



**HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

**OPINNÄYTETYÖ**

## **Kriisin keskellä**

Tutkimus Tornion vastaanottokeskuksen roolista ja palveluista  
kansalaistoimijana Euroopan pakolaiskriisin aikana

*Miikka Niskakoski*

Kansalaistoiminnan, järjestö- ja nuorisotyön ko. (210 op)

11/2017

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Kansalaistoiminta, järjestö- ja nuorisotyö

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Miikka Niskakoski	<b>Sivumäärä</b> 51 ja 0 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Kriisin keskellä – Tutkimus Tornion vastaanottokeskuksen roolista ja palveluista kansalais-toimijana Euroopan pakolaiskriisin aikana	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Kimmo Lind	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Suomen Punaisen Ristin Lapin osasto	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia Tornioon 2015 perustetun vastaanottokeskuksen toimintaa, työmenetelmiä sekä kahden toimintavuoden aikana saatuja tuloksia. Työn luomia näkökulmia ja havaintoja voidaan hyödyntää vastaavien humanitääristen kriisien luomissa ongelmatilanteissa, kuten vastavassa 2014-2015 Lähi-Idän pakolaistilanteen selvittämisessä. Opinnäytetyö pyrkii myös avaamaan kriisitilanteisiin ja monikulttuuriseen työhön liittyviä haasteita, jotta niiden parissa työskentelevillä toimijoilla olisi paremmat valmiudet vastaavien tapahtumien hoitamiseen.</p> <p>Opinnäytetyö antaa lukijalle tarpeellisen pohjatiedon pakolaiskriisin taustoista ja seurauksista niin Suomessa, kuin paikallisesti rajakaupungissa Torniossa. Taustavalaistuksen jälkeen esitellään tarkemmin Tornion vastaanottokeskuksen perustamiseen liittyviä vaiheita sekä haasteita, jonka jälkeen syvennytään tutkimaan keskuksen tärkeimpiä toimenkuvia, tehtäviä ja arkea. Opinnäytetyö käy läpi keskuksen toimintaa monikulttuurisuuden, majoitus- ja kotoutustoiminnan sekä nuorten kanssa tehtävän työn näkökulmista, keräten dataa työyhteisöstä. Opinnäytetyössä pohditaan myös median vaikutusta kriisiin ja vastaanottokeskukseen, verraten sitä saatavilla olevaan tietopohjaan.</p> <p>Keskuksen lakkautuessa kesällä 2017 tutkin sitä, millaisiin palveluihin vastaanottokeskus on keskittynyt toimintansa aikana. Kuinka keskuksen tarjoamien palveluiden laadussa on onnistuttu? Mitä ajatuksia keskuksen lakkautus herättää työntekijöissä? Mitä keskuksen lakkautus tarkoittaa sen asiakkaille? Opinnäytetyö selvittää myös Suomen Punaisen Ristin mielipiteitä siitä, missä keskuksen toiminta on heidän mielestään parhaiten onnistunut, ja missä puolestaan jäi kehittämisen varaa.</p>	
<b>Asiasanat:</b> vastaanottokeskukset, turvapaikanhakijat, pakolaistyö, kotouttaminen	

# HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Name of the Degree Programme

### ABSTRACT

<b>Author</b> Miikka Niskakoski	<b>Number of Pages</b> 51
<b>Title</b> Mid-crisis – A research of Tornio refugee centers role and services as civic activity provider during the European refugee crisis	
<b>Supervisor(s)</b> Kimmo Lind	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Red Cross Finland, Lapland department	
<b>Abstract</b> <p>The goal of this thesis is to research the action, methods and results of Tornio refugee center, founded in 2015. Views, ideas and observations of this thesis can be used to enhance and resolve other similar humanitarian crises in the future. The thesis aims to provide insight on possible problems and issues for professionals who are working with crisis situations and multicultural environments.</p> <p>This thesis provides the reader with an informational background to the refugee crisis, as well as its effects on Finland, especially the border city of Tornio. After the background briefing chapters, the thesis focuses on the different stages of the refugee center and its founding. The thesis provides information about the structure and methods, which were essential tools in running the center. The research focuses on housing, cultural aspects, societal integration and youth works point of view. Data is gathered from within the organization. The thesis also looks at media, and its aspects on the work, workers and clients of the center, comparing it to the existing theory base.</p> <p>As the center deactivates in the summer 2017, the thesis looks back at the active period of the center. Focus is on the type of work that has been done over two years. The thesis focuses on the progression of activities and methods started in the center. What kind of thoughts does shutting down provoke in the staff? How does the center feel about the quality of services it has provided for the clients? How do the clients of the center carry on after it's cancelled? The thesis gives a chance for the Red Cross to reflect on the quality of the service that has been done during the crisis: What does the organization think was done well, and what could've been done better to enhance the work?</p>	
<b>Keywords</b> refugee reception centres, asylum seekers, refugee work, integrative measures	

## **SISÄLLYS**

1 PROLOGI: PAKOLAISKRIISIN TAUSTAT JA VASTAANOTTOKESKUKSEN TARVE	5
1.1 Lähi-idän sodat	8
2 VASTAANOTTOKESKUS KIVIRANNALLA	10
2.1 Keskuksen perustaminen ja alkuvaiheet	11
2.2 Keskuksen toiminta vakiintuu	14
2.3 Kotoutustoiminta ja muut palvelut	16
2.4 Kulttuurishokki ja turvapaikanhakijat	21
3 MEDIAN VAIKUTUS KRIISIN KESKELLÄ	29
3.1 Media Suomen pakolaiskriisissä	31
3.2.1 – Sosiaalinen media suomalaisen pakolaiskeskustelun alustana	36
3.3 Tornion vastaanottokeskuksen apulaisjohtajan mielipiteitä mediasta	38
4 KAKSI VUOTTA MYÖHEMMIN	38
4.1 KESKUKSEN TAVOITTEET	39
4.2 ASIAKKAIDEN TULEVAISUUS JA NÄKEMYKSET	39
4.3 ASIAKASPALAUTE JA TYYTYVÄISYYSKYSELY	40
5 EPILOGI	46
LÄHTEET	47

## 1 PROLOGI: PAKOLAISKRIISIN TAUSTAT JA VASTAANOTTOKESKUKSEN TARVE

Ymmärtääksemme Tornion vastaanottokeskuksen perustamista ja sen tarvetta, on hyvä tarkastella maailmanpoliittista tilannetta muutaman vuoden takaa. Eurooppaan vuonna 2014-2015 saapuneiden pakolaismäärien taustalla ei ole yksi kaiken kattava tapahtuma, vaan sarja useita Lähi-idän turvallisuuteen ja yleisiin elinoloihin vaikuttaneita tapahtumia (Huusko 2015). Osat tapahtumista ovat tilastollisesti kriittisempiä kriisin synnyssä kuin toiset, mutta kaikilla tapahtumilla voidaan katsoa olevan merkitys pakolaistilanteen eskaloitumiseen. Myös syiden aiheuttajat eroavat toisistaan: Pääsääntöisenä tekijöinä ovat Syyrian ja Afganistanin kiristyneet sotilaspoliittiset ilmapiiirit, mutta myös ilmastonmuutos ja äärimmäiset lämpötilat Afrikassa ovat pakottaneet ihmiset hakemaan turvapaikkaa Euroopasta. (Huusko 2015)

Opinnäytetyössä käsitellään paljon kansainvälisyyteen ja monikulttuurisuuteen liittyvää terminologiaa, jota on aiheellista avata ennen opinnäytetyön yksityiskohtiin perehtymistä. Käsitteiden ymmärtäminen on tärkeää opinnäytetyön tulkinnan ja ymmärtämisen kannalta. Osa käsitteistä voi olla toistensa pois sulkevia, kun taas toiset voivat olla keskenään sisältäviä. Tämä tarkoittaa sitä, että teoksessa käsiteltävä henkilö voi kuulua useaan määriteltyyn ryhmään tai alakategoriaan. Tämän vuoksi on oleellista tunnistaa keskinäisten statusten yhtäläisyydet ja eroavaisuudet. Suomen Pakolaisapu Ry määrittelee termit seuraavasti:

- Maahanmuuttaja: Maahan muuttava henkilö
- Pakolainen: Ulkomaalainen henkilö, jolla on perusteltu aihe pelätä joutuvansa vainotuksi uskonnon, kansalaisuuden, alkuperän, poliittisen kannan tai tietyn yhteiskuntaryhmittymän vuoksi, ja joka oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja joka tällaisen uhan vuoksi ei voi tai ei halua palata kyseiseen maahan. Pakolaisaseman saa henkilö, jolle jokin valtio antaa turvapaikan
- Turvapaikka: Oleskelulupa, joka annetaan ulkomaalaiselle turvapaikkamenettelyssä pakolaisaseman perusteella
- Turvapaikanhakija: Henkilö, joka hakee kansainvälistä suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta maasta.

- Oleskelulupa: Lupa saapua toistuvasti maahan ja oleskella maassa. Myönnetään ulkomaalaiselle muuta, kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten. Oleskelulupa voidaan myöntää esim. opiskelun, elinkeinoharjoittamisen, työnteon tai perhesuhteen perusteella. Oleskelulupa voi olla pysyvä tai määräaikainen
- Humanitaarinen suojelu: Oleskeluluvan peruste 16.5 2016 asti. Oleskeluluvan peruste, kun turvapaikan tai toissijaisen suojelun edellytykset eivät täytyneet, mutta hakijan paluu kotimaahan estyi siellä tapahtuneen ympäristökatastrofin tai silloin vallitsevan huonon turvallisuustilanteen vuoksi
- UNHCR: YK:n pakolaisjärjestö
- Järjestelykeskus: Turvapaikanhakuprosessin ensimmäinen vastaanottoyksikkö, jossa hakija rekisteröidään. Tilapäinen, korkeintaan 7 vuorokauden pituinen majoitus, josta henkilö siirtyy vastaanottokeskukseen
- Vastaanottokeskus: Paikka, jonne turvapaikkapäätöstä hakenut henkilö majoitetaan turvapaikkaprosessin käsittelyn ajaksi (Suomen Pakolaisapu Ry 2017)

Näistä keskeisistä termeistä löytyy ylä- ja alakategorioita, jotka on hyvä erottaa keskenään. Esimerkiksi pakolaisella ja turvapaikanhakijalla on käsitteelliset eronsa. Kaikki pakolaiset ovat jossain vaiheessa olleet turvapaikanhakijoita, mutta kaikki turvapaikanhakijat eivät saa pakolaisstatusta. Pakolaisstatus myönnetään oleskelupaikan saaneille turvapaikanhakijoille. Syyt maasta pakenemiseen voivat kuitenkin olla molemmilla samanlaiset. Maahanmuuttaja on yläkäsite henkilöille, jotka saapuvat kohdemaahan aikomuksena, joilla on aikomuksena pysyvä oleskelu, eli muutto maassa. Maahanmuutto voi olla työperäistä, opiskelusta tai perhesuhteista johtuvaa, omaehtoista liikettä. Tämän vuoksi kaikki turvapaikanhakijat eivät ole maahanmuuttajia, kuin vasta pakolaisstatuksen myötä. Turvapaikka puolestaan on yksi oleskeluluvan muoto, mutta oleskelulupa maahan voidaan myöntää myös opiskelun tai työnteon perusteilla. Myös oleskeluluvan kesto voi vaihdella tapauskohtaisesti.

Kirjallisena pohjana kansainvälisten kriisien ratkaisemisessa ja humanitaarisen avunannon perustana ovat Geneven sopimusten asiakirjat (Vilkama 2012). Geneven sopimukset ovat myös tämän opinnäytetyön tilaajan, eli Punaisen Ristin perustajan Henri Dunantin vaikutuksesta syntynyt asiakirja. Dunant oli mukana vaikuttamassa Punaisen Ristin kansainvälisen komitean perustamiseen. Komitean asema on kirjattu myös sopimukseen (Yhdistyneet Kansakunnat 2016). Kyseisen sopimuksen alkuperäisenä tarkoituksena oli sopia sairaiden ja haavoittuneiden sotilaiden huollosta. Ensimmäinen Geneven sopimus solmittiin 1864. Tämän jälkeen sopimusta on laajennettu uusilla vastaavilla sopimuksilla ja täydennetty tarpeen mukaan. Toisen maailmansodan jälkeen sopimuksista päivitettiin neljän sopimuksen kattava yleissopimus. Nykyiset Geneven sopimukset ovat vuodelta 1949, jota ovat sitoutuneet noudattamaan kaikki maailman valtiot, Suomi mukaan lukien. Geneven nykyisissä sopimuksissa määritellään, miten sodissa haavoittuneita uhreja, kuten sotavankeja, sotilaita ja siviiliväestöä kohdellaan (Vilkama 2012). Geneven sopimusten lähtökohtana ovat sodankäynnin menetelmien rajoitus ja valvonta, taistelijoiden ja siviilien erittely, tarpeettoman kärsimyksen minimointi, sekä lääkintä- ja avustustoiminnan puolueettomuus. Tämä opinnäytetyö tarkastelee ohessa myös Lähi-idän aseellisten konfliktien vaikutusta Euroopan ja Suomen pakolaiskriisiin.

Yhtenä sopimuksista on sopimus pakolaisten oikeudellisesta asemasta, joka on YK:n vuonna 1951 laatima asiakirja. Sopimus määrittää pakolaisuuden kriteerit, sekä allekirjoittaneiden valtioiden oikeudet ja velvollisuudet pakolaisten saralla (Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 1951). Alkuperäinen 1951 vuoden versio keskittyi Euroopan pakolaisiin toisen maailmansodan myötä. Vuonna 1967 sopimukseen lisättiin laajennus, joka teki sopimuksesta globaalin. Näin päivitetty sopimus saatiin kattamaan alleen kaikki maailman pakolaiset. Osa valtioista ei kuitenkaan ole allekirjoittanut päivitettyä sopimusta, vaan pelkästään 1951 vuoden version. Suurin osa maailman valtiosta - kuten myös Suomi - on allekirjoittaneina sopimuksen molemmissa versioissa. YK:n 193 jäsenvaltiosta kuitenkin 142 on allekirjoittanut pakolaissopimuksen sekä myöhemmin laajennetun liitteen. Vain 1967 julkaistun sopimuksen ovat allekirjoittaneet mm. Yhdysvallat ja Venezuela (Pakolaisneuvonta Ry 2012). Laajennetun pakolaissopimuksen taustalla oli mm. kylmän sodan aika ja siirtomaavaltojen päättyminen. Suomi puolestaan allekirjoitti molemmat sopimukset lokakuussa 1968. Vain kourallinen valtioita ei ole suostunut mukaan kumpaankaan sopimukseen. Näi-

den valtioiden joukosta löytyvät mm. Intia ja Mongolia (Pakolaisneuvonta Ry 2012). Sopimuksia vertaillen pitää muistaa, että vain 1967 vuoden sopimus on kattavampi, kuin edeltäjänsä. Vain tämän jälkimmäisen sopimuksen allekirjoittaneet maat eivät siis jätä minkään valtion pakolaisia sopimuksen ulkopuolelle, kuin vastaavasti pelkäänsä ensimmäisen version hyväksyneet maat. Pakolaisstatuksen määritelmän ja oikeuksien lisäksi sopimus määrittää myös tekijät, joiden perusteella henkilö voidaan jättää kansainvälisen suojelun ulkopuolelle määritelmän täyttävistä kriteereistä huolimatta. Vastaavia harvinaisia tapauksia ovat esimerkiksi henkilöt, joilla on todettu sotarikostausta. Geneven sopimus asettaa pohjan ja toimintaperiaatteet nykyiselle pakolaisten aseman politiikalle. (Pakolaisneuvonta Ry 2012)

### 1.1 Lähi-idän sodat

Yhtenä suurimmista tekijöistä pakolaisten määrään voidaan yleisesti katsoa johtuvan Syyrian sisällissodan paisuneesta tilanteesta. Maan sisällä syttyi sota v. 2011 protestissa muodostuneen asevälikohtauksen vuoksi, joka eskaloitui sisällissodaksi tulevan vuoden aikana (Yleisradio 2012). Ajan myötä sota ja sen vaikutus levisivät myös naapurivaltioihin, jonka lisäksi ulkopuoliset valtiot kuten Turkki ja Yhdysvallat ovat liittyneet mukaan konfliktiin. Tilanteen kehittyessä maan muuttunut turvallisuustilanne ajoi kansalaiset kotimaasta pääasiassa Eurooppaan hakemaan turvapaikkaa. Eurostatin mukaan jopa 362 000 syyrialaista haki turvapaikkaa EU-jäsenmaista vuonna 2015, joka käsitti 28 prosenttia kaikista sen vuoden hakijoista (Eurostat 2016).

Samoihin aikoihin Syyrian sodan syttymisen aikoihin Yhdysvallat otti Afganistanin sodassa merkittävän voiton, kun erikoisjoukot surmasivat terroristijärjestö Al-Qaidan johtajan Osama Bin Ladenin. Tämän jälkeen Yhdysvaltain presidentti Obama koki joukkonsa pois maasta 2014 loppuun mennessä, ja tilanteen ohjat oli tarkoitus ojentaa Afganistanin paikallisille turvallisuusviranomaisille (Thompson 2014). Tämä ei kuitenkaan päättänyt sotaa, vaan Yhdysvaltain vetäytyttyä levottomuudet lisääntyivät entisestään (Sanchez 2015). Nämä levottomuudet ovat olleet toinen merkittävä syy Eurooppaan paenneita pakolaisstatusta tutkittaessa. Vuonna 2015 afganistanilaiset hakijat olivatkin toiseksi suurin kansallisryhmä EU-maissa, kattaen yli 178 000 hakijaa. (Eurostat 2016)



## 1.2 Kriisin vaikutukset Euroopassa

Turvapaikanhakijoiden määrä Euroopassa lähti varsinaiseen nousuun v. 2014, jolloin Euroopan unionin jäsenmaissa rekisteröitiin 562 000 hakemusta, verraten edellisvuoden 372 000: n (Eurostat 2015). Välimeren rannikko oli yksi aktiivisimmista kulkureiteistä, jonka vuoksi juurikin Italia sekä Kreikka olivat merkittävässä roolissa turvapaikanhakijoita vastaanottaessa. Merireittien lisäksi iso osa ihmisistä pyrki Eurooppaan Balkanin maiden lävitse kohti Unkaria (UNHCR 2015). Vuonna 2015 turvapaikanhakijoiden määrä Euroopassa kohosi entisestään. Frontexin julkaiseman tutkimuksen mukaan Euroopan unionin maihin tuli sinä vuonna 1 250 000 turvapaikkahakemusta, jonka lisäksi Kreikkaan saapuneiden turvapaikanhakijoiden määrä ohitti Italian (Eurostat 2015). Tilanne vaatikin kansalaisjärjestöiltä nopeaa reagointia kahdessa vuodessa huimasti lisääntyneisiin hakemuksiin. Resurskipula yhdessä majoitustarpeen täyttämiseksi olikin iso rasite monille vastaanottaneille valtioille. Oman haastavuuteensa hakijoiden rekisteröinnissä ja tilastoinnissa on tuottanut ihmissalakuljetustoiminta kriisin aikana, sekä puuttuvien henkilötietojen puuttuminen, joka puolestaan hidastaa tapausten käsittelyä ja pitkittää jonotusaikaa. Euroopan erikoisvirasto Frontexin tilastojen mukaan v. 2014 laittomia rajan ylityksiä Euroopan Unioniin oli jopa 283 000 tapausta, ja vastaavasti vuonna 2015 määrä oli vuoden loppuun mennessä jopa 1,82 miljoonaa (Eurostat 2015). 2015 oli myös vuosi, jolloin kriisin vaikutukset näkyivät konkreettisesti myös Suomessa.

