

**YHTEISÖREAKTIO TURVAPAIKANHAKIJOIDEN
LAAJAMITTAISEEN MAAHANTULOON –**

Kriisityön organisoituminen Tampereella syksyllä 2015

HELI MUKKALA
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Maaliskuu 2017

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

MUKKALA, HELI: Yhteisöreaktio turvapaikanhakijoiden laajamittaiseen maahantuloon –
Kriisityön organisoituminen Tampereella syksyllä 2015

Pro gradu -tutkielma, 66 s., 2 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Hannele Forsberg

Maaliskuu 2017

Tuhansien turvapaikanhakijoiden laajamittainen maahantulo Suomeen syksyllä 2015 vaati pikaisia toimenpiteitä sekä Maahanmuuttovirastolta että kunnilta. Hätmajoitusyksiköitä perustettiin nopealla aikataululla eri puolille maata. Myös Tampereelle tuli reilun kuukauden aikana lähes 950 turvapaikanhakijaa ja tilanne kriisiytyi. Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena on selvittää, miten tamperelainen auttajien yhteisö reagoi turvapaikanhakijoiden laajamittaiseen maahantuloon syksyllä 2015 ja millaisena kriisityöntekijöiden identiteetit jäsenyivät reagoimisen myötä. Tutkimus paikantuu kriisityön kontekstiin. Teorettinen näkökulma muodostuu katastrofien, kaaosajattelun, kriisityön ja yhteisöreaktion idean avulla.

Aineistona on kriisityössä eri tehtävissä toimineiden Tampereen kaupungin ja Punaisen Ristin työntekijöiden (n=13) haastattelut, jotka on analysoitu sisällönanalyysin menetelmällä. Analyysin tuloksina muodostui neljä kriisityön ulottuvuutta ja viisi kriisityöntekijän identiteettiä. Kriisityön ulottuvuudet ovat toiminnan organisoimisen ja yhteistyön ulottuvuus, käytännön auttamistyön ja asiakkaiden kohtaamisen ulottuvuus, kokemuksellinen ulottuvuus ja yhteiskunnallinen ulottuvuus. Kriisityöntekijän identiteetit ovat asiantuntijan, vahvan toimijan, sitoutuneen työntekijän, auttajan ja oppijan identiteetit. Ulottuvuudet ja identiteetit voivat olla työssä läsnä samanaikaisesti tai tilanteittain vaihdellen.

Kriisitilanteessa toimiminen on nopeatempoista, kaoottista ja vaativaa moniulotteista työskentelyä. Toiminnan ulottuvuudet on tärkeä tiedostaa ja pyrkiä valmistautumaan niihin etukäteen suunnittelulla ja koulutuksella. Toimiva yhteistyö sekä selkeä roolien ja vastuiden jako kriisin toimijoiden kesken on oleellista sujuvan kriisityön kannalta. Kriisitilanteessa toimiminen edellyttää etenkin johtajilta tilannetajua, jämäkkyyttä, joustavuutta ja nopeaa päätöksentekokykyä. Kaikkien työntekijöiden, myös esimiesten, jaksamisesta kriisin aikana on huolehdittava. Kriisitilanteen läpikäyminen jälkikäteen ja siitä oppiminen on ensiarvoisen tärkeää mahdollisia tulevia kriisejä varten.

Avainsanat: turvapaikanhakija, laajamittainen maahantulo, yhteisöreaktio, kriisityö, kriisityön ulottuvuus, kriisityöntekijän identiteetti

University of Tampere
School of Social Sciences and Humanities

MUKKALA, HELI: Societal reaction into crisis migration of asylum seekers – Organizing crisis work in Tampere in autumn 2015

Master's Thesis, 66 pages, 2 appendix pages

Social Work

Supervisor: Hannele Forsberg

March 2017

The crisis migration of thousands of asylum seekers to Finland in autumn 2015 demanded urgent actions of the Finnish Immigration Service and the municipalities. Emergency accommodation centres were established all over the country. Within six weeks 950 asylum seekers arrived to Tampere and the situation turned immediately into a crisis. The goal of this master's thesis is to find out how the community in Tampere reacted to the crisis migration of the asylum seekers and how their reaction construed the identities of the crisis workers. The context of the thesis is crisis work. The theoretical frame of reference consists of disasters, chaos thinking, crisis work and societal reaction.

The research material consists of interviews of employees of the City of Tampere and the Red Cross, who were working in the crisis situation. The material was analyzed by content analysis method. As a result of the analysis four dimensions of crisis work and five identities of crisis workers were formed. The dimensions of crisis work are the dimension of organizing and co-operation, the dimension of practical helping and encounters with clients, the dimension of experience and the societal dimension. The identities of crisis workers are those of an expert, a strong actor, a committed employee, a helper and a learner. The dimensions and the identities may occur at work simultaneously or change situationally.

Working in a crisis situation is fast, chaotic and demanding multidimensional work. It is important to be aware of the dimensions of the work and to prepare for them by planning and education. Good co-operation and clearness of the roles and responsibilities between the different actors are essential. Working in a crisis situation requires discretion, assertiveness and ability to make decisions fast, especially from the leaders. It is important to mind all crisis worker's wellbeing and coping with the workload, also the leaders. The debriefing and learning from the crisis situation is an important preparation for any possible future crises.

Key words: asylum seeker, crisis migration, societal reaction, crisis work, dimension of crisis work, identity of crisis worker

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
2 TURVAPAIKANHAKIJOIDEN LAAJAMITTAISEN MAAHANTULON KONTEKSTOINTIA	4
2.1 Pakolaiskriisin taustoja	4
2.2 Pakolaisiin liittyviä kansainvälisiä sopimuksia ja lainsäädäntöä	7
3 TEOREETTINEN TAUSTA: KATASTROFIT, KAAOS, KRIISITYÖ JA YHTEISÖREAKTIO	10
3.1 Katastrofit sosiaalisesti rakentuvana ilmiönä	10
3.2 Kaaos näkökulmana kriiseihin	12
3.3 Kriisityön jäsennystä	14
3.4 Yhteisöreaktion idea tutkimuksessani	16
4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ, AINEISTO JA ANALYYSI	18
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen tavoite	18
4.2 Aineiston keruu ja kuvaus	19
4.3 Sisällönanalyysi tutkimusmenetelmänä	21
4.4 Haastateltujen kriisityöntekijöiden taustatiedot	25
5 REAGOIMINEN KRIISIIN AUTTAMISTOIMINNALLA – KRIISITYÖN ULOTTUVUUDET	26
5.1 Toiminnan organisoimisen ja yhteistyön ulottuvuus	26
5.1.1 Yhteistyö eri toimijoiden välillä	26
5.1.2 Henkilöstö	27
5.1.3 Tilat, materiaalit ja resurssit	30
5.1.4 Viestintä, tiedotus ja tiedonkulku	31
5.2 Käytännön auttamistyön ja asiakkaiden kohtaamisen ulottuvuus	33
5.2.1 Vastaanotto- ja hätmajoitustyö sekä työkäytännöt	33
5.2.2 Erojen huomioiminen	35
5.2.3 Turvapaikanhakijoiden kohtaaminen	36
5.3 Kokemuksellinen ulottuvuus	38
5.3.1 Tunteet ja asenteet työtä kohtaan	38
5.3.2 Kaoottisuus, työssä jaksaminen ja oma osaaminen	40
5.3.3 Onnistumiset ja haasteet työntekijöiden kokemuksen mukaan	42

5.4 Yhteiskunnallinen ulottuvuus	44
5.4.1 Yhteiskunnallinen pohdinta ja jännitteet	44
5.4.2 Ulkopuolisten suhtautuminen	45
5.4.3 Media, uutisointi ja julkinen keskustelu	46
6 KRIISITYÖNTEKIJÖIDEN KUVAUKSET ITSESTÄÄN TYÖNTEKIJÖINÄ	48
6.1 Asiantuntijan identiteetti	48
6.2 Sitoutuneen työntekijän identiteetti	48
6.3 Vahvan toimijan identiteetti	50
6.4 Auttajan identiteetti	50
6.5 Oppijan identiteetti	51
7 YHTEENVETO, POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	52
7.1 Tulosten yhteen kokoamista	52
7.2 Teorian ja empirian yhtymäkohtia	54
7.3 Johtopäätökset ja oman työn arviointia	58
LÄHTEET	60
LIITTEET	67
Liite 1: Haastattelukysymykset	67

TAULUKOT	24
Taulukko 1. Yhteisön reagoiminen kriisiin auttamistoiminnalla	24

1 JOHDANTO

Syksy 2015 oli Suomessa poikkeuksellinen. Maahan saapui tuolloin muutaman kuukauden aikana tuhansia turvapaikanhakijoita. Koko vuonna 2015 turvapaikanhakijoita tuli Suomeen reilut 32 000, kun heitä edellisellä vuonna oli tullut vain noin 3 600 henkilöä (Maahanmuuttovirasto 2017a). Turvapaikanhakijoiden suuri määrä oli odottamaton ja yllätti sekä viranomaiset että tavalliset kansalaiset. Tilanne vaati pikaisia toimenpiteitä sekä Maahanmuuttovirastolta että kunnilta. Turvapaikanhakijoille oli järjestettävä tilapäinen majoitus, ruokaa sekä turvattu heidän muut välttämättömät perustarpeensa. Hätmajoitusyksiköitä perustettiin nopealla aikataululla eri puolille maata. Myös Tampereelle tuli reilun kuukauden aikana noin 950 turvapaikanhakijaa (Tampere 2015). Tutkimukseni käsittelee turvapaikanhakijoiden vastaanottoa ja työn organisoitumista Tampereella.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisema Sosiaalitoimen valmiussuunnitelmaopas (2008, 12, 38) antaa kuntien sosiaalitoimelle perusteet varautua yllättäviin ja poikkeuksellisiin tilanteisiin. Oppaassa laajamittainen maahantulo luetellaan yhdeksi mahdolliseksi uhkatilanteeksi ja sillä tarkoitetaan ulkomailta Suomeen suuntautuvaa väestön liikehdintää, joka voisi aiheutua esimerkiksi Suomen lähialueilla tapahtuvasta suuronnettomuudesta, luonnononnettomuudesta tai aseellisesta konfliktista. Kotouttamislaissa (493/1999) on säännökset järjestelykeskuksista turvapaikanhakijoiden ensivaiheen majoittamista varten, mikäli toiminnassa olevat vastaanottokeskukset eivät riitä. Kunnissa voi olla varattuna tiloja myös tilapäisten vastaanottokeskusten perustamiseen. Valtiolla ja Suomen Punaisella Ristillä (SPR) on sopimus, jonka perusteella SPR on valmiudessa perustamaan uusia vastaanottokeskuksia tarvittaessa. Oppaassa todetaan valtion vastaavan turvapaikanhakijoiden huollosta ja toimeentulotuen maksamisesta sekä sosiaalitoimelle mahdollisesti tulevista tehtävistä huoltoon liittyen. (Sosiaalitoimen valmiussuunnitelmaopas 2008, 38-39.)

Euroopan laajuisesti syksyn 2015 tapahtumista puhuttiin mediassa pakolaiskriisinä. Maailman mittakaavassa eurooppalaiset valtiot ovat vauraita, mutta siitä huolimatta tuhansien ihmisten yllättävä maahantulo aiheuttaa kriisitilanteen vastaanottavalle maalle. Myös turvapaikanhakijoiden kohdalla kysymys on kriisistä. Jokainen turvapaikanhakija on jostain

syystä joutunut tekemään päätöksen lähteä omasta kotimaastaan. Syyt voivat olla esimerkiksi poliittisia, sosiaalisia tai taloudellisia. Osa turvapaikanhakijoista on joutunut kokemaan vainoa tai uhkaa oman henkensä tai perheenjäsentensä hengen puolesta. Osa on menettänyt läheisiään tai on joutunut eroon heistä. McAdam (2014, 10) tuo esiin, että omasta kotimaastaan lähtemiseen vaikuttavat yksilöiden stressitekijät. Olosuhteet kotimaassa voivat olla akuutteja tai jo kroonistuneita, mutta oleellista päätöksessä lähteä kotimaastaan on yksilön sietokyvyn ylittyminen. Myös Martin, Weerasinghe ja Taylor (2013, 124) toteavat, että ihmisten muuttaminen humanitaaristen kriisien takia on moninaista ja kompleksista. Muuttoa tapahtuu sekä oman maan rajojen sisällä että kokonaan toiseen maahan. Muutot voivat olla väliaikaisia tai pysyviä ja ne voidaan toteuttaa omin päin tai jonkun ulkopuolisen avustuksella. Mediassa on uutisoitu monien turvapaikanhakijoiden tulleen Eurooppaan ihmissalakuuljettajien avustuksella ja matka on voinut olla hengenvaarallinen. Vieraaseen maahan ja kulttuuriin saapuessaan turvapaikanhakijoilla saattaa olla traumaattisia kokemuksia sekä lähtömaastaan että matkan varrelta.

Syksyn 2015 kaltaista tilannetta, jolloin Suomeen olisi tullut lyhyessä ajassa suuria määriä täysin erilaisista kulttuureista tulevia ihmisiä, ei ole aikaisemmin koettu. Tutkimukseni paikantuu kriisityön alaisuuteen ja sen tarkoituksena on selvittää, millä tavalla tamperelainen auttajien yhteisö reagoi kriisitilanteeseen ja millaisena kriisityöntekijöiden identiteetit jäsentyivät reagoimisen myötä. Tutkimuksellani pyrin tuottamaan tietoa, jotta mahdollisiin kriisitilanteisiin pystytään tulevaisuudessa paremmin varautumaan. Huolimatta siitä, että esimerkiksi moniin Euroopan maihin on jo pitkään tullut suuria määriä turvapaikanhakijoita, ei laajamittaisesta maahantulosta löydy oikeastaan ollenkaan aikaisempaa tutkimusta. Ilmiötä ei ole tutkittu siitä näkökulmasta, miten tilanne kohdemaassa on organisoitu. Turvapaikanhakijoihin liittyen löytyy kyllä tutkimuksia, mutta pääasiassa nämä ovat turvapaikanhakijoiden näkökulmasta toteutettuja ja monet ovat esimerkiksi terveydenhuollon alalta. Tutkimusta turvapaikanhakijoiden kanssa toimivien työntekijöiden näkökulmasta ei löytynyt. Erilaisista muista kriisi- ja katastrofitilanteista on tehty tutkimuksia, myös sosiaalityön näkökulmasta. Muutamaa näistä sivuan tutkimukseni teoriaosuudessa.

Tutkin Tamperetta yhtenä esimerkkinä siitä, millä tavalla turvapaikanhakijoiden laajamittaiseen tuloon reagoitiin. Tampere on Suomen kolmanneksi suurin kaupunki ja sen

asukasluku on noin 228 000 (Tampere 2017a). Tampereella on pakolaisten vastaanottamisesta ja maahanmuuttajatyöstä kokemusta jo lähes 30 vuoden ajalta. Tampereen väestö on kansainvälistynyt tasaiseen tahtiin sekä humanitaarisen että työperäisen maahanmuuton seurauksena, esimerkiksi vuosien 2000 ja 2014 välisenä aikana ulkomaan kansalaisten määrä Tampereella kaksinkertaistui. (Rapo 2016, 22–30.) Tampereella ei ollut vastaanottokeskusta vuonna 2015, mikä vaikutti ainakin siihen, että valmista organisaatiota turvapaikanhakijoiden vastaanottamiseen ei ollut ja sen luominen piti aloittaa ”tyhjästä”.

Tutkimuksessani on joitakin tapaustutkimuksellisia piirteitä, vaikka sitä ei voidakaan määritellä puhtaasti tapaustutkimukseksi. Tapaustutkimus (*case study*) on strategia tai tutkimusote, jossa käytetään yleensä useampia eri menetelmiä aineiston keräämiseen yhdestä tai useammasta tapauksesta (Laine, Bamberg & Jokinen 2008, 9–10). Omassa tutkimuksessani käytän aineiston keräämiseen kuitenkin vain yhtä menetelmää, haastattelua. Turvapaikanhakijoita otettiin vastaan tuhansia useissa Suomen kunnissa ja kaupungeissa, eikä Tampereen esimerkkiä voi sellaisenaan yleistää. Tapaustutkimus etenee yleensä yksityisestä yleiseen tai paikalliselta tasolta laajemmalle tasolle. Ilmiö pyritään ensin kuvailemaan ja ymmärtämään, jonka jälkeen sitä voidaan pyrkiä suhteuttamaan laajempaan kokonaisuuteen. (Mt., 29.)

Tutkimusraporttini rakentuu seitsemästä luvusta. Luvussa kaksi kontekstoin turvapaikanhakijoiden laajamittaisen maahantulon esittelemällä taustaa pakolaisuudelle Euroopassa sekä Suomeen vuonna 2015 tulleiden pakolaisten lähtömaiden tilanteita. Käsittelen myös pakolaisiin liittyviä kansainvälisiä sopimuksia ja lakeja. Luvussa kolme taustoitan tutkimusta katastrofien, kaaosajattelun, kriisityön ja yhteisöreaktion idean avulla. Luvussa neljä siirrytään askel lähemmäksi empiriaa. Esittelen tarkemmin tutkimukseni tavoitteen ja tutkimustehtävän. Kerron aineiston keruusta sekä kuvailen tarkemmin aineistoani ja analyysini etenemistä. Luku päättyy kuvaukseen haastattemieni kriisityöntekijöiden taustatiedoista. Luvussa viisi ja kuusi esittelen analyysini tulokset ja luvussa seitsemän kokoon tulokset vielä yhteen ja pohdin niiden suhdetta tutkimukseni teoreettiseen viitekehykseen. Lopussa reflektoin lyhyesti omaa tutkimustyötäni ja tutkimukseni luotettavuutta.

2 TURVAPAIKANHAKIJOIDEN LAAJAMITTAISEN MAAHANTULON KONTEKSTOINTIA

2.1 Pakolaiskriisin taustoja

1900-luvun viimeisinä vuosikymmeninä Euroopasta tuli siirtolaisuuden kohde, sitä ennen sieltä oli lähdetty siirtolaiseksi muihin maanosiin. Toisen maailmansodan aikana tapahtui Euroopan sisäistä pakkosiirtolaisuutta ja maailmansotaa seuraavana kylmän sodan aikakautena pakolaisuus oli kommunismin pakoa Idästä Länsi-Euroopan maihin. Suurempia pakolaisvirtoja aiheuttivat Unkarin kriisi vuonna 1956 ja Tšekkoslovakian kriisi vuonna 1968. 1970-luvulta alkaen Länsi-Eurooppaan on tullut turvapaikanhakijoita ympäri maailmaa. Euroopan sisäisiä pakolaiskriisejä aiheuttivat entisen Jugoslavian etniset vainot ja sodat. Esimerkiksi Bosniasta lähti 1990-luvun alussa ja Kosovosta 1990-luvun lopussa suuria määriä ihmisiä hakemaan turvaa muista Euroopan maista. (Bank 2014, 690–691.)

Yhdistyneiden Kansakuntien (YK) pakolaisjärjestön UNHCR:n (2015) (the United Nations High Commissioner for Refugees) mukaan vuonna 2014 kaikista maailman pakolaisista yli puolet tuli vain kolmesta lähtömaasta: Syyriasta, Afganistanista ja Somaliasta. Suurin osa Eurooppaan viime vuosina tulleista ja edelleen tulevista turvapaikanhakijoista on syyrialaisia. Suomeen syyrialaisia on kuitenkin tullut yllättävän vähän, sillä heitä tuli vuoden 2015 aikana vain 877 henkilöä. Pääosa Suomeen vuonna 2015 tulleista turvapaikanhakijoista oli irakilaisia, joita tuli koko vuonna 20 485 henkilöä. Muut suurimmat Suomeen tulleet kansallisuusryhmät vuonna 2015 olivat afgaanit (5214 henkilöä) ja somalit (1981 henkilöä). (Maahanmuuttovirasto 2017a.)

Työ- ja elinkeinoministeriö on julkaissut Marko Juntusen (2016, 57–61) tutkimusraportin irakilaisista pakolaisista Suomessa. Juntunen kuvaa yhtenä vuoden 2015 pakolaisaallon erityispiirteinä sosiaalisen median käyttöä ja kutsuu sitä nimellä ”Facebook-sukupolven siirtolaisuus”. Älypuhelimilla kuvattu ja sosiaalisessa mediassa jaettu materiaali olivat Juntusen mukaan keskeisessä osassa tässä pakolaisuuden aallossa. Sosiaalisessa mediassa oli useita keskusteluryhmiä, joissa muun muassa Eurooppaan jo saapuneet turvapaikanhakijat

antoivat ohjeita ja neuvoja lähtöä vielä suunnitteleville irakilaisille. Myös salakuljettajat mainostivat Facebook-ryhmissä veneitään ja hintojaan. Juntunen kuvaa turvapaikanhakijoiden aallon luoneen ”moni-ilmeisen populaarikulttuurin”. Osa sosiaalisen median sisällöstä oli videopäiväkirjojen muodossa, joissa matkakokemuksia dokumentoitiin vaiheittain hyvinkin tarkasti. Irakilaisten turvapaikanhakijoiden Suomesta sosiaalisen median sivustoille lähettämät videot sisälsivät sekä myönteistä kuvausta Suomesta että myös kritiikkiä. Ilmiöön kuului Juntusen mukaan myös, että Irakissa asuvat nuoret tekivät ironisia vastineita videoista ja jakoivat niitä samoille sivustoille. (Mt.) Seuraavaksi esittelen lyhyesti turvapaikanhakijoiden lähtömaiden tilanteita. Tarkastelen Irakin, Afganistanin ja Somalian tilanteita, koska näistä maista tuli vuonna 2015 Suomeen eniten turvapaikanhakijoita.

