielen ja muun kommunikaatiotavan puuttuminen, epäselvyydet tukihenkilön roolista, vahva uskonnollisuus ja väärät odotukset rahan suhteen. Yhdessä perheessä yllättävä sairaus aiheutti ongelmia sellaiseen aikaan, että apua oli vaikea saada ja yhden kyselyyn vastanneen tukihenkilön työsarka loppui, koska perhe ei halunnut jatkaa kommunikaatiovaikeuksien vuoksi.

Tukihenkilöt luottavat yleisesti ottaen saavansa ongelmatilanteissa apua sosiaaliohjaajalta tai hankkeen koordinaattorilta. Useimmat asiat ovatkin ratkenneet puhelimella tulkin ja sosiaalityöntekijän tai kieltä osaavien tuttavien avulla. Yhdessä tapauksessa tukihenkilö ei tavoittanut ketään virkamiestä loma-ajan vuoksi ja hän ei oikein tiennyt, mitä tehdä. Tapauksessa, jossa tukisuhde päättyi, jäi epäselväksi mistä se johtui. Tukihenkilö olisi toivonut siitä selvitystä.

Kysymys siitä, onko yksi tukihenkilö riittävä perhettä kohden, sai tasaisen erilaisia vastauksia. Vastaajista yhdeksän työskenteli yksin. Seitsemän oli sitä mieltä, että yksi tukihenkilö on parempi ja selkeämpi, neljän mielestä työparista olisi ehkä hyötyä – ainakin, jos tuettavaan perheeseen kuuluu eri ikäisiä. Seitsemän mielestä tukihenkilöitä olisi hyvä olla kaksi. Haastavissa tilanteissa asioita voisi purkaa ja pohtia yhdessä. Parista on myös henkistä ja psykologista tukea varsinkin alussa, kun kommunikointi on vaikeaa ja asiat uusia. Parityön vaarana on, että tukihenkilöt puhuvat keskenään suomea, jolloin tuettava perhe voi kokea jäävänsä kommunikoinnin ulkopuolelle.

#### 7.2.6 Tukihenkilötyön anti ja haasteet

Tukihenkilöistä kolmesta olisi valmis varauksetta lähtemään uudelleen tälle ”matkalle”. Kaksi vastaajaa sanoo, että voisivat lähteä, jos olisi vapaa-aikaa enemmän, toiset kaksi voisivat alkaa tukihenkilöksi uudelleen joskus myöhemmin. Yksi tukihenkilö ei ollut tämän kokemuksen perusteella halukas uuteen yritykseen, kun hänen tukihenkilösuhteensa päättyi kommunikointiongelmiin ja syy sen loppumiseen jäi lopulta hieman epäselväksi.

Tämä kokemus ei ollut kovin rohkaiseva, josta syystä en olisi nyt valmis uuteen matkaan.

Tukihenkilöt kertoivat saaneensa matka-arkkuunsa uusia kokemuksia ja mukavia muistoja sekä ystäviä, tuttuja ja muita yhteyksiä. Sen lisäksi, että he olivat oppineet käytännön asioita kotoutumisesta ja maantieteestä, harjoittaneet englannin kieltä ja saaneet tietoa toisesta kulttuureista he olivat oppineet myös syvällisempiä asioita ihmisyydestä ja itsestään. Neljä vastaajaa kertoi ihmettelevänsä pakolaisten positiivista elämänasennetta ja iloisuutta, vaikka he olivat kokeneet kovia ja joutuivat opettelemaan uudet oudot tavat ja kulttuurin kylmässä Suomessa. Tämä opetti myös suomalaisia tukihenkilöitä rennompaan asenteeseen. Empatia maahanmuuttajia kohtaan ja avoimuus toisia kulttuureita kohtaan lisääntyi ja ennakkoluuloiset ajatukset vähenivät. Yksi vastaajista kertoi saaneensa ”uskonvahvistusta” suomalaisten auttamishalusta.

On mahtavaa saada seurata heidän arkielämäänsä näin läheltä. Se auttaa ymmärtämään paljon maahanmuuttoon liittyviä ilmiöitä. Tämän ”työn” kautta koen oman maailmani avartuvan ja näen ja kohtaan erilaisia tapoja ymmärtää asioita ja elää elämää. On myös mukavaa, että voi auttaa ja kokea tekevänsä jotakin tärkeää pelkästään olemalla läsnä ja avustamalla itselle täysin luontaisilla tavoilla, kuten kertomalla, mitä jokin suomen sana tarkoittaa.

Olen saanut uusia ihmisiä ja heistä huokuu lämpöä ja iloa. He ovat kiitollisia avusta, Olen heille tärkeä.

Tukihenkilöt eivät kertoneet paljon asioista, jotka he olisivat kokeneet vaikeiksi, mutta muutamia yksittäisiä asioita tuli esille. Yksi vastaaja kertoi, että oli ollut epäselvää, mitkä asiat kuuluvat tukihenkilölle ja mitkä sosiaalitoimelle. Yhteisen kielen puuttuminen ja erilainen uskonnollisuus tuottivat vaikeuksia joidenkin tukihenkilöiden ja perheiden kommunikointiin. Lisäksi joidenkin oli haasteellista löytää yhteistä tapaamisaikaa. Yhden tukihenkilön mielestä oli vaikeata henkisesti hyväksyä, että omasta mielestä hyödyllinen asia ei ollutkaan perheelle tärkeää. Vaikeata oli myös rajata auttamista ja kertoa, ettei aika riitä päivittäiseen tapaamiseen. Olisi vaikeata, jos tulisi tilanne, että perhe tarvitsisi apua, eikä olisi keinoja auttaa.