## 1.3 Kriisin vaikutukset Suomessa

Aivan kuin muualla Euroopassa, kriisin aiheuttama turvapaikanhakijoiden määrä kulminoitui Suomessa vasta 2015. Kun edellisenä vuonna turvapaikanhakijoita Suomessa oli ollut 3600 henkeä, vuonna 2015 vastaava määrä oli 32 000. Vuonna 2015 tämä heijastui vahvasti myös raja-alueille, kuten länsi- ja itärajalle. Vuoden 2015 hakijahuipusta Suomessa noin 62 prosenttia hakijoista oli Irakista, toiseksi eniten hakijoita tuli Afganistanista (15 prosenttia) ja kolmanneksi eniten oli somaleja (5 prosenttia) (Maahanmuuttovirasto 2017). Samana vuonna myös median huomio ja yleinen keskustelu nousivat Suomessa julkisuuteen. Median osuutta kriisin käsitellään tarkemmin teoksen loppupuolella.

Maahanmuuttoviraston julkaisemat tilastot kertovat tarkempaa tietoa kriisin aikana maahan saapuneista turvapaikanhakijoista. Kansainvälistä suojelua Suomesta vuosina 2015-2017 hakeneista henkilöistä 58 prosenttia oli 18-34 -vuotiaita. Tämän jälkeen suurin ikäryhmä olivat 35-64 -vuotiaat (Maahanmuuttovirasto 2017). Vähiten maahan saapui yli 65-vuotiaita. Alaikäisten, eli lasten ja nuorten osuus saapuneista kriisivuosina 2015-2017 oli noin 24 prosenttia. Tämä tarkoittaa sitä, että lähes joka neljäs suojelua hakenut henkilö oli alle 18-vuotias. Hakijoiden ikää tarkastellessa noin 79 prosenttia hakijoista oli miehiä. (Maahanmuuttovirasto 2017)

Stabiloidakseen kriisin aiheuttamaa hakijamäärää, poliisi, tullivirkailijat ja rajavartiolaitos käynnistivät Länsi-Lapissa tehostetun rajavalvonnan, tarkoituksenaan parantaa hakijoiden rekisteröintiä ja tunnistamista. Tämän myötä Tornioon ja muualle Suomeen perustettiin kriisin ajaksi järjestelykeskuksia, jotka toimivat välipisteinä turvapaikkahakemusten prosessoinnissa ennen vastaanottokeskuksia (Yleisradio 2015). Myöhemmin myös puolustusvoimat osallistui rajavalvontatehtäviin. Turvapaikkaa hakeneiden kasvaneen majoitustarpeen muodostuessa myös Tornioon perustettiin elokuussa 2015 oma Suomen Punaisen Ristin organisoima vastaanottokeskus. (Kurth 2017)

## 2 VASTAANOTTOKESKUS KIVIRANNALLA

Tässä luvussa esitellään tarkemmin Tornion vastaanottokeskuksen vaiheita ja toimintaa. Luku esittelee keskuksen järjestämiä palveluita, kuten kotouttamistoimintaa ja kantaväestön näkemyksiä kriisistä valtakunnallisella tasolla. Kappaleiden pohjatietona toimivat vastaanottokeskuksen apulaisjohtajan haastattelu sekä maahanmuuttoviraston asettamat lakisääteiset ohjeistukset.

## 2.1 Keskuksen perustaminen ja alkuvaiheet

Tarve Tornion vastaanottokeskuksen muodostamiselle alkoi ilmetä kesällä 2015, kun Suomeen saapuvien turvapaikanhakijoiden määrässä havaittiin Suomen Punaisella Ristillä ja maahanmuuttovirastossa kasvua. Tämän myötä maahanmuuttovirasto antoi Suomen Punaiselle Ristin Lapin piirille virallisen toimeksiannon heinäkuussa 2015, jonka tarkoituksena oli perustaa yksi uusi vastaanottokeskus Lappiin. Rajan yli saapuvien ihmisten määrää ei kuitenkaan apulaisjohtaja Kurthin mukaan osattu ennakoida, mutta kasvaneen tarpeen vuoksi keskus piti perustaa. Yleisestä Etelä-Suomen suosiosta poiketen keskuksen toimipaikaksi valikoitui kuitenkin Tornio, sillä länsirajan yli Haaparannan puolelta tuli paljon turvapaikanhakijoita Suomeen. Varsinaisen keskuksen perustamisselvitys aloitettiin heinäkuussa ja toiminta aloitettiin elokuussa 2015. Aloitettaessa vastaanottokeskus toimi 200-paikkaisena, mutta syyskuussa turvapaikanhakijoiden määrästä johtuen paikkakapasiteettia nostettiin viidellä kymmenellä paikalla. Tämän jälkeen sitä nostettiin vielä 300 :n, jonka kokoisena keskus jatkoi aina 2016 joulukuuhun asti (Kurth 2017). Päätöksen kapasiteetista tekee maahanmuuttovirasto, joka antaa tarpeen mukaisen virallisen toimeksiannon Suomen Punaiselle Ristille (Kurth 2017). Vastaanottokeskuksen perustaminen ja toiminta perustuvat lainsäädäntöön, jota sisäministeriön alainen maahanmuuttovirasto noudattaa toiminnassaan (Kurth 2017). Kyseessä on laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta. Lain tarkoituksena on ”turvata kansainvälistä suojelua hakevan ja tilapäistä suojelua saavan toimeentulo ja huolenpito sekä ihmiskaupan uhrin tunnistaminen ja auttaminen ihmisoikeuksia ja perusoikeuksia kunnioittaen ottaen huomioon Euroopan unionin lainsäädäntö ja Suomea velvoittavat kansainväliset sopimukset.” (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 2011). Maahanmuuttoviraston vastuualueisiin kuuluu siis järjestää vastaanotto- ja järjestelykeskusten ja ylläpito, niin kuin myös keskusten perustaminen, lakkautus sekä toimipaikat. Tämä on lain 9. pykälä, jonka pohjalle myös Tornion vastaanottokeskuksen toiminta perustuu. Kaikki vastaanottokeskukset eivät kuitenkaan ole Suomen Punaisen Ristin alaisia, vaan myös yksityiset tahot voivat perustaa omissa nimissään vastaanotto- tai järjestelykeskuksen. Kaikki keskukset ovat kuitenkin myös maahanmuuttoviraston kanssa yhteistyönä toteutettuja. (Kurth 2017)

Turvapaikanhakijan saapuessa maahan hänet ohjattiin ensiksi rekisteröintiä varten järjestelykeskukseen (Kurth 2017). Järjestelytoimintaa Punainen Risti hoiti yhteistyössä viranomaisten kanssa, mutta vastaanottokeskuksen rooli järjestelykeskuksessa oli vähäinen. Nämä kaksi keskusta toimivat hallinnollisesti erillisinä kokonaisuuksina, mutta vastaanottokeskuksesta annettiin jonkin verran hätämajoitusresursseja järjestelykeskukselle. Kurth sanoo olleensa henkilökohtaisesti mukana järjestelykeskuksen perustamisessa, mutta pian toiminnan alkamisesta Suomen Punaisen Ristin keskustoimisto otti itselleen hallinnollisen puolen. Järjestelykeskuksista puolestaan turvapaikanhakijat siirtyivät maksimissaan seitsemän päivän käsittelyajan jälkeen vastaanottokeskuksen asiakkaiksi. (Kurth 2017)

Vastaanottokeskuksen aloittaessa sen pääsääntöinen tehtävä oli asiakkaiden majoitustoiminta (Kurth 2017). Järjestelykeskuksesta vastaanottokeskukseen siirtyneille hakijoille tarjotaan lain säätämä majoitus hänen turvapaikkahakemuksensa käsittelyn ajaksi (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 2011). Lain mukaan majoitustoiminnassa on otettava huomioon majoittujien ikä sekä sukupuoli (Kurth 2017). Majoituksen suunnittelussa on myös otettava huomioon perheenjäsenten mahdollisuus majoittua yhdessä pykälän §16 mukaisesti (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 2011, §16). Näiden lisäksi keskuksen majoitustoiminnassa oli oleellista vastata asiakkaille kuuluvasta varustelutasosta. Toiminnan alussa Tornion keskuksen ohjaajat valmistelivat pääsääntöisesti majoitusta ja siihen varattuja asuntoja. Vastaanottokeskus majoittaa asukkaansa maahanmuuttoviraston asettamien kriteerien ja mitoitusmäärien mukaan. Keskus saa virastolta ohjeet siihen, kuinka monta ihmistä voidaan majoittaa tarvetta vastaaviin huoneisiin. Esimerkiksi kuuden hengen perheelle on varattu tarpeeksi isot huoneet, kun vastavasti kolmihenkinen perhe majoitetaan pienempään tilaan. Keskuksen ohjaajat reagoivat myös siihen, jos perheen koko ja majoitustarve muuttuvat. Näin vastataan maahanmuuttoviraston asettamiin standardeihin tilanteen muuttuessa. (Kurth 2017)

Majoitustoiminnan ohella keskuksen muita aloitusvaiheen tehtäviä olivat lakisääteiset palvelut, kuten sosiaali- ja terveyspalvelut (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 2011, §25-26). Nämä ovat kriisitoiminnan kannalta tehtäviä, joihin asiakkailta on automaattisesti oi-

keus. Keskuksen terveydenhoitajat ottivat vastaanotolleen asiakkaita, mutta asiakasmäärien vuoksi palveluissa oli todella ruuhkaista, ja tapausten käsittely hidasta. Sosiaalipuolella vastaavasti työntekijät huolehtivat, että asiakkailla on mahdollisuus heille oikeutettuihin sosiaalipalveluihin. Sosiaalipalvelut kattavat myös neuvonanto- tehtävät, joilla taataan, että vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat perillä heille kuuluvista palveluista. Heillä on myös lainmukainen oikeus saada palvelua virallisissa asioissa omalla äidinkielellään, joka puolestaan tarkoittaa tulkkauspalveluiden saata- vuutta. Tätä varten Suomen Punainen Risti palkkasi ulkopuolisia tulkkeja keskuksen asiakkaiden avustamiseksi. Tulkkauspalvelut keskus tarjosi pääsääntöisesti puhelin- muotoisena. Tulkkauspalvelut nopeuttivat myös asiakkaiden käsittelynopeutta ja esti- vät kielimuurin aiheuttamia ongelmia. (Kurth 2017)

Vastaanottokeskuksen resurssit tulevat suoraan maahanmuuttovirastolta (Kurth 2017). Henkilöstömitoitus on suoraan verrannollinen vastaanottokeskuksen kokoon ja asiakaspaikkoihin, jotta keskuksen tehokkuus voidaan varmistaa. Viraston jaottelu erittelee myös kuhunkin jaostoon ja palveluryhmään kuuluvien työntekijöiden mää- rän: Sosiaali- ja terveystalouksissa on oma määränsä, asiakaspalvelulla omansa, sekä ohjaajien ja johdon vahvuus. Syksyllä 2015 vastaanottokeskus rekrytoi viraston ohjeistuksen mukaisesti lisää henkilöstöä vastaamaan äkillisesti kasvanutta tarvetta suhteessa asiakkaiden määrään. (Kurth 2017)

Apulaisjohtaja Kurthin mukaan toiminnan aloituksen suhteen yksi suurimpia haasteita oli tilanteen luoma kiireellisyys (Kurth 2017). Jos vastaava asiakasmäärä ei olisi tullut niin nopeasti, olisi siihen voitu varautua etukäteen paremmin. Vastaanottokeskus piti kuitenkin perustaa niin nopealla aikavälillä, jonka lisäksi toiminnan keskeisten osa- puolten piti olla käynnissä, jotta asiakkaat saataisiin käsittelyyn mahdollisimman ripe- ästi. Reagointiaikojen piti siis olla toiminnan perustuksessa nopeaa, joka toi omat haasteensa (Kurth 2017). Kriisi oli myös ennennäkemättömän suuri Suomessa, eikä valmiita vastauksia tilanteeseen ollut heti saatavilla (Kurth 2017). Tämä aiheutti myös omat paineensa henkilöstölle, jonka Kurth näkee toisena suurena haasteena, muttei kuitenkaan esteenä. Vaikka Suomen Punainen Risti osasi odottaa pakolaisia tulevan maahan, ei lopulliseen mittakaavaan pystytty kuitenkaan etukäteen reagoimaan. Toi- sekseen hän nosti esille materiaalien investointiin liittyvät ongelmat, kuten sänkyti-

lausten kuljetusajat. Materiaalin puolesta resursseja ei ollut mahdollista varastoida etukäteen. Kysyntään vastattiin, mutta konkreettinen ennakointi oli hankalaa. Majoituksen ja peruspalveluiden varmistamisen jälkeen keskuksen työntekijät pystyivät aloittamaan muut keskeiset toiminnot, joiden myötä toimintaa pystyttiin myös syventämään tarkemmin. (Kurth 2017)

## 2.2 Keskuksen toiminta vakiintuu

Syksyn 2015 ruuhkaisimpien asiakastapausten saatua käsiteltyä vastaanotto- ja järjestelykeskuksissa, pystyttiin Tornion vastaanottokeskuksessa syventämään ja monipuolistamaan asiakkaille tarjottavia palveluita (Kurth 2017). Majoitustoiminta on säilynyt yhtenä keskuksen kivijalkatehtävistä koko toimintakauden ajan. Tämän lisäksi myös muut lain turvaamat palvelut, kuten terveys- ja sosiaalipalvelut ovat säilyneet lain mukaisesti asiakkaiden saatavilla. Keskuksen arkitoimintaa pyörittävät tehtävittäin jaetut työryhmät, joita kolme: Asiakaspalvelu, sosiaali- ja terveysryhmä, sekä perhetyön ryhmä. (Kurth 2017)

Majoitustoiminnan kannalta alkujärjestelyiden jälkeen tärkeinä työtehtävinä ovat olleet kiinteistöjen huoltotehtävät sekä asukkaiden uudelleenmajoitus esimerkiksi perheen koon muuttuessa. Majoitushenkilöstö vastaa siitä, että asiakkaiden tarpeista pidetään huolta asuntopoliittisten tilanteiden päivittyessä (Kurth 2017). Huoltotehtäviin puolestaan kuuluvat konkreettiset kunnostustehtävät, jos esimerkiksi kiinteistössä hajoaa jotain. Tämä voi olla esimerkiksi kalusteiden hajoamista tai vesihanojen korjaamista. Majoitushenkilöstö täyttää myös asuntoja sitä mukaa, kun edelliset asukkaat sieltä poistuvat. Apulaisjohtaja Kurthin mukaan työtehtäviä majoituksessa on riittänyt ruuhkaisimman kriisiajan jälkeenkin. Loppukädessä toiminnan tarkoituksena on varmistaa, että asunnot täyttävät niille maahanmuuttoviraston asettamat kriteerit. (Kurth 2017)

Toinen kolmesta vakiintuneen arkityön ryhmästä ovat perhetyöntekijät. He varmistavat, että perheillä on kaikki perhepoliittiset ja sosiaaliset tarpeet kunnossa. Näin perheet saavat myös itse mahdollisuuden kertoa mahdollisista ongelmistaan suoraan työntekijöille (Kurth 2017). Perhetyöläiset tapaavat samalla myös lapsia. Perhetyön-

tekijät auttavat vanhempia siinä, kuinka esimerkiksi lapset ilmoitetaan kouluun tai esikouluun. Päivähoitoa keskus ei kuitenkaan tarjoa asiakkaille; se ei kuulu heille määrättyyn tehtävään (Kurth 2017). Myös vanhempia neuvotaan heitä perhe-elämää askarruttavissa asioissa ja seuraavat läheltä perheiden hyvinvointia. Työntekijät auttavat myös konkreettisissa arjen perusasioissa, kuten lasten oikeaoppisessa pukemisessa. Kurthin mukaan tällainen perustason työ on myös tärkeää, sillä monet heidän asiakkaistaan tulevat hyvin erilaisista maista. Tämän vuoksi pyritään estämään, etteivät Suomen sääolot pääse yllättämään heitä. Lainsäädäntöön pohjautuen asiakkaiden terveydentila ei saa heikentyä Suomessa olon aikana (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 2011), jonka vuoksi vastaaville perustaville neuvontapalveluille on monesti käyttöä. Perhetyöläiset järjestävät myös perheenjäsenille ajanvarauksia keskusteluhetkiin, mikäli asiakkaat sellaista tukea tarvitsevat. (Kurth 2017)

Asiakaspalvelusta vastaa oma kokoonpanonsa. He pitävät pystyssä infopistettä. Tätä kautta asiakkaat saavat postinsa sekä tiedotuksen maahanmuuttovirastoa koskevissa ajankohtaisissa asioissa (Kurth 2017). Jos maahanmuuttovirasto järjestää tapaamisen asiakkaan kanssa, on asiakaspalveluryhmän vastuulla hoitaa, että asiakas on tietoinen tapaamisesta ja sen ajankohdasta. Keskus ei hoida tapaamisia, vaan lähinnä neuvoo asiakkaan oikean viranomaisen – esimerkiksi maahanmuuttoviraston – puolelle. Keskuksen asiakaspalveluryhmä hoitaa siis informaatioissa ja muissa neuvontaan liittyvissä tehtävissä asiakkaitaan. (Kurth 2017)

