

TOIMIVA YSTÄVYYS

Vapaaehtoisten kokemuksia ystävätoiminnasta
SPR Kemin vastaanottokeskuksessa

Numminen, Eija & Salminen, Hanna
Sosiaalialan opinnäytetyö
Opinnäytetyö
Sosionomi (AMK)

2014

Sosiaalialan koulutus
Sosionomi

Tekijä	Numminen, Eija & Salminen, Hanna	Vuosi	2014
Ohjaaja	Seppälä, Leena & Vähänikkilä, Raimo		
Toimeksiantaja	SPR Kemin vastaanottokeskus		
Työn nimi	Toimiva ystävyys - Vapaaehtoisten kokemuksia ystävätoiminnasta SPR Kemin vastaanottokeskuksessa.		
Sivu- ja liitemäärä	121 + 9		

Opinnäytetyön tavoite: Tämä opinnäytetyö tehdään SPR Kemin vastaanottokeskukselle. Työn tavoitteena on selvittää vapaaehtoistoimijoiden kokemuksia tekemästään vapaaehtoistyöstä turvapaikanhakijoiden kanssa sekä niiden kautta löytää uusia näkökulmia vapaaehtoistyöntekijöiden sitouttamiseen, tukemiseen sekä uusien vapaaehtoisuuksien virittämiseen, joita Kemin vastaanottokeskus voi halutessaan hyödyntää vapaaehtoistoimintansa kehittämisessä. Tavoitteena on myös muodostaa kuva toimintaympäristöstä, jossa tutkimuksen vapaaehtoiset toimivat. Sen myötä voimme ymmärtää paremmin niitä odotuksia ja edellytyksiä, joita vapaaehtoistoiminnalle tässä ympäristössä asetetaan sekä niitä seurauksia, joita vapaaehtoistyöstä aiheutuu.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset:

1. Millaisia kokemuksia vapaaehtoistyöntekijöillä on sitoutumisestaan Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminnassa?
2. Millä tavoin vapaaehtoisten ystävien jaksamista Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa voidaan tukea enemmän?
3. Millaiset tekijät vaikuttavat päätökseen/haluun toimia vapaaehtoisena ystäväna turvapaikanhakijoiden kanssa?

Opinnäytetyön metodologia Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus, jossa olemme käyttäneet empiiristä lähestymistapaa. Tiedonkeruumenetelmänä käytämme puolistrukturoitua teemahaastattelua. Hyödynnämme opinnäytetyössä teoriaohjaavaa analyysiä, jonka pohjana toimii vapaaehtoistyön prosessimalli sekä Kaisli Syrjäsen (2003) malli vapaaehtoistyön jaksamisen tukemisesta. Toimintaympäristön tarkastelussa teoriapohjan luo monipuolinen lähdekirjallisuus. Aineisto analysoidaan teemoittamalla.

Opinnäytetyön tutkimustulokset ja johtopäätökset: Vapaaehtoistyöhön sitoutuminen muodostuu yksilöllisistä lähtökohdista, motiiveista sekä kokemuksista, jotka vapaaehtoiselle syntyvät vapaaehtoistyön aikana. Vapaaehtoistyöntekijöiden vapaaehtoistyöhön motivoituminen ja sitoutuminen ovat siten aina yksilöllisiä prosesseja. Sen vuoksi rekrytointia sekä myöhemmin vapaaehtoisen vapaaehtoistyöhön sitoutumista voidaan edistää yksilölähtoisellä toiminnan suunnittelulla, aktiivisella ohjauksella ja tuella sekä vapaaehtoisen henkilökohtaisella huomioimisella koko yksilöllisesti rakentuvan vapaaehtoistyön elinkaaren ajan.

Avainsanat Vapaaehtoistyö, vastaanottokeskus, turvapaikanhakija, motivaatio, sitoutuminen, rekrytointi, toimintaympäristö.

Degree programme in Social Services,
Bachelor of Social Services

Author	Numminen, Eija & Salminen, Hanna	Year	2014
Supervisor(s)	Seppälä, Leena & Vähänikkilä, Raimo		
Commissioned by	Kemi Reception Center for Asylum Seekers		
Subject of thesis	Functional friendship -The experiences of the volunteers about voluntary action in The Kemi Reception Centre for Asylum Seekers		
Number of pages	121 + 9		

The Object of our thesis: This thesis is done for The Kemi Reception Center for Asylum seekers. The aim of the thesis is to clarify the experiences of the voluntary workers to discover new ways to improve the commitment, support and recruitment of the volunteers. This information can later be used in the development of the voluntary action in The Kemi Reception Center for Asylum seekers. The thesis also aims to form a picture of the work environment of the volunteers. This helps in the understanding of the expectations and conditions set for voluntary work by the surroundings and also the consequences of voluntary work.

The research questions of the thesis:

1. What kind of experiences do the volunteers have about their commitment in the voluntary work they do at The Kemi Reception Center for Asylum Seekers?
2. In what way can The Kemi Reception Center for Asylum Seekers further support the coping of the volunteers?
3. What kind of factors influences into a decision to act as a volunteer friend of the asylum seekers?

The methods of the thesis: Our thesis is a qualitative research with an empiric approach. As a method of data collection we'll use a half structured theme interview. In this thesis we'll utilize a theory oriented analyses that is based on a model of the process of the voluntary work and also on the Kaisli Syrjänen's (2003) model about supporting the volunteers in their voluntary action. In the review of the environment the theory is based on a diverse source literature. Data will be analyzed by categorizing it on themes.

The results of the research and the conclusions: The commitment on voluntary work consists of the individual backgrounds and motivations of the volunteers and of the experiences they've got while volunteering. In such a way the motivation and the commitment of the volunteers for voluntary action are always individual processes. Because of that the recruitment and later the commitment of the volunteer for the voluntary action can be advanced by individual based planning, active guidance and support and also by a personalized consideration of the volunteer through the whole individually constructed life cycle of the voluntary work.

Key words Voluntary action, reception center, asylum seeker, motivation, commitment, recruitment, environment.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
1.1 Tutkimuksen toimeksiantajana SPR Kemin vastaanottokeskus	8
1.2 Taustaorganisaationa Suomen Punainen Risti	10
2 TUTKIMUSONGELMA JA TYÖN TAVOITTEET	13
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	17
3.1 Kvalitatiivinen tutkimus ja teemahaastattelu	19
3.2 Haastattelut.....	22
3.3 Aineiston purkaminen ja analysointi.....	25
3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja yleistettävyys	29
3.5 Tutkimuksen eettisyys.....	32
4 VAPAAEHTOISTYÖ	34
4.1 Kemin vastaanottokeskuksen ystävöiminta	36
4.2 Näkökulmia turvapaikanhakijasta tuen tarvitsijana	38
4.3 Vapaaehtoinen turvapaikanhakijan tukena	41
5 VAPAAEHTOISTYÖHÖN SITOUTUMINEN.....	43
5.1 Motivaatio vapaaehtoistoimintaan	44
5.2 Vapaaehtoistyöntekijöiden kokemukset tekemästään vapaaehtoistyöstä Kemin Vastaanottokeskuksessa	53
5.3 Vapaaehtoistyön seuraukset	63
6 VAPAAEHTOISTYÖSSÄ JAKSAMINEN JA SEN TUKEMINEN.....	67
6.1 Toiminnan selkeys	68
6.2 Toimintaedellytykset.....	70
6.3 Toimijan oma elämäntilanne.....	76
6.4 Omat arvot.....	77
6.5 Vastavuoroisuus	78
7 SITOUTTAMINEN	79
8 UUSIEN VAPAAEHTOISUUKSIEN VIRITTÄMINEN	88
8.1 Toimintaympäristön merkitys toimintaan motivoitumisessa.....	88
8.2 Motivaatio vapaaehtoistoiminnan taustalla.....	94
9 TULKINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	100
POHDINTA	114
LÄHTEET.....	118

LIITTEET	122
Teemahaastattelun runko Liite 1	122
Haastattelujen pohjaksi Liite 2	124
Haastattelujen pohjaksi Liite 3	125
Asiantuntijahaastattelun runko Liite 4	126
Kutsukirje haastatteluun Liite 5	127
Yhteenveto haastatteluista Liite 6	128
Motivaatiomatriisi Liite 7.....	129
Funktionaalisen analyysin matriisi Liite 8.....	130

1 JOHDANTO

Vapaaehtoistyön rooli suomalaisessa yhteiskunnassa on monestakin eri näkökulmasta katsottuna kiistämätön. Vapaaehtoistyöllä palvelujärjestelmään on onnistuttu tuottamaan uudenlaisia palvelumuotoja ja siten pystytty vastaamaan yhteiskunnan muutoksiin. Kolmas sektori on siten merkittävä toimija yhteiskuntamme auttamisjärjestelmässä. (Mykkänen- Hänninen 2007, 9; Hakkarainen & Syrjänen 2003a, 9)

Eräs merkittävimmistä kansalaistoimintaan ja vapaaehtoistyöhön perustuvista palveluiden tuottajista on Suomen Punainen Risti (SPR). Punainen Risti auttaa ihmisiä puolueettomasti ja tasapuolisesti monenlaisessa avuntarpeessa. Yksi monista Punaisen Ristin toimintamuodoista on ystävätoiminta. Tässä opinnäytetyössä perehdymme tarkemmin nimenomaan turvapaikanhakijoiden ystävätoimintaan Kemian vastaanottokeskuksessa. (Suomen Punainen Risti 2014a)

Vapaaehtoistyön rooli vastaanottokeskuksen toiminnassa ja erityisesti turvapaikanhakijan arjen tukemisessa on merkittävä, vaikka varsinaista vastaanottokeskustyötä tehdäänkin palkatun työvoiman toimesta. Turvapaikanhakijat eivät kuulu kotouttamislain piiriin (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386), jota sovelletaan ulkomaalaislaissa (301/2004) tarkoitettuun oleskeluluvan saaneeseen henkilöön, vaan heille tarjotaan vain arjesta selviytymisen ja ihmisarvoisen elämän kannalta tarvittavat vastaanottopalvelut. Ihmiset vastaanottokeskuksessa jäävät siten vaille yhteiskunnan järjestämiä palveluita, joilla tuetaan kotoutumista ja aktiivisuutta sekä edistetään yhdenvertaisuutta ja myönteistä vuorovaikutusta muiden väestöön kuuluvien ryhmien välillä. (Finlex 2010; Rytkönen 2014)

Sen lisäksi, että turvapaikkaprosessi on usein pitkä ja henkisesti kuormittava, on turvapaikanhakijan tilanne Suomeen tullessa monista muistakin syistä haastava. Raju kulttuurishokki ja kotimaassa koetut vaikeudet vaikeuttavat sosiaalista integroitumista ja muodostavat suuren syrjäytymisriskin. Vapaaehtoinen ystävä edistää yhteiskuntaan integroitumista, sillä vapaaehtoinen on turvapaikanhakijalle usein ainoita viranomaistahojen ulkopuolisia yhteyksiä ympäröivään yhteiskuntaan.

Vaikka vapaaehtoistyötä tehdään pyyteettömästi ja tarkoituksena auttaa toisia ihmisiä, on nykyään myös yksilöllä itsellään yhä suurempi tarve toimia ja kuulua johonkin. Siten vapaaehtoistyön ja toisten auttamisen myötä myös omaan elämään voidaan saada kaivattua sisältöä tai mahdollisuutta kehittää itseään. Vapaaehtoistyö on vastavuoroista toimintaa, jolla on laajat vaikutukset paitsi yksilöihin, myös yhteiskuntaan niiden ympärillä. (Mykkänen-Hänninen 2007, 9; Hakkarainen & Syrjänen 2003b, 14)

Vapaaehtoistyön mittavaa asemaa yhteiskunnassa kuvastaa myös se, että enemmän kuin kolmannes suomalaisista kertoo osallistuneensa elämänsä aikana jollakin tavalla vapaaehtoistoimintaan. Vieläkin suurempi on potentiaali toiminnan ulkopuolella. Halua ja kiinnostusta osallistumiseen olisi, mutta jostakin syystä halua ei onnistuta saattamaan käytännön toiminnan tasolle. (Karreinen & Halonen & Tennilä 2010, 5).

Tarvetta aktiivisille vapaaehtoisille on monissa eri alan järjestöissä, niin myös Kemin vastaanottokeskuksessa. Vapaaehtoistyöllä voidaan tuottaa hyvinvointia laajasti niillekin sektoreille, jossa apua tarvitaan, mutta sitä ei yhteiskunnan toimesta ole mahdollista tuottaa. Turvapaikanhakijat ovat tästä yksi hyvä esimerkki. Vastaanottokeskuksen ystävätoiminnassa on tällä hetkellä alle kymmenen aktiivista vapaaehtoistyöntekijää, eikä kaikille halukkaille ole osoiteta henkilökohtaista tukihenkilöä, ystävää. Sen vuoksi on tärkeää pohtia syitä, miten vapaaehtoistyöntekijöitä saataisiin enemmän mukaan toimintaan, sitä miten aktiivisia vapaaehtoisia saataisiin motivoitua jatkamaan tekemässään työssä ja miten uusia vapaaehtoisia voitaisiin saada mukaan toimintaan. (Rytönen 2014)

Tässä opinnäytetyössä lähestymme tätä ongelmaa laadullisen tutkimuksen kautta. Tavoitteena on perehtyä Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoimintaan ja tuoda esille vapaaehtoistoimijoiden kokemuksiin perustuvaa tietoa siitä, miten ystävätoimintaa voitaisiin sitouttamisen ja rekrytoinnin näkökulmista tarvittaessa kehittää. Kokemusperäistä tietoa hankimme teemahaastattelun avulla.

Ajatus tästä opinnäytetyöstä heräsi sosionomi (AMK) koulutukseen kuuluvassa työharjoittelussa SPR Kemin vastaanottokeskuksessa syksyllä 2013. Tutkimuskysymyksiä

tarkennettiin yhdessä Kemin vastaanottokeskuksen johtajan Pirkko Rytkösen kanssa. Yhdessä pohdittiin millainen viitekehys palvelisi eniten juuri vastaanottokeskuksen ystävätoimintaa. Asia jäi hautumaan ja siihen palattiin uudelleen keväällä 2014, jolloin varsinainen tutkimusprosessi käynnistyi.

1.1 Tutkimuksen toimeksiantajana SPR Kemin vastaanottokeskus

Tutkimuksen toimeksiantajana on Kemin vastaanottokeskus, joka on yksi yhdeksästä SPR:n ylläpitämistä turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksista Suomessa. Käsitteet turvapaikanhakija ja vastaanottokeskus voivat olla monelle outoja, minkä vuoksi ne on syytä määritellä.

Turvapaikanhakijalla tarkoitetaan Pakolaisneuvonta ry:n (2014) määritelmän mukaan henkilöä, joka hakee eri syihin perustuen turvaa vieraasta valtiosta. Hän on siten maahanmuuttaja, joka ei ole vielä saanut virallista lupaa jäädä maahan. Suomessa turvapaikkahakemuksen jättäminen käynnistää erimittaisia aikoja kestävän prosessin, jonka ajaksi turvapaikanhakija majoitetaan vastaanottokeskukseen. Siinä missä turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten suojelusta, prosessista ja vastaanottojärjestelmän ylläpidosta vastaa valtio, on vastaanottokeskuksen tehtävänä tukea viranomaistyötä tarjoamalla turvapaikanhakijoille vastaanottopalveluita heidän turvapaikkaprosessinsa aikana. Lain kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta (17.6.2011/746) mukaan “vastaanottokeskuksella tarkoitetaan paikkaa, johon kansainvälistä suojelua hakeva ja tilapäistä suojelua saava majoitetaan ja joka järjestää kansainvälistä suojelua hakevan ja tilapäistä suojelua saavan vastaanottopalvelut”. (Finlex 2011; Suomen Punainen Risti 2014a; Pakolaisneuvonta ry 2014)

Kemin vastaanottokeskus on perustettu marraskuussa vuonna 2008. Keskus kuuluu osaksi Rovaniemen vastaanottokeskusta, joka on perustettu ensimmäisten SPR:n vastaanottokeskusten joukossa vuonna 1992 (Lauhamaa & Junnila 2011). Toiminnan ylläpitäjänä on Punaisen Ristin Lapin piiri, mutta rahoitus toiminnalle tulee Maahanmuuttovirastolta. Kemin vastaanottokeskus on suurimmillaan ollut jopa 300 -paikkainen yk-

sikkö. Nykyään (6/2014) asiakaspaikkoja on 120 ja asiakkaita noin 100. Lukumäärä on altis jatkuvalla vaihtelulle. Siihen vaikuttavat mm. maahanmuuttopolitiikka ja maahanmuuttoviraston turvapaikkahakemusten käsittelyajat. (Rytkönen 2014)

Turvapaikkahakemuksen käsittelyyn kuuluu Maahanmuuttovirastolta erimittaisia aikoja, koska jokaisen turvapaikkaprosessi on erilainen (Maahanmuuttovirasto 2014a; Pakolaisneuvonta ry 2014). Rytkösen (2014) mukaan turvapaikkahakemusten käsittely maahanmuuttovirastossa on tällä hetkellä suhteellisen tehokasta. Kemissä käsittelyyn on keskimäärin kulunut noin vuosi, mutta joissakin tapauksissa valitusmenettelyineen prosessissa on saattanut kestää viisikin vuotta.

Tällä hetkellä Kemissä noin 40 prosenttia turvapaikanhakijoista saavat positiivisen päätöksen turvapaikkahakemukseensa, noin kolmannes käännytetään toiseen EU-maahan ja hieman alle kolmannes takaisin kotimaahansa tai muuhun turvalliseen lähtömaahan. Määrät vaihtelevat vuosittain. Kemin vastaanottokeskuksessa on tällä hetkellä eniten turvapaikanhakijoita Afganistanista, Venäjän federaation alueelta sekä Länsi-Afrikasta (Nigeria, Ghana, Gambia). Kansalaisuuksista irakilaisien ja somalien määrä on aiemmin ollut Kemin vastaanottokeskuksessa suuri, mutta tällä hetkellä heitä on kohtalaisen vähän verrattuna aikaisempaan. (Rytkönen 2014)

Kemin vastaanottokeskuksessa on perinteisesti ollut aina paljon perheitä, koska Kemissä on mahdollista tarjota tehostettua perhetyötä. Keskuksessa on tällä hetkellä paljon etenkin yksinhuoltajaperheitä. Suurin osa asiakkaista on miespuolisia (70 %), osuus on pysynyt suunnilleen samana koko toiminnan ajan. Suurin osa turvapaikanhakijoista on hyväkuntoisia ja suhteellisen nuoria, sillä heillä on lähtökohtaisesti paremmat mahdollisuudet selvitä raskaasta pakomatkasta kuin vanhuksilla. (Rytkönen 2014)

Työntekijöitä Kemin vastaanottokeskuksessa on 10. Maahanmuuttovirasto, joka rahoittaa ja ohjaa vastaanottotoimintaa, on määritellyt vastaanottokeskusten asiakaspaikkojen lukumäärän ja henkilökunnan määrän. Kemin vastaanottokeskus on niin sanottu asuntopohjainen keskus, jossa asiakkaat asuvat tavallisissa kerrostaloasunnoissa. Keskuksen henkilökunta työskentelee virka-ajan puitteissa, mutta joku ohjaajista päivystää kotoa

käsin, silloin kun keskuksen toimisto ei ole avoinna. Toimintaa johtaa Pirkko Rytönen, joka on samalla myös Rovaniemen vastaanottokeskuksen johtaja. Keskuksessa työskentelee johtajan lisäksi yksi pakolaissihteeri, viisi pakolaisohjaajaa, terveydenhoitaja, suomen kielen opettaja sekä toimistos sihteeri. (Rytönen 2014)

Vastaanottokeskusten toimintaa ohjaa vuonna 2011 uudistettu Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta (17.6.2011/746) eli niin sanottu vastaanottolaki. Sen tarkoituksena on “turvata kansainvälistä suojelua hakevan, tilapäistä suojelua saavan ja ihmiskaupanuhrin toimeentulo ja huolenpito ihmisoikeuksia ja perusoikeuksia kunnioittaen ottaen huomioon Euroopan Unionin lainsäädäntö ja Suomea velvoittavat kansainväliset sopimukset”. (Finlex 2011)

Käytännössä vastaanottopalvelut kattavat majoituksen lisäksi sosiaalisen tuen, ohjauksen ja neuvonnan, työ- ja opintotoiminnan, tulkki- ja käännöspalvelut, akuutit terveyspalvelut (hoidetaan vain ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömimmät sairaudet) sekä taloudellisen tuen henkilöille, joilla ei ole varallisuutta tai jotka eivät käy työssä. Rytöksen mukaan (2014) Kemin vastaanottokeskuksella on myös rooli turvapaikanhakijan yhteiskuntaan kotouttamisessa, vaikka se ei varsinaisesti olekaan vastaanottolain määrittämä tehtävä. Se, millaisia palveluita turvapaikanhakijoille tarjotaan, riippuu laeista ja tarpeesta sekä siitä onko kyseessä lapsi, aikuinen vai perhe. Tasapuolisuus palveluissa tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että kaikille pyritään järjestämään tasapuolisesti palveluita olemassa olevan tarpeen edellyttämällä tavalla. Kaikki eivät siten automaattisesti saa samoja palveluita. (Finlex 2011; Maahanmuuttovirasto 2014b; Pakisjärvi 2014; Pakolaisneuvonta ry. 2013; Rytönen 2014)

1.2 Taustaorganisaationa Suomen Punainen Risti

Kemin vastaanottokeskus on Suomen Punaisen Ristin ylläpitämää toimintaa. Sen vuoksi myös tässä opinnäytetyössä on olennaista perehtyä lyhyesti SPR:n organisaationa. Siten voidaan muodostaa kuva Kemin vastaanottokeskuksesta osana vahvaa kansainvälistä organisaatiota.

Punaisen Ristin historia alkaa vuodesta 1863, jolloin Punaisen Ristin kansainvälinen komitea (ICRC) perustettiin. Nykyään Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun kansainvälisen liikkeen sisälle kuuluu Punaisen Ristin kansainvälinen komitea (ICRC) ja vuonna 1919 perustettu Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun kansallisten yhdistysten liitto (IFRC) sekä Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun kansalliset yhdistykset 186 maassa ympäri maailmaa. (Aunela 2013, 44; Kellokumpu & Parkkila 2014)

Suomessa Punainen Risti (SPR) on aloittanut toimintansa vuonna 1877. Alkuun se tunnettiin nimellä “Suomen yhdistys haavoitettujen ja sairaiden sotilaiden hoitoa varten”. Nimi muutettiin Suomen Punaiseksi Ristiksi itsenäistymisen jälkeen vuonna 1919 ja jäsenyys virallistettiin Geneven sopimuksella vuonna 1922. Nykyään SPR on yksi maamme suurimmista ja tunnetuimmista vapaaehtoistyöhön perustuvista kansalaisjärjestöistä. Siihen kuuluu noin 90 000 jäsentä ja sillä on jo noin 45 000 aktiivista vapaaehtoista ympäri Suomea. (Kellokumpu & Parkkila 2014; Suomen Punainen Risti 2014a)

Suomen Punaisen Ristin toiminta jakautuu 12 piiriin ja 500 osastoon niiden sisällä. Vastuut järjestön sisällä jakaantuu portaittain. Piirien toimintaa koordinoi Suomen Punaisen Ristin Keskustoimisto, joka sijaitsee Helsingissä. Piirien tehtävänä puolestaan on mm. koordinoida toiminta-alueeseensa kuuluvien osastojen toimintaa sekä kouluttaa ohjaajia. Paikallisosastot järjestävät paitsi koulutusta, myös ohjausta ja virkistystä vapaaehtoistyöntekijöilleen. Kemin vastaanottokeskus on osa SPR:n Lapin piiriä, jonka toimintaa johtaa Sirkka-Liisa Oinaala. Lähimmät paikalliset osastot ovat Kemissä ja Keminmaalla, joissa ei ole kuitenkaan varsinaista maahanmuuttajatoimintaa. (Aunela 2013,45; Hartikka 2003, 44-45; Suomen Punainen Risti 2014a)

Vaikka Suomen Punainen Risti on verrattavissa kansalaisjärjestöön, sen toimintaa ohjaavat erilaiset kansainväliset sopimukset, arvot ja toimintaperiaatteet. Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liikkeen kansainväliset peruseriaatteet voidaan jakaa seitsemään kohtaan, joita noudattamalla apua voidaan tarjota ympäri maapalloa puolueettomasti ja tasapuolisesti kaikille apua tarvitseville. Ne ovat vapaaehtoistoiminnan perusta myös Kemin vastaanottokeskuksen ystävötoiminnassa.

Inhimillisuus: Tärkeimpänä tehtävänä ja päämääränä on kaikin tavoin estää ja lievittää inhimillistä kärsimystä, suojella elämää, terveyttä ja ihmisarvoa sekä edistää ihmisten välistä ymmärrystä, ystävyyttä, yhteistyötä ja pysyvää rauhaa.

Tasapuolisuus: Ihmisten kärsimyksiä pyritään lievittämään ainoastaan avun tarpeen, ei kansallisuuden, uskonnon, rodun, poliittisten mielipiteiden tai yhteiskunnallisen aseman perusteella. Etusijalla ovat ne, jotka ovat suurimmassa hädässä.

Puolueettomuus: Punainen Risti pidättäytyy kannanotoista eikä sekaannu poliittisiin, aatteellisiin, uskonnollisiin tai kansallisiin ristiriitoihin.

Riippumattomuus: Punaisen Ristin liikkeen on säilytettävä itsemääräämisoikeutensa, vaikka ne toimisivat humanitaarisessa auttamisessa maidensa hallitusten apuna.

Vapaaehtoisuus: Punaisen Ristin toiminta on pyyteetöntä vapaaehtoistyötä.

Yleismaailmallisuus: Kansainvälisen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liikkeen kansalliset yhdistykset ovat tasavertaisia ja velvollisia auttamaan toinen toisiaan.

Ykseys: Jokaisessa maassa voi toimia vain yksi, kaikille maan kansalaisille avoin, Punaisen Ristin tai Punaisen Puolikuun yhdistys. (Suomen Punainen Risti 2014b)

Suomen Punaisen Ristin historian alussa yhdistyksen tehtävänä oli lähinnä kehittää sotajoukkojen lääkintähuoltoa sekä hoitaa sairaita ja haavoittuneita sotilaita. Nykyään SPR auttaa ihmisiä monenlaisessa hädässä ja kouluttaa myös uusia vapaaehtoistyöntekijöitä huolehtimaan lähimmäisistään. Toimintamuotoja vastaanottokeskustoiminnan lisäksi ovat esimerkiksi ystävöiminta, ensiapu- ja valmiustoiminta, omaishoitajien tukitoiminta, nuorisotoiminta, monikulttuurisuustoiminta, varainhankinta ja kansainvälinen apu. Yhdistys järjestää myös erilaisia kampanjoita ja keräyksiä esimerkiksi rasmia ja nälänhätää vastaan. Veripalvelu, nuorten turvatalo- sekä Kontti toiminta ovat niin ikään SPR:n toimintaa. (Kellokumpu & Parkkila 2014; Suomen Punainen Risti 2014a)

2 TUTKIMUSONGELMA JA TYÖN TAVOITTEET

Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää SPR Kemlin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia tekemästään vapaaehtoistyöstä turvapaikanhakijoiden kanssa sekä niiden kautta löytää uusia näkökulmia vapaaehtoistyöntekijöiden sitouttamiseen sekä uusien vapaaehtoisuuksien virittämiseen. Erityisesti olemme kiinnostuneita niistä jo olemassa olevista, mutta näkymättömistä asioista, joiden kautta muodostuu vapaaehtoistyöntekijöiden kokemus omasta motivoitumisestaan, jaksamisestaan ja sitoutumisestaan vapaaehtoistyössä sekä näkemykset uusien vapaaehtoisten rekrytoinnin edistämisessä (Tuomi & Sarajärvi 2003, 33-34). Asiantuntijoilla tarkoitamme tässä yhteydessä Kemlin vastaanottokeskuksen johtajaa Pirkko Rytköstä sekä vapaaehtoistoiminnan koordinaattoria Virpi Pakisjärveä.

Yhtenä työn tavoitteena on muodostaa kuva myös toimintaympäristöstä, jossa tutkimuksessa keskeiset vapaaehtoiset toimivat. Tarkastelemme sitä SPR Kemlin vastaanottokeskuksen ystävätoiminnan sekä turvapaikanhakijoiden ja vapaaehtoisten auttamisuhteen kautta, siinä teoriapohjan luo monipuolinen lähdekirjallisuus. Toimintaympäristöön tutustumisen kautta voimme ymmärtää paremmin niitä odotuksia ja edellytyksiä, joita vapaaehtoistoiminnalle tässä ympäristössä asetetaan sekä niitä seurauksia, joita vapaaehtoistyöstä aiheutuu.

Tutkimuksen perustana on aina jokin tutkimusongelma, joka sisältää kysymyksen tai kysymyksiä, joihin sitten tutkimuksella haetaan vastauksia. (Uusitalo 1995, 49-50) Tämän opinnäytetyön lähtökohtana on ajatus, että Kemlin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimintaan kaivataan enemmän aktiivisia vapaaehtoistyöntekijöitä. Meitä kiinnostaa se, miten nykyisiä ja uusia vapaaehtoisia voitaisiin motivoida ja sitouttaa vapaaehtoistoiminnassa. Tutkimuksen kohderyhmäksi valitsimme aktiiviset vapaaehtoistoimijat. Opinnäytetyömme tutkimusongelmaksi muodostui: “Miten Kemlin vastaanottokeskus voi vapaaehtoistoimijoiden näkökulmasta tarvittaessa kehittää turvapaikanhakijoiden parissa tehtävää ystävätoimintaa?”.

Varsinaiset tutkimuskysymykset täsmentyivät tutkimusaineistoon perehtymisen ja toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen myötä, mikä on juuri laadullisessa tutkimuksessa mahdollista. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 121-122) sekä Metsämuurosen (2008, 31) ohjeistusten mukaisesti tutkimuskysymyksistä pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman selkeät ja sellaiset, että niissä on riittävästi informaatiota tutkittavasta aiheesta.

Tutkimuskysymysten muotoilemiseen vaikuttaa myös se, mitä tutkimuksella halutaan saada selville ja se kuinka paljon aiheesta on aikaisempaa tutkimusta (Metsämuuronen 2008, 31). Yleisesti vapaaehtoistoiminnasta ja myös Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnasta on tehty paljon tutkimuksia. Kuitenkaan juuri Kemin vastaanottokeskukselle ei ole tehty aikaisemmin vapaaehtoistoimintaan liittyvää tutkimusta. Koska vapaaehtoistyöhön sitoutuminen ja uusien vapaaehtoisuuksien virittäminen on kokonaisuutena laaja, eikä vastaanottokeskukselle ole tehty aiheesta aikaisemmin tutkimusta, joiden pohjalle omaa opinnäytetyötämme olisimme voineet rakentaa, on myös tutkimuskysymyksiä useampia. (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 2005, 129)

Ensimmäinen tutkimuskysymys on: “ **Millaisia kokemuksia vapaaehtoistyöntekijöillä on sitoutumisestaan Kemin vastaanottokeskuksen ystävöiminnassa?**” Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka sitoutuneita vapaaehtoiset ovat tekemäänsä vapaaehtoistyöhön Kemin vastaanottokeskuksessa, millaiset tekijät sitoutumiseen vaikuttavat ja miten Kemin vastaanottokeskus toiminnan ohjaajana voi sitoutumista edistää.

Vapaaehtoistyöhön sitoutumista voidaan määritellä useiden eri teorioiden kautta. Me lähestymme tutkimuskysymystä vapaaehtoistyön prosessimallin (Omoto & Snyder 1992) kautta, joka on alun perin kehitetty aids-potilaiden kanssa työskentelevien vapaaehtoistyöntekijöiden tarkasteluun. Vapaaehtoistyön prosessimalli soveltuu tutkimusongelmamme selvittämiseen, sillä se tarjoaa tutkimukseen yleisen viitekehyksen, jonka kautta vapaaehtoistyötä tarkastellaan pitkäkestoisena ja arvokkaana toimintana (sitoutuminen), ja koska sen kautta voidaan nostaa esille uusia näkökulmia myös vapaaehtoisten rekrytointiin. (Utti 2008, 10)

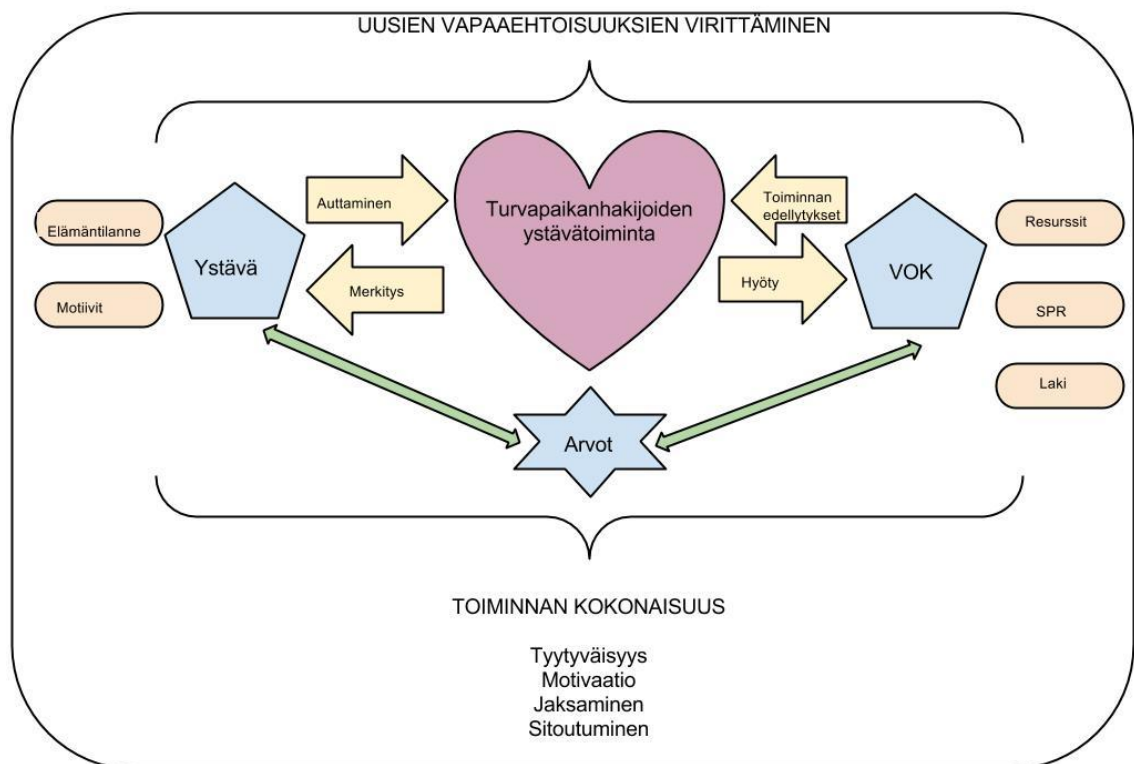
Toinen tutkimuskysymys on **“Millä tavoin vapaaehtoisten ystävien jaksamista Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa voidaan tukea enemmän?”**. Vapaaehtoistyöntekijöiden määrä Kemin vastaanottokeskuksessa ei ole kovin suuri, minkä vuoksi nykyisten vapaaehtoisten jaksamisen tukeminen ja työhön sitouttaminen sen kautta ovat erityisen tärkeitä vapaaehtoistoiminnan onnistumisen edellytyksiä. Tutkimuskysymyksen selvittämisessä hyödynnämme Kaisli Syrjäsen (2003) mallia tekijöistä, jotka vaikuttavat vapaaehtoistyöntekijän jaksamiseen vapaaehtoistyössä. Tavoitteena on selvittää vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia omasta jaksamisestaan ja niistä tekijöistä, millä jaksamista voitaisiin edistää.

Sen lisäksi, että nykyiset vapaaehtoistyöntekijät saataisiin pysymään mukana toiminnassa, olisi hyödyllistä selvittää myös, miten uusia vapaaehtoisia saataisiin houkuteltua mukaan vapaaehtoistointaan. Tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan ole tavoitteena tutkia toiminnan ulkopuolisten ihmisten kiinnostusta osallistua vapaaehtoistyöhön, eikä myöskään luoda uusiksi koko rekrytointi mallia vaan lähestymme kysymystä edelleen aktiivisten vapaaehtoistojoiden kautta.

Kolmas tutkimuskysymys on: **“Millaiset tekijät vaikuttavat päätökseen/haluun toimia vapaaehtoisena ystävänä turvapaikanhakijoiden kanssa?”**. Tavoitteena on selvittää syitä, miksi turvapaikanhakijan ystäväksi ryhdytään ja millaisia merkityksiä vapaaehtoinen ystävyys tuo toimijoille. Selvitämme myös vapaaehtoistojoiden näkemyksiä siitä, miten toimintaa ohjaava organisaatio voisi kannustaa mukaan uusia vapaaehtoistojia ja madaltaa kynnystä lähteä mukaan turvapaikanhakijan ystävätoimintaan.

Tämän tutkimuskysymyksen ratkaisemisessa tukena on Heidi Aunelan 2013 tekemän pro gradun *Vapaaehtoistoiminnan kehittäminen ja jäsenkunnan sitoutuminen 3. sektorin organisaatioon - case SPR, Hämeen piiri* tulokset vapaaehtoistyön kehittämisestä. Se soveltuu hyvin hyödynnettäväksi tämän opinnäytetyön aineistona, sillä tutkimuksen toimintaympäristö vastaa pitkälle oman tutkimuksemme ympäristöä.

Alla olevasta kuvasta (Kuva 1) voidaan havaita Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnan olevan monimuotoinen kokonaisuus tekijöitä, joiden lähemmän tarkastelun kautta vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen erityisesti vapaaehtoisuuksien lisäämisen kannalta voidaan saada lisää työvälineitä. Eri aineistoja ja tietolähteitä hyödyntämällä pyrimme selvittämään niitä asioita, joilla on merkitystä erityisesti vapaaehtois-työntekijän sitoutumisen ja uusien vapaaehtoisuuksien virittämisen kannalta.



Kuva 1. Turvapaikanhakijoiden ystävöiminta.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Empiirinen tutkimus on kokonaisuus, joka sisältää vaiheita tutkimusongelman määrittelystä ja aiheeseen perehtymisestä aina aineiston keruuseen, analysointiin, johtopäätöksiin ja raportointiin saakka. Nämä vaiheet ovat keskinäisessä riippuvuussuhteessa koko tutkimuksen ajan. Käytännössä opinnäytetyöstämme muodostui tämän riippuvuussuhteen myötä oppimisprosessi, jonka jokaisessa vaiheessa huomasimme oppivamme jotakin uutta paitsi opinnäytetyön osa-alueisiin, myös omiin työskentelytapoihimme liittyen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 14)

Keskeinen osa empiiristä opinnäytetyöprosessia on valita työlle tutkimusmenetelmä, jota hyödyntämällä tutkimuskysymyksiin halutaan saada vastaus. Menetelmä on suunniteltu kokonaisuus, johon sisältyy sekä tutkimusstrategian että aineistonhankintamenetelmän ja analyysimenetelmän valinnat ja niiden noudattaminen. Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttavat erityisesti tieto siitä, minkälaista tietoa halutaan etsiä sekä keneltä ja mistä sitä ollaan etsimässä. Se, mikä tutkimusmenetelmäksi valikoituu, riippuu laajemmin eri tieteenfilosofisista suuntauksista. (Hirsjärvi ym. 2007, 178-179; Jyväskylän yliopisto 2014b)

Tämän opinnäytetyön lähestymistavaksi olemme valinneet fenomenologis-hermeneuttisen tieteenfilosofian. Siinä kaksi erillistä tieteenfilosofiaa, fenomenologia ja hermeneutiikka, yhdistyvät yhdeksi ihmistodellisuuden merkitysulottuvuuksia pohdiskelevaksi lähestymistavaksi. (Jyväskylän yliopisto 2014a)

Fenomenologisen ihmiskäsityksen mukaan ihminen on pohjimmiltaan tietoinen, tunteva ja kokeva olento. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita todellisuudesta, joka perustuu ihmisen subjektiivisiin kokemuksiin ja tulkintoihin sekä tämän luomiin merkityssuhteisiin ja arvoihin yhteisössä. El Said ja Patja (2011, 29) kirjoittavat gradussaan *Vapaaehtoisten roolin muotoutuminen punaisen ristin ystävätoiminnassa*, ihmisten muodostavan kokemuksensa kuitenkin osana yhteisöä, jolloin kokemukset ovat usein tietyn kulttuuripiirin sisällä intersubjektiiivisiä. Siten Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoisten kokemuksista voidaan löytää myös yleisesti yhteisössä vallitsevia merkityksiä. Siihen pe-

rustuen jokaisen yksilön esille nostamia kokemuksia voidaan jollakin asteella yleistää, mutta vain tämän kulttuuripiirin sisällä.