## 8 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETOA

### 8.1 Rekrytoinnista

Edellä kerrotuista kyselyn tuloksista voitaneen tehdä johtopäätös, että tyypillinen tukihenkilöksi hakeutuva ihminen on 20–40 -vuotias opiskelija tai osa-aikatyössä oleva kielitaitoinen henkilö. Pienempinä ryhminä ovat vireät eläkeläiset ja kotona lapsiaan hoitavat äidit. Tätä tietoa kannattanee hyödyntää rekrytoitaessa uusia tukihenkilöitä. Tiedotusta voisi kohdentaa esimerkiksi yliopistoihin ja neuvoloihin. Toisaalta yli puolet tukihenkilöistä oli saanut tiedon internetin kautta, jossa yksi kanava oli Suurella sydämellä –sivusto, joka oli löytynyt googlen kautta hakusanalla ”vapaaehtoistyö”.

Eräs kyselyyn vastanneista kertoi uskonsa suomalaisten auttamishaluun palanneen. Kysely vahvistaa tätä käsitystä, sillä lähes kaikkia mukaan lähtijöitä yhdisti auttamisenhalu. Nykyajan globaali elämäntapa näkyy mielestäni siinä, että toiseksi suurin syy lähteä tukihenkilöksi oli kiinnostus kulttuureihin. Kaksisuuntaisen kotoutumisen onnistumiseksi on tärkeää, että Suomeen muuttaneet säilyttävät myös oman kulttuuri-identiteettinsä ja kielensä, joten suomalaisten kiinnostus heidän kulttuureitansa kohtaan tukee kaksisuuntaista kotiutumista.

Tukihenkilöitä rekrytoitaessa monelle mukaan lähtevälle tärkeä tieto on, kuinka paljon aikaa tukihenkilönä oleminen vie. Kyselyn perusteella keskimääräinen tapaamisväli on kerran kahdessa viikossa ja tapaamisen kesto on 2 – 3 tuntia. Vapaaehtoisia on helpompi saada lähtemään toimintaan, kun tehtävän vaatimasta ajasta on mahdollisimman tarkka tieto.

### 8.2 Kommunikointi ja vuorovaikutustaitojen merkitys

Yksi suurimmista haasteista, joita tukihenkilöt kohtaavat, on yhteisen kielen löytäminen. Ensimmäisessä tapaamiskerrassa on tulkki mukana, mutta sen jälkeen tukihenkilöiden ja perheiden kommunikointi jää heidän oman kekseliäisyytensä ja luontaisten vuorovaikutustaitojensa varaan, mikäli yhteistä kieltä ei ole. Englannin kielen taitamisesta on monelle tukihenkilölle ollut hyötyä, mutta kaikki pakolaisperheet eivät sitä osaa. Tukihenkilötapaamisessa jaettiin tieto siitä, että jos käyttää internet-sanakirjaa,

kannattaa käyttää englantia-arabia sanakirjaa. Yksi tukihenkilö oli omatoimisesti helpottanut omaa työskentelyä alkuvaihettaan ja tutustumista opettelemalla darin kieltä. Kieliongelmaan on vaikea löytää helppoa ratkaisua, mutta jos perheen kielitaito on tiedossa, voisiko olla mahdollista, että suomalainen vapaaehtoinen saisi opiskelumateriaalia vieranomaisilta ja opettelisi muutaman sanan tai lauseen tulijan kieltä. Tämä olisi lämmin kädenojennus tulijalle.

Kielitaidottomuus tai yhteisen kielen puuttuminen ei kuitenkaan ole este tukihenkilöksi alkavalle, kuten tuloksista voi päätellä. Kehonkielen, kuvakorttien ja kääntäjien avulla moni on selvinnyt alkuvaikeuksista. On helpompi ymmärtää tänne ummikkona tulevaa pakolaista, jos itse on joskus kokenut saman ulkomailla asuessaan. Jos vapaaehtoisia on ”reservissä” paljon, tämän voisi ottaa huomioon tukihenkilöitä valittaessa. Kuitenkin, vaikka yhteistä kieltä ei alkuun löytyisi, tukihenkilöpalavereissa todettiin, että aina voi ainakin osoittaa olevansa ystävä, rinnalla kulkija. Tutustumisen edetessä on yhteinen ilo, kun tukihenkilö ja tuettava alkavat ymmärtää toisiaan ja toistensa huumoria.

Tukihenkilötapaamisissa tukihenkilöiden kokemuksia kuunnellessa aika nopeasti havaitsee, kuinka erilaisia tuettavat perheet ja sen myötä kotoutumisen haasteet ovat. Tukiperheiden erilaiset lähtökohdat aiheuttavat sen, että valmennusta ei voi suunnata yksityiskohtaisesti. Haastatteluissa tulikin ilmi, että tärkeimpiä asioita tukihenkilönä toimimisessa on hyvät vuorovaikutustaidot.