Irak

Irakissa viimeiset vuosikymmenet ovat olleet sotaisia. Irak ja Iran sotivat keskenään lähes vuosikymmenen vuosina 1980-88. Vuonna 1990 Irak miehitti Kuwaitin, mistä oli seurauksena Yhdystyneiden Kansakuntien asettamat taloudelliset pakotteet Irakille ja lopulta vuonna 1991 Persianlahden sota, jossa Yhdysvaltojen johtama liittouma pakotti Irakin vetäytymään Kuwaitista. Sodan seurauksena Irakissa alkoivat levottomuudet kurdien ja shiiamuslimien sekä sunnihallituksen välillä. Saddam Husseinin hallitus kukisti nämä levottomuudet väkivaltaisesti. Vuonna 2003 maaliskuussa Yhdysvallat hyökkäsi Irakiin tarkoituksenaan kukistaa presidentti Saddam Husseinin diktatuuri sekä selvittää, onko Irakissa joukkotuhoaseita. Saddam Hussein syrjäytettiin huhtikuussa 2003, minkä jälkeen maahan perustettiin uusi Yhdysvaltain johtama väliaikaishallinto, jolta valta seuraavana vuonna siirtyi Irakin omalle väliaikaishallinnolle. Liittouman joukkojen läsnäolosta huolimatta Irakissa on ollut paljon levottomuuksia ja väkivaltaisuuksia, jotka pääasiassa ovat johtuneet sunni- ja shiiamuslimien välisistä keskinäisistä valtataisteluista. (Adeed 2009, 223–226, 242–247; Turner 2014, 667–671.)

Irakin tilanteeseen on viime vuosien aikana olennaisesti vaikuttanut sunni-islamistinen terroristijärjestö Islamilainen valtio, josta käytetään myös nimiä ISIL/ISIS. Järjestö vahvistui merkittävästi vuoden 2014 aikana ja se on tehnyt terrori-iskuja ja vallannut maa-alueita sekä Syyriassa että Irakissa. Irak on taistellut aktiivisesti ISISiä vastaan, taistelussa ovat olleet mukana Irakin armeijan lisäksi muun muassa kurdien armeija ja kansainvälisen koalition

joukot. (Hiltunen 2014, 22; Patokallio 2014, 18.) UNHCR:n (2017a) mukaan vuoden 2014 alusta lähtien yli kolme miljoonaa irakilaista on joutunut lähtemään kodeistaan ja on sijoitettuina asumaan eri puolilla maata. Lisäksi yli 220 000 irakilaista on vuoden 2014 alun jälkeen lähtenyt pakolaisina muihin maihin. Irakin Kurdistanin aluetta kuormittavat noin 1,8 miljoonaa muualta Irakista ja Syyriasta tulevaa pakolaista. Taisteluiden seurauksena humanitaarisen avun tarve Irakissa on monilla alueilla suuri, ihmisoikeuksia rikotaan ja turvallisuustilanne on heikentynyt. Arviolta 11 miljoonaa irakilaista oli humanitaarisen avun tarpeessa vuoden 2016 lopussa. (Mt.; UN Security Council 2016.) Maahanmuuttoviraston (2017b, 19–20) viimeisimmän maaraportin mukaan ongelmia Irakissa aiheuttaa myös maan huono taloudellinen tilanne, joka johtuu muun muassa öljyn hinnan laskusta sekä ISIS-operaation kustannuksista. Humanitaarisen avun tarve on suuri etenkin konfliktialueiden etulinjoilla. Konfliktialueilla myös peruspalveluiden, kuten koulutuksen ja sairaanhoidon, järjestäminen on vaikeutunut. ISISiltä vapautetuilla alueilla infrastruktuuri on kärsinyt paikoin merkittäviä tuhoja. Erityisen haavoittuvassa asemassa ovat etniset ja uskonnolliset vähemmistöt, naiset, lapset, vammaiset ja vanhukset. (Mt.)

Afganistan

Sota Afganistanissa on kestänyt myös jo pitkälti yli 30 vuotta. Vuonna 1978 tapahtuneen kommunistisen vallankumouksen jälkeen uusi hallitus solmi ystävyyssovimuksen Neuvostoliiton kanssa. Afganistan ajautui sisäisiin konflikteihin ja seuraavana vuonna Neuvostoliiton joukot miehittivät maan, mistä seurasi kymmenen vuotta jatkunut sota neuvostojoukkojen ja hallituksen sekä joidenkin ulkomaiden tukemien eri sissiryhmien välillä. Neuvostoliitto vetäytyi maasta vuonna 1989, mutta sisällissota jatkui edelleen. Vuonna 1994 Kandaharin maakunnasta nousi ääri-islamistinen taliban-liike, joka alkoi väkivaltaisesti vallata maata. Taliban sai vallattua lähes koko maan ja sen hirmuvaltaa kesti vuoteen 2001 asti, jolloin USA aloitti ilmaiskut talibania vastaan New Yorkissa tapahtuneiden World Trade Centerin terroristi-iskujen jälkeen. (Ravela 2011, 17–32, 63–69, 105.) Afganistaniin perustettiin loppuvuonna 2001 uusi hallitus, jonka tukemiseksi aloitettiin ensin YK- ja myöhemmin Nato-johtoinen ISAF-rauhanturvaoperaatio. Myös Suomi osallistui operaatioon vuodesta 2002 alkaen. ISAF-operaatio päättyi vuoden 2014 lopussa ja on jatkunut sen jälkeen Naton koulutus- ja tukiohjelmalla. (YLE 2014.) Afganistanin hallinto ei ole edelleenkään vakiintunut ja maa kärsii monista ongelmista, kuten köyhyys, aliravitsemus, virkamiesten

korruptoituneisuus, turvallisuustilanteen epävakaus, erilaiset luonnonkatastrofit, puutteellinen terveydenhuolto ja infrastruktuuri, tyttöjen vaikeus päästä kouluun, naisten huono asema sekä ihmisoikeusrikkomukset. (Maahanmuuttovirasto 2013, 11–12, 21–25; Turner 2014, 86–88.) Afganistanista on lähtenyt yli kolmen vuosikymmenen aikana miljoonia pakolaisia etenkin naapurimaihin Iraniin ja Pakistaniin, mutta myös muualle maailmaan. Vuoden 2002 jälkeen lähes kuusi miljoonaa afgaania on kuitenkin palannut takaisin omaan kotimaahansa. Silti maailmalla elää pakolaisina vielä ainakin 2,6 miljoonaa afgaania. (Turner 2014, 84.)

Somalia

Somaliassa käytiin 1990-luvun alussa verinen sisällissota, joka päättyi presidentti Siad Barren kukistumiseen vuonna 1991. Sen jälkeen maa on kärsinyt jatkuvista sisäisistä konflikteista ja vihamielisyyksistä ja on ollut ilman toimivaa keskushallintoa. Maan turvallisuusolosuhteet ovat edelleen epävakaat muun muassa terroristijärjestö Al-Shabaabin iskujen takia sekä maan hallintoa tukevien eri ryhmittymien välisten väkivaltaisuuksien takia. Myös Somalian humanitaarinen tilanne on vaikea. Aseelliset konfliktit, pitkään jatkunut kuivuus ja siitä seurannut elintarvikepula ja aliravitsemus ovat aiheuttaneet humanitaarisen avun tarpeen noin viidelle miljoonalle somalille. Erityisen haavoittuvassa asemassa ovat ne yli miljoona ihmistä, jotka ovat joutuneet muuttamaan maan sisällä ja asuvat hyvin puutteellisissa olosuhteissa. Lisäksi noin miljoona somalia elää pakolaisina muissa maissa, suurin osa Keniassa ja Jemenissä. (Turner 2014, 1116–1120; Maahanmuuttovirasto 2016, 71; UNHCR 2017b.)

2.2 Pakolaisiin liittyviä kansainvälisiä sopimuksia ja lainsäädäntöä

Pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden suojelu perustuu kansainvälisiin sopimuksiin ja asetuksiin sekä kansallisiin lakeihin, joilla varmistetaan pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden ihmisoikeuksien sekä heille määriteltyjen etujen ja oikeuksien toteutuminen. (Goodwin-Gill 2014, 36–37.) Perustana nykyiselle ihmisoikeusjärjestelmälle toimii Yhdistyneiden Kansakuntien peruskirja vuodelta 1945 ja YK:n yleismaailmallinen ihmisoikeuksien julistus vuodelta 1948. Ihmisoikeuksien julistus tunnustaa jokaisen ihmisen luonnollisen arvon sekä ihmisten yhtäläiset ja luovuttamattomat oikeudet. Julistus sisältää kansalais- ja poliittisia oikeuksia sekä taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia. (Levin 2001, 21–22; YK-liitto 2017.) Lisäksi Euroopassa laadittiin Euroopan Neuvoston toimesta vuonna 1950

ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojaamiseksi Euroopan ihmisoikeussopimus (63/1999), jonka toteutumista valvoo Euroopan Ihmisoikeustuomioistuin (Council of Europe 2017).

YK:n pakolaisjärjestö UNHCR perustettiin vuonna 1951 suojelemaan ja avustamaan pakolaisia. Samana vuonna Genevessä solmittiin uusi aiempia sopimuksia täydentävä pakolaissopimus, jota kutsutaan nimellä Geneven pakolaissopimus (77/1968). Siinä määritellään, kuka on pakolainen sekä mitä oikeuksia ja velvollisuuksia kuuluu pakolaisille ja sopimuksen allekirjoittaneille maille. Pakolainen määritellään oman maansa ulkopuolella olevaksi henkilöksi, joka ei voi palata omaan maahansa, koska häntä uhkaa siellä vaino uskonnon, rodun, kansallisuuden, poliittisen mielipiteen tai johonkin yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen takia. Sopimuksen allekirjoittaneet maat eivät saa palauttaa pakolaisia maihin, joissa heitä uhkaa vaino. (Goodwin-Gill 2014, 37–38; Kotouttaminen 2017.) Eurooppalaisessa lainsäädännössä turvapaikanhakijoihin liittyy niin sanottu Dublin III -asetus (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus N:o 604/2013). Se määrittelee, mikä jäsenvaltio kulloinkin vastaa turvapaikkahakemuksen käsittelystä. Käytännössä käsittelevä valtio on ensimmäinen EU-maa, johon turvapaikanhakija saapuu ja jossa häneltä otetaan sormenjäljet. Asetuksen tavoitteena on, että turvapaikanhakijoita ei palauteta vastaanottavasta maasta toiseen ja että turvapaikanhakijat eivät voi esittää useampia turvapaikkahakemuksia eri maissa. (Maahanmuuttovirasto 2017c.)

Suomessa kaiken lainsäädännön pohjana toimii perustuslaki (731/1999), jonka ensimmäisen luvun ensimmäisessä pykälässä todetaan valtiosäännön ”turvaavan ihmisarvon loukkaamattomuuden ja yksilön vapauden ja oikeudet sekä edistävän oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa”. Lisäksi perustuslaissa todetaan Suomen osallistuvan ”kansainväliseen yhteistyöhön rauhan ja ihmisoikeuksien turvaamiseksi”. Ulkomaalaislain (301/2004) tarkoituksena on hyvän hallinnon ja oikeusturvan toteuttaminen ja edistäminen ulkomaalaisasioissa. Lain tarkoituksena on myös hallitun maahanmuuton edistäminen ja ihmisoikeuksia ja perusoikeuksia kunnioittavan kansainvälisen suojelun antaminen. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746/2011) turvaa kansainvälistä suojelua hakevan ja tilapäistä suojelua saavan henkilön toimeentulon ja huolenpidon. Lisäksi lain tarkoituksena on tunnistaa ja auttaa ihmiskaupan uhreja ihmisoikeuksia ja perusoikeuksia kunnioittaen.

Ihmisoikeudet liittyvät läheisesti humanitarismiin, jonka päämääränä on säilyttää ja suojella elämää, erityisesti kaikkein haavoittuvimmissa asemassa olevia ihmisiä ja ihmisryhmiä. Humanitarismiin sisältyy vaatimus, että kansainvälisellä yhteisöllä on velvoitteita heikoimpia yksilöitä kohtaan, jotka ovat yleensä kaukana olevia muukalaisia. Humanitarismi käyttää esimerkiksi myötätunnon, vastuun ja hoivan diskursseja. Ihmisten tasa-arvoisuus, yhtäläiset oikeudet, puolueettomuus, neutraalius ja riippumattomuus ovat humanitarismin keskeiset periaatteet, joiden avulla katastrofitilanteissa pyritään takaamaan auttajille esteetön pääsy välittömässä avuntarpeessa olevien ihmisten luo. Humanitaarista apua annetaan puolia valitsematta ja syihin kantaa ottamatta niille, jotka eniten ovat avun tarpeessa. Humanitarismi voidaan jaotella kahteen lajiin: hätäensiavun antamiseen sekä sen lisäksi myös kärsimyksen syiden löytämiseen ja niihin vaikuttamiseen. (Barnett 2014, 241–243.) Johansson (2013, 239–240) tarkastelee humanitarismia kriittisestä näkökulmasta ja tuo esiin, että ihmisoikeustyö on usein ylhäältä alaspäin tehtävää ja siinä on läsnä ajatus paremmin tietämisestä. Johanssonin mukaan humanitaarinen apu ja ihmisoikeustyö ovat näennäisestä neutraaliudesta ja riippumattomuudesta huolimatta aina hierarkkisia ja kytköksissä valtaan. Ihmisten oikeuksien puolustaminen ja avun toimittaminen tapahtuvat vallan mahdollistamina. Vaikka humanitaarisen työn lähtökohtana on vahva usko maailman parantamiseen, on vaarana työn kaupallistuminen ja auttajien etäännyminen autettavista. (Mt., 237, 351–352; Ranta-Tyrkkö 2016, 274–275.)

Yksi maailmanlaajuinen humanitaarista apua antava järjestö on Kansainvälinen Punainen Risti, joka perustettiin Genevessä vuonna 1863 auttamaan sodissa haavoittuneita sotilaita ja sotavankeja. Ensimmäisten 50 toimintavuoden aikana järjestön toiminta laajeni kansallisten järjestöjen perustamisen myötä useisiin maihin ja toisen maailmansodan jälkeen toiminta laajeni edelleen merkittävästi, kun järjestö pyrki auttamaan ja suojelemaan sotilaiden lisäksi myös sotien siviiliuhreja. Nykypäivänä Punaisen Ristin työ perustuu Geneven sopimukseen vuodelta 1949. Punainen Risti kuvailee humanitarismin periaatteiden mukaisesti olevansa puolueeton, riippumaton ja neutraali järjestö, jonka tehtävänä on varmistaa humanitaarinen apu ja suojele aseellisten konfliktien ja muun väkivallan uhreille. Näiden lisäksi Punainen Risti toimii myös luonnonkatastrofeissa ja muissa hätätilanteissa. Humanitaarisen avun lisäksi Punainen Risti pyrkii toiminnallaan saamaan valtiot kunnioittamaan kansainvälistä humanitaarista lakia ja sisällyttämään lain kohtia omiin kansallisiin lakeihinsa. (ICRC 2017a;

3 TEOREETTINEN TAUSTA: KATASTROFIT, KAAOS, KRIISITYÖ JA YHTEISÖREAKTIO

3.1 Katastrofit sosiaalisesti rakentuvana ilmiönä

Ihmiset ja yhteisöt ovat kautta aikojen joutuneet kohtaamaan monia erilaisia uhkia ja riskejä. Osa näistä uhista ja riskeistä on johtanut erilaisiin katastrofitilanteisiin. Katastrofit voivat olla luonnonkatastrofeja, kuten maanjäristyksiä, tulvia, lumivyöryjä, myrskyjä, maastopaloja tai tsunamieja, tai ne voivat olla ihmisten aikaansaamia katastrofeja, kuten sotia tai terrori-iskuja. Sotiin liittyvät nykypäivänä myös erilaisten kemiallisten ja biologisten aseiden sekä ydinaseiden uhat. Katastrofit voivat myös olla epidemioita, kuten ebola tai sars, tai teknologisia tai taloudellisia katastrofeja. (Quarantelli, Lagadec & Boin, 2007, 16–17.)

Sana *katastrofi* voidaan määritellä sanoilla tuhoisa tapahtuma, (suur)onnettomuus tai tuho. Sana *kriisi* taas voidaan määritellä sanoilla kärjistynyt tai vaarallinen tilanne. *Katastrofi*-sanaa käytetään siis suomen kielessä yleensä hieman laajemmassa merkityksessä kuin *kriisi*-sanaa, mutta niitä voidaan käyttää myös synonyymeina. (Sivistyssanakirja 2017.) Käytän tässä tutkimuksessani laajamittaisen maahantulon yhteydessä *kriisi*-sanaa, koska myös mediassa on yleisesti käytetty sanaa *pakolaiskriisi* kuvaamaan turvapaikanhakijoiden laajamittaista maahantuloa. Englanninkielisen *disaster*-sana voidaan suomentaa sanoilla tuho, katastrofi ja onnettomuus. Perryn (2007, 6–13) mukaan tutkijoiden yleisin tämänhetkinen määritelmä katastrofeista on, että ne ovat sosiaalisesti rakentuvia ilmiöitä. Jokin tapahtuma aiheuttaa sosiaalisen muutoksen ihmisten tavanomaisessa elämänsäkulussa ja ihmisten haavoittuvuudesta seuraa katastrofi.

Sosiaaliset järjestelmät, joissa katastrofit tapahtuvat, saattavat olla rakenteiltaan ja kulttuuriselta viitekehykseltään hyvinkin erilaisia eri puolilla maailmaa. Rakenteellisia tekijöitä ovat esimerkiksi kunkin maan hallinto ja yleinen tilanne, jotka vaikuttavat maan

reagointiin katastrofeihin. Käytettävissä oleva teknologia ja mediajärjestelmät vaikuttavat tiedonkulkuun katastrofitilanteissa. Myös kansakunnan sosiaalinen rakenne, kuten väestön ikäjakauma, elämäntyyli ja luokkaerot, vaikuttavat katastrofeihin ja niistä toipumiseen. Haavoittuvimmassa asemassa esimerkiksi iän puolesta ovat usein ikäihmiset ja lapset. Sosiaalisten järjestelmien kulttuurista viitekehystä ilmentävät muun muassa uskomukset, normit ja arvot. Eri kulttuureissa saattaa olla suuria eroja esimerkiksi siinä, miten suhtaudutaan oman välittömän ryhmän ulkopuolella olevien ihmisten auttamiseen katastrofitilanteissa. (Bolin 2007, 123; Quarantelli, Lagadec & Boin 2007, 30–33.) Gillespie (2010, 8) tuo myös esiin, että tiettyjen ihmisryhmien marginalisoituminen yhteisön sisällä vähentää yhteisön solidaarisuutta apua tarvitsevia kohtaan. Globalisaation eteneminen lisää eri järjestöjen ja ryhmien toimesta annettavan kansainvälisen avun määrää kriisitilanteissa ja erilaisten epävirallisten sosiaalisten verkostojen lisääntyminen kasvattaa ihmisten sosiaalista pääomaa, mikä auttaa katastrofien ja kriisien kohtaamisessa (Quarantelli & al. 2007, 30–33). Viime vuosikymmeninä teknologia on kehittynyt huimasti ja tiedonkulku on yhä nopeampaa ja reaaliaikaisempaa. Sosiaalisen median rooli verkostoitumisessa ja tiedon välityksessä on tänä päivänä keskeinen. Kuten Juntusen (2016) tutkimuksessa ilmeni, sosiaalisen median rooli oli merkityksellinen myös Suomeen suuntautuneessa pakolaisaallossa syksyllä 2015.

Keskeinen käsite katastrofien tutkimuksessa on haavoittuvuuden käsite, joka liitetään erityisesti luonnonkatastrofeihin. Haavoittuvuutta indikoivia tekijöitä ovat esimerkiksi työttömyys, syrjäytyneisyys, kouluttamattomuus, yksinhuoltajuus ja köyhyys. Haavoittuvuus voi olla sekä rakenteellista että situationaalista. Rakenteellisen haavoittuvuuden syillä tarkoitetaan esimerkiksi poliittisia, taloudellisia tai luokkaan, rotuun tai sukupuoleen liittyviä syitä. Situationaalinen haavoittuvuus taas liittyy asuinolosuhteisiin tai elinympäristöön, esimerkiksi asuinrakennusten kuntoon tai asuinalueen turvallisuuteen. (Gillespie 2010, 8–9; Bolin 2007, 123.) Nikku (2015, 602) viittaa situationaaliseen haavoittuvuuteen toteamalla, että esimerkiksi maanjäristys itsessään ei yleensä vahingoita ja tapa ihmisiä, vaan huonosti rakennetut koulut, sairaalat ja muu infrastruktuuri. Nikku mainitsee esimerkkeinä Kiinan Sichuanin maanjäristyksen vuonna 2008 ja Nepalin maanjäristyksen vuonna 2015, joissa suurimmat henkilövahingot tapahtuivat huonosti rakennettujen rakennusten sortuessa. Bolin (2007, 113–114) toteaa, että Yhdysvalloissa hurrikaani Katrinan vuonna 2005 aiheuttamat tuhot koskettivat eniten New Orleansin kaupungin matalapalkkaisia afroamerikkalaisia, koska

heillä ei ollut mahdollisuutta lähteä myrskyä pakoon.

3.2 Kaaos näkökulmana kriiseihin

Katastrofitilanteita seuraa tyypillisesti jonkinasteinen kaaos sosiaalisessa järjestelmässä. Gibsonin (2006, 2–3) mukaan kaaos määritellään yleisesti hämmennyksen ja epäjärjestyksen tilaksi. Katastrofit järkyttävät ihmisten mieliä sekä aiheuttavat käytännön ongelmia ja tavanomaisen elämänkulun hallitsemattomuutta. Tieteessä kaaos nähdään erittäin kompleksista tietoa sisältävänä asioiden tilana (Hayles 1991, 1; ref. Byrne 1998, 16). Kaaosteoria on matematiikasta alkunsa saanut viitekehys, jonka avulla voidaan lähestyä erilaisia epälineaarisia, monimutkaisia ja dynaamisia järjestelmiä. Tällaisille kaottisille järjestelmille ovat tyypillisiä epävarmuus ja ennustamattomat seuraukset. Kriisit nähdään kaaosajattelussa mahdollisuuksina kasvuun ja asioiden uudelleenjärjestelyyn. (Bolland & Atherton 1999; Levy 1994, 168.)

Yksi keskeinen käsite kaaosteoriassa on niin sanottu perhosefekti, jolla tarkoitetaan, että perhosen siivenisku maapallon toisella laidalla voi saada aikaan myrskyn toisella laidalla. Eri tapahtumaketjuilla on niin sanottuja kriisipisteitä, joissa järjestelmä jonkin häiriön seurauksena menettää tasapainotilansa ja sen toiminta muuttuu. Toisin sanoen jokin hyvin pieni muutos tai häiriö järjestelmässä voi saada aikaan moninkertaisia ja hyvin suuria vaikutuksia. Monimutkaiset järjestelmät ovat siis epävakaita syy-seuraussuhteissaan ja pienet asiat voivat muodostua erittäin merkittäviksi. Luonnossa ilmeneviä monimutkaisia järjestelmiä, jotka eivät koskaan saavuta vakaata tilaa, ovat esimerkiksi sää, eläinpopulaatioiden kasvaminen tai pieneneminen ja erilaiset epidemiat. (Bolland & Atherton 1999, 368–369; Gleick 1990, 19, 30–33; Hudson 2000, 219.) Levy (1994, 168–169, 172) käyttää esimerkkinä hurrikaaneja ja tornadoja, joiden tarkkaa aikaa ja paikkaa ei pystytä ennustamaan, mutta silti tiedetään niiden syntyyn vaikuttavat tekijät, todennäköiset esiintymispaikat ja -ajat sekä kulkureitit.