Hermeneutiikka tulee fenomenologis-hermeneuttiseen tutkimukseen mukaan siinä vaiheessa, kun näitä merkityksiä, kokemuksia ja yhteisöllisyyttä pyritään ymmärtämään ja tulkitsemaan. El Said ja Patja (2011, 29) kirjoittavat, että yksilöiden luomien merkitysten ymmärtäminen ja tulkinta edellyttää tutkijoilta ymmärrystä kyseisestä ympäristöstä ja merkitysmaailmasta. Meillä on molemmilla aikaisempaa kokemusta vapaaehtoistyöstä ja toisella on työharjoittelunsa kautta ymmärrystä myös Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnasta, minkä koemme olevan etu tutkimuksen toteutuksessa. (Tuomi 2007, 48-49; Tuomi & Sarajärvi 2003, 34)

Erityistä on, että ihminen on fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa sekä tutkittavana että tutkijana. Tässä opinnäytetyössä tiedon lähteenä on vapaaehtoistyöntekijöiden ja asiantuntijoiden kokemuksiin perustuvat haastattelut, joita me pyrimme ymmärtämään ja tulkitsemaan. Tavoitteena on tarkastella toisten ihmisten kokemuksia ja tuottaa heidän kauttaan tietoa Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimintaan liittyvistä tutkimuskysymyksistä. (Tuomi 2007, 56; Jyväskylän yliopisto 2014a; Tuomi & Sarajärvi 2003, 33-34)

Pohdittavaksi nousee kysymys, kuinka pitkälle ihminen voi ymmärtää toisen ihmisen tarkoittamaa todellisuutta, kun sekä tutkija että tutkittava tekevät tulkintoja omiin lähtökohtiinsa (esiymmärrys) perustuen? El Said ja Patja (2011, 29) kirjoittavat tutkijan voivan irrottautua tutkimuksensa minäkeskeisyydestä hermeneuttisen kehän ja kriittisen oman ajattelun reflektoinnin kautta.

Hermeneuttinen kehä muodostuu esiymmärryksestä, jolla tarkoitetaan ihmisen välitöntä ja luonnollista tulkintaa jostakin ilmiöstä, sekä esiymmärryksen syvällisemmästä tulkinnasta ja todellisen merkityksen tavoittamisesta analysoinnin ja itsereflektion kautta. Tutkija käy siten jatkuvasti dialogia aineiston sekä siitä tekemiensä tulkintojen välillä, pyrkien löytämään tiedon todellisen merkityksen omien ennakkokäsitysten värittämiä tulkintojen takaa. (El Said & Patja 2011, 29-30)

Käytännössä hermeneuttinen kehä kulki opinnäytetyömme tutkimusprosessin mukana sen jokaisessa vaiheessa. Jo tutkimuskysymysten asettelussa kiinnitimme huomiota siihen, että kysymykset eivät olisi liian johdattelevia. Haastattelussa teimme jo osittain aineiston analyysia kuulemastamme, jota pyrimme kriittisesti ja syvällisemmin ymmärtämään myöhemmin aineistoa käsitellessämme. Pohtimalla kriittisesti omia ennakkokäsityksiä ja vapaaehtoisten kokemuksista tekemiämme tulkintoja myös raportointivaiheessa, pyrimme tuomaan esille juuri sen merkityksen (totuus), jonka haastateltava oli kokemukselleen antanut.

Fenomenologis-hermeneuttisen tutkimuksen tavoitteena on käsitteellistää tutkittavana oleva kokemuksen merkitys ja tuoda tietoiseksi ja näkyväksi se, mikä on olemassa, mutta mikä on jäänyt huomaamatta (Tuomi & Sarajärvi 2003, 33–34). Siinäkin mielessä fenomenologis-hermeneuttinen tieteen filosofia sopii tämän opinnäytetyön tutkimusperinteeksi hyvin, sillä haluamme selvittää vapaaehtoistoimijoiden omakohtaisia kokemuksia heidän tekemästään vapaaehtoistyöstä ja niiden kautta löytää tutkimuskysymyksiin uudenlaisia näkökulmia.

3.1 Kvalitatiivinen tutkimus ja teemahaastattelu

Opinnäytetyömme aiheen ja tutkimuskysymysten luonteen vuoksi päädyimme tekemään kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Siinä tarkastellaan sosiaalisen, ihmisten välisen maailman merkityksiä ja arvoja, joilla on vaikutusta esimerkiksi ihmisen toimintaan, ajatuksiin, päämäärien asettamiseen ja myös yhteiskunnan rakenteisiin (Vilkkä 2005, 97; Tuomi 2007, 96-97). Merkityksiä voidaan tarkastella joko kokemuksen tai käsityksen kautta. Kokemus viittaa omakohtaiseen, kun taas käsitys pikemminkin yhteisössä yleisesti muodostuneeseen kuvaan jostakin ilmiöstä (Vilkkä 2005, 97).

Tässä opinnäytetyössä tarkastelemme Kemin vastaanottokeskuksen turvapaikanhakijoiden parissa tehtävän ystävöitymisen merkitysmaailmaa. Lähestymme tutkimuskysymyksiä laadullisen tutkimuksen periaatteiden mukaisesti vapaaehtoistoimijoiden oman todellisuuden kokemuksen ja niiden asioiden kautta, joita he pitävät tekemässään va-

vapaaehtoistyössä tärkeänä. Opinnäytetyössä nousee kuitenkin esille myös käsitykseen liittyviä merkityksiä esimerkiksi, kun haluamme selvittää vapaaehtoistyöntekijöiden ajatuksia siitä, miten uusia vapaaehtoisia saataisiin rekrytoitua mukaan toimintaan. Vapaaehtoisilla ei ole omakohtaista kokemusta rekrytoinnista, ainoastaan käsitys siitä, millaiset teot voisivat virittää uusia vapaaehtoisuuksia. Toisaalta heillä on omakohtaista kokemusta siitä, mikä heitä vapaaehtoistyöntekijöinä motivoi lähtemään mukaan toimintaan. Siten kokemuksen ja käsityksen suhde kulkee tässä opinnäytetyössä myös rinnakkain.

Laadullisessa tutkimuksessa ei tavoitella niinkään totuuden löytämistä vaan pikemminkin pyritään nostamaan ihmisten todellisuudesta esille asioita, jotka ovat jo olemassa, mutta ne on haastavaa havaita (Vilka 2005, 98; Tuomi 2007, 97). Samoin myös tässä opinnäytetyössä pyritään avaamaan jo olemassa olevia merkityssuhteita. Tulkintojen pohjalta Kemin vastaanottokeskus voi halutessaan luoda uusia toimintamalleja omaan vapaaehtoistoimintaansa.

Hirsivaaran, Remeksen ja Sajavaaran (2005, 155) mukaan laadulliseen tutkimuksen tyypillisiin piirteisiin kuuluu, että tutkimuksen aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Ihmistä suositaan tiedonkeruun välineenä, sillä omien havaintojen ja tutkittavien kanssa käytyjen keskustelujen tuoma tiedollinen arvo koetaan suuremmaksi kuin mittausvälineillä saadun. Muun muassa siitä syystä valitsimme opinnäytetyömme tutkimusmenetelmäksi haastattelun ja tarkemmin teemahaastattelun.

Teemahaastattelu, kuten muutkin haastattelut, on puhemuotoinen aineistonkeruu tapa, joka puolistrukturoidun luonteensa vuoksi on sopivan joustava, mutta riittävän suunnitelmallinen menetelmä tutkimuskysymystemme ratkaisemiseksi. Siinä missä lomakehaastattelu on ennalta tarkkaan suunniteltu kysymysten kokonaisuus ja avoinhaastattelun toinen ääriä, on teemahaastattelu harkittu, mutta tilanneherkkä vaihtoehto lähteä tekemään ensimmäistä laadullista tutkimustamme. (Hirsjärvi ym. 2007, 203; Vilka 2005, 100-101; Aaltola & Valli 2010, 26).

Teemahaastattelun ideana on poimia käsiteltäväksi ne tutkimuksen kannalta keskeiset aihe-alueet eli teemat, joihin halutaan jonkun tutkimukselle keskeisen ihmisen kokemuksen tai ajatuksen kautta saada vastaus. Kyseessä on tutkijan ja tutkittavan välinen vuorovaikutustilanne, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja tämän ehdoilla, mutta jossa pyritään saamaan selville haastateltavilta tutkimuksen kannalta keskeiset ja kiinnostavat asiat. (Aaltola & Valli 2010, 26)

Haastattelun teemat voivat muodostua monella tavalla, joko perustuen tutkijan intuitioon ja luovuuteen tilanteissa tai aikaisempaan tutkimukseen ja kirjallisuuteen. Me johdimme käsiteltävät teemat teorian kautta, pitäen mielessä tutkimusongelman ja tutkimuskysymykset, joihin halusimme saada vastaukset. Siitä huolimatta, että käsiteltävät aihepiirit määritellään etukäteen, varsinaiset kysymykset eivät teemahaastattelussa välttämättä ole kovin tarkkaan muotoiltuja, eivätkä ne etene tietyssä järjestyksessä tai laajuudessa. Käytännössä teemat vaihtuivat ja kysymykset muotoutuivat keskustelun etenemisen ja tilanteiden mukaan. Tosin tässä kohtaa kokemus toi lisää varmuutta. Ensimmäisissä haastatteluissa oli huomattavasti vaikeampaa johtaa kysymyksiä kuulemastaan, kuin viimeisissä haastatteluissa. (Aaltola & Valli 2010, 28-29, 35-36; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75; Vilka 2005, 101-102)

Hyödynsimme haastatteluissa runkoa, joka muodostui kahdeksasta eri tutkimusongelman kannalta olennaisesta teemasta (Liite 1). Kysymykset etenivät yleisistä yksityiskohtaisempiin kysymyksiin, joita olimme myös suunnitelleet jo etukäteen. Kaikkia kysymyksiä ei kuitenkaan kysytty kaikilta, eikä myöskään samassa järjestyksessä. Teemojen avulla onnistuimme pitämään haastattelut tutkimuskysymysten kanssa oikeassa linjassa, mutta antamaan kuitenkin yksilöllisille kokemuksille ja niiden jakamiselle enemmän tilaa. Näin saimme haastateltavat kertomaan enemmän itselleen merkityksellisistä asioista, mutta toisaalta välttyimme hankkimasta valtavaa määrää tutkimuksen kannalta epäolennaista tietoa. Haastattelun tukena meillä oli käytössä kaksi lomaketta (Liitteet 2 ja 3), joiden tarkoituksena oli herättää mielleyhtymiä ja keskustelua vapaaehtoisuuden motiiveista sekä ohjata haastattelua käyttämämme teorian mukaisiin motiiviluokituksiin.

3.2 Haastattelut

Haastateltavien valintaan tutkimuksessa vaikuttaa se, mitä ilmiötä ollaan tutkimassa (Vilkka 2005, 114). Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien lukumäärällä ei ole niin suuri merkitys kuin sillä, että tutkimukseen on saatu tutkimusongelman kannalta tarvittava tieto. Se, milloin tämä saturaatio eli kylläntymispiste saavutetaan, määrittyy jokaisen tutkijan subjektiivisen arvioinnin kautta. (Hirsijärvi ym. 2005, 171; Hirsijärvi & Hurme 2001, 60)

Tässä tutkimuksessa vastaanottokeskuksen ystävöiminnassa mukana olevista henkilöistä muodostuva perusjoukko on suhteellisen pieni (noin 10 vapaaehtoista ja 2 asiantuntijaa), minkä vuoksi oli perusteltua pyrkiä haastattelemaan heitä kaikkia. Saimme lopulta haastateltua seitsemää vapaaehtoista sekä kolmea asiantuntijaa, mikä on tutkimusta ajatellen sopiva määrä. Asiantuntijoilla tarkoitamme Kemin vastaanottokeskuksen johtajaa Pirkko Rytköstä, vapaaehtoistyön koordinaattoria Virpi Pakisjärveä sekä Rovaniemen vastaanottokeskuksen ystävöimintää koordinoivaa Katja Junnilaa, jonka haastattelun oli määrä olla enemmän tiedollista vertailupohjaa tuottava kuin kokemukseen perustuva. (Asiantuntijahaastatteluiden kysymysrunko liite 4)

Lähes kaikki haastatteluajat sovittiin toukokuussa 2014 järjestetyssä vapaaehtoisten ryhmätapaamisessa, johon saimme kutsun osallistua. Laadimme myös kirjallisen haastattelukutsun (Liite 5), joka lähetettiin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyön koordinaattorin sijaisen kautta sähköpostilla niille vapaaehtoisille, jotka eivät olleet mukana ryhmätapaamisessa, eivätkä siten vielä sopineet kanssamme haastatteluaikaa. Koska halusimme suorittaa kaikki haastattelut kesäkuun aikana, oli kutsuun reagointiin aikaa vain reilu viikko. Asiantuntijahaastattelut sovittiin sähköpostin ja puhelinkeskustelujen avulla, molempien osapuolten aikatauluja mukaillen.

Haastattelukutsun reagointiajan määrittäminen suhteellisen lyhyeksi oli käytännön toteutuksen ja aikataulujen vuoksi perusteltua. Sitä, oliko aika liian lyhyt, pitkä vai sopiva, on vaikea arvioida. Toisaalta viikko saattoi olla lyhyt aika ja vaikuttaa joustamattomalta lomakuukausien alla, toisaalta se saattoi olla myös liian pitkä ja aiheuttaa sen,

että kutsuun reagoiminen unohtui kokonaan. Koska lähetettyyn kutsuun vastasi vain yksi vapaaehtoinen, olisi voinut olla järkevää lähettää muistutuskutsu niille, jotka eivät reagoineet kutsuun millään tavoin. Se, että saimme mahdollisuuden osallistua vapaaehtoisten tapaamiseen ja sopia haastatteluajat henkilökohtaisesti, oli meille selvästi etu ja todennäköisesti suurin syy siihen, että haastatteluun innostui mukaan näinkin paljon vapaaehtoisia.

Haastattelupaikan valinnalla on suuri merkitys tutkimuksen onnistumisen kannalta, minkä vuoksi siihen on kiinnitettävä huomiota. Haastattelua ei kannata tehdä liian virallisessa tai muodollisessa ympäristössä, mutta toisaalta ei myöskään paikassa, jossa on keskittymistä häiritseviä tekijöitä. Sovimme haastattelupaikan yhdessä haastateltavien kanssa, jolloin haastatteluympäristöksi valikoitui haastateltaville mieleinen ja turvallinen. Suurin osa haastatteluista tehtiin vastaanottokeskuksen tiloissa, mutta kutsuttuna menimme tekemään haastattelua myös vapaaehtoisen kotiin ja työpaikalle. Asiantuntijahaastattelut tapahtuivat heidän työpaikoillaan. (Aaltola & Valli 2010, 29–30)

Haastattelut toteutettiin yhtä parihaastattelua, joka on yksi ryhmähaastattelun alamuoto, lukuun ottamatta yksilöhaastatteluina (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005, 199). Kaikki haastattelut toteutettiin kesä-elokuun 2014 aikana. Se, että haastattelu toteutettiin suhteellisen lyhyen ajallisen jakson aikana, oli etu. Tällöin edellisten haastatteluiden anti oli vielä tuoreena mielessä ja niitä onnistuttiin hyödyntämään muissa haastatteluissa.

Valitsimme yksilöhaastattelun ryhmähaastattelun sijaan, koska koimme sen kautta saavamme lopulta eniten osallistujia sekä parhaimman ymmärryksen jokaisen vapaaehtoisen omista kokemuksista. Ryhmässä kaikki eivät välttämättä olisi saaneet ääntään kuuluviin samalla tavoin kuin yksilöhaastattelussa. Myös ryhmähaastatteluiden aineiston käsittely olisi ollut kokemattomalle tutkijalle haastavampaa kuin yksilöhaastatteluiden. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 63, 93)

Kaikki haastattelut nauhoitettiin haastateltavien suostumuksella, siten haastattelut saatiin taltioitua kokonaisuutena ja niiden analysointi oli helpompaa (Hirsjärvi & Hurme

2001, 63, 93). Kaikkia henkilöitä haastateltiin vain kerran. Haastattelukutsussa ilmoitimme haastattelun kestävän noin 60 minuuttia, mutta käytännössä haastattelut kestivät keskimäärin 60–90 minuuttia. Tutkimusalue oli sen verran laaja, että meidän olisi pitänyt varata haastatteluun enemmän aikaa jo heti suunnitteluvaiheessa. Lisäkysymyksiä esitimme tarvittaessa sähköpostitse.

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 94) mukaan haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa haastattelijan ja haastateltavan välille muodostuvat tietyt roolijaot, jotka määrittellään haastattelijan toimesta tapaamisen alussa. Pyrimme luomaan haastattelutilanteisiin tavallisen keskustelevan ilmapiirin, minkä vuoksi selkeitä roolijakoja haastattelijoiden ja haastateltavien välillä ei määritelty ennen haastattelun alkua, vaan roolit selkeytyivät pikku hiljaa haastattelun aikana.

Oma roolimme oli ohjata haastattelua, mutta pyrimme välttämään liikaa johdattelua. Siten haastateltavilla oli mahdollisuus ohjata haastattelun kulkua heille merkittävien asioiden suuntaan. Oli selvästi havaittavissa, että toiset haastateltavista odottivat meiltä enemmän ohjausta kuin toiset ja siten oma roolimmekin ohjaajina tarkentui haastattelun edetessä. Olimme kuitenkin etukäteen sopineet keskinäiset roolimme haastattelussa selkiaisiksi, että toisella oli päävastuu haastattelun viemisestä eteenpäin ja toinen haastateltava keskittyi havainnointiin ja tekemään täydentäviä kysymyksiä tarvittaessa.

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 96) mukaan haastateltaville on tärkeää heti haastattelun alussa korostaa, että kysymyksiin ei ole olemassa oikeita vastauksia vaan tarkoituksena on saada tietää nimenomaan haastateltavan oma kokemus asioista. Haastateltaville kerrottiin haastattelun alussa, että heillä on lupa kertoa kokemuksistaan omin sanoin. Emme kuitenkaan huomanneet korostaa erityisesti sitä, ettei ole olemassa vain yhtä ainoa oikeaa vastausta, mikä näkyi haastateltavien epäröintinä ja vastaukseksi saimme toisinaan “en osaa sanoa vastauksia”. Pyrimme tilanteessa kuitenkin avaamaan kysymyksiä edelleen ja saattamaan sen myötä yksilön kokemukset näkyviksi.

3.3 Aineiston purkaminen ja analysointi

Juuri kerätty tutkimusaineisto on vielä raakamuodossaan ja se tulee muokata hallittavaan muotoon, sillä se ei sellaisenaan kelpaa tutkittavaksi. Haastatteluun perustuvan aineiston kohdalla se tarkoittaa nauhoitetun puheen muuttamista tekstimuotoon eli litterointia. Tutkimuksen tavoite ja analyysitavat määrittävät pitkälle sen, litteroidaanko aineisto kokonaan, osittain vai jätetäänkö se litteroimatta. Joka tapauksessa litteroinnin tulee vastata haastateltavien antamia lausuntoja ja heidän asioille antamia merkityksiä. (Hirsjärvi ym. 2007, 217; Ronkainen & Pehkonen & Lindblom-Yläne & Paavilainen 2013, 118; Vilka 2005, 115)

Tässä opinnäytetyössä litteroimme haastattelututkimuksen aineiston kokonaisuudessaan tekstimuotoon tietokoneelle. Kaikki puhuttu aineisto kirjoitettiin sellaisenaan tekstimuotoon. Emme kuitenkaan kokeneet merkityksellisenä kirjata kaikkia vuorovaikutukseen liittyviä naurahduksia, yskähdyksiä ja epäröintejä. Ronkaisen ym. (2013,119) mukaan litteroinnin tarkkuudeksi riittää pelkän puhutun sisällön ja yksikertaisten vuorovaikutukseen muuten liittyvien äännähdysten kirjaaminen, mikäli tutkimuksen analyysi tapahtuu yksinkertaisesti sisältöjä luokittelemalla tai kuten me tässä työssä, teemoittamalla. Emme kokeneet vuorovaikutuksen piirteiden litteroimisen olevan merkityksellistä, koska työn tavoitteena ei ole vuorovaikutuksen tutkiminen, vaan puhutun tiedon ymmärtäminen.

Litterointi työvaiheena osoittautui aikaa vieväksi ja käsiteltävää tutkimusaineistoa tuli runsaasti eli yhteensä 138 sivua. Yhden haastattelun purkamiseen kului aikaa keskimäärin 6-8 tuntia. Huomasimme, että ensimmäisen nauhurilla nauhoitetun aineiston purkaminen oli haastavampaa ja vei ajallisestikin enemmän resursseja kuin myöhemmin puhelimesta nauhoitettujen aineistojen purkaminen. Mahdollisuus hyödyntää kuulokkeita helpotti työskentelyä, sillä litterointityö vaati ehdottomasti myös rauhallista ja melupaata työskentelytilaa.

Työvaihe oli haasteellisuudestaan huolimatta tarpeellinen ja sen myötä saimme aineiston helpommin käsiteltävään ja teemoitettavaan muotoon. Kokonaan litteroidusta haas-

tattelusta oli suhteellisen helppoa poimia eri teemojen alle kuuluvat asiakokonaisuudet ja siten nähdä tutkimuskysymyksen kannalta olennainen tieto rinnakkain. Aineiston tarkka purkaminen edisti myös sen ymmärtämistä ja antoi hyvät lähtökohdat aineiston analyysiin.

Laadullisen aineiston analyysiin on olemassa useita erilaisia tapoja, joista mm. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 69–70) kehottavat valitsemaan omaan tutkimukseen parhaiten soveltuvan jo ennen aineiston keräystä, tai ainakin hyvissä ajoin. Erityisesti kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen ja sen prosessointi ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa. Hyvin valittu analyysimenetelmä johdattelee tutkimusta ja toimii punaisena lankana läpi tutkimusprosessin (Ruusuvoori & Nikander & Hyvärinen 2010, 11–12)

Ronkainen ym. (2013, 125) kirjoittaa laadullisen analyysin olevan tehtyjen havaintojen pelkistämistä ennalta valitun teoreettisen ja metodologisen näkökulman kautta. Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään teoriaohjaavaa analyysiä. Opinnäytetyö rakentuu pitkälle vapaaehtoistyön prosessimallin sekä Kaisli Syrjäsen vapaaehtoistyössä jaksamisen mallin pohjalle. Ne ovat olleet lähtökohta myös aineiston analyysissä. Teorian roolina on ensisijaisesti johdattaa analyysia eteenpäin, mutta sillä ei ole kuitenkaan pääroolia tutkimuksen toteutuksessa. Tarkoituksena ei ole esimerkiksi testata teorian paikkaansa pitävyyttä. (Tuomi 2007, 130–131)

Analyyttinen prosessi voidaan Ronkaisen ym. (2013, 125) mukaan jakaa kahteen vaiheeseen. Ensimmäiseksi käsiteltävään muotoon saatettu, tässä tapauksessa litteroitu, teksti pelkistetään jotakin analyysitekniikkaa käyttäen raakahavainnoiksi, joita on helppompaa hallita. Teemahaastattelun aineistoa voidaan analysoida tapaus kerrallaan tai kuten me tässä opinnäytetyössä, teemoittamalla. (Aaltola & Valli 2010, 43; Hirsjärvi & Hurme 2001, 141)

Meillä ei ollut käytössä tekstianalyysiohjelmaa, joita haastatteluiden purkamisessa usein hyödynnetään. Päädyimme jakamaan keräämämme haastatteluaineiston tietokoneelle teorian pohjalta muodostuneiden teemojen mukaisesti. Alkuperäisen kontekstin säilytimme sillä, että jokainen haastattelu kirjattiin teemojen alle omalla värillään. Tämän

jälkeen aineistosta karsittiin teeman kannalta epäolennainen tieto. Jäljelle jäi tiivistetty aineisto, jota oli helpompi käsitellä.

Ronkaisen ym. (2013, 125) esittämän jaottelun mukaan analyysin toisessa vaiheessa tutkittavasta ilmiöstä pyritään tekemään tulkinta ensimmäisessä vaiheessa kerättyjen johtolankojen avulla. Aaltolan ja Vallin (2010, 43) mukaan tulkinta muodostuu ennakkokäsityksen kautta. Tällöin ensimmäisen teeman alle valitun vastauksen muodostama ennakkokäsitys tutkittavasta asiasta muokkaantuu sitä mukaa, kun haastattelun aineistoa käydään läpi. Tähän liittyy myös tutkimusfilosofiamme hermeneuttinen kehä. Tarkoituksena on analysoida aineistoa itsereflektion kautta, suhtautuen kriittisesti omiin ennakkokäsityksiimme perustuviin tulkintoihin asioista. Tarkoituksena on muodostaa aineiston pohjalta tulkinta, joka vastaa vapaaehtoisten tarkoittamaa merkitystä.

Ronkaisen ym. (2013, 125) mukaan tarkoituksena on etsiä yhteisiä nimittäjiä, joihin johtopäätökset voidaan perustaa. Tässä tutkimuksessa on haluttu selvittää vapaaehtoistyöntekijöiden omakohtaisia kokemuksia ja käsityksiä tehdystä vapaaehtoistyöstä, minä vuoksi vastaukset saattavat poiketa merkittävästikin toisistaan, eikä niiden pohjalta voida muodostaa vain yhtä ainoaa johtopäätöstä tai kuvaa tutkittavasta ilmiöstä vaan arvoituksen ratkaisuun sisältyy monta yhtä tärkeää totuutta. Tosin niistä voidaan löytää myös yhteisiä piirteitä, sillä vapaaehtoiset ovat luoneet merkityssuhteet saman kulttuuripiirin sisällä (El Said & Patja 2011, 29).

Erilaisten analyysitekniikoiden lisäksi laadullisesta analyysistä voidaan erottaa tiettyjä pääpiirteitä. Ensinnäkin laadullisen tutkimuksen analyysi alkaa jo haastattelutilanteessa, mikä luo tutkijalle mahdollisuuden hankkia myöhemmin lisää tietoa itselleen haastattelussa esille nousseisiin ajatuksiin. Myös tässä opinnäytetyössä haastatteluiden analysointi, tutkijoiden oman ja yhteisen pohdinnan kautta, heti haastattelutilanteiden jälkeen nosti esiin uusia mielenkiintoisia näkökulmia, joita hyödynsimme seuraavissa haastateluissa. Esitimme myös tarvittaessa haastatelluille lisäkysymyksiä sähköpostitse. Siten myös opinnäytetyön sisällöllinen merkitys tarkentui jatkuvan analyysin ja haastateltavien kokemusten myötä. (Hirsjärvi ym. 2007, 220)

Toiseksi laadullisen tutkimuksen aineisto säilytetään alkuperäisessä sanallisessa muodossaan ja asiayhteydessään. Selkeät teemat helpottivat asiayhteyden ymmärtämistä ja tiedon analysointia, vaikka teemojen alla saattoi olla myös hyvin laajoja vastauksia ja monia eri asiayhteyksiä. Aineiston säilyttäminen alkuperäisessä sanallisessa muodossaan oli haaste, sillä haastateltavat puhuivat kielipillisesti eri tavoin ja täysin eri murteita käyttäen. Lisäksi puheilmaisuun mahtui paljon asiayhteyden ulkopuolelle kuuluvia ilmaisuja ja äännähdyksiä. Huomioitavaa oli, että asiantuntijahaastatteluiden selkeästi faktaan perustuva tieto oli huomattavasti helpompaa analysoida ja liittää asiayhteyksiinsä kuin kokemukseen ja intuitioon perustuva tieto, johon mahtui huomattavasti enemmän ylimääräisiä äännähdyksiä ja myös asiayhteys katosi huomattavasti herkemmin. (Hirsjärvi ym. 2007, 220; Hirsjärvi & Hurme 2001, 136)

Kolmanneksi tutkija hyödyntää joko induktiivista (aineistolähtöistä) tai abduktiivista (aineistoa todennetaan joidenkin valmiiden teoreettisten johtoideoiden kautta) päättelyä. Tässä opinnäytetyössä hyödynnämme molempia päättelyn muotoja. Esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijöiden motiiveja tarkastelemme valmiin luokituksen mukaan eli abduktiivisen päättelyn keinoin. Myös vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumiseen liittyvät tekijät on johdettu valmiista teoriasta (Vapaaehtoistyön prosessimalli). Varsinaisesti Kemin vastaanottokeskuksen ystävöiminnasta ei ole kuitenkaan aikaisempia tutkimustuloksia, joita voisi hyödyntää johtoideoina. Tässä työssä päättely on siten myös induktiivista ja etenee yksityiskohdista yleistykseen.

Tuomen (2007, 107–108) mukaan ongelmallista on se, että induktiivinen päättely ei säilytä totuutta, sillä yksittäisistä tapauksista muodostunut yleistävä johtopäätös voi kaatua heti seuraavaan poikkeavaan tapaukseen. Tässä opinnäytetyössä ei ole tarkoitus lähteä etsimään yhtä ainoaa totuutta, vaan lähdemme siitä perusajatuksesta, että jokaisella Kemin vastaanottokeskuksessa vapaaehtoistyötä tekevällä tai siihen muuten liittyvällä henkilöllä voi olla jotakin yleisesti tärkeää tietoa tai kokemusta, jotka auttavat Kemin vastaanottokeskusta kehittämään ystävöimintää enemmän vapaaehtoisuutta tukeväksi. (Hirsjärvi ym. 2007, 220; Hirsjärvi & Hurme 2001, 136)

3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja yleistettävyyys

Tuomen ja Sarajärven (2009, 136–142) mukaan yksi tärkeimmistä luotettavan tutkimuksen perusajatuksista on, että tutkimukselle on varattu riittävästi aikaa. Tämä opinäytetyö on aloitettu helmikuussa 2014. Tutkimuksen suunnitteluun käytettiin reilusti aikaa. Varsinaiseen empiiriseen tutkimusaineiston keruuseen pääsimme käsiksi toukuu-kuun 2014 lopulla. Haastattelut toteutettiin ja litteroitiin kesä-elokuun aikana. Aineiston analyysi alkoi heti haastatteluissa ja jatkui litterointityön valmistuttua elo-syyskuussa 2014. Tutkimus tuloksineen valmistui tavoitteidemme mukaisesti lokakuuksi 2014.

Tutkimuksessa yleisesti hyödynnetyt luotettavuustermit (reliabiliteetti ja validiteetti) eivät sovellu laadullisen tutkimuksen arviointiin, sillä laadullinen tutkimus on usein jonkin yksittäisen ilmiön kuvaamista eikä näin ollen ole suoraan yleistettävissä tai toistettavissa sellaisenaan; kahta identtistä tapausta ei ole. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan kuitenkin todentaa läpi prosessin kirjaamalla tutkimuksen kulku mahdollisimman tarkoin näkyviin ja perustelemalla lukijalle tehdyt valinnat. Tutkimuksen tekijän on tärkeää arvioida myös itse tekemänsä tutkimuksen ja saamiensa tulosten luotettavuutta. Olemme perustelleet opinnäyteyden metodologiaan liittyvät valinnat aikaisemmissa kappaleissa. Koemme metodien olleen sopivat juuri omien tutkimuskysymystemme selvittämisessä. (Hirsjärvi ym. 2007, 226-228)

Teemahaastatteluista olemme koonneet taulukon (Liite 6), josta voidaan havaita haastatteluiden olosuhteet ja paikat, joissa tutkimusta on tehty sekä kirjanneet tutkimuksen kulkuun ja lopputulokseen mahdollisesti vaikuttavat tekijät, kuten mahdolliset häiriötekijät. Emme kuitenkaan ole nimenneet haastateltavia siten, että heidät voisi haastattelusta tunnistaa, koska siihen liittyy tutkimuksen eettisyyteen sisältyvä anonymiteetti kysymys. (Hirsjärvi ym. 2007, 226-228)

Teimme yhden parihaastattelun, kuusi yksilöhaastattelua sekä yhden puhelinhaastattelun. Haastattelut toteutettiin suhteellisen lyhyen ajallisen jakson aikana, jonka ansiosta edelliset haastattelut olivat vielä tuoreessa muistissa ja niitä pystyttiin hyödyntämään muissa haastatteluissa. Puhelinhaastattelu poikkesi luonnollisesti muista haastatteluista

siten, että siinä emme voineet havainnoida haastateltavasta muuta kuin äänen käyttöön liittyviä seikkoja. Huomasimme, että ilmeillä ja eleillä on haastattelutilanteissa tärkeä rooli, vaikka tutkimuksessa ei ollutkaan varsinaisesti vuorovaikutuksen tutkimiseen liittyviä tavoitteita. Puhelinhaastattelu olisi voitu toteuttaa videoyhteydellä, jolloin myös näköaistillisia havaintoja olisi voitu tehdä. Emme koe sen puutteen kuitenkaan vaikuttaneen negatiivisesti tutkimuksen luotettavuuteen, sillä kyse oli asiantuntijuuteen eikä vapaaehtoisuuteen liittyvä haastattelu. Asiatieto tuli esille hyvin myös puhelimen välityksellä, kun taas vapaaehtoistyöntekijän kokemuksiin perustuvan haastattelun tunnelma olisi saattanut kärsiä niin sanotusta kasvottomuudesta.

Parihaastattelu poikkesi monin eri tavoin yksilöhaastatteluista ja kokemuksena se vahvasti valintamme järkevyyttä tehdä pienryhmähaastattelujen sijaan yksilöhaastattelut. Jo pelkästään parihaastattelun ohjaaminen oli vaativampaa kuin yksilöhaastattelun ja keskustelu tahtoi herkästi rönsyillä varsinaisen teeman ulkopuolelle. Haastattelumuotojen vaihtelun emme kuitenkaan koe vaikuttaneen tutkimuksen luotettavuuteen.

Haastattelut ovat kestäneet keskimäärin samanpituisia aikoja, lukuun ottamatta yhtä asiantuntijalle tehtyä puhelin haastattelua, jonka tarkoituksena oli saada vertailukelpoista tietoa Rovaniemen vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnan toteutuksesta ja rekrytoinnista. Kyse ei ole siitä, että jollekin olisi tehty toistaan suppeampi haastattelu vaan kyse on eri kulttuuriympäristöön kuuluvan henkilön asiantuntijuuteen liittyvästi haastattelusta, jossa tiedonintressi on jo lähtökohtaisesti suppeampi kuin muissa.

Haastattelupaikan haastateltavat ovat saaneet itse valita, minkä ansiosta haastatteluympäristö ei todennäköisesti heikennä haastatteluiden luotettavuutta. Haastattelutilanteissa häiriötä aiheutui vain vähän. Yhdessä vastaanottokeskuksessa tehdyssä haastattelussa tilaan poikkesi vastaanottokeskuksen työntekijä. Hän poistui paikalta kuitenkin nopeasti, eikä siitä aiheutunut haastattelun luotettavuuden kannalta merkittävää häiriötä. Toisessa haastattelussa puhelin soi useamman kerran. Se keskeytti haastattelun, mutta emme koe sen vaikuttaneen haastattelun lopputulokseen, sillä kysymyksessä oli asiantuntijahaastattelu, eikä siinä käsitelty syvällisiä merkityssuhteita kuten vapaaehtoistyöntekijöiden haastattelussa.

Haastattelujen tutkija-tiedonantaja suhde toimi mielestämme hyvin. Olimme tavanneet lähes kaikki haastateltavat ennalta, suurimman osan vieraillessamme vapaaehtoisten illassa. Haastattelijoiden ja haastateltavien välillä oli vilpitön ja varaukseton suhde ja jäämme siihen käsitykseen, että haastateltavat vastasivat kysymyksiimme rehellisesti ja totuudenmukaisesti.

Haastattelujen nauhoittamiseen käytimme alussa käsinauhuria ja myöhemmin puhelinten nauhoitusohjelmia. Aineiston käsittelyvaiheessa tiedostojen siirtäminen toisen tutkijan käsiteltäväksi oli haastavaa, sillä ohjelmat eivät olleet yhteensopivia toistensa kanssa. Kuuluvuus nauhoitteissa oli kuitenkin hyvä, eikä teknisiin laitteisiin tai aineiston purkamiseen liity luotettavuus ongelmaa.

Aineiston analysointia tehtiin läpi koko tutkimusprosessin, ottaen jatkuvasti etäisyyttä omien ennakkokäsitysten kautta muodostuneisiin tulkintoihin tutkittavista asioista. Tavoitteena oli löytää asioille merkitys, jota haastateltava oli tarkoittanut. Varsinaisessa aineistonanalyysissä emme kokeneet tarpeelliseksi erityisen analyysiohjelman hyödyntämistä, sillä tutkimusjoukkomme oli kohtalaisen pieni, eikä tulosten suoranainen yleistäminenkään niiden subjektiivisen luonteen vuoksi ollut mahdollista.

Tutkimuksen luotettavuuteen voi vaikuttaa haastattelijoiden ja haastateltavien kokemattomuus haastattelutilanteista. Emme koe kuitenkaan tehneemme prosessin aikana sellaisia ratkaisevia virheitä, joilla olisi ollut vaikutusta tulosten luotettavuuteen. Tutkimus on toistettavissa, kuka vain voi suorittaa vastaavan tutkimuksen uudelleen, mutta tutkimuksesta saadut tulokset voivat silti olla poikkeavat jo pelkästään siitä syystä, että nyt haastateltavilla on jo aikaisempaa kokemusta ja aikaa pohtia tutkimuskysymyksiä myös itsenäisesti.

Tämän opinnäytetyön tulokset ovat ainutlaatuisia, perustuen vain pienen vapaaehtoistenjoukon kokemuksiin, minkä vuoksi niiden suora yleistettävyyys muihin vapaaehtoistyön ympäristöihin on heikko. Tuloksista voi kuitenkin poimia johtoideoita samankaltaisten toimintaympäristöjen vapaaehtoistyön suunnitteluun.

3.5 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen eettiset näkökohdat on koko tutkimustoiminnan perusta. Ne on otettava huomioon kaikissa tutkimuksissa, niiden jokaisessa työvaiheessa, myös tässä opinnäytetyössä. Eettisyyteen liittyviä näkökohtia on useita. Ensinnäkin hyvän tieteellisen käytännön mukaan tehty tutkimus on luotettava, uskottava ja eettisesti hyväksyttävä. Suomen Akatemia (2012, 6-7) viittaa käytänteillä muun muassa tutkimuksen rahoitukseen, tutkijaan päätöksentekijänä sekä tutkimuksen suunnitelmallisuuteen ja toteutukseen. (Tuomi 2007, 143) Tälle opinnäytetyölle ei ole haettu ulkopuolista rahoitusta, sillä emme nähneet sitä tarpeellisena. Työn toteutuksesta aiheutui vain vähäisiä kustannuksia (lähinnä matka- ja materiaalikulut), jotka maksoimme itse. Kustannukset eivät ole olleet missään vaiheessa esteenä tutkimuksen täysipainotteiselle toteutukselle.

Tutkimuksen idea syntyi omasta kiinnostuksesta vapaaehtoistyötä ja erityisesti turvapaikanhakijoiden ystävöimintää kohtaan. Päätösvalta tutkimuksen suunnasta oli koko prosessin ajan meillä tutkijoilla, vaikka tutkimuskysymysten kohdistamisesta neuvoteltiin myös yhdessä toimeksiantajan kanssa. Keskustelujen myötä koimme, että tutkimukselle löydettiin todellinen tarkoitus ja hyötysuhde. Se oli tutkimuksen kantava voima myös silloin, kun motivaatio oli hukkoa arjen pyörteisiin.

Perehdyimme tutkimusaineistoon jo ennen varsinaisen tutkimuksen aloittamista. Laadimme kattavan tutkimussuunnitelman, jota pyrimme noudattamaan tutkimuksessa. Onnistuimme kuitenkin mukautumaan tilanteiden vaateisiin ja päivittämään tutkimussuunnitelmaa tarpeen sitä vaatiessa. Muutoksilla ei ollut kuitenkaan vaikutusta tutkimuksen tavoitteisiin pääsemisessä.

Hyvän tieteellisen käytännön loukkaukset jaotellaan vilppiin tieteellisessä toiminnassa ja piittaamattomuuteen hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Vilppiä voi olla neljän laista: sepittäminen, havaintojen vääristely, plagiointi ja anastaminen. (Suomen Akatemia 2012, 8-9) Olemme pyrkineet parhaamme mukaan noudattamaan työskentelyn aikana hyviä tieteellisiä käytänteitä ja toimimaan eettisesti oikein. Olemme pyrkineet suhtautumaan tutkimukseen liittyvään kirjallisuuteen ja muuhun lähdeaineistoon kriittisesti,

etenkin internet-lähteisiin olemme suhtautuneet varauksella. Hyödyntäessämme jonkun toisen kirjoittamaa aineistoa, olemme merkinneet lähdeviitteet tarkasti. Kaikki aineisto on esitetty alkuperäisen lähteen perusajatusta kunnioittaen ja mitään vääristelemättä, siten kuin olemme sen hyviä eettisiä periaatteita noudattaen ymmärtäneet.

Kun on kyse ihmisiä koskevasta tutkimuksesta, voidaan tärkeimmiksi eettisiksi periaatteiksi nimetä myös informointiin perustuva suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys (Hirsjärvi & Hurme 2001, 19–20). Kaikilta tutkimukseen osallistuvilta pyydettiin lupa haastatteluun jo etukäteen. Osallistujille kerrottiin lyhyesti, mitä asioita haastattelu koskee. Syvällistä perehdytystä aiheeseen ei kuitenkaan tehty. Haastateltavilla oli mahdollisuus päättää omasta osallistumisestaan sekä myöhemmin haastattelu-tilanteessa myös siitä, mihin kysymyksiin halusi vastata. Haastattelut tallennettiin haastateltavien luvalla.

Luottamuksellisuus oli haastatteluiden ja koko työn perustana, sillä työssä käsitellään arkaluontoisia, jopa vaitiolovelvollisuuteen liittyviä, asioita ja ihmisten henkilökohtaisia kokemuksia. Arkaluonteiset tiedot, jotka haastatteluissa olemme saaneet, eivät kulje eteenpäin. Tulokset raportoidaan nimettömänä siten, että turvapaikanhakijoiden sekä vapaaehtoistyöntekijöiden asemaa suojellaan. Poikkeuksena asiantuntijahaastattelut, joiden näkökulma tutkimuksessa on puhtaasti ammatillinen.

4 VAPAAEHTOISTYÖ

Vapaaehtoistyön käsite on laaja ja sitä voidaan määritellä monella eri tavalla. Sen vuoksi on syytä tarkentaa, mitä kyseisellä käsitteellä tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan.