Vaikka kyselyn mukaan valmennukseen oltiin pääosin tyytyväisiä, nousee kokonaistutkimuksesta kehittämistoiveitakin. Kaupungin osuutta pidettiin yleisesti ottaen hyvänä, mutta koska vapaaehtoiset tulivat mukaan vähitellen, saattoi käydä niin, että joku ei ollut näissä mukana ollenkaan ja jollekin tuli jo kertausta.

Nyt sitte kun tässä - ei viimeks, mutta edellisellä kerralla - oli taas tämä kaupungin sosiaalityöntekijä, ni siinä – joo – ni siinä oli sit niinku vähä turhauttavaa tietysti olla, koska tuli kaikki samat asiat. Ei niin tarkasti, kun mitä silloin ihan eka kerralla, et silloin tuli tosi hyvä paketti hänen puoleltaan.

Tukihenkilötapaamisten anti oli vastanneiden mielestä heille tarjotusta valmennuksesta parasta. Sen sijaan haastateltavien mielestä muu työnhajauksellinen ohjelma ei aina vas-

tannut heidän toiveitaan, eikä niiden idea tavoittanut kaikkia läsnäolijoita. Omat havain-toni tapaamisista tukevat tätä tietoa.

Teorioissa tulee esille, kuinka tärkeitä on vapaaehtoisten sitouttaminen vertaistapaami-silla ja muistamisella. Haastatteluissa kävi ilmi, että niissä suhteissa, joissa tukihenkilö on päässyt ystäväystymään perheen kanssa, toimii sitoutuminen perheen kautta. Tämä on ideaalitalanne. Tuettavasta tulee ystävä, jolloin tapaamiset ovat aidosti tasavertaisia ja vastavuoroisia. Tukihenkilö saa ”palkan” ja kiitokset suoraan.

### 8.3 Pelkistetty vastaus tutkimusongelmaan

Tutkimuksen pääkysymykseen: onko Tupa-hankkeen vapaaehtoisille pakolaisten tuki-henkilöille annettu valmennus ollut tukihenkilöiden mielestä riittävä koettuun tehtävään nähden, kyselyyn vastanneet tukihenkilöt antoivat melko yhdenmukaisen vastauksen. Valmennus oli ollut riittävää lähes kaikkien mielestä.

Tutkimuksella haluttiin lisäksi selvittää, minkälaista valmennusta tukihenkilöt olivat odottaneet sekä vastasiko valmennus toisaalta odotuksia ja toisaalta sitä, mitä valmiuk-sia tehtävä oli käytännössä vaatinut. Tukihenkilöiden saama valmennuksen määrä vaih-teli melko paljon. Toiset eivät olleet ehtineet olemaan valmennuksissa juurikaan muka-na, eivätkä olleet sitä kaivanneet. Pieni osa vastaajista olisi halunnut enemmän valmen-nusta.

Tukihenkilötyö on vaihtelevaa ja vaikeasti ennustettavaa. Toisaalta arkisiin yhteiskunta-taitoihin tutustuttaminen ei vaadi valmennusta tai erityistaitoja, mutta toisinaan se vaatii spontaania ongelmanratkaisutaitoa ja vuorovaikutustaitoja sekä kulttuurientuntemusta. Parhaana käytännön valmennuksena pidettiin tukihenkilötapaamisia, joissa sai kuulla toisten kokemuksia.

Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään myös, minkälaista valmennuksen tulisi olla, että se tukisi mahdollisimman hyvin tukihenkilöiden työtä. Olen kirjoittanut tutkimuksen poh-jalta nousseita valmennuksen kehittämideoita opinnäytetyön viimeiseen lukuun ”Näin sen näin – kehittämideoita valmennukseen”.

## 9 NÄIN MEILLÄ, MITEN MUUALLA – VERTAILUA JYVÄSKYLÄSSÄ TEHTYJEN TUTKIMUSTEN TULOKSIIN

Jyväskylässä kaupungin Maahanmuuttajapalvelut rekrytoi myös vapaaehtoisia maahanmuuttajien tueksi. Se järjestää yhteistyössä Vaparin eli vapaaehtoistoiminnan palveluiden kanssa kotokaverikoulutuksia kaksi kertaa vuodessa. Jyväskylässä kotokaverit toimivat pääasiassa yli vuoden Suomessa olleiden pakolaistaustaisten maahanmuuttajien kanssa. (Jyväskylän kaupunki i.a.)

Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelija Heli Pantsun (2009) opinnäytetyön ”Tukihenkilöksi maahanmuuttajalle” tavoitteena oli selvittää kuinka hyvin koulutuksen sisältö vastaa käytännön tukitoimintatyön tarpeisiin ja tukihenkilöiden odotuksiin, arvioida koulutuksen eri osa-alueita ja etsiä tarkoituksenmukaista sisältöä koulutustoteutukselle (Pantsu 2009).