Sosiaali- ja terveystyöryhmän tehtävä on säilynyt keskuksen toiminnan aikana hyvin pitkälti saman laatuksena. Terveystyöntekijät ylläpitävät vastaanottoa keskuksessa sairastapausten vuoksi ja sosiaalivirkailijat auttavat asiakkaita esimerkiksi vapaaehtoisen kotiinpaluun järjestelytehtävissä. Sosiaalityöntekijät auttavat asiakkaita henkilötiedusteluun liittyvissä tehtävissä (Kurth 2017). Tämä tarkoittaa muun muassa asiakkaiden sukulaisten etsinnässä tehtävää työtä. Sosiaali- ja terveystyöryhmät ovat pitkälti samanlaisia, kuin syntyperäisille kansalaisille tarjottavat perustasopalvelut. Terveystyöryhmien työryhmä on ollut keskuksen perustamisesta asti tiiviisti yhteistyössä muiden terveysalan toimijoiden, kuten kunnallisen terveydenhuollon kanssa. Ensimmäisessä keskuksen asiakkaat hoitavat terveyteen liittyvät asiointinsa keskuksen oman henkilöstön kanssa. Jos asiakkaan tilanne kuitenkin vaatii lääkärissä käyntiä, asiakas

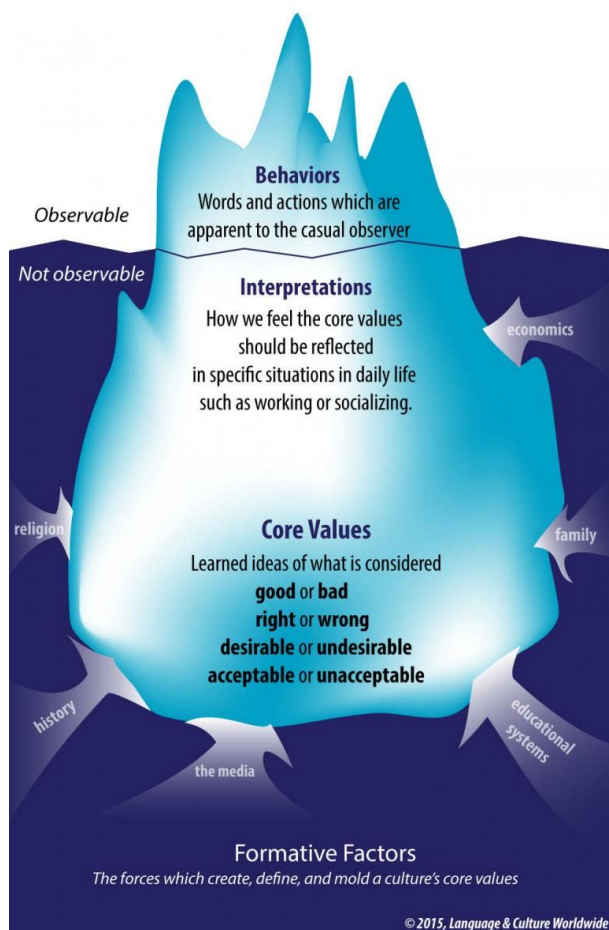
voidaan lähettää lääkäriin keskuksen terveydenhoitajien toimesta. Keskuksen henkilökunta lähettää asiakkaat lähetteellä lääkäriin. Tämän taustalla on kustannuspoliittinen lainsäädäntö. Oma-aloitteista lääkäriin hakeutumista ei ole kielletty, mutta silloin henkilö hakeutuu palveluiden pariin yksityishenkilönä, ei keskuksen asiakkaana. Vakavissa ja erityissairaanhoidoa vaativissa tilanteissa keskus tekee yhteistyötä Länsi-Pohjan keskussairaalan kanssa (Kurth 2017). Lainsäädäntö takaa sen, että lapset ja raskaana olevat henkilöt ovat oikeutettuja samoihin palveluihin, kuin kuntalaiset. (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 2011)

### 2.3 Kotoutustoiminta ja muut palvelut

Yksi keskeisistä tavoitteista turvapaikanhakijoiden kanssa toimittaessa on uuteen yhteiskuntaan ja kulttuuriin kohdistuva integrointi. Integroinnista tai suomalaisittain kotouttamisesta puhuttaessa tarkoitetaan järjestettyä toimintaa, jonka pääsääntöisenä tavoitteena on sopeuttaa turvapaikanhakijat uuteen ympäristöön (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010). Näin ollen pyritään varmistamaan, että hakijat osaavat toimia ja käyttäytyä kohdemaan kulttuurin, tapojen ja normien mukaisesti. Tätä myötä turvapaikanhakijat ja muut maahanmuuttajat välttävät myös mahdollisia konfliktitilanteita sekä kulttuurishokin uudessa maassa. Lainsäädäntö sekä kulttuuripohjaiset käytösmallit poikkeavat usein turvapaikanhakijoiden kotimaan ja saapumismaan välillä hyvin vaihtelevissa määrin. Kulttuurin avulla määritellään yleisesti tietyn ihmisryhmän yhteneväiset käytösmallit. Saman kulttuurin edustajilla on siis luontaisesti samanlainen pohjamalli, jonka mukaan he toimivat ja elävät. Kulttuurisidonnaisia tapoja ja normeja ovat mm. ajankäytön kulttuuri (joustava – tiukka) (Hall 1990, 13) pukeutuminen (käytäntö – perinteet), moraalikäsitteet, asenteet sekä esimerkiksi ruumiinkieli. Kulttuurisidonnaisista normeista osa on näkyviä ja arjessa helposti havaittavia, konkreettisia toimintamalleja, kuten pukeutuminen ja kieli. Näkymätön osa on vastaavasti se, joka antaa ihmisten toiminnalle sen arvopohjan (Hall 1976). Näkymättömään osaan kulttuurikäsitteistä kuuluvat arvot, perinteet ja mm. kommunikointitaidot. Nämä kulttuurin ”piilotetut” osa-alueet omaksuakseen pitää kohdata kantaväestöä ja opetella, mikä heille on elämässä tärkeää. Näitä asioita voi olla mm. henkilökohtaisen tilan koko keskustelussa (Hall & Hall 1990, 11). Konfliktitilanteet kulttuurien syntyvät herkemmin, jos arvopohjat ja kulttuurikäsitteet tahojen kohdalla eivät ole toisilleen tut-



tuja. Kotouttamistoiminta pyrkii vähentämään näitä konfliktitilanteita opettamalla maahanmuuttajille kohdemaan käytäntöjä. Kulttuurin opetukseen on olemassa useita hyväksytyjä malleja, mutta näkyvä ja näkymätön kulttuuri tukevat jäävuori-mallia (Hall 1976).



Jäävuorimallin ideana on havainnollistaa sitä, kuinka pieni osa kulttuurista on näkyvää ja ulospäin havaittavaa. Näkyvä osa on jäävuoren huippu, mutta valtaosa kulttuurin muodostavista tekijöistä ja aspekteista on vedenpinnan alle jäävä, näkymätön osa. Tämä alapuolelle jäävä osa sisältää arvot, käytöstavat, uskonnon, kasvatuseriaatteet, kunnioituksen ynnä muun vastaavan osan kulttuurista, joka ei näy ulospäin. Silti sen suhde kulttuurin muodostamisessa ja opiskelussa on paljon suurempi kuin vedenpinnan päälle jäävän.

Vastaanottokeskuksessa kotouttamistoiminta käynnistyy asiakkaan saatua oleskeluluvan (Kurth 2017). Tämän vuoksi vastaanottokeskuksen asiakkaille järjestetään toimintaa, joiden tarkoituksena on perehdyttää heidät kohdemaan elinympäristöön ja

toimintatapoihin. Vaikka Tornion vastaanottokeskuksessa ei puhutakaan toiminnasta varsinaisena perinteisenä kotouttamisena, antaa se ensiaskeleet asiakkaidensa yhteiskunnalliseen integraatioon (Kurth 2017). Lakiin perustuen vastaanottokeskuksen pitää tarjota asiakkailleen kohdemaan kielen opetusta (Kurth 2017). Torniossa tämä tarkoittaa suomen kielen opiskelua. Suomen kielen opetusta järjestetään asiakkaille kolme tuntia viikossa, joka on heille pakollista toimintaa. Kielen lisäksi he opiskelevat muista suomalaisen yhteiskunnan perusasioita, kuten esimerkiksi suomalaisia tapoja (Kurth 2017). Maahanmuuttovirasto valvoo vastaanottokeskuksessa järjestettävää suomen kielen ja yhteiskunnan kurssia, joka sisältää suomen lakiin liittyviä teemoja sekä perusteita siitä, millaista on elämä Suomessa. Nämä opetettavat teemat auttavat keskuksen asiakkaita välttämään konfliktitilanteita keskuksessa ja sen ulkopuolella. Kurssin edetessä heille selkeytyy, kuinka Suomessa eletään. Suomen lakiin perustuvat opiskeltavat asiat käydään Tornion keskuksessa apulaisjohtaja Kurthin mukaan kuitenkin sillä tasolla, että asiakkaat ne sisäistävät (Kurth 2017). Mitä työllistymiseen tulee, asiakkaat hoitavat asiansa itse, ei keskus. Keskus voi neuvoa virka-asioihin ja työnhakuun liittyvissä tehtävissä, sekä ohjata asiakkaat oikeiden viranomaisten luokse. Tarvittaessa keskuksella autetaan myös lomakkeiden ja muiden asiakirjojen täyttämässä. Keskus priorisoi kuitenkin omat työtehtävänsä. (Kurth 2017)

Lasten ja nuorten kanssa tehtävässä työssä kulmakivenä on perhetyön työryhmä (Kurth 2017). Työntekijöiden tavatessa perheitä he myös samalla varmistavat, että lapsilla on kaikki asiat hyvin (Kurth 2017). Koulun ulkopuolella keskus järjestää monipuolista kerhotoimintaa, jota on tarjolla myös ala-ikäisille. Näihin kuuluvat esimerkiksi musiikki- ja vanhempi & lapsi -kerhot. Kouluaikana lapset puolestaan käyvät koulussa muiden lasten tavoin. Asiakkaat ovat myös ahkerasti pyytäneet tietynlaista kerhotoimintaa järjestettäväksi, mutta näissä tapauksissa keskuksen pitää kartoittaa tarpeen laajuus ennen toiminnan mahdollista aloittamista (Kurth 2017). Aivan samalla tavalla kuin Suomessa, voi kerhon vapaa-ajan kerhon toiminta kumoutua, jos kiinnostuneita osallistujia ei ole tarpeeksi. Siinä mielessä kaikkien toiveisiin on hankala vastata. Tällaisissa tilanteissa asiakas joutuu itse hankkiutumaan haluamansa harrastuksen ja harrastajien pariin. Apulaisjohtaja Kurthin mukaan valtaosa asiakkaiden pyynnöistä onkin vapaa-aikaan ja kerhotoimintaan liittyvää (Kurth 2017). Kuitenkin

kerhotoiminnasta kiinnostuneiden määrän täytyessä keskus ryhtyy selvittämään, onko kerhon järjestäminen mahdollista. Tätä myötä selvitetään myös kustannuspoliittinen puoli toiminnassa. Toimintaa pystytään järjestämään, jos se pysyy ennalta asetettujen budjettiraamien sisällä. Vastaavasti asuntoihin ja asumiseen liittyvissä toivomuksissa keskus on hyvin pitkälti maahanmuuttoviraston tehtävänannon säätelyn alla. Keskuksen lakkautuessa kesäkuussa 2017 on edellisenä talvena myös mietitty sitä, kuinka laajaa kerho- tai vapaa-ajantoimintaa on kannattavaa enää aikarajoituksesta johtuen järjestää. (Kurth 2017)

Sisäministeriön suomalaisille laatimasta kyselytutkimuksesta yhdeksi keskeiseksi teemaksi vastaajien kesken nousi myös kotouttamistoiminta, sekä erityisesti turvapaikkaprosessin käsittelyn aikana hoidettava esikotouttaminen (Sisäministeriö 2017, 71-72). Tutkimukseen osallistuneet kansalaisfoorumeiden vastaajat pääsivät myös itse ideoimaan ja ehdottamaan ratkaisumalleja, joilla turvapaikkakriisiä voitaisiin kehittää eteenpäin. Tämän jälkeen tutkimukseen osallistuneet arvioivat keskenään luotuja ideoita erillisellä sähköisellä lomakkeella. Listan ensimmäinen idea käsittelee turvapaikkaprosessin aikana aloitettavaa ”esikotouttamista”, jolla pyrittäisiin parantamaan turvapaikanhakijoiden pärjäämistä arjen tilanteissa, kuten aloittamalla suomen kielen alkeiden opiskelu tarpeeksi ajoissa. Kielen opiskelun lisäksi vastauksissa ehdotettiin Suomen yhteiskunnan rakenteiden ja instituutioiden toimintaan perehdyttämistä, kuten esimerkiksi koulutusjärjestelmän perusteiden ja virastoihin tutustumista (Sisäministeriö 2017, 71-72). Nämä toiminnot ovat vahvasti siis samoja, joita Tornion vastaanottokeskuksessa tarjottiin myönteisen päätöksen saaneille asiakkaille. Prosessin aikana aloitettavaa esikotouttamisideaa kannatti täysin 68 prosenttia vastaajista, ja osittain samaa mieltä idean kanssa oli 20 prosenttia. Kriittikinä ideaa kohtaan pidettiin resurssien investoimista yhteiskuntaintegrointiin, jos integroitavat asiakkaat eivät saakaan myönteistä oleskelupäätöstä (Sisäministeriö 2017, 72). Aikaistetun integroinnin pelättiin myös nostavan pahimmassa tapauksessa turvapaikanhakijoiden toiveita myönteisestä päätöksestä, jonka nähtiin lisäävän mahdollisen pettymyksen määrää kielteisten päätöstapausten kohdalla. Osa vastaajista ehdotti myös kotouttamisresurssien keskittämistä sen sijaan turvapaikkaprosessin käsittelyn nopeuttamiseen. Vastaajien kesken enemmistö näki esikotouttamisen idean kuitenkin ongelmista huolimatta hyvänä edistämiskeinona (Sisäministeriö 2017, 72). Kielteisestä päätöksestä huolimatta yksilöiden oppimisen edistäminen nähtiin positiivisena pitkäaikai-

senä investointina, jota henkilö voisi soveltaa myös kotimaassaan. (Sisäministeriö 2017, 72)

Lapset ja nuoret ovat kriisin keskellä erityisessä asemassa. Lapset eivät vielä yleisesti ymmärrä kaikkea, mitä maanpakoon ja turvapaikanhakuun sisältyy. Tämän vuoksi aikuisten lapsille tarjoama tuki on tärkeä auttaessa ymmärtämään heidän tilannettaan. Nuorilla omatoiminen ajattelu ja yhteiskunnan periaatteiden hahmotus alkavat kuitenkin muodostua aivojen kehityksen myötä. Lasten ja nuorten jatkuvan sosiaalisessa ja psykologisessa kehitysvaiheessa on kuitenkin etuja. Maahanmuuttajaperheissä lasten on huomattu omaksuvan uuden kulttuurin aspektit vanhempiaan nopeammin. Esimerkiksi tavat ja kielen lapset oppivat monesti perheessä ensimmäisinä, jonka myötä he voivat auttaa vanhempiaan kulttuurierojen tasauksessa ja edistää heidän sopeutumistaan uuteen ympäristöön. (De Block & Buckingham 2007, 49). Alaikäiset ovat Buckinghamin ja De Blockin tutkimusten mukaan nopeammin sopeutuvia kuin vanhempansa, mutta sen lisäksi myös syvemmin uuden yhteiskunnan omaksuvia (De Block & Buckingham 2007, 49-50). Näin ollen he ovat usein vastentahtoisempia palaamaan kotimaahansa, sillä he ovat ehtineet muodostaa uuden pohjan elämälleen uudessa maassaan. Uuden ympäristön sisältämät sosiaaliset verkostot lapsi voi kokea hyvin tärkeäksi. Moni heistä ehtii kasvaa osaksi uutta kulttuuria, jonka he kokevat identiteettinsä osana. Näin ollen he kokevat uuden elämänsä, ystävänsä ja muut sosiaaliset suhteet tärkeämpänä kuin kotimaahan palaamisen. Lasten ja nuorten roolia ja maahanmuutto- ja pakolaistilanteessa on hankala kuvailla yksiselitteisesti, sillä vastaajien vertailukohtat voivat vaihdella merkittävästi esimerkiksi iän, sukupuolen alkuperäiskulttuurin perusteella. Lapsille ja nuorille maasta muuttaminen on myös hyvin henkilökohtainen kokemus, joka voi vaihdella vastaajien välillä. Tähän oman tekijänsä tuo kriisin vaikutus maahanmuuton perusteena. Lapsuus ja alaikäisyys ovat myös hyvin kulttuurisidonnaisia käsityksiä. Tämän myötä erityisesti nuorille eri-ikäisinä tarjottava vastuu määrittää pitkälti, kuinka eri-ikäisiä kohdellaan eri kulttuureissa. Suomessa lapseksi luetellaan kaikki alle 18-vuotiaat, joka sisältää myös nuorison (YK:n lasten oikeuksien sopimus 1989). Lainsäädännöllisesti nuoruus puolestaan jatkuu 29-vuotiaaksi asti. Esimerkiksi Suomessa ajokorttiin oikeuttava ikäraja ja sen mukanaan tuoma vastuu on 18 vuotta. Muissa maissa, kuten Yhdysvaltojen muutamissa osavaltioissa ajokorttiin oikeuttava ikäraja on 16 vuotta. Tämä tarkoittaa varsinaisen auton käsittelyoikeuden lisäksi vastuuta liikenteen ymmärtämises-

tä sekä sääntöjen noudattamisesta. Tällaiset vastuut ja velvollisuudet voivat olla turvapaikkaa hakeville lapsille ja nuorille uusi käsite.