Eskola ja Kurki (2001, 16) määrittelevät vapaaehtoistyö -käsitteen viittaavan erityisesti yksilön tekemään työhön, kun taas vapaaehtoistoiminnalla viitataan laajemmin vapaaehtoistyön organisointiin sekä siten järjestöihin ja yhdistyksiin yksilön toiminnan taustalla. Tässä opinnäytetyössä vapaaehtoistoimintaa tarkastellaan yksilön organisaatiossa tekemän vapaaehtoistyön kautta, minkä vuoksi käytämme molempia käsitteitä rinnakkain.

Vuorisen, Särkelän, Perälahden, Peltosalmen ja Londenin (2004, 82) sekä Hakkaraisen ja Syrjäsen (2003b, 13–14) mukaan vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan yksilön vapaasta tahdosta yksilöiden ja yhteisöjen hyväksi tekemää palkatonta ja ei - ammatillista työtä, jota ei voida pitää velvollisuutena esimerkiksi sukua tai perhettä kohtaan. Tällöin vapaaehtoistyötä tekevä antaa omaa aikaansa ja osaamistaan yhteisen hyvän tavoittamiseksi sen tieto-aidon, kiinnostuksen ja jaksamisen rajoissa, joka hänellä on. Tarkoituksena ei ole korvata ammatillista työtä, vaan täydentää sitä. Toiminnassa merkityksellistä on ihmisenvälinen vuorovaikutus ja tekemisestä kumpuava voima.

Varsinaisen auttamistyön lisäksi vapaaehtoistoiminnalla on Mykkäsen ja Hännisen (2007, 11) sekä Vuorisen ym. (2004, 82) mukaan laajempiakin merkityksiä. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna vapaaehtoistyöllä on kaksi tärkeää tehtävää; se ehkäisee kansalaisten syrjäytymistä sekä tuo lisää voimavaroja auttamistyöhön. Yksilö puolestaan voi vapaaehtoistyön kautta saada kanavan vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin, mahdollisuuden auttaa toisia ja kehittyä sekä saada kokemusta oman toiminnan merkityksellisyydestä. Vapaaehtoistyö on sillä tavoin vastavuoroista toimintaa, joka antaa jokaiselle osapuolelle jotakin.

Opinnäytetyömme tutkimuskohde on SPR Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminta ja tarkemmin turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävä ystävöiminta.

SPR:n ystävöiminnalla tarkoitetaan vapaaehtoistyövoimalla tuotettavaa tukihenkilötoimintaa. Toiminnan juuret ovat jo 1950 – luvulla. Nykyään kymmeniä tuhansia koulutettua vapaaehtoistyöntekijää tekevät palkatonta työtä SPR:n ystävä- ja tukihenkilötoiminnassa ja tuottavat perus sosiaalipalveluiden rinnalle ei ammatillista lisäpalvelua monille eri apua tarvitseville ihmisryhmille. Ystävöiminta voi olla pitkäaikaista tai kertaluonteista kahden ihmisen välistä kaveruutta tai ryhmätoimintaa. Toiminnan sisältö määritellään hyvin pitkälle itse. (Suomen Punainen Risti n.d.a; Suomen Punainen Risti n.d.b; Suomen Punainen Risti n.d.c)

Paikallista ystävöimintaa järjestetään 500 osastossa ympäri Suomea, joista tulee perinteisesti myös tuki toiminnalle. Ystävöiminnan tavoitteena on yhteisten toiminta periaatteiden mukaisesti tukea ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa, ehkäistä yksinäisyyttä ja syrjäytymistä sekä edistää yleistä auttamishalua yhteiskunnassa. Maahanmuuttajatoiminnan tavoitteena on lisätä yleistä suvaitsevaisuutta sekä edistää kotoutumista luomalla puitteet sosiaaliseen kanssakäymiseen kantaväestön kanssa. (Suomen Punainen Risti n.d.a; Suomen Punainen Risti n.d.b)

Vapaaehtoistyöntekijällä tarkoitamme tässä opinnäytetyössä Kemin vastaanottokeskuksen ystävöiminnan piiriin kuuluvia henkilöitä, jotka toimivat eri tavoin turvapaikanhakijoiden kanssa. Osalla heistä on parhaillaan ystävä, osalla on ollut ystävä aikaisemmin ja osa haluaisi itselleen ystävän. Osa on mukana ystävöiminnassa, vaikka he eivät varsinaisesti toimi kenenkään yksittäisen tahon (yksilön tai perheen) tukihenkilönä, vaan ohjaavat esimerkiksi kerho- tai harrastustoimintaa turvapaikanhakijoille. Yhteistä heille on, että vastaanottokeskus määrittelee heidän kuuluvan samaan ystävärenkaaseen ja he voivat halutessaan osallistua vastaanottokeskuksen järjestämiin ystävien ryhmätaapaamisiin, vapaaehtoisten iltoihin.

Vapaaehtoistoimijoilla puolestaan viittaamme Eskolan ja Kurjen (2001) määritelmään viitaten vapaaehtoisten ystävien lisäksi myös toimintaa ohjaaviin asiantuntijatahoihin Kemin vastaanottokeskuksessa. Vapaaehtoistoimijat tuottavat yhdessä ystäväpalvelua asiakkaille eli turvapaikanhakijoille.

4.1 Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminta

Seuraavaksi perehdymme lähemmin SPR Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoimintaan. Vertailupohjan muodostamiseksi olemme tuoneet esille myös Rovaniemen vastaanottokeskuksen vastaavia tietoja Rovaniemen vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimintaa koordinoivan Katja Junnilan (2014) haastatteluun perustuen.

Kemin vastaanottokeskus on Suomen Punaisen Ristin alainen yksikkö ja sen vapaaehtoistoiminnassa sovelletaan Punaisen Ristin ystävätoiminnan periaatteita. Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminta ei kuitenkaan ole Punaisen Ristin ja lähemmin Kemin osaston koordinoimaa toimintaa, vaan palvelu tuotetaan vastaanottokeskuksen omana toimintana. Turvapaikanhakijoiden ystävinä toimivat vapaaehtoiset eivät siten välttämättä kuulu mihinkään SPR:n osastoon, eikä heidän vapaaehtoistoimintaa koordinoida osastoissa perinteisesti ystävätoimintaa koordinoivien promojen (vapaaehtoisten ryhmänvetäjien) kautta. Rovaniemen vastaanottokeskuksessa toiminta koordinoidaan niin ikään itse, mutta siellä osaston rooli vapaaehtoistoiminnan yhteistyökumppanina on huomattavasti suurempi kuin Kemissä, jossa osastolähtöistä tukea saadaan pienimuotoisesti vain Keminmaan osastolta (Junnila 2014). (Pakisjärvi 2014; Rytönen 2014)

Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminta on käynnistetty heti keskuksen perustamisen jälkeen vuonna 2009 (Pakisjärvi 2014). Rovaniemen vastaanottokeskus on aloittanut toimintansa jo 1990 -luvun alkupuolella, mutta siitä huolimatta ystävätoimintaa on yksikössä ollut vasta reilun vuoden ajan (Junnila 2014). Vaikka Kemin yksikkö onkin ystävätoiminnan toteutuksessa ikään kuin edelläkävijä Rovaniemen yksikköön nähden, on Rovaniemen vapaaehtoistoiminnan rakenne kuitenkin jossakin määrin erilainen ja siksi mielenkiintoinen tuoda esille tässä opinnäytetyössä.

Vuodesta 2010 Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoimintaa on koordinoitu pääsääntöisesti yhden työntekijän, pakolaisohjaaja Virpi Pakisjärven toimesta, jolla on takanaan myös pitkä historia Punaisen Ristin vapaaehtoistyöntekijänä. Pakisjärvi palasi juuri pitkältä virkavapaalta takaisin työelämään, minkä aikana häntä on vapaaehtoistyön koordinoinnin osalta sijaistanut useampi henkilö. Myös Rovaniemellä vapaaehtoistyötä

koordinoidaan yhden työntekijän voimin. Sekä Kemissä että Rovaniemellä vapaaehtoistoimintaa koordinoidaan oman päätoimen ohessa, eikä siihen ole osoitettu tiettyä työaikaresurssia.

Vaikka vastaanottokeskusten ystävöimintä koordinoidaan itse, edellytetään kaikilta mukana olevilta vapaaehtoistyöntekijöiltä osallistumista SPR:n järjestämälle ystävöiminnan kurssille, joka muodostuu peruskoulutuksesta sekä erityisestä maahanmuuttaja koulutuksesta. Kaikille avoimia ja maksuttomia koulutuksia järjestetään sekä Kemissä että Rovaniemellä yleensä kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Osallistujia niissä on perinteisesti ollut noin kymmenen, joista yleensä yksi tai kaksi ovat tulleet mukaan juuri turvapaikanhakijoiden ystävöimintaan. Joskus mukaan ei ole saatu yhtään uutta vapaaehtoista ja joskus mukaan on saatu henkilöitä, jotka ovat osallistuneet toimintaan vain kerran tai kaksi. Rovaniemellä koulutukseen osallistuvien määrä on Junnilan (2014) arvion mukaan pienempi, mutta toimintaan siirtyvien kuitenkin suurempi. Osallistuminen koulutukseen ei kummassakaan velvoita osallistumaan vapaaehtoistyöhön, vaan päätöksen osallistumisesta voi tehdä kurssin aikana tai sen jälkeen. (Pakisjärvi 2014)

Sekä Kemin että Rovaniemen vastaanottokeskuksissa potentiaaliset vapaaehtoistyöntekijät haastatellaan ja sen myötä valitaan lopulta vapaaehtoistehtäviin. Tällöin pystytään huomioimaan toimijoiden henkiset voimavarat ja suunnittelemaan toiminta kaikkia osapuolia parhaiten palvelevaksi. Kaikista halukkaista ei ole tukihenkilöiksi, minkä vuoksi vapaaehtoistoiminnan muotoja on hyvä olla useampia myös ystävöiminnassa. Haastatteluissa nousi esille, että osa oli jo ennen tukihenkilöksi ryhtymistä ja osa vasta toimintaa kokeiltuaan havainnut, että tukihenkilötoiminta ei ole omalla mukavuusalueella. Sen vuoksi on hyvä, että Kemin vastaanottokeskuksella on tarjota vapaaehtoisille muitakin toimintamuotoja, joiden kautta toimintaan voi tulla osalliseksi. Vapaaehtoisia on tukihenkilötoiminnan lisäksi ollut mukana mm. avustamassa muutoissa tai muissa kuljetuksissa, organisoimassa erilaisia tapahtumia ja järjestämässä kerhotoimintaa. (Junnila 2014; Pakisjärvi 2014; Rytönen 2014)

Tällä hetkellä Kemin vastaanottokeskuksen ystävärenkaassa on mukana noin kymmenen vapaaehtoista, heistä viisi toimii aktiivisesti jonkun yksittäisen henkilön tai perheen tukihenkilönä ja muut muissa tehtävissä kuten ryhmän vetäjinä (Pakisjärvi 2014). Rovaniemellä on tällä hetkellä mukana kahdeksan vapaaehtoista (4 aktiivista), jotka toimivat edellä mainittujen tehtävien lisäksi mm. Kansainvälisen klubin tehtävissä (Junnila 2014).

Tyypillinen ystävä Kemin vastaanottokeskuksessa on aikuinen nainen, jolla lapset ovat lentäneet pesästä. Elämän muutosten myötä tullut aika halutaan käyttää hyödyksi auttamalla toisia ihmisiä. Haastatteluista kävi ilmi, että monet vapaaehtoisista ovat eläkkeellä tai siirtymässä eläkkeelle, mutta mukana on myös aktiiviyöikäisiä henkilöitä, joilla on vielä kouluikäisiä lapsia huollettavana. Monilla vapaaehtoisilla on myös pitkä historia vapaaehtoistyöstä muilta sektoreilta, takanaan alan opintoja tai alaan liittyvää muuta työkokemusta. (Pakisjärvi 2014)

Rovaniemen vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyöntekijän profiili poikkeaa Kemistä, sillä siellä tyypillinen vapaaehtoistyötä tekevä ystävä on 30–40 vuotias opiskelija tai Rovaniemelle muuttanut työssäkäyvä ja perheellinen nainen. Hänellä voi Junnilan (2014) tietämyksen mukaan olla taustoissaan piirteitä vieraasta kulttuurista tai he ovat asuneet itse ulkomailla aikaisemmin. Tällöin vapaaehtoistyön kautta halutaan tuoda kansainvälisyyttä omaan ja perheen elämään myös täällä. (Junnila; Pakisjärvi 2014)

4.2 Näkökulmia turvapaikanhakijasta tuen tarvitsijana

Kemin vastaanottokeskuksen johtaja Pirkko Rytönen (2014) kuvaa turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävää vapaaehtoistyötä mielenkiintoiseksi mahdollisuudeksi päästä kurkistamaan erilaisiin kulttuureihin, mutta toisaalta myös haastavaksi ja merkitykselliseksi työksi turvapaikanhakijoiden tukena. Jotta voisimme ymmärtää toimintaympäristön haasteellisuutta, on meidän tuotava esiin seikkoja, joita turvapaikanhakija voi käydä läpi Suomeen tullessaan.

Puusaari (1997, 25) kuvaa maahanmuuttajan kokemaa kulttuurin vaihdosta hypyksi tuntemattomaan, jossa kaikki tuttu ja turvallinen on yhtäkkiä poissa. Tilanne voi aiheuttaa paljon stressiä ja ahdistusta, sillä ihminen joutuu kamppailemaan sovittaakseen omat tavat, elämäntyylin, identiteetin, uskomukset, arvot ja tunteet uuteen ympäristöön ja odotuksiin. Muutos on sitä suurempi, mitä erilaisemmasta kulttuurista tullaan (Pakolaisneuvonta ry. 2014a). Esimerkiksi suomalainen kulttuuri verrattuna Lähi-idän kulttuuriin, jonka monet Kemin vastaanottokeskuksenkin turvapaikanhakijoista ovat omaksuneet, on huomattavasti erilainen.

Puusaaren (1997, 21-22) mukaan ympäristön muutoksella voi olla vaikutuksia myös ihmisen minäkuvaan ja oman identiteetin rakentumiseen. Suomeen tullessa omakuvaa peilataan pitkälle viranomaisten kautta ja identiteetin rakentumisen kannalta merkittävät ihmissuhteet jäävät vähäisiksi. Sosiaalinen asemakin voi muuttua, eikä henkilö ehkä koekaan saavansa uudessa maassa samanlaista arvostusta kuin kotimaassaan. Lisäksi maahanmuuttaja voi kohdata paikallisväestön pelkoja ja vihan tunteita, mikä heikentää omanarvontuntoa. Vapaaehtoinen ystävä voi tuoda turvapaikanhakijan lähelle luonnollisen ihmissuhteen ja mahdollisuuden tulla kohdatuksi arvokkaana yksilönä, eikä vain kansakuntansa edustajana. Toimivan ystävyysuhteen solmiminen voi kuitenkin yhteisen kielen puuttumisen vuoksi olla haastavaa (Rytkönen 2014).

Myös Alitolppa-Niitamo, Söderling ja Fågel (2005, 64) kirjoittavat vieraan kielen ja kulttuurin tekevän sosiaalisten suhteiden luomisen ympäröivään yhteiskuntaan hankalaksi. Uuden kielen oppiminen on vaikeaa, sillä monet etenkin vanhemmista turvapaikanhakijoista ovat luku- ja kirjoitustaidottomia. Se vaikeuttaa merkittävästi kodin ulkopuolella liikkumista. Kuitenkin oman elämänhallinnan ja jaksamisen kannalta on tärkeää, että turvapaikkaprosessin aikana vastaanottokeskus ympäristöstä uskalletaan irrottautua ja luoda kontakteja myös ympäröivään yhteiskuntaan (Rytkönen 2014). Tässä kohtaa vapaaehtoinen ystävä voi olla korvaamaton tuki, niin suomen kielen ja kulttuurin opettamisessa kuin yhteiskuntaan verkostoitumisessakin.

Turvapaikanhakijalla on Suomeen tullessaan usein sotaan, kidutukseen ja menetykseen liittyviä traumatisoivia kokemuksia, jotka vaikuttavat henkilön hyvinvointiin sekä ko-

toutumiseen. Masennus ja muut mielenterveysongelmat ovat yleisiä. Tilanteen tekee vapaaehtoiselle hankalaksi se, ettei traumojen synnystä ja vaikutuksista ole aina riittävästi tietoa. Kemin vastaanottokeskuksen koordinaattorin mukaan ystävöitymisessä kuitenkin huomioidaan aina vapaaehtoisen rooli ei-ammattilaisena tukena, eikä ystäviä anneta henkilöille, jotka näyttävät olevan pikemminkin ammatillisen hoidon kuin ystävien tarpeessa (Pakisjärvi 2014). Haastatteluista nousi kuitenkin esille, että ammatillista tukea kokemusten käsittelyyn ei tarjota riittävästi ja koetuista raakuuksista halutaan keskustella jatkuvasti myös vapaaehtoisten kanssa. (Alitolppa ym. 2005, 64)

Myös turvapaikkaprosessi itsessään on monin eri tavoin kuluttava. Sanotaan, että maahanmuuttajalla uuteen kulttuuriin kotoutuminen vie keskimäärin kolme vuotta. Turvapaikanhakijan kotoutuminen alkaa pienin askelin jo vastaanottokeskuksessa, mutta prosessia varjostaa epätietoisuus ja huoli omasta tulevaisuudesta, mikä haittaa selkeästi myös uuteen elinympäristöön sopeutumista. Haastatteluiden mukaan epätietoisuus tulevaisuudesta laskee turvapaikanhakijoiden motivaatiota edes yrittää rakentaa elämää uudessa maassa. (Puusaari 1997, 24)

Alitolpan ym. (2005, 63-64) tekemän tutkimuksen mukaan lapset ja naiset huomioidaan yleensä auttamisjärjestelmässä miehiä paremmin. Myös Kemin vastaanottokeskuksessa suurin osa vapaaehtoisista ystävistä toimii tai ovat toimineet perheissä tai naisten kanssa, vaikka suurin osa asiakkaista on yksinäisiä tai perheen yhdistämistä odottavia miehiä (Rytkönen 2014). Siitä huolimatta, että maahanmuuttaja miehillä on usein naisia helpompaa kulkea kaupungilla, osallistua ja tutustua muihin ihmisiin, on tuen tarve myös miehillä suuri (Alitolppa ym. 2005, 64). Vastaanottokeskuksessa yksin tulleet miehet asuvat yhteismajoituksessa toistensa kanssa, mutta sekään ei tarkoita sitä, että he koki-sivat olevansa ystäviä keskenään vaan rinnalle kaivataan erityisesti vastaanottokeskuksen ulkopuolista ystävää (Pakisjärvi 2014).

4.3 Vapaaehtoinen turvapaikanhakijan tukena

Ammattilaiset ovat saaneet koulutuksen, jonka suomen tietotaidon myötä turvapaikanhakijoita autetaan selviytymään arjesta ja sen tuomista haasteista (Mykkänen- Hänninen 2007, 12). Ystävöitymisen periaatteiden mukaisesti vapaaehtoisena toimimiseen ei edellytetä ammattipätevyyttä, vaan ainoastaan tavallisen ihmisen taitoja (Suomen Punainen Risti n.d.b). Turvapaikanhakijan ystävänä voi toimia jokainen, jolla on halua ja kykyä tutustua erilaisiin kulttuureihin ja ihmisiin avoimin mielin ja jonka oma elämä on suhteellisen tasapainossa (Pakisjärvi 2014). Tasapaino omassa elämässä on erityisen tärkeää tällaisessa vaativassa vapaaehtoistyössä, sillä vapaaehtoistoimijan omat työstämättömät kriisit ja ikävät asiat voivat nousta auttamistilanteessa mieleen ja jopa sekoitua asiakkaan kokemuksiin ja siten hankaloittaa auttamistyötä (Mykkänen-Hänninen 2007, 56).

Vapaaehtoisen rooli turvapaikanhakijan elämässä on olla rinnalla kulkija ja ymmärtävä ystävä, joka sijoittuu asiakkaan sosiaalisessa verkostossa ammattiavun ja lähiverkoston välimaastoon (Mykkänen- Hänninen 2007, 34). Asema on siten suhteellisen neutraali ja turvapaikanhakija voi saada tarinalleen kuuntelijan, jota eivät ohjaa ammatilliset rajoitukset tai toisaalta voimakkaat tunteet kuten lähimmäisen suru.

Haastatteluissa tuli esille, että vapaaehtoinen ystävä voi auttaa ja opastaa ihan tavallisissa asioissa, kuten kaupassa tai muilla asioilla käynnissä, ohjata harrastuksiin ja tutustuttaa uuteen kulttuuriin. Ystävän kautta voidaan luoda kontakteja paikalliseen väestöön ja harjoitella suomen kieltä, jota turvapaikanhakija opiskelee joko vastaanottokeskuksessa tai jossakin muussa oppimisympäristössä. Sen lisäksi, että ystävällä on usein hyvin käytännönläheinen rooli turvapaikanhakijan elämässä, on hän myös valtava ilon aihe ja tuki, jota odotetaan epätietoisuuden varjostaman arjen keskellä (Junnila 2014).

Olemalla tavallinen ystävä vapaaehtoinen voi kuitenkin auttaa myös ammatillisesti tärkeissä asioissa, vaikka vapaaehtoistyö perustuukin maallikkoauttamiseen, eikä tarkoitus ole käyttää sitä ammattiavun korvikkeena (Mykkänen-Hänninen 2007, 34). Vapaaehtoisen ystävän rooli Kemin vastaanottokeskuksessa on merkittävä esimerkiksi passivoitu-

misen ehkäisemisessä, jota alkaa esiintyä yleensä noin puolen vuoden maassa olon jälkeen. Turvapaikanhakija tarvitsee ystävän, joka kannustaa liikkeelle ja pois vastaanottokeskuksen ympäristöstä vaikeina aikoina, esimerkiksi silloin, kun on tullut kielteisiä turvapaikkapäätöksiä ja oma elämänhallinta järkkyy. Myös kerhotoiminnalla voi olla ammatillisia, esimerkiksi osallisuuden ja aktivoitumisen kaltaisia, tavoitteita. Siitä huolimatta Kemin vastaanottokeskuksen toiminnassa korostetaan jatkuvasti kuitenkin sitä, että vapaaehtoisen rooli ei ole olla työntekijänä vaan ainoastaan ystävänä toiselle ihmiselle (Pakisjärvi 2014; Rytönen 2014).

Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyön koordinaattorin mukaan turvapaikanhakijat ovat hyvin sisäistäneet vapaaehtoisten roolin omassa elämässään ja vain harvoin on tullut eteen tilanteita, että ystävältä on odotettu enemmän kuin tämä voi antaa (Pakisjärvi 2014). Vaikka turvapaikanhakijat eivät tietoisesti kasaa paineita vapaaehtoisille ystävilleen luomalla kovia odotuksia ystävyysuhteelle, nousi haastatteluista kuitenkin esille, että monet toimintaympäristöön kuuluvat haasteet voivat kuormittaa ja kuluttaa vapaaehtoista.

Epävarmuus elämässä vaikuttaa turvapaikanhakijan toimintakykyyn ja vaatii ystävältä ymmärrystä ja voimaa kannustaa. Ystävät voivat tulla hyvinkin läheisiksi ja heidän murheensa rasittavat henkisesti myös vapaaehtoista, joka saattaa potea huonoa omaatuntoa myös siitä, että itsellä on asiat hyvin. “Pitäisi osata rajata oma elämä ulkopuolelle, olla itsekäs...niin, ehkä se on se sana“.

Turvapaikanhakijan kokemukset ennen Suomeen tuloa ja nykyinen epävarmuus ja tietämättömyys omasta tulevaisuudesta herättävät syvää myötätuntoa. Turhautumisen tunteita herää, kun kokee, ettei pysty tukemaan tarpeeksi. Raskainta on kohdata turvapaikanhakijan epätoivo ja henkinen romahdus kielteisen turvapaikkapäätöksen jälkeen. Tilanteeseen on kuitenkin mahdollista saada tukea myös vastaanottokeskukselta, kaikkea ei tarvitse yksin kantaa (Pakisjärvi 2014). Apua pitäisi kuitenkin uskaltaa pyytää vähänkin mieltä askarruttavissa asioissa.

5 VAPAAEHTOISTYÖHÖN SITOUTUMINEN

Vapaaehtoistyöhön sitoutumisen ja sitouttamisen kysymykset ovat nousseet monen vapaaehtoisjärjestön mielenkiinnon kohteeksi, sillä vapaaehtoistoimintaan kaivataan lisää aktiivisia tekijöitä (Rytkönen 2014). Seuraavaksi määrittelemme, mitä sitoutumisella vapaaehtoistoiminnassa ja erityisesti tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan. Vapaaehtoistyöhön sitouttamista käsitellään myöhemmin tässä opinnäytetyössä.

Lampikosken (2005, 46) mukaan sitoutuminen on kognitiivinen ja asenteisiin liittyvä käsite, johon liittyy tunteita kuten velvollisuuden tunne tai lojaalius organisaatiota kohtaan. Parhaimmillaan sitoutuminen on työntekijän samaistumista organisaatioon, sen tavoitteisiin ja sääntöihin sekä halua olla organisaation jäsen. Yhtenäisiltä tuntuvat arvot vahvistavat suhdetta ja siten myös syventävät sitoutumisen astetta, mihin viittaa myös Utti (2008, 18) omassa tutkimuksessaan.

Vapaaehtoistyössä sitoutumisella tarkoitetaan pitkälle samaa kuin työelämässäkin. Mykkänen-Hännisen (2007, 63) mukaan vapaaehtoistyöhön sitoutumisella tarkoitetaan tekijän kiinnittymistä tekemäänsä työhön, koko toimintaan sekä työyhteisöön, joka voi muodostua sekä vapaaehtoistyöntekijöistä että ammattilaisista. Opinnäytetyömme toi kuitenkin esille, että vapaaehtoistyöntekijä voi kokea olevansa sitoutunut myös omaan tuettavaansa. Sitoutuminen vaikuttaa tällöin olevan vahvasti henkilöiden keskinäiseen tunnesuhteeseen, ei varsinaisesti itse toimintaan tai organisaatioon perustuvaa kiinnittymistä.

Seuraavaksi perehdymme Kemin vastaanottokeskuksen ystävötoiminnassa mukana olevien vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumiseen tekemässään vapaaehtoistyössä. Lähestymme sitoutumisen kysymystä vapaaehtoistyön prosessimallin kautta (Snyder & Omoto 1992). Siinä sitoutumista tarkastellaan pitkäkestoisena jatkumona, kolmen eri tason kautta. Ensimmäisellä tasolla tarkastelemme vapaaehtoisten motiiveja lähteä mukaan vapaaehtoistyöhön ja erityisesti turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävään ystävötoimintaan. Toisella tasolla sitoutumista tarkastellaan vapaaehtoisten kokemuksien kautta, joilla on vaikutusta vapaaehtoistyössä jatkamiseen. Kolmannella tasolla tarkastellaan

vapaaehtoistyön seurauksia, joita peilataan vapaaehtoisten motiiveihin sekä kokemuksiin tekemästään vapaaehtoistyöstä. Niiden myötä voidaan muodostaa käsitys, millaisiin asioihin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa tulee kiinnittää huomiota, jotta sitoutumista voitaisiin edistää. (Utti 2008, 9)

5.1 Motivaatio vapaaehtoistoimintaan

Termeinä motiivi ja motivaatio taipuvat kansankielessä usein tarkoittamaan samaa asiaa; syy johonkin toimintaan. Suuri sivistyssanakirja (Valpola 2000, 1055) määrittelee motiivin olevan teon tai toiminnan vaikutin, peruste, tavoite tai pyrkimys, kun taas motivaatio on päämäärään suuntautuvaa eli tavoitteellista käyttäytymistä ohjaava motiivien kokonaisuus.

Yeungin (2005a, 84–86) mukaan motiiveilla tarkoitetaan niitä sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä, jotka saavat ihmiset toimimaan. Käsitys motivaatiosta on muuttunut merkittävästi vuosikymmenten aikana. Aikaisemmin motivaatiota on selitetty pitkälle ulkoisten tarpeiden, viettien ja vaistojen toteuttamisen kautta. Nykyään koetaan, että motivaatio syntyy monista eri vaikuttimista kuten henkilökohtaisista ja jaetuista päämääristä, arvoista, tunteista sekä itseä koskevista käsityksistä ja uskomuksista. Vapaaehtoistoiminnan kannalta katsottuna motivaatioon kuuluu olennaisena osana myös ympäristö sekä henkilön sosiaaliset suhteet siinä. Yhtä kaikki motivaation ymmärretään kasvavan, mitä useampi tekijä sitä selittää.

Motivaatioon lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan ja sen myötä sitoutumiseen voidaan yhdistää myös laajemmin koko länsimaista yhteiskuntaa koskettavia vaikutuksia ja haasteita. Yeungin (2005b, 104) mukaan vapaaehtoistyön tekemisestä on tullut kollektiivisuuden sijaan enemmän yksilöllistä ja refleksiivistä, kun aikaisemmin myös institutioiden määräyksillä ja rajoituksilla on ollut selkeästi vaikutusta ihmisten tekemiin valintoihin elämässä. Vapaaehtoistoiminnan verkosta on tullut moninainen ja yksilöllisyyden lisääntymisen myötä, myös vaikeasti selitettävä. Ihmisillä on erilaisia motiiveja lähteä mukaan toimintaan ja pidemmällä tähtäimellä motivaation jatkumiseen vaikutta-

vat yksilöllisesti monet eri ääneen sanotut ja sanomattomat tekijät kuten vapaaehtoisen työlleen asettamat tavoitteet ja niiden toteutuminen. (Mykkänen-Hänninen 2007, 23-24; Nylund 2000, 141)

Tarkastelemme Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyöntekijöiden motivoitumista vapaaehtoistyön prosessimallin kautta. Siinä motivaatiota tarkastellaan funktionaalisen lähestymistavan avulla, joka hakee syvällisempiä motivaatiomerkityksiä vapaaehtoisten aktivoitumisen taustalta. (Utti 2008,9)

Motivaation muodostuminen voidaan Yeungin (2005a, 87) käsityksen mukaan nähdä kuitenkin myös ajallisena jatkumona. Sen lisäksi, että motiivien on katsottu olevan tulevaisuuteen orientoituneita, on vapaaehtoistyön motiivien tutkimisessa otettava huomioon myös niiden yhteys menneeseen ja nykyisyyteen. Siitä syystä myös tässä opinnäytetyössä motiiveja lähestytään kolmen aikaperspektiivin: menneen, nykyisen ja tulevan kautta. Tarkoituksena on siten selvittää paitsi vapaaehtoistoimintaan johtaneita syitä, myös vapaaehtoisen nykyisiä motiiveja ja niissä tapahtuneita muutoksia sekä vapaaehtoisen henkilökohtaisia odotuksia ja näkemyksiä omasta vapaaehtoistoiminnasta tulevaisuudessa. Sillä tavoin motivaatiolla on läheinen yhteys myös vapaaehtoisen sitoutumiseen tekemässään vapaaehtoistyössä. (Yeung 2005a, 92)

Motiivit lähteä mukaan turvapaikanhakijoiden ystävöimintaan

Prosessimallin mukaisesti olemme jakaneet vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen johtavat syyt neljään luokkaan: aikaisemmat kokemukset vapaaehtoistyöstä, vallitsevat olosuhteet, henkilökohtaiset motiivit ja sosiaaliset tarpeet (Utti 2008, 9). Laadimme luokitukselta erillisen lomakkeen, jonka esitimme haastatteluiden yhteydessä (Liite 2).

Motiivit lähteä mukaan turvapaikanhakijoiden ystävöimintaan näyttävät vaihtelevan vapaaehtoisten välillä. Motiiveja nimettiin yleensä useammista luokista ja niitä painotettiin eri järjestyksessä (Liite 7). Myös saman luokan sisällä saattoi olla useampia motiiveja. Tärkeimmiksi motiiveiksi prosessimallin luokituksen mukaan nousivat vapaaehtoisten aikaisemmat kokemukset, toiseksi henkilökohtaiset motiivit ja kolmanneksi

tärkeimpänä nousivat esiin sosiaaliset tarpeet. Kukaan vapaaehtoisista ei nostanut esiin motiivia, joka olisi liittynyt vallitseviin olosuhteisiin yhteiskunnassa. Se tarkoittaa sitä, että kukaan ei ollut lähtenyt mukaan vapaaehtoistoimintaan yhteiskunnassa havaitsemansa epäkohdan ja siitä virinneen auttamisen halun vuoksi.

Haastatteluista kävi ilmi, että muutokset elämäntilanteissa (henkilökohtaiset syyt) olivat tuoneet vapaaehtoisten elämään enemmän vapaa-aikaa, jolle haluttiin löytää jokin itseä kehittävä ja kiinnostava tarkoitus, harrastus jonka myötä voitiin tuottaa niin toisille kuin itsellekin hyvää oloa. Myös Mykkänen-Hänninen (2007, 22–23) kertoo muutoksen elämäntilanteessa ja niiden seurauksena syntyneen vapaa-ajan olevan usein perusteena vapaaehtoistyöhön hakeutumiseen. Ruuhkavuosina työssäkäyvän perheellisen voi olla haastavaa löytää aikaa vapaaehtoistyöhön, vaikka halua osallistua olisikin. Nämä haasteet nousivat esiin myös tekemistämme haastatteluista. Siinä vaiheessa kuitenkin, kun työelämä syystä tai toisesta katkeaa ja katkaisee samalla henkilön siteet yhteiskuntaan, on ihmisen etsittävä itselleen muita keinoja kiinnittää itsensä uudelleen yhteiskuntaan. Siihen vapaaehtoistyö luo hyvät puitteet. (Mykkänen-Hänninen 2007, 22–23)

Elämänmuutosten myötä oli saattanut syntyä myös tarve aloittaa esimerkiksi koulutautuminen uuteen ammattiin. Osalla vapaaehtoisista oli takanaan sosiaalialan opintoja, joihin liittyen haluttiin kartuttaa omaa osaamista erityisesti maahanmuuttaja työssä. Niihin liittyen motiivina mainittiin myös vapaaehtoistyöstä luvatut opintopisteet syynä lähteä mukaan vapaaehtoistyöhön. Mykkänen-Hännisen (2007, 23) mukaan vapaaehtoistyö voi monenkin alan opiskelijalle olla oiva kanava hankkia tarpeellista kokemusta auttamistyöstä ja vuorovaikutuksesta ihmisten välillä. Lisäksi vapaaehtoistyöstä saatu todistus voi olla hyödyllinen myös työtä tai opiskelupaikkaa haettaessa. Junnila (2014) mainitsi edellä mainittujen motiivien vaikuttavan erityisesti Rovaniemen vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyöntekijöiden motivoitumisessa.

Myös sosiaaliset tarpeet liittyivät osittain elämänmuutoksiin. Muutosten myötä omat sosiaaliset verkostot olivat saattaneet käydä vähäisiksi ja sen myötä oli syntynyt tarve luoda uusia verkostoja. Halu tehdä vapaaehtoistyötä oli ollut olemassa jo aikaisemmin, joten sosiaalisten verkostojen luominen sen myötä tuntui luonnolliselta vaihtoehdolta.

Lähinnä haluttiin löytää uusi yhteisö johon kuulua, ei niinkään uusia ystäviä, vaikka joku kertoikin alkuun toivoneensa, että löytäisi itselleen ystävätoiminnasta todellisen ystävän. Mykkänen-Hänninen (2007, 23) kuvaa tätä vapaaehtoistyön toiminta-areenaa eräänlaiseksi rakenteelliseksi kyläyhteisöksi, johon kuuluu erilaisia yksilöitä, joita yhdistää yksi yhteinen nimittäjä, vapaaehtoinen. Yhteisön sisällä voi solmia uusia ihmissuhteita ja saavuttaa yhteisöllisyyden kokemuksia.

Omat aikaisemmat kokemukset kuten lapsuuden perheen aktiivisuus vapaaehtoistyössä, oma historia omaishoitajana tai oma osaaminen kuten kielitaito, alan opinnot tai aikaisempi työkokemus alalta koettiin myös vaikuttaneen päätökseen lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan. Yhdellä vapaaehtoisista oli myös oma maahanmuuttajatausta ja joku toinen kertoi asuneensa ulkomailla aikaisemmin, mikä oli osaltaan madaltanut kynnystä lähteä mukaan juuri turvapaikanhakijoiden ystävätoimintaan. Monilla haastateltavilla oli myös useiden vuosien kokemus vapaaehtoistyöstä jo ennen nykyisen vapaaehtoistyön aloittamista.

Funktionaalinen analyysi

Siitä huolimatta, että motiivit olivat monilla vapaaehtoisilla samanlaisia, saattaa niiden taustalla vaikuttaa yksilöllisesti hyvin erilaiset merkitykset. Sen vuoksi tarkastelemme motiiveja myös funktionaalisen analyysin kautta. Siinä tarkastellaan sitä, millaisia merkityksiä vapaaehtoistyö ja auttaminen kullekin vapaaehtoiselle tarjoavat. Snyderin ja Omoton (1992) luoman jaottelun mukaisesti otimme tarkasteluun neljä erilaista vapaaehtoistyön funktiota: sosiaalinen, yksilön arvoihin liittyvä, tietoon liittyvä ja suojeleva funktio (Liitteet 3 ja 8). (Utti 2008, 9)

Sosiaalinen funktio viittaa vapaaehtoiselle merkityksellisten ihmisten vaikutukseen motivaatiossa lähteä mukaan vapaaehtoistyöhön. Toisaalta motiivina voi olla myös uusien ystävien saaminen tai omien sosiaalisten siteiden vahvistaminen. Tämä funktio osoitautui olevan monen vapaaehtoisen motiivina lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan. Kukaan ei kuitenkaan kokenut oman sosiaalisen verkoston luoneen varsinaisesti paineita osallistua vapaaehtoistoimintaan, vaan sosiaaliset motiivit liittyivät enemmänkin

yksilön itsensä haluun kuulua johonkin yhteisöön ja tarpeeseen luoda uusia sosiaalisia verkostoja. Niiden lisäksi mainittiin sosiaalisesti syyksi myös ystävän innostaminen ja tarkemmin henkilökohtainen pyyntö lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan. Esiin nousi myös vapaaehtoisen tarve testata omia sosiaalisia taitojaan uudessa ympäristössä ja siten kehittyä sosiaalisena yksilönä sekä perheenjäsenen antama tuki, millä koettiin olevan merkitys vapaaehtoisen vapaaehtoistyössä jaksamisessa. (Utti 2008, 9)

Enimmäkseen vapaaehtoistyön motiivien taustalla osoittautui olevan *yksilön arvoihin liittyvän funktion* mukaisia merkityksiä, jotka kuvastivat vapaaehtoisen omia esimerkiksi inhimillisyyteen tai uskonnolliseen vakaumukseen perustuvia arvoja (Utti 2008, 9). Halu auttaa koetaan olleen osa elämää aina. Vapaaehtoistyön merkitys nousee kuitenkin kaksisuuntaisesti. Toisaalta turvapaikanhakijoita halutaan auttaa ja tehdä työtä, josta on heille todellisuudessa hyötyä, toisaalta sitä halutaan tehdä oman kiinnostuksen ja voimavarojen mukaisesti siten, että vapaaehtoistyöstä saa myös itselleen jotain merkityksellistä. Haastattelussa nostettiin myös esille, että halu auttaa on vapaaehtoistyössä perustavampi motiivi kuin avun tarjoaminen erityisesti tietyille ryhmälle, esimerkiksi turvapaikanhakijoille.

Turvapaikanhakijoiden merkitys vapaaehtoistyön motiiveja arvioitaessa nousi esiin kuitenkin *tietoon liittyvän funktion* kautta. Osalla oli herännyt kiinnostus maahanmuuttajia ja erilaisia kulttuureja kohtaan esimerkiksi työn tai opintojen kautta. He halusivat vapaaehtoistyön kautta täydentää tietämystään maahanmuuttajatyöstä ja tutustua erilaisiin kulttuureihin, jonka myötä omaa maailmankatsomusta haluttiin kehittää avarammaksi. Toisaalta opinnäytetyöprosessin aikana selvisi, että tietoa turvapaikanhakijoista ei muilla kuin työ- tai opintokokemusta omaavilla juurikaan ollut ennen ystävätoiminnan aloittamista, minkä vuoksi varsinaisesti turvapaikanhakijoiden auttaminen ei siten voinut edes olla toimintaan johtava motiivi.

Haastattelussa mainittiin aikaisemman vapaaehtoistyökokemuksen perusteella heränneen myös halun kokeilla jotakin uutta, mikä niin ikään voi olla tietoon liittyvä funktio. Mykkänen-Hänninen (2007, 24) kertoo uusien elämysten kartuttamisen olevan postmodernille ihmiselle auttamishalun ja hyväntekeväisyyden rinnalla pätevä peruste vapaa-

ehtoistyöhön. Ystävätoiminnan myötä vapaaehtoinen voi siten päästä kurkistamaan tuettavan elämään, joka on kaikessa erilaisuudessaan ja salaperäisyydessään itselle kiinnostavaa ja tutustumisen arvoista.

Työskentely turvapaikanhakijoiden kanssa voi myös auttaa kohtaamaan omia pelkoja ja ennakkoluuloja maahanmuuttajia tai turvapaikanhakijoita kohtaan, jolloin on kyse *suojelevasta funktiosta* (Utti 2008, 9-10). Esimerkiksi yksi perustavaa laatua oleva motiivi lähteä mukaan juuri turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävään vapaaehtoistyöhön oli omien ennakkoluulojen kohtaaminen ja niiden peilaaminen omiin asenteisiin käytännössä. Vapaaehtoistyön kautta myös omaan maailmankatsomukseen haluttiin löytää enemmän suvaitsevaisuutta ja joustavuutta.