Jatkoksi Heli Pantsun opinnäytetyölle Anna-Mari Juntunen ja Reetta Myllykoski Jyväskylän ammattikorkeakoulusta tuottivat opinnäytetyönään Jyväskylän maahanmuuttajapalveluille koulutusmateriaalipaketin tutkimuksesta saatuja kehittämisideoita hyödyntäen. Tätä koulutusmateriaalia voi käyttää sovellettuna myös muiden kaupunkien maahanmuuttajakoulutuksissa. (Juntunen & Myllykoski 2013.)

Jyväskylässä tukihenkilötapaamisia oli järjestetty vain kerran vuodessa, mikä oli selkeä puute. Koulutuksen jälkeen tukihenkilöt jäivät melko yksin tuettavien kanssa. Tupa-hankkeessa tukihenkilöiden vertaistapaamiset on nähty tärkeäksi ja tutkimuksen tulokset sekä teoria vahvistavat niiden merkityksen tukihenkilöiden sitoutumiseen ja jaksamiseen, joskin haastatteluista kävi ilmi, että tärkein sitouttaja on kuitenkin ystävyysuhde tuettavan perheen kanssa. Mielenkiintoista oli se, että Jyväskylässä toivottiin tietopuolista koulutusta syvemmäksi, kun taas Tampereella oltiin pääosin tyytyväisiä valmennukseen, vaikka sisällössä ei ehkä isoja eroja ole ollutkaan. Ehkä kysymyksessä on tietynlainen ennakko-oletus; Jyväskylässä käytetään sanaa koulutus, Tampereella ei halua puhua koulutuksesta vaan valmennuksesta, joka antaa erilaisen mielikuvan tukihenkilötoimintaan perehdytyksen laadusta.

Tukihenkilötoimintaa Jyväskylässä ei toteuteta samalla periaatteella kuin Tampereen Tupa-hankkeessa, mutta tutkimuksessa on paljon hyödynnettävää ja sovellettavaa tietoa. Tutkimusten tuloksia yhdistämällä voidaan löytää hyvä suunta tukihenkilökoulutusten tai -valmennusten kehittämiseksi.

## 10 POHDINTAA

On ollut mielenkiintoista seurata Tupa pilottihankkeen etenemistä osallistumalla tukihenkilötapaamisiin sekä projekti- ja ohjausryhmän kokouksiin sekä kyselyiden ja haastattelujen kautta. Yhteistyö eri toimijoiden kesken on näyttänyt toimivalta ja innovatiiviselta ja kaikkien mielestä työmuoto on hyvin toimiva ja sitä kannattaa jatkaa. Kokemuksista on otettu matkan varrella oppia ja käytäntöjä kehitetty toimivammaksi. Esimerkkinä voisi mainita vinkkilistan teon. Kun huomattiin, että kaikkien tukihenkilöiden ei ole helppoa löytää yhteistä tekemistä perheiden kanssa, päätettiin laatia lista paikoista ja asioista, joihin pakolaiset olisi hyvä tutustuttaa.

### 10.1 Tutkimuksen luotettavuus

Opinnäytetyö oli ensimmäinen tekemäni tutkimus ja sisältää valitettavasti joitakin epätarkkuuksia. En osannut aloittaa työtä tieteellisellä tutkimuksellisella otteella. Esimerkiksi tukihenkilötapaamisista en ole tehnyt juurikaan ns. kenttämuistiinpanoja. Toisaalta tukihenkilötapaamisissa sulauduin ehkä paremmin joukkoon, kun keskityin olemaan yhtenä muiden joukossa. Asiat, joita siellä käsiteltiin jäivät lisäksi tunneperäisinä hyvin mieleen.

Kyselyjen lähettämisen toteuttaisin myös toisin. Mietin, mahtoiko tuloksiin vaikuttaa se, että vastaukset menivät koordinaattorin sähköpostin kautta. Parempi vaihtoehto olisi ollut antaa kyselyn mukana postimerkillä ja osoitteellani varustettu kirjekuori ja lähettää vastaukset minulle postin kautta. Tämä oli kuitenkin yhteinen sopimuksemme.

Hankkeen hidaskäynnin eteneminen, joka johtui syyrialaisien Suomeen tulon viivästyisestä aiheutti sen, että kysely piti tehdä lyhyen tukihenkilötyöskentelyn jälkeen. Tuloksiin vaikutti ehkä vielä alun innostuneisuus. Vuorovaikutuksen suuri merkitys tuli esiin vasta tutkimuksen loppuvaiheessa. Se saattaa johtua yksilöllisistä kokemuksista tai siitä, että pidempään työtä tehneillä oli muodostunut erilainen perspektiivi aiheeseen. Aiheesta olisi hyvä tehdä myöhemmin jatkotutkimus, kun useammat tukihenkilöt ovat työskennelleet kauemmin.

Tuomi & Sarajärven mukaan laadullisen tutkimuksen käsitteinä validiteettia (tutkii, sitä mitä on luvattu) ja reliabiliteettia (tutkimustulosten toistettavuus) on kritisoitu, koska ne ovat tehty määrällisen tutkimuksen piirissä käytettäväksi. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kuvataan nykyään monenlaisilla käsitteillä ja painotuksilla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 137.)