Kurth kokee Tornion vastaanottokeskuksen perustoimintojen olevan asiakkailleen riittäviä (Kurth 2017). Toiminnan aloituksesta vakiintuneeseen arkityöhön siirryttäessä ei hänen mukaansa ole tullut mitään suurta poikkeamaa palveluiden muutosten suhteen. Myöskin toiminnan tarve on ollut hyvin pitkälti keskuksen suunnitelmien mukaista. Tiettyjä toimintamalleja keskus on pyrkinyt päivittämään, jos henkilökunnan kesken on huomattu, että jossain toiminnassa olisi parannettavaa. Nämä ovat kuitenkin usein olleet hyvin mikrotason muutoksia, hän sanoo. (Kurth 2017)

Arkitoiminnan kannalta apulaisjohtaja Kurth sanoo, että suuremmilta haasteilta keskus on välttynyt. Hänen mielestään yksi haaste on ollut asiakkaiden aktivoiminen kerhotoimintaan, sääoloista riippuen (Kurth 2017). Erityisesti talvisaikaan asiakkaiden aktiivisuus harrastuksiin on ollut tavallista vähäisempää. Vastaavasti kesäaikana ihmiset saadaan helpommin esimerkiksi ulkoilemaan (Kurth 2017). Tämän hän näkee kuitenkin lähinnä vuodenaikaan sidottuna ilmiönä, eikä niinkään kulttuurisena vaikuttajana. Sääoloista puhuttaessa moni keskuksen asiakas pitää paikallisesta talvesta. Ihmisiä näkyy ehkä vähemmän ulkona, mutta asenne Suomen talvea kohtaan on positiivinen. Myös suuremmilta kulttuurishokeilta asiakkaat ovat hänen mukaansa välttyneet (Kurth 2017). Suurin osa Suomeen tulleista turvapaikanhakijoista saapui maahan syyskuukausien aikana, jolloin esimerkiksi jo sääolot voivat poiketa radikaalisti siitä, mihin he ovat kotimaassaan tottuneet. Esimerkiksi Irakiin pääkaupungissa Bagdadissa syyskuun keskilämpötila on n. +31C (Ilmatieteenlaitos 2017). Vastaava luku Suomen Rovaniemellä, lähimmällä mittausasemalla Tornion vastaanottokeskuksesta, oli +10C vuonna 2015 (Ilmatieteenlaitos 2017). Syyskuun keskilämpötilojen välillä on siis 20 celsiusasteen lämpötilaero. Tammikuussa vastaavat keskilämpötilalukemat ovat Bagdadissa +10C ja Rovaniemellä -15,3C. Keskilämpötilojen välillä talvella eroa on siis 25 astetta celsiusta (Ilmatieteenlaitos 2017). Ilmastolliset ja kulttuuripohjaiset eroavaisuudet maiden välillä voivat aiheuttaa maahan saapuneelle henkilölle kulttuurishokin. Tällä termillä tarkoitetaan tilannetta tai tunnetta, jossa maahan saapuneella henkilöllä ilmenee vaikeuksia sopeutua paikalliseen kulttuuriin sen kotimaan luoman kontrastin vuoksi. Kontrasti muodostuu, kun kohdemaan ja kotimaan toteuttamat käy-

tännöt ja normit joutuvat henkilön oman reflektoinnin kohteeksi. Kulttuurishokki on se vaiheista koostuva prosessi, kun tähän muutokseen totutellaan.

#### 2.4 Kulttuurishokki ja turvapaikanhakijat

Kulttuurishokkiin kuuluu yleisen jaottelun mukaan neljä eri vaihetta: Kuherruskuukausi, stressivaihe, hyväksyntä ja viimeisenä sopeutuminen (Salminen & Poutanen 1998, 88-89). Kulttuurishokin käsittely ja kokeminen ovat yksilöllisiä ja sen pituus ja taso voivat vaihdella tapauskohtaisesti.

Ensimmäinen vaihe on kuherruskuukausi: Tämän vaiheen aikana uusi kulttuuri ja ympäristö nähdään yleensä kaikilta tavoilta parempana kuin lähtömaassa, sillä moni asia tehdään erillä tapaa ja on vielä ”uuden karheaa.” Tämän esivaiheen aikana tarkkailijan on hankala hahmottaa uuden ympäristön negatiivisia puolia. Uuden ympäristön romantisointi on vahvaa tässä vaiheessa.

Toinen vaihe prosessissa on kynnysvaiheenakin tunnettu stressivaihe: Henkilö alkaa hahmottaa, ettei uudessa kulttuuriympäristössä kaikki olekaan utopistisen täydellistä (Salminen & Poutanen 1998, 88-89). Kiinnitetään huomiota uuden ympäristön virheisiin, heikkouksiin ja vastakohtiin. Tässä vaiheessa myös käytännön ongelmat muodostuvat helpoimmin. Tällaisia käytännön esimerkkejä voivat olla mm. eroavaisuudet aikataulujen noudattamisessa tai muut sosiaaliset kanssakäymisten normit paikallisväestön kesken. Paikalliset käytänteet voivat luoda herkästi ärtymystä tämän vaiheen aikana. Tämän vaiheen aikana koti-ikävä voi yltyä tavallista suuremmaksi, koska kontrastit ovat vahvimmillaan ympäristöjen välillä. Tämä vaihe saattaa aiheuttaa myös fyysisiä ja psyykkisiä oireita, kuten väsymystä tai masentuneisuutta. Kynnys ikään kuin koettelee henkilön sietokykyä. Joissain tapauksissa tämä vaihe koetaan liian raskaaksi, jolloin myös kotiinpaluu on todennäköisintä. Tämä voi ilmetä myös turvapaikanhakijoiden haluna palata kotimaahansa.

Kolmas vaihe prosessissa on hyväksymisvaihe: Henkilön vaiheittainen totuttelu maan tapoihin ja asenteisiin. Henkilö alkaa muovaamaan tämän aikana omaa käytöstään sopeutuakseen valtakulttuurin käytänteisiin. Tässä vaiheessa myös kommunikaatio-ongelmat alkavat vähentyä. Henkilö alkaa tässä vaiheessa omaksumaan valtaväes-

tön kulttuuria ja tiedostaa sen toimintaperiaatteet, vaikka ne poikkeaisivatkin omasta. Tämä on osaltaan kotouttamistoiminnan yksi päätavoite. Vieraasta ja oudosta alkaa muodostua rutiinia, ja sitä myötä arjen toiminnot ja kanssakäymiset sujuvat helpommin. Turvapaikanhakijoiden tapauksessa tämä voi tarkoittaa kykyä ymmärtää vaikka suomalaisten arvostusta rauhaa ja hiljaisuutta kohtaan, esimerkiksi julkisessa liikenteessä. Suomen valtion 2016- 2019 kotouttamisohjelmassa sanotaan kotouttamisen tarpeesta seuraavaa:

”Suomeen saapui vuonna 2015 kaikkiaan 32 476 turvapaikanhakijaa ja oleskeluluvan saaneet halutaan saada nopeammin kuntiin, koulutukseen ja työhön.” (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016, 3)

Neljäs vaihe on sopeutuminen: Henkilö kykenee sisäistämään, että asiat toimivat kohdemaassa mahdollisesti erillä tavalla kuin kotona. Vieraan maan tavoista ja käytännöistä ei tarvitse enää stressata, vaan henkilökohtainen toiminta sujuu ymmärtäen ja tunnistaa maiden väliset eroavaisuudet sekä kontrastin. Tunnistaminen auttaa myös hahmottamaan tähän asti vieraan kulttuuriympäristön edustajien arvopohjaa ja mahdollisesti jopa perinteitä. Myös käsitys entisestä oikeasta ja väärästä, sekä normeista saa tässä vaiheessa laajemman perspektiivin. Parhailtaan hyväksyntävaiheessa oleva henkilö avartaa maailmankuvaansa ja pystyy tulevaisuudessa tunnistamaan nämä kontrastien luomat eroavaisuudet, ja mukautumaan nopeammin ympäröivään valtakulttuuriin. Turvapaikanhakijoiden ja erityisesti pakolaisaseman saaneiden keskuudessa tämä tarkoittaa juurikin uuden tiedon ja elintapojen tunnistamista. Turvapaikan saaneet, kuntaan muuttaneet pakolaiset ovat päivittäisessä tekemisessä suomalaisen yhteiskunnan ja suomalaisten kanssa, suoraan tai epäsuorasti. Kotouttamistoiminnalla pyritäänkin edesauttamaan hyväksyntävaiheen eräänlaista sujuvuutta. Esimerkiksi kaupankäynnin periaatteet, kuten tinkimis- ja tippikulttuurin eroavaisuudet kaupankäynnissä on hyvä tunnistaa Suomessa asuessaan ulkomaalaisena. Siinä missä Lähi-idässä tinkiminen kaupankäynnin ohessa katsotaan tavalliseksi, ei se Suomessa ole yleinen käytäntö. Tinkiminen voidaan nähdä monesti Suomessa jopa epäkohteliaana käytöksenä.

Paluushokki on tulkinnasta riippuen yksi kulttuurishokin vaiheista (Salakka 2007, 103). Paluushokilla tarkoitetaan sitä kontrastia, jonka henkilö voi kokea palatessaan kotimaahansa omaksuttuaan uuden ympäristön toimitavat ja käytännöt. Tarpeeksi

kauan uudessa maassa tai ympäristössä elänyt muuttaja tai pitkäaikainen matkustaja pääsee lopulta kulttuurierojen aiheuttaman shokin yli ja hyväksyy sen toimintatavat ja periaatteet. Tarpeeksi pitkän vaikutuksen jälkeen nämä aluksi uudet käytännöt voivat vakiintua normeiksi, koska niitä tarvitaan silloisessa elinympäristössä. Tämä voi olla esimerkiksi ruokailuaikojen omaksuminen ja sopeuttaminen henkilökohtaiseen vuorokausirytmiiin. Esimerkiksi lounaan ja päivällisen myöhäisempi aikataulutus keskieu-rooppalaisessa kulttuurissa voi olla haaste suomalaiselle, joka on tottunut ruokailemaan suhteellisen aikaisin. Paluushokki tarkoittaakin kulttuurishokin vaihetta, jossa alkuperäisen lähtömaan kulttuuri pitää ikään kuin opetella uusiksi, sillä henkilö on ehtinyt muovata tapojaan sopeutumalla välissä uuteen kulttuuriin. Tämän lisäksi omaa alkuperäistä toimintakulttuuria, kuten vaikkapa työaikatauluja, reflektoidaan monesti uudesta, vaihtuneen kulttuurin näkökulmasta. Tällaista voi olla esimerkiksi täsmällisen aikataulun noudattaminen palatessa kotiin joustavan aikakulttuurin parista. Sovituista tapaamisista myöhästely katsotaankin jälleen paheksuvasti, siinä missä edellisessä kulttuurissa tämän suhteen oltiin mahdollisesti paljon suvaitsevampia (Hall & Hall 1990, 13-15). Joskus nämä uudelleen totuttelut voivat haitata arkea konkreettisesti, esimerkiksi myöhästymällä junasta, joka lähtee aikataulun mukaisesti eikä 15 minuutin marginaalilla. Paluushokki on yleensä lyhytkestoisempi kuin alkuperäinen vastakappaleensa. Tämä voi johtua siitä, että kotimaan kulttuuri on jo ennalta tuttua, eikä sitä tarvitse opetella ”lähtöruudusta asti”. Siihen pitää vain sopeutua uudestaan.

Kulttuurishokkia esitellään ja käsitellään usein vapaaehtoisten muuttajien ja pitkäaikaismatkustajien näkökannalta. Esimerkiksi 2013 Yleisradio uutisoi vaihto-opiskelun suosiesta Humanistisen AMK:n sisällä ja siitä, kuinka oppilaitos tarjoaa valmennusta vaihtoon lähteville opiskelijoille (Matintupa & Paaso 2013). Tähän sisältyy myös kulttuurishokin esittely ja sitä, miten erilaiset kulttuurit voivat näkyä arkipäiväisissä asioissa vaihtokauden aikana. Samat periaatteet pätevät myös työn perässä muuttajille. Puhutaan maahanmuutosta. Turvapaikanhakijoiden kannalta kyseessä on kuitenkin poikkeustilanne.

Työ- ja koulutus pohjalta tapahtuva maahanmuutto on usein vapaaehtoista, kansainvälistä suojelua hakevat turvapaikanhakijat lähtevät kotoaan olosuhteiden pakottamina, esimerkiksi paetakseen vainoa. Heidän lähtönsä ulkomaille voi olla oma-



aloitteista, mutta kuitenkin olosuhteiden muovaamaa. Tämä asettaa myös kulttuurishokin kokemukset mielenkiintoiseen asemaan. Kulttuurishokin kokemiseen riittää usein altistus uudelle kulttuuriympäristölle. Turvapaikanhakijoiden ja pakolaisasemassa olevien maahanmuuttajien kannalta tämä aspekti on vielä samassa kaavassa. Vaikka he asuvatkin pitkälti keskenään käsittelyprosessin ajan vastaanottokeskuksessa, kohtaavat he silti suomalaisen elämän ja kulttuurin ominaisuuksia täällä oleskelunsa aikana esimerkiksi kaupassa käydessään ja sosiaali- ja terveystalvueluita käyttäessään kunnassa. Kysymys herääkin maahan saapumisen taustojen vaikutuksesta kulttuurishokin kokemuksiin. Korostuuko ensimmäinen vaihe – kuherruskuukausi – ottaen huomioon uuden maan tuoman positiivisen turvallisuustilanteen? Kestääkö tämä vaihe kenties kauemmin kuin tavallisesti, koska uusi ympäristö tuo turvaa epävakaista elinoloista ja vainosta? Heikommista koulutustaustoista tulevat turvapaikanhakijat eivät välttämättä ole tuttuja kulttuurisidonnaisten ilmiöiden tutkinnassa, vaan sopeutumien tapahtuu arjen kuluessa mahdollisesti omalla painollaan sekä kokemusten myötä. Kuherruskuukauden taustalla voivat mahdollisesti vaikuttaa myös maahan siirtymisen aikana koetut henkilökohtaiset tilanteet ja tunteet. Päällimmäinen kantava ajatus uuden maan luomasta turvasta voi kuitenkin vahvistaa kuherruskuukautta. Alkuperäinen tarve lähteä kotimaasta pois voi kuitenkin taustalla hidastaa positiivisen ajattelun kulkua. Tästä päästäänkin stressivaiheen tuomiin poikkeavuuksiin.

Yleensä siis stressivaihe on kulttuurishokin vaikein ajanjakso. Kuten aiemmin kerrottiin, silloin muuttaja alkaa yleensä huomata vieraan kulttuurin epäkohtia. Herääkin kysymys, kuinka turvapaikkaprosessin käsittely ja mahdolliset komplikaatiot vaikuttavat tämän vaiheen ajankohtaan ja voimakkuuteen. Rajan yli astuessa hänet ohjataan järjestelykeskukseen, jossa varsinainen järjestelmään rekisteröinti tapahtuu. Näissä tiloissa vietetään korkeintaan viikko (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 2011). Tässä ensimmäisessä vaiheessa byrokraattinen käyttäytyminen voi joutua ensimmäistä kertaa vastakkain sen kanssa, mihin hakija on kotimaassaan tottunut. Tällöin esimerkiksi paikalliset sääolosuhteet saattavat yllättää hakijan. Onko turvapaikanhakijan ensimmäinen vaihe kulttuurinkohtaamisessa sittenkin stressivaihe, johtuen epävakaista ja turvattomista lähtökohdista? Heitä ei kuitenkaan välttämättä ole kukaan kotimaassa ehtinyt neuvomaan paljoa suomalaisesta kulttuurista tai suomalaisista. Onko mahdol-

lista, että kynnys päästä nopeasti todettujen kulttuurikynnysten yli on pidempikestoinen ajanjakso, kuin vapaaehtoisilla muuttajilla? Vastaanottokeskuksessa majoittumisen myötä alkaa järjestelmällinen perehdytys suomalaisuuteen. Yleensä kulttuurishokkia käsitellessä koti-ikävä iskee juuri tässä vaiheessa. Onko takaisin kotiin juuri vapaaehtoisesti lähtevillä hakijoilla syynä koti-ikävä, siihen sidotut sosiaaliset kontaktit, vai liian raskas kynnysvaiheen kulttuurishokki? Yhtä oikeaa vastausta tuskin on, sillä motiivit kotiin paluulle ovat näin ollen myös hyvin henkilö- ja tapauskohtaisia. Sopeutumattomuus suomalaisiin elintapoihin voi olla yksi monista syistä kotiinpaluuseen. Myöhemmin teoksessa esitellyn esimerkin mukaan suomalainen ruokakulttuuri oli yksi närää aiheuttanut kulttuuritekijä Oulussa majoittuville turvapaikanhakijoille (Punkari 2015). Tornion keskuksen mukaan suurilta kulttuurishokeilta on kuitenkin vältytty (Kurth 2017). Myös kantaväestön julkisilla asenteilla voi olla merkitystä siihen, kuinka raskaana uusi kulttuuri koetaan. Jos ulkomaalainen henkilö nähdään yleisesti epämiellyttävänä osana yhteiskuntaa, asettaa se tämän henkilön ja kantaväestön suhteet mahdollisesti ”tulehdusallttiiksi.” Näin ulkomaalainen voi myös saada subjektiivisen yleiskuvan kantaväestön asenteista huonojen kokemustensa pohjalta. Tätä voivat kuvastaa esimerkiksi kohtaamiset ja mielipiteet Suomeen perustetuista katu-partioista. Aihe nousikin esille maahanmuuttoviraston asiakastyytyväisyyskyselyssä yhdeksi turvallisuuden tunteen kyseenalaistaneeksi tekijäksi avointen vastausten osiossa. (Maahanmuuttovirasto 2016, 2)

Hyväksymisvaihe on ehkä kriittisin kulttuurishokin vaihe, jonka aikana on tarkoitus päästä yli stressivaiheen haitallisista mielikuvista ja asenteista. Sen saavutettuaan henkilöllä on yleensä pienempi kynnys jatkaa yleistä sopeutumistaan uudessa yhteiskunnassa. Vastaanottokeskuksen harjoittaman kurssi- ja vapaa-ajantoiminnan tärkeys ja tavoitteet korostuvatkin tässä kehitysvaiheessa. Yhteiskunnallisen integroinnin keskeinen tavoite on saada asiakkaat totutettua sekä paikallisen jäävuoren näkyviin, että vedenalaiseen kulttuurin muodostaviin tekijöihin. Keskuksen tarjoama opetus toimii tässä suhteessa moniulotteisesti: formaalina eli muodollisena oppimisena, sekä informaalisena eli epämuodollisena oppimisena. Varsinaisilla oppitunneilla käydään läpi teoreettisia opintoja, kuten kielioppia, lainsäädäntöä ja käytöstapoja. Tämän lisäksi formaalin opetuksen ohessa keskuksen asiakkaat oppivat sopeutumaan kulttuuriin informaalisena oppimisena kautta, kuten tulemaan ajoissa oppitunneille ja oppituntien ulkopuolisen kommunikoinnin ja arjen käytänteiden myötä.