Motiivit vaihtelevat siis yksilöllisesti ihmisten ja heidän elämäntilanteidensa mukaan. Tässä kohtaa on mielenkiintoista pienimuotoisesti nostaa esiin toisistaan erillisten ympäristöjen, erilaisten vapaaehtoistyöprofiilien ja elämäntilanteiden vaikutuksia motivoitumisen taustalla.

Kuten olemme aikaisemmin tuoneet esille, Kemin vastaanottokeskuksessa aktiivisimpia vapaaehtoisia ovat eläkkeellä olevat yli 50-vuotiaat naiset, joilla lasten kasvettua tai muusta syystä on vapautunut aikaa vapaaehtoistyöhön. Ryhmässä ystävätoiminta nähdään herkemmin puhtaasti omana harrastuksena sekä mahdollisuutena auttaa toisia ja samalla saada itselle merkityksellistä tekemistä. Rovaniemen vastaanottokeskuksessa aktiivisten vapaaehtoisten profiili on erilainen, sillä siellä yleisimmin toimivat perheelliset, 30–40 -vuotiaat opiskelijat tai työssäkäyvät henkilöt. Pitkälle siitä syystä myös motiivit lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan on Junnilan (2014) arvion mukaan erilaiset. Rovaniemellä vapaaehtoisia motivoi mukaan järjestö- ja vapaaehtoistoimintakokemuksen kerryttäminen sekä erilaiset kulttuurit, joita syystä tai toisesta halutaan sisällyttää omaan elämään.

Myös Karreinen, Halonen ja Tennilä (2010, 34–35) nostavat esiin eri ihmisryhmien väliset motivaatioerot, jotka ovat tämän opinnäytetyön kannalta myös mielenkiintoisia tiedostaa. Heidän mukaansa naiset ovat miehiä useammin motivoituneet sosiaalisuu-

desta, mahdollisuudesta oppia sekä auttamisen halun tyydyttämisestä. Nuoria innostaa mukaan enemmän ystävien kannustus ja globaalit arvot kuten luonnonsuojelu tai ihmisoikeudet sekä halu oppia uutta. Ikäihmisille puolestaan on tärkeämpää sosiaalisten suhteiden solmiminen, oman osaamisensa hyödyntäminen sekä mielekäs ja hyödyllinen vapaa-ajan tekeminen, niin kuin myös tässä opinnäytetyössä tulimme huomaamaan. Siten motiivit ovat hyvin yksilöllisesti rakentuneita verkostoja ja niitä on syytä tarkastella aina niiden omassa ympäristössä.

Motiivit jatkaa turvapaikanhakijoiden ystävätoiminnassa

Tässä opinnäytetyössä nykyiset ja tulevaisuuteen orientoituvat motiivit koettiin samankaltaisina, minkä vuoksi niitä käsitellään samassa yhteydessä. Siihen, mikä saa vapaaehtoistyöntekijän jatkamaan vapaaehtoistoiminnassa vaikuttavat monet tekijät kuten muutokset omassa elämäntilanteessa, kokemukset vapaaehtoistoiminnasta sekä niiden peilaaminen motiiveihin, jotka vapaaehtoisella oli ennen toimintaan ryhtymistä. Myös Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoiset näkivät monia eri syitä jatkaa vapaaehtoistoiminnassa, vaikka työ olikin monella osoittautunut rankemmaksi kuin he olivat osanneet odottaa.

Karreisen, Halosen ja Tennilän (2010, 34) mukaan suomalaisten yleisin syy lähteä mukaan vapaaehtoistyöhön on auttamisen halu sekä tarve tehdä elämässä jotain hyödyllistä. Nämä olivat Kemin vastaanottokeskuksessa yleisimmin motiivina myös jatkaa ystävätoiminnassa. Tärkeäksi motiiviksi jatkaa vapaaehtoistoiminnassa koettiin, että oma työ oli myös käytännössä merkityksellistä ja hyödyllistä paitsi turvapaikanhakijalle myös vapaaehtoiselle itselleen. Vapaaehtoistyö koettiin pääsääntöisesti mielekkäänä ja kehittävänä harrastuksena, jonka myötä voitiin oppia ja opettaa uusia asioita puolin ja toisin. Muutokset omassa maailmankatsomuksessa nähtiin positiivisena merkinä siitä, että vuorovaikutuksen kautta myös itseä on voitu kehittää ihmisenä.

Työn palkitsevuudella ja arvostuksella on suuri merkitys, kun tehdään palkatonta työtä. Erityisen palkitsevana vapaaehtoiset kokevat tunteen siitä, että omalla työllä voi toiselle antaa jotakin hyvää ja tarpeellista. Vaikka vapaaehtoistyötä tehdäänkin pyyteettömästi

ja palkatta, on kiitos ja työn arvostaminen kuitenkin osoituksia vapaaehtoisen tekemän työn merkityksellisyydestä ja siten tärkeitä motivaation lähteitä. Kun tehty työ tuntuu itsestä mitättömältä, on hyvä kuulla, että myös niistä pienistä asioista, kuten maitokaupassa käymisestä yhdessä tuettavan kanssa, voi olla paljon hyötyä.

Vapaaehtoiset kokevat saavansa erityisesti tuettavalta aitoa arvostusta ja kiitosta tekemästään työstä. Myös organisaatiossa arvostetaan vapaaehtoisten tekemään työtä ja sitä halutaan heille myös osoittaa. Siitä huolimatta vapaaehtoisten haastatteluista nousi esille seikkoja, jotka viestivät jonkin asteisesta arvostamisen puutteesta tai sen riittämättömyydestä. Vapaaehtoiset viittasivat haastatteluissa useaan otteeseen organisaation muihin kuin vapaaehtoistyön kiireisiin ja vähäisiin henkilöresursseihin, kun taas vapaaehtoistyötä tehdään omasta vapaasta tahdosta, minkä ei koeta aina oikeuttavan huomioon. Vapaaehtoistyöhön heijastuu siten jossakin määrin oikean työn ja vapaaehtoistyön eriarvoisuus. Vapaaehtoiset eivät kokeneet tarvitsevansa mitään erityisiä palkintoja, vaan huomioiminen tasavertaisena yhteistyökumppanina ja aidon arvostuksen saaminen vaikuttaisi olevan riittävä palkinto tehdystä työstä. Se, että omaa aikaa annetaan ilmaiseksi toiselle edellyttää kuitenkin kokemusta siitä, että vaiva on sen arvoista.

Monille sosiaaliset syyt olivat motiivina jatkaa toiminnassa. Vapaaehtoistyön kautta oli saatu uusia ystäviä niin tuettavista, työntekijöistä kuin toisista vapaaehtoisistakin. Yhdestä haastattelusta nousi esiin, että vapaaehtoinen koki tulleen hyväksytyksi ja ansainneensa asiakkaiden luottamuksen, minkä hän koki ensiarvoisen tärkeäksi tässä työssä. Luottamussuhteen myötä sitouduttiin tavallaan myös ystäväksi juuri tälle tuettavalle. Ystävyysuhdetta lujitti myös se, että tuettavan kanssa koettiin olevan samalla aaltopituudella ja, että yhteistyö sujui moitteettomasti. Joku toinen puolestaan koki olevansa täysin eriarvoisessa asemassa tuettavansa kanssa, eikä nähnyt ystävyysuhteen itsessään olevan peruste jatkaa toiminnassa. Ystävyysuhteiden yksilöllistä rakentumista kuvastaa tukisuhteen päättymisen jälkeinen aika. Toisilla ystävyysuhde jatkuu edelleen, vaikka vastaanottokeskus ei enää tuekaan ystävyyttä, toiset ottavat itselleen uuden tuettavan, mutta monet haluavat myös lopettaa tukihenkilötoiminnan kokonaan (Rytkönen 2014).

Oma kunnianhimo nostettiin haastatteluissa myös motiiviksi jatkaa toiminnassa. Vapaaehtoinen koki tuntevansa velvollisuudentuntoa hoitaa loppuun tehtävä, jonka on aloittanut. Tähän samaan viittaa myös useampien vapaaehtoisten suhde omaan tuettavaan, suhdetta ei haluta katkaista ellei ole pakko, vaan turvapaikanhakija halutaan saattaa koko turvapaikkaprosessin läpi. Kunnianhimo näkyy myös tarpeena kehittää esimerkiksi omaa vapaaehtoistehtävää.

Motiivina jatkaa erityisesti tukihenkilötoiminnassa nähtiin myös niin yksilöity syy kuin virkaa tekevän vapaaehtoistyön koordinaattorin paluu takaisin työhön. Henkilö koki tarvitsevänsä tukea tukihenkilönä toimimiseen, mitä hän ei kokenut saaneensa tarpeeksi vakituisen yhteishenkilön virkavapaan aikana. Yhteishenkilön paluun merkittävyys nousi tavalla tai toisella esille myös muista haastatteluista.

Aina vapaaehtoistyö ei ole vastannut työlle asetettuja odotuksia, eikä siten tarjonnut alun motiiveihin vastinetta. Jollakin opintopisteet on jäänyt saamatta, joku toinen ei ole vielä lainkaan päässyt mukaan toimintaan. Aina ei ole onnistuttu myöskään rakentamaan uusia ystävyysuhteita vapaaehtoistoiminnan ympärille, vaikka niiden vuoksi toimintaan on alun perin lähdetty. Myös itse toiminta on tuonut mukanaan pettymyksiä, kun asiat eivät ole aina menneet niin kuin on suunnitellut. Siitä huolimatta toiminnasta on aiheutunut myös paljon positiivisia yllätyksiä, joiden ansiosta monet vapaaehtoiset haluavat edelleen jatkaa tekemänsä vapaaehtoistyön parissa, mielessään kuitenkin ajatus siitä, että aina on mahdollista tehdä muutoksia, mikäli toiminta ei enää vastaakaan omia tarpeita. Vapaaehtoisten tarpeita on hyvä kuunnella ja toimintaa suunnitella yksilöllisesti, sillä esimerkiksi itselle väärältä tuntuvien työnkuvien suoranainen tuputtaminen oli koettu selkeästi motivaatiota alentavana tekijänä osallistumisessa esimerkiksi ryhmäta-
paamiseen.

5.2 Vapaaehtoistyöntekijöiden kokemukset tekemästään vapaaehtoistyöstä Kemin Vastaanottokeskuksessa

Seuraavassa luvussa tarkastelemme edelleen vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumista tekemäänsä vapaaehtoistyöhön. Prosessimallin mukaisesti sen toisella tasolla sitoutumista lähestytään vapaaehtoistoimijoiden kokemusten kautta (Utti 2008, 10). Kokemuksella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä elämystä, joka vapaaehtoiselle syntyy oman elämäntilanteen ja itselle merkityksellisen vuorovaikutuksen kautta tekemästään vapaaehtoistoiminnasta. Kokemus voi olla esimerkiksi erilaisia aistimuksia, elämyksiä ja tunteita, joista syntyy vapaaehtoistyön merkitys. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014)

Prosessimallin mukaisesti tarkastelun kohteena ovat erityisesti vapaaehtoistyöntekijän ja organisaation väliset suhteet, mutta myös tyytyväisyys ja sitoutuminen organisaatioon sekä positiiviset ja negatiiviset tuntemukset vapaaehtoistoiminnasta, joita voidaan peilata henkilön motiiveihin ryhtyä vapaaehtoistyöntekijäksi. Sillä, millaiseksi vapaaehtoistyöntekijän ja organisaation välinen suhde muodostuu ja millaisena se koetaan, on merkitystä vapaaehtoisen jatkamiseen vapaaehtoistoiminnassa. (Utti 2008, 10)

Organisaatiolla tarkoitamme SPR Kemin vastaanottokeskusta. Nimensä mukaisesti toiminnan taustalla vaikuttaa Suomen Punainen Risti, jonka kansainvälisestikin tunnetut periaatteet ja arvot ohjaavat myös vastaanottokeskuksen ystävätoimintaa. Toiminnan ja siten myös tarkastelun keskiössä on kuitenkin itse vastaanottokeskus, jossa toiminta käytännössä organisoidaan, ja jonka työntekijöistä ja vapaaehtoisista vapaaehtoistyöntekijän työyhteisö muodostuu.

Vapaaehtoistyöntekijän suhde organisaatioon

Kemin vastaanottokeskuksen toiminta on SPR:n alaista toimintaa. Heidän vapaaehtoistoiminnassa se näkyy siten, että vapaaehtoinen osallistuu Punaisen Ristin järjestämään koulutukseen, jossa vapaaehtoistoimintaa sitovat järjestön yhteiset arvot, periaatteet ja toimintatavat käydään läpi. Muutoin Punaisen Ristin osuus Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminnasta on kuitenkin suhteellisen pieni, sillä turvapaikanhakijoiden ystä-

vätoiminta koordinoidaan koulutuksia lukuun ottamatta kokonaisuudessaan vastaanottokeskuksen toimesta. (Pakisjärvi 2014)

Kemin vastaanottokeskuksen johtaja pitää kuitenkin tärkeänä, että vastaanottokeskus on osa kansainvälistä vapaaehtoistyön järjestöä ja että järjestön toiminta ulottaa lonkeronsa myös vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimintaan (Rytkönen 2014). Siitä huolimatta suurin osa vapaaehtoisista ei pidä SPR:ää järjestönä merkittävänä sitoutumista edistävänä tekijänä omassa vapaaehtoistyössään. Vain yksi kokee suuren organisaation tuen tuovan turvaa ja uskoa omaan selviytymiseen. Loput joko eivät koe SPR:n olevan lähellä toimijaa tai heille on samantekevää, mikä organisaatio heidän vapaaehtoistoimintansa taustalla vaikuttaa.

Järjestön rooli koulutuksen jälkeen jää etenkin käytännön vapaaehtoistyössä kapeaksi, sillä yhteistyökumppanuus Kemin paikallisosaston kanssa puuttuu ja Keminmaan osaston kanssa se on hyvin vähäistä. Myös Rytkönen (2014) pitää yhteistyökanavan puuttumista selkeästi puutteena vastaanottokeskuksen ystävätoiminnassa. Keminmaan osaston koetaan lisäksi olevan hyvin kaukana toimijasta myös fyysisesti, mikä haittaa suhteen muodostumista.

Kemin vastaanottokeskus sitä vastoin sijaitsee monia vapaaehtoisia fyysisesti lähellä, millä on vaikutusta sitoutumiseen etenkin sellaisissa vapaaehtoistyön tehtävissä, joissa toiminta tapahtuu vastaanottokeskusympäristössä. Maantieteellisen läheisyyden ja sen tuoman käytännöllisyyden lisäksi haastateltavat kokivat organisaation läheisyyden riippuvan myös vuorovaikutuksen aktiivisuustasosta vapaaehtoisen ja vapaaehtoistyön yhteyshenkilön välillä. Aktiivisuuden rooli korostuu esimerkiksi tukihenkilötoiminnassa, joka tapahtuu usein itsenäisesti vastaanottokeskusympäristön ulkopuolella. Suhde toimintaa järjestävään tahoon koettiin kuitenkin myös sen perusteella suhteellisen läheiseksi, vaikka vuorovaikutussuhde toimikin aktiivisemmin niin, että vapaaehtoinen otti itse yhteyttä tarvittaessa. Tukea on saatu, kun sitä on pyydetty.

Suhde Kemin vastaanottokeskukseen koetaan pääsääntöisesti myönteisenä, avoimena ja luottamuksellisena, mutta kokemus näyttää henkilöityvän pitkälle virkaa tekevään va-

paaehtoistyön koordinaattoriin. Suhde koordinaattoriin on koettu toimivaksi ja merkitykselliseksi, kun taas suhde viransijaisiin ei ole muodostunut yhtä hyväksi. Toiminnan koetaan olleen välillä vähän “semmosta ja tämmöstä” ja varsinaisen yhteyshenkilön odotetaan palaavan työhönsä. Erityisesti sellainen pitkään toiminnassa mukana ollut henkilö, joka koki tarvinneensa enemmän tukea vapaaehtoistyössä, kertoo vakituisen yhteyshenkilön olevan suoraan suhteessa hänen motivaatioonsa jatkaa tukihenkilötoiminnassa. Myös ne, jotka ovat tulleet yhteyshenkilön vapaan aikana mukaan toimintaan, ovat olleet tyytymättömiä asioiden hoitamiseen. Joku koki jääneensä kokonaan vaille toimintasuunnitelmaa ja joku toinen koki hankalaksi henkilömuutoksista aiheutuneet toiminnan vaihtelut ja epäselvyydet. Apua oli toisinaan saatu kuitenkin vastaanottokeskuksen muilta työntekijöiltä, mikä koettiin positiivisena asiana.

Luottamuksellinen ja avoin suhde organisaatioon on tärkeä, jotta toimintaa voidaan alusta alkaen suunnitella henkilön omien voimavarojen ja elämäntilanteen mukaan ja siten saada vapaaehtoistyö tuntumaan mielekkäältä ja omaan elämäntilanteeseen sopivalta (Mykkänen-Hänninen 2007, 63; Syrjänen 2003, 33). Haastatteluista kävi ilmi, että vapaaehtoistyöntekijöiden ja toimintaa ohjaavan organisaation (yhteyshenkilön) väliltä löytyy luottamusta puolin ja toisin. Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyön koordinaattori kertoo luottavansa vapaaehtoisiin ja siihen, että he toimivat yhteisten pelisääntöjen mukaisesti. Hän kokee, että heidän välillään vallitsee hyvä vuorovaikutussuhde. Myös vapaaehtoiset kokevat luottamuksen hyvänä ja eräänä toiminnan jatkumisen edellytyksenä. (Pakisjärvi 2014)

Työntekijöitä sitova vaitiolovelvollisuus luo avoimuuden kysymykseen omat haasteensa. Työntekijällä ei ole oikeutta kertoa vapaaehtoiselle asiakkaan asioista, ellei tämä anna siihen itse lupaa. Vapaaehtoistyön koordinaattori kertoo kuitenkin pyrkineensä aina huolehtimaan myös vapaaehtoisen tiedon saannista pyytämällä lupaa asiakkaalta. Hän kokee sen edistävän vuorovaikutusta vapaaehtoisen ja tuettavan välillä, kun vapaaehtoinen on ajan tasalla tuettavan tilanteesta. Vapaaehtoiset ymmärtävät vaitiolovelvollisuuden rajoitukset ja ovat hyväksyneet sen, että heidän ei tarvitse, eivätkä he saa tietää kaikkea asiakkaaseen liittyvää tietoa. Ongelmalliseksi koetaan kuitenkin se, että tietoa ei saa edes niistä asioista, jotka vaikuttavat suoraan vapaaehtoisen toimintaan vapaaeh-

toistyössä. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi oman tuettavan karkotus tai joutuminen sairaalaan. (Pakisjärvi 2014)

Vapaaehtoiset kokevat myös mahdollisuudet vaikuttaa tekemäänsä vapaaehtoistyöhön pääsääntöisesti hyvänä. Erityisesti ystävöiminnan sisällön oman tuettavan kanssa voi jokainen suunnitella omien rajojensa ja mahdollisuuksiensa mukaisesti. Ehdotuksia myös muuhun toimintaan on mahdollista tuoda esille ja niitä otetaan vastaanottokeskuksessa mielellään vastaan (Pakisjärvi 2014). Vaikuttamisen mahdollisuus koetaan kuitenkin eri tavoin. Jollakin ei ole halua vaikuttaa toiminnassa nykyistä enempää, kun taas joku toinen kaipasi esimerkiksi enemmän aikaa tehdä vapaaehtoistyötä ja sitä kautta vaikuttaa enemmän myös toimintaan.

Utin (2008, 16) mukaan vapaaehtoisen ja organisaation välistä suhdetta tai sidettä voidaan tarkastella myös sen luonteen ja perustan kautta. Side voi perustua mukautumiseen, samaistumiseen tai sisäistämiseen. Mukautuminen kuvaa alimman tason sitoutumista, jossa vapaaehtoisen käyttäytyminen organisaatiota kohtaan on suopeata ja toiminnalla tavoitellaan itselle merkityksellisiä etuja. Tämä taso ilmeni selvästi myös haastatteluista. Toisaalta vapaaehtoiset vaikuttavat myös samaistuneensa organisaatioon, mikä näkyy organisaation arvojen hyväksymisenä ja kunnioittamisena, mutta ei välttämättä niiden omaksumisena. Sisäistäminen edellyttäisi vapaaehtoisen omien arvojen, asenteiden ja tavoitteiden yhdensuuntaisuutta organisaation arvojen ja tavoitteiden kanssa, mikä ei tämän opinnäytetyön valossa vaikuta toteutuneen sujuvasti. Tarkemmin sanottuna niitä ei osattu yhdistää toisiinsa juuri lainkaan. (Utti 2008, 16–17)

Varsinaisesti sitoutuminen vapaaehtoistoimintaan muodostuu kaikkien näiden osien yhdistelmästä, vaikka yksilöt voivat toki painottaa omassa toiminnassaan jotain tiettyä perustaa enemmän kuin toista. Pohjimmiltaan kuitenkin esimerkiksi samaistumisen taso sisältää enemmän tunteisiin pohjautuvaa yhteisöllisyyden kokemusta, kun taas sitoutuminen toimintaan edellyttäisi enemmän myös vastuullista sisäistämisen tason asennoitumista. (Utti 2008, 16-17)

Tyytyväisyys ja sitoutuminen organisaatioon sekä vapaaehtoistoimintaan

Monissa tutkimuksissa vapaaehtoistyöhön sitoutuminen määritellään erityisesti toiminnan keston kautta (Utti 2008, 17). Siinä valossa tarkasteltuna sitoutuminen Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminnassa vaihtelee riippuen vapaaehtoisten elämäntilanteista, tehtävistä, motivaatiosta ja kokemuksista. Varsinaisia vapaaehtoistyön sopimuksia ei ole tehty, mutta keskimäärin vapaaehtoistyötä tehdään 2 kertaa kuukaudessa 1-3 tuntia kerralla, riippuen omasta ja asiakkaan tilanteesta. Toisinaan ystävän luona käydään vähemmän ja toisinaan enemmän. Omaan sitoutumiseen ei nähty tällä hetkellä tarvetta tehdä muutoksia, vaikka osa pohtikin ystävätoiminnasta luopumista vapaaehtoistyön muotona oman tukisuhteen päättymisen jälkeen. Joku pohti myös mahdollisuutta jatkaa jossakin muussa vapaaehtoistoiminnan tehtävässä tai ympäristössä.

Sitoutumisen aste koetaan eri tavoin. Useimmat kokevat 2 kertaa kuukaudessa tehtävän vapaaehtoistyön olevan oman elämäntilanteen kannalta katsottuna sopivan sitovaa. He kokevat kerran viikossa tehtävän vapaaehtoistyön edellyttävän liian suurta sitoutumista. Osa vapaaehtoisista osallistuu mielellään kerran viikossa, mutta kokemus oli myös se, että sitoutumisen astetta pitäisi siitä vielä nostaa, jotta toimintaa voitaisiin kehittää. Siinä on kuitenkin vaara, että vapaaehtoinen sitoutuu huomaamattaan liikaa tekemäänsä vapaaehtoistyöhön. Vapaaehtoisen osallistumiseen on jouduttu puututtumaan myös organisaation toimesta esimerkiksi silloin, kun raja ammatillisen työn ja vapaaehtoistyön välillä on alkanut hämärtyä (Rytkönen 2014).

Vapaaehtoistyöntekijällä on itsellään hyvä mahdollisuus vaikuttaa tekemänsä työn määrään, sillä sitä, kuinka paljon vapaaehtoinen on valmis antamaan aikaansa vapaaehtoistyöhön, kuunnellaan hyvin tarkkaan jo heti toimintaa suunniteltaessa (Rytkönen 2014). Myös vapaaehtoistyöntekijöiden kokemus on, että heillä on hyvät mahdollisuudet vaikuttaa omaan osallistumiseensa. Se koetaan hyvin tärkeänä, sillä vapaaehtoistyön ei haluta rajoittavan omaa elämää.

Turvapaikanhakijan ystävältä kuitenkin edellytetään sitoutumista ja toiminnassa lähde-
tään siitä ajatuksesta, että asiakasta tavataan kerta, mielellään kaksi kertaa kuukaudessa,
aina siihen saakka kunnes tämän asiakkuus Kemin vastaanottokeskuksessa päättyy. Va-
paaehtoiselta edellytetään mielellään pitkäkestoista sitoutumista, koska asiakkaat ovat
kokeneet elämässään erilaisia kriisejä, eikä heille haluta tuottaa pettymystä sillä, että
erittäin tärkeäksi koettu ystävä aloittaa ja saman tien lopettaa toimintansa. Siitä syystä
omia rajoja ja mahdollisuuksia on syytä pohtia jo ennen toiminnan aloittamista. Toki
vapaaehtoisen omassa elämässä tapahtuvat muutokset otetaan huomioon, onhan ky-
seessä kuitenkin vapaaehtoistoiminta ja elämäntilanteet voivat muuttua. Omaksi koke-
mukseemme kuitenkin jäi, että muutokset ovat pikemminkin viimesijaisia vaihtoeht-
toja, eikä niinkään lähtökohtia vapaaehtoisen sitoutumisen edistämiseksi. (Pakisjärvi
2014)

Tässä kohtaa vapaaehtoistyöntekijöiden sitouttamisen ja rekrytoinnin kysymykset si-
sältävät haasteita, sillä Aunelan (2013, 38) mukaan nykytutkimuksen haasteena on eri-
tyisesti vapaaehtoisten osallisuuden katkonaisuus ja lyhytkestoisuus. Myös Kemin vas-
taanottokeskuksen vapaaehtoistyön koordinaattorin näkökulmasta tällainen pitkäkestoi-
nen sitoutuminen ei nykypäivänä ole trendikästä vaan vapaaehtoisuudessa kiinnostaa
enemmän projektinomaisuus (Pakisjärvi 2014). Tässä valossa voidaan tarkastella Rova-
niemen vastaanottokeskuksen ystävätoimintaa, jossa on Kemistä poiketen mukana suh-
teellisen nuoria ja opiskelevia ihmisiä ja elämäntilanteesta johtuen muutoksia myös va-
paaehtoistoimintaan tulee herkästi. Niihin on Junnilan (2014) mukaan pitänyt sopeutua.
Junnila kiteyttää, että “ Asiakkaat ovat fiksuja ihmisiä ja hekin ymmärtävät että myös
vapaaehtoisen tilanne voi muuttua siinä missä omakin.”, asioista pitää vain keskustella
hyvissä ajoin, jotta tiedetään miksi ystävyys katkesi.

Utin (2008, 18) mukaan vapaaehtoisen tyytyväisyydellä tekemässään vapaaehtoistyössä
ei ole varsinaisesti vaikutusta toiminnan keston. Sen voidaan nähdä vaikuttavan kui-
tenkin päätökseen jatkaa toiminnassa, minkä vuoksi sitä on myös tässä opinnäytetyössä
syytä tarkastella.

Yleisesti Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoiset kokevat olevansa tyytyväisiä organisaatioon ja vapaaehtoistoimintaansa siellä, vaikka vapaaehtoistyötä ei koettukaan tehtävän organisaatiolle vaan pikemminkin turvapaikanhakijalle. Tyytyväisyyttä organisaatioon ilmensi se, että vapaaehtoistyö on onnistuttu pitämään vapaaehtoisuuden tasolla. Vapaaehtoisille ei ole syntynyt vaikutelmaa, että heidän työpanoksella olisi tarkoitus keventää työntekijöiden työtaakkaa, vaikka yhdellä vapaaehtoisella oli negatiivinen kokemus tämän tekemän vapaaehtoistyön vertaamisesta oikeaan työhön. Pääsääntöisesti haastateltavat kokevat tekevänsä tärkeää vapaaehtoistyötä, omasta halusta ja omilla voimavaroilla.

Syrjäsen (2003, 33) mukaan vapaaehtoistyöntekijät toimivat monilla vapaaehtoistyön osa-alueilla usein henkisiä voimavaroja vaativissa tehtävissä sekä usein itsenäisesti ja yksin. Myös Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoiset toimivat kuormittavassa työssään pitkälle itsenäisesti ja harvaa poikkeusta lukuun ottamatta yksin. Vaikka itsenäisyys työssä koettiin useimmiten positiivisena asiana, on kuitenkin huomioitavaa, että persoonia ja erilaisia elämäntilanteita mahtuu mukaan vapaaehtoistoimintaan monenlaisia. Tukea voidaan tarvita keskimääräistä enemmän tai vapaaehtoistyötä voidaan haluta tehdä mieluummin yhdessä jonkun toisen kanssa. Yhteistä kaikille vapaaehtoisille kuitenkin on, että he ovat pääsääntöisesti kokeneet saavansa vastaanottokeskukselta tukea tekemäänsä vapaaehtoistyöhön silloin, kun he ovat sitä tarvinneet ja pyytäneet. Aina on voinut soittaa ja joku on vastannut mieltä askarruttaviin kysymyksiin.

Haastatteluissa nousi kuitenkin esille, että aina ei ole helppoa itse määritellä omaa avun tarvetta ja ottaa yhteyttä organisaatioon. Sen vuoksi yhteyshenkilön aktiivisuus yhteydenpidossa ja yhteisten tapaamisten järjestämisessä on tärkeää. Yhteisten tapaamisten koettiin olevan hyvin merkityksellisiä lähes kaikille haastateltaville. Niitä voisi kokemusten mukaan järjestää säännöllisesti kuukauden väliajoin. Huomioitavaa on, että sitoutumisessa vapaaehtoistyöhön, yksi sitoutumisen kohde voi olla myös työyhteisö, joka vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa muodostuu työntekijöistä sekä toisista vapaaehtoistyöntekijöistä (Mykkänen- Hänninen 2007, 63). Tätä voidaan tarkastella myös täysin eri näkökulmasta, sillä Utin (2008, 17) tutkielman mukaan vapaaehtoistyön ulkopuolinen sosiaalinen tuki vähentää vapaaehtoisen osallistumista vapaaeh-

toistyöhön. Toisin sanoen ne vapaaehtoiset, jotka kokevat saavansa tarvitsemansa tuen vapaaehtoistyön ulkopuolelta lopettavat toiminnan nopeammin kuin sellaiset, jotka saavat tuen vapaaehtoistoiminnasta. Sen vuoksi on äärimmäisen tärkeää huolehtia myös koko työyhteisön, siinä missä organisaation ja vapaaehtoisienkin välisistä suhteista.

Tyytyväisyys vapaaehtoistyöhön muodostuu niin ikään vapaaehtoistyöntekijöiden omista kokemuksista, jotka tässä opinnäytetyössä näyttävät muodostuvan pitkälle vapaaehtoisten ja turvapaikanhakijoiden välisestä vuorovaikutuksesta. Tyytyväisyyden perustana ovat vapaaehtoisten toiminnalle asettamat odotukset ja niiden toteutuminen käytännön työssä. Haastatteluista kävi ilmi, että Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoiset ovat lähteneet mukaan turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävään ystävöimintaan hyvin avoimin mielin ja ilman suuria ennako-odotuksia. Toiminnassa on tullut vastaan myös pettymyksiä, mutta niihin on ollut suhteellisen helppoa suhtautua, kun odotukset eivät alun alkaenkaan ole olleet suuret.

Turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävä ystävöiminta ja siihen liittyvä toimintaympäristö ovat olleet monelle ennen toimintaan ryhtymistä tuntemattomia. Kokemus on, että työ on osoittautunut rankemmaksi, mutta toisaalta antoisammaksi kuin oli osattu kuvitella. Oma rooli asioiden järjestelyssä oli osoittautunut yllättävän suureksi, eikä kaikkien mitä vastaan oli tullut, ollut koulutuksessa osattu valmistaa. Esimerkiksi kulttuurien erilaisuus ja persoonaan liittyvät asiat oli alkuun saatettu kokea haastavina. Monista alun hankaluuksista oli kuitenkin toimintaan tutustumisen myötä selvitty useimmiten hyvin. Joskus haasteena olivat olleet myös asiakkaan asettamat epärealistiset odotukset ystävöiminnalle. Ne voivat ylikuormittaa vapaaehtoista ja johtaa myös ystävyyssuhteen katkeamiseen, ellei yhteisiä tavoitteita toiminnalle löydetä. Tällöin toiminnan katkeaminen voi olla pettymys paitsi turvapaikanhakijalle, myös vapaaehtoiselle, joka on voinut itse kokea saaneensa työltä paljon. (Rytkönen 2014)

Yksi haastateltava on vasta aloittamassa vapaaehtoistoimintaansa. Hänen odotukset koskivat lähinnä toiminnan suunnittelua yhdessä organisaation kanssa ja sitä myötä pääsyä mukaan toimintaan. Hän koki pettymystä, kun toiminnassa ei ollut päästy alkua pidemmälle. Odotukset olivat myös saattaneet positiivisesti ylittyä, kun oman sosiaalialan

työkokemuksen myötä oli odotettu haastavampaa toimintaympäristöä kuin se käytännössä osoittautui olevan.

Vapaaehtoistoiminnan positiiviset ja negatiiviset kokemukset määrittävät tyytyväisyyden astetta ja luovat pohjaa omalle sitoutumiselle ja jaksamiselle toiminnassa. Monet haastateltavista kokivat vapaaehtoistoiminnan turvapaikanhakijoiden kanssa palkitsevaksi, sillä sen kautta heillä on ollut mahdollisuus tutustua erilaisiin kulttuureihin ja vastavuoroisesti tehdä myös omaa kulttuuriamme tutuksi turvapaikanhakijoille. Vapaaehtoistoiminnan kautta voi siten oppia uusia asioita ja oppia myös itsestään. Positiivista oli ollut esimerkiksi huomata, kuinka monenlaisten ihmisten kanssa voi tulla toimeen. Monet haastateltavat kertoivatkin oman maailmankatsomuksensa avartuneen ja asioita on opittu katsomaan laajemmasta perspektiivistä. Ymmärrys turvapaikanhakijoiden ja maahanmuuttajien elämäntilanteesta on lisääntynyt ja heitä kohtaan tunnetaan syvää empatiaa. On huomattu, että Suomessa asiat ovat monessa suhteessa hyvin verrattuna moniin muihin maihin.

Myös omat taustat voivat vaikuttaa siihen, että vapaaehtoinen kokee onnistuvansa tekemässään työssä. Jollakin oli oma maahanmuuttajatausta, joku toinen taas kertoi joutuneensa kasvattamaan omat juuret uudelleen, vaikka oli muuttanut vain Suomen rajojen sisäpuolella. He kokivat ymmärtävänsä hyvin turvapaikanhakijan vaikeaa elämäntilannetta uudessa ympäristössä ja sen myötä voivansa antaa tukea myös kotoutumiseen. Positiiviset onnistumisen ja tarpeellisuuden kokemukset vahvistavat merkittävästi sitoutumista vapaaehtoistointaan.

Negatiiviset kokemukset näyttivät liittyvän pitkälle vapaaehtoisen ja tuettavan välisiin suhteisiin sekä toimintaympäristön monimuotoiseen haasteellisuuteen. Erityisesti turvapaikanhakijan kokemat kriisitilanteet, kuten kielteisten turvapaikkapäätösten saaminen ja sen jälkeinen tunnemyrsky, tuntui monesta vapaaehtoisesta raskaalta käsitellä. Osalla oli tilanteisiin soveltuvaa koulutusta, mutta pääsääntöisesti vapaaehtoiset kokivat oman osaamisensa olevan riittämätöntä tuettavien epätoivon ja romahduksen kohtaamisessa. Pakisjärvi (2014) korostaa vapaaehtoisen olevan ainoastaan arjen asiantuntijan roolissa, jolloin tuettava ohjataan ammattiavun piiriin silloin, kun tarve vaatii. Tämä asia oli

haastatteluiden mukaan selvästi sisäistetty, mutta siitä huolimatta kriisitilanteen kohtaamiseen kaivattiin enemmän tukea.

Vapaaehtoistyön raamit, mitä jaksaa ja mitä ei, tulee osata itse määritellä, jotta toiminta vastaa omia voimavaroja. Epätasapaino syntyy, kun tuettavan tarpeet ovat suuremmat kuin vapaaehtoisen mahdollisuus vastata niihin. Kriisitilanteiden lisäksi esiin nousivat myös kulttuurien eroavaisuudet. Esimerkiksi naiset tulevat Suomeen ilman yhteisöä, joka heidän kulttuurissa on voinut olla tärkeä osa omaa elämää. Täällä naisten, samoin kuin miestenkin, kulttuuriin kuuluu itsenäisyys ja pienet yhteisöt. Tällöin saatetaan takerkua vapaaehtoiseen enemmän kuin tämä kokee sopivaksi. Takertuminen on voitu kokea niinkin voimakkaasti, ettei tuettavan luokse ole uskallettu mennä, kun on pelottanut, ettei sieltä pääse pois. Toisinaan tilanteet koetaan niin raskaiksi, että tapaamisen jälkeen on täytynyt levätä ja kerätä lisää voimavaroja.

Pettymyksiä oli syntynyt myös toiminnan seurauksista. Joku haastateltavista oli kokenut henkisesti kuluttavana sen, kun oli käynyt ilmi, ettei tuettavaa voitu eri tuen muodoista huolimatta auttaa. Tällöin myöskään omaa auttamisen halua ei saada tyydytettyä. Joku toinen koki negatiiviseksi tunteen siitä, että kokee tehneensä turhaa työtä. Tunne oman työn merkityksestä on vaakalaudalla, kun itse kokee antaneensa kaikkensa, mutta se ei tuettavan mielestä olekaan tarpeellista. Ongelmalliseksi tilanteen tekee se, että myöskään turvapaikanhakijat eivät aina tiedä, mitä he tarkalleen ottaen tarvitsisivat. Se tekee etenkin toiminnan kehittämiseen liittyvät tavoitteet hyvin vaikeiksi saavuttaa. Toimintaa hankaloittaa myös se epätietoisuuden ilmapiiri, jossa jatkuvasti eletään. Kun ei tiedetä huomista, on toimintaa hankalaa suunnitella etukäteen. Toisaalta vapaaehtoiset tiedostavat vallitsevan ilmapiirin tuomat haasteet ja osaavat etsiä onnistumisia pienistä asioista.

Haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että haasteista ja pettymyksistä huolimatta Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoiset ovat suhteellisen tyytyväisiä tekemäänsä vapaaehtoistyöhön. Suurimmat motiivit lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan ovat saaneet toiminnasta vastinetta. Vapaaehtoiset ovat onnistuneet solmimaan uusia sosiaalisia verkostoja ja saaneet auttamishaluaan tyydytettyä. Ne, joilla toiminta ei ole syystä tai

toisesta vastannut alun motiiveja, ovat löytäneet toiminnan aikana uusia motivaation lähteitä, jotka ovat kannustaneet jatkamaan toiminnassa. Vapaaehtoiset kokevat oppineensa paljon uutta paitsi vieraasta kulttuurista, myös itsestään. He ovat onnistuneet kehittymään ihmisinä ja löytäneet itselleen myös merkityksellistä tekemistä vapaaehtoistyön kautta.

5.3 Vapaaehtoistyön seuraukset

Prosessimallin kolmannen tason mukaisesti tarkastelemme tässä kohtaa vapaaehtoistyön seurauksia ja erityisesti niitä muutoksia, joita vapaaehtoistyön aikana vapaaehtoisen asenteissa, tietämyksessä ja käyttäytymisessä on tapahtunut. Tällä tasolla huomioidaan yleensä myös mahdolliset muutokset sosiaalisissa verkostoissa, vapaaehtoistyön organisaatioissa sekä yhteiskunnassa. Tosin tässä opinnäytetyössä keskitymme pelkästään vapaaehtoistoimijoiden kokemuksiin ja havaintoihin näistä muutoksista. (Utti 2008, 10)

Haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että Kemin vastaanottokeskuksen ystävöitysminnassa mukana olevat vapaaehtoiset ovat huomanneet muutoksia niin omissa asenteissa, tietämyksessä kuin käyttäytymisessäänkin. Suhtautuminen ulkomaalaisia kohtaan on muuttunut positiivisemmaksi ja ylipäättään kiinnostus vierasta kulttuuria kohtaan on lisääntynyt. Kontaktia erilaisiin ja vieraasta kulttuurista oleviin ihmisiin uskalletaan ottaa rohkeammin ja luonnollisemmin kuin aikaisemmin. Vieras ei enää pelota samalla tavalla kuin ennen.

Suvaitsevaisuus on selvästi lisääntynyt ja ennakkoluulot vähentyneet monilla vapaaehtoistyön myötä. Asennetta on pyritty siirtämään jossakin määrin myös vapaaehtoistyön ulkopuolisiin yhteisöihin kuten perheeseen tai omaan työyhteisöön. Median luomiin negatiivisvaikutteisiin ennakkokäsityksiin oli vuorovaikutuksen kautta koettu saaneen toisenlaista perspektiiviä, mikä oli selkeästi muuttanut asennoitumista paitsi turvapaikanhakijoita, myös median informatiivisuutta kohtaan. Ennakkoluulot voivat kuitenkin istua syvällä ihmisessä, sillä ne opitaan jo varhain. Eräs vapaaehtoinen kertoo törmäävänsä ennakkoluuloihin toisinaan vieläkin, mutta oppineensa kuitenkin tarkastelemaan

asioita useammasta perspektiivistä ennen lopullisen mielipiteen muodostamista. Tämän piirteen hän kokee omaksuneensa myös omaan päivätyöhönsä.