Aineistoa kerättiin monipuolisesti. Kyselyä, joka oli tärkein aineistonkeruumenetelmä, tukivat haastattelut ja osallistuva havainnointi sekä muu tiedonhankinta. Vastaajien anonymiteetista huolehdittiin. Tutkimus vastasi tutkimuksen pääongelmaan. Kyselyn vastausprosentti oli hyvä (60%) ja vastauksista nousi niin selkeitä tuloksia, että mielestäni tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavana, vaikka siinä onkin edellä mainittuja epätarkkuuksia. Se on myös mahdollista toteuttaa uudelleen samalla konseptilla.

## 10.2 Diakoninen näkökulma

Tuleva työpaikkani on mahdollisesti kirkon piirissä diakoniatyöntekijänä. Opinnäytetyön aihe löytyi Tampereen seurakuntayhtymästä, Diakoniakeskuksen yhteiskunnallisen työn piiristä. Tukihenkilötyö perustuu mielestäni lähimmäisenrakkauteen, Raamatun kultaiseen sääntöön: "Kaikki, minkä tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää te heille." (Matt. 7:12).

Maailmassa on aina ollut pakolaisia, vieraalla maalla asuvia, muukalaisia. Raamatun neuvo heidän kohtaamiseensa löytyy muun muassa Vanhan Testamentin puolelta Moosesen kirjoista ja Jeremian kirjasta:

Kun maahanne tulee muukalaisia asumaan keskuudessanne, älkää sortako heitä. Kohdelkaa joukossanne asuvia siirtolaisia ikään kuin he olisivat heimolaisianne ja rakastakaa heitä kuin itseänne, sillä te olette itsekkin olleet muukalaisina Egyptissä. Minä olen Herra, teidän Jumalanne. (3. Moos. 19: 33–34.)

Näin sanoo Herra Sebaot, Israelin Jumala, kaikille pakkosiirtolaisille, jotka minä olen siirtänyt Jerusalemissa pois Baabeliin: Rakentakaa taloja ja asukaa niissä, istuttakaa puutarhoja ja syökää niiden hedelmiä.

Ottakaa itsellenne vaimoja ja siittäkää poikia ja tyttäriä; ottakaa pojillenne vaimoja ja naittakaa tyttärenne, että he synnyttäisivät poikia ja tyttäriä. Lisääntykää siellä älkääkä vähentykö. Ja harrastakaa sen kaupungin menestystä, johon minä olen teidät siirtänyt, ja rukoilkaa sen puolesta Herraa, sillä sen menestys on teidän menestyksenne. (Jer.29: 4–7.)

Diakonisesta näkökulmasta otin työhöni myös runoja. Itse pakolaisena olleen runoilijan tekstin kautta välittyy mielestäni hienosti se hämmennys ja ystävien kaipuu, jota maahanmuuttaja tänne tullessaan kokee. Kohtaamme ihmisen.



## 11 NÄIN SEN NÄIN – KEHITTÄMISIDEOITA VALMENNUKSEEN

Kaiken tämän informaation perusteella ajattelen, että tätä jo hyvää valmennusta kannattaa vielä kehittää. Vaikka Tupa-hankkeen nykyiseen toimintatapaan on matala kynnys tulla, niin kynnyksen kasvattamisen pelossakin selkeyttäisin hieman valmennusta. Tekisin sen siten, että valmennus toteutettaisiin esimerkiksi neljän kerran tietopakettina. Valmennusperiodeja olisi 2 – 3 kertaa vuodessa. Valmennuksissa olisi selkeä ohjelma, joka jaettaisiin etukäteen, jolloin ei olisi välttämätöntä tulla paikalle, jos aihepiiri olisi tuttu. Materiaali jaettaisiin myös kirjallisena.

Lisäksi tukihenkilöille jaettaisiin se info-materiaali, minkä pakolaiset saavat sosiaali-toimistossa, että he voisivat tarvittaessa selkeyttää asioita tapaamisissaan. Pakolaisten kohtaamien uusien asioiden määrä on niin valtava, että he eivät todennäköisesti kykene omaksumaan kaikkea tietoa ja heille voi jäädä kysymyksiä ja vääriä käsityksiä, joita tukihenkilön on mahdoton oikoa, jos ei ole tietoa jaetusta informaatiosta.

Valmennusperiodin lisäksi tukihenkilönä työskenteleville olisi vertaistuki-iltoja entiseen tapaan kerran kuussa. Näissä voisi olla jokin lyhyt teema, mutta ne keskittyisivät kokemusten vaihtoon. Nämä voisivat toimia myös itsenäisesti tai vapaaehtoisen vetäjän voimin, jos työntekijäresursseja ei ole.