Sopeutumisvaiheen tavoitteet ovat verrattain universaaleja. Pyritään siihen, että shokin kokenut henkilö pystyy sopeutumaan ja tunnistamaan kohdemaassa sijaitsevat arvot, tavat ja niiden merkityksen. Tämän myötä hän pystyy reagoimaan ja sopeutumaan tarvittaessa omaa, henkilökohtaista käytöstään ympäristöön sopivaksi. Hyväksyminen ei kuitenkaan vaadi oman arvo- tai käyttäytymismallinsa korvaamista kantaväestön mukaiseksi, vaan löytämään näiden kahden välisen keskitien. Vaikkakin vastaanottokeskus pyrkii toiminnallaan auttamaan asiakkaita saavuttamaan tämän tilan, on työn erityislaadulla kuitenkin merkitystä shokkia käsitellessä. Kielteisen turvapaikkapäätöksen saavat asiakkaat eivät esimerkiksi saa pakolaisstatusta, joka oikeuttaisi heidät jäämään alueelle, vaan heidät sijoitetaan päätöksen jälkeen muualle. Osa palaa mahdollisesti kotimaahansa, jolloin hyväksymisvaihe keskuksen kulttuuriympäristöön ei enää vaikuta heidän arkeensa yhtä voimakkaasti. He, jotka eivät palaa kotiinsa, voivat olla pian uuden kulttuuriympäristön keskellä. Tilastollisesti tämä tarkoittaa n. 17 000 kielteisen turvapaikkapäätöksen Suomessa saanutta henkilöä viimeisen kahden vuoden aikana. Vastaavasti kriisin aikana noin 11 000 henkilöä on saanut myönteisen päätöksen (Maahanmuuttovirasto 2017). Heille hyväksymisvaihe tulee oleelliseksi osaksi elämää heidän siirtyessä paikallisen yhteiskunnan asukkaiksi. Tässä vaiheessa yhteiskunnallinen sopeutuminen testataan, kun muutto vastaanottokeskuksen palveluiden ja ohjaajien luota ”omilleen” tapahtuu. Integroivassa toiminnassa, kuten ystävä- ja harrastustoiminnassa mukana olo voi edelleen jatkua keskuksen jälkeenkin, mutta päävastuu arjesta siirtyy pakolaiselle itselleen. Vapaa-ajan toiminnalla ja kerhoilla voi siis olla jo hakuprosessin aikana etuja pakolaisten yhteiskuntaan sopeutumisessa, sillä se voi tarjota mielekäästä tekemistä, jota voi mahdollisesti jatkaa myös arjen keskellä turvapaikkaprosessin päätyttyä. Parhailleen tämä voi edesauttaa maahanmuuttajien ja pakolaisten verkostoitumista ja lieventää kulttuurishokkia.

Paluushokin vaikutusta turvapaikanhakijoihin on hankala arvioida, sillä paluushokki yleensä edellyttää hyväksymisvaiheen tuomaa sopeutumista uuteen ympäristöön. Mikäli turvapaikanhakija ei ehdi sisäistämään kohdemaan kulttuuriympäristöä alun perinkään, ei kotiin palatessa synny yhtä vahvaa kontrastia näiden välille. Yleensä paluushokki siis vaatii pitkäkestoisen altistumisen uudelle ympäristölle, jotta sisäistäminen ehtii tapahtua. Erityisesti turismista ja lomamatkoista viikon tai parin mittaisista

matkoista puhuttaessa altistuminen ei ole tarpeeksi pitkä, jotta matkustaja ehtisi kokea kaikki vaiheet, vaan kuherruskuukauden muodostama käsitys ympäristöstä voi jäädä ensisijaiseksi mielikuvaksi. Shokin läpikäyminen on edellä mainitusti henkilökohtainen kokemus, jonka vuoksi eri ihmiset kokevat sen eri vauhdilla ja voimakkuudella. Joitain keskiarvoja voidaan silti ilmaista antamaan suuntaa. Yleensä shokin vaiheiden kierrosta puhuttaessa ollaan tekemisissä viikkojen ja jopa kuukausien kanssa.

Kriisin mukanaan tuomat poikkeuksellisten käsittelyaikojen pituuden vuoksi onkin siis mahdollista, että jopa kielteisen päätöksen saaneet hakijat ehtivät oleskelunsa aikana kokea koko kierron läpi. Tämä voi kuitenkin tapahtua heidän itse sitä tiedostamatta. Silti keskuksen näkemyksen mukaan suurilta shokeilta asiakkaat ovat kuitenkin välttyneet (Kurth 2017). Tämä voisi antaa perustaa sille hypoteesille, että turvapaikanhakijoiden erityislaatuinen, ulkopuolisten olosuhteiden tuoma lähtökohta uuteen kulttuuriympäristöön saavuttaessa vaikuttaa heidän kokemuksiinsa. Siinä missä vapaaehtoisten kotiin palanneiden motiivien taustalla voi olla kulttuurien eroavaisuudet, on kohdemaan tuoma turvallisuus otettava kuitenkin kulttuurien eroja vertaillessa huomioon. Valtakunnallisella tasolla pitää myös muistaa aseellisten konfliktien ulkopuoliset vaikuttajat turvapaikkatilastoissa. Luonnonkatastrofeilla voi olla omanlaisensa vaikutus turvapaikanhakijan psykologiseen reflektointiin. Valtaosa Suomeen kriisin aikana tulleista turvapaikanhakijoista on kuitenkin Lähi-idän aseellisten konfliktien seurauksesta, joten opinnäytetyössä keskitytään pohtimaan tutkimaan tätä lähtökoh-  
taa.

Organisaatioiden välisen yhteistyön lisäksi Tornion vastaanottokeskus työskentelee myös Suomen Punaisen Ristin sisäisten vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa aktiivisesti (Kurth 2017). Vastaanottokeskuksella on ollut työtehtävissä keskuksen omia vapaaehtoisia, kuin myös tarpeen vaatiessa organisaation alueen muita vapaaehtoistyöntekijöitä. Kriisin iskiessä Suomeen heidän vapaaehtoisensa ovat olleet auttamassa mm. sänkyjen kasaamisessa ja muissa nopeaa reagointia vaatineissa avustavissa tehtävissä (Kurth 2017). Syksyn 2015 jälkeen he ovat työskennelleet laajalla akselilla toiminnan edistämiseksi. Toiminnan vakiintumisen myötä vapaaehtoistyöntekijät ovat auttaneet keskusta esimerkiksi järjestämällä lapsille ja muille asukkaille

säännöllistä kerhotoimintaa, sekä olleet järjestävänä tahona erilaisissa tapahtumissa (Kurth 2017). Kurth korostaa jokaisen vapaaehtoistoimijan arvokkuutta; heidän apunsa on hänen mukaansa ollut merkittävää. Vapaaehtoistoiminta on samalla Punaisen Ristin keskeinen toimintaperiaate, joka mahdollistaa yleisen toiminnan. Ilman vapaaehtoisten työpanosta Punainen risti ei hänen mukaansa voisi toimia (Kurth 2017). Yksi vapaaehtoistoiminnan muoto maahanmuuttajien parissa on myös Punaisen Ristin ystävätoiminta.

Ystävätoiminta pyrkii vähentämään yksinäisyyttä tarjoamalla mahdollisuuden tutustua uusiin ihmisiin ja luoda verkostoja ennalta tuntemattomien ihmisten välille. Toiminta ei kohdistu pelkästään maahanmuuttajien ja kantaväestön väliseen verkostoitumiseen, vaan ystävätoimintaa toteutetaan kaiken ikäisten ja taustaisten ihmisten kesken. Ystävätoiminnan peruseriaatteena on tarjota henkilökohtaista aikaa sitä kaipaavalle toiselle ihmiselle. Suomen punainen risti kouluttaa ystävätoimintaan perehdytyskurssin avulla. Vastaavasti vapaaehtoiseksi ryhtyvällä ystävällä on mahdollisuus saada ensikäden tietoa ja näkemyksiä muiden taustaan, kulttuuriin ja elämäkokemuksiin (Suomen Punainen Risti 2017). Näin Suomen Punainen Risti mahdollistaa kaksisuuntaisen monikulttuurisen oppimismahdollisuuden. Nuoria ja muita kouluikäisiä ystävät auttavat omalla panoksellaan esim. koulunkäynnissä, neuvoen esimerkiksi läksyjen teossa. Näiden lisäksi nuoret voivat keskustella ohjaajien tai ystävien kanssa nuoria askarruttavissa teemoissa, kuten seksuaalisuudessa ja muissa teinikään liittyvissä teemoissa. Kurthin mukaan ystävätoiminnasta kiinnostuneille olisi vielä kuitenkin kysyntää, sillä yksi vapaaehtoinen henkilö ei voi kovin useaa ystävää vastuulleen (Kurth 2017). Kustannuspoliittisesti Suomen Punaisen Ristin ystävätoimintaa tukee finanssiyhtiö LähiTapiola.

”Yleensäkin Punaisella Ristillä on se ajatus, että vapaaehtoinen on kuningas. Siihen toiminta perustuu.” (Kurth 2017)

Yhtenä keskuksen tärkeänä piirteenä Kurth huomauttaa työntekijöiden olevan hyvin avoimia parantaakseen toimintaansa (Kurth 2017).

”Toiminnan edetessä huomattiin omissa toimintatavoissa kehittämistä, joista huomattiin että ’hei, asiat voisi tehdä näin. Esimerkiksi sellainen tuli mieleen, että terveydenhoitajalla kannattaa olla jopa päivä akuuttiaika, mikä meillä oli aluksi vain kolme kertaa viikossa. Heti kun se otettiin käyt-

töön, niin se vähensi painetta. Tällaisten pienten ajanhyödyntämisen parannuksia tehtiin. Nämä muutokset ovat ehkä olleet toiminnan kannalta isoja, että on ollut merkittävää kehitystä toiminnassa, mutta ei mitään isoja muutoksia (Kurth 2017).”

Vastaavan kansalaistoiminnan roolin merkitys näkyi vahvasti myös sisäministeriön tutkimuksessa, josta kerrottiin teoksessa aiemmin kotouttamistoiminnan kappaleessa. Vastaajien kehittämistä ideoista yksi eniten äänestetyimmistä oli mentorointijärjestelmä. Tämän mentorointijärjestelmän keskeinen ajatus oli luoda verkosto, jossa kantaväestön edustajat neuvoisivat ja tukisivat turvapaikanhakijoita suomalaiseen yhteiskuntaan sopeutumisessa (Sisäministeriö 2017, 53). Järjestelmää ylläpitäväksi ja kehittäväksi organisaatioksi ehdotettiin myös Suomen Punaista Ristiä, koska heillä on paljon kokemusta vastaavan kansalaistoiminnan hallinnoimisesta (Sisäministeriö 2017, 53). Vastaajien mukaan tämä sopeuttamistoiminta auttaisi maahan tulleita luomaan helpommin sosiaalisia verkostoja kantaväestön kanssa. Näin saataisiin vastaajien mukaan kohdennettua toimintaan mukaan erityisesti syrjäytymisvaarassa olevia turvapaikanhakijoita. Mentorointi-idea perustuisi ennen kaikkea vapaaehtoistoimintaan. Huolenaiheeksi tutkimukseen vastaajien kesken heräsi kuitenkin epäily siitä, löytyisikö sopeuttamiseen halukkaita suomalaisia tarpeeksi. Vapaaehtoisuudesta huolimatta tutkimuksessa painotettiin vapaaehtoisiksi pyrkivien mentoreiden taustojen tarkistamista laadun takaamiseksi. Tämän toimintamuodon resurssiriippuvaisuus oli myös yksi tärkeä kysymys. Täyttä vapaaehtoismaailia kannatettiin, mutta verotuloilla resurssien ylläpitoa vastaajat eivät kannattaneet. Mentorointitoiminnasta saatiin aikaiseksi myös keskustelua vertaistuen tärkeydestä, joka näkyisi hakuprosessin jo läpikäyneiden pakolaisten osallisuutena muiden tukemisessa, esimerkiksi tulkkauksena virastoissa tai kielen opiskelussa. Tämän toimintamallin kanssa samaa mieltä oli 48 prosenttia vastaajista, kun taas osittain samaa mieltä oli 30 prosenttia. Täysin eri mieltä idean kanssa oli 4 prosenttia. (Sisäministeriö 2017, 54-54)

### 3 MEDIAN VAIKUTUS KRIISIN KESKELLÄ

Medialla on omalta osaltaan keskeinen vaikutus siihen, kuinka ihmiset saavat tietoa kansainvälisistä ja paikallisista tapahtumista. Median kiinnostus turvapaikanhakijoita kohtaan on näkynyt myös Kurthin mukaan Tornion vastaanottokeskuksessa (Kurth 2017). Sisäministeriön kansalaismielipiteestä käy ilmi, kuinka tärkeänä suomalaiset pitävät asiallista tiedonsaantia pakolaiskriisistä. (Sisäministeriö 2017, 58)

#### 3.1 Media Suomen pakolaiskriisissä

Myös Suomessa pakolaiskriisi sai paljon huomiota kansallisessa mediassa. Syksyn 2015 mittaan Torniossa järjestettiin useita mielenosoituksia niin maahanmuuton puolesta kuin myös vastaan (Santaharju 2015). Nämä mielenosoitukset saivat myös paljon huomiota kansallisessa mediassa syksyn aikana. Tornion vastaanottokeskuksen alku oli vandalismin varjostama, kun keskuksen pihaan nostettiin hakaristilippu (Heikinmatti 2015). Kriisin alkuaajan tapahtumien lisäksi media on omalta osaltaan huolehtinut ihmisten asenteiden ja odotuksien tilastoinnista. Tämä on toteutettu mm. gallupeilla ja mielipidekyselyillä. Media on omalla työpanoksellaan toiminut välikätenä kansalaisten mielipiteen muodostamisessa. Kuten tässäkin tapahtumasarjassa, suomalaiset uutiskanavat ynnä Yleisradio ovat tärkeässä asemassa ensimmäisten tietojen jakamisessa. Suomalaisilla on kansainvälisellä tasolla vertailtuna hyvä luottamus kansalliseen mediaan sekä sananvapauteen – kaksi kriittistä tekijää mediassa, joiden taso vaihtelee paljon eri valtioissa. Suomessa etuna voidaan pitää myös sitä, meillä kansana tiedon autenttisesta toimituksesta vastaa Yleisradio Oy. Yleisradiosta tärkeän tekee se, että se on poliittisesti sitoutumaton, valtion omistama viestintäyhtiö. Tämä varmistaa omalta osaltaan sen, että kansalaisille jaettavaa tietoa ei ole kirjoitettu minkään puolueen tai aatteen kannalta eriarvoisesta näkökulmasta. Tämän myötä kansalaisilla on mahdollisuus saada puolueetonta, kantaa ottamatonta informaatiota aiheesta. Yleisesti suurimmat suomalaiset mediakanavat noudattavat samaa periaatetta, mutta Yleisradio on ainoa valtion omistama mediayhtiö.

Kriisin rantautuessa Suomeen syksyllä 2015, Yleisradio kertoi sisäministeriön kasanneen tapaamisen muodostaakseen erityisen työryhmän pohtimaan sitä, miten turvapaikanhakijat tulisi median osalta kohdata Suomessa. Tapaamiseen osallistui ministeriön lisäksi Yleisradio, Radio Helsinki, sekä yksityinen tuotantoyhtiö Gimme Ya Wallet. Tämän lisäksi tapahtumaan kutsuttiin mm. Suomen Punaisen Ristin sekä erillisiä turvapaikanhakijoiden parissa työskentelevien ryhmien edustajia. Tapahtuman tarve tuli ministeriön viestintäjohtaja Mäkisen mukaan turvapaikanhakijoiden suuresta määrästä (Aro 2015). Tapaaminen pidettiin syyskuussa, jolloin Suomeen saapuva ihmisten tulva oli suurimmillaan. Median edustajien kanssa hän halusi pyrkiä ylläpitämään suomalaisten turvallisuuden tunnetta ja kriisin tuomia muutoksia. Kansliapäällikkö Nergin mukaan tarpeeseen liittyi vahvasti myös pelko suomalaisen yhteiskunnan kestävydestä, sekä erityisesti vihapuheen lieventämiseksi (Aro 2015). Yleisradion saamien tietojen mukaan ministeriö järjesti tapaamisen verrattain lyhyellä varoitusajalla. (Aro 2015)

Media pitää myös yllä kansalaisten keskustelua tuottamalla tietopohjaa sen tueksi. Kriisin muuttuessa, uutta tietoa saataessa yleisön on mahdollista päivittää omat näkemyksensä tuoreimpaan tietopohjaan. Medialla on myös oma eettinen ohjeistuksensa, joka edesauttaa tiedon neutraaliutta.

Suomalaiset ja turvapaikanhakijat ovat olleet aktiivisia kansalaistoiminnan suhteen kriisin aikana. Erityisesti mielenosoituksissa on ollut runsaasti lehdistöä paikalla dokumentoimassa kansan aktiivisuutta. Syyskuussa 2015 Tornio pääsi kansallisen median valokeilaan, kun silloista turvapaikkapolitiikkaa vastustavat kansalaiset järjestivät suurmielenosoituksen valtakunnan rajalla Tornion keskustassa (Heikinmatti 2015). Yleisradion tietojen mukaan mielenosoituksessa oli mukana noin 200 henkeä (Heikinmatti 2015). Kiivasta keskustelua aiheutti erityisesti maahanmuuttajien mielenilmaus Oulussa lokakuussa 2015. Yleisradion mukaan Ouluun majoitetut turvapaikanhakijat protestoivat elinolojaan sekä heille tarjottua ruokaa vastaan (Punkari 2015). Myös tapahtuma itsessään keräsi paljon kiinnostusta hätämajoitustilojen ympärillä. Median yleisö puolestaan voi ottaa kantaa mielipiteillään, joka on näkynyt vahvasti erityisesti sosiaalisessa mediassa kriisin aikana.