Haastatteluista nousi esiin myös muutokset suhtautumisessa naisten asemaan, kun tietämys on vapaaehtoistyön myötä kasvanut. Esimerkiksi länsimaisessa kulttuurissa asuu ennakkokäsitys, että naisia, jotka käyttävät huivia, pakotetaan, rajoitetaan ja kontrolloidaan oman miehen tai yhteisön kautta. Vapaaehtoistyön ja keskustelujen myötä käsitys on osoittautunut virheelliseksi, sillä naiset ovat kertoneet käyttävänsä näitä kulttuurisidonnaisia vaatteita mielellään ja ne ovat heille merkityksellisiä. Tässä korostuu se, että vähäisen tiedon vuoksi käsityksiä muodostetaan usein hatarienkin perusteiden pohjalta. Kun ei ole tietoa, ei voida ymmärtää.

Vapaaehtoistoiminnalla koettiin olevan myös negatiivisia seurauksia. Henkisesti kuormittavat kokemukset tukihenkilötoiminnasta olivat syöneet haastateltavan voimavaroja ja vapaaehtoistyössä oli täytynyt tehdä muutoksia. Nykyisessä tehtävässään henkilö kokee jaksavansa huomattavasti paremmin. Joku toinen koki oman suhtautumisensa vapaaehtoistoimintaa kohtaan muuttuneen aikaisemmasta myönteisestä suhtautumisesta kriittisempään. Hän koki itsensä voimattomaksi, kun toiminta ei tuntunut onnistuvan suunnitellulla tavalla. Vapaaehtoinen kokee, että toimintaa pitäisi kehittää, mutta keinot ovat hukassa.

Vapaaehtoistyöllä on koettu olevan vaikutusta myös vapaaehtoisen sosiaalisiin verkostoihin. Monet kokevat saaneensa uusia ystäviä niin toisista vapaaehtoisista, vastaanottokeskuksen työntekijöistä kuin turvapaikanhakijoistakin. Omiin aikaisempiin verkostoihin vapaaehtoistyöllä ei kuitenkaan koettu olevan suurta vaikutusta, lukuun ottamatta niitä vapaaehtoisia, joilla oma perhe tai puoliso oli innostuneet lähtemään mukaan toimintaan. Osa haastatelluista kertoi vapaaehtoisuuden johtaneen myös jäsenyyksiin toisissa järjestöissä ja yhteistyöpiireissä ja sen myötä he kokivat laajentaneensa omaa sosiaalista piiriä myös vapaaehtoistyösektorilla.

Osa vapaaehtoisista oli törmännyt negatiiviseen suhtautumiseen omaa vapaaehtoistyötä kohtaan omissa sosiaalisissa piireissään, mutta he eivät koe sen kuitenkaan vaikuttaneen

omaan toimintaan. Osa oli yrittänyt houkutellessaan toimintaan mukaan uusia vapaaehtoisia omasta sosiaalisesta verkostostaan, siinä kuitenkin onnistumatta.

Mitä kauemmaksi konkreettisesta tehtävästä menttiin, sitä vaikeampi oli tunnistaa vapaaehtoistyön laajempia vaikutuksia. Merkityksellisimmät seuraukset omalla työllä nähtiin turvapaikanhakijoille ja itselle. Huomattavasti haastavampaa oli nähdä omalla työllä niinkin laajoja kuin yhteiskunnallisia vaikutuksia.

Vapaaehtoistyön merkitystä vastaanottokeskukselle ei osattu aina kertoa, mutta epäiltiin kuitenkin vapaaehtoisen olevan konkreettinen apu työntekijöille turvapaikanhakijoiden arjen tukemisessa. Esimerkiksi vapaa-ajan aktiviteettien järjestäminen vapaaehtoistoinnilla turvapaikanhakijoille nähtiin hyvin hyödyllisenä vastaanottokeskukselle. Jollekin myös vastaanottokeskuksen toiminta oli yleisesti ottaen vierasta. Monet korostivat erityisesti auttavansa ihmistä, ei vastaanottokeskusta. Selkeästi helpompaa oli nähdä työn yhteys vastaanottokeskukseen, mikäli työtä tehtiin sitä fyysisesti lähellä.

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna vapaaehtoistyön nähdään ehkäisevän pahoinvointia ja mahdollisesti myös syrjäytymistä, kun turvapaikanhakijat saavat vapaaehtoisilta tukea vaikeassa elämäntilanteessa (Pakisjärvi 2014). Kontaktit kantaväestöön edistävät myös kotoutumista, kun ystäviltä opitaan suomalaista kulttuuria, kieltä ja tapoja toimia. Myös haastateltavat kokivat, että turvapaikanhakijan tilanne saattaisi olla täysin toinen ilman tukihenkilöitä, jotka voivat auttaa sopeutumisessa uuteen kulttuuriin. Suhtautuminen omaan vapaaehtoistyöhön on sen merkityksellisyydestä huolimatta nöyrää. Oma toimintaa ei haluta hehkuttaa, sillä koetaan, että yksi ihminen ei pysty maailmaa pelastamaan.

Toisaalta vapaaehtoistyöllä nähtiin yhteiskunnallisia vaikutuksia myös vapaaehtoisen oman vapaaehtoistyöhön osallistumisen kautta. Ystävöiminta on vastavuoroista toimintaa, josta myös vapaaehtoistyöntekijä itse saa osallistumisen, vaikuttamisen ja itsensä kehittämisen mahdollisuuksia. Siten se voi ehkäistä syrjäytymistä ja edistää myös vapaaehtoisen hyvinvointia. (Suomen Punainen Risti 2014a)

Työn kesto on Utin (2008) mukaan yksi merkittävä vapaaehtoistyön seuraus. Tarkastelimme tässä opinnäytetyössä erityisesti omien kokemusten vaikutuksia vapaaehtoistyön määrään ja sitä, onko toiminta muuttunut kokemusten myötä.

Haastattelujen mukaan suurin osa vapaaehtoisista on tällä hetkellä tyytyväisiä käyttämänsä aikaan vapaaehtoistyössä. Keskimäärin vapaaehtoistyöhön Kemin vastaanottokeskuksessa käytettiin aikaa 2 tuntia 2 viikon välein. Lähinnä muutoksia ajan käytössä tapahtui tapaamiskertojen kestoissa, toisinaan ystävän luona vietettiin keskimääräistä enemmän aikaa, toisinaan aikaa oli vähemmän. Toisinaan ajan käyttöön vaikutti oma elämäntilanne, toisinaan taas tuettavan elämäntilanne. Tässä suhteessa vapaaehtoisten käyttäytyminen muuttui. Toinen lisäsi ajankäyttöään esimerkiksi kriisin hetkellä, kun taas joku toinen koki tilanteen niin raskaana, että halusi käyttää tuolloin vähemmän aikaa tuettavan luona olemiseen. Mukavissa hetkissä aikaa voitiin käyttää selkeästi keskimääräistä enemmän.

Ajankäytön koetaan olevan puhtaasti itsestä kiinni, jokainen voi tehdä itselleen sopivan aikataulun. Niillä, jotka tekevät vapaaehtoistyötä lähellä vastaanottokeskusta, ajan käyttöön vaikuttaa selkeästi myös vastaanottokeskuksen työhön käyttämä aika. Toimintaan koettiin, erityisesti sen kehittämistarkoituksessa, olevan valmiita käyttämään myös enemmän aikaa, mikä edellyttäisi resursseja myös vastaanottokeskukselta. Haastateluista nousi esille esimerkiksi kerhotoiminnasta tiedottaminen sekä lastenhoitoapu, jotka koettiin olevan enemmän vastaanottokeskuksen tehtäviä.

Vapaaehtoisten tyytyväisyydestä vapaaehtoistoiminnassa kertonee se, että monet aktiiviset vapaaehtoiset ovat tehneet jo useita vuosia vapaaehtoistyötä Kemin vastaanottokeskuksen turvapaikanhakijoiden kanssa. Ainoa haaste piilee siinä, että usein ystävänä toimitaan vain yhdelle perheelle tai tuettavalle, eikä ystäväsuhteen päätyttyä haluta ottaa uutta ystävää (Rytkönen 2014).

6 VAPAAEHTOISTYÖSSÄ JAKSAMINEN JA SEN TUKEMINEN

Vapaaehtoistyöntekijöiden motiivit, taustat ja resurssit voivat lähtökohtaisesti olla hyvinkin erilaiset ja siten myös valmiudet jaksaa vapaaehtoistyössä ovat jokaisella erit. Se, että työtä tehdään palkatta, pelkän auttamishalun voimalla, luo erityistä tarvetta paneutua vapaaehtoisen jaksamisen ja sitoutumisen tukemiseen. Työtä ei jakseta tehdä ilman tunnustusta ja tukea. (Syrjänen 2003, 33)

Vapaaehtoisten tukeminen on tärkeä perusedellytys toiminnalle, sillä se auttaa toimijoita jaksamaan työssään paremmin myös tällaisessa haastavassa ympäristössä, mikä turvapaikanhakijan ystävöitymisessä vallitsee. Haastavalla ympäristöllä tarkoitamme henkisesti kuormittavaa, rajatonta (ei työaikaan sidottua) ja ei ammatillista työskentelyympäristöä, jossa yksilön vastuu omasta toiminnastaan on kuitenkin verrattain suuri. (Mykkänen-Hänninen 2007, 64; Syrjänen 2003, 33)

Vapaaehtoistyöntekijän jaksamista tarkastelemme Kaisli Syrjäsen (2003, 36) Vapaaehtoistyöntekijän jaksaminen -mallin avulla (Kuva 2). Sen mukaan vapaaehtoistyöntekijän jaksamiseen vapaaehtoistyössä vaikuttavat neljä erilaista kohtaa: toimintaedellytykset, toiminnan selkeys (toiminnan kokonaisuus), toimijan elämäntilanne ja toimijan omat arvot. Viidentenä jaksamiseen vaikuttavana tekijänä Syrjänen nostaa esiin vastavuoroisuuden. (Syrjänen 2003, 34).



Kuva 2. Vapaaehtoistyöntekijän jaksaminen. (Syrjänen 2003, 36)

6.1 Toiminnan selkeys

Kuva toiminnan kokonaisuudesta muodostuu siitä, kuinka selkeinä vapaaehtoistyöntekijät kokevat vapaaehtoistoiminnan roolit, omat työtehtävät sekä toiminnan tavoitteet ja vastuut (Syrjänen 2003, 34). Mykkänen-Hännisen (2007, 54) mukaan organisaation tehtävänä on jäsentää vapaaehtoistoiminnan roolit sellaisiksi, että toiminnan päätavoite eli eettisesti laadukkaiden palveluiden tuottaminen asiakkaille toteutuu ja kuitenkin niin, että vapaaehtoistyötä voidaan edelleen tehdä ilman ammatillisuuden vaatimusta.

Organisaation, turvapaikanhakijan ja vapaaehtoistyöntekijän väliset roolit Kemian vastaanottokeskuksen ystävötoiminnassa ovat pääsääntöisesti selvät. Etenkin roolit suhteessa turvapaikanhakijoihin ja organisaatioon on yleensä helppo määrittellä. Vapaaehtoinen nähdään useimmiten maallikkoauttajan ja turvapaikanhakija autettavan roolissa, kun taas organisaatiosta koordinoidaan toimintaa ja annetaan tuki vapaaehtoiselle tekemäänsä vapaaehtoistyöhön sekä ammattiapu turvapaikanhakijalle. Junnila (2014) näkee vastaanottokeskuksen roolin tukijana ja ohjaajana erityisen tärkeäksi näin vaativassa vapaaehtoistyön ympäristössä. Ilman tukea ja jonkin asteista kontrollia vapaaehtoinen jää tehtävässään yksin ja ristiriitatilanteita syntyy selkeästi useammin.

Oman roolin löytyminen on osoittautunut kuitenkin toisinaan myös haastavaksi. Omaa roolia suhteessa toisiin vapaaehtoistyöntekijöihin on voinut olla haastavaa määrittellä, kun aikaisemmin oman työn kautta on ollut vapaaehtoistoiminnan ohjaajan roolissa suhteessa samoihin vapaaehtoiisiin. Siten rooli on käytännössä muuttunut, mutta sitä ei ole huomioitu. Myös oman työroolin ja vapaaehtoistyöntekijän roolien erottaminen toisistaan on saattanut olla erityisesti toiminnan alussa hankalaa, kun vapaaehtoinen on toiminut samojen autettavien kanssa sekä työ- että vapaa-ajallaan. Haasteena siinä on ollut erityisesti vaihtelovollisuuteen liittyvät kysymykset, kun vapaaehtoistyön kautta esille tulleita asioita ei ole voinut jakaa työyhteisössä, vaikka tieto itsessään olisi saattanut helpottaa työn tekemistä.

Mykkänen-Hänninen (2007, 12) kuvaa vapaaehtoisen roolin sijoittuvan ammattilaisen ja turvapaikanhakijan lähipiirin välimaastoon. Ensisijaisesti vapaaehtoistyöntekijä kokee

toimivansa ei-ammattillisena tukena eli enemmän ystävänä turvapaikanhakijalle. Vapaaehtoinen voi kuitenkin antaa sellaista tukea turvapaikanhakijan arkeen, jota vastaanottokeskuksella ei ole mahdollista tarjota. Vapaaehtoiset pääsevät vapaaehtoistyön myötä osalliseksi asiakkaiden arkea ja saavat sitä kautta myös asiakkaiden tilanteesta tietoa, jota työntekijöiden on vaikeaa havaita (Pakisjärvi 2014). Tällöin vapaaehtoisen tehtävänä on myös tuoda tietoa ammattilaisten ulottuville ja rooli on siten enemmän ammatillinen. Vapaaehtoistyöntekijällä näyttää siten olevan työssään useampi rooli. Myös vapaaehtoistyöntekijät näkevät oman roolinsa työntekijän apulaisena, mutta yleensä enemmän kuitenkin turvapaikanhakijan ystävänä. Osalla haastateltavista oman paikan löytyminen tältä alueelta tuntui ajoittain hankalalta ja erityisesti oman ammatillisen osaamisen yhdistäminen maallikkoauttajan rooliin vaati työstämistä.

Se, millaisena vapaaehtoinen oman roolinsa turvapaikanhakijan elämässä kokee, näyttää riippuvan monista eri tekijöistä kuten persoonista, elämäntilanteesta, ystävyysuhteen kestosta ja aikaisemmista kokemuksista. Osa vapaaehtoisista on ystävyystynyt tuettaviansa kanssa, osa haluaa pitää tietyn etäisyyden ystävyuden ja vapaaehtoistyön käsitteiden välillä. Osittain tästä syystä osa vapaaehtoisista pohti ystävä käsitteen olevan omalla kohdallaan harhaanjohtava ja käyttävän itsestään pikemminkin termiä tukihenkilö.

Tuki vapaaehtoiselle oman roolin määrittämiseen ja toiminnan rajojen vetoon tulee vastaanottokeskukselta. Toimintaohjeet eli työtehtävät ja toiminnan tavoitteet käydään läpi ystäväkoulutuksessa, mutta tarvittaessa niitä voidaan käydä läpi myös myöhemmin. Pääsääntöisesti toiminnan kokonaisuus koetaan selkeänä, mutta siitä huolimatta roolien, toimintaohjeiden ja -periaatteiden kertaaminen säännöllisin väliajoin (kerran vuodessa) esimerkiksi ryhmätapaamisten yhteydessä koetaan tarpeellisena. Tätä perusteltiin sillä, että koulutuksen jälkeen toimintaperiaatteet voivat olla vielä suhteellisen epäselvät ja ne voidaan todella sisäistää vasta käytännön kokemusten myötä.

Kokemus toimintaohjeiden selkeydestä riippuu myös toiminnan luonteesta. Kaikkiin tehtäviin ei koeta olevan tai edes tarvittavan yhtä selkeitä ohjeita. Esimerkiksi perheiden tukihenkilötoimintaan ei koeta tarvittavan enempää varsinaisia toimintaohjeita, sillä työn koetaan muotoutuvan uomiinsa vapaaehtoisen ja tuettavan keskinäisen vuorovai-

kutuksen myötä. Yksilöllinen vapaus suunnitella itse omaa vapaaehtoistoimintaa koetaan monessa suhteessa positiivisena, mutta kokemus on myös se, että jossakin suhteessa suunnitelmallisuus ja yhteiset tavoitteet työssä selkeyttäisivät toimintaa enemmän. Erityisesti työn ja oikean työn välinen ero tehtävän suorittamisessa kaipasi jossakin tapauksessa selkeämpää määrittelyä. Vapaaehtoistyön rajattomuus suhteessa työelämään voidaan siten kokea myös haastavana (Syrjänen 2003, 33).

Karreinen kumppaneineen (2010, 16) nostaa esille vapaaehtoisopimuksen sitoutumista ja jaksamista edistävänä tekijänä. Se on kirjallinen, mutta ei virallinen työsopimus, joka selkeyttää vapaaehtoiselle toiminnan raamit. Näkisimme sen merkityksen suurempana erityisesti silloin, kun henkilöllä itsellään on vaikeaa luoda rajoja omalle toiminnalleen.

Organisaatiolla on viime kädessä vastuu toiminnan kokonaisuudesta. Käytännössä kuitenkin myös vapaaehtoistyöntekijän vastuu omasta toiminnasta on verrattain suuri, sillä toiminta suunnitellaan itse ja myös rajat omalle jaksamiselle määritellään itse. Siihen liittyy paljon haasteita, sillä persoonat ovat erilaisia. Toiset tunnistavat omat rajansa helpommin kuin toiset. Kynnys myös pyytää apua on toisilla korkeampi ja toisilla matalampi. Aina ei ole helppoa ottaa yhteyttä organisaatioon, varsinkin jos kokemus on, että organisaatiossa on kiire, vähän työntekijöitä ja paljon töitä. Aktiivisen ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen kautta vapaaehtoisten erilaiset tarpeet voidaan ottaa huomioon ja auttaa vapaaehtoista jaksamaan tekemässään vapaaehtoistyössä.

6.2 Toimintaedellytykset

Toimintaedellytykset luovat puitteet vapaaehtoistoiminnalle. Syrjäsen (2003, 34) mukaan tässä yhteydessä tarkastellaan esimerkiksi koulutuksen ja perehdytyksen riittävyyttä, ohjausta ja tuen eri muotoja sekä toiminnan arvostettavuutta.

Koulutus ja perehdytys ovat keinoja orientoida vapaaehtoinen tehtävänsä ja sen kautta edistää tämän työssä jaksamista ja sitoutumista vapaaehtoistyöhön (Mykkänen- Hänninen 2007, 54). Vastaanottokeskuksen ystävätoiminnassa mukana olevilta vapaaehtoi-

silta edellytetään SPR:n ystävötoiminnankurssi, joka muodostuu perusosasta sekä erityisestä maahanmuuttaja osiosta. Vapaaehtoistyöntekijät kokevat ystävötoiminnan koulutuksen hyvänä ja riittävänä orientaationa tekemäänsä vapaaehtoistyöhön, etenkin jos vapaaehtoisella on aikaisempaa ammatillista koulutusta, jota työssä voi hyödyntää. Koulutuksen nähdään toisaalta sisältävän kaikki tiedot, mitä maallikkoauttajan roolissa tässä työssä tarvitsee, toisaalta sen ei koettu tuovan lisäarvoa sellaiselle, jolla oli aikaisempaa koulutusta takanaan. Kaikkeen ei voida myöskään kouluttaa etukäteen. Tällöin kokemuksen mukaan oma aktiivisuus tarvittavan tiedon hakemisessa korostuu.

Siitä huolimatta, että koulutus koetaan riittäväksi orientaatioksi vapaaehtoisena toimimiseen, kaivataan lisäkoulutusta esimerkiksi yleisesti maahanmuuttajien yhteiskunnallisesta tilanteesta ja erityisesti erilaisten kriisitilanteiden hallintaan. Myös peruskurssin kertaaminen aika ajoin koetaan hyödyllisenä. Pakisjärven (2014) ja Junnilan (2014) mukaan vastaanottokeskukset järjestävät toisinaan peruskurssin lisäksi myös muuta koulutusmahdollisuutta vapaaehtoisilleen. Varsinaisesti turvapaikanhakijoiden parissa tehtävään vapaaehtoistyöhön soveltuvia koulutuksia ei kuitenkaan ole tarjolla kovin usein.

Vapaaehtoistyön koordinaattorin mukaan vapaaehtoinen perehdytetään tarkoin omaan työtehtäväänsä, kun tämä aloittaa vapaaehtoistyön (Pakisjärvi 2014). Toimintaohjeita ja rooleja käydään läpi sekä vapaaehtoisien että tuettavan kanssa niin kauan kuin tarvetta esiintyy. Toiminnan alussa myös muuta tukea annetaan tiiviimmin (Rytkönen 2014). Tällöin on mahdollista saada esimerkiksi vertaistuenomaista ohjausta tilanteessa, jossa henkilö ei vielä varmasti tiedä, haluaako hän ryhtyä tukihenkilöksi turvapaikanhakijalle. Tukitoimista huolimatta juuri toiminnan aloitus on tuntunut monista vapaaehtoisista kuitenkin haastavalta.

Mykkänen-Hännisen (2007, 54) mukaan se, että vapaaehtoistoiminnan organisointiin ja suunnitteluun nimetään tietty vastuuhenkilö, kuvastaa osaltaan organisaation vastuuntuntoa ja arvostusta vapaaehtoistoimintaa kohtaan. Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnasta vastaa käytännössä yksi henkilö, joka tekee vapaaehtoistoiminnan koordinoitua varsinaisen päätoimensa ohessa. Tarvittaessa toimintaan osallistuu kui-

tenkin myös Kemin vastaanottokeskuksen johtaja sekä muita vastaanottokeskuksen työntekijöitä. Käytäntö on sama myös Rovaniemellä, jossa kuitenkin järjestön rooli yhteistyökumppanina on suurempi kuin Kemissä. Vapaaehtoiskoordinaattorin tehtäviin sekä Kemissä, että Rovaniemellä kuuluu mm. uusien tukihenkilöiden rekrytointi ja kouluttaminen sekä vapaaehtoistyön ohjaus ja tuki. (Junnila 2014; Pakisjärvi 2014; Rytönen 2014)

Mykkänen-Hännisen (2007, 54) mukaan koordinaattorilta edellytetään tehtävästä suoriutuakseen vähintäänkin vapaaehtoistyön osaamista ja peruseriaatteiden ymmärtämistä, eikä omakohtainen kokemuskaan vapaaehtoistyöstä ole pahitteeksi. Pakisjärvellä on takanaan pitkä historia Punaisen Ristin vapaaehtoistyöntekijänä, mikä on toiminnassa selkeästi etu. Hän ei koe tarvitsevansa itselleen tukea tehtävän hoitamisessa, eikä näe tällä hetkellä myöskään tarvetta ylimääräiselle henkilöresurssille. Myös Junnila (2014) kokee yhden henkilön riittävän pienen vapaaehtoistyöntekijäjoukon ohjaamiseen. Vapaaehtoiset sitä vastoin ovat kokeneet Kemin vastaanottokeskuksen henkilöresurssit vapaaehtoistyön koordinoinnissa erityisesti viime vuosina riittämättömiksi. Kokemus viittaa selkeästi kuitenkin enemmän yhteyshenkilön henkilökohtaisiin ominaisuuksiin kuin varsinaiseen henkilöstöpulaan, sillä tukeen oltiin aikaisemmin oltu tyytyväisiä ja yksi asiantunteva yhteyshenkilö koetaan kuitenkin selkeämmäksi vaihtoehdoksi kuin monta vähemmän asiaa tuntevaa. Henkilöresurssia kaivataan lisää kuitenkin esimerkiksi kerho- ja muun vapaa-ajan toiminnan kehittämiseen.

Vapaaehtoistoimintaan ei Kemin eikä Rovaniemen vastaanottokeskuksissa ole määritetty erikseen työaika, vaan työtä tehdään tarvittaessa oman pakolaisohjaajan toimen ohessa. Pakisjärvi (2014) arvioi vapaaehtoistyöhön kuluvan tällä hetkellä noin päivä kuukaudesta. Junnila (2014) puolestaan kertoi hänellä olevan mahdollista käyttää vapaaehtoistoiminnan koordinointiin noin tunti päivässä, mutta ei osannut tarkemmin määritellä vapaaehtoistoimintaan käyttämänsä aikaa. Junnilan kokemus on, että vapaaehtoistoimintaan käytettävissä oleva aika on käytännössä kuitenkin hyvin rajallinen. Pakisjärven mukaan työajan jakaminen selkeämmin päätyön ja vapaaehtoistyön välillä olisi perusteltua, mikäli toimintaa olisi nykyistä laajemmassa mittakaavassa. Tällä het-

kellä ajankäytön vapaus sopii hänen mukaansa toimintaan paremmin, sillä toisinaan tekemistä on enemmän ja toisinaan vähemmän. (Junnila 2014; Pakisjärvi 2014)

Jaksamista ja sitoutumista vapaaehtoistyössä pyritään edistämään erilaisten tukimuotojen kautta. Vapaaehtoisille järjestetään joka toinen kuukausi yhteistapaamisia eli vapaaehtoisten iltoja (Pakisjärvi 2014). Se on Rovaniemeen verrattuna usein, sillä siellä tapaamisia järjestetään kaksi kertaa vuodessa (Junnila 2014). Vapaaehtoiset kokevat säännölliset yhteistapaamiset erittäin tärkeänä vertaistuen muotona. Niissä on helppo jakaa kokemuksia ja tuoda esiin myös ongelmakohtia omassa työssä, ihan eri tavalla kuin puhelimesta. Toisilta vapaaehtoisilta voi saada myös hyödyllisiä vinkkejä vapaaehtoistyöhön ja oppia taitoja, joita koulutuksessa ei voida opettaa. Sopiva järjestämistiheys on vapaaehtoisten mukaan kerran kuukaudessa.

Vapaaehtoistyöntekijät kokevat vertaisyhteisön pääsääntöisesti itselle mieluisana ympäristönä, jossa on mukavia ihmisiä ja avoin ilmapiiri. Yleisesti ottaen vapaaehtoiset olivat tyytyväisiä myös tapaamisten asiasisältöön. Kaikki eivät kokeneet kuitenkaan viihtyvää yhteistapaamisissa, vaikka yhteisöön kuuluminen oli alkuun ollut motiivina lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan. Myös omien havaintojemme mukaan ryhmä ei vaikuttanut erityisen tiiviiltä. Mykkänen-Hännisen (2007, 28) mukaan ohjaajalla on merkittävä rooli ryhmän keskinäisten suhteiden muodostumiselle. Ryhmäyttämisen keinoin voidaan vapaaehtoisista luoda kiinteä ryhmä, joka itsessään on vapaaehtoiselle merkittävä tuki jaksamisen ja sitoutumisen edistämiseksi.

Yhteistapaamisten lisäksi vapaaehtoistyön koordinaattorit sekä Kemissä että Rovaniemellä kertovat ottavansa vapaaehtoisiin yhteyttä myös henkilökohtaisesti joko puhelimesta tai tapaamalla kasvotusten. Yhteydenottojen myötä vapaaehtoisen tekemä työ halutaan tehdä näkyväksi ja tuoda esiin, että hänen tekemää vapaaehtoistyötä arvostetaan ja halutaan kaikin tavoin tukea vastaanottokeskuksessa. Yhteydenottoja on kuitenkin suhteellisen harvoin, yleensä vain silloin, kun vapaaehtoinen ei osallistu yhteiseen tapaamiseen tai kun erityinen tuen tarve on olemassa. (Junnila 2014; Pakisjärvi 2014)

Yhteyshenkilöt ovat sekä Kemin, että Rovaniemen vastaanottokeskuksissa tavoitettavissa yleensä vain virka-aikana. Muuna aikana vapaaehtoisilla on mahdollisuus ottaa yhteyttä päivystävään numeroon, josta on mahdollista saada tukea ympäri vuorokauden. Tämä tuen muoto koettiin myös tärkeänä, sillä vapaaehtoistyötä tehdään maallikkoauttajan roolissa, omalla aikataululla ja usein vastaanottokeskuksen ulkopuolella. (Junnila 2014; Pakisjärvi 2014)

Mykkänen-Hännisen (2007, 61) mukaan vapaaehtoistoiminnassa jaksamista ja työhön kasvamista voidaan edistää myös työnohjauksella. Sillä tarkoitetaan ohjattavan ja ohjaajan välistä, tavoitteellista, vuorovaikutustilannetta, jonka keskiössä on itse vapaaehtoinen. Työnohjauksessa vapaaehtoisella on mahdollisuus jakaa omia kokemuksiaan ja toiminnassa heränneitä tunteita toisille sekä peilata omia kokemuksia toisten kokemuksiin. Sen myötä opitaan erottamaan esimerkiksi omia tunteita tuettavan tunteista, mikä auttaa selkeästi jaksamaan työssä paremmin. (Mykkänen-Hänninen 2007, 61; Porkka & Salmenjaakko 2005, 11)

Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoiset toimivat haastavassa ja henkisesti kuluttavassa ympäristössä turvapaikanhakijoiden tukena. Vaikka tarkoituksena ei ole olla ammattiauttajan roolissa, kohtaavat he kuitenkin työssä tilanteita, joiden käsittelyyn omat voimavarat eivät ole aina riittävät. Pakisjärven (2014) mukaan vapaaehtoisten yhteiset, mutta myös henkilökohtaiset tapaamiset, muodostuvat työnohjauksen periaatteelle, vaikka hänellä ei varsinaista työnohjaajakoulutusta olekaan. Vapaaehtoiset kokevat tuen tärkeänä, mutta eivät kuitenkaan riittävänä työnohjauksena. Erityistä ammatillista työnohjausta kaivataan erityisesti henkisesti kuormittavien asiakastilanteiden käsittelyyn esimerkiksi siihen, miten hallitaan henkinen romahdus tai miten käsitellään turvapaikanhakijan jatkuva tarve keskustella kokemistaan raakuuksista, kun ammattiapua ei ole saatavilla tai se ei riitä.

Työnohjausta vapaaehtoistyöntekijöille järjestetään useimmiten ryhmässä, mutta tarvittaessa voidaan tarjota myös yksilöllistä tukea. Työnohjaajana voi vapaaehtoistyössä toimia esimerkiksi henkilö, jolla on työnohjaaja koulutus sekä riittävästi tietoa ja ymmärrystä vapaaehtoistyön perusluonteesta, organisaation perustehtävästä sekä vapaaeh-

toistyön tehtävästä organisaatiossa. Yleinen käytäntö monissa järjestöissä on, että työnohjausta järjestetään kerran kuussa ja noin 2 tuntia kerrallaan. Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyöntekijät eivät kuitenkaan koe säännöllisen työnohjauksen tarvetta, vaan tarpeenmukainen tuki koetaan riittäväksi. (Mykkänen-Hänninen 2007, 61–62; Porkka & Salmenjaakko 2005, 42)

Tiedottaminen on yksi merkittävimmistä toiminnan kokonaisuuteen vaikuttavista tekijöistä ja tuen muodoista. Sen merkitys korostuu vapaaehtoistyössä, joka tapahtuu pitkälle tukipisteen ulkopuolella. Vapaaehtoisten kokemus tiedottamisesta vaihteli sen mukaan, oliko vapaaehtoinen kokenut päässeensä toimintaan sisälle vai ei. Yleisesti ymmärretään se, ettei kaikista asioista voida tiedottaa. Vapaaehtoinen kokee kuitenkin tärkeänä, että hänet pidetään kuukausittain kartalla siitä, mitä talon sisällä tapahtuu liittyen esimerkiksi turvapaikanhakijoiden tilanteeseen tai henkilöstö vaihdoksiin. Yhteiset tapaamiset ovat toimiva kanava tiedottamiseen, mutta kuukausi tapaamisen jäädessä toteutumatta ehdotettiin kuukausikirjeen lähettämistä esimerkiksi sähköpostilla.

Kemissä järjestöltä (SPR) saatu tuki vapaaehtoistoiminnan järjestämisessä on koulutuksia lukuun ottamatta vähäisempää kuin Rovaniemellä, jossa osaston kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Vapaaehtoistyöntekijät itsessään eivät kuitenkaan osanneet kaivata järjestön tukea omassa toiminnassaan vaan tuen tarve nousi esiin lähinnä Kemin vastaanottokeskuksen johtajan Pirkko Rytkösen haastattelun kautta. Kokemuksemme mukaan tukea ei kaivattu niinkään toiminnan ohjaamiseen vaan pikemminkin yhteistyötä kaivattiin rekrytoinnin edistämisen kysymyksissä. Järjestön tuen puuttuessa on yhteistyötä rakennettu kuitenkin jonkin verran paikallisten toimijoiden kanssa, tästä hyvänä esimerkkinä Valikko-ryhmä. Hakkaraisen (2003,70) mukaan vapaaehtoistoimijoiden paikallisilla tukipisteillä itsellään on suuri rooli siinä, miten yhteistyötä vapaaehtoistoiminnassa kuntatasolla voidaan hyödyntää.

Vapaaehtoistoiminnan organisointi on alati muuttuvassa nyky-yhteiskunnassa haasteellinen tehtävä, etenkin kun vapaaehtoistyöllä pitkälle toimivan yhteisön resurssit ovat usein kuitenkin rajalliset (Mykkänen-Hänninen 2007, 53). Vapaaehtoistyöntekijät kokevat Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa käytössä olevien resurssien

olevan kuitenkin vähintäänkin kohtuulliset. Erityisen tyytyväisiä oltiin niihin tiloihin, missä toimintaa voitiin konkreettisesti järjestää. Vapaaehtoistoimintaan ohjatut resurssit ovat käytännössä kuitenkin enemmän työaikaa kuin mitään muuta konkreettista (Rytkönen 2014). Kokemus kuitenkin on, että toiminnassa on mahdollisuuksien mukaan myös joustettu ja myös omia ideoita on ainakin jossakin määrin ollut mahdollista toteuttaa, mikä on koettu selkeästi positiivisena merkinä omista vaikutusmahdollisuuksista.

6.3 Toimijan oma elämäntilanne

Vapaaehtoistyön tulee joustaa vapaaehtoistyöntekijän oman elämäntilanteen mukaan, jotta sitä jaksettaisiin tehdä. Vapaaehtoistoiminta Kemin vastaanottokeskuksessa koetaan haastatteluiden mukaan joustavana ja toimijan elämäntilanteen muutokset huomioivana toimintana. Yksikään ei koe vapaaehtoistoiminnan olleen omaa elämää rajoittavaa tai joustamatonta.

Myös Pakisjärvi (2014) näkee liikkumisen elämäntilanteiden mukaan olevan vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa suhteellisen helppoa, vaikka turvapaikanhakijoiden ystävöitymisessä lähdetäänkin siitä perusajatuksista, että etenkin tukihenkilöksi sitoudutaan pidemmäksi aikaa. Toiminnan alussa vapaaehtoisen omia tavoitteita ja mahdollisuuksia osallistua vapaaehtoistyöhön kuunnellaan tarkkaan, jotta pettymyksiltä voitaisiin välttyä. Muutoksia elämässä tulee kuitenkin aina, vaikka toimintaan olisi alun perin sitoutunutkin, eikä Rytkösen (2014) mukaan sitoutuminen vapaaehtoistoimintaan vastaanottokeskuksessa tarkoita sitä, että siihen olisi ikuisesti lupautunut.

Myös tehtäviä on vapaaehtoistoiminnan sisällä mahdollista vaihtaa elämäntilanteiden muutosten tai muiden syiden vuoksi, vaikka Junnilan (2014) kokemus on, että muutokset elämäntilanteessa usein katkaisevat vapaaehtoisuuden kokonaan. Vapaaehtoistoiminta pyritään kuitenkin mukauttamaan vapaaehtoisten elämäntilanteiden muutoksiin, eikä päinvastoin, mikä koetaan haastatteluiden mukaan tärkeänä, sillä onhan kyse kuitenkin vapaaehtoisuuteen perustuvasta toiminnasta. Toiminnan uudelleen suunnittelu on järjestelykysymys, jota helpottaa vapaaehtoisen ja yhteyshenkilön avoimet ja luotta-

mukselliset välit. Organisaation taholta ongelmiin ja muutoksen tarpeeseen pyritään reagoimaan nopeasti: “Jos tuntuu, että joku homma ei ole itseä varten, niin sitten se täytyy lopettaa” (Pakisjärvi 2014).

Haastatteluista nousi esiin, että vapaaehtoistyö on suhteellisen helppoa sovittaa yhteen myös varsinaisen työn kanssa, sillä rajat toiminnalle ja omalle sitoutumiselle voi määrittellä kukin omista lähtökohdistaan. Toisaalta oman työn joustavuus voitiin nähdä myös mahdollisuutena joustaa vapaaehtoistoiminnassa.

6.4 Omat arvot

Syrjäsen (2003, 34) mukaan vapaaehtoistyöntekijän arvot ovat toimintaan johtavan motivaation perusta. Hän näkee arvopohjan olevan niin vahva, että vapaaehtoisella pitäisi jo heti toimintaa aloittaessaan olla mahdollisuus tutustua organisaation arvoihin, peilata niitä omiin arvoihin ja omaan elämäkokemukseensa, ja vasta sen jälkeen tehdä päätös toiminnan aloittamisesta.

Kemin vastaanottokeskus on osa Punaista Ristiä ja sitä sitoo järjestön yhteiset toimintaperiaatteet (Lisää luvussa 1.2), joihin vapaaehtoinen tutustuu käydessään Punaisen Ristin ystäväkoulutuksen (Pakisjärvi 2014). Siitä huolimatta monikaan vapaaehtoistyöntekijöistä ei osannut nimetä sellaisia periaatteita tai arvoja, jotka olisivat itselle ja organisaatiolle yhteisiä. Erityisesti organisaation globaalit arvot tuntuivat vierailta. Arvot, jotka nousivat esille, olivat toisten auttaminen (inhimillisyys) sekä tasa-arvo ihmisten välillä. Se koettiin joko ihmisten tasavertaisena kohtaamisena kansallisuudesta ja taustoista huolimatta tai vapaaehtoistoimijoiden keskinäisenä tasavertaisuutena vapaaehtoistoiminnassa. Arvoja ei koettu selvästi kuitenkaan organisaation eikä etenkin järjestön kanssa yhteisiksi.

Pakisjärvellä (2014) itsellään on pitkä historia Punaisen Ristin toiminnassa, mikä näkyy myös siinä, että järjestön arvot ovat hänelle tutumpia kuin vapaaehtoisille. Hän nostaa Punaisen Ristin arvoista tässä vapaaehtoistoiminnan ympäristössä tärkeimmäksi inhi-

millisyyden ja kokee sen vaikuttavan toiminnan taustalla voimakkaasti. Toisena arvona hän nostaa esille vapaaehtoisuuden, sillä vapaaehtoistyötä tehdään vapaaehtoisesti ilman mitään rahallista korvausta. Työntekijän näkökulmasta hän nostaa esille tasapuolisuuden, mikä ei suinkaan tarkoita, että sama kaikille vaan tasapuolisuutta ihmisten tilanteiden ja tarpeiden mukaisesti.

6.5 Vastavuoroisuus

Syrjäsen (2003,34) mukaan vapaaehtoinen jaksaa vapaaehtoistyössä paremmin vastavuoroisuuden toteutuessa eli kun toiminnasta saa myös itselleen jotakin. Suurin osa Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyöntekijöistä kokee tekemänsä vapaaehtoistyön mielekkäänä ja itselleen antoisana.

Vapaaehtoistyö on harrastustoimintaa, jossa voidaan auttaa toisia, mutta saada myös itselle jotain merkityksellistä. Auttamisen tuoma hyvä mieli sekä itselle että autettavalle, on sinänsä jo riittävä peruste tyytyväisyyteen ja syy jatkaa toiminnassa. Sydämellinen kiitos tehdystä työstä loi onnistumisen tunnetta, kun pienellä panoksella pystyi toisille tekemään hyvää ja saamaan siitä arvostusta.

Vapaaehtoistyö koettiin myös hyödyllisenä keinona saada omaan koulutukseen tai työhön uutta tietoa ja omaan maailmankatsomukseen uudenlaista, avarampaa perspektiiviä. Joku kertoi myös löytäneensä itsestään täysin uusia puolia ja taitoja vapaaehtoistyön myötä. Hyvä olo voi syntyä myös itse vapaaehtoisuudesta, kun vapaaehtoistyötä ihmetteleville voi näyttää, että ystävällisyyteen toista ihmistä kohtaan ei tarvita rahaa.

7 SITOUTTAMINEN

Kun opinnäytetyömme tutkimusongelmaa lähdetään pohtimaan ratkaisukeskeisesti, tulee meidän lähestyä sitä sekä aktiivisten vapaaehtoistyöntekijöiden sitouttamisen sekä uusien vapaaehtoisuuksien virittämisen näkökulmista. Terminä sitouttaminen on vapaaehtoistoiminnassa osittain sopimaton, sillä toiminta on vapaaehtoista ja halun toimia tulee syntyä vapaaehtoisessa itsessään (Aunela 2013, 69). Lähestymmekin sitouttamista enemmän sen kautta, miten vapaaehtoisten omaa sitoutumista voidaan organisaation toimesta parantaa. Tarkoituksena ei ole kuitenkaan luoda uusia toimintamalleja vaan lähinnä nostaa pohdittavaksi merkityksiä, joita vapaaehtoisten kokemuksista tämän opinnäytetyön aikana on herännyt. Sillä tavoin sitouttamisen kysymyksiä lähestytään myös vapaaehtoistyön prosessimallin kautta.

Karreisen ym. (2010, 52) mukaan tie potentiaalisesta vapaaehtoisesta aktiiviseksi vapaaehtoistyöntekijäksi on pitkä ja vaatii toiminnan järjestäjältä erityistä pitkäjännittävyyttä ja huomiota. Erityisesti sitouttamisen näkökulma on tärkeä, sillä ilman sitoutuneita vapaaehtoisia ei ystävöimintää voisi olla.