Valmennukseen sisällytettäisiin tietoa tukihenkilötoiminnan käytännöistä ja vapaaehtoistoiminnan periaatteista sekä taustatietoa pakolaisuuden kokemisesta. Tärkeänä aihepiirinä valmennuksessa olisi vuorovaikutustaidot ja kulttuurituntemus. Kiintiöpakolaisten tulomaa tiedetään etukäteen, joten tähän pystytään reagoimaan. Tapaamisissa on keskusteltu paljon siitä, että tukihenkilö saa olla ja hänen tuleekin olla oma itsensä, mutta kohtaamisissa on tullut esiin meitä suomalaisia kummastuttavia asioita, jotka voivat liittyä kulttuurien erilaisuuteen – tai vaihtoehtoisesti vain yksilön reagoititapaan. Tässä voisi olla uuden tutkimuksen aihe, interpersonaalinen vuorovaikutus ja terapeutin allianssi tukihenkilösuhteessa tai kulttuurien välinen vuorovaikutus tukihenkilösuhteessa.

## LÄHTEET

- Ala-Honkola, Tuula 2014. Tampereen kaupunki > Tampere-info > Viestintä > Ensimmäiset Syyrian pakolaiset saapuivat Tampereelle. Viitattu 18.3.2015.  
<http://www.tampere.fi/tampereinfo/viestinta/tiedotteet/2014/Lsl5Ls1GG.html>
- Ala-Honkola Tuula 2014. Tampereen kaupunki > Tampere-info > Syyrian pakolaisuus esillä Metson luentotilaisuudessa. Viitattu 24.3.2015.  
<http://www.tampere.fi/tampereinfo/ajankohtaista/auzn9KdXY.html>
- Almaspour, Aliakbar 2005. Pakolaisen maa. Tampere: Aliakbar Almaspour, 30, 35.
- Almaspour, Aliakbar 2007. Ystävyys. Tampere: Aliakbar Almaspour, 6, 24.
- Anttila, Pirkko 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta.9. Tutkimusmenetelmät. Osallistuva havainnointi. Viitattu 24.3.2015.  
[http://www.metodix.com/fi/sisallys/01\\_menetelmat/01\\_tutkimusprosessi/02\\_tutkimisen\\_taito\\_ja\\_tiedon\\_hankinta/09\\_tutkimusmenetelmat/06\\_osallistuva\\_havainnointi](http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/06_osallistuva_havainnointi)
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013. Maahanmuutto. Viitattu 26.2.2015  
<https://www.ely-keskus.fi/web/ely/maahanmuutto#.VO8QYeGj864>
- European Resettlement Network i.a. What is share? Finnish. Viitattu 17.3.2015.  
[http://www.resettlement.eu/sites/icmc.ttp.eu/files/SHARE%20II\\_FL.pdf](http://www.resettlement.eu/sites/icmc.ttp.eu/files/SHARE%20II_FL.pdf)
- Halonen, Maria 2013. Viides askel. Vapaaehtoisura järjestössä. Teoksessa Meri Tennilä (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä siivostysliitto ry, 53–54.
- Infopankki i.a. Suomi sinun kielelläsi > Paikallistieto > Tampere > Elämä Tampereella > Maahanmuuttajana Tampereella. Viitattu 9.3.2015.  
<http://www.infopankki.fi/fi/tampere/elama-tampereella/maahanmuuttajana-tampereella>
- Infopankki i.a. Suomi sinun kielelläsi. Muutto Suomeen > Pakolaisena Suomeen. Viitattu 9.3.2015. <http://www.infopankki.fi/fi/muutto-suomeen/pakolaisena-suomeen>
- Juntunen, Anna-Mari & Myllykoski, Reetta 2013. Kotokaveri-toiminnan koulutuksen kehittäminen.. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 13.3.2015.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62544/Opinnaytetyo.pdf?sequence=1>

Jyväskylän kaupunki i.a. Sosiaalipalvelut > Maahanmuuttajien palvelut > Maahanmuuttajapalvelut > Kotokaveri. Viitattu 13.3.2015.

<http://www.jyvaskyla.fi/sosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/maahanmuuttajapalvelut/kotokaveri>

Jyväskylän yliopisto 2010. Ajankohtaista > Arkisto > 2010 > 11/2010 > Väitös: Pakolaiset tasapainoilevat etäsuhteiden ja uuteen ympäristöön kiinnittymisen välillä (Kokkonen). Viitattu 15.3.2015.

<https://www.jyu.fi/ajankohtaista/arkisto/2010/11/tiedote-2010-11-01-10-17-38-104445>

Kaila, Katja (toim.) 2014. Onnistunut vapaaehtoistoiminta. Opas toiminnan kehittäjälle. Viitattu 4.3.2015.

[http://www.kierratyskeskus.fi/files/8928/Onnistunut\\_vapaaehtoistoiminta\\_opas\\_VETY\\_0514web.pdf](http://www.kierratyskeskus.fi/files/8928/Onnistunut_vapaaehtoistoiminta_opas_VETY_0514web.pdf)

Karjalainen, Tommi 2012. Mittariston laatiminen laatutyöhön. Perusopetuksen laatu-kriteerityö. Vaasa 18.9.2012. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 28.3.2015.

[http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/Hankkeet/pop/liitteet/Tommi\\_Karjalainen.pdf](http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/Hankkeet/pop/liitteet/Tommi_Karjalainen.pdf)

Karreinen, Lari 2013. Seitsemäs askel: Vapaaehtoisten kiittäminen ja palaute. Teoksessa Meri Tennilä (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry, 79–80.

Kokkonen, Lotta 2006. Puheviestinnän liseniaattitutkimus. Viestintätieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto, 181–182. Viitattu 30.3.2015.