Kaaosteoriaa on sovellettu monille tieteenaloille, myös sosiaalityöhön, johon sen suurin anti Bollandin ja Athertonin (1999) mukaan on, että se tarjoaa vaihtoehdon deterministiselle syy-seurauslogiikkaa käyttävälle ajattelulle. Ihmisten, perheiden ja yhteisöjen asiat ja tilanteet

voivat olla hyvin monikerroksisia ja ongelmat toisiinsa kietoutuneita. Muuttujia on usein niin paljon, että toimintaa on mahdotonta ennustaa. Kaaosajattelussa maailma nähdään monimutkaisena ja muuttuvana ja epävarmuus kyetään hyväksymään ilman epämukavuuden tunnetta. Ymmärtäminen työskentelyn päämääränä on oleellisempaa kuin ennustaminen. Kriisipisteitä ei nähdä välttämättä katastrofeina vaan mahdollisuuksina muutokseen sekä henkilökohtaisella että yhteisötasolla. Sosiaalityössä perfosefekti ilmenee esimerkiksi siten, että asiakkaan oikeanlainen kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen sekä interventio oikealla hetkellä voivat olla hyvin merkittäviä asiakkaalle ja saada aikaan isoja muutoksia hänen elämässään. Kaaosteoria tarjoaa sosiaalityölle joustavan ajattelumallin, ajattelua ”laatikon ulkopuolella”, vaikkakaan se ei välttämättä aiheuta ulkoisesti näkyviä muutoksia työskentelyyn. (Mt., 367, 370–373; Hudson 2000, 221.)

Farazmand (2009) on tutkinut New Orleansin vuoden 2006 hurrikaanin aiheuttamaa kriisitilannetta kaaosteorian avulla. Tarkasteltuaan kriisijohtamisen epäonnistumista hurrikaanin aikana Farazmand tuo esiin, että johtaminen massiivisissa hätätilanteissa ja katastrofeissa vaatii ajattelutapaa ja otetta, jolla kyetään vastaamaan tilanteen epäjatkuvuuteen, ennustamattomuuteen ja dynaamiseen tilanteen elämiseen eli hetki hetkeltä muuttumiseen. Farazmand kutsuu tällaista johtamista nimellä yllätysjohtaminen, joka jatkuvasti yllätyksellisissä ja kaoottisissa tilanteissa joustaa, muuttuu ja sopeutuu tilanteen mukaan. Kriisijohtamisessa vaaditaan vahvaa auktoriteettia sekä erityistä osaamista ja taitoa, joita ei perusjohtamisessa tarvita. Johtajan on jatkuvasti oltava tilanteen tasalla ja pysyttävä fokuoituneena. Johtajan tulee myös kyätä tekemään strategista asemointia ja asettamaan oikeat henkilöt oikeille paikoille. Kokonaisuuden onnistumisen kannalta on erittäin tärkeää, että johtajan lisäksi organisaatiossa on niin sanottuja avainhenkilöitä, jotka pystyvät myös tekemään päätöksiä. Erilaisten tukiresurssien saatavuus ja toiminta ovat myös keskeisiä tilanteen sujuvuuden kannalta. (Mt., 407–408.) Myös Levy (1994, 176) on soveltanut kaaosteoriaa organisaatioihin ja johtamiseen. Hän toteaa, että joustavuus ja sopeutuvuus ovat organisaatioille elinehto, koska pitkän tähtäimen ennustaminen on kompleksisille järjestelmille mahdotonta ja dramaattisia muutoksia saattaa tapahtua yllättäen. Kaoottisiinkin järjestelmiin sisältyy kuitenkin jonkinasteinen järjestys, joten tietynlaisten mallien löytäminen ja lyhyen tähtäimen ennustaminen on mahdollista. Johtaminen edellyttää löytämään tapoja, joilla kyetään sopeutumaan kompleksisuuteen sekä etsimään epäsuoria ja ei niin ilmeisiä

tapoja päästä päämääriin. (Mt.)

3.3 Kriisityön jäsennystä

Katastrofitilanteissa tehtävää sosiaalista auttamistyötä ovat yleensä tekemässä monet eri toimijat eri ammattiryhmistä. Lavaletten (2011, 2–3) mukaan sosiaalityön määrittelemisen katastrofitilanteissa kovin kapeasti ei ole mielekästä. Sosiaalityö voidaan hänen mukaansa käsittää ammattipätevyden omaavien sosiaalityöntekijöiden tekemänä sosiaalityönä tai laajempaan yhteiskunnan eri tasoilla tehtävänä työnä, jolla pyritään lisäämään yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvointia. Myös Rapeli (2016, 248–249) paikantaa katastrofisosiaalityön osaksi monisektorista toimijoiden kenttää, jossa auttamistyö näyttäytyy erilaisilla sosiaalialan koulutustaustoilla tehtävänä työnä. Tutkimukseni kohteena oleva turvapaikanhakijoiden vastaanotto toiminta sijoittuu Tampereen kaupungin organisaatiossa sosiaalityön alaisuuteen, mutta käytännössä turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelyyn ja tilanteessa reagointiin osallistui ammattilaisia ja vapaaehtoisia monista eri koulutus- ja työtaustoista sekä eri organisaatioista. Tutkimuksessani kutsun työtä kriisityöksi, mutta huolimatta tästä laajemmasta näkökulmasta, tarkastelen tässä luvussa katastrofitilanteissa tehtävän sosiaalityön jäsentelyä.

Dominellin (2015, 661) mukaan katastrofityössä on perinteisesti kolme vaihetta: välitön apu, toipuminen ja uudelleenrakennus. Myöhemmin näihin vaiheisiin on lisätty vielä valmistautuminen ja ennaltaehkäisy. Tutkijat jäsentävät ja painottavat sosiaalityön roolia katastrofeissa hieman eri tavoin. Rapeli (2016, 1) jäsentää katastrofisosiaalityön vaiheet ennaltaehkäisevään työhön, akuuttityöhön sekä jälkihuoltoon. Zakour (2007, 125) tuo esiin, että katastrofien hallinta sosiaalityön näkökulmasta on tarvittavien sosiaalisten palveluiden välittämistä katastrofin takia haavoittuvassa asemassa oleville ihmisille. Gillespie ja Danso (2010, xi-xii) painottavat, että sosiaalityön tulisi entistä enemmän osallistua myös ennaltaehkäisevään työhön haavoittuvimmassa asemassa olevien ihmisten voimaannuttamiseksi. Nikku (2015, 602) korostaa sosiaalityön roolia olla huolehtimassa katastrofin uhrien kestävästä auttamisesta. Hänen mukaansa välittömän avun lisäksi sosiaalityön tehtävänä on myös toimia uhrien asianajajina rakenteellista sosiaalityötä ja poliittista vaikuttamista tehden.

Dominelli (2015, 660, 670) painottaa, että sosiaalityöllä on merkittävä ammatillinen rooli humanitaarisessa avussa ja katastrofityössä. Hän on tutkinut Sri Lankassa vuoden 2004 tsunamin jälkeistä katastrofityötä. Tsunamissa mukana olleiden ihmisten kokemuksista nousi esiin kaksi erilaista lähestymistapaa auttamiseen: ylhäältä alaspäin ja alhaalta ylöspäin -malliset lähestymistavat. Mainitsin jo aiemmin Johanssonin (2013) kritisoivan ylhäältä alaspäin tapahtuvaa humanitaarista auttamistyötä ja myös Dominellin (mt.) tutkimuksen mukaan alhaalta ylöspäin -mallinen lähestymistapa on toimivampi katastrofin kokeneiden ihmisten voimaannuttamiseksi. Tässä lähestymistavassa muodostetaan kontakteja ja kumppanuuksia paikallisten yksilöiden, yhteisöjen ja järjestöjen kanssa ja heidän kanssaan työskennellään tasavertaisina kumppaneina. Katastrofin uhrien näkökantoja kuullaan ja heidän tarpeisiinsa vastataan kokonaisvaltaisesti. Lisäksi ulkopuolisia toimijoita valvotaan ja kontrolloidaan niin, että he eivät tule katastrofialueelle vain ajamaan omia etujaan. Dominellin mukaan sosiaalityö voisi olla tärkeässä roolissa edistämässä alhaalta ylöspäin -mallisen lähestymistavan toteutumista katastrofitilanteissa.

Rapeli (2016, 256) on tutkinut sosiaalityön roolia katastrofitilanteissa kansainvälisen tutkimuksen pohjalta hyödyntäen Elliottin (2010) katastrofisosiaalityön interventiomallia. Rapeli toteaa mallin käyttökelpoiseksi sosiaalityön tehtävien jäsentämisessä. Elliottin mallin tavoitteena on edistää hyvinvointia voimaannuttamalla yksilöitä ja yhteisöjä sekä edistämällä sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja ihmisoikeuksia. Elliott jäsentää sosiaalityön interventiot katastrofitilanteissa neljään luokkaan. Nämä ovat sosiaaliset investoinnit, inhimilliset investoinnit sekä taloudellinen osallistaminen ja poliittinen voimaannuttaminen. (Rapeli 2016, 96.) Rapelin tutkimustuloksissa näistä luokista korostuvat etenkin sosiaaliset ja inhimilliset investoinnit. Sosiaalisten investointien luokkaan kuuluvia sosiaalityön tehtäviä ovat Rapelin mukaan muun muassa avun tarvitsijoiden identifointi ja heidän turvallisuutensa varmistaminen, avun tarpeiden kartoittaminen, perustarpeista huolehtiminen, tilapäismajoituksen ja asumisen järjestäminen sekä ruoan ja vaatteiden jakaminen. Tiedon jakaminen, auttamistyötä tekevien järjestöjen ja muiden organisaatioiden tukeminen sekä vapaaehtoisten auttajien koordinointi, ohjaus ja tuki kuuluvat niin ikään sosiaalisten investointien luokkaan. Inhimillisiksi investoinneiksi Rapeli luokittelee merkittävimpänä trauma- ja surutyön sisältävän psykososiaalisen tuen. Taloudellisen osallistamisen luokkaan kuuluvat muun muassa avuntarvitsijoiden taloudellinen tukeminen sekä ulkopuolisen avun, muun muassa

rahan ja erilaisten tavaralahjoitusten, kanavointi ja koordinointi. Poliittiseen voimaannuttamiseen Rapeli luokittelee muun muassa avun tarvitsijoiden tukemisen ja aktivoinnin palveluiden hakemiseen. Lisäksi Rapeli liittyy tähän kategoriaan eri sektorien välisen yhteistyön sekä auttamistilanteen koordinoinnin ja johtamisen. (Mt., 256–258.)

Käytännössä sosiaalityö katastrofitilanteissa eroaa Rapelin (2016, 259–265) mukaan normaalioloissa tehtävästä työstä siinä, että se on usein hyvin nopeatempoista ja kaoottista. Katastrofitilanteissa työn tekemisen tavan tulee olla joustavaa ja nopean reagoinnin mahdollistavaa. Johtaminen, tilanteen raportointi ja yhteistyö eri toimijoiden välillä ovat keskeisessä asemassa katastrofitilanteiden sosiaalityössä. Johtamisessa keskeisiä tekijöitä ovat tilanneymmärryksen luominen sekä ajantasainen tiedottaminen, joiden Rapeli toteaa puuttuvan Elliottin mallista. Katastrofitilanteissa on tärkeää muistaa huolehtia työntekijöiden hyvinvoinnista eli syömisestä, levosta ja normaaleista rutiineista. Ammatillisen tuen saaminen työkavereilta ja esimerkiksi työnohjauksesta ovat tärkeitä työntekijöiden jaksamisen kannalta. Rapeli tuo esiin myös katastrofisosiaalityön kehittämiseen liittyviä suosituksia. Yhtenä suosituksena on eri toimijoiden, erityisesti poliisin ja pelastustoimen kanssa tehtävän yhteistyön kehittäminen. Eri ammattikuntien roolien selkeys on katastrofitilanteissa tärkeää. Työn organisoinnin kehittämiseksi olisi Rapelin mukaan suositeltavaa, että sosiaalityön ammattilaisia voitaisiin hälyttää ja rekrytoida kriisityöhön nopeasti myös ilta- ja viikonloppuaikoina. Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisyys ovat niin ikään Rapelin suosituksia katastrofisosiaalityön kehittämiseksi. (Mt.)

3.4 Yhteisöreaktion idea tutkimuksessani

Turvapaikanhakijoiden laajamittainen maahantulo ja heidän vastaanottonsa organisoiminen tuo esiin vastaanottajamaassa, eli Suomessa, monella tasolla ilmeneviä reaktioita tilanteeseen. Viranomaiset ryhtyivät toimiin saadakseen tilanteen hallintaan ja organisoitua, mutta myös yksittäiset ihmiset, ryhmät ja yhteisöt reagoivat eri tavoin. Julkinen keskustelu asian ympärillä oli erittäin laajaa ja monivivahteista. Yhdysvaltalainen sosiologi Edwin M. Lemert (1951, 54–55) on tutkinut yhteisöjen ja ryhmien reaktioita yhteisöjen sisällä ilmenevään erilaisuuteen ja poikkeamiin. Lemert toteaa, että erilaisuus ja poikkeamat herättävät yhteisöissä ja ryhmissä erilaisia reaktioita ja asenteita riippuen siitä, minkälaisesta erilaisuudesta on kyse. Reaktiot

ilmenevät tunteina, jotka voivat olla esimerkiksi ihailua, myötätuntoa, kateutta, ihmetystä, inhoa, pelkoa, hyljintää tai vihaa. Näiden pohjalta muodostuu yhteisön tai ryhmän suhtautumistapa kyseessä olevaan erilaisuuteen. Reagointia voi tapahtua sekä virallisella että epävirallisella tasolla. Lemert on nimennyt tämän ilmiön yhteisöreaktioksi (*societal reaction*). Tutkimuksessani maahan yllättäen saapuvat turvapaikanhakijat ovat se poikkeama totuttuun tai se erilaisuus, mihin yhteisö reagoi. Tutkimukseni koskee pääasiassa virallisen tason reagointia, mutta sivuaa myös epävirallista tasoa, sillä aineistossani tulee esiin myös yksityisten ihmisten ja ryhmien reaktioita samoin kuin laajempaa julkista keskustelua.

Lemert käyttää käsitettä suvaitsevaisuuden suhdeluku (*ratio of tolerance*), jolla hän kuvaa yhteisön tai ryhmän suvaitsevaisuutta suhteessa havaittuun erilaisuuteen. Suhtautuminen johonkin asiaan saattaa vaihdella eri yhteisöissä paljonkin. Lemert mainitsee esimerkkinä alkoholin käytön, johon joissakin yhteisöissä suhtaudutaan hyvin sallivasti ja toisissa taas hyvin kielteisesti. Yhteisön suvaitsevaisuuskynnyksen ylittyminen tapahtuu, kun toleranssiasteessa saavutetaan kriittinen piste, jolloin erilaisuuden määrä ylittää yhteisön suvaitsevaisuuden määrän. Tällöin yhteisössä tulee tarve reagoida asiaan jollain tavalla. Yhteisö saattaa esimerkiksi kokoontua pohtimaan asiaa yhdessä, vaatia viranomaisilta toimia tai organisoida itse toimintaryhmän asian hoitamiseksi. (Mt. 57–58; Kataja 2012, 54.) Lemertin mukaan on yleistä, että kaikenlainen erilaisuus ja uudet asiat herättävät yhteisöissä aluksi vastustusta. Ihmisten on usein aluksi vaikea ymmärtää uusien asioiden käyttökelpoisuus tai niiden tuomat edut ja hyödyt. Lemert mainitsee esimerkkinä anestesian ja rokotukset, jotka saivat aluksi suurta vastustusta osakseen myös terveydenhuollon ammattilaisten joukossa. Vihamieliset reaktiot uusien asioiden edessä voivat Lemertin mukaan johtua myös siitä, että ne koskettavat niin vahvasti ihmisten arvoja ja normeja. Myös häiriöt ja epäsuhta ryhmien välisessä vastavuoroisuudessa aiheuttavat vastustusta, sillä monesti uudet asiat koskettavat myös niitä ryhmiä ja yksilöitä, jotka eivät saa niistä suoranaista hyötyä itselleen. Yhteisöreaktion vaikutukset voivat olla kolmenlaisia. Yhteisö voi lopulta hyväksyä erilaisuuden, niin että se integroituu osaksi yhteisöä. Erilaisuus voi myös jäädä epävakaiseen tilaan hakemaan tasapainoa suhteessa normaalina pidettyyn. Tai sitten erilaisuus voidaan torjua täysin ja se pyritään poistamaan yhteisöstä. (Lemert 1951, 58–59; Kataja 2012, 55.)

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ, AINEISTON KUVAUS JA ANALYYSI

4.1 Tutkimustehtävä

Tutkimukseni keskeisenä tavoitteena on selvittää, miten Tampereella reagoitiin turvapaikanhakijoiden laajamittaiseen maahantuloon ja millaisena kriisityöntekijöiden identiteetit jäsenyivät reagoimisen myötä. Turvapaikanhakijoiden laajamittainen maahantulo Suomeen syksyllä 2015 oli odottamaton ja historiallisesti ainutlaatuinen tapahtuma. Turvapaikanhakijoita tuli tuhansittain eri puolelle Suomea ja heidän vastaanottonsa saatettiin eri kunnissa ja kaupungeissa järjestää hyvin eri tavoin. Pyrin selvittämään, miten yksittäinen kaupunki toimi tämänkaltaisessa yllättävässä tilanteessa ja minkälaisia kokemuksia mukana olleilla eri tahojen työntekijöillä on siitä. Tutkimukseni on siis esimerkki turvapaikanhakijoiden vastaanotosta yhdessä Suomen kaupungissa. Koska asun Tampereella, niin oli luontevaa tutkia ilmiötä juuri Tampereella.

Paikannan turvapaikanhakijoiden laajamittaisen maahantulon tässä poikkeuksellisessa tilanteessa kuuluvaksi kriisityön alaisuuteen. Käytännön tasolla turvapaikanhakijoiden vastaanotto, hätämajoitustoiminta ja tilanteen organisoiminen olivat tutkimustapauksessani nimenomaan kriisityötä. Sosiaalityön opiskelijana tutkimuksessani on kuitenkin läsnä myös sosiaalityön, erityisesti katastrofitilanteissa tehtävän sosiaalityön, näkökulma. Tavoitteeni on tuottaa uutta tietoa kriisityöstä tilanteessa, jollaista Suomessa ei ole aikaisemmin ollut sekä auttaa kuntia paremmin varautumaan mahdollisiin tulevaisuuden kriiseihin.

Tutkimuskysymykseni on: *Miten tamperelainen auttajien yhteisö reagoi turvapaikanhakijoiden laajamittaiseen maahantuloon syksyllä 2015 ja millaisena kriisityöntekijöiden identiteetit jäsenyivät reagoimisen myötä ?*

Intressini oli tutkia nimenomaan turvapaikanhakijoiden laajamittaisen maahantulon alkuvaihetta, akuuttia kriisitilannetta, jolloin turvapaikanhakijoita alkoi enenevässä määrin tulla Tampereelle syyskuun puolivälissä ja siitä eteenpäin vastaanottotoiminnan vakiintumiseen asti. Vastaanottotoiminnan vakiintumisella tarkoitan tutkimuksessa

ajankohtaa, jolloin tilanne oli saatu jollakin tavalla hallintaan ja organisoitua: ensimmäiset hätämajoitusyksiköt oli avattu, työntekijät niihin oli saatu rekrytoitua ja arjen rutiinit oli saatu käynnistettyä. Haastatteluaineistossani vastaanottoiminnan vakiintuminen voi määrittää hieman eri tavoin tutkittavien kokemuksesta riippuen.

Päädyin tutkimuksessani tarkastelemaan turvapaikanhakijoiden vastaanottoa työntekijöiden näkökulmasta ja haastattelen vastaanoton organisointiin ja käytännön työhön osallistuneita työntekijöitä. Vaihtoehtoisesti olisin voinut tarkastella asiaa turvapaikanhakijoiden itsensä näkökulmasta, mikä olisi varmasti ollut myös kiinnostavaa, mutta olisi toisaalta tuonut enemmän käytännön haasteita aineiston keruuseen muun muassa kieliongelmiin takia. Haastatteluissa olisi pitänyt käyttää tulkkeja tai tehdä haastattelut englannin kielellä sellaisten turvapaikanhakijoiden kanssa, jotka englantia osaavat. Tämä olisi karsinut vastaajia ja heikentänyt tutkimuksen luotettavuutta.

Tiesin etukäteen, että Suomen Punainen Risti ja Tampereen kaupunki olivat alkuvaiheessa keskeisiä toimijoita vastaanoton järjestämisessä ja organisoinnissa, ja lisäksi käytännön työssä hätämajoitusyksiköissä myös vapaaehtoisten osuus oli alussa merkittävä. Tavoitteenani oli saada käsitystä tilanteesta mahdollisimman monesta eri näkökulmasta ja sen takia suunnitelmani oli haastatella sekä toiminnan organisoinnista ja koordinoinnista vastanneita työntekijöitä että käytännön työtä turvapaikanhakijoiden vastaanotossa tai hätämajoitusyksiköissä tehneitä työntekijöitä. Toivoin saavani haastatteluja sekä Punaisen Ristin että Tampereen kaupungin työntekijöiltä ja myös vapaaehtois pohjalta toimineilta henkilöiltä.