Tämän opinnäytetyön valossa tarkasteltuna Kemin vastaanottokeskuksen aktiiviset vapaaehtoiset vaikuttavat olevan sitoutuneita tekemäänsä vapaaehtoistyöhön. Heitä pyritään organisaation toimesta kannustamaan, tukemaan ja siten sitouttamaan tekemäänsä vapaaehtoistyöhön monin eri tavoin. Näitä toimia ja niihin liittyviä kokemuksia olemme käsitelleet edellisessä luvussa, minkä vuoksi emme perehdy niihin niiden merkityksestä huolimatta tässä yhteydessä sen enempää.

Tämän prosessin aikana olemme kuitenkin havainneet, että sitouttaminen vapaaehtoistyöhön on kokonaisuutena moniulotteinen ja yksilöllisesti rakentuva ilmiö, josta käytännön ohjaus ja tuki on vain yksi osa. Toiminnan suunnittelun tekee haastavaksi se, että ei ole olemassa vain yhtä oikeaa tapaa sitouttaa, sillä toimintaan sitoutuminen on aina yksilön motiiveihin, kokemuksiin ja elämänmuutoksiin perustuvaa ja toisaalta myös jatkuvasti muuttuvaa käyttäytymistä. Siten sitouttamistoimet, jotka saivat henkilö A:n sitoutumaan toimintaan kaksi vuotta sitten, eivät välttämättä toimi B:hen tai C:hen tai

edes A:han enää nykytilanteessa. Kokonaisuutta lienee kuitenkin mahdotonta täydellisesti hallita. Käytännössä voidaan kuitenkin vaikuttaa omaan toimintaan ja siihen, miten perusteellisesti yksilön tarpeet, elämäntilanne ja motiivit tulla mukaan vapaaehtoistoimintaan huomioidaan ja miten ne vastaavat vapaaehtoisen kokemuksiin vapaaehtoistyöstä (Utti, 2008, 11).

Keskeiseksi näkökulmaksi tutkimusongelman kannalta näyttää nousevan se, mistä lähtökohdista toimintaa suunnitellaan. Karreisen ym. (2010, 9) sekä myös Aunelan (2013, 41) mukaan kehittyvässä vapaaehtoistoiminnassa toimintaa suunnitellaan enemmän vapaaehtoistyöntekijöiden kuin kenenkään muun toiveiden ja tavoitteiden pohjalta. Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa vapaaehtoisten ominaisuuksia ja tavoitteita pyritään kartoittamaan jo toiminnan alussa, jotta heille osattaisiin järjestää oikean tyyppistä toimintaa (Rytkönen 2014). Aktiivisten vapaaehtoisten kokemusten mukaan omaan toimintaan on ollut mahdollisuus vaikuttaa riittävästi. Kuitenkin esimerkiksi se, että tukihenkilöiden tarve on suuri, korostuu kokemusten mukaan etenkin uusien vapaaehtoisten sitouttamisessa liikaa. Itse asiassa myös oman kokemuksemme mukaan koko ystävätoiminnan koulutus rakentuu tukihenkilötoiminnan perustalle, eikä muita toiminnan muotoja tuoda riittävästi esille. Tällöin myös yksilön mahdollisuus suunnitella omaa vapaaehtoistyötään jää verrattain kapeaksi.

Huolimatta siitä, kokeeko potentiaalinen vapaaehtoinen tehtävät itselleen sopimattomiksi vai säikähtääkö hän toiminnassa edellytettävää sitoutumista, on tosiasia, että josakin vaiheessa koulutukseen hakeutumisen ja vapaaehtoistoimintaan siirtymisen välillä henkilön motivaatiossa tapahtuu muutoksia, joiden vuoksi henkilö ei kiinnostuneisuudesta huolimatta siirry käytännön toiminnan tasolle. Yksilöllisten tavoitteiden entistäkin perusteellisempi huomioiminen on olennaista, sillä myös Karreisen ym. (2010, 18) mukaan järjestötoiminta on kuitenkin viimekädessä ihmisiä ja heidän ideoitaan varten, eikä päinvastoin. Tässä saattaa piillä totuuden siemen, sillä tehdäänhän työtä kuitenkin vapaaehtoisesti ja ennen kaikkea aina omista tarpeista lähtien. Kaikki eivät halua tukihenkilöiksi tai kerhönvetäjiksi, vaikka se tuiki tarpeellista vapaaehtoistoimintaa onkin.

Voidaan pohtia toisiko uusien vapaaehtoisten sitouttamiseen mitään lisäarvoa se, että tarvelähtöisestä ajattelusta siirryttäisiin myös käytännössä enemmän yksilölähtöiseen ajatteluun. Innostuisiko ihmisiä enemmän mukaan toimintaan silloin, kun sen saisi itse suunnitella tai toisaalta motivoisiko se mukana olevia vapaaehtoisia jatkamaan toiminnassa tai osallistumaan enemmän, kun toiminnan kautta voisi toteuttaa myös itseään?

Aunela (2013, 31) kirjoittaa gradussaan ihmisten innostuvan helpommin vapaaehtoiseksi sellaiseen järjestöön, joka tarjoaa yksilölle itselleen mahdollisuuden toteuttaa itseään ja kehittyä ihmisenä. Aktiiviset vapaaehtoiset Kemin vastaanottokeskuksessa vaikuttavat olevan tyytyväisiä mahdollisuuksiin toteuttaa itseään vapaaehtoistyön kautta. Voidaan kuitenkin pohtia kaivattaisiinko toiminnan suunnittelussa vieläkin enemmän yksilölähtöisyyttä, jotta mukaan voitaisiin saada enemmän esimerkiksi nuoria ihmisiä, joista tuntuu olevan pula ja jotka eivät välttämättä kiinnostu niistä toimintamalleista, joilla ystävöimintää on perinteisesti toteutettu. Junnila (2014) kertoi Rovaniemellä vapaaehtoisten omista ideoista syntyneen aktiivisia ja täysin uudenlaisia toimintamuotoja. Kun ideoita otetaan avoimesti vastaan ja niihin tartutaan, voidaan käytäntöön saattaa täysin erityyppisiä toimintamuotoja, jotka palvelevat kaikkien tarpeita ja tuovat uudenlaisia elämyksiä osallisille.

Voidaan myös pohtia saavutettaisiinko mitään erityistä hyötyä sillä, että potentiaalisen vapaaehtoisen kanssa keskusteltaisiin tämän tavoitteista ja mielenkiinnon kohteista jo ennen varsinaista ystäväkoulutusta, joka kuitenkin kokemuksemme mukaan ohjaa hyvin pitkälle mukaan juuri tukihenkilötoimintaan. Keskustelujen myötä voidaan lisätä vähintäänkin organisaation ymmärrystä siitä, millaisiin vapaaehtoistyöntehtäviin ihmiset saattaisivat motivoitua ja sitä, miten sitä voitaisiin hyödyntää vastaanottokeskus ympäristössä.

Toisaalta myös kurssille osallistuvien potentiaalisten vapaaehtoistyöntekijöiden huomiointi heti toiminnan alkumetreillä on ensiarvoisen tärkeää henkilön sitoutumisessa vapaaehtoistoimintaan. Karreisen ym. (2010, 29) mukaan nopeus ja henkilökohtainen kontakti ovat uusien vapaaehtoisten vastaanottamisessa valttia. Motivaatiota ja paloa lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan ei kannata sammuttaa sillä, että henkilö jätetään

pitkäksi ajaksi odottamaan varsinaisen toiminnan aloittamista, kuten joissakin tapauksissa on päässyt käymään, vaan siirtyminen koulutuksesta toimintaan tulee tehdä helpoksi. Siten vapaaehtoiselle todennetaan vapaaehtoistoiminnan jatkuvuutta ja oman työpanoksen todellista merkitystä. Epämääräiset lupaukset palata asiaan parin kuukauden päästä, tai varsinkaan katteettomat lupaukset, eivät välttämättä ole toimintaan sitouttamisen kannalta parhaat keinot.

Tarkasteltaessa aktiivisten vapaaehtoisten motiiveja lähteä mukaan turvapaikanhakijoiden ystävöimintaan, voidaan havaita motiiveja olevan erilaisia ja niiden on koettu jonkin verran myös muuttuvan vapaaehtoistyön aikana. Motivaatio olla mukana vapaaehtoistoiminnassa ei siten ole vakio vaan myös aktiivisten vapaaehtoisten motivaatio ja tarpeet voivat vapaaehtoistoiminnan aikana muuttua.

Kokemusten mukaan vapaaehtoisilla ei tällä hetkellä ollut tarvetta muuttaa omaa sitoutumistaan, mutta haastatteluista nousi esille kuitenkin erilaisia tarpeita tehdä muutoksia ja jopa lopettaa toiminta lähitulevaisuudessa. Mykkänen-Hännisen (2007, 63) mukaan erityisesti omien resurssien kanssa epätasapainossa oleva vapaaehtoistyö saattaa nopeasti kuluttaa loppuun ja pudottaa vapaaehtoisen pois toiminnasta. Siksi sitoutumisen kannalta on erityisen tärkeää, että vapaaehtoisten tekemät tehtävät on jatkuvasti mitoitettu oikein suhteessa tämän omiin tavoitteisiin ja voimavaroihin, myös muuttuvissa elämäntilanteissa. Tässä suhteessa vapaaehtoisen ja toimintaa ohjaavan organisaation väliset avoimet ja luottamukselliset suhteet ovat ensisijaisia, jotta jokaiselle yksilölle voidaan löytää tämän elämäntilanteeseen paras tapa tehdä vapaaehtoistyötä ja myös löytää tavat vastata motiiveihin vapaaehtoistoiminnan taustalla.

Aunelan (2013, 71) mukaan vapaaehtoisen sitoutumista voidaan edistää sillä, että tämä otetaan mukaan suunnittelemaan omaa toimintaansa esimerkiksi säännöllisten kehityskeskustelujen kautta. Ne ovat omiaan parantamaan vapaaehtoisen sitoutumista, kun vapaaehtoinen saa kanavan antaa rakentavaa palautetta luottamuksellisessa vuorovaikutussuhteessa. Vuorovaikutuksen merkitys korostuu erityisesti ongelmatilanteiden ja pettymysten edessä, kun negatiivisiin kokemuksiin voidaan reagoida ennen vapaaehtoistoiminnan päättymistä (Aunela 2013, 75).

Haastatteluista kävi ilmi, että vapaaehtoiset kokivat vuorovaikutussuhteen toimivaksi erityisesti vapaaehtoistoiminnan virkaatekevään yhteyshenkilöön. Asiantunteva ja työleen omistautunut työntekijä on järjestölle ehdoton vahvuus, mutta vapaaehtoistyön jatkuvuuden näkökulmasta on syytä pohtia myös keinoja, miten vapaaehtoistyöntekijät saadaan sitoutumaan laajemminkin organisaatioon. Asiaan on perusteltua syventyä, sillä vapaaehtoisten kokemukset yhteyshenkilön pitkän vapaan aikaisesta vapaaehtoistoiminnasta eivät olleet kovin positiivisia. Toisaalta myöskään vastaanottokeskusta yhteyshenkilön takana ei koettu oman vapaaehtoistyön kannalta merkittävänä sitoutumista edistävänä tekijänä. Sitoutumista voidaan Aunelan (2013, 38) tutkielman mukaan edistää sillä, että vapaaehtoinen kokee olevansa osa suurempaa yhteisöä ja organisaation arvostettu jäsen. Miten sitten luodaan kokemus kuulumisesta organisaatioon?

Yhteiset arvot ja tavoitteet toiminnassa ovat pitkäkestoisen sitoutumisen perusta (Utti 2008, 17). Ideologinen yhtenäisyys ei kuitenkaan näyttäytynyt kovinkaan merkittävässä roolissa vapaaehtoisten sitoutumisessa Kemin vastaanottokeskuksen ystävötoiminnassa. Karreinen ym.(2010, 53) puolestaan korostaa sosiaalisen yhteenkuuluvuuden tunteen merkitystä sitoutumisen edistäjänä. Hänen mukaansa vapaamuotoinen yhdessä vietetty aika sitouttaa vapaaehtoistoimintaan usein parhaiten. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna vapaaehtoisen sitoutumista erityisesti organisaatioon voitaisiin mahdollisesti edistää henkilökunnan ja vapaaehtoisten suhteiden lähentymisen kautta. Vapaaehtoiset eivät kuitenkaan osoittaneet kaipaavansa mitään erityisiä toimenpiteitä vaan lähinnä odotettiin huomiointia ja työn arvostamista, jonka myötä syntyy kokemus oman työn merkityksestä organisaatiossa. Erityisen positiivisena oli esimerkiksi koettu se, että vastaanottokeskuksen työntekijä oli tunnistanut vapaaehtoisen nimeltä ja huomionut tämän läsnäolon.

Myös säännöllinen tiedotus organisaation kuulumisista sekä vapaaehtoistoimintaa koskevista asioista koettiin tärkeänä, mutta hieman puutteellisena. Myös Aunelan (2013, 74) gradun mukaan vapaaehtoiset jäävät usein varjoon organisaation sisäisestä viestinnästä, vuorovaikutuksesta ja palautteesta. Säännöllisellä tiedottamisella voidaan kuitenkin parantaa vapaaehtoisen kokemusta omasta merkityksestä organisaation toiminnassa sekä tunnetta siitä, että kuuluu osaksi organisaatiota, minkä vuoksi sen merkitys vapaa-

ehtoisen sitouttamisessa on suuri. Karreisen ym. (2010, 54) mukaan erilaisten vapaaehtoisten tiedotteiden jakaminen on hyödyllistä myös niille sähköpostilistalla oleville henkilöille, jotka eivät tällä hetkellä ole aktiivisesti vapaaehtoistoiminnassa mukana.

Jotta vapaaehtoistoiminta tuntuisi aktiivisesta vapaaehtoistyöntekijästä vielä vuosienkin päästä mielekkäältä, on säännöllisin väliajoin syytä pohtia, mitä sellaista vapaaehtoinen työstä saa, mikä kannustaa jatkamaan toiminnassa. Nylundin (2000, 135) mukaan vapaaehtoistyö on kaksisuuntaista. Sen lisäksi, että omalla toiminnalla voidaan auttaa toisia, halutaan myös itselle saada vastineeksi jotakin. Kokemusten mukaan vapaaehtoistoiminnassa jatkamiseen motivoivia tekijöitä Kemin vastaanottokeskuksessa ovat esimerkiksi oma oppiminen ja kehittyminen sekä sosiaaliset verkostot. Miten vastaanotto-keskus voi luoda puitteet yksilölliselle kehitymiselle niiden puitteissa?

Koulutus on Karreisen ym. (2010, 56) mukaan yksi sitoutumista vahvasti edistävä tekijä. Sen kautta vapaaehtoinen voi itse oppia uutta ja saada myös mahdollisuuden hyödyntää oppimaansa tärkeässä tehtävässä. Siten myös oman työn merkityksellisyyden tunne kasvaa ja se tukee toimintaan sitoutumista. Voidaan pohtia millainen koulutus olisi sellaista, jolla vapaaehtoistoimintaan saataisiin kaikkia osapuolia palvelevaa lisäarvoa. Toteutetaanko koulutus kaikille yhteisenä vai sittenkin yksilöllisesti, ottaen huomioon esimerkiksi vapaaehtoisen oma mielenkiinto ja koulutuksen hyödyllisyys vastaanottokeskukselle. Voisiko vapaaehtoinen käydä kurssin, jonka tuomaa osaamista voidaan hyödyntää esimerkiksi vapaa-ajan toimintojen järjestämisessä turvapaikanhakijoille?

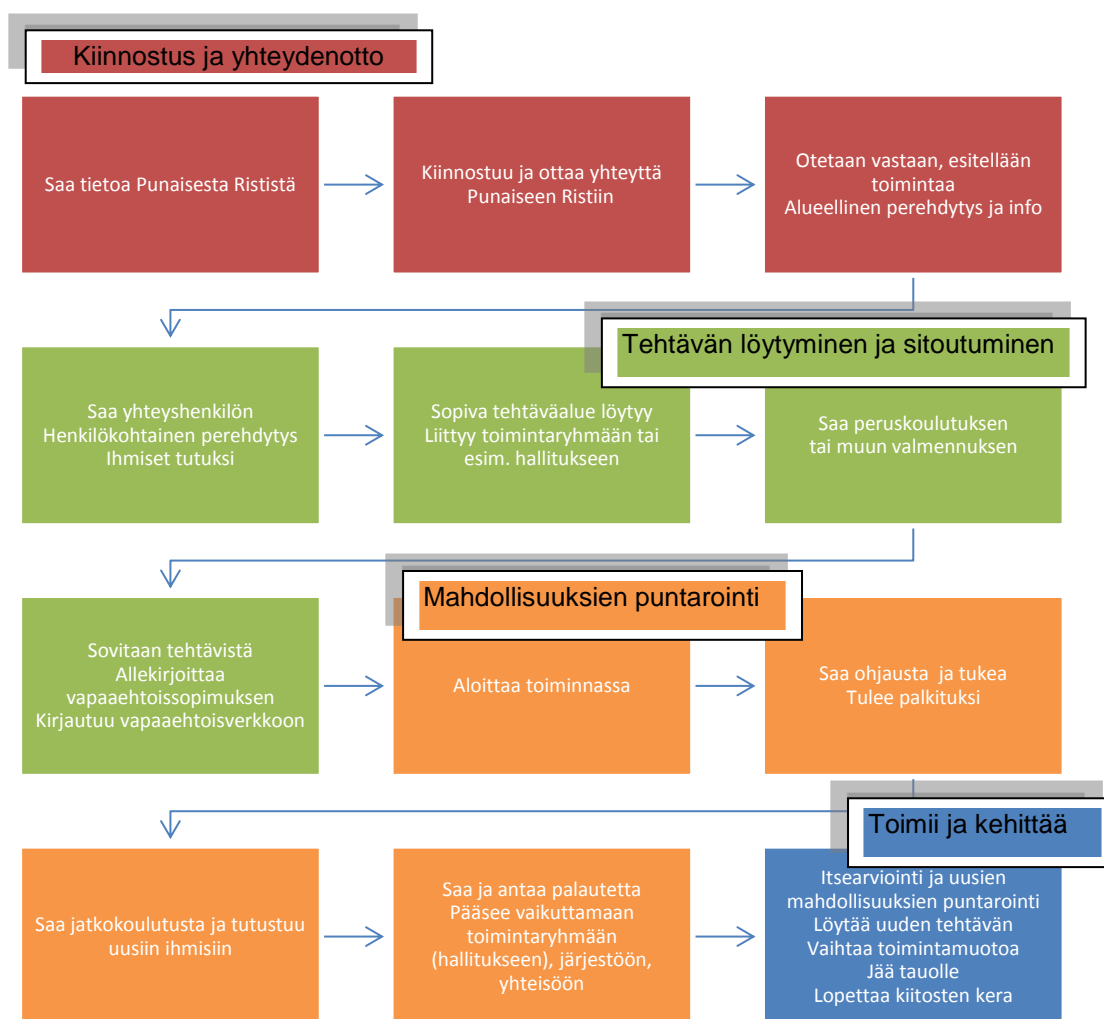
Kouluttaminen ei ole ilmaista, mutta sen tuoma hyöty voi olla vapaaehtoistoiminnalle mittavaa. Vähäiset resurssit kannustavat kuitenkin pohtimaan erilaisia vaihtoehtoja koulutuksen järjestämiselle. Voiko koulutuksen suunnittelussa hyödyntää myös kuntasektorilla käytössä olevaa mallia, jossa on mahdollisuus osallistua tiettyyn määrään koulutuksia tietyssä aikajaksossa. Toisaalta koulutusmahdollisuus voi olla myös osa palkitsemisjärjestelmää, jolloin esimerkiksi tukisuhteen päättyessä voidaan tarjota mahdollisuutta kouluttaa itseään ja sen myötä siirtyä itseä kiinnostavaan vapaaehtoistoiminnan tehtävään, josta olisi hyötyä kaikille osapuolille.

Koulutuksen lisäksi vapaaehtoinen voi kokea edistyvänsä tekemässään työssä myös vastuun saamisen kautta. Vastuun jakamisella vapaaehtoisille esimerkiksi tapahtumien järjestämisessä voidaan helpottaa paitsi organisaation omaa työtaakkaa myös luoda vapaaehtoiselle mahdollisuuksia näyttää mihin pystyy. Toki kaikki eivät halua vastuuta itselleen tai sitä ei haluta ottaa vastaan kovin mittavassa määrässä, kuten Aunelakin (2013, 65) omassa gradussaan on havainnut. Jollekin tapahtuman järjestäminen voi olla liian suuri kokonaisuus, mutta toisaalta tämä voisi haluta toimia vaikkapa tutorina uudelle vapaaehtoistyöntekijälle. Toteutuessaan vastuun jakaminen toisi lisäresurssia myös vapaaehtoisen perehdyttämisvaiheeseen, joka kokemusten mukaan saattoi olla uudelle vapaaehtoiselle haastava. (Karreinen ym. 2010, 30)

Sosiaalisten suhteiden luominen on monille syy lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan, niin voidaan todeta myös tämän tutkimuksen perusteella. Tärkeää toiminnan suunnittelussa on huomioida yksilöiden eroavaisuudet ja huolehtia siitä, että jokainen yksilö voisi kiinnittyä omaan yhteisöönsä, myös ne vähemmän sosiaaliset persoonat, jotka kuitenkin lähtökohtaisesti kaipaavat ympärilleen verkostoa, johon kuulua. Erityistä huomiota tulee Karreisen ym. (2010, 30) mukaan kiinnittää uusien vapaaehtoisten ryhmäyttämiseen, jotta he voisivat tuntea olevansa tervetulleita ja kuuluvan osaksi yhteisöä. Se, millaisiin yhteisöihin kiinnitytään, lienee tässä kohtaa keskeinen kysymys. Toimiva yhteisö rakentuu ihmisten välisistä suhteista, ilmapiiristä ja siitä, että kokee olevansa osa jotakin yhteistä. Aunelan (2013, 69) gradun mukaan yhteenkuuluvuuden tunne ei kuitenkaan pelkästään riitä vaan yhteisöltä edellytetään vastavuoroista, ystävyyssuhteen kaltaista, toimintaa suhteessa toisiinsa. Millaisia sosiaalisia yhteisöjä omassa vapaaehtoistoiminnan ympäristössä on, millaiset suhteet niissä vallitsevat ja vastaavatko ne tarpeita vai voisiko suhteita syventää muistuttamaan enemmän Aunelan tarkoittamaa ystävyyssuhdetta ja sitä kautta muodostaa toimintaan syvemmin sitouttavia verkostoja?

Kun tarkastellaan Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminnan elinkaaren hallintaa kansainvälisen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun itse luoman vapaaehtoistoiminnan elinkaari syklin (kuva 3) kautta, voidaan havaita, että vapaaehtoistoiminta on painottunut erityisesti keskivaiheen tukemiseen, ohjaamiseen, motivointiin ja tunnustuksiin. Ne ovat tärkeitä erityisesti vapaaehtoisen sitoutumisessa tekemäänsä vapaaehtois-

työhön ja tämän tutkimuksen valossa voidaan väittää, että myös onnistuneita tuen muotoja Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa. Huomiota olisi omien kokemustemme mukaan kiinnitettävä kuitenkin enemmän juurikin alkuvaiheen kiinnostuksen herättämiseen ja rekrytointiin sekä toiminnan yksilölliseen suunnitteluun sekä loppuvaiheen palautteen käsittelyyn yhdessä vapaaehtoisten kanssa, kun vapaaehtoinen pohtii haluaako jatkaa toiminnassa vai lopettaa. Palautteen kautta toimintaa voidaan kehittää, minkä vuoksi sen perusteellinen käsittely on myös sitouttamisen kysymyksessä olennainen. Erityisen mielenkiintoista on se, että sykli on jokaisella vapaaehtoisella eripituinen, kuitenkin yksilöiden arvottamista sen perusteella ei saisi olla vaan kaikki, lyhyet ja pitkät, vapaaehtoisuudet tulisi kohdata yhtä arvokkaina ja merkittävinä. (Aunela 2013, 32)



Kuva 3. Mukaeltu vapaaehtoisen polku. (Suomen Punainen Risti 2012)

Sitoutumiseen vaikuttavia ja sitä edistäviä toimia on lukuisia, joista tässä luvussa tuotiin pohdittavaksi lähinnä sellaisia, jotka haastatteluista tavalla tai toisella nousivat esille. Sitouttamisen lähtökohtana voidaan kuitenkin nähdä olevan yksilö ja yksilön tarpeet. Yksilöiden huomioiminen juuri omassa vapaaehtoistyön ympäristössä on merkityksellistä, sillä yhteiskunta on täynnä vaihtoehtoja, joissa vapaaehtoistyötä voidaan omien intressien puitteissa toteuttaa. Yhteiskunnassa vallitsee vapaaehtoistyöntekijän markkinat. Raha-automaattiyhdistyksen (Otanta tutkimus Oy 2010) teettämän tutkimuksen mukaan potentiaalisia vapaaehtoistyöntekijöitä on, mutta järjestön näkökulmasta ratkaisevinta on se, miten näitä refleksiivisiä ihmisiä houkutellessaan mukaan ja sen myötä myös saadaan pysymään mukana juuri omassa vapaaehtoistoiminnassa.

8 UUSIEN VAPAAEHTOISUUKSIEN VIRITTÄMINEN

Aktiivisten vapaaehtoisten sitouttamisen lisäksi opinnäytetyömme tutkimusongelman ratkaisemisessa on pohdittava myös uusien vapaaehtoisten virittämistä. Millaisia tekijöitä tulisi ottaa huomioon toimintaa suunniteltaessa, jotta uusia vapaaehtoisia voitaisiin houkutella mukaan juuri Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoimintaan. Tässäkään kohtaa ei ole tarkoitusta luoda erityistä toimintasuunnitelmaa, vaan lähinnä herätellä pohtimaan rekrytoinnin kysymyksiä niiden ajatusten pohjalta, joita tämä opinnäytetyöprosessi on tuonut esille.

Tarkastelemme tutkimuskysymystä Kemin vastaanottokeskuksen aktiivisten vapaaehtoistyöntekijöiden sekä asiantuntijoiden kokemusten kautta. Vertailupohjan muodostamiseksi olemme hyödyntäneet myös Heidi Aunelan (2013) SPR Hämeen piirille tekemää tutkimusta. Lähdemme selvittämään uusien vapaaehtoisten virittämistä vapaaehtoistyön prosessimallin mukaisesti motivaation, sosiaalisen ympäristön ja merkitysten syntymisen kautta.

8.1 Toimintaympäristön merkitys toimintaan motivoitumisessa

Lähdemme liikkeelle merkitysten syntymisestä. Aikaisemmin olemme tuoneet esille sitä, millainen toimintaympäristö Kemin vastaanottokeskuksen turvapaikanhakijoiden ystävätoiminta on ja millaisia odotuksia se luo vapaaehtoistyöntekijöille. Siten voimme ymmärtää toimintaympäristön haasteellisuutta, mikä toisaalta voi vaikuttaa vapaaehtoistyön vähäiseen kiinnostavuuteen, sillä kaikilla ei ole voimavaroja ottaa vastaan näin vaativaa harrastusta.

Tässä luvussa tarkoituksenamme on kuvata sitä millaisena toimintaympäristönä Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminta ulkopuolisille vapaaehtoisten kokemusten mukaan näyttäytyy ja miten kuvaa voidaan organisaation toimesta tarvittaessa edistää. Tässä yhteydessä selvitämme myös sosiaalisen ympäristön roolia vapaaehtoistyöhön motivoitumisessa.

Toimintaympäristön vähäisestä vetovoimaisuudesta kertoo paljon se, että Kemin kokouksessa kaupungissa turvapaikanhakijoiden ystävöitymisessä on mukana alle 10 aktiivista vapaaehtoista (Pakisjärvi 2014). Myös Rovaniemellä vapaaehtoistoimijoiden määrä on yhtä alhainen, vaikka kyse on jo huomattavasti suuremmasta kaupungista (Junnila 2014).

Karreisen ym. (2010, 5) mukaan vapaaehtoistyön potentiaalia kuitenkin vähintäänkin teoriassa olisi, sillä enemmän kuin kolmannes suomalaisista on joskus elämässään osallistunut vapaaehtoistoimintaan jossakin sen muodossa ja huomattavasti suurempi joukko on niitä, jotka haluaisivat osallistua, jos heitä pyydetäisiin mukaan. Myös Raha-automaatti yhdistyksen Otantatutkimus Oy:llä (2010) teettämän tutkimuksen mukaan 47 % (n=1003) on kiinnostunut tekemään tulevan vuoden aikana 1-6 tuntia vapaaehtoistyötä kuukaudessa. Yli puolet vastanneista on kiinnostunut tekemään vapaaehtoistyötä nimenomaan järjestössä. Eniten vapaaehtoistyöstä kiinnostuneita ovat hyvätuloiset ja koulutetut, mutta eläkeikää lähestyvät naiset. Kuitenkin kiinnostusta esiintyy myös nuoremmissa ikäryhmissä runsaasti, sillä noin 20 % on ilmoittanut olevansa kiinnostuneita vapaaehtoistyön tekemisestä. Huomioitavaa on, että tutkimuksen mukaan myös miehistä lähes puolet kertoo haluavansa osallistua vapaaehtoistyöhön. Kiinnostuneimpia ollaan lyhytkestoisista ja kertaluonteisista vapaaehtoistehtävistä, mutta kolmasosa vastaajista on valmiita myös pitkäkestoiseen sitoutumiseen.

Vapaaehtoistyöhön sitoutuminen onkin eräs toimintaympäristöä kuvaava merkitys. Aunelan (2013, 73) mukaan sitoutumista pelätään, koska sen koetaan rajoittavan omaa elämää liikaa, eikä omia voimavaroja koeta riittäviksi suhteessa tarpeeseen. Tämä seikka nousi esille myös aktiivisten vapaaehtoisten kokemuksista. Siitä huolimatta, että peruste sitoutumiselle on hyvä, kokemusten mukaan vapaaehtoistoiminnan koettiin kaipaavan jotakin uutta, ehkäpä mahdollisuutta joustavampaan tapaan osallistua. Erityisesti kaivattiin enemmän sellaisia toimintamuotoja, jotka mahdollistaisivat toiminnassa pistäytymisen aina silloin, kun siihen löytyy aikaa. Se saattaisi mahdollistaa uuden tyyppisten toimijoiden kuten ruuhkavuosiaan elävien perheiden tai opiskelijoiden motivoitumisen vapaaehtoistoiminnasta.

Aunela (2013, 73) nostaa gradussaan esille myös toiminnan selkeyttämisen mahdollisuutena madaltaa sitoutumisen pelkoa. Hän näkee selkeän tarpeen ja konkreettisesti tehtävän työn selkeämmän määrittelyn vapaaehtoiselle rekrytointitilanteessa antavan mahdollisuuden suhteuttaa tarvetta omiin voimavaroihin ja kiinnostukseen osallistua. Toimintaan ryhtyminen ei välttämättä pelota niin paljon, kun toimintasuunnitelma on tavallaan jo tuttu. Esimerkiksi Rytönen (2014) nostaa esiin nuoren vapaaehtoisen tarjoaman tuen tarpeen. Tällöin sopivalta vaikuttavaa vapaaehtoista voidaan henkilökohtaisesti pyytää mukaan vapaaehtoistyöhön, esimerkiksi kolmen kuukauden ajaksi kerran viikossa nuorelle turvapaikanhakijamiehelle kaveriksi kuntosalille. Tällöin tavoitteeksi voitaisiin asettaa turvapaikanhakijan tukeminen kiinnostavan harrastuksen pariin, mikä edelleen toimii ystävätoiminnan rajojen puitteissa. Tässä kohtaa korostunee kuitenkin se, että toimintamuotoja ja sitoutumisvaihtoehtoja tulisi olla tarjota useammanlaisia. Toisaalta toimintaan voidaan innostua myös puhtaasti oman mielenkiinnon mukaisesti, minkä vuoksi tehtävien markkinointi olisi suotavaa toteuttaa henkilökohtaisesti ja yksilön tarpeita tilanteessa kartoittaen. Aunelan (2013, 64) mukaan kuitenkin juuri pyytämällä ihmisiä henkilökohtaisesti mukaan johonkin tiettyyn tehtävään, heitä saattaisi olla helpompi houkutella mukaan kuin sillä, että yleisesti pyydetään ihmisiä tekemään hyvää.

Millaisena Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminta sitten ulkopuolella näyttäytyy? Kokemusten mukaan turvapaikanhakijoiden ystävätoiminta koetaan ympäröivässä yhteiskunnassa vieraana ja ehkä pelottavanakin. Siihen liitetään vahvoja ennakkoluuloja, varautuneisuutta ja kritiikkiä erityisesti turvapaikanhakijoita kohtaan. Ihmisillä on paljon epätietoisuutta ja vääriä käsityksiä myös vastaanottokeskuksen toiminnasta (Rytönen 2014). Kaikki kokemukset eivät toki olleet näin negatiivisvaikutteisia, vaan esiin nostettiin myös pieni valonpilkahdus tulevaisuutta ajatellen. Kokemuksen mukaan erityisesti nuorilla opiskelijoilla kiehtoo vieras kulttuuri ja he ovat osoittaneet suurta mielenkiintoa turvapaikanhakijoiden parissa tehtävää ystävätoimintaa kohtaan.

Positiivista on myös se, että käsitykset näyttävät muuttuvan, kun toimintaan tutustuu. Monet vapaaehtoiset kertoivat yllättyneensä siitä, kuinka antoisaksi toimintaympäristö on kaikessa haasteellisuudessaankin omalla kohdalla osoittautunut. Toimintaympäristöä

kuvataan kiehtovaksi mahdollisuudeksi saada omaan elämään erilainen ja merkityksellinen harrastus, joka antaa niin turvapaikanhakijoille kuin vapaaehtoiselle itselleenkin paljon. Vapaaehtoisten tyytyväisyydestä kertoo myös se, että useimmat heistä ovat toimineet vapaaehtoisena Kemin vastaanottokeskuksessa jo useita vuosia.

Ihmisillä ja siten myös niillä potentiaalisilla vapaaehtoisilla vastaanottokeskuksen ulkopuolella, on vähän tietoa turvapaikanhakijoista sekä vastaanottokeskuksen ja vapaaehtoisten roolista heidän auttamisjärjestelmässä. Ilman riittävää ja todenperäistä tietoa ei kuitenkaan ymmärrystä voi syntyä, eikä ennakkoluuloja onnistuta madaltamaan. Aunela (2013, 64) korostaa gradussaan viestinnän, markkinoinnin ja tiedotuksen suurta merkitystä ymmärryksen lisäämisessä sekä uusien vapaaehtoisuuksien virittämisessä. Siitä huolimatta, että kyse on vapaaehtoiseen auttamisen haluun perustuvasta toiminnasta, voidaan edellä mainittujen keinojen avulla myös oman kokemuksemme mukaan tuoda auttamisen halua tai mitä tahansa muuta motiivia helpommin myös konkreettisen toiminnan tasolle. Tästä yksi esimerkki oli vapaaehtoinen, joka koki kaipaavansa vapaaehtoistyön tekemiseen jotakin uutta. Hän näki lehdessä ilmoituksen ystävätoiminnasta ja päätti tarttua siihen.

Voidaan ajatella, että kun puhutaan ennakkoluulojen madaltamisesta, on toiminnan aktiivinen tunnettuuden lisääminen vieläkin merkityksellisempää. Millaisia keinoja organisaatiolla sitten on lisätä omaa tunnettuuttaan? Aikaisemmin tässä opinnäytetyössä on käynyt ilmi, että SPR:n rooli Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa on vähäinen, eikä tukea esimerkiksi juuri rekrytointiin ole järjestötasolta saatavilla. Pakisjärven (2014) mukaan tukea tarvittaisiin esimerkiksi markkinointiin, konkreettisesti kertomaan ihmisille tästä ystävätoiminnasta. Junnilan (2014) mukaan Rovaniemen vastaanottokeskuksella on positiivisia kokemuksia yhteistyöstä monikulttuurisen osaston kanssa. He ovat esimerkiksi järjestäneet rekrytointitapahtumia yhdessä. Toiminnan onnistunut markkinointi edellyttäisi osastolta kuitenkin osaamista ja tietämystä, jota ei tällä hetkellä ole muualla kuin vastaanottokeskuksessa (Pakisjärvi 2014).

Aunelan (2014, 62) gradun mukaan SPR:n toiminta on lisäksi niin laajaa ja monimuotoista, että paikallistason yksittäisten toimintojen tuominen konkreettisesti näkyväksi

ihmisille on usein jäänyt vajavaksi, mistä syystä SPR koetaan usein etäisenä kansainvälisenä auttamisjärjestönä pikemmin kuin paikallisena toimijana. Siitä syystä yhteistyökanavia voitaisiinkin sen sijaan rakentaa enemmän muiden paikallistoimijoiden kuten oppilaitosten tai muiden organisaatioiden kanssa ja erityisesti omaa osaamista hyödyntäen. Yhdessä muiden paikallisten vapaaehtoistoimijoiden kanssa voitaisiin järjestää esimerkiksi tapahtumia ja rekrytointitempauksia, joiden toteutukseen voitaisiin kysyä apua esimerkiksi oppilaitoksilta. Konkreettisen toiminnan kautta ihmiset samalla tutustuisivat toimintaan ja saattaisivat sen myötä myös itse motivoitua vapaaehtoistoiminnasta. Muutenkin ihmisten kohtaaminen kasvotusten on Aunelan (2013, 63) gradun mukaan huomattavasti tehokkaampi keino hankkia uusia vapaaehtoisia kuin esimerkiksi lehtimainokset tai toisaalta myöskään sosiaalinen media, jonka toimivuutta tunnettuiden lisäämiseen etenkin nuorten ihmisten keskuudessa ei kuitenkaan mielestämme voi väheksyä.

Täsmämarkkinointi koettiin myös otolliseksi rekrytoinnin välineeksi. Erityisesti opiskelijaryhmissä, eläkeläisissä tai maahanmuuttajissa koettiin olevan potentiaalia, jota markkinoinnilla voitaisiin tuoda käytännön tasolle. Aunelan (2013, 62) mukaan erityisesti työelämän ulkopuolella olevat ihmiset ovat potentiaalisia vapaaehtoisia, sillä heillä on usein suuri tarve toteuttaa itseään vapaaehtoistyön kautta. Opiskelijoille suunnatun markkinoinnin tueksi haastattelussa ehdotettiin kannustimien kuten opintopisteiden hyödyntämistä, mikä sinällään on tietenkin enemmän oppilaitoksista annettu myönnytys, kuin oma päätös. Junnila (2014) Rovaniemen vastaanottokeskuksesta nosti esille myös vapaaehtois- ja järjestötyön työkokemuksen olevan riittävä motiivi erityisesti nuorille ja opiskelijoille. Sen arvosta voisi olla perusteltua keskustella oppilaitosten edustajien kanssa myös Kemissä. Eläkeikää lähestyviä voisi haastatteluiden perusteella houkuttaa mukaan ”soluttautumalla organisaatioihin”. Voisiko vapaaehtoisilla olla kiinnostusta rekrytointitempaukseen, joka kohdistuu esimerkiksi johonkin julkiseen laitokseen kuten Länsi-Pohjan keskussairaalaan?

Haastatteluiden mukaan edellä mainittuja markkinointitoimia on jossakin määrin pyritty jo toteuttamaan Kemin vastaanottokeskuksessa. Johtajan mukaan vastaanottokeskuksen resurssit rekrytointiin ovat kuitenkin suhteellisen pienet, sillä heillä on haastavia

asiakastilanteita ja vähäinen henkilöstöresurssi (Rytkönen 2014). Tulee muistaa, että vapaaehtoistyön koordinoitua tehdään kuitenkin päätyön ohessa. Siitä syystä juurikin yhteistyöverkostojen rakentaminen ja toisaalta myös edullisten viestintäkeinojen hyödyntäminen aktiivisesti voivat tuoda markkinointiin sen kaipaamaa tehokkuutta.

Tässä kohtaa voidaan mainita esimerkiksi vapaaehtoisten itsensä panos vapaaehtoistoiminnan lipunkantajina. Mikkolan (2003, 38) mukaan esimerkiksi vapaaehtoistoimijan henkilökohtaiset tarinat ovat vapaaehtoistyön markkinoinnissa erityisen arvokkaita. Myös haastatteluiden mukaan erityisesti vapaaehtoistoiminnasta syntyneiden positiivisten kokemusten jakaminen voi rohkaista mukaan niitäkin, joilla vieras kulttuuri toisaalta kiinnostaa ja toisaalta pelottaa. Positiivisen kuvan luominen turvapaikanhakijoiden ystävöitymisenä koettiin muutenkin merkityksellisenä uusien vapaaehtoisuuksien virittämisessä. Kuvaa voidaan luoda yhteistyöllä, mutta myös vapaaehtoisten omien verkostojen kautta.

Sosiaalisten verkostojen hyödyntäminen rekrytoinnissa osoittautui tämän tutkimuksen valossa kuitenkin hyvin vähäiseksi. Koettiin, että halu vapaaehtoistoimintaan syttyy ihmisessä itsessään, eikä ketään voida pakottaa mukaan toimintaan. Tämä on varmasti-kin totta ja tuskin vapaaehtoistoimintaan edes halutaan henkilöitä, jotka eivät ole itse siihen motivoituneet. Ainakaan sellainen suhde ei ole kovinkaan pitkäkestoinen. Mutta henkilöiden tietämystä ja ymmärrystä turvapaikanhakijoista ja siihen liittyvästä toiminnasta voitaisiin edullisesti lisätä sillä, että vapaaehtoiset jakavat erityisesti niitä positiivisia kokemuksiaan vapaaehtoistyöstä omissa sosiaalisissa piireissään. Aina ei onnistuta houkuttelemaan toimintaan mukaan uusia ihmisiä, mutta voidaan kuitenkin osaltaan lisätä suvaitsevaisuutta ja ennen kaikkea tietoa toiminnasta, jota vastaanottokeskuksen ulkopuolella ei koettu riittävästi olevan. Avoimuus lisää myös potentiaalisten vapaaehtoisten kokemusta siitä, että juuri heidän apuaan kaivataan ja se, mitä henkilöllä on annettavana, on riittävää.