Pakolaiskriisistä keskustellessa on mahdollista ajautua pohtimaan tilannetta ja sitä koskettavia osapuolia toisettumisen kautta. Prosessina toisettuminen tarkoittaa tiettyjen ihmisryhmien määrittelemistä keskinäisten eroavaisuuksien perusteella (Löytty 2005, 162). Se on toimittaja Abu-Hannan mukaan myös keino ajatella itseään tietyllä tapaa käyttäen ulkomaalaisia eräänlaisena heijastuspintana omalle kulttuurille ja persoonalleen, Löytty sanoo. (Löytty 2005, 161). Tämä pohjautuu hyvin pitkälle valtakulttuurin ja toisen kulttuurin eriävyyksien vertailuun. Maahanmuuttajia ja pakolaisia käsitellessä Löytty mainitsee käytännön esimerkkinä maahanmuuttajien sulkemisen pois heitä koskevasta julkisuudesta. Tutkimusympäristöstä puhuttaessa toiseuden käsite auttaa luonnostelevaan kahden vastakohtien suhdetta keskenään. Näitä vastakohtia ovat Löytyn mukaan tuttu – vieras sekä normi – poikkeus. Asetetaan oletukset vastakkain vertailukohtien luomiseksi. Tällä voidaan myös asettaa vertailukohtien välille kuvaileva valtasuhde, hän sanoo.

”Esimerkiksi maahanmuuttajista puhuttaessa korostuu usein se, miten maahanmuuttajat poikkeavat maan kansaväestöstä. Eroavaisuudet tutun ja vieraan välillä eivät kuitenkaan määrity neutraalisti tai tasa-arvoisesti, vaan maahanmuuttajasta tai hänen kulttuuristaan tehdään vertauskohtaansa vähempiarvoinen, toinen.” (Löytty 2005, 162).

Esitellessä vieraan kulttuurin tapoja, kulttuuria ja normeja kiinnittyy huomio herkästi siihen, kuinka kyseiset aspektit eroavat oletusarvoista suomalaisen silmin. Esitellään niitä tapoja, joita ei mielletä suomalaisiksi. Näin saadaan luotua kontrastia esiteltävien vertailukohtien välille. Tästä esimerkkinä Suomen pakolaiskriisistä voidaan pitää esimerkkinä uutisartikkeleita, joissa esitellään turvapaikanhakijoiden kulttuurin tapoja ja normeja suomalaisille. Nämä käytänteet ja tavat voivat olla suomalaiselle median kuluttajalle ”vierasta” verraten sitä ”normaaliin” kantaväestön kulttuuriin. Löytyn mukaan toiseutta muodostavat erot aktivoivat tyypillisesti myös toisen joukon muita eroja, jotka rinnastuvat voimassaoleviin stereotyyppioihin (Löytty 2005, 162). Koska kyseessä on monesti juuri stereotyyppisen ajattelun luoma yhteys eroavaisuuden herättämien piirteiden välillä, ei se välttämättä ole paikkaansa pitävä. Löytty havainnollistaa toisettumisen teoriaansa seuraavasti: Kun henkilöstä on löytänyt ensimmäisen eron, esimerkiksi tummaihoisuuden, on hyvin yleistä, että tämä aspekti rinnastetaan saman tien toiseen käsitykseen esimerkiksi tummaihoisten ihmisten laiskuudesta (Löytty 2005, 162). Esimerkiksi joustava työskentelymetodi voi suomalaiselle tuntua tehotomalta ja ala-arvoisemmalta työskentelymetodilta, jos siihen ei perehdy tarkemmin.

Suomalaisilla on pitkään ollut ja kehittynyt oma ideansa tehokkaasta työntekijästä. Suomalainen työkulttuuri arvostaa perinteisesti täsmällisyyttä ja tehokkuutta. Joustavissa työkulttuureissa aikataulujen täsmällisyys ja tehokkuus eivät välttämättä olekaan keskeisimpiä työntöön kriteereitä. Suomalaisille ja saksalaisille tämä voi olla huonon työntekijän piirre, kun taas Välimerellä ja Lähi-idässä tämä on normi. Yksi ulkoinen attribuutti voi johtaa toiseen mielikuvaan, joka saattaa kuitenkin olla perusteeton. Tämä toisettaminen voi eriarvoistaa myös muita, kuin maantieteellisiä tai kulttuuripohjaisia ryhmiä, mutta tämän teoksen kannalta tärkein joukko ovat maahanmuuttajat ja erityisesti turvapaikanhakijat. Toiseus saadaan helposti kuulostamaan negatiiviselta ennakoasenteelta, joka rinnastetaan monesti stereotyyppioihin ja eriarvoisuuteen (Löytty 2005, 163). Löytyn mukaan se on käsitteenä kuitenkin kallisarvoinen, sillä se mahdollistaa roolien ja asenteiden analysoinnin (Löytty, 2005, 163). Nämä voivat olla esimerkiksi kantasuomalaisten näkemyksistä maahanmuuttajia kohtaan. Löytyn mukaan sosiaalisessa kanssakäymisessä toiseus näkyy osapuolten etukäteen omaksuttuina tietoina ja luuloina toisistaan. Kohtaamisessa eivät siis ole läsnä vain kaksi yksilöä, vaan myös heidän keskinäiset oletuksensa. Esimerkiksi Tornion Kivirannalla vastaantulevan henkilön tunnistaa oletusarvoiseksi turvapaikanhakijaksi, koska tunnistamiseensa tarvitaan jonkin asteista ennakkotietoutta, esimerkiksi puhekielestä tai ihonväristään. Löytty kutsuu näitä ennako-olettamuksia suodattimiksi, joiden läpi uusi ihminen nähdään. Hänen mukaansa ihonväri ja muut kulttuuripohjaiset tunnusmerkit kantavat niin vahvoja merkityksiä, ettei ihonvärin tunnistaminen voi koskaan olla täysin neutraali havainto (Löytty 2005, 167-168). Nämä ovat kuitenkin ensikädessä oletuksia, joiden pohjalta varmaa tietoa henkilön alkupeiristä tai vaikkapa kansallisuudesta on hankalaa tunnistaa. Tärkeää onkin vastaavissa sosiaalisissa kohtaamisissa tunnistaa, kuinka paljon henkilöstä on turvallista olettaa ulkoisen olemuksen perusteella. Liiallinen ennako-oletuksiin turvautuminen voi olla kanssakäymisen kannalta haitallista, mikäli osapuolet eivät anna mahdollisuutta esitellä omia näkemyksiään. Löytyn esittelemä kaksinapainen ”Me ja muut” -asetelma saattaa pahimmassa tapauksessa vahvistaa jyrkän vastakkainasetteluperiaatteen luomaa maailmankuvaa. Näin voidaan kategorisoida toinen ryhmä liian nopeasti.

”Toiseuttamisen paikalleen jähmettävä ja moninaisuutta yksinkertaistava luonne näkyy selvästi silloin, kun Suomessa puhutaan maahanmuuttajista ja pakolaisista. Siitä huolimatta, että kyse on hyvin heterogeenisestä ryhmästä, maahanmuuttajaksi määrittäminen häivyttää kuitenkin helposti

yksilöllisyyden ja erot, ja kategoriaan varastoituva tieto saa kaikki maahanmuuttajat näyttämään samankaltaisilta, kasvottomilta” (Huttunen 2004, 138).

Median roolia pakolaiskriisissä käsitellessä sisäministeriön tutkimus paljastaa, että kansalaisten mielestä turvapaikkaprosessia voitaisiin edistää tehostamalla viranomaisten tiedotusta kriisistä (Sisäministeriö 2017, 58). Viranomaisten tiedottamista haluttiin myös yksinkertaistaa. Heidän tiedonantoon pyydettiin vastauksissa antamaan kansalle suoraan heiltä itseltään, eikä ulkopuolisten mediatuottajien kautta. Myös maahanmuuttoviraston ja sisäministeriön sosiaalisen median aktiivisuudesta annettiin palautetta, jossa sitä pyydettiin tehostamaan. Virastojen verkkosivuille tiedon lisäämistä pidettiin tehottomana, koska kyselyyn osallistuneiden vastaajien mukaan tieto verkkosivuilla oli usein hankalaa löytää, eikä se tavoita tarpeeksi laajaa yleisöä, kuten sosiaalinen media. Perusteluina tiedonsaannin yksinkertaistamiseen pidettiin vastaajien keskuudessa ulkopuolisten medioiden mahdollisuutta käsitellä ja muokata saamaansa informaatiota myyntikeskeiseksi (Sisäministeriö 2017, 58). Tämän koettiin olevan ristiriidassa ammattimaisen ja selkeän tiedotuksen kanssa. Tällaisen suoraan saatavan tiedon koettiin vähentävän niin tapahtumista johtuvaa spekulointia, klikkiotsikoilta säästymistä, kuin myös nostavan luottamusta tiedonvälitykseen. Informaation hankinnassa ja käsittelyssä korostettiin myös kansalaisten omaa vastuuta. Tämän parannusehdotuksen kanssa täysin samaa mieltä oli hieman yli puolet vastaajista, 54 prosenttia. Osittain samaa mieltä vastaavasti oli 25 prosenttia (Sisäministeriö 2017, 58). Kohtalaista kannatusta median käyttöön sai myös erillinen toimintaidea, jossa iltapäivälehtiä kehoitettiin tekemään tietopohjaan perustuvia liitteitä, joiden aiheena olisi pakolaiskriisin nykytila, ja sen kehittyminen. Pakolaisteemaan sisältyviä teemalehtiä kannatettiin siksi, että ne tavoittaisivat ihmiset paremmin lukijamääriensä pohjalta. Teemaliitteiden puolella oli hieman yli puolet vastaajista, joista täysin samaa mieltä idean kanssa oli 28 prosenttia. Tämä ehdotus sai osakseen myös paljon kritiikkiä ja huomioita siitä, kuinka iltapäivälehdet kirjoittaisivat aiheesta. Palautekommenteissa kyseenalaistettiin kansalaisten nykyinen luottamuksen tila iltapäivälehtiin ja pakolaiskriisiin. Tämän lisäksi annettiin palautetta siitä, kuinka iltapäivälehtien pitäisi uutisoida kriisistä useasta näkökulmasta. Kommenteissa vastaajat halusivatkin näkyvyyttä idean pohjalta niin turvapaikkatilanteen ongelmista, kuin myös onnistumisista (Sisäministeriö 2017, 58).

### 3.2.1 – Sosiaalinen media suomalaisen pakolaiskeskustelun alustana

Yhdeksi nykyajan kansalaiskeskustelun aktiiviseksi ylläpitäjäksi voidaan lukea mukaan myös sosiaalinen media. Monet perinteiset mediat ja alan yritykset ovat viimeisen vuosikymmenen aikana laajentaneet palveluitaan uusille alustoille (eng. platform), kuten internetin sosiaalisen median palveluihin. Nykyään sosiaalisen median palveluita hyödyntävät päivittäin lähes kaikki suurimmat uutistoimistot ja mediatilat. Kyseisen alustan palveluissa ne jakavat tuottamiaan ajankohtaisia uutisia sekä artikkeleita palveluiden muille käyttäjille. Yleisradion vuonna 2015 teettämän kyselyn mukaan Facebook oli suomalaisten käytetyin sosiaalinen media ja toiseksi käytetyin oli mobiiliviestipalvelu WhatsApp. Yli tuhannen kysyjän otannasta kuitenkin 34 prosenttia sanoi, ettei käytä mitään sosiaalisen median palvelua. Tutkimuksen mukaan alakäiset ja nuoret aikuiset käyttävät Facebookin palveluita enemmän, kuin esimerkiksi yli 50-vuotiaat tutkimukseen osallistuneet henkilöt. (Mättö 2015). Sosiaaliset mediat antavat palveluiden käyttäjille mahdollisuuden keskustella muiden käyttäjien kanssa reaaliajassa. Koska Facebook on aiemmin mainitun tutkimuksen mukaisesti suosituin suomalaisten käyttämä palvelu, käytetään sitä tässä opinnäytetyössä myös esimerkialustana. (Mättö 2015)

Facebook ilmoittaa käyttöehdoissaan hyväksyvänsä vapaan keskustelun kiinnostavista yleisistä aiheista ja henkilöistä, mutta poistaa tahallisesti halventavan tai häpäisevän sisällön (Facebook 2017). Palvelun ylläpito lupaa myös poistaa julkaisut, joissa uskottavasti uhataan aiheuttaa fyysistä vahinkoa ihmiselle. Tämä vapaa keskustelun raja voi kuitenkin ylittyä sosiaalisessa mediassa. Yleisradion mukaan poliisi perusti keväällä 2017 vihapuhetutkintaryhmän, jonka tarkoituksena on estää ja hillitä sosiaalisessa mediassa ja muualla internetin foorumeilla käytävää vihapuheeksi luokiteltavaa kommentointia (Kallunki 2017). Vihapuhe on Suomen poliisin mukaan määritelty Euroopan neuvoston ministerikomiteassa seuraavasti:

Vihapuhetta ovat kaikki ilmaisumuodot, jotka levittävät, lietsovat, edistävät tai oikeuttavat etnistä vihaa, ulkomaalaisvastaisuutta, antisemitismia tai muuta vihaa, joka pohjaa suvaitsemattomuuteen. Tämä koskee niin aggressiivista suvaitsemattontaa kansalaismielisyttä kuin vähemmistöjen, siirtolaisten, ja siirtolaistaustaisten ihmisten syrjintää ja vihamielisyttä heitä kohtaan (Suomen Poliisi).

Vihaa ja suvaitsemattomuutta edistävää voi ilmetä sosiaalisessa mediassa myös monissa muodoissa. Poliisin verkkosivujen mukaan heidän tietoonsa tulleiden viharikosten määrä lähti merkittävään nousuun vuonna 2015. Ylen mukaan elokuussa 2017 tapahtuneen terrorismina tutkitun Turun puukotustapauksen jälkeen poliisin vihapuhetyöryhmällä on tullut ilmoituksia vihapuheesta, joista muutama tapaus päätyi poliisin tutkittavaksi (Kallunki 2017).

Internetissä kytevä julkinen vihapuhe voi myös vaikuttaa turvapaikanhakijan turvallisuuden tunteeseen. Rasismissa ja vihapuheessa on usein taustalla tietämättömyys, yleistäminen ja ennakkoluulot, joilla vihapuheen argumentteja pyritään perustelemaan. Tässä palataan jälleen aiemmin käsiteltyyn toisettamiseen, jossa ihmiset lokeroidaan ”meihin ja muihin” (Löytty 2005, 162). Tällöin henkilö voi joutua vihapuheen kohteeksi taustansa takia, vaikka hänellä itsellään ei olisi mitään yhteyttä tapahtumiin tai syytöksiin. Tämä voi pahimmassa tapauksessa kasvattaa kuilua kantaväestön ja turvapaikanhakijoiden välille, ja aiheuttaa jatkossa ongelmia ihmisten ja lain välillä.

Aggressiivinen kansalaiskeskustelu sosiaalisessa mediassa vaikuttaa haitallisesti myös kantaväestön itsensä sisällä, kertoo sisämisteriön kansalaiskysely (Sisäministeriö 2017, 70). Internetissä toteutetun kyselyn, sekä viiden eri kaupungin kansalaisfoorumin pohjalta laadittu kyselyn perusteella selvisi osallistuneiden suomalaisten suurimpia huolia liittyen turvapaikkapolitiikkaan ja turvapaikanhakijoihin. Yksittäisen suurimpana huomiona johtopäätöksissä on yhteiskunnan polarisoituminen johtuen turvapaikkatilanteesta (Sisäministeriö 2017, 70). Kyselyyn vastanneita huolestutti kannasta riippumatta riski tulla lokeroiduksi jompaankumpaan ideologiseen ääripäähän, jos esitti tilanteesta mielipiteensä. Näin ollen mahdollisuus tietopohjaiseen, älykkääseen turvapaikkakeskusteluun koettiin yleisesti heikoksi.

”Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että suomalaiset ovat hyvin huolestuneita, koska julkisen keskustelun valossa on olemassa vain kaksi äärimielipidettä - olet joko suvakki tai rasisti” (Sisäministeriö 2017).

Keskustelua foorumeilla siis käydään, mutta sitä ei pidetä laadultaan asiallisena. Sisäministeriön sähköiseen kyselyyn vastasi raportin mukaan viikon sisään yli tuhat vastaajaa (Sisäministeriö 2017). Tästä voidaan päätellä, että vaikka pakolaiskriisin tulvahuipusta on jo kaksi vuotta, ovat aihe ja sitä koskevat ihmiset edelleen suoma-

laisille tärkeitä. Faktapohjaisen informaation saanti ja maahanmuuttoviraston asiantuntijoiden saatavuus keskustelun aikana koettiin tärkeäksi kansalaisfoorumeilla. Yhteenvedosta käy myös ilmi, että kärjistyneistä poliittisista näkemyksistä huolimatta avoimen keskustelun mahdollisuutta arvostettiin vastaajien keskuudessa. Valtaosa kommenteista koettiin myös asiallisen ymmärtäväisinä. Ihmisten asenteita kuvataan johtopäätöskappaleessa seuraavasti:

”Valtaosan tähän tutkimukseen osallistuneista suomalaisista voidaan tulkita olevan niin sanottuja tolkun kansalaisia. He vaikuttavat suhtautuvan turvapaikkakäytökseen avoimesti, mutta asiallisen kriittisesti. Turvapaikkakäytökseen kompleksisuus ja sen kietoutuminen laajempaan kansainväliseen kehitykseen sekä myös monialaisesti kansallisiin yhteiskunnallisiin ilmiöihin ymmärretään ja sitä puntaroidaan. Myös toisten, eri mieltä olevien näkemyksiä pyritään kuuntelemaan, eikä suoraan hylkäämään; kyetään ikään kuin astumaan toisen saappaisiin.” (Sisäministeriö 2017, 70-71)

### 3.3 Tornion vastaanottokeskuksen apulaisjohtajan mielipiteitä mediasta

Tornion vastaanottokeskuksen apulaisjohtaja Kurth kokee median suhtautumisen keskuksen toimintaan olleen myönteistä (Kurth 2017). Keskuksen aloittaessa toimintansa 2015 median edustajat olivat hänen mukaansa hyvin kiinnostuneita keskuksen toiminnasta. Heidän mielenkiintonsa kohdistui tämän lisäksi yhtä lailla järjestelykeskukseen, joka oli maahan saapuvien turvapaikanhakijoiden ensimmäinen virasto. Kurthin mukaan keskus sai yhteydenottoja eri medioilta toiminnan alussa päivittäin. Uutisointi on hänen mielestään kuitenkin ollut positiivista. Myös yhteistyö median edustajien kanssa on ollut keskuksen toimintakauden aikana hyvää ja uutisointi asiallista (Kurth 2017).