4.2 Aineiston keruu ja aineiston kuvaus

Sain tutkimusluvan Tampereen kaupungilta tammikuussa 2016 ja helmikuun loppupuolella ryhdyin kontaktoimaan ihmisiä haastatteluajkoja sopiakseni. Päädyin valitsemaan haastateltavat mukaan niin sanottua lumipallotekniikkaa käyttäen eli lähtemään liikkeelle joistakin avainhenkilöistä, joilta pyydän sitten apua uusien informanttien löytämiseksi. Ensimmäiseksi olin yhteydessä erääseen Tampereen kaupungin työntekijään, jonka tiesin olleen mukana alkuvaiheen toiminnassa. Sovin hänen kanssaan haastatteluajan ja hän osasi

neuvoa useita muita henkilöitä, joihin sitten otin yhteyttä sähköpostilla. Lisäksi tiesin myös itse muutamia mukana olleita henkilöitä, joilta pyysin haastattelua. Toiseksi olin yhteydessä Punaiseen Ristiin ja tiedustelin sieltä mahdollisia henkilöitä, joita voisin haastatella tutkimukseeni. Sain muutaman henkilön nimen, joihin olin yhteydessä sähköpostitse sopien haastatteluajat. Sähköpostissa kirjoitin jokaiselle myös tarkemman selvityksen graduni aihepiiristä ja tutkimuskysymyksistä. Kaikki haastateltavat löytyivät lopulta melko nopeasti. Ilokseni lähes kaikki henkilöt, joihin sähköpostilla otin yhteyttä, suostuivat haastatteluun ja niiden ajankohdat saatiin sovittua helposti. Kukaan ei kieltäytynyt haastattelusta, tosin kahdelta henkilöltä, joihin otin yhteyttä, en saanut vastausta. Yksi haastattelu järjestyi lisäksi etukäteen sopimatta, kun eräs haastateltava ehdotti, että haastattelin samalla käynnillä myös hänen kollegaansa.

Haastattelut tein puolistrukturoitua haastattelurunkoa (liite 1) apuna käyttäen. Puolistrukturoidulle haastattelulle ei ole yhtä yhtenäistä määritelmää kirjallisuudessa. Tyypillisesti jokin osa haastattelusta on etukäteen määritelty, mutta osittain sitä voidaan soveltaa itse haastattelutilanteessa, esimerkiksi kysymykset ja niiden muoto voivat olla kaikille samat, mutta järjestys voi vaihdella. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47–48.) Kaikkiaan aineistossani on 13 haastattelua. Kolme haastattelua tein yhteistyössä samasta aihepiiristä pro gradu -tutkimustaan tekevän opiskelukaverini kanssa. Yhteisissä haastatteluissa olimme molemmat läsnä ja olimme soveltaneet haastattelukysymyksiä niin, että opiskelukaverini oli lisännyt omia kysymyksiään minun haastattelurunkooni. Kaikki haastattelut tehtiin noin seitsemän viikon aikana maaliskuussa 2016. Haastattelujen kestot olivat noin 30 minuutista kahteen tuntiin. Jokaisen haastattelun alussa kerroin haastateltavalle, että haastattelu on luottamuksellinen ja tutkimusraportti kirjoitetaan niin, että yksittäiset henkilöt eivät ole siitä tunnistettavissa. Puolistrukturoidun haastattelun ajatuksen mukaan minulla oli valmiit kysymykset, mutta haastattelun aikana saatoinkin vaihdella niiden järjestystä sen mukaan, miten keskustelu eteni. Joskus haastateltavat vastasivat johonkin kysymykseen jo ennen kuin olin ehtinyt edes kysyä sitä, jolloin vältin toistamista samoja asioita. Kaikkien kysymysten aihepiirit kuitenkin tulivat haastatteluissa käytyä läpi. Nauhoitin haastattelut ja litteroin ne. Litteroitua tekstiä aineistosta tuli 143 tiiviisti kirjoitettua sivua.

4.3 Sisällönanalyysi tutkimusmenetelmänä

Litteroidun haastatteluaineiston analysoin sisällönanalyysimenetelmällä. Sisällönanalyysin avulla on mahdollista analysoida aineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jolla pyritään kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä tiivistetysti ja selkeästi, niin että aineiston sisältämää informaatiota ei kuitenkaan kadoteta. Ensin aineisto pelkistetään eli aineistosta etsitään tutkimustehtävän kannalta merkitykselliset ja tärkeät kohdat ja nimetään ne uudestaan pelkistetyllä ilmauksella. Seuraavaksi nuo pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään, jolloin niistä etsitään samaa asiaa tarkoittavia käsitteitä, jotka yhdistetään luokaksi ja nimetään luokan sisältö kuvaavalla käsitteellä. Viimeisessä vaiheessa muodostuneet luokat abstrahoidaan eli niitä yhdistelemällä muodostetaan teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–112.) Hirsjärvi & Hurme (2011, 147) käyttävät käsitettä aineiston luokittelu, jolla suuresta aineistomassasta poimitaan keskeiset ja tärkeät asiat ja muodostetaan niistä käsitteellisiä työkaluja. Muodostuneista luokista voidaan vielä etsiä samankaltaisuuksia ja yhdistellä luokkia keskenään ja nimetä niitä uudelleen. Hirsjärvi & Hurme (mt., 150) toteavat myös, että laadullisen tutkimuksen analyysissä olisi hyvä edetä tästä vielä deduktiiviseen vaiheeseen, jossa tutkija tulkitsee luokiteltua aineistoa pyrkien ymmärtämään sitä monipuolisesti ja kehittämään teoreettisen näkökulman, johon aineisto voidaan sijoittaa.

Haastatteluaineistoa käsiteltäessä oli huomioitava, että aineisto on puhetta eli haastateltavien tulkintaa ja näkemyksiä tapahtuneista tilanteista ja asioista, yhteisön reaktiosta. Aineistoni ei siis suoraan kuvaa toimintaa tai kognitioita kyseisissä tilanteissa. Analyysini keskittyi puheen sisältöön ja merkityksiin, ei haastateltavien käyttämiin sanoihin ja ilmaisuihin. Tutkimuskysymyksiini vastaten analyysini tarkoitus oli selvittää, miten yhteisö kriisitilanteeseen reagoi ja millaisena kriisityöntekijöiden identiteetit jäsenyivät reagoimisen myötä. Työstin analyysia aineiston ohjaamana eli tarkoitukseni oli suhteuttaa sitä tutkimukseni teoreettiseen osioon vasta analyysin tehtyäni. Osa haastattelukysymyksistäni liittyi turvapaikanhakijoiden vastaanoton organisoitiin ja osa liittyi työntekijöiden kokemuksiin ja näkemyksiin tapahtumista. Alustavasti käsittelin aineistoa haastatteluteemojen pohjalta, mutta aineistosta nousi esiin myös muita teemoja sen perusteella, mitkä asiat haastateltavat nostivat merkityksellisiksi.

Aloitin analysoinnin lukemalla aineistoni läpi havainnoiden ja alleviivaten sieltä keskeisiä asioita. Seuraavaksi luin uudestaan yhden haastattelun kerrallaan poimien ja merkiten tekstistä tärkeinä ja oleellisina pitämäni kohdat. Keskityin etsimään tekstistä hallitsevia merkityksiä, kaikkiin aineiston tarjoamiin yksityiskohtiin ei analyysin puitteissa ollut mahdollista tarttua. Seuraavaksi luin merkitsemäni kohdat uudestaan miettien, mistä asiasta kussakin kohdassa puhutaan ja tiivistin ne muutamaan avainsanaan, jotka kirjoitin muistiin. Käytyäni samalla tavalla läpi kaikki haastattelut aloin työstää muistiin kirjoittamiani avainsanoja ja niitä yhdistelemällä muodostui selkeitä teemoja. Joitakin teemoja yhdistelemällä muodostui kokonaisuuksia, joiden pohjalta jäsensin tulokset. Teemoja muodostui kaikkiaan 14 kappaletta: henkilöstö, tilat, materiaalit ja resurssit, yhteistyö, tiedotus, viestintä ja tiedonkulku, vastaanotto- ja hätämajoitustyö, työkäytäntöjen luominen, erojen huomioiminen, turvapaikanhakijoiden kohtaaminen, tunteet ja asenteet työtä kohtaan, kaotisuus, työssä jaksaminen ja oma osaaminen, onnistumiset ja haasteet työntekijöiden kokemuksen mukaan, yhteiskunnallinen pohdinta ja jännitteet, ulkopuolisten suhtautuminen sekä media, uutisointi ja julkinen keskustelu. (Taulukko 1.)

Aineistosta nousi selkeästi esiin työn moniulotteisuus ja monien eri toimintojen samanaikaisuus. Pyrin löytämään ja nimeämään aineistosta nämä eri ulottuvuudet, joten jatkoin analyysiä etsimällä teemoista yhdistäviä tekijöitä. Tämän seurauksena jaoin teemat neljään eri kriisityön ulottuvuuteen, joissa yhteisöreaktion voidaan sanoa konkretisoituneen. Nämä ulottuvuudet auttavat jäsentämään yhteisön reagointia kriisitilanteessa ja ymmärtämään, minkälaisia erilaisia toimintakokonaisuuksia kriisityössä oli läsnä. Nämä neljä kriisityön ulottuvuutta nimesin seuraavasti: **toiminnan organisoimisen ja yhteistyön ulottuvuus, käytännön auttamistyön ja asiakkaiden kohtaamisen ulottuvuus, kokemuksellinen ulottuvuus sekä yhteiskunnallinen ulottuvuus**. Yläkäsitteeksi näille muodostui: **Yhteisön reagoiminen kriisiin auttamistoiminnalla**. (Taulukko 1.)

Analyysissani tarkastelin siis työntekijöiden puhetta ensin siitä näkökulmasta, millä tavalla tamperelainen auttajien yhteisö reagoi kriisitilanteeseen. Tämän jälkeen tein vielä toisen analyysikerroksen, jossa keskityin tarkastelemaan, millä tavalla kriisityöntekijät kuvasivat haastatteluissa itseään, puhuivat itsestään työntekijöinä ja näkivät itsensä yhteisöreaktion toimijoina. Lukiessani aineistoa poimin sieltä ne teemat, jotka mielestäni keskeisimmin

nousivat esiin edellä mainittuja asioita ajatellen. Ryhmittelin näitä teemoja muodostaen niistä viisi luokkaa, jotka nimesin identiteeteiksi. Identiteetti-käsitteellä en tarkoita tässä yhteydessä staattisena pidettyä identiteettiä, vaan enemmänkin Suonisen (2012, 89–90) kuvaamaa vuorovaikutusidentiteettiä, joka rakentuu vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa ja ilmentää sitä, millaisina ihmiset ymmärtävät toisensa. Suonisen mukaan vuorovaikutusidentiteettejä ei yleensä nimetä sanallisesti, vaan ne tuotetaan ”kielellisten tekojen ja niihin sisältyvien vihjeiden kautta” (mt., 97). Muodostetut viisi identiteettiä ovat tutkijan tulkintaa siitä, miten haastateltavat puhuivat itsestään työntekijöinä. Aineistosta nousseet viisi kriisityöntekijän identiteettiä ovat **asiantuntijan identiteetti, vahvan toimijan identiteetti, sitoutuneen työntekijän identiteetti, auttajan identiteetti** sekä **oppijan identiteetti** (taulukko 1).

Taulukko 1. Yhteisön reagoiminen kriisiin auttamistoiminnalla.

YHTEISÖN REAGOIMINEN KRIISIIN AUTTAMISTOIMINNALLA

KRIISITYÖN ULOTTUVUUDET

Toiminnan organisoimisen ja yhteistyön ulottuvuus	Käytännön auttamistyön ja asiakkaiden kohtaamisen ulottuvuus	Kokemuksellinen ulottuvuus	Yhteiskunnallinen ulottuvuus
Yhteistyö eri toimijoiden välillä	Vastaanotto- ja hätämajoitustyö, työkäytännöt	Tunteet ja asenteet	Yhteiskunnallinen pohdinta ja jännitteet
Henkilöstö	Erojen huomioiminen	Kaoottisuus, työssä jaksaminen ja oma osaaminen	Ulkopuolisten suhtautuminen
Tilat, materiaalit ja resurssit	Turvapaikanhakijoiden kohtaaminen	Onnistumiset ja haasteet	Media, uutisointi ja julkinen keskustelu
Viestintä, tiedotus ja tiedonkulku			

KRIISITYÖNTEKIJÖIDEN IDENTITEETIT

Asiantuntija	Sitoutunut työntekijä	Vahva toimija	Auttaja	Oppija
--------------	-----------------------	---------------	---------	--------

4.4 Haastateltujen kriisityöntekijöiden taustatiedot

Haastattelin yhteensä 13 työntekijää, joista neljä oli miehiä ja yhdeksän naisia. Naisista kolme oli iältään 50-59 -vuotiaita, neljä 40-49 -vuotiaita ja kaksi 30-39 -vuotiaita. Miehistä kaksi oli iältään 40-49 -vuotiaita ja kaksi 30-39 -vuotiaita. Koulutustaustoiltaan työntekijät olivat hyvin erilaisia. Kuudella haastateltavalla oli maisterin tutkinto. Yksi oli yhteiskuntatieteiden maisteri sosiaalityön tutkinto-ohjelmasta, muut maisteritutkinnot olivat filosofian, taiteen ja kasvatustieteen alalta. Lisäksi oli korkeakoulututkinto oikeustieteestä sekä sairaanhoitajan ammattikorkeakoulu- ja ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Muita koulutuksia olivat merkonomin ja apuhoitajan koulutukset sekä opistotason tutkinnot nuorisotyöstä ja liikunnan alalta.

Työntekijöillä oli myös monenlaista ja vaihtelevaa aikaisempaa työtaustaa, esimerkiksi toimistotyötä, opettajan ja kouluttajan työtä, johtotehtäviä, sosiaalityötä, sosiaalialan esimiestehtäviä, monikulttuurista työtä ja sairaanhoitajan työtä. Työntekijöistä neljä osallistui turvapaikanhakijoiden vastaanottoon Punaisen Ristin työntekijöinä ja seitsemän Tampereen kaupungin työntekijöinä. Tampereen kaupungin työntekijät siirtyivät kriisiin alkaessa omista aikaisemmista työtehtävistään vastaanotto- ja hätämajoitustoiminnan piiriin joko lyhyt- tai pidempiaikaisesti. Edellä mainittujen lisäksi kaksi työntekijää aloittivat kriisin alkaessa työskentelyn ensin vapaaehtoisina Punaisella Ristillä, josta heidät melko nopeasti palkattiin Tampereen kaupungin työntekijöiksi jatkamaan työskentelyä hätämajoitusyksiköissä. Vain kaksi työntekijää mainitsivat, että heillä oli jonkinlaista aikaisempaa koulutusta kriisitilanteissa toimimiseen. Molemmat heistä olivat Punaisen Ristin työntekijöitä. Tätä ei tosin erikseen kysytty haastattelussa, joten on mahdollista, että muillakin on jonkinlaista kriisityön koulutusta ollut, vaikka eivät maininneetkaan siitä koulutuksesta kysyttäessä.

Haastattelemiini työntekijät osallistuivat turvapaikanhakijoiden vastaanottoon monin eri tavoin, esimerkiksi organisoimalla ja vastaamalla hätämajoitustoiminnasta johtotasolla, rekrytoimalla työntekijöitä, koordinoimalla vapaaehtoistyöntekijöitä, hoitamalla kriisiin liittyvää viestintää sekä työskentelemällä hätämajoitusyksikössä vapaaehtoisina, kaupungin työntekijöinä oman työn ohella tai valvojan tai vastaavan ohjaajan nimikkeillä. Työntekijöiden koulutustaustat ja aiempi työkokemus olivat siis hyvin moninaisia ja he myös

toimivat hyvin erilaisissa tehtävissä kriisin aikana. Vaikka työntekijöiden joukossa oli niin johto- ja esimiestason henkilöitä kuin myös niin sanottuja rivityöntekijöitä, niin lähes kaikki olivat olleet joko lyhyemmän tai pidemmän ajan tekemässä myös hyvin käytännönläheistä ruohonjuuritason työtä hätämajoitusyksiköissä turvapaikanhakijoita kohdaten, ”käden savessa”, kuten eräs työntekijä asian ilmaisi.

5 YHTEISÖN REAGOIMINEN KRIISIIN AUTTAMISTOIMINNALLA – KRIISITYÖN ULOTTUVUUDET

5.1 Toiminnan organisoimisen ja yhteistyön ulottuvuus

5.2.1 Yhteistyö eri toimijoiden välillä

Tampereella viralliseen auttajien yhteisöön lukeutui useita eri toimijoita, jotka ottivat vastuun reagoinnista turvapaikanhakijoiden kaupunkiin tuloon. Viranomaisten koordinaatioryhmä kokoontui tekemään reagointisuunnitelmaa ensimmäisen kerran jo maanantaina 14.9. eli heti, kun ensimmäiset turvapaikanhakijat olivat viikonloppuna tulleet Tampereelle. Koordinaatioryhmään kuuluivat Tampereen kaupunki, Punainen Risti, poliisi, pelastuslaitos, seurakunta ja Pirkanmaan sairaanhoitopiiri. Ryhmä kokoontui kriisin aikana vähintään kerran viikossa seuraten tilannetta ja sopien lukuisista asioista. Kriisiin reagoivan yhteisön eri toimijoiden välinen sujuva yhteistyö koettiin tärkeäksi. Rapeli (2016) pitää kriisitilanteessa tärkeänä tilanneymmärryksen luomista. Yhteistyö ja säännölliset tapaamiset kriisin toimijoiden välillä auttavat muodostamaan tilanteesta yhteisen ymmärryksen ja päättämään reagoimistavoista. Työilmapiiri ja yhteishenki eri toimijoiden välillä koettiin aineistossani hyväksi. Muutamia työntekijä kertovat joidenkin yhteistyökumppaneiden tunteneen toisiaan jo pitkältä ajalta, mikä helpotti yhteistyötä ja asioista sopimista. Myös erilaisia epävirallisia palavereja pidettiin ja ennestään vieraampien yhteistyötahojen kanssa tultiin tutuiksi työn ohessa.

”Jos aatellaan Punainen Risti, poliisi, pelastustoimi, kaupunki, ollaan vedetty niinku... meillä on ollut

hyvä yhteistyö, hyvä keskusteluyhteys, hyvä henki, hyvä pyrkimys yhteiseen hyvään ja saada tää asia hoidettua. ...tää on kuitenkin sen verran pieni paikka, että ihmiset on aika tuttuja tulle toisilleen. ... Pystytään puhumaan asioista silleen hyvin suoraan... ...välitöntä, hyvää keskustelua.” (H3, 28.)

”...kaikki viranomaiset teki niinku mun mielestä aika idealistisesti niinku kriisitilanteen yhteistyötä.” (H7, 67.)

”Mä koen, että oli jotenkin hirveen helppo siis keskustella kaupungin työntekijöitten kanssa ja niitten, jotka veti sitä... Poliisin kanssakin tuli semmonen fiilis, että nyt tässä ollaan saman asian äärellä...”(H12, 126.)

Yhteistyön ulottuvuuteen kuuluu toimijoiden välisistä rooleista ja keskinäisestä vastuunjaosta sopiminen. Rapeli (2016) toteaa, että kriisitilanteessa eri ammattikuntien roolien selkeys on tärkeää. Haastattelemiini työntekijät toivat esiin rooli- ja vastuunjaon pohdintaa lähinnä Punaisen Ristin ja Tampereen kaupungin välillä. Alussa Punaisen Ristin vahva osaaminen ja kokemus kriisitilanteista korostuivat ja muut toimijat tukeutuivat paljon siihen. Punaisen Ristin työntekijät kokivat, että kaupungilla ei alussa ollut selkeää kuvaa omasta roolistaan ja oli välillä hankalaa löytää kaupungilta vastuuhenkilöt, jotka pystyivät tekemään päätöksiä asioista. Työntekijöiden mainitsemista yksittäisistä hankaluuksista huolimatta yhteistyön eri toimijoiden kanssa koettiin sujuneen kuitenkin erittäin hyvin ja työntekijät antoivat paljon kiitosta muille toimijoille. Rapelin (2016) näkemyksen mukaan kriisitilanteiden yhteistyötä etenkin poliisin ja pelastuslaitoksen kanssa tulee kehittää, mutta aineistoni perusteella Tampereella yhteistyö sujui molempien kanssa erinomaisesti. Pelastuslaitoksen todettiin muun muassa hoitaneen myös monia sille kuulumattomia asioita, kuten kuljetustilaukset liikennelaitokselle, joka kuljetti turvapaikanhakijoita rautatieasemalta vastaanottoyksikköön. Työntekijät kokivat tärkeäksi myös, että käytettävissä oli erilaisia asiantuntijoita ja resursseja, ja vastuuta esimerkiksi terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa voitiin jakaa sairaanhoitopiirin kanssa.

5.1.2 Henkilöstö

Kriisiin reagoimiseksi tarvittiin paljon ihmisiä työskentelemään eri tehtävissä. Erilaisia henkilöstöön liittyviä teemoja tuli aineistossani paljon esiin. Ihan alussa kriisiin reagoivat muutamat vastuuhenkilöt eri organisaatioista ja he alkoivat nopeasti hankkimaan muita

työntekijöitä. Vastuuhenkilöiden lisäksi työntekijät voidaan karkeasti jakaa kolmeen kategoriaan: Punaisen Ristin tai muiden toimijoiden kautta tulleet vapaaehtoistyöntekijät, vapaaehtoisesti oman työn ohella auttamaan tulleet Tampereen kaupungin työntekijät sekä määräaikaaisesti hätmajoitustoimintaan rekrytoidut ihmiset joko Tampereen kaupungin sisältä tai ulkopuolelta.

Suuri joukko ihmisiä reagoi tilanteeseen haluamalla tehdä vapaaehtoistyötä turvapaikanhakijoiden auttamiseksi. Alussa heidän roolinsa kriisityössä olikin merkittävä, sillä Punaisen Ristin kautta tuli kaikkiaan noin 350 vapaaehtoistyöntekijää, jotka tekivät systemaattisesti neljän tunnin työvuoroja hätmajoitusyksiköissä vajaan kahden viikon ajan. Vapaaehtoistyötä koordinoiva Punaisen Ristin työntekijä oli myös tiiviisti paikalla hätmajoitusyksiköissä. Myöhemmässä vaiheessa myös Tampereen kaupunki haki vapaaehtoistyöntekijöitä ja kaupungilla oli oma vapaaehtoistyön koordinaattori noin kuukauden ajan. Lisäksi vapaaehtoisia tuli eri seurakunnista ja myös yksityisiä ihmisiä tarjoutui tulemaan vapaaehtoisiksi. Muualta kuin Punaisen Ristin kautta tulevien vapaaehtoistyöntekijöiden koordinointi ja hallinta todettiin haasteelliseksi ja muutamat työntekijät pohtivat myös vapaaehtoistyöntekijöihin liittyviä turvallisuusnäkökulmia. Vapaaehtoisten taustoista ei aina ollut tietoa ja kaikilla ei ollut myöskään sosiaali- ja terveysalan tietotaitoa, kuten ymmärrystä salassapitovelvollisuudesta. Pysyvät työntekijät saattoivat myös kokea kuormittavana tiheään vaihtuvien vapaaehtoistyöntekijöiden ohjeistamisen. Moni vapaaehtoisina työskennelleistä haki rekrytoinnin alettua palkallisiksi työntekijöiksi, mutta kaikki eivät kuitenkaan sellaisiksi päässeet, mikä aiheutti pettymyksiä ja joillakin jopa vapaaehtoistyön lopettamista.