Siinä missä vapaaehtoisen yksilöllinen huomioiminen vapaaehtoistyöhön sitouttamisessa on tärkeää, on vapaaehtoistyöhön rekrytoinnin lähtökohdaksi Aunelan (2013, 67) mukaan henkilökohtainen pyytäminen. Vapaaehtoisella tulisi kuitenkin olla toiminnan

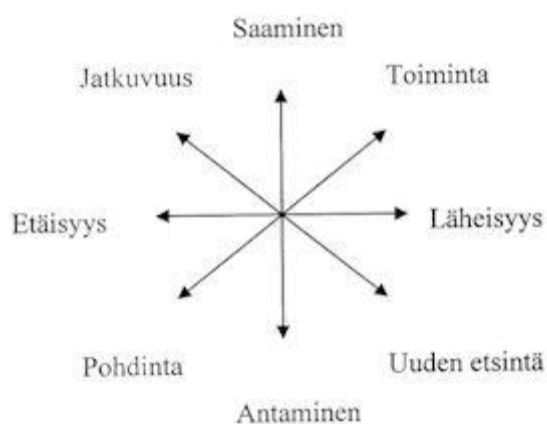
tiedot ja toimintatavat riittävästi hallussa, jotta pyytäminen tai rekrytointi olisi vakuuttavaa ja houkuttelevaa. Myös kynnys pyytää mukaan ihmisiä esimerkiksi niistä omista sosiaalisista piireistä madaltuu, kun siihen saadaan organisaation taholta perehdytystä.

Aunelan (2013, 33) mukaan organisaation olisi hyvä muutenkin kannustaa vapaaehtoisiaan sosiaalisten suhteiden luomiseen myös vapaaehtoisuhteisön ulkopuolella. Tällöin voidaan tuoda esiin mahdollisuutta osallistua yhteisölliseen toimintaan ja tehdä ulkopuoliselle ihmiselle helpommaksi tulla mukaan valmiiseen yhteisöön. Sosiaaliset tarpeet ovat vapaaehtoistyön prosessimallin mukaan vapaaehtoistoimintaan vahvasti motivoivia tekijöitä. Aunelan (2013, 33) mukaan kuitenkin erityisesti pienet järjestötoimijat, mikä tässä tapauksessa myös Kemin vastaanottokeskus taustastaan huolimatta on, voivat vaikuttaa ulkopuolisista liian sisäänpäin kääntyneeltä toiminnalta, eikä siihen välttämättä tarpeesta huolimatta uskaltauduta mukaan. Siihen voidaan kuitenkin omalla toiminnalla vaikuttaa.

8.2 Motivaatio vapaaehtoistoiminnan taustalla

Seuraavaksi tarkastelemme uusien vapaaehtoisuuksien virittämistä prosessimallin mukaisesti motivaation kautta. Olemme aikaisemmin tässä opinnäytetyössä määritelleet nykyisten vapaaehtoisten profiilin ja motiivit lähteenä mukaan toimintaan Kemin vastaanottokeskuksessa. Nyt tarkastelemme erilaisia motiiveja ja niiden vaikutuksia uusien vapaaehtoisuuksien virittämiseen Karreisen ym. (2010) määrittelemien yhteiskunnallisen järjestötoiminnan motivaatioulottuvuuksien kautta. Ulottuvuudet perustuvat Anne Birgitta Pessin (entinen Yeung) vapaaehtoistyön timanttimaliin. Kyseinen motivaationäkökulma on merkittävä, sillä toimintaa olisi hyvä pohtia erityisesti vapaaehtoisen omista lähtökohdista ja motivaatiosta tulla mukaan vapaaehtoistoimintaan. Järjestöjen kannattaisi tarjota erilaisia syitä, miksi vapaaehtoinen tulisi tekemään vapaaehtoistyötä juuri tähän järjestöön. (Karreinen ym. 2010, 35)

Timanttimallissa on kahdeksan eri motiivikulottuvuutta: saaminen-antaminen, jatkuvuuden etsintä, läheisyys-etäisyys sekä pohdinta-toiminta, jotka limittyvät ja muodostavat erilaisia motiivikokonaisuuksia. Mielenkiintoista on, että myös tämän opinnäytetyön haastatteluissa nostettiin esille vastaavia motiiveja, vaikka tutkimusmenetelmänä olikin teemahaastattelu, eikä timanttimallia käytetty työvälteenä motiivien selvittämisessä. Sen vuoksi on perusteltua tuoda esiin Karreisen ym. sovellus vapaaehtoistyön rekrytoinnissa. (Karreinen ym. 2010, 35)



Kuva 3. Vapaaehtoistyön timanttimalli Yeungia mukailleen. (Ikäinstituutti 2014)

Saaminen-antaminen

Saamiseen ja antamiseen perustuvat motiivit ovat yleisimpiä vapaaehtoistoimintaan johtavia syitä, mikä kävi selvästi ilmi myös tässä opinnäytetyössä. Vapaaehtoistyöntekijöillä oli halu antaa omaa aikaansa turvapaikanhakijoille (antaminen), mutta toisaalta toiminnalta odotettiin vastavuoroisuutta (saaminen). Toiset halusivat saada työkokemusta tai opintopisteitä ja toiset oppia uusia asioita esimerkiksi vieraasta kulttuurista. Saaminen voi Karreisen ym. (2010, 36) mukaan tarkoittaa myös monia muita asioita kuten vuorovaikutustaitoja, mainetta tai vastuutehtäviä. Vapaaehtoisten haastatteluiden perusteella voidaan kuitenkin todeta, että hyvän mielen saaminen auttamisen kautta kuvasti Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoisten saamisen tarvetta enemmän kuin maineen saavuttaminen, mitä kukaan haastateltavista ei tavoitellut omassa toiminnassaan.

Tämän opinnäytetyön aikana on kuitenkin käynyt ilmi, että vapaaehtoistyötä tehdään yleensä aina kuitenkin vastavuoroisuuden periaatteella, kun annetaan jotain, myös saadaan jotain vastineeksi. Palkka ei tule vapaaehtoistyössä kysymykseen, mutta sitä vastaan rekrytointivaiheessa kannattaa korostaa esimerkiksi toiminnasta saatavaa työkokemusta, opintopisteitä tai mahdollisuutta kehittää vaikkapa vuorovaikutustaitoja vastineena omalle ajalle, sillä se innostaa erityisesti saamisesta motivoituneita ihmisiä mukaan toimintaan. Haastatteluiden perusteella opiskelijat voisivat esimerkiksi olla tällainen ryhmä, vaikka tässä yhteydessä puhutaankin enemmän yksilöiden henkilökohtaisista kuin tietyn ryhmän yhteisistä motiiveista tulla mukaan toimintaan.

Myöhemmässä vaiheessa tähän ryhmään kuuluvia vapaaehtoisia voidaan motivoida jatkamaan toiminnassa tarjoamalla ohjaavaa palautetta tai erilaisia koulutuksia, joita vapaaehtoinen voi hyödyntää omassa työssään. Haastatteluissa nostettiin esille esimerkiksi kriisien hallinnalliset koulutukset. Tästä ryhmästä voi löytää omaan toimintaan myös tulevaisuuden vastuunkantajia, mikä saattaisi tuoda lisää tarvittavia resursseja myös Kemin vastaanottokeskuksen rekrytointiin tai vapaaehtoisten ohjaukseen. (Karreinen ym. 2010, 36)

Jatkuvuus-uuden etsintä

Muutoksen kaipuu elämässä vaihtelee eri elämäntilanteiden, mutta myös ihmisten välillä. Tässä ulottuvuudessa tarkastellaan vapaaehtoisen motiivien suhdetta turvallisuushakuisuuteen, siihen haluaako hän toimia itselleen entuudestaan tuttujen asioiden vai kokonaan uusien haasteiden parissa. Voidaan kuitenkin pohtia onko ulottuvuuden hyödynnettävyyden kannalta olennaista vaikutusta sillä, onko vapaaehtoinen itse hakeutunut vapaaehtoistoimintaan vai onko hän pikemminkin ajautunut siihen olosuhteiden saattelemana, jolloin tämä on voinut omata aikaisempaa kokemusta esimerkiksi maahanmuuttajatyöstä, mutta vapaaehtoistyössä se ei välttämättä tarkoita turvallisuushakuisuutta siinä mielessä kuin sitä tässä tarkastellaan. (Karreinen ym. 2010, 37)

Ulottuvuuden tarkoittamalle turvallisuushakuiselle henkilölle, joka kaipaa ympärilleen turvaa ja tuttuja rutiineja (jatkuvuus), voi turvapaikanhakijoiden ystävöiminta kaoottisine tilanteineen tuntua liian haastavalta ympäristöltä. Tähän ryhmään kuuluvat esi-

merkiksi henkilöt, jotka hakeutuvat vapaaehtoistyöhön, josta heillä on jo aikaisempaa kokemusta. Heille rekrytoinnissa kannattaa korostaa taitoja, joita heillä on entuudestaan, toiminnan pysyvyyttä ja muuta tukea, jota toiminnasta voi saada. Sitouttamisessa puolestaan hyvin ohjeistetut tehtävät ja uskollisuuden palkitseminen voivat tuoda vuosien mittaisia vapaaehtoisuuksia. (Karreinen ym. 2010, 37)

Niille, jotka haluavat kokea elämässään jotakin uutta (uuden etsintä), kannattaa sitä vastoin tarjota kokemuksia, elämyksiä ja mahdollisuuksia toteuttaa itseään. Tähän ryhmään kuuluvalla henkilöllä kannattaa tarjota vastuuta ja kovempia vaatimuksia, sillä mitä paremmin tarpeisiin vastataan sitä paremmin he pysyvät mukana. Vapaaehtoisista yksi kertoi motiivikseen löytää pitkään jatkuneeseen vapaaehtoistoimintaan jotain uutta ja siksi valinneensa juuri turvapaikanhakijoiden ystävöitymisen. (Karreinen ym. 2010, 38)

Uudet ihmiset ja uusien asioiden oppiminen voi joko pelottaa tai innostaa henkilöä, riippuen siitä, mihin kohtaan ulottuvuutta hän itsensä asettaa. Niille, jotka kaipaavat elämässään muutosta on tärkeää, että tehtäviä voi toteuttaa itsenäisesti ja omaa luovuutta hyödyntäen. Toiminnalle voidaan asettaa tietyt päämäärät ja osoittaa periaatteet, mutta toteutustavan he haluavat määrittellä itsenäisesti. Tästä ryhmästä voidaan tunnistaa henkilöitä myös Kemin vastaanottokeskuksessa. He nauttivat siitä, että toiminta ei ole liian tarkkaan ohjeistettua tai kontrolloitua. Tosin henkilöitä voi tunnistaa myös tämän ulottuvuuden toisesta päästä, heille yhteyshenkilön jatkuva tuki on ensisijaista toiminnan jatkuvuudelle. (Karreinen ym. 2010, 38)

Läheisyys-etäisyys

Tässä ulottuvuudessa tarkastellaan sitä haluaako vapaaehtoinen toimia ryhmässä vai mieluummin yksin ja silloin, kun se itselle parhaiten sopii. Haastatteluista kävi ilmi, että suurin osa vapaaehtoisista toimi yksin, kaksi toimi yhdessä parina ja yksi toivoi löytävänsä toimintaan parin. Lähes kaikki halusivat kuitenkin osallistua yhteisiin tapaamisiin säännöllisesti, ettei toiminta tuntuisi niin yksinäiseltä. Työparia tai ryhmää kaivattiin myös siitä syystä, että tuolloin vapaaehtoistyö ei vaikuttaisi tai rajoittaisi oman elämän

valintoja niin paljoa. Monet kertoivat myös sosiaalisten suhteiden olleen syystä tai toisesta motiivina lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan. (Karreinen ym. 2010, 38)

Niille, jotka kaipaavat ympärilleen toisia ihmisiä (läheisyys) kannattaa korostaa toiminnan sosiaalisuutta ja mahdollisuutta kuulua yhteisöön. Hyvä ilmapiiri, toisten hyväksyntä ja kannustus houkuttelevat vapaaehtoistyöhön sen sosiaalisuutta arvostavia henkilöitä. Erityisesti nuorille sosiaaliset syyt voisi toimia motiivina tulla mukaan toimintaan, mutta kuten haastatteluista kävi ilmi sosiaaliset syyt voivat olla monen eri-ikäisen vapaaehtoisen motivaation lähde. (Karreinen ym. 2010, 38-39)

Kaikki eivät kuitenkaan kaipaa ympärilleen toisia ihmisiä, vaan haluavat mieluummin pitää etäisyyttä toisiin (etäisyys). Heille tulisi tarjota sellaisia tehtäviä, jotka eivät edellytä pitkäaikaista sitoutumista ja joita voi tehdä silloin, kun itselle parhaiten sopii (joustavuus). Haastatteluista nousi esille, että tarvetta tällaisille toimintamuodoille olisi myös Kemin vastaanottokeskuksessa. (Karreinen ym. 2010, 38-39)

Pohdinta-toiminta

Tämä ulottuvuus viittaa vapaaehtoistoimijan kiinnostukseen joko vaikuttamistyöhön (pohdinta) tai asioiden organisointiin (toiminta). Siinä missä pohdintaan orientoitunut henkilö innostuu keskustelusta, analysoinnista tai pohdinnasta joko puhumalla, kirjoittamalla tai ajattelemalla, innostuu toimija käsillään tekemisestä, tapahtumien järjestämisestä tai vaikkapa projekteista. Haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että vapaaehtoisten välillä näkyy eroja myös tässä ulottuvuudessa. Toiset ovat konkreettisesti osallistuneet tapahtumien järjestämiseen tai kutoneet joululahjaksi sukkaa, kun taas toiset ovat enemmän pohdiskelijoita ja toiminnan tavoitteet voivat olla kehittämisorientoituneita enemmän kuin käytännön makkaranpaistoprojekteja. (Karreinen ym. 2010, 39)

Tämän opinnäytetyöprosessin aikana olemme havainneet, että ihmisten motiivit lähteä mukaan ja pysyä mukana vapaaehtoistoiminnassa vaihtelevat yksilöllisesti myös saman toimintaympäristön sisällä. Myös haastatteluista kävi ilmi, että kiinnostus lähteä mukaan toimintaan voi syntyä myös yllättäen ja motivaattorina voi toimia mikä vaan tekijä.

Ei voida sanoa myöskään, että juuri tietynlainen ihminen olisi kiinnostunut tietynlaisesta vapaaehtoistyöstä, sillä jokainen kokee vapaaehtoisuuden erilaisena ja se herättää heissä erilaisia merkityksiä, minkä vuoksi työtä tehdään. Siten ei voida automaattisesti ajatella, että tietyillä rekrytointitoimilla voidaan automaattisesti tavoittaa tietyn ihmisryhmän jäseniä vaan potentiaalista vapaaehtoista tulee aina lähestyä yksilönä ja suunnitella toimintaa tämän tarpeista lähtien. Sen lisäksi vapaaehtoisuuden virittäminen vaatii organisaatiolta aktiivista toimintaa ja erityisesti jatkuvaa ja monitahoista markkinointia sekä toiminnasta tiedottamista, jotta kiinnostusta uusissa toimijoissa voidaan herätellä.

9 TULKINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Vapaaehtoistyön merkitys turvapaikanhakijoille on turvapaikkaprosessin ja Kemin vastaanottokeskuksessa vietetyn ajan aikana hyvin suuri. Vapaaehtoistyön avulla turvapaikanhakijalle voidaan antaa sellaista tukea, jota vastaanottokeskuksesta tai yhteiskunnasta ei voida tarjota. Pienellä panoksella vapaaehtoinen voi tuoda turvapaikanhakijan elämään iloa ja tukea arkeen sekä yhteiskuntaan integroitumiseen, minkä kautta voidaan ehkäistä pahoinvointia ja syrjäytymistä.

Tuen tarpeessa olevia turvapaikanhakijoita on edelleen paljon, vaikka asiakkaiden määrä vastaanottokeskuksessa on vähentynyt vuosien aikana kolmannekseen. Vapaaehtoisia tarvitaan lisää, jotta mahdollisimman monelle halukkaalle voitaisiin osoittaa oma tukihenkilö. Tässä kohtaa haasteeksi nousee vapaaehtoisen ja turvapaikanhakijan profiilien poikkeavuus. Tällä hetkellä vapaaehtoisina toimii enimmäkseen eläkeikää lähestyviä naisia, kun taas selkeä tarve olisi nuorille ja erityisesti miespuolisille vapaaehtoisille, joita vastaanottokeskuksessa on asiakkaina selkeästi eniten. Tarvetta toki muillekin vapaaehtoisille on edelleen olemassa.

Tarve saada mukaan lisää vapaaehtoisia on merkittävä myös siitä syystä, että turvapaikkaprosessi on yleensä suhteellisen pitkä ja se sitoo erityisesti tukihenkilönä toimivan vapaaehtoisen tehtävänsä pitkäksi aikaa. Lisäksi tukisuhteen päättyessä vapaaehtoistyö halutaan usein lopettaa kokonaan. Kemin vastaanottokeskuksessa on ollut vapaaehtoistoimintaa jo useita vuosia ja suurin osa aktiivisista vapaaehtoisista on ollut mukana toiminnan alusta saakka. Se tarkoittaa sitä, että uusia vapaaehtoisia ei ole aktivoitunut viime aikoina kovin montaa. Uusia turvapaikanhakijoita ja tuen tarvitsijoita tulee kuitenkin keskuksen jatkuvasti. Aktiivisten vapaaehtoisten tukisuhteiden päättyessä on vaara, että vapaaehtoisia ei jää jäljelle tarpeeksi, ellei uusia vapaaehtoisia saada houkuteltua mukaan toimintaan.

Se, miten vapaaehtoistoimintaan saadaan mukaan enemmän toimijoita ja miten toimintaa voitaisiin pienillä resursseilla kehittää, ovat kysymyksiä, joihin ei välttämättä ole olemassa yksiselitteisiä ratkaisumalleja. Motivoitumisen ja sen myötä toimintaan sitou-

tumisen kysymykset ovat moniulotteisia ja selkeästi yksilöllisesti rakentuneita kokonaisuuksia, joihin on mahdotonta esittää yleispätevää ratkaisua. Siitä syystä tämän opin- näytetyön anti on enemmän toimintalinjauksia ja ajattelumalleja, joiden kautta toimintaan voidaan halutessa saada uudenlaisia tulokulmia. Tärkeimpinä johtoajatuksina tästä oppin- näytetyöstä on noussut esiin toiminnan suunnittelu ja toteutus yksilöllisyyden näkökulmasta, mikä pätee sekä sitoutumisen, tukemisen että rekrytoinnin kysymyksissä hyvin vahvasti. Seuraavaksi kokoamme oppin- näytetyön antia tutkimuskysymystemme kautta.

”Millaisia kokemuksia vapaaehtoistyöntekijöillä on sitoutumisestaan Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminnassa?”

Vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumista Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminnassa voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Mikäli sitoutumista tarkastellaan toimintaan osallistumisen kannalta, ovat vastaanottokeskuksen vapaaehtoiset suhteellisen sitoutuneita tekemäänsä vapaaehtoistyöhön. Monet vapaaehtoiset ovat olleet mukana toiminnassa jo useita vuosia ja tekevät säännöllistä vapaaehtoistyötä vastaanottokeskuksen ystävätoiminnassa. Oma osallistumista ei ollut tällä hetkellä tarvetta muuttaa, ellei vapaaehtoinen kokenut, että sen kautta toimintaa voitaisiin kehittää.

Kuitenkin mikäli sitoutumista tarkastellaan toiminnan jatkuvuuden näkökulmasta, on vapaaehtoisten sitoutuminen selkeästi haavoittuvampaa kuin tässä hetkessä. Vapaaehtoiset näkevät mahdollisena osallistumisensa vapaaehtoistoimintaan myös tulevaisuudessa, mutta epäselvää on kuinka pitkäksi aikaa, missä organisaatiossa tai mihin tehtävään he ovat valmiita sitoutumaan. Kun takana on useiden vuosien ystävyysuhde saman tuettavan kanssa, harkitaan seuraavaa suhdetta selvästi tarkemmin ja monet myös pohtivat vapaaehtoistyön lopettamista tukisuhteen päätyttyä.

Organisaation näkökulmasta toiminnan katkeamista tässä vaiheessa voidaan tarkastella eri kanteilta. Voidaan pohtia kuormittuvatko vapaaehtoiset liikaa ja tarvitsisivatko he lisää tukea omaan jaksamiseensa? Onko elämäntilanteissa tapahtunut muutoksia, joihin vapaaehtoistyössäkin tulisi reagoida? Voidaan myös pohtia, tuoko vuosia kestänyt va-

paaehtoistehtävä tarpeeksi vastinetta vai tarvitsisiko suunnitella tehtävän sisällön muuttamista enemmän vapaaehtoisen tarpeita vastaavaksi? Toisaalta voidaan myös pohtia, mihin vapaaehtoinen on vapaaehtoistyössään sitoutunut ja onko sitoutumisen kohteella merkitystä toiminnassa jatkamiseen. Erityisesti tässä vapaaehtoistyön elinkaaren loppuvaiheessa voidaan hyödyntää palautekeskusteluja, jotta vuorovaikutuksen kautta voitaisiin löytää ratkaisu siihen, miten vapaaehtoinen saataisiin jatkamaan vapaaehtoistyössä. Palautetta olisi hyvä pyytää myös niiltä vapaaehtoisilta, jotka eivät osallistu toimintaan kovin montaa kertaa. Keskustelun avulla voidaan saada arvokasta tietoa siitä, millä keinoin vapaaehtoinen voitaisiin edelleen saada jatkamaan toiminnassa tai toisaalta toiminnan päättyessä saada organisaatiolle tärkeää tietoa siitä, miten toimintaa voitaisiin jatkossa kehittää.

Kun sitoutumista tarkastellaan eri kohteiden mukaan, voidaan havaita, että vapaaehtoiset ovat ensisijaisesti sitoutuneita tekemäänsä vapaaehtoistehtävään ja sosiaalisiin suhteisiin, ei niinkään organisaatioon tai järjestöön sen taustalla. Suhde organisaatioon on toimiva, mutta se henkilöityy pitkälti vapaaehtoistyön koordinaattoriin. Tyytyväisyyden kokemuksen henkilöityminen ainoastaan yhteen henkilöön organisaatiossa tekee vapaaehtoistoiminnasta suhteellisen haavoittuvan. Tätä johtopäätöstä tukevat vapaaehtoisten negatiiviset kokemukset yhteyshenkilön virkavapaan aikana. Voidaan pohtia olisiko hyödyllistä kirjata vapaaehtoistyön toimintamalleja ja työtapoja ylös selkeäksi perehdytyskansioksi mahdollisten henkilömuutosten vuoksi. Perehdyttämiskansiolla ei automaattisesti korvata hyviä vuorovaikutustaitoja tai vahvaa ammattitaitoa, mutta sen avulla voidaan turvata toiminnan jatkuvuus ja luoda kaivattua turvaa myös vapaaehtoiselle.

Opinnäytetyöstämme kävi ilmi, että pitkäkestoisen sitoutumisen kannalta olennaista olisi pyrkiä sitouttamaan henkilöitä pikemminkin organisaation ideologiaan tai yhteisiin tavoitteisiin kuin esimerkiksi henkilöiden välisiin sosiaalisiin suhteisiin, vaikka ne ovat usein toimintaan ryhtymisen peruste. Organisaation ja vapaaehtoisen välisten suhteiden lähentymisen kautta voidaan kuitenkin luoda pohjaa vähemmän tunneherkälle sitoutumiselle, jolla koemme myös tässä vapaaehtoisympäristössä voitavan saavuttaa syvempää sitoutumisen astetta. Toisaalta voidaan miettiä myös turvapaikanhakijoiden ystävällisyyden perimmäistä tarkoitusta suhteessa vapaaehtoisten sitoutumiseen: onko ta-

voitteena saattaa ihmisiä yhteen ja solmia oikeita ystävyys-suhteita vai pikemminkin tuottaa sosiaalisen tuen palvelua enemmän organisaation lähtökohdista. Viimeksi mainittu vaihtoehto edellyttäisi selkeästi organisaation ja vapaaehtoisen välisen suhteen lähentämistä ja yhteisen ideologian sisäistämistä.

SPR:n maahanmuuttajatoiminta ei ole Kemissä paikallisesti merkittävää, minkä vuoksi emme näe tärkeänä ryhtyä tukemaan erityisemmin järjestön ja vapaaehtoisen välistä suhdetta. Olennaisempaa on mielestämme keskittyä oman organisaation ja vapaaehtoisten suhteiden lähentämiseen sekä organisaation oman tukiverkoston laajentamiseen yhdestä henkilöstä useampaan, sillä toiminta tapahtuu kokonaisuudessaan vastaanotto-keskuksen nimissä.

Organisaation ja vapaaehtoisen välisen suhteen lisäksi myös työyhteisö ja siihen kuuluminen on yksi sitoutumista edistävä tekijä, minkä vuoksi myös sen toimivuuteen kannattaa panostaa. Tutkimus osoitti yhteisön olevan tärkeä myös Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoisille. Vaikka vertaisryhmän ilmapiiri koettiin mukavana, eivät vapaaehtoisten keskinäiset suhteet vaikuttaneet kuitenkaan erityisen kiinteiltä tai tiiviiltä. Mikäli sosiaalisia suhteita halutaan hyödyntää vapaaehtoistyöhön sitouttavina tekijöinä, pitäisi niiden tutkimuksemme mukaan olla lähempänä ystävyys-suhteen kaltaista vuorovaikutusta. Ryhmän vastavuoroisen toiminnan kehittämisellä voitaisiin edistää enemmän ystävyys-suhteiden kaltaisten suhteiden muodostumista ja ryhmän tiivistymistä. Tässä kohtaa voidaan hyödyntää esimerkiksi yhteisiä projekteja tai toimintaa, jossa joudutaan ottamaan toisia ryhmäläisiä huomioon. Toisaalta voidaan miettiä, onko myös Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminnassa mahdollista toimia useammin pienissä ryhmissä tai pareittain, jolloin kanssakäyminen ja sosiaalisuus muiden vertaisten kanssa lisääntyisivät.

Sitoutumista voidaan tarkastella myös käytännön toiminnan ja sen luomien merkitysten kautta. Se, että omalla toiminnalla voidaan tuottaa konkreettista hyötyä toiselle ihmiselle ja vastavuoroisesti hyötyä siitä myös itse, osoittautui toimintaan sitoutumisen kannalta olevan hyvin tärkeää. Vapaaehtoistyöllä voidaan nähdä kuitenkin monenlaisia merkityksiä niin itselle, organisaatiolle kuin turvapaikanhakijallekin. Huomioitavaa

kuitenkin oli, mitä kauemmaksi tukisuhteesta mentiin, sen vaikeampaa toiminnan merkityksiä oli määritellä. Esimerkiksi vapaaehtoistyön merkitys vastaanottokeskukselle oli jo selkeästi vaikeammin määriteltävissä. Epäiltiin kuitenkin, että vapaaehtoistyöstä voisi myös organisaatiolle olla hyötyä, sillä vapaaehtoistyöntekijät tuovat lisän perusvastaanottotyöhön. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna oman työn merkitystä ei juurikaan osattu arvioida, vaikka työllä selkeästi on myös laajempaa yhteiskunnallista merkitystä.

Oman vapaaehtoistyön merkitys on kokemus, joka syntyy vuorovaikutuksen kautta. Kun puhutaan palkattomasta ja vapaaehtoisuuteen perustuvasta työstä, syntyy kokemus työn merkityksellisyydestä pitkälle aineettoman palkitsevuuden ja arvostuksen myötä. Tukisuhteessa vapaaehtoiset kokevat saavansa aitoa arvostusta ja kiitosta riittävästi. Toisaalta myös vapaaehtoistyön yhteyshenkilön koetaan arvostavan vapaaehtoisten tekemää työtä. Arvostusta kaivattiin kuitenkin enemmän erityisesti koko vastaanottokeskuksen osalta. Haastatteluiden perusteella voidaan tulkita, että vapaaehtoistyöllä ei ehkä koeta olevan tasavertaista suhdetta palkatun työn rinnalla (tai toisaalta vapaaehtoisella ja työntekijällä), mikä koetaan jossakin määrin arvostuksen puutteena. Emme tarkoita tällä ammatillisen työn ja vapaaehtoistyön rajapintaa vaan konkreettisesti sitä, kun vapaaehtoinen kokee jonkin asteista alemmuutta tehdessään samaa työtä kuin työntekijä, mutta palkatta. Onko eroa tarpeellista korostaa? Työn merkitystä voidaan kiitoksen lisäksi osoittaa esimerkiksi säännöllisellä tiedottamisella, toiminnan yhteisellä suunnittelulla sekä koko työyhteisön välien lähentymisellä. Sitä vastoin voisi olla paikallaan välttää kiireen ja vähäisten henkilöresurssien korostamista vapaaehtoisille, jotka kuitenkin tarvitsevat ja ovat ansainneet palkattomaan työhönsä organisaation täyden huomion silloin, kun sen aika on.

Kokonaisuudessaan vapaaehtoistyöntekijän sitoutuminen tekemäänsä vapaaehtoistyöhön on monien tekijöiden summa. Kaiken kaikkiaan aktiiviset vapaaehtoiset kokevat olevan suhteellisen tyytyväisiä ja sitoutuneita tekemäänsä vapaaehtoistyöhön Kemin vastaanottokeskuksessa. Omat motiivit, joiden vuoksi toimintaan on tultu mukaan, ovat useimmiten saaneet vastinetta toiminnasta. Toiminnasta on myös syntynyt uusia motiiveja, minkä vuoksi vapaaehtoistyössä on jatkettu jatkaa. Voidaan kuitenkin pohtia onko

tarvetta syventyä tarkemmin myös vapaaehtoisen motiivien ja tarpeiden vastaavuuteen tämän tekemän vapaaehtoistyön kanssa, sillä monet olivat jopa ajatelleet toiminnan lopettamista nykyisen tukisuhteen päättymisen jälkeen. Vapaaehtoisen tekemän työn huomioiminen vastaanottokeskuksen toiminnassa järjestelmällisesti koko vapaaehtoistyön elinkaaren ajan on tärkeää, sillä vapaaehtoisten työpanoksen arvo vastaanottokeskukselle on kiistaton.

”Millä tavoin vapaaehtoisten ystävien jaksamista Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnassa voidaan tukea enemmän?”

Jaksamisen tukeminen sijoittuu vapaaehtoistyön elinkaaren keskivaiheille ja se koostuu monista eri tuen ja ohjauksen muodoista. Organisaation on tärkeää panostaa vapaaehtoisten jaksamisen tukemiseen, sillä turvapaikanhakijoiden parissa tehtävä vapaaehtoistyö on laadultaan vaativaa ja henkisesti kuormittavaa. Panostamisen ei välttämättä tarvitse tarkoittaa kalliita koulutuksia, viikonlopun ryhmäytymisretkiä tai prameaa palkitsemisjärjestelmää, vaan pikemminkin pieniä ja yksinkertaisia toimia, joilla organisaatio voi edesauttaa vapaaehtoistensa jaksamista.

Tutkimuksen mukaan Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnan resurssit koetaan riittäviksi, vaikka käytännössä vapaaehtoistyöhön on osoittava lähinnä yhden työntekijän työaikaresurssi. Vapaaehtoistyön koordinoimista tehdään oman kiireisen päätyön ohessa lähinnä silloin, kun tarvetta esiintyy. Vapaaehtoistyön koordinoimista käytettävää työaikaa ei ollut määritetty. Työntekijälle työajan joustavuus oli hyvä asia, sillä hänen kokemuksensa mukaan tarvetta työn tekemiselle ei esiintynyt säännöllisesti. Voidaan kuitenkin pohtia, antaisiko työajan tarkempi määrittely jotain lisäarvoa vapaaehtoistoiminnalle ja sen kehittämiseksi. Mikäli vapaaehtoistyöhön käytettävä työaika olisi tarkemmin määriteltynä, esimerkiksi tietyinä viikonpäivinä kaksi tuntia, olisiko vapaaehtoisten saama tuki ja ohjaus helpommin tavoitettavissa erityisesti vapaaehtoisten näkökulmasta katsottuna? Olisiko yhteyttä helpompi ottaa, kun tiedetään yhteystenkilöllä varmasti olevan vapaaehtoistyöhön varattua aikaa? Sen myötä vapaaehtoisille voidaan osoittaa myös heidän kaipaamaansa arvostusta. Vaikka henkilöresurssin lisäystä ei nähty tarpeellisenä, voidaan kuitenkin pohtia, toisiko vapaaehtoistyöhön käytettävän ajan selkeämpi määrittely vastaavanlaista hyötyä ja sen myötä lisäresurssia toi-

minnan kehittämiseen. Kun työaika olisi tarkemmin määritelty, sitä voisi suunnitelmallisemmin hyödyntää esimerkiksi vapaaehtoisten henkilökohtaisten tapaamisten järjestämiseen, uusien vapaaehtoisten rekrytoimiseen ja toiminnan yksilölähtöiseen suunnitteluun.

Toisaalta henkilöresurssia tässä opinnäytetyössä esiin nousseisiin kohteisiin voitaisiin tarvittaessa lisätä myös jakamalla vastuuta laajemmin omassa toiminnassa. Monet vapaaehtoiset ovat toimineet tehtävissään jo useita vuosia ja kokemusta turvapaikanhaki-joista, vastaanottokeskuksen toiminnasta ja erityisesti vapaaehtoistyöstä tässä ympäristössä on reilusti. Olisiko vapaaehtoisten joukossa potentiaalia osallistua toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen ja olisiko heillä halua kehittyä omassa harrastuksessaan? Tässä tutkimuksessa nousi esille, että ihmisillä yleensä on erilaiset tarpeet vaikuttaa ja kehittyä myös tekemässään vapaaehtoistyössä. Jakamalla vastuuta niille, jotka osoittavat halua ja kykyä ottaa sitä vastaan, voidaan tuoda paitsi lisäresursseja toiminnan toteuttamiseen, myös edistää vapaaehtoisten sitoutumista tekemäänsä vapaaehtoistyöhön. Aktiivisista vapaaehtoisista eräänlaisen tutorin tai mentorin nimeäminen uusille vapaaehtoisille voisi olla yksi keino vastuuttaa aktiivisia vapaaehtoisia ja luoda samalla uusille vapaaehtoisille monimuotoisempia tuen mahdollisuuksia. Voisiko tutorin kautta vastaanottokeskuksessa jo hyödynnettyä vertaistukiperehdytystä käyttää laajemminkin?

Tuki, minkä aktiiviset vapaaehtoiset ovat virkaa tekevältä yhteyshenkilöltä saaneet, koetaan riittäväksi. Yhteyshenkilön ja vapaaehtoisten välisistä välittömistä suhteista huolimatta opinnäytetyössämme nousi esille, että vapaaehtoisten kynnys ottaa yhteyttä yhteyshenkilöön mieltä askarruttavissa asioissa, on toisinaan korkea. Voisiko yhteydenottoa edelleen helpottaa luomalla matalan kynnyksen yhteydenottoaikoja esimerkiksi verkkoympäristöön? Näin vapaaehtoiset voisivat vaivattomasti ottaa yhteyttä mieltä askarruttavissa, mutta ei akuuttia reagointia vaativissa asioissa. Halutessa verkkoympäristöä voitaisiin käyttää myös vapaaehtoistyön raportoinnin välineenä, jolloin myös yhteyshenkilöllä on helpompi seurata vapaaehtoisten toimintaa kentällä. Toisaalta verkkoympäristö voisi myös olla tukena vapaaehtoisten ryhmäytymisessä, jolloin foorumilla voisi muiden vapaaehtoisten kanssa vaihtaa kuulumisia, mielipiteitä ja neuvoja ryhmätapaamisten ulkopuolella.

Vapaaehtoistyötä tehdään usein maallikkoauttajain taidoilla, pitkälti yksin ja myös toiminta suunnitellaan itsenäisesti. Siten vapaaehtoistyöntekijöillä on suuri vastuu omassa toiminnassaan, vaikka organisaation tuki taustalla tiedostetaan ja sillä on viimesijainen vastuu toiminnasta. Koska toimitaan haastavassa ympäristössä, tarvetta erilaisten tuen muotojen kehittämiseksi on olemassa. Eräs tärkeä tuen muoto on roolien, työtehtävien ja rajojen selkeämpi suunnittelu ja määrittäminen yhdessä vapaaehtoisen kanssa.

Tällä hetkellä yhteyshenkilöltä on mahdollista saada tukea ja ohjausta tarvittaessa yleensä vapaaehtoisen sitä pyytäessä. Voidaan pohtia, onko yhteydenpito siten liian yksisuuntaista ja tarvitsisiko yhteyshenkilön olla entistä aktiivisempi suhteessa vapaaehtoihin, jotta korkean ilmoittamiskynnyksenkin omaavat vapaaehtoiset voisivat saada reaaliaikaista tukea omalle toiminnalleen. Yksilöllisen tuen lisäksi tarvetta on myös kuukausittain tapahtuvalle vertaistuelle. Kuten aiemmin on jo tullut esille, turvapaikanhakijoiden tukeminen vaatii vapaaehtoiselta paljon voimavaroja, varsinkin kun kaikilla ei ole ammatillista koulutusta alalle, joka näyttää antavan tietynlaisia suojamekanismeja auttamistyöhön.

Opinnäytetyöstä kävi ilmi, että ammattikoulutuksen omaavat vapaaehtoiset sijoittuvat lähemmäksi ammattilaista, kun taas ystävät ovat lähempänä lähiverkostoa ja siten käyttäytyvät ehkä vähemmän ammatillisesti ja enemmän emotionaalisesti. Toiminnan selkeät rajat ja tavoitteet sekä tasavertaisena yhteistyökumppanina pitäminen edesauttavat jaksamista ja oman roolin löytymistä. Tukea voisi kaikille tuoda lisäkoulutuksella sekä työnohjauksella. Tarvetta olisi etenkin koulutukselle, joka valmentaisi kriisitilanteiden kohtaamiseen ja antaisi valmiuksia henkisen tuen antamiseen. Koulutuksen järjestämisessä voidaan pohtia erilaisia mahdollisuuksia. Sen ei välttämättä tarvitse olla erikseen järjestetty koulutus, vaan esimerkiksi vapaaehtoisten iltaan yhdistetty tietoisuuden työpöytäalustus, jota ryhmä voisi sitten yhdessä pohtia ja käydä läpi. Teemat voivat vaihdella ajankohtaisista asioista muihin vapaaehtoisia kiinnostaviin asioihin, esimerkiksi omista ja organisaation arvoista johdettu keskustelu voisi olla antoisaa ja edistää osaltaan myös ideologiaan sitoutumista.

Vapaaehtoistyössä työnohjauksen ei välttämättä tarvitse olla organisaation ulkopuolisen tahon järjestämää, vaan sitä voidaan järjestää myös organisaation omana toimintana. Tärkeintä on varmistaa, että työnohjaajalla on työnohjauskoulutuksen lisäksi riittävä kokemus toimintakentästä eli tässä tapauksessa vapaaehtoistyöstä, organisaation toiminnasta ja turvapaikanhakijoista. Tässä valossa tarkasteltuna hyvä ratkaisu voisi olla kouluttaa vapaaehtoistyön koordinaattori työnohjaajan tehtävään. Työnohjaajakoulutus on tärkeä, jotta tukea voitaisiin tarjota työnohjauksen periaatteiden mukaisesti ja siten tarjota vapaaehtoisille heidän tarvitsemaansa ammatillista tukea.

Myös henkilökohtaisilla kehityskeskusteluilla voidaan tukea elinkaaren keskivaiheen jaksamista. Kehityskeskustelut tulisi olla kasvotusten tapahtuvia säännöllisiä vuorovaiikutustilanteita, jotta omasta jaksamisesta ja mahdollisista uusista tavoitteista voitaisiin puhua avoimesti. Tällä hetkellä henkilökohtaisia kehityskeskusteluja ei ole näkemyksemme mukaan riittävästi. Vapaaehtoisia tavataan lähinnä ryhmätilanteissa, joissa omien elämänmuutosten ja vapaaehtoistyön motiivien käsittely voi olla monelle hankalaa.

Jaksamista voidaan tukea hyväksymällä yksilöiden erilaisuus ja ottamalla huomioon heidän tarpeensa toiminnan suunnittelussa. Osa vapaaehtoisista lähtökohtaisesti kaipaa enemmän tukea, kun taas toiset kaipaavat samassa hetkessä mahdollisuutta kehittää toimintaa. Tuen tarve korostuu tällaisessa haastavassa toimintaympäristössä, jota varjostaa epävarmuus, pelko ja erilaiset henkiset kriisit. Ne tekevät vapaaehtoisen työstä vaativaa ja se edellyttää organisaatiolta monimuotoista ja yksilöllisesti orientoitunutta ohjausta ja tukea.

”Millaiset tekijät vaikuttavat päätökseen/haluun toimia vapaaehtoisena ystävänä turvapaikanhakijalle?”

Kun mietitään tutkimusongelmaa ja sitä, miten Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimintaan voitaisiin saada enemmän vapaaehtoistyöntekijöitä, voidaan tämän opinäytetyön perusteella todeta, että eniten kehitettävää on vapaaehtoistyön elinkaaren alkuvaiheen rekrytointiin liittyvissä kysymyksissä. Kyse ei siis ole niinkään tarpeesta sitouttaa aktiivisia vapaaehtoistyöntekijöitä tehokkaammin vaan tarpeesta saada mukaan

uusia vapaaehtoisia. Seuraavaksi pohdimme opinnäytetyömme antia siitä, millaiset tekijät voivat vaikuttaa haluun tulla mukaan turvapaikanhakijoiden ystävöimintaan.