## 4 KAKSI VUOTTA MYÖHEMMIN

Kesäkuussa 2017 vastaanottokeskus lakkautettiin ja toiminta päättyi tarpeen vähentymisen myötä. Tässä luvussa käsitellään sitä, mitä keskuksen lakkautuminen tarkoitti asiakkaille, sekä tarkastellaan kahden vuoden aikana saavutettuja palveluita. Lopuksi analysoidaan maahanmuuttoviraston teettämän valtakunnallisen asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia. Tässä opinnäytetyössä Tornion tyytyväisyyskyselyn tuloksia ei ole saatu vertailtavaksi, joten keskitytään valtakunnalliseen kyselyaineistoon.

#### 4.1 KESKUKSEN TAVOITTEET

Keskuksen toiminnan tullessa päätökseen on sen reflektointi mahdollista. Keskuksen apulaisjohtaja Kurth näkemys on, että arkityön aiemmin esiteltyt perustoiminnot, kuten majoitus- ja asiakaspalvelut ovat saavutettu onnistuneesti keskuksessa. (Kurth 2017) Vapaa-ajan toimintaa keskus on joutunut kesän lähestymisen myötä vähentämään, sillä uutta toimintaa ei ole kannattavaa enää aloittaa. Vakiintunut perustoiminta, kuten majoitus- ja sosiaalipalvelut kuitenkin jatkuivat keskuksen lakkautukseen asti, sillä niille oli tarvetta. Kurthin mielestä keskuksen toiminta oli laadukasta heti toiminnan aloituksesta asti (Kurth 2017). Toiminnan laatua keskus oli silti pyrkinyt parantamaan kriisin edetessä. Jälkeenpäin hän toteaa, ettei kaikkia asiakkaita ollut kiireestä johtuen mahdollista kohdata niin hyvin, kuin oli tavoitteena (Kurth 2017). Tämä näkyi esimerkiksi terveydenhuollon ruuhkautumisena. Ihmismäärien aiheuttama ruuhkaa ei kuitenkaan hänen mukaansa olisi voitu ratkaista millään muulla tavalla kyseisessä tilanteessa. 32 500 :n ihmisen saapuessa Suomeen niin tiheällä aikavälillä oli toiminnan oltava nopeasti valmiudessa. Kriisin mukana tuomiin olosuhteisiin nähden apulaisjohtaja Kurth on hyvin tyytyväinen työntekijöidensä tuomaan työpanokseen ja paineensietokykyyn. (Kurth 2017)

”Työntekijät venyivät aivan uskomattomiin mittoihin. Jokainen myös teki sitä niin sydämellä, että en näe, että siinä olisi voinut tehdä mitään toisin, koska toimittiin niin poikkeusolosuhteissa. Kuitenkin mielestäni täällä on niin hyvä henkilökunta, että täällä on toimittu kehitys mielessä. Jos on katsottu, että jossain toimintatavassa on ollut parannettavaa, niin se on tuotu esille. Se on minun mielestä ollut tämän työyhteisön rikkaus.” (Kurth 2017).

#### 4.2 ASIAKKAIDEN TULEVAISUUS JA NÄKEMYKSET

Keskuksen lakkauttaminen tarpeen vähentyessä vaikuttaa keskeisesti myös siellä asuvien asiakkaiden elämään. Heidän tulevaisuuden sijoituspaikkansa määrittää maahanmuuttovirasto (Kurth 2017). Tämän vuoksi vastaanottokeskus ei ole voinut vahvistaa asiakkaille heidän jatkosuunnitelmiaan etukäteen. Kurthin mukaan tämä on

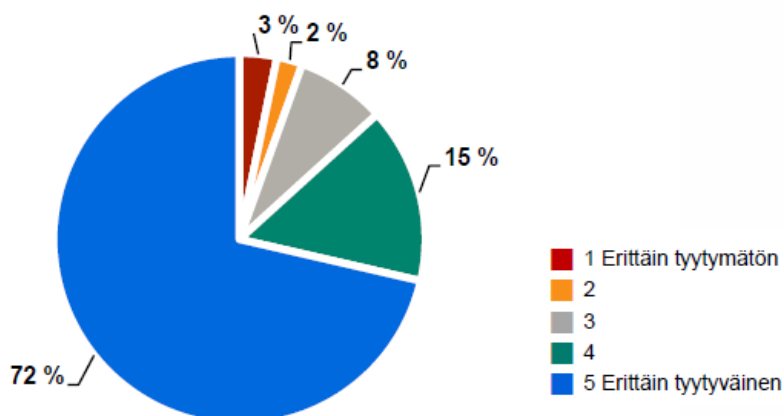
näkynyt asiakkaissa epävarmuutena ja huolestuneisuutena (Kurth 2017). Hänen mukaansa moni keskuksen asiakas on ollut tyytyväinen ollessaan keskuksessa. Työntekijät ovat myös saaneet paljon kiitosta asiakkailtaan. Moni vastaanottokeskuksen asiakas ei myöskään haluaisi lähteä keskuksen lisäksi Tornioista. Kaupungista tykätään hänen mukaansa asiakkaiden keskuudessa paljon. Ennen kuin maahanmuuttovirasto ilmoittaa heille heidän tulevaisuudestaan, joutuvat he elämään epätietoisuudessa. Kurthin mielestä on täysin ymmärrettävää, jos epätietoisuus ahdistaa asiakkaita. Hän muistuttaa, että vastaavat tilanteet aiheuttavat usein epävarmuutta itsellekin muuttotilanteessa olevalle henkilölle. Asiakkaiden epävarmuuden suhteesta toiminnan onnistumiseen hän allekirjoittaa. Hänen mielestään se on positiivista, jos heidän asiakkaansa eivät ajattele pois lähtöään sellaisena. (Kurth 2017)

#### 4.3 ASIAKASPALAUTE JA TYYTYVÄISYYSKYSELY

Maahanmuuttovirasto kirjaa ylös asiakkailtaan saamaa palautetta. Tähän palautteeseen kuuluvat myös viraston julkaisemat yhteenvetotilastot (Maahanmuuttovirasto 2016). Tilastoilla mitataan turvapaikanhakijoiden valtakunnallista tyytyväisyyttä vastaanottokeskusten toimintaan, käytökseen ja yleiseen järjestykseen liittyen (Maahanmuuttovirasto 2016, 1-6). Aikuisille suunnattu valtakunnallinen kysely julkaistiin lokakuussa 2016, joka on viimeisin julkaistu yhteenveto virastolta (Maahanmuuttovirasto 2016). Kysely keskittyy erilaisiin keskuksen toiminnan osapuoliin, joiden pohjalta keskusten toimintaa voidaan tarkastella ja kehittää. Numeraalisen arvosteluasteikon lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus antaa avoimia vastauksia arvosteluidensa tukemiseksi. Maahanmuuttovirasto huomauttaakin keskeisten tulosten yhteydessä, että osa kyselyyn vastanneista keskuksista on päässyt aloittamaan toimintansa kyselyn aikana. (Maahanmuuttovirasto 2016, 1)



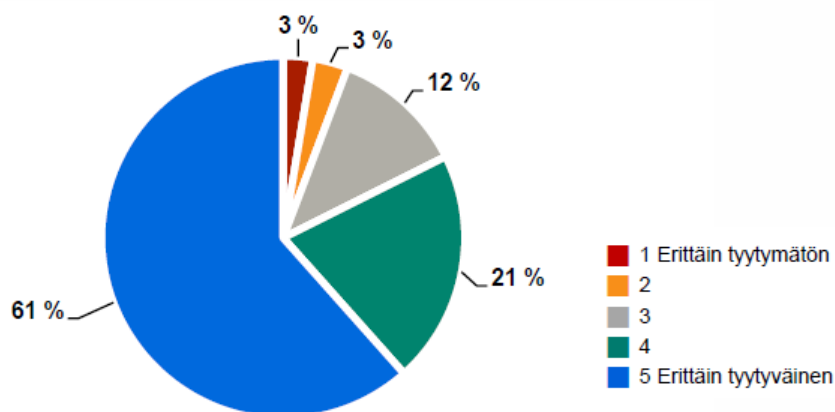
### 1. Minä tunnen oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa (N=2494)



Asiakastyytyväisyyskysely, kuva 1

Ensimmäisenä kohteena valtakunnallisen kyselyn yhteenvedossa oli turvapaikanhakijoiden turvallisuuden tunne keskuksissa. Turvallisuus on yleisesti ollut suomalaisille yksi keskeisimpiä suomalaisuuden arvoja (Helkama 2015). Myös 72% maahanmuuttoviraston kyselyyn vastanneista turvapaikanhakijoista koki olonsa ”erittäin turvalliseksi” vastaanottokeskuksessa. Vastaavasti 3% vastanneista oli erittäin tyytymättömiä turvallisuudesta kysyttäessä (Maahanmuuttovirasto 2016, 2). Erittäin tärkeäksi tämän toiminnan muodostaa se, että kyseessä on kansainvälistä suojelua hakevien, mahdollisesti hyvin epävakaina turvallisuusoloista Suomeen tulleiden vastaajien näkemys. Vaikka olo koetaan pääsääntöisesti keskuksissa turvalliseksi, keskuksen ulkopuolella osa vastanneista oli kyselyn mukaan kokenut turvattomuutta. Tämä tilastollinen poikkeama ei kuitenkaan ole pääsääntöisesti keskuksen toimivallan alaista aluetta, jonka vuoksi henkilökunnan voi olla vaikeaa ennaltaehkäistä sitä.

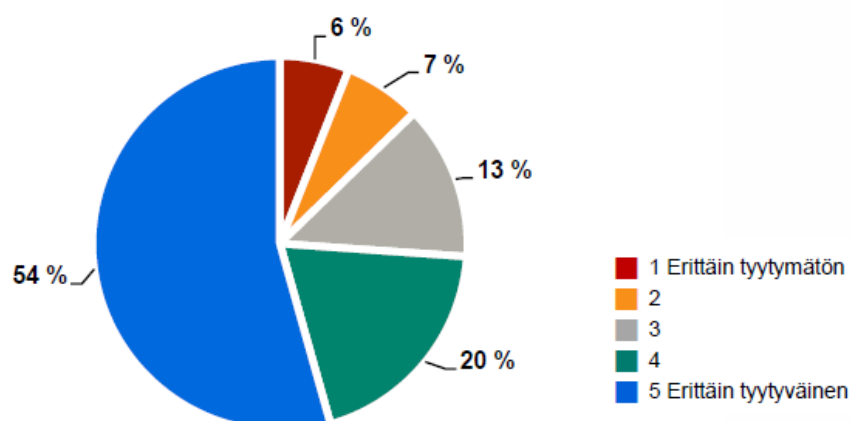
## 2. Työntekijät kohtelevat minua hyvin (N=2510)



Asiakastyytyväisyyskysely, kuva 2

Toinen kyselyn teema oli asiakkaiden kohtelu vastaanottokeskuksen työntekijöiden toimesta. Tämä kyselyn osa-alue on täysin keskuksen sisäistä toimintaa, joka vaikuttaa vahvasti asiakkaiden hyvinvointiin ja viihtyvyyteen. Valtakunnallisella tasolla 61% vastanneista oli erittäin tyytyväisiä työntekijöiden kohteluun ja 21% vastanneista antoi heille seuraavaksi parhaan arvosanan. Kolme prosenttia koki kohtelun erittäin tyytymättömäksi (Maahanmuuttovirasto 2016, 3). Positiivinen kohtelu asiakkaiden suuntaan vaikuttaa myös keskuksen yleiseen dynamiikkaan ja asiakkaiden mielialaan. Monilla heistä voi olla jälleen traumatisoivia kokemuksia kotimaassaan, jonka vuoksi työntekijöiden sosiaalisilla taidoilla on merkittävä rooli yhteistyön ylläpitämisessä. Vastaavasti asiakkaiden kohtelun tasapuolisuudesta kysyttäessä erittäin tyytyväisten vastaajien osuus oli pienempi, kuin yleisen kohtelun kanssa. Valtakunnallisesti mitattuna jopa 7% oli erittäin tyytymätön asiakkaiden välisen kohtelun tasapuolisuuteen, kun vastaavasti 55% oli erittäin tyytyväisiä (Maahanmuuttovirasto 2016, 3). Viraston kyselyn mukaan avoimissa vastauksissa mainittiin kokemuksia epätasa-arvoisesta kohtelusta, vaikka yleinen kysymykseen vastanneiden keskiarvo oli kuitenkin positiivinen. (Maahanmuuttovirasto 2016, 3)

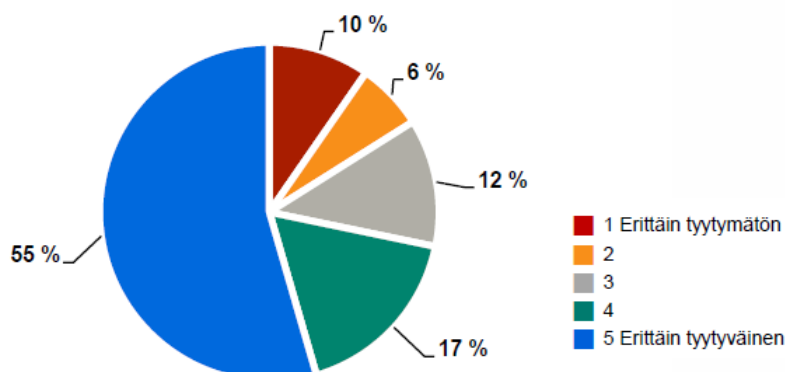
#### 4. Saan työntekijöiltä apua aina kun tarvitsen (N=2498)



Asiakastyytyväisyyskysely, kuva 3

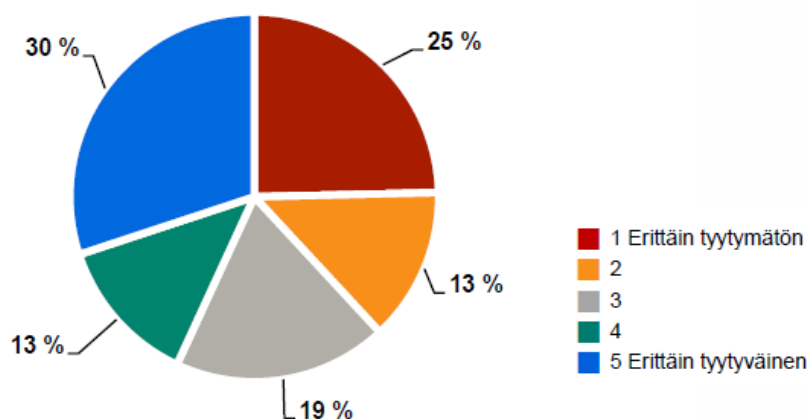
Seuraavaksi yhteenvedossa kysyttiin keskuksen asiakkaita heidän palvelustaan ja työntekijöiden tavoitettavuudesta. 54% vastaajista koki saavansa apua tarpeissaan erittäin hyvin, ja 20% vastaajista antoi seuraavaksi korkeimman arvosanan. 6% koki olevansa erittäin tyytymätön työntekijöiden avun tarjontaan. Sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuudessa oli kuitenkin hajontaa valtakunnallisella tasolla. Yleisesti keskiarvo on ollut hyvä: 55% koki sosiaalityöntekijöiden olevan erittäin hyvin tavoitettavissa. Kuitenkin suhteessa yksi kymmenestä vastaajasta koki tavoitettavuuden olleen erittäin heikkoa (Maahanmuuttovirasto 2016, 4). Tähän tulokseen voi omalta osaltaan vaikuttaa vasta kyselyhetkellä käynnistyneiden vastaanottokeskusten kiireellisyys, jonka myös Tornion keskuksen apulaisjohtaja mainitsi isoimmaksi haasteeksi toiminnan aloituksessa. Terveystenhoitajien saatavuudessa oli myös valtakunnallisella tasolla paljon hajontaa. Puolet vastaajista sanoi terveystenhoitajien olevan erittäin hyvin saatavilla, kun taas kokonaiset 14% olivat erittäin tyytymättömiä. Avoimissa vastauksissa turvapaikanhakijat halusivat lisää sairaanhoitajia (Maahanmuuttovirasto 2016, 5). Vastaanottokeskuksen terveystenhoitajien koon määrittää viime kädessä itse maahanmuuttovirasto, ei itse keskus. (Kurth 2017)

#### 5. Vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä on helposti tavoitettavissa (N=2496)



Asiakastyytyväisyyskysely, kuva 4

#### 7. Minulla on päivittäin tarpeeksi tekemistä (N=2489)

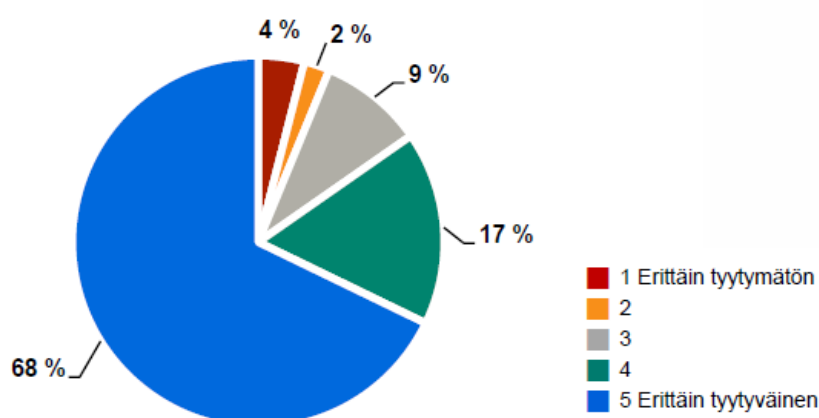


Asiakastyytyväisyyskysely, kuva 5

Eniten hajontaa yhteenvedon kyselytutkimuksista aiheutti kysymys riittävästä päivittäisistä aktiviteeteista. Jopa joka neljäs vastaaja sanoi olevansa erittäin tyytymätön päivittäisen vapaa-ajan tekemisen määrään. 19 prosenttia vastaajista oli keskimäärin tyytyväisiä, kun taas noin joka kolmas vastaaja oli erittäin tyytyväinen (Maahanmuuttovirasto 2016, 5). Valtakunnallisella tasolla erimielisyyksiä riittävästä aktiivisesta, järjestetystä toiminnasta oli paljon vastaajien välillä. Keskiarvo vastauksissa jäi kuitenkin positiivisen puolelle. Erään vastaajan mukaan vapaa-ajan toiminta, harrastukset sekä opiskelumahdollisuudet ohjasivat heidän ajatuksensa muualle nykyisen tilanteensa stressistä ja ahdistuksesta (Maahanmuuttovirasto 2016, 5). Aiemmin teoksessa mainittu suomen kielen kurssi on lakisääteinen, jonka vastaanottokeskus on velvoitettu järjestämään asiakkailleen, ja jonka asiakkaiden tulee suorittaa. Harrastus- ja kerhotoiminta pohjautuu usein vapaaehtoistoimintaan, ja tästä johtuen harras-

tus- ja kerhotoiminnan määrä voi vaihdella keskusten välillä vapaaehtoisten määrästä riippuen. Keskukset pyrkivät järjestämään vapaa-ajan toimintaa, mutta esimerkiksi pienemillä paikkakunnilla ja kasvukeskusten ulkopuolella toimivilla keskuksilla voi olla vaikeampaa rekrytoida toiminnan järjestäjiä. Tähän voi asukaslukujen lisäksi vaikuttaa monia muita tekijöitä, kuten aikataululliset ongelmat ja haja-asutusalueiden pitkät etäisyydet.