[https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/11215/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-2006513.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/11215/URN_NBN_fi_jyu-2006513.pdf?sequence=1)

Lahtinen, Pirkko 2003. Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Suomen Mielenterveysseura. Vantaa: SMS-Tuotanto Oy, 11–12, 20–23.

Laine, Marika 2012. Älyllisesti lahjakkaiden oppilaiden kokemukset peruskoulussa saadusta tuesta. Pro gradu -tutkielma. Opettajankoulutuslaitos, Rauman yksikkö. Turun yliopisto. Viitattu 28.3.2015.

[http://www.mensa.fi/files/Gradu\\_MarikaLaine.pdf](http://www.mensa.fi/files/Gradu_MarikaLaine.pdf)

- Laimio, Anne & Välimäki, Sari 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyi. Jyväskylä: Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys. Viitattu 4.3.2015.  
[http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/62412\\_Vapehttoim\\_KEHITTY.pdf](http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/62412_Vapehttoim_KEHITTY.pdf)
- Laki kotoutumisen edistämisestä 2010.1386/30.12.2010. Finlex.Lainsäädäntö. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 26.2.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- Maahanmuuttovirasto 2014. Keskeisiä maahanmuuttoon liittyviä termejä. Viitattu 14.9.2014. [http://www.migri.fi/medialle/sanasto#P\\_fi](http://www.migri.fi/medialle/sanasto#P_fi).
- Maahanmuuttovirasto 2014. Turvapaikka Suomesta. Kiintiöpakolainen. Viitattu 14.09.2014. [http://www.migri.fi/turvapaikka\\_suomesta/kiintiopakolaiset](http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/kiintiopakolaiset)
- Mäkisalo-Ropponen Merja 2012. Tavoitteena kotoutuminen – Valtion kotouttamisohjelman 2012 – 2015 painopistealueita. Teoksessa Saara Hiltunen (toim.) Maahanmuuttajan matka suomalaisen yhteiskuntaan. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, 21.
- Mykkänen-Hänninen, Riitta 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Sarja B: Oppimateriaalit 6. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.
- Pantsu, Heli 2009. Tukihenkilöksi maahanmuuttajalle. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Opinnäytetyö.  
<https://www.theseus.fi/handle/10024/7068>
- Pirttijärvi, Johanna 2015. TUPA-hankkeen hankekoordinaattori. Tampereen seurakuntayhtymä. Henkilökohtainen tiedonanto 16.3.2015. Ei tulostetta.
- Pirttijärvi, Johanna 2015. Pakolaisen tukihenkilö on mukana arjessa. Diakonia (1), 45.
- Pirttijärvi, Johanna 2014. TUPA-hankkeen väliraportti. Tampereen seurakuntayhtymä. Diakoniakeskus.
- Punainen Risti i.a. Tutustu Punaiseen Ristiin. Työmme maailmalla. Avun kohdemaat. Lähi-itä & Pohjois-Afrikka. Syyria ja lähialueet. Viitattu 3.3.2015.  
<https://www.punainenristi.fi/node/799/lahi-ita-pohjois-afrikka/palestiinalaisalueet>
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Helsinki: Kirjapaja.

- Silfverhuth, Voitto 2013. Tampereen seurakuntahistoria 2. Tampereen evankelisluterilaiset seurakunnat vuodesta 1945 vuoteen 2010. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 331.
- Sorjanen, Tuija 2014. Helsingin Sanomat 9.6.2014. Kotimaa. Kunnat heltyivät syyrialaispakolaisille. Viitattu 4.3.2015.  
<http://www.hs.fi/kotimaa/a1402277342389>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko i.a. MOD Moninaisuus+oivallus+dialogi. Mikä MOD? Viitattu 1.3.2015.  
<http://evl.fi/mod.nsf/sp3?open&cid=ContentE8B10&valikkonf=Valikko\Mik%C3%A4%20MOD?&valikkonfa=o>
- Suurella sydämellä Tampere 2015. Vapaaehtoistoiminnan eettiset periaatteet. Viitattu 26.4.2015.  
<http://sus.suurellasydamella.fi/#/city/551af72843564390008c2b80/content/551af72843564390008c2b84>
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 28.3.2015. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- Säävälä, Minna 2011. Perheet muuttoliikkeessä. Perustietoa maahan muuttaneiden kohtaamiseen. Väestötutkimuslaitos Katsauksia E41/2011. Helsinki: Väestöliitto Väestötutkimuslaitos, 7–9.
- Tampereen kaupunki 2014. Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma 2014 - 2025. Yhteinen Tampere – näköalojen kaupunki. Viitattu 26.2.2015.  
[http://www.tampere.fi/material/attachments/k/unnamed\\_6421/kotouttamisohjelma1425.pdf](http://www.tampere.fi/material/attachments/k/unnamed_6421/kotouttamisohjelma1425.pdf)
- Tampereen kaupunki i.a.. Perhe- ja sosiaalipalvelut. Maahanmuuttajien palvelut. Viitattu 26.2.2015.  
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/maahanmuuttajat.html>
- Tampereen kaupunki i.a. Tampere-info. Viestintä. Tampereen kaupunki palkittiin hyvästä maahanmuuttotyöstä. Viitattu 26.2.2015.  
<http://www.tampere.fi/tampereinfo/viestinta/tiedotteet/2014/vZrt5ht24.html>
- Tampereen evankelisluterilaiset seurakunnat i.a. Kirkko Tampereella. Yhteiskuntavastuu. Paikallinen yhteistyö. Viitattu 1.3.2015.  
[http://www.tampereenseurakunnat.fi/kirkko\\_tampereella/yhteiskuntavastuu/paikallinen\\_yhteistyö/tupa\\_-\\_tukea\\_pakolaisille](http://www.tampereenseurakunnat.fi/kirkko_tampereella/yhteiskuntavastuu/paikallinen_yhteistyö/tupa_-_tukea_pakolaisille)

- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6.uudistettu laitos. Helsinki: Tammi, 144–145, 166.
- Työ- ja elinkeinoministeriö i.a. Kotouttaminen.fi. Työ- ja elinkeinoministeriön palvelu. Viitattu 26.2.2015. <http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen>
- UNHCR i.a. The UN Refugee Agency. About us. Viitattu 29.3.2015. <http://www.unhcr.org/pages/49c3646c2.html>
- UNICEF i.a. Tietoa UNICEFista > Mitä UNICEF tekee? > Häätäpu > Syyrian kriisi. Viitattu 4.3.2015. <https://www.unicef.fi/unicef/tyomme-paakohteet/hataapu/syyrian-kriisi/>

## LIITTEET

### LIITE 1 KYSELYLOMAKE

Hienoa, että lähdit mukaan tukihenkilöksi. Kiitos sinulle!  
Haluaisimme kuulla kokemuksiasi ja mietteitäsi toiminnasta, että osaisimme kehittää tukihenkilövalmennusta palvelemaan tulevien maahanmuuttajien kotoutumista ja helpottamaan tulevien tukihenkilöiden työtä.

1. Ikä vuosina

\_\_\_\_\_

2. Kielitaito; muu kuin suomi

\_\_\_\_\_

#### Rengasta oikea vaihtoehto:

3. Elämäntilanteesi

- a) Kokopäivätyössä
- b) Osa-aikatyössä
- c) Työtön
- d) Opiskelija
- e) Eläkeläinen
- f) Muu – mikä?

4. Mistä sait tiedon TUPA-hankkeesta?

- a) Internetistä
- b) Sanomalehdestä
- c) Radiosta
- d) Tuttavalta
- e) Jostain muualta – mistä?

5. Mikä innosti sinut mukaan? Voit rengastaa useampia vaihtoehtoja.
- a) Halu auttaa
  - b) Kiinnostus eri kulttuureihin
  - c) Mielekkään tekemisen löytäminen
  - d) Kielitaidon kartuttaminen
  - e) Jokin muu, mikä?
6. Mitä odotit valmennukselta? Voit rengastaa useampia vaihtoehtoja.
- a) Maahanmuuttoon liittyvän sanaston ja käsitteiden selitystä
  - b) Tietoa vapaaehtoistoiminnan periaatteista
  - c) Tietoa tukihenkilötoiminnan käytännöistä
  - d) Tietoa kulttuureista
  - e) Taustatietoa pakolaisuuden kokemisesta
  - f) Jotain muuta, mitä?
7. Kuinka usein keskimäärin tapaatte tuettavanne kanssa?
- a) Useammin kuin kerran viikossa
  - b) Kerran viikossa
  - c) Kerran kahdessa viikossa
  - d) Harvemmin
8. Kuinka pitkään tapaaminen yleensä kestää?
- a) alle 1 h
  - b) 1 - 2 h
  - c) 2 – 3 h
  - d) yli 2 h
9. Onko teillä tuettavanne kanssa yhteistä kieltä? Jos on, mikä? Jos ei, kuinka kommunikointi on sujunut?
- 
10. Mitä olette tehneet tapaamisten aikana? Kerro muutama esimerkki.
-



11. Onko tuettavasi löytänyt sosiaalista verkostoa kauttasi? Jos on, kerro millä tavalla?

---

---

12. Onko valmennus ollut mielestäsi riittävää? Jos ei, mitä haluaisit lisätä, poistaa tai muuttaa siihen?

---

---

13. Onko vastaasi tullut ongelmatilanteita? Minkälaisia?

---

---

---

14. Oletko saanut apua näissä tilanteissa? Mistä? Jos ongelmatilanteita ei ole ollut, onko sinulla tunne, että saisit tietoa ja tukea tarvittaessa?

---

---

15. Riittääkö mielestäsi yksi tukihenkilö perhettä kohden vai olisiko parempi, jos tukihenkilöt työskentelisivät pareittain?

---

---

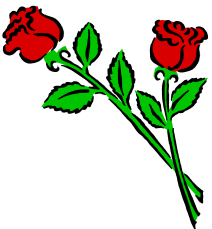
16. Lähtisitkö uudelleen tälle ”matkalle”? Mitä olet saanut omaan ”matka-arkkuusi”? Mikä on ollut vaikeaa?

---

---

---

---



KIITOS!