”...tästä ei olis tullu mitään, jollei SPR:llä olis ollu niin organisoitu järjestelmä vapaaehtoisista, jonka he pysty mobilisioimaan tosi nopeesti...” (H13,133.)

”...se oli hyvin kirjava se (yksikön) vapaaehtoistoimijoitten, että joku saattoi voida olla tunnin ja joku sitten oli tehnyt 24 h putkeen... ...se ei ollu kovinkaan hallittua. Ei tiedetty, kuka tulee parin tunnin päästä ja ei tiedetty ihmisten taustoja.” (H10, 112.)

”...vapaaehtoistyöntekijöitä oli siinä alkuvaiheessa paljon... ...se oli aika hallitsematon tilanne, että hyvin todennäköisesti tosta ovesta käveli aika moni, joka sano, että mä tuun vapaaehtoiseksi, eikä ollu välttämättä et minkä kautta tai kuka tästä ihmisestä vastaa tai tietääks tästä ihmisestä kukaan mitään,

että näin turvallisuusnäkökulmasta jälkeinpäin ajatellen, nini aika hurja tilanne, ja sitten tiedonkulun kannalta katastrofaalinen tilanne...” (H6, 56.)

Useat työntekijät totesivat, että Tampereen kaupungin työntekijäresurssit olivat kriisitilanteen alkaessa riittämättömät. Rapeli (2016) suosittelee kriisityön organisoimisen kehittämistä niin, että ammattilaisia voitaisiin hälyttää työhön nopeasti myös ilta- ja viikonloppuaikana. Aineistostani ilmenee, että suunnitelmallisuudelle ja varautumiselle olisi tässä asiassa ollut tarvetta. Työntekijöitä hälytettiin apuun kaupungin eri yksiköistä ja siirrettiin hetkellisesti hätämajoitustoimintaan, lisäksi ensimmäisellä viikolla mukana auttamassa oli myös monia johto- ja esimiestason henkilöitä. Ensimmäinen virallinen rekrytointi hätämajoitustoimintaan tehtiin Tampereen kaupungin sisältä 16.9. keskiviikkoamuna eli muutama päivä sen jälkeen, kun turvapaikanhakijoita alkoi Tampereelle enenevässä määrin tulla. Siitä seuraavana päivänä hätämajoitustoiminnalle valittiin kaupungin sisältä johtaja ja apulaisjohtaja. Myös vastaavat ohjaajat hätämajoitusyksikköihin pyrittiin saamaan siirroilla kaupungin sisältä. Monella kaupungin työntekijällä siirtyminen omasta työstä hätämajoitusyksikköön saattoi olla hyvinkin nopea.

”...kun sain tiedon, että tarvitaan apuväkeä ja soitin ja tarjouduin vapaaehtoistyövuoroon seuraavalle päivälle ja tota, sitten puhelussa käytiin läpi, että pääsisinkö sittenkin tuleen jo samana yönä. Sanoin, että pääsen viideltä töistä, että koska tarvis tulla ja sanottiin, että kuudelta. ...hän kysyi, että voisinko siirtyä tähän kokopäiväisesti. Ja siitä keskustelusta kaks tuntia, niin mä olin virkavapaalla tuolta omasta pestistäni ja siirtynyt tähän.” (H7, 67.)

”...(esimiehet) käski omia työntekijöitään meneen, että jos pystyt irrottautuun, ni mee tekeen. ...meillä oli käsinkirjoitettuja listoja ihmisistä, jotka saattas tehdä vaikka 12:sta kahteen vuoron tänään jossain ja mä sitten jaoin niitä siitä, että mee sä Lehtelään, mee sä Kauppiin, jää sä tähän.” (H13, 133.)

Toisella viikolla kriisin alettua kaupunki teki päätöksen niin kutsutusta lisätyöstä, joka tarkoitti, että kaupungin työntekijät saattoivat oman työnsä lisäksi tehdä hätämajoitusyksiköissä työvuoroja korvausta vastaan. Toistasataa kaupungin työntekijää tarttui tähän tarjoukseen. Alkuvaiheessa mukana oli siis kaikkiaan satoja ihmisiä, mutta siitä huolimatta esimerkiksi yövuoroihin oli välillä haasteellista löytää riittävästi työntekijöitä. Henkilöstön tarve myös lisääntyi koko ajan, kun uusia yksiköjä avattiin, joten kaupunki käynnisti myös määräaikaisten työntekijöiden rekrytoinnin hätämajoitusyksikköihin.

Rekrytointi tehtiin hyvin poikkeuksellisella tavalla: kartoittamalla sijaisrekistereitä ja aiemmin haastateltuja ihmisiä sekä tekemällä uusille hakijoille puhelimitse pikahaastatteluita. Soveltuville työntekijöille soitettiin ja pyydettiin töihin. Työntekijöitä rekrytoitiin valvojanimikkeellä, jotta nimike olisi mahdollisimman joustava esimerkiksi koulutustaustan suhteen.

5.2.3 Tilat, materiaalit ja resurssit

Hätämajoitustoimintaa organisoitaessa tarvittiin majoitustiloja sekä monenlaisia materiaaleja ja resursseja. Ensimmäiset Tampereelle tulleet turvapaikanhakijat majoitettiin kaupungin valmiussuunnitelman mukaisesti seurakuntien omistamaan Torpan leirikeskukseen. Leirikeskus kuitenkin täyttyi nopeasti, jolloin tarvittiin muita ratkaisuja tilanteeseen. Kaupunki oli kesällä 2015 kartoittanut majoituskäyttöön soveltuvia tiloja, joten hyvin nopeasti (tiistaina 15.9.) pystyttiin ottamaan käyttöön Kaupin kaupunginosassa sijaitseva virkataloksi kutsuttu rakennus. Virkatalosta tehtiin järjestelykeskus, jonka kautta turvapaikanhakijat tulivat ja josta heidät parin yön jälkeen ohjattiin eteenpäin muihin yksikköihin. Virkatalo täyttyi kuitenkin heti ensimmäisenä yönä, kun Tampereelle saapui noin 120 uutta turvapaikanhakijaa. Seuraavana päivänä otettiin käyttöön Kaupin sairaalan tyhjänä ollut osasto ja pari päivää myöhemmin Koukkuniemen vanhainkodin alueella sijaitsevan Lehtelä-rakennuksen tyhjiillään ollut kerros. Seuraavalla viikolla avattiin hätämajoitusyksiköt myös Hervannan lukioon ja Multisillan kouluun. Uusia tiloja otettiin siis käyttöön nopeaan tahtiin, sillä kaupungin linjaus oli, että kaikki Tampereelle tulevat turvapaikanhakijat otetaan vastaan ja majoitetaan.

Uusien tilojen avaaminen edellytti monia asioita. Erilaisten palveluntuottajien, esimerkiksi vartiointiliikkeen ja ruoka- ja pyykkihuollon kanssa oli tehtävä sopimukset. Tiloihin oli tehtävä palotarkastukset ja niiden majoituskapasiteetit oli määriteltävä. Käyttämättömänä olleita tiloja oli siivottava ja laitettava kuntoon sekä hankittava niihin erilaisia varusteita, kuten patjoja, petivaatteita, ruokaa ja pesuaineita. Varusteita hankittiin ja lainattiin eri paikoista, esimerkiksi Punaiselta Ristiltä lainattiin paljon tavaraa, muun muassa kattiloita ja mikroaaltouuneja. Alussa turvapaikanhakijat nukkuivat ohuiden retkipatjojen päällä lattioilla. Muutama työntekijä totesi, että ohuella retkipatjalla nukkuminen viikkojen, jopa parin kuukauden ajan oli valitettavaa ja että sänkyjä olisi pitänyt saada aikaisemmin. Muutamat

työntekijät kohdistivat kritiikkiä joidenkin tilojen huonokuntoisuuteen ja kolkkouteen. Työntekijöillä oli alussa myös jonkin verran puutetta resursseista, kun kaikkia tarvittavia työvälineitä, esimerkiksi tietokoneita, ei ollut heti käytössä.

”...mutta ei ollu patjoja, ei peittoja, tyynyjä, ei niinku mitään, ja se niinku oli aika nopeesti piti haalia sitä tavaraa, et mitä tarvitaan, et niitä huopia saatiin Punasen Ristin varastolta ja seurakuntien jostain vanhasta varastosta saatiin patjoja ja sitten... niinku, että mitä mistäkin, ja sitten tota Tampereen Ateria lähti nopeesti organisoimaan sitä ruokaa sitte tarjolle, että ensi vaiheessa menttiin niinku semmosella lämmitettävillä mikroaterioilla sitte ja eihän meil nyt mikroaaltouunejakaan, niitäki kanniskeltiin eri yksiköistä, et saatiin niitä ruokia lämmiteltyä ja...” (H6, 56.)

”...ja sit me mietitään täällä, et ei meil oo työntekijöitä, ei meil oo tavaroita, tarvikkeita, et on meillä tuol tommonen tyhjä sokkeloinen koulu, josta on kivitetty ikkunoita sisälle, että ni, sitte vaan siivoamaan...” (H6, 58.)

”Meillähän oli hirvee kiire saada koneet joka paikkaan, me saatiin ihmiset rekisteröityä ja sähköpostit... ..ja tää Windows-tunnusten avaaminen työntekijöille, koska työntekijöitä oli parhaimmillaan, oliko niitä peräti 70, jos kaikki lasketaan... ..et saadaan työsopimukset, saadaan palkat juoksemaan, saadaan kolmivuorotyölistat laadittua... ..saadaan puhelimet...” (H13, 135.)

Myös epävirallisen yhteisön taholta tapahtui monenlaista reagointia turvapaikanhakijoiden tuloon. Vapaaehtoistyöhalukkuuden lisäksi tamperelaiset lahjoittivat innokkaasti vaatteita, kenkiä ja erilaisia tavaroita turvapaikanhakijoille. Punainen Risti koordinoi ja organisoi lahjoitustavaroiden vastaanoton antaen kaupunkilaisille myös ohjeistusta, minkälaista tavaraa tarvitaan ja mihin sitä voi tuoda. Lahjoitustavaraa tuotiin paljon myös suoraan yksikköihin. Monet tavarat olivat todella tarpeellisia ja niistä oltiin kiitollisia, mutta yksi työntekijä totesi lahjoittamisen menneen jossain vaiheessa kuitenkin hieman liiallisuuksiin ja kaikkea ihmisten tarjoamaa mitä erilaisempaa tavaraa ei voitu ottaa vastaan, mikä saattoi aiheuttaa loukkaantumistakin.

5.2.4 Viestintä, tiedotus ja tiedonkulku

Kriisitilanteen yhteistyö eri toimijoiden kanssa edellyttää hyvin suunniteltua viestintää ja tiedonkulkua. Myös Rapeli (2016) toteaa ajantasaisen viestinnän sekä tilanteen raportoinnin olevan keskeisiä asioita kriisitilanteessa. Haastattelemani työntekijät olivat samaa mieltä.

Viestinnällä tarkoitettiin aineistossani sekä organisaation sisäistä viestintää että ulospäin suuntautuvaa viestintää. Työntekijät kokivat tiedonkulun viranomaistasolla ja eri toimijoiden välillä onnistuneena muun muassa moniammatillisen koordinaatioryhmän ansiosta. Useat kaupungin työntekijät pitivät hyvänä kaupungin ratkaisua siitä, että muutamat nimetyt henkilöt hoitavat kaiken ulospäin suuntautuvan tiedotuksen. Tämä antoi muille työrauhan kriisissä toimimiseen. Ratkaisu nähtiin myös turvallisuuskysymyksenä, sillä työntekijöihin kohdistui jonkin verran ulkopuolista uhkaa. Myös Punaisella Ristillä vastuu tiedotuksesta ulospäin oli ainoastaan johtajilla. Tamperelaisille järjestettiin hätämajoitusyksikköjen avaamiseen liittyen tiedotustilaisuuksia, joista ensimmäinen pidettiin heti seuraavalla viikolla kriisin alettua. Myös aina ennen uuden yksikön avaamista pidettiin kyseisen alueen asukkaille tiedotustilaisuus, jossa myös vastattiin ihmisten kysymyksiin.

”Koska voi olla, että johtoportaan kukaan, siellä ei välttämättä tiedetä samoista asioista, joista taas valvojat tietää, kaikista asioista, ja siis tieto on pirstaloitunutta, että se on niinku suurin ongelma mun mielestä. Jotkut tietää jostain asiasta ja jotkut toisesta ja ne pitäisi jotenkin saada paremmin katottua yhteen.” (H5, 50.)

”...se tieto, info siitä, että mitä tapahtuu, se on ensiarvoisen tärkeää, että niitä ihmisiä (turvapaikanhakijoita) informoidaan jatkuvalla syötöllä, että missä te ootte ja minkälaisilla säännöillä täällä toimitaan ja se sääntöjen esiintuominen... ..mitä heiltä odotetaan ja mitä me tarjotaan teille ja mitä tapahtuu. ... Se rauhoittaa, että semmonen tiedon puute tekee tottakai kauheen levottomaksi.” (H12, 127.)

Tiedonkulku käytännön työn tasolla hätämajoitusyksiköissä koettiin ongelmallisena alkuvaiheessa tiheään vaihtuvien työntekijöiden takia. Raportointi seuraavan vuoron työntekijöille oli alussa muistinvaraista ja tietoa oli paljon myös seiniin kiinnitetyissä tiedotteissa. Tiedon pirstaloituneisuutta pidettiin ongelmallisena. Muutamat työntekijät toivat esiin myös asiakkaiden eli turvapaikanhakijoiden suuntaan kohdistuvan viestinnän. Pidettiin tärkeänä, että turvapaikanhakijoille kerrotaan selkeästi ja riittävän usein, mitä seuraavaksi tapahtuu ja mitä heiltä odotetaan. Sen todettiin lisäävän myös heidän turvallisuuden tunnettaan.

5.2 Käytännön auttamistyön ja asiakkaiden kohtaamisen ulottuvuus

5.2.1 Vastaanotto- ja hätämajoitustyö sekä työkäytännöt

Käytännön auttamistyön ja turvapaikanhakijoiden kohtaamisen ulottuvuus ilmentää käytännön tasolla tehtyä työtä turvapaikanhakijoiden kanssa. Rapelin (2016) nimeämät kriisitilanteen työtehtävät ilmenivät myös aineistossani: avun tarvitsijoiden identifiointi ja heidän turvallisuutensa varmistaminen, perustarpeista huolehtiminen, tilapäismajoituksen järjestäminen sekä ruoan ja vaatteiden jakaminen. Alussa kriisityö oli turvapaikanhakijoiden vastaanottamista ja kriisiavun antamista. Viranomaisten välisen päivystyspuhelinjärjestelmän avulla koordinoitiin Pohjoisen yöjunilla tulevien turvapaikanhakijoiden vastaanotto rautatieasemalle. Vastaanotto tiimissä oli aina yksi Punaisen Ristin työntekijä neljän vapaaehtoistyöntekijän kanssa. Turvapaikanhakijat kuljetettiin rautatieasemalta Kaupin virkatalolle, jossa heidän henkilötietonsa otettiin ylös ja heille annettiin makuupaikka ja ruokaa. Työntekijät olivat yksimielisiä siitä, että väsyneille ja nälkäisille ihmisille oli alussa tärkeintä saada peti, ruokaa ja lämmintä vaatetta.

Valmista mallia työn sisällöstä ja toimenkuvista ei ollut kenelläkään, joten kaikki oli luotava ikään kuin tyhjältä. Auttamistyön ohella yksiköissä pyrittiin siis samanaikaisesti luomaan hyviä työkäytäntöjä ja miettimään luovia ratkaisuja työn helpottamiseksi. Yhtenäisten toimintatapojen kehittäminen oli kuitenkin vaikeaa työntekijöiden suuren määrän ja tiheän vaihtuvuuden takia. Yksi työntekijä mainitsi, että käytäntöjä muodostettiin ja säännöistä päätettiin, mutta ne saatettiin havaita jonkun ajan päästä toimimattomiksi. Jos ohjeistuksissa oli liikaa tulkinnan varaa, niin työntekijät tekivät asioita eri tavalla. Tietokoneiden puuttuessa alussa monia asioita täytyi tehdä manuaalisesti, esimerkiksi asukaslistat kirjoitettiin aluksi käsin ruutuvihkoon.

”Ensinhän oli tietysti vaan tärkeää se, että saadaan ihmiset johonkin ja katto päälle. Nukkumaan ja vähän ruokaakin.” (H3, 25.)

”...ei oltu ehitty miettiä, että kuka tekee mitä ja kuinka asiat tehdään. Tehtiin monia asioita ihan kirjoittamalla niitä esim. ruutupaperille.” (H5, 43.)

”Eikä vielä ensimmäisinä öinä ollu vielä mitään selkeätä sapluunaakaan rakennettu, että miten otetaan vastaan, mihin kirjataan, miten merkataan, käytetäänkö värilappuja ja miten niitä käytetään. Mitä niille tarjotaan, onko koko ajan pöytä katettuna, että sieltä saa käydä ottamassa.” (H9, 94.)

Työ hätämajoitusyksiköissä muuttui kuitenkin selkeästi ensimmäisten viikkojen kuluessa, kun yksikköihin saatiin rekrytoitua pysyvät työntekijät ja vastaavat ohjaajat. Valvojat huolehtivat turvapaikanhakijoiden arjesta: ruoasta, akuutin terveydenhoidon saamisesta, erilaisten aikojen varaamisesta, tulkkien järjestämisestä sekä myös ohjauksesta ja neuvonnasta. Akuutin tilanteen mentyä ohi, erilaiset asiat nousivat merkityksellisiksi. Alussa oli tärkeää, että nälkäisinä tulevat turvapaikanhakijat saivat ylipäänsä jotain ruokaa, mutta myöhemmin ruoan merkitys korostui selkeästi enemmän. Työntekijät kertoivat, että hätämajoitusyksiköissä tarjottavasta ruoasta tuli turvapaikanhakijoilta paljon palautetta. Ruokalistaa oli räätälöity heille sopivammaksi, mutta silti ruoka ei aina miellyttänyt kaikkia. Myös työntekijät pitivät ruoan merkitystä tärkeänä, koska sopivaa ja miellyttävää ruokaa saatuaan ihmiset ovat rauhallisempia ja jaksavat kuunnella ohjeistuksia paremmin.

”...jos sitä ruokaa ei saa sellasta, mitä syö tai mitä pystyy ja on tottunut syömään, ja muutenkin oot vaikeessa tilanteessa, niin hermot kiristyy ja tilanteet kärjistyvät entistä helpommin.” (H7, 75.)

Työtä helpottavista luovista ratkaisuista monet mainitsivat värikoodien käytön turvapaikanhakijoiden rekisteröimisprosessissa. Alussa jokaisen turvapaikanhakijan oli rekisteröidyttävä poliisilaitoksella, jonne heidät kuljetettiin. Rekisteröimisprosessin helpottamiseksi otettiin Punaisen Ristin työntekijöiden opastamana nopeasti käyttöön värikoodit, joiden avulla prosessia oli helpompi hallita. Turvapaikanhakijat merkittiin erivärisillä teipeillä: punainen väri tarkoitti, että henkilö ei ole vielä käynyt rekisteröitymässä, vihreän värin sai rekisteröitymisen jälkeen ja keltaista väriä käytettiin epäselvissä tapauksissa. Toinen työntekijöiden mainitsema työtä helpottava käytäntö liittyi tulkkeihin, joista oli alussa kova pula. Jossakin vaiheessa keksittiin, että kun tulkki varataan koko päiväksi hätämajoitusyksikön käyttöön, niin yksikön erilaiset tulkkaustarpeet on helppo aikatauluttaa hänelle. Tämä helpotti työtä kovasti, koska siihen asti tulkkeja oli varattu aina erikseen jokaista asioimis- tai lääkärikäyntiä varten. Työntekijät kertoivat myös, että alussa monet turvapaikanhakijat käyttivät tulkkina englantia osaavia kavereitaan, mistä oli iso apu yksiköissä, mutta toisaalta turvapaikanhakijoiden yksityisyys kärsi siitä.

5.2.2 Erojen huomioiminen

Rapeli (2016) suosittelee, että kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisyyttä kriisityössä tulisi kehittää. Tosin hän liittää suosituksen pääasiassa auttajille vieraassa kulttuuriympäristössä tapahtuvaan kriisityöhön. Useimmat työntekijät Tampereella olivat yksimielisiä, että alun kaoottisessa tilanteessa ei ollut mahdollisuutta kysellä turvapaikanhakijoiden taustoista ja huomioida millään tavalla esimerkiksi eri kansallisuuksia ja uskontoja. Työntekijät kuitenkin pohtivat, minkä verran näitä eroja pitäisi huomioida ja miten sitä käytännössä voitaisiin toteuttaa. Yhteisen kielen puuttumisen takia taustojen kyseleminen olisi ollut vaikeaa ja kaikki eivät välttämättä olisi edes halunneet kertoa esimerkiksi uskonnostaan. Faktatiedon saaminen olisi siis ollut haasteellista. Useat työntekijät kertoivat, että perheitä, lapsia ja naisia pyrittiin kuitenkin huomioimaan ensin ja perheille ja yksintuleville naisille järjestettiin omat tilat yksiköissä. Alkuvaiheen jälkeen turvapaikanhakijat saattoivat myös itse vaihdella huoneita ja usein samaa kansallisuutta olevat halusivatkin majoittua samassa huoneessa. Joissakin yksiköissä pyrittiin myös alkuvaiheen jälkeen siirtämään saman kansallisuuden ihmisiä samalle käytävälle, kun havaittiin, että kansallisuuksien välillä saattoi ilmetä jännitteitä. Myös perheitä saatettiin alun jälkeen siirtää suuremmista yksiköistä pienempiin.