Kuten opinnäytetyöstämme kävi ilmi, sitoutumisen pelko on eräs vapaaehtoistoimintaan lähtemisen este. Sitoutumisen pelko voi liittyä siihen, että turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävän ystävöiminnan toimintaympäristö on monille entuudestaan vieras, mutta myös siihen, että yhteiskunnan muutoksellisuus ja hektisyys heijastuvat vahvasti myös vapaaehtoistyöhön. Vapaaehtoistyön luonne on muuttunut vuosien aikana enemmän yksilöllisyyttä korostavaksi ja myös sitä kuvastaa lyhytjänteisyys ja muutoksellisuus, mihin olisi sopeuduttava, jotta voidaan madaltaa kynnystä lähteä mukaan erityisesti tällaiseen vapaaehtoistyöhön, jossa kuitenkin lähtökohtaisesti edellytetään pitkäkestoista sitoutumista. Esimerkiksi nuorilla voi olla lähtökohtaisesti haastavaa sitoutua vapaaehtoistehtävään, jossa tietää sitoutumisen olevan turvapaikanhakijan elämäntilanne huomioon ottaen tärkeää, mutta johon omat voimavarat eivät välttämättä riitä.

Pitkään sitoutumiseen valmiit vapaaehtoiset ovat nykyään harvassa, mutta kuitenkin vapaaehtoistyön rooli turvapaikanhakijan ja vastaanottokeskuksenkin näkökulmasta on merkittävä. Tukihenkilön pitkäkestoinen sitoutuminen on ihanne, tärkeä sellainen, mutta voidaanko ystävöiminnan tavoitteisiin päästä myös vähemmän sitoutumista edellyttävän vapaaehtoistoiminnan aktiivisemmalla hyödyntämisellä. Tällöin oman osallistumisen voisi suunnitella entistäkin joustavammin ja lyhyemmäksi aikaa. Voidaan olettaa, että lyhytkestoisemmallakin tukisuhteella tai projekteilla, jotka tuntuvat kiinnostavan vapaaehtoisia, voidaan tuettavaa integroida yhteiskuntaan ja tuoda arkeen kaivattua vaihtelua. Sopeutuminen yhteiskunnan muutoksiin lienee kuitenkin välttämätöntä toiminnan kehittämisen näkökulmasta erityisesti siinä vaiheessa, kun nuoria tai elämänsä ruuhkavuosia eläviä vapaaehtoisia halutaan osallistumaan toimintaan.

Kiinnostusta vapaaehtoistoimintaa kohtaan tuntuu olevan, sillä tutkimusten mukaan nekin, jotka eivät olleet vielä olleet vapaaehtoistoiminnassa, olivat valmiita tekemään sitä 1-6 tuntia kuukaudessa. On kuitenkin huomioitavaa, että kyseessä oli valtakunnallinen tutkimus, jota ei luonnollisestikaan voida suoraan soveltaa Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoimintaan. Vastaanottokeskuksen ystävöiminta ei toimintaympä-

ristön kiinnostavuudessa ehkä pärjää urheiluseuroille tai muille vastaaville neutraaleille toimintaympäristöille. Lisäksi vapaaehtoistyön rooli Kemin kokoisessa kaupungissa on oletettavasti eri kuin esimerkiksi etelän isommissa kasvukeskuksissa. Siitä huolimatta on positiivista huomata, että yleisesti ottaen vapaaehtoistyöstä ollaan kiinnostuneita. Organisaation näkökulmasta keskeistä on pystyä esittelemään omaa vapaaehtoistoimintaa potentiaalisille vapaaehtoisille siten, että heillä heräisi kiinnostus ja halu osallistua juuri tämän organisaation toimintaan.

Olennaista lienee alkuun lähteä lisäämään vastaanottokeskuksen tunnettuutta sekä ihmisten tietoutta turvapaikanhakijoista ja ystävöiminnan mahdollisuuksista heidän parissa. Sen myötä toimintaympäristön yllä leijuvia ennakkoasenteita ja virheellistä tietoa voidaan korjata, herätellä ihmisissä vahvasti elävää auttamisen halua sekä tehdä ystävöiminnasta houkuttelevampi vapaaehtoistoiminnan muoto ja mahdollisuus tyydyttää omaa auttamisen halua.

Toimintaympäristöön kohdistuvia ennakkoluuloja ja tiedon puutetta on mahdotonta selättää hetkessä. Se vaatii pitkän tähtäimen suunnittelua ja toimintaa kuten tiedottamista ja markkinointia. Pienillä resursseilla rekrytoinnin kehittäminen voi kuitenkin tuntua haastavalta. Positiivista kuitenkin on, että vaikuttavinta tiedottamisen ja markkinoinnin koetaan olevan, kun se tapahtuu henkilökohtaisesti ihmisiä tapaamalla ja pyytämällä mukaan toimintaan. Oman toiminnan näkyvyyttä voidaan tehostaa helpostikin säännöllisillä koulu- tai yrityskierroksilla tai osallistumalla erilaisiin tapahtumiin. Olennaista lienee pienten resurssien edessä keskittyä pohtimaan sitä, mitkä rekrytointitoimet vastaavat omassa organisaatiossa esiintyvään tarpeeseen. Kun poimitaan niin sanotusti yksi pottu kerrallaan ja panostetaan siihen, että toiminnasta tulee enemmän tavoitteellista, onnistutaan siinä todennäköisemmin kuin silloin, kun yleisesti kaikkia pyydetään mukaan auttamaan tai pahempaa, ei pyydetä ollenkaan.

Sosiaaliset verkostot ovat monella tapaa mahdollisuus myös rekrytoinnissa. Ensinnäkin se voi olla monelle syy tulla mukaan vapaaehtoistoimintaan, mutta toisaalta omat sosiaaliset verkostot voivat olla kanava saada mukaan myös uusia vapaaehtoisia. Tässä kohdassa emme tarkoita erityisiä ”sukulaisten pakottamistempauksia”, vaan lähinnä tiedon

jakamista. Vapaaehtoisia kannattaakin kannustaa puhumaan omista positiivisista kokemuksista vapaaehtoistyössä turvapaikanhakijoiden kanssa omista sosiaalisissa verkostoissaan. Voidaan myös järjestää tapahtumia, joihin voidaan kutsua henkilöitä omista sosiaalisista verkostoista tutustumaan toimintaan. Tässä kohtaa varsinaista rekrytointia tärkeämpää lienee hyvän ja avoimen mielikuvan rakentaminen toiminnan ympärille. Pakottamalla ketään ei saada mukaan, eikä ole tarkoituskaan itseään tyrkyttää, mutta positiivisen kuvan muodostumista kannattaa sitä vastoin ainakin edistää. Tässä kohtaa voidaan myös pohtia toisiko sosiaalinen media, jota nuoriso monin tavoin hyödyntää arjessaan, mitään lisäarvoa tunnettuuden lisäämiseen tai rekrytointiin.

Kuten aikaisemmin toimme esille, myös uusien vapaaehtoisuuksien virittämisessä olennaista on huomioida potentiaaliset vapaaehtoiset yksilöllisesti. Opinnäytetyössä kerroimme, miten erilaiset motiivit toiminnan taustalla vaikuttavat henkilöiden aktivoitumiseen ja miten niitä voidaan huomioida vapaaehtoisten rekrytoinnissa, mutta myöhemmin myös vapaaehtoisen sitoutumisen edistämisessä. Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen on rekrytoinnin onnistumisessa olennaista, jotta henkilöille voidaan synnyttää merkityksiä toiminnasta, jossa työstä normaalisti saatava palkka ei voi toimia motiivina työn tekemiselle. Voidaan pohtia esimerkiksi miten nuoria miehiä, jotka ovat naisia vähemmän kiinnostuneita auttamisesta ja sosiaalisuudesta, voidaan houkuttaa mukaan juuri turvapaikanhakijoiden ystävöimintaan. Onko se jokin konkreettinen hyöty kuten työkokemus tai opintopisteet vai sittenkin henkilökohtainen pyyntö tulla mukaan tuomaan omaa erityisosaamistaan vapaaehtoistoimintaan? Yksilöllisyyden näkökulmasta katsottuna kuitenkin myös miehillä voi olla monia eri motiiveja tulla mukaan toimintaan. Siten ei voida ajatella, että kaikki miehet ovat kiinnostuneita kovemmista arvoista kuin naiset tai toisaalta, että kaikki naiset ovat kiinnostuneita vapaaehtoistyön sosiaalisista suhteista, vaikka monet ovat.

Sitoutumisen pelkoa voidaan madaltaa tarjoamalla potentiaalisille vapaaehtoisille selkeämpiä toimintakokonaisuuksia. Lähtökohtaisesti voisi olla helpompi lähteä mukaan toimintaan, kun tarkalleen tietäisi, mihin oikeastaan on lupautunut. Toisaalta voi olla myös helpompi pyytää mukaan henkilöitä, kun voi esitellä tarkalleen mihin vapaaehtoista tarvitaan. ”Tarvitsemme yksinhuoltaja äidille seuraa leikkikentälle kerran kuussa”

tai ”nuorelle miehelle kaveria punttisalille kerran viikossa”. Kun oma tarve on tiedossa, voidaan sitä myydä henkilökohtaisesti sopivalta vaikuttavalle vapaaehtoiselle. Toisaalta on tärkeää kuunnella myös vasta palautetta ja sopeuttaa omia tavoitteita sen mukaan, mitkä ovat vapaaehtoisen tarpeet ja mahdollisuudet toimia. Tässä kohtaa lienee tärkeää pohtia myös sitä, onko tärkeämpää saada joku henkilö mukaan toimintaan pitkäksi aikaa, vai mukaan henkilöitä, jotka voisivat vastata esiintyvään tarpeeseen, mutta eivät ole välttämättä valmiita sitoutumaan edellytysten mukaisesti.

Kun puhutaan uusien vapaaehtoisuuksien virittämisestä näinkin vaativassa ympäristössä, voidaan varautua siihen, että kehitystä ei tapahdu hetkessä. Kuitenkin selkeä, tavoitteellinen ja omiin resursseihin suhteutettu toiminta pieni muotoisenakin vie aikaisemmin perille kuin ei toimintaa lainkaan. Tuki taustaorganisaatiolta olisi etenkin markkinoinnin näkökulmasta merkittävää, mutta ei kuitenkaan ainoa, eikä välttämättä edes paras vaihtoehto. Vastaanottokeskuksella on kuitenkin kaikki tarvittava osaaminen, mitä tarvitaan uusien vapaaehtoisten rekrytointiin juuri turvapaikanhakijoiden ystävöitymistöihin. Yhteistyön merkitys vapaaehtoistyön kehittämisen näkökulmasta tulee merkitykselliseksi siinä vaiheessa, kun puhutaan resursseista, sillä yhden ihmisen voimavarat näin laajan toiminnan pyörittämiseen ovat auttamatta rajalliset, etenkin kun työ tapahtuu oman päätyön ohessa.

Taustaorganisaation tuen puuttuessa on yhteistyöverkoston rakentaminen entistäkin aktiivisemmin paikkakunnan muiden vapaaehtoistoimijoiden sekä yhteistyötahojen kanssa mahdollisuus. Olisiko oppilaitoksissa osaamista ja mielenkiintoa esimerkiksi rekrytointitempauksen organisoimiseen osana opintoja? Tapahtumien järjestämisessä useampi toimija on aina tehokkaampi kuin yksi. Tapahtumia voi suunnitella yhdessä myös monien eri alojen järjestöjen, yhdistysten tai seurojen kanssa, sillä kukapa ei omalle toiminnalleen haluaisi näkyvyyttä. Voisiko yhteishyvän talkoisiin pyytää mukaan myös yrityksiä? Miten yrityksissä suhtaudutaan vapaaehtoistyöhön esimerkiksi työkokemuksena, voisiko kantaa tuoda esille ja saada sitä myötä mukaan uusia vapaaehtoisia?

Nykyisellään Kemin vastaanottokeskuksen ystävöiminta tyydyttää aktiivisia vapaaehtoistoimijoita, mutta ei houkuttele mukaan uusia vapaaehtoisia. Voidaan pohtia millaisia tavoitteita toiminnalle yleisesti halutaan asettaa. Ollaanko tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseen vai kaivataanko muutosta? Toisaalta vapaaehtoistyön merkitys toiminnassa on suuri ja sillä voidaan tukea myös perus vastaanottotyötä monella eri tavalla. Toisaalta voidaan pohtia millaista panostusta organisaatiolta vaatisi, jotta tarve ja kysyntä voitaisiin saada kohtaamaan myös Kemin vastaanottokeskuksen ystävöiminnassa. Pienilläkin valinnoilla ja painotuksilla voidaan vapaaehtoistoimintaan ja erityisesti rekrytointiin tuoda sen kaipaamaa tehokkuutta.

POHDINTA

Vapaaehtoistyön merkitys perussosiaalipalveluita tukevana toimintana on suuri, sillä sen myötä voidaan vastata yhteiskunnassa tuen tarpeeseen, johon yksityisen- ja julkisen sektorin palveluilla ei yletetä. Eräs näistä tarpeen muodoista on turvapaikanhakijoiden arjenhallinnallinen tuki heidän turvapaikkaprosessinsa aikana. Vastaanottokeskuksessa tehtävä vapaaehtoistyö voi kuulostaa vaativalta ja haastavalta. Käytännössä kuitenkin vapaaehtoiset voivat tarjota tuiki tarpeellista tukea turvapaikanhakijoille ihan vaan olemalla ystävän tai tukihenkilön roolissa heidän rinnallaan raskaan ja joskus pitkänkin turvapaikkaprosessin aikana.

Vapaaehtoistyöntekijän arvo on mittava niin toiminnan järjestäjän, asiakkaan kuin myös koko yhteiskunnan kannalta katsottuna. Vapaaehtoistyö antaa myös vapaaehtoiselle itselleen paljon. Siten vapaaehtoistyötä edistävää tutkimusta on aiheellista tehdä kattavasti eri aihe-alueista, niin myös turvapaikanhakijoiden ystävöiminnasta.

Vapaaehtoistyö itsessään tuntuu kiinnostavan suomalaisia, kuitenkin kiinnostus ei näytä toteutuvan käytännössä varsinaisena toimintana ainakaan Kemin vastaanottokeskuksessa. Vapaaehtoisten tarve olisi suuri, mutta kuitenkin aktiivisia vapaaehtoisia ei ole mukana kymmentä enempää. Tutkimuksemme kautta pystyimme nostamaan esille monenlaisia näkökulmia siihen, miten Kemin vastaanottokeskuksen vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen voisi saada mukaan uusia vapaaehtoisia ja miten nykyisiä vapaaehtoisia voitaisiin sitouttaa tekemäänsä työhön paremmin.

Näin jälkeenpäin ajateltuna opinnäytetyömme on jakautunut neljään vaiheeseen: suunnitteluun, aineiston hallinointiin, kirjoittamistyöhön ja viimeistelyyn. Jokainen osa-alue on omalla tavallaan ollut haastava, mutta antoisa. Vaiheet ovat myös olleet toisistaan riippuvaisia, joten työssä on täytynyt edetä johdonmukaisesti.

Opinnäytetyön tekeminen oli nimensä mukaisesti oppimisprosessi. Meillä ei ollut juuri-kaan aikaisempaa kokemusta tutkimusten tekemisestä, mikä toi omat haasteensa sen toteuttamiseen. Erityisen haastavaa oli rajata monia mahdollisuuksia avaava tutkimus

sellaiseksi, että sitä olisi mahdollista käsitellä, mutta toisaalta sellaiseksi, että tarvittava tieto voitaisiin sen myötä saada selvitettyä. Vaikka kokemattomuus tutkijoina oli meille haaste, mahdollisti se ja vähäiset odotukset oman osaamisemme suhteen kuitenkin viime kädessä oppimisen tutkimuksen eri vaiheissa. Onnistuimme niiden ansiosta hyödyntämään oppimaamme ja kehittämään prosessia oikeaan suuntaan koko tutkimuksen ajan.

Suunnitteluvaiheeseen käytimme paljon aikaa ja tutkimussuunnitelmamme olikin varsin kattava. Teoria-aineistoon perehtymisen, ohjaavien opettajien tapaamisten, toimeksiantajan edustajan kanssa käytyjen keskustelujen ja keskinäisten keskustelujemme myötä saimme tutkimusongelman muodostettua. Tässä kohtaa on hyvä muistaa, että aiheesta ei ollut olemassa aikaisempaa tutkimusta, jonka pohjalle olisi suoraan voinut rakentaa uuden tutkimuksen. Yksi selkeä tutkimuskysymys olisi luonnollisesti ollut helpommin hallittavissa, mutta me päädyimme lopulta kolmeen tutkimuskysymykseen.

Tutkimusongelman lähestyminen vapaaehtoistoimijoiden kokemusten kautta oli perusteltua, sillä motiivit lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan syntyvät yksilöllisesti ja toimijat luovat itse myös merkitykset omalle toiminnalleen. Nämä merkitykset toimivat palkattomassa työssä motiivina tehdä työtä. Siten motiivien ja kokemusten tarkastelu oli olennaista juuri vapaaehtoistyöntekijöiden näkökulmasta. Olisi ollut hedelmällistä tutkia myös toiminnan ulkopuolella olevien henkilöiden suhtautumista turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävää vapaaehtoistoimintaa kohtaan, mutta se ei olisi kuitenkaan tuonut mitään lisäarvoa motiiveihin tai kokemukseen perustuvaan prosessimallin mukaiseen viitekehikseemme. Siinä olennaista oli, että henkilöllä, jota tutkitaan, on kokemusta juuri tästä vapaaehtoistyöstä. Siitä syystä tutkimuksen kohde oli mielestämme oikein valittu.

Kokemattomuuden tuomiin haasteisiin törmäsimme selkeimmin haastattelutilanteissa, mikä näkyi jännityksenä ja pienenä epäröintinä etenkin ensimmäisissä haastatteluissa. Haastavaa oli löytää kultainen keskitie siihen, miten paljon haastattelijan roolissa on sopivaa osallistua, ohjata ja tarkentaa kysymyksiä, jottei vastauksiin vaikutettaisi liikaa ja haastateltavalle annettaisiin tarpeeksi tilaa vastata kysymyksiin. Tilannetta hankaloitti entisestään se, että haastattelijan rooli vaihteli haastattelusta toiseen. Toiset kaipasivat

enemmän tukea kuin toiset. Kokemuksen myötä jännitys kuitenkin laantui ja tilanteiden vaihteluihin osattiin suhtautua luontevammin. Haasteista huolimatta koemme, että teemahaastelu oli tässä yhteydessä hyvä valinta aineiston keruumenetelmäksi. Haastattelusta saattoi siten nousta esille asioita, joita emme itse olleet huomanneet ajatella aikaisemmin ja joita pystyimme hyödyntämään seuraavissa haastatteluissa.

Aineistoa käsitelimme litteroimalla ja teemoittamalla aineisto haastattelussa käytettyjen teemojen mukaisesti. Varsinkin litterointi oli työläs vaihe, mutta se toisaalta takasi aineistomme sisäistämisen. Haastavaa litteroinnissa oli päästä sisälle ihmisten erilaisiin puhetapoihin ja käytettäviin murteisiin. Oli myös huomattavaa, että faktatietoon perustuvaa aineistoa oli helpompi litteroida kuin kokemuksiin perustuvaa aineistoa. Tuolloin asia tuli kohtuullisen selkeästi ilmaistuna, mutta kun kyseessä oli kokemusperäinen tieto, vastaajan ajatus saattoi harhailla herkästi. Teemoittelu puolestaan auttoi laajan aineiston jakamisessa oikeisiin asiayhteyksiinsä. Koemme, että löysimme aineistosta ilman varsinaisia analysointiohjelmiakin tutkimuksen kannalta olennaiset asiat.

Tutkimusaineiston käsittelyssä hyödynsimme teoriaohjaavaa analyysiä, joka perustui erityisesti vapaaehtoistyön prosessimalliin sekä Kaisli Syrjäsen malliin vapaaehtoistyössä jaksamisesta. Toimintaympäristöä tarkastelimme SPR Kemin vastaanottokeskuksen ystävätoiminnan sekä turvapaikanhakijoiden ja vapaaehtoisten auttamissuhteen kautta, siinä teoriana toimi muu lähdeaineisto sekä asiantuntijahaastattelut. Teorian kautta onnistuimme rajaamaan ja ohjaamaan tutkimusta koko opinnäytetyöprosessin ajan. Teorian oli tarkoitus toimia nimenomaan tutkimusta tukevana runkona, mikä se myös käytännössä oli. Mielestämme teoria näkyy tutkimuksen punaisena lankana läpi työn.

Haasteellista opinnäytetyössä oli toisinaan sysätä syrjään omat ennakkokäsitykset vapaaehtoistyöstä sekä työn ehkä virheellinenkin lähtökohta-ajatus kehittämisen tarpeesta. Pohdimme omia ennakkokäsitysten vaikutuksia ja kehittämisajatusta paljon työskentelyn aikana. Pyrimme aktiivisesti kriittiseen itsereflektioon ja pitämään mielessä, että tutkimustulokseksi riittää myös se, että ei ole mitään kehitettävää. Sen myötä koemme, että olemme onnistuneet löytämään aineistosta haastateltavan todellisen kokemuksen ja

tekemään johtopäätökset puhtaasti niiden perusteella ilman, että omat ennakkokäsitykset olisivat niitä muuttaneet.

Tutkimusta tehdessä olemme aika ajoin panneet merkille myös uusia tutkimusaiheita tai ongelmia. Tässä niistä muutamia:

- Erillisen rekrytempauksen tai kampanjan järjestäminen valituille kohderyhmille
- SPR:n ystäväkoulutuksen käyneiden haastattelu, miksi eivät ole ohjautuneet aktiiviseen vapaaehtoistyöhön.
- Kemin vastaanottokeskuksen ”uinuvien” vapaaehtoisten haastattelu, millä keinoin heidät saataisiin passiivisista aktiivisiksi.

Koemme oppineemme prosessin aikana paljon paitsi tutkimuksen tekemisestä, myös itse aiheesta ja vapaaehtoistyön vaikuttavuudesta tässä toimintaympäristössä. Tiedon kautta empatia ja suvaitsevaisuus turvapaikanhakijoita ja koko vastaanottokeskus toimintaa kohtaan on lisääntynyt ja sen myötä on syntynyt myös kiinnostus tässä ympäristössä tapahtuvaa vapaaehtoistoimintaa kohtaan. Oppimisen kautta olemme saaneet tarvittavaa tietoa siitä, miksi kannattaa tulla vapaaehtoiseksi juuri Kemin vastaanottokeskukseen ja voimme myös omalta osaltamme tehdä työtä vähintäänkin omissa sosiaalisissa ympäristöissämme sen eteen, että kiinnostusta vapaaehtoistyötä kohtaan voitaisiin kanavoida paremmin juuri vastaanottokeskusympäristöön.

LÄHTEET

Painetut

- Aaltola, Juhani & Valli, Raine 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. WS Bookwell Oy: Juva.
- Alitolppa-Niitamo, Anne & Söderling, Ismo & Fågel, Stina (toim.) 2005. Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Vammalan kirjapaino Oy: Helsinki.
- Eskola, Antti & Kurki, Leena (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Hakkarainen, Pirkko 2003. Teoksessa Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. (Toim.) Pirkko Hakkarainen. Kansalaisareena ry. Riihimäen Kirjapaino Oy: Helsinki.
- Hakkarainen, Pirkko & Syrjänen, Kaisli 2003a. Vapaaehtoisten tukeminen. Teoksessa Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. (Toim.) Pirkko Hakkarainen. Kansalaisareena ry. Riihimäen Kirjapaino Oy: Helsinki.
- Hakkarainen, Pirkko & Syrjänen, Kaisli 2003b. Mitä vapaaehtoistoiminnalla tarkoitetaan. Teoksessa tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. (Toim.) Pirkko Hakkarainen. Kansalaisareena ry. Riihimäen Kirjapaino Oy: Helsinki.
- Hartikka, Anita 2003. Vapaaehtoisten koulutus, ohjaus ja tuki SPR:n ystävöitymisessä. Teoksessa Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. (Toim.) Pirkko Hakkarainen. Kansalaisareena ry. Riihimäen Kirjapaino Oy: Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino: Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2005. Tutki ja kirjoita. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy: Keuruu.
- Karreinen, Lari & Halonen, Maria & Tennilä, Meri (Toim.) 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Vihreä Sivistyssiitto: Helsinki.
- Lampikoski Kari 2005. Panosta avainhenkilöihin – luo kilpailuetua sitoutumisstrategialla. Edita Prima Oy: Helsinki.
- Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. uudistettu painos. International Methelp: Helsinki.
- Mikkola, Leena 2003. Teoksessa Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. (Toim.) Pirkko Hakkarainen. Kansalaisareena ry. Riihimäen Kirjapaino Oy: Helsinki.
- Mykkänen-Hänninen, Riitta 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Yliopistopaino: Helsinki.
- Nylund, Marianne 2000. Varieties of Mutual Support and Voluntary Action. A Study of Finnish Self-Help Groups and Volunteers. Hakapaino Oy: Helsinki
- Porkka, Suvi-Tuuli & Salmenjaakko, Jaana 2005. Vapaaehtoistyön työnohjauksen järjestäminen. Opas yhdistyksille. Dark Oy: Vantaa.
- Puusaari, Hille 1997. Teoksessa Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Toim. Pitkänen Pirkko. Oy Edita Ab: Helsinki.

- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija 2013. Tutkimuksen voimasanat. 1.-2. painos, Sanoma Pro Oy: Helsinki.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010. Teoksessa Haastattelun analyysi. Vastapaino: Tampere.
- Syrjänen, Kaisli 2003. Teoksessa Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. (Toim.) Pirkko Hakkarainen. Kansalaisareena ry. Riihimäen Kirjapaino Oy: Helsinki.
- Tuomi, Jouni 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Tuomi, Jouni ja Sarajärvi, Anneli 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.1.-2. painos. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Tuomi, Jouni ja Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Uusitalo, Hannu 1995. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. WSOY:n graafiset laitokset, Juva.
- Valpola, Veli 2000. Suuri sivistyssanakirja. WS Bookwell Oy: Juva.
- Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Otavan kirjapaino Oy: Keuruu.
- Vuorinen, Marjatta & Särkelä, Riitta & Perälähti, Anne & Peltosalmi, Juha & Londen, Pia 2004. Paikkansa pitävät. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ry. Gummerus Kirjapaino Oy: Saarijärvi.
- Yeung, Anne Birgitta, 2005a. Tutkimustyökaluja vapaaehtoismotivaation mysteeriin. Teoksessa Vapaaehtoistoiminta - Anti, arvot ja osallisuus. Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.). Gummerus kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Yeung, Anne Birgitta, 2005b. Vapaaehtoistoiminnan timantti, Miten mallintaa motivaatiota. Teoksessa Vapaaehtoistoiminta - Anti, arvot ja osallisuus. Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.). Gummerus kirjapaino Oy: Jyväskylä.

Painamattomat

- Aunela, Heidi 2013. Vapaaehtoistoiminnan kehittäminen ja jäsenkunnan sitoutuminen 3. sektorin organisaatioon – case SPR, Hämeen piiri. Pro gradu tutkielma. Tampereen yliopisto.
- El Said, Maria & Patja, Sanna 2011. Vapaaehtoisten roolin muotoutuminen Punaisen Ristin ystävätoiminnassa. Pro gradu tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Finlex 2010. Laki kotoutumisen edistämisestä. Luettu 22.4.2014. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>>.
- Finlex 2011. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta. 17.6.2011. luettu 22.4.2014. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110746>>.
- Ikäinstituutti 2014. Tutkimuskatsaukset. Luettu 29.9.2014. <<http://www.vapaaehtoiseksiseniorina.fi/tutkimusta/tutkimuskatsaukset/>>.
- Junnila, Katja 2014. Rovaniemen vapaaehtoistyön koordinaattorin puhelinhaastattelu 4.8.2014. Tornio.
- Junnila, Katja & Lauhamaa, Paula 2011. Rovaniemen vastaanottokeskuksen naistenkerho yhteisöllisenä työnä. Diasarja Aikuissosiaalityön päivät 18.1.2011, luettu 29.4.2014. <http://www.sosiaalikallega.fi/poske/tyoryhmat/aikuissosiaalityon-paivat-2011/esitykset/180111_Lauhamaa-Junnila.pdf>.

- Jyväskylän yliopisto 2014a. Hermeneuttinen tutkimus. Luettu 8.5.2014.
<<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimus-strategiat/hermeneuttinen-tutkimus>>
- Jyväskylän yliopisto 2014b. Menetelmäpolku. Muokattu 8.5.2014. Luettu 8.5.2014.
<<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku>>.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014. Kokemus ja käsitys. Luettu 29.7.2014.
<<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Kokemus-ja-kasitys>>.
- Kellokumpu, Sirkka & Parkkila, Marika 2014. Ystävyys ei tunne rajoja. Ystävätoiminnan peruskurssin opetusmateriaali selkokielellä. Suomen Punainen Risti.
- Maahanmuuttovirasto 2014a. Turvapaikkapuhuttelua odotetaan viisi kuukautta. Julkaistu 7.4.2014. Luettu 29.4.2013.
<http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/asiakastiedotteet/asiakastiedotteet/1/0/turvapaikkapuhuttelua_odotetaan_noin_viisi_kuukautta_16604>.
- Maahanmuuttovirasto 2014b. Turvapaikanhakijoiden vastaanottotoiminta Suomessa. Luettu 29.4.2014.
<http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottotoiminta/vastaanoton_palvelu>.
- Otantatutkimus Oy 2011. Vapaaehtoistoiminnan vuosi 2011, vapaaehtoistoiminnan vuoden tutkimus. Luettu 10.9.2014, julkaistu 12.7.2011.
<https://www.ray.fi/sites/default/files/Vapaaehtoistoiminnan%20vuoden%20tutkimuksen%20raportti%2012.7.2011_0.pdf>
- Pakisjärvi, Virpi 2014. Vapaaehtoistyön koordinaattorin haastattelu 29.7.2014. Kemin vastaanottokeskus. Kemi.
- Pakolaisneuvonta ry 2014. 10 väitettä & faktaa turvapaikanhakijoista. Luettu 29.4.2014.
<http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=90&lang=suo>.
- Pakolaisneuvonta ry 2014. Käsitteitä. Luettu 29.4.2014.
<http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=106&lang=suo>.
- Rytkönen, Pirkko 2014. Johtajan haastattelu. 20.2.2014. Kemin vastaanottokeskus: Kemi.
- Suomen Akatemia 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Luettu 8.5.2014.
<http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_verkkoversio040413.pdf.pdf#overlay-context=fi/ohjeet-ja-julkaisut>
- Suomen Punainen Risti 2014a. Alueellinen toiminta. Luettu 22.4.2014.
<<http://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/>>.
- Suomen Punainen Risti 2014b. Seitsemän periaatetta. Luettu 22.4.2014.
<<http://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti/seitseman-periaatetta>>.
- Suomen Punainen Risti n.d.a Sosiaalipalvelut. Luettu 22.4.2014.
<http://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/Yst%C3%A4v%C3%A4toiminta%20t%C3%A4n%C3%A4%C3%A4n_0.pdf>.
- Suomen Punainen Risti n.d.b Taustatietoja SPR:n ystävätoiminnasta. Luettu 6.5.2014.
<http://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/Yst%C3%A4v%C3%A4toiminnan%20historia_0.pdf>.
- Suomen Punainen Risti n.d.c SPR ystävätoiminta. Luettu 6.5.2014.
<<http://rednet.punainenristi.fi/ystavatoiminta>>.

Suomen Punainen Risti 2012. Vapaaehtoisen polku. Julkaistu 16.10.2012, luettu 20.9.2014.

<<https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0CFEQ->

[FjAH&url=http%3A%2F%2Fwww.espoonvapaaehtoisverkosto.fi%2Fdokumentit%2Fvapaaehtoisen_polku_ja_osaston_toimenpiteet.ppt&ei=OsAtVLe1FKr9ygP78IDABg&usg=AFQjCNG4GCVABhM7ws2ajJsm0oQLhzkCUw](http://www.espoonvapaaehtoisverkosto.fi/dokumentit/vapaaehtoisen_polku_ja_osaston_toimenpiteet.ppt)>.

Utti, Emmi-Juulia 2008. Vapaaehtoistyöntekijän sitoutuminen lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa. Pro gradu tutkielma. Helsingin yliopisto.

LIITTEET

Teemahaastattelun runko

Liite 1

1. TAUSTOJA (saa kertoa itsestään ja omasta elämäntilanteestaan omin sanoin, kuinka pitkään vapaaehtoistyössä ja turvapaikanhakijoiden ystävöitymässä mukana, tehtävät, SPR koulutus)

2. MOTIVOITUMINEN JA MOTIVAATIO (2 lomaketta: Millaiset tekijät vaikuttivat päätökseen aloittaa vapaaehtoistyö, entä turvapaikanhakijoiden ystävänä, mikä motivoi nykyään ja tulevaisuudessa jatkamaan vapaaehtoistyötä)

3. VAPAAEHTOISTYÖNTEKIJÄN KOKEMUKSET TEKEMÄSTÄÄN VAPAAEHTOISTYÖSTÄ

Millaisia odotuksia vapaaehtoistyölle on ollut, onko toiminta vastannut niitä? Millaiset suhteet vapaaehtoisella ja organisaatiolla on? (Luottamuksellisuus, avoimuus, yksilön tarpeiden huomioon ottaminen, vaikuttamisen mahdollisuus?) Tyytyväisyys ja sitoutuminen organisaatioon? Positiiviset/ negatiiviset kokemukset vapaaehtoisena toimimisesta? (työn mielekkyys ja tarpeellisuus) Millainen toimintaympäristö on turvapaikanhakijoiden kanssa? (Haasteet, mahdollisuudet, tarpeet jne...)

4. SEURAUKSET

Millaisia muutoksia vapaaehtoiset ovat huomanneet omissa asenteissaan tai käyttäytymisessään? Vapaaehtoistyöntekijän tekemän työn vaikutukset sosiaaliseen verkostoon? Organisaatioon? (vastaanottokeskukselle) Yhteiskuntaan? (toiminnan yhteiskunnallinen hyödyllisyys ja tarpeellisuus) Toiminnan keston? (Motivaation ja kokemusten vaikutus toiminnan keston)

5. VAPAAEHTOISTYÖNTEKIJÄN JAKSAMISEN TUKEMINEN:

1. TOIMINNAN KOKONAISUUS: Kuinka selkeät toimintatavat ja -ohjeet, roolit, työtehtävät ja toiminnan tavoitteet ovat?

2. TOIMINTAEDELLYTYKSET: Toimintaa ohjaavat resurssit (koulutus, tiedotus, toimitilat, perehdytys, tuki ja ohjaus, arvostus)
3. TOIMIJAN ELÄMÄNTILANNE: Joutaako vapaaehtoistoiminta vapaaehtoisen omien elämäntilanteiden mukaan, voiko tehtäviä tai sitoutuneisuutta vaihdella?
4. OMAT ARVOT: Millaisia arvoja toimintaan liitetään (vrt. organisaatio)
5. VASTAVUOROISUUS: Kokeeko vapaaehtoinen saavansa työstä myös itselleen jotakin, mitä?

6. MILLAISENA VAPAAEHTOISTYÖNTEKIJÄNÄ VAPAAEHTOISET NÄKEVÄT ITSENSÄ?

7. MILLAISINA HE KOKEVAT TURVAPAIKANHAKIJAT AVUN TARVITSIJOINA?

8. UUSIEN VAPAAEHTOISUUKSIEN VIRITTÄMINEN

Onko ystävätoiminta nykyisellään toimintaa, joka kiinnostaa uusia toimijoita? Mikä on hyvää ja mikä huonoa? Miten vapaaehtoistyöntekijä tai organisaatio voisi edistää uusien vapaaehtoisten motivoitumista? Mitä on tehty ja mitä jäänyt tekemättä?



Kuva 2. Motivaatio. (Utti 2008,9)



Kuva 3. Vapaaehtoistyön neljä funktiota (Utti 2008, 9)

1. TAUSTOJA (Toiminta, koulutus, vapaaehtoisten määrät, ystävien kriteerit, sitoutuminen, tyypillinen ystävä)

2. TOIMINTAEDELLYTYKSET (Toimitilat, koulutus, ohjaus ja tuki)

Millainen kokemus on toimintaedellytysten riittävydestä? Minkälaisia erityisiä kehittämistarpeita ystävätoiminnassa on?

3. TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT

Minkälaisia toimintaohjeita toiminnasta ystäville annetaan? Minkälaisia arvoja ystävätoimintaan liittyy?

4. MOTIVOINTI

Miten uusia vapaaehtoisia motivoidaan mukaan toimintaan? Miten nykyisiä vapaaehtoisia sitoutetaan toimintaan? Tarvitsisiko tehdä jotain toisin, jotta vapaaehtoisia saataisiin jatkamaan tai lisää tulevaisuudessa? Miten yksilöt ja erilaiset persoonat huomioidaan? Minkälainen palkitsemisjärjestelmä?

5. ORGANISAATION JA VAPAAEHTOISEN VÄLISET SUHTEET

Luottamuksellisuus, avoimuus? Kulkeeko tieto mielestäsi riittävän hyvin? Kuinka aktiivinen ystävän tulisi olla? Millaiset mahdollisuudet vapaaehtoisella on vaikuttaa toimintaan?

6. JAKSAMISEN TUKEMINEN?

Mitä vapaaehtoisten jaksamisen tukemiseksi on tehty? Olisiko tarvetta panostaa? Miten vapaaehtoistenillat rakentuvat, mikä on niiden tarkoitus? Näetkö tarvetta työnohjaukselliselle tuelle? Olisiko resurssien puitteissa mahdollista? Saako vok riittävästi tukea toiminnan järjestämiseen? Millaista tukea tarvitsisi?

7. MIKÄ KÄSITYS YSTÄVÄTOIMINNAN/ MAAHANMUUTTAJA TOIMINNAN VETOVOIMASTA?

8. MITEN VAPAAEHTOISIA ON REKRYTOITU, SUUNNITELMAT?

Kutsukirje haastatteluun

Liite 5

Hei!

Olemme sosionomiopiskelijoita Lapin ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyötä SPR Kemin vastaanottokeskuksen ystävöiminnasta. Kutsumme Teidät mukaan haastatteluun, jonka tarkoituksena on kuulla Teidän kokemuksianne teemästänne vapaaehtoistyöstä turvapaikanhakijoiden parissa. Toivomme osallistumistanne, jotta ystävöiminnan kehittämiseen voitaisiin saada lisää käytännönläheisiä työkaluja.

Haastattelut tullaan tekemään kesäkuun 2014 aikana. Voimme yhdessä sopia sopivan ajankohdan ja paikan. Haastattelun kesto voi vaihdella, mutta olemme ajatelleet sen kestävän noin tunnin. Haastattelussa keskustelemme 8 eri teemasta: Perustiedot, motivaatio, omat kokemukset, seuraukset, jaksamisen tukeminen, oma vapaaehtoistyön rooli, turvapaikanhakija avun tarvitsijana sekä uusien vapaaehtoisuuksien virittäminen. Haastattelu nauhoitetaan ja kirjoitetaan myöhemmin puhtaaksi. Haastattelu on luottamuksellinen ja se raportoidaan nimettömänä.

Opinnäytetyön tavoitteena on pyrkiä nostamaan esille tekijöitä, joiden avulla SPR Kemin vastaanottokeskuksen ystävöimintää voidaan tarvittaessa kehittää: Edistää nykyisten vapaaehtoisten jaksamista ja sitoutumista sekä virittää uusia vapaaehtoisuuksia. Jokaisen vapaaehtoistyössä toimivan kokemukset ovat meille ensiarvoisen tärkeitä. Haastattelun kautta voitte vaikuttaa myös tekemäänne työhön.

Pyydämme teitä ottamaan rohkeasti yhteyttä ja sopimaan oman haastatteluaikanne viimeistään perjantaihin 6.6.2014 mennessä. Kiitos vaivannäöstänne jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin

Hanna Salminen ja Eija Numminen

Puh: 044-2894 797, 050-3283134

Sähköposti: hanna.salminen@edu.lapinamk.fi, eija.numminen@edu.lapinamk.fi

Yhteenveto haastatteluista

Liite 6

Liitteessä kuvataan haastatteluiden sisältöä ja osallistuneiden määrää. Haastateltavat on aakkostettu, mutta eivät ole nimensä mukaisessa aakkosjärjestyksessä.

Haastattelu	Päivämäärä	Kesto	Haastattelutyyppi	Paikka	Häiriöt
A	9.6.2014	1:19:32	yksilö	koti	
B	9.6.2014	1:04:34 min	yksilö	työpaikka	puhelin
C	4.6.2014	1:12:01 min	pari	vok	
D	4.6.2014	sama	pari	vok	
E	2.6.2014	1:15:00 min	yksilö	vok	ulkopuolinen
F	29.7.2014	1:04:46 min	yksilö	työpaikka	
G	16.6.2014	52:39 min	yksilö	vok	
H	9.6.2014	1:03:11 min	yksilö	vok	
I	13.6.2014	54:55 min	yksilö	työpaikka	
J	4.8.2014	33:44 min	yksilö	työpaikka	

Liitteessä kuvataan tutkimuksessa esiin nousseita motivaatiotekijöitä Utin (2008, 9) esittelemien jaottelujen pohjalta.



Liitteessä kuvataan tutkimuksessa esiin nousseita motivaatiotekijöitä Utin (2008, 9) esittelemien jaottelujen pohjalta.