**8. Minä ymmärrän vastuuni, velvollisuuteni ja oikeuteni vastaanottokeskuksen asiakkaana ja toimin sen mukaisesti (N=2499)**



Asiakastyytyväisyyskysely, kuva 6

Viimeisenä asiakaspalautteen yhteenvedossa asiakkailta kysyttiin heidän ymmärrystä omasta vastuusta, velvollisuuksista ja oikeuksista vastaanottokeskuksen asiakkaana. 68% koki ymmärtävänsä nämä kriteerit omalta kohdaltaan erittäin hyvin, 17% antoi toiseksi parhaan arvosanan ja 4% antoi kaikista heikoimman. Avointen vastausten perusteella muiden keskuksen asiakkaiden käyttäytymisestä ja vastuun ymmärryksestä annettiin osittain negatiivista palautetta. Yksi vastuualue vastausten seassa oli hiljaisten tuntien rauhallisuuden parantaminen (Maahanmuuttovirasto 2016, 6). Asiakkaiden vuorokausirytmien sopeuttaminen on ollut myös yksi aspekti, jota Tornion vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat opetelleet (Kurth 2017). Siinä missä suomalaisilla on oma standardin mukainen nukkumaanmeno- ja heräämisaikataulu, on se Lähi-idässä omanlaisensa. Lähi-idän kulttuureissa on tyypillistä ruokailla ja valvoa myöhempään ja vastaavasti herätä myöhemmin aamulla kuin suomalaiset. Tämä on hyvin pitkälti sidonnaista heidän työskentelyrytmiinsä. Työt saattavat alkaa myöhemmin aamupäivällä, mutta ne vastaavasti loppuvat myöhemmin iltapäivällä. Joissain kulttuureissa on yleistä pitää pidempi ruoka- ja lepotauko työpäivän keskellä. Tornion keskuksessa oppitunnit alkavat yhdeksältä aamulla, ja tätä paikallista vuorokausirytm-

miä noudattavat myös turvapaikanhakijat (Kurth 2017). Viraston teetättämässä asiakaspalautteessa annettiin kritiikkiä myös käytännön asioissa, kuten muiden asiakkaiden siivoukseen osallistumisessa (Maahanmuuttovirasto 2016, 6).

Viraston teettämä asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu täysi-ikäisillä vastaanottokeskuksen asiakkailta, joka tarkoittaa sitä, että ala-ikäisten mielipiteitä yhteenveto ei sisällä. Valtakunnallisesti tämä jättää n. 25% maahan tulleista kyselyn ulkopuolelle. Haastavaksi alaikäisten mielipiteiden kyselyitä suunniteltaessa on luonnollisesti pienten lasten ajatusmaailman ja tilanteen ymmärtämisen rajoittuvuus mahdollisen kieli-muurin lisäksi. Nuorilla puolestaan psykologinen kehitys mahdollistaa jo reflektiivisen yhteiskunta-ajattelun, jonka puolesta yllä mainittuja teemoja he osaavat jo hahmottaa. Alaikäisten turvapaikanhakijoiden osuus keskuksen asiakasmäärästä voi vaihdella paikkakunnittain. Alaikäisten asiakkaiden arvomaailma ja kokemukset voisivat kuitenkin tuoda uutta näkökulmaa kyselyyn. Vastaavasti alaikäisille, esimerkiksi nuorille suunnattu oma kysely voisi helpottaa selvittämään nuorille tärkeitä keskuksen järjestämiä palveluita. Esimerkiksi turvallisuuden näkökulma ja riittävä vapaa-ajan toiminta voi korostua nuorilla eri tavalla kuin aikuisilla turvapaikanhakijoilla. Tämä antaisi nuorille myös mahdollisuuden vaikuttaa ja tarjota tilastoitavan kanavan heidän ajatuksilleen. Samalla tavalla, kuin Suomessa vuosittain teetettävä nuorisobarometri, joka antaa nuorille mahdollisuuden kertoa ajatuksiaan yhteiskunnasta ja arvomaailmasta. (Valtion Nuorisoneuvosto 2016)

## 5 EPILOGI

Pakolaiskriisin aiheuttama turvapaikkahakemusten määrä laantui vuoteen 2017 mennessä (Maahanmuuttovirasto 2017), jonka vuoksi myös Tornion vastaanottokeskus päätettiin lakkauttaa kesäkuun 2017 mennessä (Kurth 2017). Keskus ehti toimia Tornion Kivirannalla vajaat kaksi vuotta suurimman kriisitarpeen aikana, mukautuen samalla apua tarvitsevien hakijoiden määrän mukaan. Kriisin mittakaava asetti keskuksen henkilöstön ja koko Suomen Punaisen Ristin täysin uudenlaiseen tilanteeseen, johon piti sisäministeriön yhteistyöllä vastata varsin nopealla aikavälillä. Keskuksen ensisijaisten majoituksen järjestettyä oli mahdollista laajentaa asiakkaille tarjottavien palveluiden määrää, sekä keskittyä toiminnan laadun tarkkailuun ja parantamiseen. Sosiaali- ja terveystyöt pysyivät keskuksen päätoimivina tehtävinä läpi keskuksen toimiajan, sillä ne olivat lainsäädännön alaisia, sisäministeriön valvomina peruspalveluita. Myös keskuksen työntekijöiden määrä mukautettiin sisäministeriön toimesta vastaamaan vaihtelevia asiakasmääriä laadun takaamiseksi.

Majoituksen ja terveydenhuollon ohella yksi turvapaikanhakijoiden oleellinen palvelu on ollut suomen kielen ja kulttuurin opetus keskuksessa (Kurth 2017). Myönteisen turvapaikkapäätöksen saaneet asiakkaat ovat tärkeä saada tutuksi suomalaiselle yhteiskunnalle ja tavoille, jotta integrointi uuteen elinympäristöön olisi mahdollisimman kevyt. Tämän toiminnan taustalla on useita asiakkaiden kulttuuriin, koulutustasoon ja henkilökohtaiseen historiaan liittyviä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaiden sopeutumisprosessin keston ja sujuvuuteen. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi ymmärrys kulttuurishokista, kriisin siihen luomista erityisoloista sekä kohdemaan toimintamalleista. Myös verkostoituminen kantaväestön kanssa on integraation kannalta tärkeää turvapaikanhakijoille ja pakolaisstatuksen saaneille henkilöille, jotka asettuvat Suomeen. Myös kantasuomalaisilta kysyttäessä tärkeäksi toiminnan kohteeksi nostettiin ajoissa aloitettu kotoutustoiminta, jolla pyrittäisiin helpottamaan pakolaisten sopeutumista Suomeen, jo ennen turvapaikkapäätöksen saamista. Valtakunnallisella tasolla maahanmuuttovirasto on myös kerännyt dataa vastaanottokeskusten asiakkaiden omista mielipiteistä keskusten toimintaa kohtaan (Maahanmuuttovirasto 2016). Näin ollaan saatu selville, kuinka laadukkaana turvapaikanhakijat itse näkevät heidän kohtelunsa ja palveluiden tarjonnan Suomessa. Nämä tilastot on toteutettu täysi-ikäisillä asiakkailla, joten nuorten asiakkaiden mielipiteet puuttuvat. Perhetyön-

tekijät kuitenkin tapaavat arkityössään myös perheitä ja alaikäisiä, jolloin nuoret saavat yhteyshenkilön, jolle kanavoida omia ajatuksiaan. Näiden mielipiteiden tilastoinnissa voi kuitenkin valtakunnallisesti olla puutteita.

Pakolaiskriisi on ollut suomalaisille hyvin mielenkiintoinen ajanjakso, joka on näkynyt myös valtakunnallisessa uutisoinnissa. Kriisi kiinnostaa ja puhuttaa suomalaisia vielä tulvahuipun jälkeenkin, jonka vuoksi halutaan asiallista ja suoraa uutisointia myös median ja virastojen edustajilta (Sisäministeriö 2017). Sosiaalinen media on viime vuosina toiminut aktiivisena keskusteluvälineenä, niin hyvässä kuin pahassa. Kiivas keskustelu nähtiin kansalaisten keskuudessa myös ihmisiä kahta jakavana tekijänä, jonka vuoksi asialliselle, tietopohjaiselle keskustelufoorumille oli paljon kysyntää. Torniossa valtakunnallisten medioiden suhtautuminen heidän toimintaansa on ollut kiinnostunutta, mutta asiallista. (Kurth 2017)

Keväällä 2017 keskuksen viimeisten kuukausien kuluessa keskus on joutunut pohtimaan vapaa-ajan toimintojensa resurssien keskittämistä toiminnan lakkautuessa kesään mennessä. Keskuksen asiakkaisissa tämä lakkautus näkyi epävarmuutena, mutta samalla myös kiitollisuutena henkilökuntaa kohtaan. Asiakkaiden jatkotoimista päättää lopussa maahanmuuttovirasto, ei itse vastaanottokeskus. Toiminnan laadun suhteen keskuksessa ollaan tyytyväisiä koko työryhmän panokseen, joka joutui reagoimaan hyvin lyhyessä ajassa kriisin muodostumiseen.



## LÄHTEET

[esimerkki lähdeluettelosta]

**Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-Kustannus.**

Aro, Jessica 2015: Sisäministeriö pelästyi turvapaikanhakijoiden määrää. Yleisradio. Viitattu 16.5.2017 <https://yle.fi/uutiset/3-8420824>

De Block & Buckingham 2007. Global children, global media – Migration, media and childhood. Palgrave McMillan

Eurostat 2016: Asylum in the EU Member States. Viitattu 10.4.2017 <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7203832/3-04032016-AP-EN.pdf/>

Facebook 2017. käyttöehdot ja yhteisönormit. Lainattu 8.9.2017 <https://www.facebook.com/communitystandards#bullying-and-harassment>

Hall, Edward 1976. Beyond Culture

Heikinmatti, Antti 2015. Vastaanottokeskuksen salkoon hilatusta natsilipusta tehdään tutkintapyyntö poliisille. Yleisradio. Viitattu 15.5.2017 <https://yle.fi/uutiset/3-8271382>

Huusko Jukka 2015. Euroopassa on nyt pahin pakolaiskriisi sitten toisen maailmansodan – ja se voidaan ratkaista vain Syyriassa. Helsingin Sanomat. Viitattu 10.4.2017 <http://www.hs.fi/ulkomaat/art-2000002846767.html>

Ilmatieteenlaitos 2017. Tammikuun sää ja tilastot. Viitattu 13.5.2017 <http://ilmatieteenlaitos.fi/tammikuu>

Kallunki Elisa 2017. Turun isku ryöpsäytti vihapuheen valloilleen – pelkkä somessa tykkääminen ja jakaminen voi olla rikos. Yleisradio. Viitattu 15.9.2017 <https://yle.fi/uutiset/3-9791371>

Kurth, Marika 2017. Tornion vastaanottokeskuksen apulaisjohtajan haastattelu 04/2017

Lairio, Marjatta; Heikkinen & Penttilä, Minna 2008. Koulutuksen kulttuurit ja hyvinvoinnin politiikat, Suomen Kasvatustieteellinen Seura

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 2011. Viitattu 25.4.2017 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/201110746?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20kansainv%C3%A4list%20suojelua%20hakevan%20vastaanotosta#a10.4.2015-388>

Laki kotoutumisen edistämisestä 2010. Viitattu 20.10.2017 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

Löytty, Olli 2005. Toiseus – Kuinka tutkia kohtaamisia ja valtaa. Teoksessa Rastas, Anna & Huttunen, Laura & Löytty, Olli (toim.) Suomalainen vieraskirja – Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Jyväskylä: Gummerus 161 – 189.

Maahanmuuttovirasto 2017. Tilastot. Viitattu 10.5.2017 <http://tilastot.migri.fi/#decisions>

Maahanmuuttovirasto 2016. Vastaanottokeskusten asiakaspalautteen yhteenveto 2016. Viitattu 15.5.2017

[http://www.migri.fi/download/70345\\_Vastaanottokeskusten\\_asiakaspalautteen\\_yhteenveto\\_2016.pdf?f9480fed542bd588](http://www.migri.fi/download/70345_Vastaanottokeskusten_asiakaspalautteen_yhteenveto_2016.pdf?f9480fed542bd588)

- Matintupa, Minna & Paaso, Marika 2015: Vaihto-opiskelijan kulttuurishokki voi iskeä vasta palatessa. Yleisradio. Viitattu 14.5.2017 <https://yle.fi/uutiset/3-6554517>
- Mättö Ville 2015: Suomalaiset vahvasti Facebook-kansaa – WhatsApp toiseksi suosituin. Yleisradio. Viitattu 8.9.2017 <https://yle.fi/uutiset/3-7707216>
- Pakolaisten oikeusasemaa käsittelevä yleissopimus 1951. Viitattu 17.11.2017 [http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1968/19680077/19680077\\_2](http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1968/19680077/19680077_2)
- Punkari, Pasi 2015. Huono ruoka ja asuinolot saivat kymmenet turvapaikanhakijat kadulle – poliisi pelkää asenteiden koventuvan. Viitattu 20.10.2017. Yleisradio. <https://yle.fi/uutiset/3-8344737>
- Salakka, Markku 2006. Paluumuuttajan kulttuurishokki. Teoksessa Marjatta Lairio & Hannu L & T. Heikkinen & Minna Penttilä (toim.) Koulutuksen kulttuurit ja hyvinvoinnin politiikat. Turku: Painosalama Oy. 103 – 106.
- Sanchez, Raf 2015. US to slow troop withdrawal from Afghanistan. Viitattu 20.11.2017. The Telegraph <http://www.telegraph.co.uk/news/worldnews/northamerica/usa/11493232/US-to-slow-troop-withdrawal-from-Afghanistan.html>
- Suomen Poliisi 2016. Viharikos ja vihapuhe. Lainattu 8.9.2017 <http://www.poliisi.fi/vihapuhe>
- Rastas, Huttunen & Löytty 2005. Suomalainen vieraskirja – kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Gummerus.
- Salminen, Kerstin & Poutanen, Päivi 1998. Kulttuurikompassi, Oy Edita Ab
- Santaharju, Teija 2015. Parisataa ihmistä mielenilmauksessa Torniossa. Viitattu 6.5.2017. Yleisradio <https://yle.fi/uutiset/3-8317452>
- Sisäministeriö 2017. Kansalaismielipide: Turvapaikanhakijat ja turvapaikkapolitiikka. Lainattu 15.9.2017 <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/79477>
- Helkama 2015. Suomalaisten tärkeimmät arvot eroavat muista eurooppalaisista. Studio 55. Viitattu 30.9.2017 <https://www.studio55.fi/hyvinvointi/article/suomalaisten-tarkeimmat-arvot-eroavat-muista-eurooppalaisista/4715256>
- Suomen Pakolaisapu Ry 2016. Sanasto. Viitattu 30.4.2017 <http://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/sanasto/>
- Suomen Punainen Risti 2017. Lievitä yksinäisyyttä. Viitattu 20.5.2017 <https://www.punainenristi.fi/tule-mukaan/ystavaksi>
- Thompson, Mark 2014. U.S ends its war in Afghanistan. Viitattu 20.10.2017. Time Magazine. <http://time.com/3648055/united-states-afghanistan-war-end/>
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2016. Valtion kotouttamisohjelma vuosille 2016-2019 ja Valtion periaatepäätös valtion kotouttamisohjelmasta. Viitattu 20.11.2017 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79075/TEMjul\\_45\\_2016\\_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79075/TEMjul_45_2016_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valtion nuorisoneuvosto 2016. Nuorisobarometri. Viitattu 30.9.2017 <https://tietoanuorista.fi/nuorisobarometri/>

Vilkama, Veera 2012. Pakolaissopimuksen syntyhistoria. Pakolaisneuvonta Ry. Viitattu 3.5.2017 [http://www.pakolaisneuvonta.fi/index\\_html?cid=381&lang=suo](http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?cid=381&lang=suo)

Yhdistyneet Kansakunnat 2016. Historiaa ja toiminnan taustoja. Viitattu 19.11.2017 <http://yk.fi/node/260>

Yhdistyneet Kansakunnat 1989. Yleissopimus lasten oikeuksista. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>

Yleisradio 2015. Orpo: Pohjois-Suomen pakolaistilanne hallitsematon – pohjoisessa aloitetaan tehostettu valvonta raja-alueilla. Viitattu 20.11.2017 <https://yle.fi/uutiset/3-8304601>