"...meillä ei olla kyllä sellasia niinku oikeestaan kysely, että kun tota ei täällä oo ollu kyllä mahdollisuksiakaan oikeestaan ruveta semmosia kyseleen, koska täällä on laitettu sinne huoneeseen, missä on ollu tilaa. Toki he on vaihdellu niitä huoneita sitten... Mutta silloin kun tänne on tultu... ei täällä oo voinu silloin ruveta neuvotteleen." (H5, 48.)

"...heidät otettiin ihmisinä vastaan, että siinä kohtaa on ihan turha lähteä hirveesti, että mitä sä oot. ...kyllä se lähtökohtaisesti on se inhimillisuus, mikä johtaa tätä hommaa, koska niihin perustarpeisiin pyritään vastaamaan. Nälkään ja levon tarpeeseen, turvallisuuden tunteeseen ja näihin. Sit vasta tulee kaikki muu, kun on enemmän aikaa." (H10, 104.)

Eri kieliryhmien huomioiminen nostettiin tärkeäksi asiaksi haastatteluisissa. Kieliryhmiä pyrittiin huomioimaan tulkkien ja käännösten avulla niin, että kaikki saivat tietoa omalla kielellään. Yksi työntekijä toi kuitenkin esiin, että arabian kieli oli huomioitu hyvin, koska valtaosa turvapaikanhakijoista oli irakilaisia, mutta esimerkiksi afgaanit ja somalit sekä muut kieliryhmät saattoivat jäädä paitsioon.

5.2.3 Turvapaikanhakijoiden kohtaaminen

Työntekijät kertoivat monenlaisista kohtaamisista turvapaikanhakijoiden kanssa. Turvapaikanhakijoilla oli paljon epäluottamusta viranomaisia kohtaan. Asiakkaiden kohtaamisen tärkeyttä ja ajan antamista heille painotettiin ja hyvien kohtaamisten todettiin kantavan usein pitkälle asiakkaan kanssa työskentelyssä. Tämä ilmentää hyvin kaaosajattelun perhosefektiä (katso luku 3.2) eli asiakkaan oikeanlainen kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen voivat olla hyvin merkittäviä ja niillä voi olla suuriakin vaikutuksia asiakkaan elämään. Työntekijät kehuivat turvapaikanhakijoiden olevan hyväsydämiä ja kiitollisia ihmisiä. Hätmajoitusyksiköissä pidempään työskennelleet toivat kuitenkin esiin myös haastavia tilanteita turvapaikanhakijoiden kanssa, kun nämä esimerkiksi pyysivät toistuvasti asioita, joita ei ollut mahdollista toteuttaa. Työntekijöiltä vaadittiin siis myös neuvottelutaitoja.

”Jokainen kohdataan ihmisenä ja otetaan selvää tilanteesta, niin se lähtee tästä. ...kun siihen inhimilliseen kohtaamiseen pyrkii, niin kyllä se vaan kantaakin sitten.” (H7, 79.)

”Jotkut ihmisethän on äärimmäisen tyytyväisiä siitä, että heillä ylipäänsä on katto päänsä päälle ja jotkut ovat tyytyväisiä kaikesta, mitä he saa.” (H11, 119.)

”...pelokkaitahan ne ihmiset oli, et jos pyydettiin jotain lappua, kun kirjoitettiin niitä numeroita, niin ne aina kuvitteli, että tapahtuu jotain paha heille. Ettei meinannu uskaltaa antaa sitä paperia, että tää on mun ainut paperi, mikä mulla on olemassa.” (H1, 6.)

Turvapaikanhakijoilla ilmeni myös tarvetta psykososiaaliselle tuelle. Etenkin alussa turvapaikanhakijat saattoivat olla levottomia, heillä saattoi olla pelkotiloja ja tarvetta keskusteluille. Yksi työntekijä esitti kritiikkiä, että yksiköissä ei ollut tarpeeksi henkilökuntaa, joten työntekijöillä ei ollut aikaa antaa psykososiaalista tukea sitä tarvitseville. Toisaalta yksi työntekijä pohti, että työntekijöiden erilaiset koulutustaustat eivät kaikki välttämättä antaneet tarvittavaa osaamista kriisissä olevan ihmisen kohtaamiseen. Työntekijät pitivät välittömän kriisiavun antamista ensisijaisena psykososiaalisen tuen antamiselle, mutta Tampereella hätmajoitusvaihe kesti poikkeuksellisesti useita kuukausia, joten psykososiaalisen tuen tarvetta varmasti myös ilmeni.

”...siellä on paljon ihmisiä, jotka halus keskustella myöskin yöaikaan, että eivät välttämättä saaneet

unta, että halusivat sitten jutella.” (H9, 95.)

”Henkilökunta tuntee ihmiset, niin kuinka tärkeitä meillä olis ollut aikaa puhua niiden kans. Ihan psykologisesti, rauhotella, kuunnella niiden tarinoita...” (H4, 39.)

Osa turvapaikanhakijoista oli työntekijöiden mukaan hyvin oma-aloitteisia ja aktiivisia ollen enemmän tekemisissä myös työntekijöiden kanssa ja tuoden esiin toiveitaan ja näkemyksiään. Osa taas ei juurikaan osallistunut tai kommentoinut asioihin. Turvapaikanhakijoiden osallistamista ja aktivointia pidettiin tärkeinä ja työntekijät toivoivat, että turvapaikanhakijat saisivat enemmän mahdollisuuksia osallistua suomalaiseen yhteiskuntaan. Aktivointi liikunnan pariin nähtiin tärkeänä etenkin nuorille miehille. Toisaalta yksi työntekijä toi esiin, että aktiviteettien järjestäminen ei ollut aina täysin ongelmaton, koska turvapaikanhakijat saattoivat ensin innostua jostain, mutta kun järjestelyjä tehtiin, niin eivät sitten lopulta lähteneetkään mukaan. Turvapaikanhakijoiden todettiin elävän hyvin erilaisessa tilanteessa kuin muut ihmiset, sillä moni odottaa turvapaikkapäätöstä ja epätietoisuus omasta prosessista voi aiheuttaa väsymystä ja innottomuutta. Dominellin (2015) suosittama alhaalta ylöspäin -mallista lähestymistapaa hyödyntämällä turvapaikanhakijoita Tampereellakin olisi voitu voimaannuttaa ja osallistaa omaan prosessiinsa heti akuutin kriisitilanteen rauhoituttua. Työntekijät kertoivat kuitenkin, että esimerkiksi turvapaikanhakijoiden monenlaista eri asioiden osaamista ei pystytty hätämajoitusyksiköissä resurssipulan takia riittävästi hyödyntämään. Osallistaminen ja vastuuttaminen olisivat vaatineet työntekijöiltä asian suunnittelua ja organisointia ja niihin ei koettu olevan aikaa.

”...ihmiseltä vaaditaan, että on avoin sille, mutta kuitenkin että osaa pitää sen rajan ja myös sitten, että ei ota, koska siä on aikamoisia tarinoita, mitä ihmiset sit kertoo, että ei tavallaan jää niihin kiinni niihin tarinoihin... ..semmonen itsensä irrallaan pitäminen on tosi tärkeä kyllä siinä muistaa.” (H9, 96.)

”...semmosta ehkä komentoooki yllä, niin kyllä mä huomasin jollakin tavalla, että se heissä myös aiheutti semmosta tietynlaista kunnioitusta ja luottamusta, että joku sanoo, eikä se tuota, se ei anna periksi asioissa...” (H12, 129.)

”...kun sä tuut kaaoksesta, niin se, että sulla on selkeet rajat, niin se tuo myös turvaa.” (H10, 105.)

Muutammat työntekijät toivat esiin, että asiakastyössä on tärkeää säilyttää ammatillinen etäisyys asiakkaisiin. Eräs koki turvapaikanhakijoiden suhtautuneen hieman liian kaverillisesti

työntekijöihin, mikä ilmeni esimerkiksi henkilökohtaisuuksiin menevän palautteen antamisena. Selkeiden rajojen asettaminen oli kuitenkin auttanut tilanteessa. Muutamat työntekijät totesivat, että turvapaikanhakijoiden kanssa toimiessa tarvitaan jämäkkyyttä, joka luo turvallisuuden tunnetta turvapaikanhakijoille.

5.3 Kokemuksellinen ulottuvuus

5.3.1 Tunteet ja asenteet työtä kohtaan

Yhteisön reagoidessa kriisitilanteeseen jokainen yhteisön jäsen, jokainen kriisityöntekijä, kokee erilaisia tunteita. Tunteiden lisäksi myös työntekijöiden asenteet ja kokemukset vaikuttavat työn tekemiseen. Työntekijät kertoivat kokeneensa positiivisia tunteita, esimerkiksi iloa hyvästä työyhteisöstä, innostusta haastavasta työstä sekä uteliaisuutta kiinnostavaa työtä kohtaan. Työstä saatu kiitos ja arvostus oli myös tuntunut hyvältä. Eräs kertoi kokeneensa hyvää mieltä siitä, että sai työn kautta auttaa joidenkin ihmisten elämää eteenpäin. Työntekijät kertoivat myös kokemistaan negatiivisista tunteista. Tiukka työtahti ja työpaine aiheuttivat joillekin ahdistusta ja väsymystä sekä turvapaikanhakijoiden koskettavien tarinoiden kuuleminen ja traumatisoituneiden ihmisten kohtaaminen aiheuttivat järkytystä. Yksi työntekijä kertoi kokeneensa alussa hieman pelkoa tai huolta, miten tilanne saadaan hoidettua. Toinen puolestaan kertoi olleensa rauhallisella mielellä. Monet olivat olleet yllättyneitä ja jopa järkyttyneitäkin siitä, miten voimakkaita vastareaktioita turvapaikanhakijat joissakin suomalaisissa aiheuttivat. Toisaalta myös ihmisten empaattisuus ja auttamisen halu olivat yllättäneet monia.

"...mä ajattelin, että mitenköhän me selvitään tästä. Oli varmaan vähän semmosta pelkoa ja huolta siitä koko hommasta, että miten tää menee." (H2, 13.)

"Mähän nautin (nauraa). ...tavallaan niinku sellanen, kuinka vois sanoa... nopeessa temmossa muuttuva työ, se on mielenkiintoista ja se on haastavaa ja tota... ihan uus alotettiin, niin mä olin tosi innoissani siitä." (H7, 68.)

"...mutta mulla oli ihan kauhee ahdistus siinä taustalla koko ajan. Mä ajattelin, että koska tää loppuu. Just se ensimmäinen viikko..." (H8, 87.)

Useimmilla työntekijöillä ei ollut alussa kovinkaan paljoa tietoa turvapaikanhakijoista ja pakolaistilanteesta, mutta monet kokivat suhtautumisensa turvapaikanhakijoita kohtaan jollain tavalla muuttuneen kriisin aikana. Yksi työntekijä kertoi aiemmin ajatelleensa turvapaikanhakijoita yhtenä massana, mutta kriisin aikana oli ymmärtänyt heidän olevan yksilöitä, jotka tulevat hyvin monista erilaisista taustoista ja lähtötilanteista. Muutamat totesivat, että olivat saaneet paljon lisää tietoa asioista ja ymmärrys pakolaistilanteesta sekä kotoutumisen tärkeydestä oli parantunut. Moni oli myös herännyt pohtimaan maailman pakolaistilannetta ja sen syitä laajemminkin. Muutama työntekijä nosti esiin pohdintaa, että kaikki apua tarvitsevat ihmiset eivät välttämättä pääse lähtemään omista maistaan ja mietti heidän kohtaloitaan. Eräs kertoi alussa olleensa hieman huolissaan omasta turvallisuudestaan, mutta työskentelyn aikana käsitys oli muuttunut ja hän oli alkanut nähdä turvapaikanhakijat ihan tavallisina ihmisinä. Yksi kertoi työn lisänsen jossain määrin kyynisyyttä, miten Suomen nykyisessä taloustilanteessa saadaan kaikkia turvapaikanhakijoita autettua.

"...niin siis tällaisissa asioissa on kyllä taas muuttanu aika paljo käsitystä, että että tota... että pitää heitä niinku ihan sillai tavallisina ihmisinä..." (H5, 52.)

"...osan kohdalla on vielä enemmän silmät auenneet, osalla on oikeesti ollu hätä, oikeesti pakko tulla pois. ...onko kaikki ne, jotka oikeesti tarvis sitä apua, niin onko niillä edes mahdollisuus päästä sen avun piiriin." (H8, 98.)

"...jos me pystytään jotenki auttaan niitä, jotka on aidosti ja oikeesti niinkun hädässä, niin... niin tota kyllä se on ihan tärkeetä työtä... ...se ei oo mun asiani tavallaan arvioida sitä, kuka on täällä oikeutetusti ja kellä on mikäki oikeus tulla tänne, et se on sitte ihan jonkun muun harkittavissa..." (H6, 63.)

"...mun ensisijainen lähtökohtani oli se, että tota Tampereen kaupungilla, mun työnantajalla, Tampereen kaupungilla on hätä ja tarvitaan tekijöitä, Että ihan sama, mikä se kriisi on, niin mä olen niinku valmis lähteen siihen..." (H7, 67.)

Monet työntekijät asennoituivat selkeästi neutraalisti kriisitilanteessa tehtävää työtä kohtaan. Useimmat totesivat tekevänsä työtä auttaakseen turvapaikanhakijoita, mutta heidän tehtävänsä ei ole millään tavalla arvioida turvapaikanhakijoiden oikeutusta tulla Suomeen tai ottaa kantaa tilanteeseen muuten. Humanitarismin periaatteet neutraalius ja puolueettomuus ilmenivät siis hyvin kriisityöntekijöiden asennoitumisessa työhön. Monet työntekijät toivat esiin myös

lojaalisuutta kriisitilanteessa olevaa työnantajaa kohtaan.

5.3.2 Kaoottisuus, työssä jaksaminen ja oma osaaminen

Kriisitilanne on yleensä hyvin kaoottinen ja nopeampoinen verrattuna niin sanottuun normaalitilanteeseen. Uusia turvapaikanhakijoita tuli alussa Tampereelle hallitsemattomasti ja etenkin ensimmäistä viikkoa kuvattiin täysin kaoottiseksi. Tilanteen hallinnassa käänteentekevä muutos oli Tornioon 22.9. perustettu järjestelykeskus, jossa kaikki Tornion kautta tulevat turvapaikanhakijat rekisteröityivät ja heidät pystyttiin sieltä hallitusti ohjaamaan eteenpäin muualle Suomeen. Siitäkin huolimatta työtahti Tampereella jatkui kiireisenä ja ylitöitä tehtiin jopa useiden viikkojen ajan. Työntekijöitä kuormittivat alussa myös epäselvät toimenkuvat sekä epätietoisuus monista asioista. Henkilöstöasioihin todettiin kaikkiaan liittyneen paljon sekaannuksia sekä päällekkäisen työn tekemistä tai toisaalta joitakin asioita saattoi jäädä kokonaan tekemättä. Kriisitilanteessa päätöksiä oli tehtävä nopeasti ja sillä ajatuksella, että korjataan tarvittaessa jälkikäteen. Aluksi jotkut kaupungin yksiköt eivät ymmärtäneet tilanteen kiireellisyydestä. Kriisitilanteessa ei ollut kuitenkaan aikaa jäädä odottelemaan vastauksia, vaan asiat täytyi saada hoidettua nopeasti ja byrokratian mutkia oli alussa oikaistava. Tietoisuus tilanteesta levisi eri yksikköihin kuitenkin nopeasti, minkä jälkeen asiat hoituivat hyvin ja joustavasti.

”...no se alku nyt oli aika kaoottista kaikinensa, että... kaikki tehtävänjaot ja vastuukysymykset oli aika sekavia...” (H5, 43.)

”...ylityöt veti kaikilla ihan kaakkoon, ihan ympäröityinä päiviä tehtiin kaikki siinä kohtaa. Ihan poikkeuksellinen tilanne. Monet asiat, jotka oli suunniteltu siihen syksyille, niin siirtyi selkeästi eteenpäin.” (H2, 17.)

”...itsekin tein siis kahden viikon pätkän siinä 14-15 -tuntisia päiviä, eikä ne tainnut riittääkään, koska sitten piti lukee sähköpostit, vaikka mulla oli puhelimes sähköposti, mutta ei ollut mitään mahdollisuutta lukee niitä, koska mulla soi koko ajan puhelin, ne kaks puhelinta...” (H13, 134.)

”...ei tajunnu sen kriisin niinku massiivisuutta, niin sen aikajänteen ymmärtäminenkin saattoi olla joillekin hankalaa, et jos mä soitin jotain asiaa, että mä tarvin sen nyt, niin mulle sanottiin, että sähköinen lomake ja täytät tän ja ens viikolla ja joo, se onkin lomalla, no joo, kahden viikon päästä... Mä sanoin, ei kun se pitää olla nyt!” (H13, 135.)

Moni työntekijä kertoi joustaneensa ja mukauttaneensa muuta elämäänsä kriisitilanteen takia. Pari työntekijää joutui työn takia siirtämään syksyksi suunniteltuja opiskeluun liittyviä asioita myöhemmälle. Yksi kertoi vieneensä lemmikkinsä hoitoon kuukaudeksi, koska tiesi, että ei ehtisi olla paljoa kotona töiden takia. Muutamat muutkin kertoivat kriisityön vaikuttaneen henkilökohtaiseen elämään. Jotkut kertoivat, että osa läheisistä ihmisistä suhtautui negatiivisesti työntekijän työskentelyyn turvapaikanhakijoiden kanssa ja muutamat mainitsivat olleensa tarkkana, kenelle ylipäänsä kertoivat työstään. Yksi kertoi tietoisesti välttäneensä joidenkin ihmisten tapaamista, koska tiesi mielipide-erojen turvapaikanhakijakysymyksissä olevan liian suuret ja yksi kertoi jopa menettäneensä ystäviä sen takia, että oli töissä hätämajoitusyksikössä.

Työssä jaksaminen oli siis koetuksella ylitöiden, kaoottisuuden ja tilanteeseen liittyvän paineen takia. Monet työntekijät puhuivat väsymisestä ja muutama kertoi saaneensa myös fyysisiä ylipärasituseireita jossain vaiheessa syksyä. Myöskin työn psyykkisen kuormituksen muutamat olivat kokeneet raskaana. Yksi työntekijä pohti ihmisten erilaista stressinsietokykyä ja totesi, että ihmiset työskentelevät paineen alla eri tavoin, toiset saattavat lamaantua ja toiset taas toimivat hyvinkin tehokkaasti. Henkilöstön voimavarojen ehtyminen kriisitilanteessa nähtiin riskinä, koska väsyneenä esimerkiksi päätöksentekokyky ei ole parhaimmillaan. Rapeli (2016) korostaa, että työntekijöiden hyvinvoinnista, kuten levosta ja syömisestä, on muistettava huolehtia kriisitilanteessa. Ammatillisen tuen saaminen kollegoilta ja esimerkiksi työnohjauksesta auttaa myös työntekijöiden jaksamisessa. Työnohjausta ei tullut esiin omassa aineistossani, mutta muutamat työntekijät mainitsivat esimiesten ja kollegoiden tuen tärkeyden. Osa työntekijöistä oli tyytyväisiä esimiehiltä saamaansa tukeen, mutta yksi totesi esimiesten olleen itsekin uudessa tilanteessa niin ylityöllistettyjä, että tukea ei aina saanut ja työntekijä koki olleensa tilanteessa melko yksin. Työntekijöillä oli erilaisia keinoja työssä jaksamiseen, esimerkiksi yksi kertoi ammentaneensa voimaa ihmisten hyvydestä ja auttamisen halusta.

”Kyllä sitä hetken jaksaa, mut eihän sitä nyt niinku pidemmän päälle sitte että kyllähän se näky, ja näky sillai, että osa ihmisistä väsy, uupu, et sitte aika nopeesti piti luoda niit järjestelmiä, et kuka tuuraa ketäki ja niinku et miten pääsee sitte välillä pois.” (H6, 58.)

”...henkilöstön jaksaminen tollasessa näyttelee mun mielestä aika suurta osaa. Kun sä olet väsynyt,

nälkäinen ja se stressi kestää kaksikin viikkoa, niin kaikilla vaan ei pää kestä sitä ja silloin sitten tulee huonoja päätöksiä.” (H13, 134.)

”...tosi paljon näin yksittäisten kansalaisten hyvyttä ja hyväsydämyyttä, joka todella kosketti tässä tän kriisin aikana. ... Niin paljon kun Tampereellakin kuitenkin mediajulkisuutta on saanut nää erittäin kielteiset lausunnot, niin mä ammennan sitä jaksamista niitten hyvien tekojen kautta.” (H13, 142–143.)

Vaikka varsinaista aikaisempaa kriisityön kokemusta oli vain harvalla, kokivat työntekijät oman osaamisensa ja kokemuksensa riittäneen niihin tehtäviin, joissa kriisin aikana työskentelivät. Työntekijöille järjestettiin lisäkoulutusta syksyn 2015 aikana muun muassa traumatisoituneen ihmisen kohtaamisesta, ensiavusta, Lähi-Idän tilanteesta sekä turvapaikkaprosessista Euroopan tasolla. Muutamat mainitsivat, että esimerkiksi arabian kielen taito olisi ollut tarpeellinen taito työssä. Myös terveydenhuoltoalan osaamista jotkut olisivat työssään kaivanneet sekä turvapaikanhakuprosessin parempaa tuntemusta. Monet totesivat oppineensa paljon uutta työskentelyn aikana ja totesivat, että jatkossa toimintamallit olisivat varmasti paljon selkeämmät.

5.3.3 Onnistumiset ja haasteet työntekijöiden kokemuksen mukaan

Kriisityöntekijöiden näkemykset onnistumisista ja haasteista yhteisön reaktiossa kriisitilanteeseen olivat kaikkiaan melko erilaisia riippuen varmasti muun muassa siitä, missä tehtävissä työntekijät olivat työskennelleet. Pääsääntöisesti oltiin sitä mieltä, että Tampereella onnistuttiin hyvin kriisitilanteen hoitamisessa, mutta oli myös asioita, joiden koettiin olleen haasteellisia. Useimmat pitivät yhteistyötä eri viranomaisten ja muiden toimijoiden välillä sekä etenkin moniammatillisen koordinaatioryhmän perustamista selkeänä onnistumisena. Myös ulospäin tapahtuneen viestinnän keskittäminen muutamille henkilöille oli monen mielestä hyvä ratkaisu. Muutamat työntekijät pitivät hyvänä, että tilat, erilaiset palvelut sekä henkilökunta saatiin toimintaan nopeasti. Muutamat totesivat, että hätämajoitusyksiköissä onnistuttiin hienosti arjen ja hyvän ilmapiirin luomisessa ja toiminnalle pystyttiin suhteellisen nopeasti luomaan yhteiset pelisäännöt. Monet kokivat rekrytoinnin onnistuneen hyvin, sillä työntekijöiksi saatiin hyviä, sopivia ja osaavia henkilöitä, joista monet jäivät työhön pitkäksi ajaksi. Onnistumisina mainittiin myös erilaiset käytännön ratkaisut, kuten ensimmäisen viikon puhelinpäivystys, värikoodit rekisteröinnin apuna sekä yleisesti hyvän hygieniatason

säilyttäminen, mikä esti esimerkiksi epidemioiden leviämisen.

”...yllättävän nopeeta saatiin pystyyn se toiminta. Ku aattelee, niitä uusia paikkoja laitettiin ja koko ajan vaan tuli lisää porukkaa ja kaikki pystyttiin ottaa.” (H1, 10.)

”...on onnistuttu siinä, siinä niinkun, asukkaiden kanssa toimimisessa ja siinä arjessa niin, että ei oo tosiaan ollu mitään isompia ongelmatilanteita...” (H6, 63.)

Monet totesivat Tampereen kaupungin kriisivalmiuden olleen riittämätön. Punainen Risti oli edellisenä vuonna harjoitellut turvapaikanhakijoiden laajamittaisen maahantulon varalta, mutta harjoittelua ei oltu tuotu kuntatasolle. Monet kaupungin työntekijät totesivat, että varautumista esimerkiksi tilojen ja henkilökunnan osalta olisi kannattanut tehdä jo vähän aikaisemmin, jotta reagointiaika kriisiin olisi ollut lyhyempi. Kaikki perusasiat, kuten tilat, työntekijöiden ja vapaaehtoisten nopea mobilisointi, logistiikka ja sopimukset ruoantoimittajien kanssa olisi ollut hyvä olla etukäteen sovittuna niin, että ne olisivat olleet tarvittaessa vain puhelinsoiton päässä. Monet työntekijät totesivat, että vastuuhenkilöt ja roolijako eri toimijoiden välillä olisi pitänyt olla selkeämpi heti alusta alkaen. Hätämajoitusyksiköitä olisi ollut hyvä olla vähemmän, jolloin yhdenmukaisten toimintamallien luominen olisi ollut helpompaa ja tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus turvapaikanhakijoiden kesken olisivat toteutuneet paremmin.

”...semmonen niinku evakuoitisuunnitelma ja varautumis... niinku tavallaan että olis jossain joku varautumisvarasto, missä ois tietyt varusteet... ..ja vähän jotain suunnitelmaa, että miten sitte edetään, jos tulee joku akuutti tilanne...” (H6, 63.)

”Koska kriisiä varten on vaikeeta harjoitella oikeesti, kun kriisiä ei ole. ...se kriisivalmius ei varmaankaan ollut tässä kaupungissa sillä tasolla, millä se kuuluis olla. Mutta mä uskon, että tästä kriisistä on otettu opiksi kyllä, että jos joku muu kriisi tulee, niin se menee varmasti paljon helpommin.” (H13, 138.)

”...kyllä se alkuvaiheen henkilöstörekrytointi oli pahimpia kaaoksia, et se ehkä ois voitu toteuttaa jotenki toisin, jos joku ois pysähtynyt miettiä, etä mites tää kannattas toteuttaa...” (H6, 63.)

Alkuvaiheen työntekijöiden ja vapaaehtoisten suuri määrä koettiin myös haasteellisena. Ongelmakohtina pidettiin muun muassa, että kaupungilla rekrytointia teki aika moni ihminen

ja välillä saattoi olla epäselvää, kuka on luvannut kenellekin töitä. Elettiin ”kädestä suuhun” eli ihmisiä haalittiin eri puolilta tekemään yksi tai muutamia työvuoroja. Työn jatkuvuuden ja pysyvyyden rakentamisen haasteet sekä tiedonkulun ongelmat mainittiinkin jo aiemmissa luvuissa. Muutamit työntekijät totesivat, että pikaisessa rekrytoinnissa saattoi kiireessä tulla tehtyä myös virhearvioita. Rekrytoinnin toteutus olisi pitänyt tehdä suunnitelmallisemmin ja miettiä tarkemmin, minkälaista osaamista yksiköissä tarvitaan. Moni työntekijä totesi, että kaupungilla tulisi kriisitilanteen sattuessa olla valmiiksi nimetty ryhmä ihmisiä, jotka voidaan irrottaa kriisityöhön.

5.4 Yhteiskunnallinen ulottuvuus

5.4.1 Yhteiskunnallinen pohdinta ja jännitteet

Kriisitilanteeseen reagoivaan yhteisöön vaikuttivat myös ulkopuolelta tulevan epävirallisen yhteisön reaktiot, median reaktiot ja erilaiset jännitteet, jotka kuuluvat yhteiskunnallisen ulottuvuuden luokkaan. Kriisityö oli herättänyt työntekijöissä paljon ajatuksia sekä turvapaikanhakijoihin että Suomen yhteiskunnalliseen tilanteeseen liittyen. Muutamit työntekijät kertoivat pohtineensa Lähi-idän tilannetta ja syitä, miksi ihmiset ovat lähteneet omista maistaan. Työntekijät kokivat suomalaisen yhteiskunnan muuttuneen turvapaikanhakijoiden laajamittaisen maahantulon seurauksena ja arvelivat muutoksen olevan tavalla tai toisella pysyvää. Suomalaisten toivottiin pystyvän hyväksymään erilaisuuden ja monikulttuurisuuden sekä suhtautumaan turvapaikanhakijoihin yksilöinä. Muutamit pohtivat turvapaikanhakijoiden mahdollisuuksia työntekoon Suomessa ja toivoivat, että mahdollisuuksia annettaisiin enemmän. Eräs toi esiin ilmiön positiiviset vaikutukset talouteen, sillä turvapaikanhakijat käyttävät esimerkiksi kauppojen ja teleoperaattoreiden palveluita. Yksi työntekijä esitti näkemyksen, että sopeuttamis- ja kotouttamistyötä pitäisi tehdä koko maassa, eikä ainoastaan turvapaikan saaneiden ihmisten kanssa.

”...suomalainen yhteiskunta on nyt muuttunut ja muutos tulee olemaan tavalla tai toisella pysyvää, että jotenkin tulee oleen erinäköistä ja erilainen yhteiskunta ja et jos niinkun nyt Suomi on kyllä monikulttuurisempi kuin ennen, ihan väkisin ja siihen on niinku jotenkin sopeuduttava...” (H6, 65.)

”...vaikka sitä työtä tehdään, niinku yksiköissä ja turvapaikanhakijoiden kesken, niin oikeestaan yhtä

isossa ellei isommassa asemassa on se, että sitä työtä pitäisi tehdä myös muun väestön kanssa, että miten me voimme elää sulassa sovussa ja huomioida se, että toiset ovat toisesta kulttuurista.” (H7, 76.)

Kaikki työntekijät olivat yksimielisiä, että turvapaikanhakijoiden laajamittaiseen maahantuloon liittyy erilaisia jännitteitä. Toisaalta voimakasta vastakkainasettelua todettiin esiintyvän tällä hetkellä kaikkialla yhteiskunnassamme, ei vain turvapaikanhakijoihin liittyvissä asioissa.

”Ympäristö muuttuu, sinne tulee uudenlaisia ihmisiä ja siihen ei oo totuttu, se saattaa herättää pelkoja ja turvattomuutta ja erilaisia kysymyksiä. Mutta vuorovaikutus ja keskustelu on avain siihen.” (H3, 29.)

”...yksi jännitteistä varmasti liittyy siihen, että kun tilanne on tää mikä on, että siis meillä on köyhyyttä paljon, meillä on paljon työttömyyttä, meillä on asunnottomuutta ja muuta, niin mä ymmärrän jollakin tavalla myös sen, että ihmiset on aika katkeria...” (H13, 131.)

Voimakas vastustus turvapaikanhakijoita kohtaan johtui useimpien työntekijöiden mielestä pelosta ja tietämättömyydestä sekä myös Suomen huonosta taloudellisesta ja yhteiskunnallisesta tilanteesta. Muutamat totesivat ymmärtävänsä, että hätämajoitusyksikön avaaminen omalle asuinalueelle herättää ihmisissä pelkoa ja epävarmuutta. Vuorovaikutus ja keskustelu ovat kuitenkin avaimia siihen, miten näissä tilanteissa tulisi mennä eteenpäin. Yksi työntekijä pohti suomalaisilla olevan vääriä käsityksiä turvapaikanhakijoista, kun heidän ajatellaan esimerkiksi tulevan tänne vain paremman elintason takia.

5.4.2 Ulkopuolisten suhtautuminen

Ulkopuolisen yhteisön eli hätämajoitusyksikköjen lähiympäristöjen asukkaiden ja muiden tamperelaisten reaktiot ilmenivät voimakkaasti esiin tulleina ääripäinä. Osa ihmisistä vastusti voimakkaasti ja osa taas otti turvapaikanhakijoita kotiinsa asumaan. Suurin osa työntekijöistä totesi, että tamperelaiset suhtautuivat pääsääntöisesti hienosti tilanteen ymmärtäen turvapaikanhakijoiden vastaanottamiseen. Apuaan tarjonneita ihmisiä oli monta kertaa enemmän kuin niitä, jotka aiheuttivat käytöksellään häiriöitä.

”Toisessa päässä toiset on ihan hirveesti vastaan ja toisessa päässä toiset on ihan innoissaan ja sitten kaikkea siltä väliltä ja siinä keskellä on, onko ne jotain tolkun ihmisiä, jotka vähän vaan seuraa

tilannetta...” (H2, 19.)

”...se asukastilaisuus, mikä siel pidettiin oli melkoisen niinku negatiivinen, mut sit kuitenkin kun se avattiin ja se toiminta siellä pyöri, ni se meni yllättävän hyvin...” (H6, 62.)

”...tamperelaiset on suhtautuneet äärimmäisen suvaitsevasti, äärimmäisen hyvin ja järkevällä tavalla. Ikävä kyllä, ne muutammat tamperelaiset, jotka ei näin oo suhtautunut, niin ne on eniten esillä (naurahtaa)... ...mun mielestä laaja-alaisesti taas niinku jos miettii sitä, että paljonko yksittäisiä vapaaehtoisia Tampereella esimerkiksi on tarjoutunu tekeen vaikka mitä, niin se on moninkertainen määrä siihen verrattuna, mitä on näitä häiriökäyttäytyjiä ollu.” (H7, 76.)

Monet työntekijät olivat kuitenkin kokeneet myös huolta yksikköihin ulkopuolelta kohdistuvasta uhasta. Muutammat kertoivat turvapaikanhakijoiden kokeneen vihamielistä huutelua kaupungilla liikkueensa ja myös yksikköjen työntekijöihin oli kohdistunut jossain määrin vihamielisyyttä ulkopuolisten taholta. Asukas- ja infotilaisuuksissa tunteet olivat välillä kuumentuneet ja keskustelu liikkunut jossain muussa kuin olennaisessa. Työntekijät kertoivat, että uusia yksikköjä avattaessa asuinalueelta saattoi alussa tulla vastustusta, mutta kun ihmisten kanssa käytiin keskustelua ja sovittiin pelisäännöistä, niin kaikki yleensä sujui lopulta hyvin. Muutamille työntekijöille oli tullut jonkun verran pelon ja huolen ilmaisuja yksittäisiltä ihmisiltä. Ihmiset olivat esittäneet myös paljon järkevää ja asiallista kritiikkiä.

5.4.3 Media, uutisointi ja julkinen keskustelu

Työntekijät suhtautuivat mediaan kriittisesti, esimerkiksi useat työntekijät olivat sitä mieltä, että media vaikutti tilanteeseen osin negatiivisesti ruokkien ihmisten pelkoja turvapaikanhakijoita kohtaan. Muutammat kokivat aiheeseen liittyvän uutisoinnin olleen yksipuolista ja liian mustavalkoista. Työntekijät painottivat lähdekriittisyyden tärkeyttä uutisoinnin suhteen. Useat kertoivat seuranneensa aiheeseen liittyvää uutisointia ainakin alussa, mutta osa oli myös kyllästynyt sen seuraamiseen. Suurin osa työntekijöistä totesi tehneensä tietoisesti valinnan olla osallistumatta esimerkiksi sosiaalisen median keskusteluihin millään tavalla. Muutammat totesivat oman roolinsa olevan sellainen, että ei edes ole suotavaa lähteä mukaan niihin. Työntekijät kokivat julkisen keskustelun liikkuvan niin tunnetasolla, että asiallinen, argumentoiva keskustelu ei ole mahdollinen. Jotkut totesivat, että eivät halua käyttää vapaa-aikaansa työasioiden miettimiseen ja eivät sen takia osallistu keskusteluun.

Yksi haastateltava kertoi kirjoittaneensa yleisönosastoon ja muutamat olivat osallistuneet paneelikeskusteluihin tai yleensä vain keskustelleet asioista paljon kohtaamiensa ihmisten kanssa.

”En hirveesti oo osallistunut, ihan pelkästään sen takia, että oma rooli on semmonen, että ei kauheesti pidä lähteä noihin mukaan. ...osa uutisoinnista on semmosta, tulee itelle semmonen tietty tarkotushakuisuus, että haetaan myöskin ja ruokitaan tiettyjä alueita ihmisten osalta.” (H9, 99.)

”Tää on täysin poikkeuksellinen tilanne tehdä töitä. Harva meistä, toisaalta onneksi harva meistä, tekee semmosta työtä, että se on ihan sama, mitä mediaa sä luet, mitä kahvipöytäkeskustelua sä kuulet, niin käytännössä siellä sivutaan sun työaihetta, ni se on semmonen myös kuormittava tekijä tässä. ...joutu paljo pohtimaan, miksi ihmiset puhuu ja tekee semmosia asioita, mitä silloin kuuli... ...omaa ammatillisuutta piti vahvistaa, että pysy ammatillisena tilanteessa, jossa olis tehnyt mieli olla äärimmäisen epäammatillinen...” (H11, 118.)

”Olen tehnyt kauan aikaa sitten periaatepäätöksen, että en tykkää yhtään mistään kommentista, mikä liittyy turvapaikanhakijoihin, en kommentoi yhtäkään tai muuta, sit se on vähän, must se on loputon suo, jos mä työntekijänä lähden kommentoimaan...” (H12, 131.)

Muutamat Punaisen Ristin työntekijät toivat haastatteluissa esiin, että julkisessa keskustelussa joillakin ihmisillä on ollut virheellinen kuva Punaisen Ristin toiminnasta ja järjestön on esimerkiksi ajateltu tuovan turvapaikanhakijoita maahan. Työntekijät korostivat, että Punainen Risti ei tuo ketään maahan vaan Punaisen Ristin tehtävänä on auttaa kaikkia ihmisiä tasapuolisesti riippumatta esimerkiksi kansallisuudesta, elämäntilanteesta tai uskonnosta. Päätökset esimerkiksi vastaanottoyksiköiden perustamisesta kuntaan tekee aina kyseinen kunta tai kaupunki ja Punainen Risti voi sen jälkeen pyydettyä olla mukana organisoimassa toimintaa ja auttamassa viranomaisia.

6 KRIISITYÖNTEKIJÖIDEN KUVAUKSET ITSESTÄÄN TYÖNTEKIJÖINÄ

6.1 Asiantuntijan identiteetti

Asiantuntijan identiteettiä ilmensi työntekijöiden puhe heidän aiemmasta kokemuksestaan erilaisissa kriisitilanteissa. Lähes kaikki Punaisen Ristin työntekijät kuvasivat olleensa kriisin alkaessa luottavaisella ja rauhallisella mielellä, koska erilaisissa kriisitilanteissa toimiminen on heille tuttua ja Punaisella Ristillä on myös aiempaa kokemusta esimerkiksi vastaanottokeskusten perustamisesta turvapaikanhakijoille. Työntekijät kertoivat muiden viranomaisten kääntyneen alussa heidän puoleensa, koska heillä järjestönä oli kokemusta kriisitilanteista.

”...tää turvapaikanhakijoiden vastaanotto toiminta on hyvin tuttua, koska me ollaan vastaanottokeskuksia pyöritetty vuosikausia.” (H3, 24.)

”...ollaan oltu niin paljon maailmalla ja kun Suomessa katastrofeja on tapahtunut, niin ollaan aina niissä mukana jollain tavalla...” (H10, 105.)

”Meidän rooli siinä kohtaa oli, että ku meillä on ne punaset liivit, joissa on punanen risti, niin ihmiset tunnistaa ne, vaikka ne olis jostain Syyriasta tai mistä vaan. ...se monesti aikaansai sen, että ihmiset rauhoittu siellä (rautatieasemalla)... ” (H2, 15.)

Työntekijät kuvasivat Punaisen Ristin roolia ja tehtävää järjestönä ja myös järjestön maailmanlaajuinen tunnettuus tuli esiin. Eräs työntekijä kertoi, että ollessaan turvapaikanhakijoita vastassa rautatieasemalla, nämä tunnistivat Punaisen Ristin logon ja suhtautuivat työntekijään heti luottavaisesti. Työntekijöillä oli vahva identiteetti Punaisen Ristin työntekijöinä ja sitä kautta myös kriisityön ammattilaisina ja asiantuntijoina.

6.2 Sitoutuneen työntekijän identiteetti

Useat työntekijät kuvasivat itseään hyvin sitoutuneina sekä työhönsä että myös

työnantajaansa. Monet kaupungin työntekijöistä olivat olleet jo pitkään saman työnantajan palveluksessa eli olivat niin sanotusti pitkän linjan ammattilaisia. Työntekijöiden tapa puhua ilmensi lojaaliutta ja jopa uhrautuvaa asennetta työnantajaansa kohtaan kriisin aikana. Muutamat kertoivat tarjoutuneensa oman työnsä lisäksi tekemään vapaaehtoisvuoroja turvapaikanhakijoiden vastaanotossa, koska näkivät oman työnantajansa olevan pulassa. Työntekijöiden sitoutuneisuus ilmeni myös siten, että he kertoivat tehneensä todella pitkiä työpäiviä ja paljon ylitöitä kriisin aikana. Aineistosta ei ilmennyt, että työnantajan taholta olisi ylitöitä velvoitettu tekemään, vaan työtä tehtiin pyyteettömästi auttamisen halusta ja sitoutumisesta omaan työhön ja työnantajaan. Sitoutuneisuutta ilmensi myös, että työskentely kriisitilanteessa oli hyvin kokonaisvaltaista ja sen vaikutukset ulottuivat vahvasti myös työntekijöiden yksityiselämään. Monet työntekijät joutuivat tekemään tai valitsivat tehdä isojakin uhrauksia työnsä takia, mistä kertovat esimerkiksi ystävien menetys tai syksyksi suunniteltujen opintojen siirto.

”...mä jotenkin aattelin niin, että tää nyt pitää hoitaa tää tilanne, että ei tässä voi mitään...” (H2, 18.)

”...jonkun tää homma on tehtävä, niin miksen mä voi olla yksi niistä...” (H7, 67.)

”Se on ihan huikee, kuinka väki sitoutui tähän. ...kukaan ei siellä kyseenalaistanut, että miks tämmösessä, miks tätä tehdään tai muuta. Sitä vaan tehtiin...” (H8, 90.)

Sitoutuneisuus ilmeni myös esimiesten vastuullisuutena alaisia ja vapaaehtoistyöntekijöitä kohtaan. Yksi työntekijä kertoi, että halusi olla mahdollisimman paljon läsnä ja tavoitettavissa hätämajoitusyksiköissä koordinoidessaan ja ohjeistaessaan vapaaehtoisia, koska nämä olivat hänen vastuullaan. Myös toinen työntekijä kertoi esimiehenä kokeneensa erityistä vastuuta niiden työntekijöiden ohjeistamisesta, joilla ei ollut sosiaali- ja terveystieteiden koulutustaustaa. Työhön sitoutumista ilmensivät myös työntekijöiden kuvaukset itsestään hyvin innostuneina työntekijöinä, halukkaina kehittämään työtään ja löytämään työtä helpottavia käytäntöjä. Myös hyvänlaisen ammattitaidon omasta osaamisesta sekä hyvän yhdessä tekemisen hengen tulkitsin osoituksina työhön sitoutumisesta.

6.3 Vahvan toimijan identiteetti

Työntekijöiden puheesta ilmeni monia piirteitä, jotka nimesin yhdistävällä käsitteellä vahva toimijuus. Näitä piirteitä olivat muun muassa nopea toiminta, nopea päätöksentekokyky, luovat ratkaisut, tilannetaju sekä organisointi- ja koordinoitukyky. Kriisitilanteessa toimitaan usein kovan paineen alla, jolloin on äärimmäisen tärkeää kyetä pysymään rauhallisena ja toimintakykyisenä, tekemään nopeita päätöksiä sekä toimimaan ystävällisessä yhteistyön hengessä.

”...luonne on ehkä semmonen, että aika nopeetempoinen, että ei mua se sillai haittaa ja taas hyvin ratkaisukeskeinen... ...kun tulee katastrofitilanne ja nopeesti pitää toimia, niin on ihmisiä, jotka menee ihan lukkoon ja on niitä, jotka vaan rupee toimimaan...” (H10, 103.)

”...hehän (turvapaikanhakijat) aika äkkiä jotenkin oivalsi (nauraa), tai tekivät johtopäätöksen, että niinkun mä olen äärimmäisen tiukka siinä, että sääntöjä noudatetaan... ...ton kans ei siis neuvotella joistakin asioista... ...kyllä se myös luo turvaa...” (H12, 129.)

”Kyllä se vaati semmosta rautaista, että on kokenut esimies, joka ei hätkähä ihan vähästä ja uskaltaa sanoa myös, että ei, me ei tehdä näin.” (H13, 135.)

Useat työntekijät toivat esiin, että kriisityöntekijän tulee olla jämäkkä. Kaoottisessa tilanteessa tarvitaan selkeää ja määrätietoista johtajuutta ja ohjeistamista. Jämäkkyyttä tarvitaan suhteessa sekä yhteistyökumppaneihin että myös asiakkaisiin eli turvapaikanhakijoihin. Kriisitilanteessa toimiessa erilaiset verkostot koettiin hyödyllisiksi. Useilla työntekijöillä oli pitkän työkokemuksen myötä laajat verkostot. Työkokemuksen voidaan myös ajatella vahvistavan toimijuutta.

6.4 Auttajan identiteetti

Työntekijät toivat esiin vilpittömän auttamisen halua ja asennetta turvapaikanhakijoita kohtaan. Inhimillistä kohtaamista pidettiin tärkeänä ja yksi työntekijä esimerkiksi kertoi antaneensa aikaa turvapaikanhakijoille yrittäen keskustella heidän kanssaan arabiaksi internetin käännohjelman avulla. Toinen arvioi, että yksikön työntekijät olivat onnistuneet palvelemaan asiakkaita hyvin ja asiakkaiden mielestä työntekijät olivat mukavia.

”...sitte ku siel oli töissä, sit ku sä oot siellä, ni tulee semmonen erilainen ehkä halu auttaa niitä ihmisiä. Mietti, että kyllä tää täytyy jotenki saada kuntoon. Kun sai kuulla niitä huonoja kohtaloita...” (H1, 5.)

”...ei oo mun tehtävä... miettiä, että tarviiko joku, vai eikö tarvi apua. Kaikki joka tapauksessa, jotka tänne tulee, niin tarvii tietyn ajan tietynlaista apua, tuli syystä tai toisesta sitte...” (H12, 130.)

Auttajan identiteetti tuli yhdessä haastattelussa esiin myös erittäin vahvana sitoutumisena asiakkaisiin ja heidän auttamiseensa, johon liittyi toisaalta myös kriittisyyttä työnantajaa kohtaan. Monissa haastatteluissa korostettiin ammatillisten, sekä työntekijää että asiakasta suojelevien rajojen asettamista suhteessa asiakkaisiin. Tulkitsin myös tämänkaltaisen ammatillisuuden kuuluvan auttajan identiteettiin. Myös aiemminkin mainitun neutraalin asennoitumisen turvapaikanhakijoiden maahantuloon liitin auttajan identiteettiin. Toisaalta auttajan identiteetin voidaan ajatella liittyvän auttamisen haluna työnantajaa kohtaan.

6.5 Oppijan identiteetti

Useat työntekijät kuvasivat itseään oppijoina ja suhtautuivat kriisiin monin tavoin hyvänä oppimiskokemuksena. Työntekijät totesivat kokemuksen olleen opettavainen ja antoisa esimerkiksi ammatillisen kehittymisen ja kriisijohtamisen oppimisen kannalta. Tilanteen todettiin olleen myös erittäin hyvä harjoitus tulevaisuuden mahdollisia kriisejä varten.

”...täs on oppinu tosi paljon... kriisijohtamisesta... henkilöstöjohtamisesta ja tämmösestä koordinoinnista...” (H6, 65.)

”...käytännössä tunti tunnilta siinä oppi...” (H7, 67.)

”...itsellä on ollu sellanen kasvun paikka... ...tää on ollu hyvin eri tasoilla opettavaista...” (H10, 107.)

Kriisin todettiin olleen kasvattava myös henkilökohtaisella tasolla. Haastavaan kriisitilanteeseen heittäytymistä ei pelätty ja arasteltu vaan useat työntekijät kuvasivat olleensa motivoituneita ja innostuneita. Tulkitsin innostuneisuuden työstä myös työhön sitoutumiseksi (katso luku 6.2), mutta uuteen työtilanteeseen liittyvänä se voidaan tulkita myös haluna oppia uutta ja kehittyä ammatillisesti.

7 YHTEENVETO, POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tulosten yhteen kokoamista

Tutkimustehtävänäni oli selvittää, miten tamperelainen auttajien yhteisö reagoi syksyn 2015 turvapaikanhakijoiden laajamittaiseen maahantuloon ja millaisena kriisityöntekijöiden identiteetit jäsenyivät reagoimisen myötä. Lähtökohtana tutkimustehtävälleni oli ajatus yhteisöreaktiosta, jolla tarkoitetaan jonkin yhteisön reaktiota yhteisön sisällä ilmenevään erilaiseen tai uuteen asiaan. Tutkimukseni kohdistuu pääasiassa virallisen tahon reagointiin, mutta sivuaa myös epävirallisten tahojen reaktioita ilmiöön. Tutkimukseni tuloksina muodostuivat neljä kriisityön ulottuvuutta ja viisi kriisityöntekijän identiteettiä. Kriisityön ulottuvuudet ovat toiminnan organisoimisen ja yhteistyön ulottuvuus, käytännön auttamistyön ja asiakkaiden kohtaamisen ulottuvuus, kokemuksellinen ulottuvuus sekä yhteiskunnallinen ulottuvuus. Kriisityöntekijöiden identiteetit ovat asiantuntijan, sitoutuneen työntekijän, vahvan toimijan, auttajan ja oppijan identiteetit. (Taulukko 1.)

Tamperelaisen auttajien yhteisön reaktio kriisitilanteessa konkretisoitui siis neljäksi kriisityön ulottuvudeksi, joissa toiminta tapahtui osin samanaikaisesti ja osin tilanteittain vaihdellen. Kriisitilanteeseen haettiin selkeyttä yhteistyössä eri viranomaisten ja toimijoiden kanssa alkamalla organisoimaan toimintaa ja luomaan rakenteita, joiden avulla tilanne saataisiin hallintaan. Samanaikaisesti käytännön tasolla turvapaikanhakijoita otettiin jo vastaan ja heille annettiin kriisiapua. Kokemuksellinen ulottuvuus eli jokaisen kriisityöntekijän tunteet, asenteet, kokemukset sekä jaksaminen olivat läsnä työskentelyssä koko ajan. Lisäksi yhteiskunnallinen ulottuvuus toi työhön epävirallisen yhteisön eli ulkopuolisten ihmisten reaktiot, erilaiset ympäröivässä yhteiskunnassa ilmenevät jännitteet ja julkisesta keskustelusta ja mediasta tulevan paineen. Kaikessa työnteossa voidaan ajatella olevan erilaisia ulottuvuuksia läsnä, mutta kriisitilanteen työskentelyyn liittyvät erityispiirteinä vielä esimerkiksi nopeatempoisuus, kaottisuus ja ennakoimattomuus, jotka lisäävät työn vaatavuutta.

Kriisityöntekijöiden viisi identiteettiä ilmentävät, että yhteisön reagoiminen kriisiin jäseni

työntekijöiden identiteettejä eri tavoin. Identiteetit osoittavat, mitä asioita työntekijät toivat esiin ja mitkä asiat korostuivat heidän puhuessaan omasta työstään. Identiteettien voidaan ajatella kertovan myös siitä, mitä asioita työntekijät pitivät tärkeinä kriisitilanteessa toimimisessa. Asiantuntijuus ja kokemus kriisitilanteista antoivat varmuutta kriisissä toimimiseen. Tuloksista ilmeni, että muut viranomaiset konsultoivat alussa Punaisen Ristin työntekijöitä ja heidän kriisityön asiantuntemustaan arvostettiin. Sitoutuneen työntekijän identiteetti osoittaa, että työntekijät reagoivat kriisiin todella korkealla sitoutumisen asteella, joka ilmeni erityisesti työnantajaan ja työhön sitoutumisena. Kriisityötä jäsennettiin myös vahvan toimijuuden kautta. Etenkin esimiestehtävissä ja tilanteen organisoimisessa tarvittiin jämäkkyyttä, hyvää tilannetajua ja nopeaa päätöksentekokykyä. Auttajan identiteetti ilmensi halua auttaa etenkin turvapaikanhakijoita, mutta se voidaan nähdä myös haluna auttaa työnantajaa kriisitilanteessa. Lisäksi auttajan identiteetissä painottui auttamistyön ammatillisuus, kuten rajojen pitäminen suhteessa asiakkaisiin. Kriisikokemuksen reflektointi ja kokemuksista oppiminen sekä ammatillisesti että henkilökohtaisella tasolla tulivat selkeästi esiin oppijan identiteetin piirteissä. Samoin kuin kriisityön ulottuvuudet, myös identiteetit voivat olla työssä läsnä samanaikaisesti tai ne voivat vaihdella tilanteittain. Työntekijä voi esimerkiksi olla kriisityön asiantuntija, jolla on kokemusta erilaisissa kriisitilanteissa toimimisesta, ja samanaikaisesti hän voi olla vahva toimija, joka kykenee toimimaan kovan paineen alla ja tekemään nopeasti päätöksiä sekä hän voi olla myös sitoutunut työntekijä, joka tekee pitkiä päiviä ja kantaa vastuuta kollegoistaan ja asiakkaista. Tai sitten työntekijä voi olla esimerkiksi vahva toimija, jolla ei ole aikaisempaa kokemusta kriisityöstä, mutta hän tekee työtään asenteella, että oppii koko ajan lisää ja lisäksi hän voi olla vahvasti orientoitunut auttamaan avun tarpeessa olevia ihmisiä.

Kriisivalmiuksien parantamisen näkökulmasta kriisityön eri ulottuvuudet ovat tärkeitä tiedostaa. Kriisityön vaiheista valmistautumisen vaihe koettiin puutteelliseksi Tampereella. Parempi valmius ja suunnittelu toiminnan organisoimisen ja yhteistyön ulottuvuudessa olisivat varmasti vaikuttaneet positiivisesti kokemuksellisen ulottuvuuden osa-alueisiin, kuten työntekijöiden jaksamiseen. Työntekijöiden mielestä olisi esimerkiksi ollut hyvä, jos kriisityöhön olisi voitu heti tilanteen alkaessa siirtää ennalta nimetyt henkilöt kaupungin yksiköistä, jolloin tilanne olisi saatu johdettua selkeämmin ja olisi vältytty suurelta tiuhaan vaihtuvien työntekijöiden määrältä. Myöskin parempi etukäteisvalmius tilojen varustelussa ja

materiaalien hankkimisessa olisi vapauttanut työntekijöiden aikaa ja voimavaroja itse kriisitilanteessa. Varautuminen käytännön auttamistyön ja kokemuksellisuuden ulottuvuuteen olisi ollut mahdollista esimerkiksi kouluttamalla työntekijöitä kriisityöhön. Yhteiskunnalliseen ulottuvuuteen varautuminen ja valmistautuminen ovat yksittäisen organisaation taholta ehkä vaikein osa-alue, johon on kuitenkin jossain määrin mahdollista vaikuttaa esimerkiksi rakenteellisen sosiaalityön keinoin. Todellisten yhteiskunnallisten muutosten aikaansaamiseen, kuten eriarvoisuuden ja köyhyyden vähentämiseen, tarvitaan kuitenkin myös muita keinoja.

7.2 Teorian ja empirian yhtymäkohtia

Yhteisöreaktion ajatus selittää hyvin eri tahojen reagointia turvapaikanhakijoiden laajamittaiseen tuloon Tampereelle. Virallinen yhteisö eli viranomaiset reagoivat kriisiin heti ryhtymällä organisoimaan hätämajoitustoimintaa. Lisäksi ilmiöön liittyi paljon myös epävirallisten tahojen eli yksittäisten ihmisten ja ryhmien reaktioita sekä laajemmin julkisessa keskustelussa ilmenneitä reaktioita. Nämä reaktiot ilmenivät toisaalta ihmisten myötätuntuna ja auttamisen haluna realisoituen esimerkiksi tarjoutumisena vapaaehtoistyöhön tai materiaallisen avun antamisena ja toisaalta esimerkiksi vihamielisinä mielenilmauksina, häirintänä hätämajoitusyksiköissä ja negatiivisena kirjoitteluna sosiaalisessa mediassa. Yhteisöreaktion ajatus on, että uudet asiat aiheuttavat usein ihmisissä ensin vastustusta ja näin voidaan todeta käyneen myös turvapaikanhakijoiden tulon suhteen. Suomeen on jo vuosikymmenien ajan tullut sekä turvapaikanhakijoita että kiintiöpakolaisia, mutta vasta syksyllä 2015 heitä tuli ensimmäistä kertaa näin suuria määriä. Turvapaikanhakijoiden määrä ylitti nyt siis yhteisön suvaitsevaisuuskynnyksen saaden aikaan nämä monenlaiset reaktiot. Tulevina vuosina näemme, pääsevätkö oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat integroitumaan yhteisöön ja otetaanko heidät kantaväestön taholta mukaan yhteisön täysivaltaisiksi jäseniksi. Aineistossani tuli esiin muutamia ajatuksia myös kotouttamiseen liittyen, esimerkiksi, että kotouttamisen tulisi kohdistua myös kantaväestöön, eikä ainoastaan pakolaisiin. Itsekin ajattelen pakolaisten kotouttamisessa olevan tärkeää erityisesti työskentely paikallisten yhteisöjen kanssa, jolloin kantaväestö ja pakolaiset toimivat yhdessä samalla toisiinsa tutustuen ja toisiltaan oppien. Näkisin tärkeäksi ottaa käyttöön erilaisia yhteisösosiaalityön menetelmiä etenkin pakolaisten ja maahanmuuttajien kanssa tehtävässä

sosiaalityössä.

Katastrofiajattelun mukaan katastrofit tapahtuvat aina jossain sosiaalisessa järjestelmässä. Quarantelli ja kumppanit (2007) tuovat esiin sosiaalisten järjestelmien rakenteelliset ja kulttuuriset viitekehykset. Maan hallinto esimerkiksi vaikuttaa siihen, miten kyseinen maa reagoi kriisiin. Pohjoismaiset yhteiskunnat ovat hyvin organisoituja ja toiminta on yleensä hyvin käytännöllistä verrattuna esimerkiksi eteläeurooppalaisiin valtioihin. Suomessa ei kestä kaotisuutta ja epämääräisyyttä, vaan tilanteet pyritään organisoimaan ja ratkaisemaan nopeasti. Tämä ilmeni myös tutkimuksessani. Monet kriisityöntekijät olivat mukana asenteella, että kriisitilanne on nyt jollain tavalla hoidettava, ottamatta kantaa siihen, ovatko turvapaikanhakijat oikealla asialla vai eivät. Työntekijöiden neutraali suhtautuminen ja kantaa ottamattomuus kertovat ehkä siitä, että arvokeskustelun aika virallisella taholla on vasta myöhemmin. Teknologiaan ja mediajärjestelmiin liittyen tutkimustulokseni osoittavat, että suomalaisessa yhteiskunnassa median rooli ja uutisointi koettiin ristiriitaisena ja median koettiin jopa vaikuttavan negatiivisesti ihmisten suhtautumiseen turvapaikanhakijoihin. Rakenteelliseen viitekehykseen kuuluu myös maan yleinen tilanne ja monet työntekijät kokivatkin Suomen huonon taloudellisen tilanteen vaikuttaneen epävirallisen tahon reaktioihin turvapaikanhakijoita kohtaan. Tätä tukee myös Gillespien (2010) näkemys, että joidenkin ihmisryhmien marginalisoituminen yhteisön sisällä vähentää yhteisön solidaarisuutta apua tarvitsevia kohtaan. Monet suomalaiset kokivat, että koska omassa maassakin on paljon köyhyyttä ja osattomuutta, ei varoja pitäisi käyttää turvapaikanhakijoihin.

Humanitaristinen ajattelu heikoimpien yksilöiden auttamisesta kohdistuu yleensä jossain kaukana oleviin muukalaisiin (Barnett 2014), ja ihmisten mielikuvat turvapaikanhakijoistakin liittyvät usein ehkä suuriin pakolaisleireihin, joista on nähty kuvia mediassa. Nyt nämä apua tarvitsevat muukalaiset tulivat kuitenkin ihan lähelle ja omaan maahan, mikä aiheutti vahvoja reaktioita moneen suuntaan. Yleisesti ihmisten mielikuvissa turvapaikanhakijoiden ajatellaan myös olevan haavoittuvia ja jollain tavalla avuttomia, mutta syksyllä 2015 tulleet turvapaikanhakijat eivät vaikuttaneet suomalaisten mielestä kovin haavoittuvilta, mikä aiheutti hämmennystä julkisessa keskustelussa. Monet turvapaikanhakijat näyttivät ulospäin hyväkuntoisilta nuorilta miehiltä, joilla oli esimerkiksi hienot älypuhelimet mukanaan.

Vääränlainen mielikuva turvapaikanhakijoista saattoi osaltaan lisätä kantaväestön negatiivisuutta ja kritiikkiä heitä kohtaan. Muutamat haastattelemiini työntekijät toivat myös esiin, että kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevat ihmiset eivät ole ehkä pystyneet edes lähtemään omasta maastaan pois.

Kaaosajattelua voidaan monelta osin soveltaa kriisitilanteen työskentelyyn. Kriisitilanne on usein hyvin kaoottinen ja siihen liittyy paljon epävarmuutta, ennustamattomuutta ja kompleksista tietoa. Farazmandin (2009) mukaan kriisitilanteessa toimivalle organisaatiolle joustavuus ja sopeutuvuus ovat oleellisia ominaisuuksia. Tutkimustuloksistani ilmeni, että niin sanottua normaalia byrokratiaa ei akuutissa kriisitilanteessa voitu juurikaan toteuttaa vaan oli toimittava joustavammin ja ratkaistava tilanteita luovasti. Farazmandin nimeämä yllätysjohtaminen vastaa hyvin tutkimuksessani esiin tulleita kriisitilanteen organisoimisessa tarvittavia ominaisuuksia. Tilanteen jatkuvaan muuttumiseen ja elämiseen oli kyettävä suhtautumaan joustavasti ja työntekijöiltä vaadittiin tilannetajua ja jämäkkyyttä, sillä päätöksiä oli kyettävä tekemään kiireessä paineen alla. Näitä ominaisuuksia yhdistin myös nimeämäni kriisityöntekijän vahvan toimijan identiteettiin.

Kaaosajattelussa kriisit nähdään mahdollisuutena kasvuun ja asioiden uudelleenjärjestelyyn, mikä viittaa siihen, että niitä voidaan ajatella myös oppimisen näkökulmasta. Kriisitilanteessa toimimisen tarkastelu oppijan identiteetin kautta avaakin tärkeän näkökulman kriisityöhön. On tärkeää käydä kriisitilanteen työskentely jälkeensä yhdessä läpi ja miettiä, missä onnistuttiin ja mitä pitäisi jatkossa tehdä toisin. Jokaisen kriisitilanteessa työskennelleen kannattaa pohtia kokemuksen antia myös henkilökohtaisella tasolla, sillä vaativissa tilanteissa ja olosuhteissa omat vahvuudet ja heikkoudet tulevat usein selkeämmin näkyviksi. Oman työskentelyn, tunteiden ja reaktioiden reflektointi jälkikäteen voivat antaa oivalluksia henkilökohtaiseen kasvuun. Tutkimustuloksieni osoittavat, että kokemus on Tampereella ollut hyvin opettavainen ja sitä on jälkeensä käyty läpi sekä yhdessä että henkilökohtaisesti.

Elliottin (2010) katastrofisosiaalityön interventiomalli antaa mahdollisuuden peilata tutkimustuloksiani siihen, vaikka tutkimukseni kohdistui muidenkin kuin sosiaalityön ammattilaisten tekemään kriisityöhön. Elliott jakaa sosiaalityön interventiot katastrofitilanteissa neljään luokkaan: sosiaalisiin investointeihin, inhimillisiin

investointeihin, taloudelliseen osallistamiseen ja poliittiseen voimaannuttamiseen. Sekä Rapelin (2016) tutkimuksessa katastrofisosiaalityöstä että omassa tutkimuksessani korostuvat sosiaalisten investointien interventiot eli muun muassa ihmisten perustarpeista huolehtiminen, hätämajoituksen järjestäminen, ruoan ja vaatteiden jakaminen, vapaaehtoistyöntekijöiden koordinointi ja tiedon jakaminen. Nämä sosiaaliset investoinnit olivat selkeästi keskeisiä tutkimustuloksissani, mutta myös muihin luokkiin kuuluvia interventioita tuli aineistossani esiin. Inhimillisistä investoinneista aineistossani mainittiin psykososiaalisen tuen antaminen, joka koettiin tärkeäksi, mutta sen aika todettiin olevan vasta välittömän hätäensiavun antamisen jälkeen. Taloudellisen osallistamisen luokkaan kuuluvista teemoista mainittiin aineistossani lahjoitustavaroiden sekä ulkopuolisen avun kanavointi ja koordinointi. Poliittista voimaannuttamista ilmeni omassa tutkimuksessani vain vähän, mutta miellän siihen kuuluvaksi turvapaikanhakijoiden ohjaamisen rekisteröitymään ja heidän auttamisensa erilaisissa turvapaikanhakuprosessiin liittyvissä kysymyksissä. Nämä eivät kuitenkaan merkittävästi tulleet esiin omassa aineistossani.

Tutkimustuloksistani löytyy monelta osin yhtymäkohtia Rapelin (2016) tutkimustuloksiin, kuten myös luvussa viisi jo osittain toin esiin. Rapeli esimerkiksi korostaa katastrofisosiaalityössä johtamista, yhteistyön tärkeyttä ja roolien selkeyttä eri toimijoiden välillä. Näitä pidettiin tärkeinä myös minun tutkimuksessani. Tampereella kriisitilanteen yhteistyö koettiin hyvin onnistuneeksi, vaikkakin osa työntekijöistä toi esiin, että eri toimijoiden roolit ja vastuunjako olisi pitänyt alussa määritellä selkeämmin. Rapelin suosittelema kulttuurisensitiivisyys ei sen sijaan noussut kovin voimakkaasti esiin tutkimuksessani. Lähinnä todettiin, että kulttuuriset erot ja seikat on syytä tiedostaa, mutta korostettiin myös, että Suomessa toimitaan tietyllä tavalla ja myös turvapaikanhakijoiden on opittava siihen. Rapeli nostaa esiin myös kriisityöntekijöiden jaksamisesta huolehtimisen, joka tuli esiin myös minun tutkimustuloksissani. Kriisitilanteissa työntekijät työskentelevät usein kovan paineen alla, joka aiheutuu muun muassa tilanteen nopeatempoisuudesta, ennustamattomuudesta, kaoottisuudesta ja ulkopuolelta tulevasta paineesta. Näiden lisäksi pitkiksi venyvät työpäivät saavat aikaan myös fyysistä väsymistä. On tärkeää huolehtia siitä, että työntekijät voivat välillä pitää vapaapäiviä ja että ylitöitä ei kerry liikaa. Säännöllinen ruokailu ja riittävä lepo ovat tärkeitä hyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta, mutta niistä usein kiireisessä kriisitilanteessa saatetaan tinkiä. Sitoutuneen työntekijän identiteetti ilmentää

työlle omistautumista, mikä on monella tavalla hyvä asia, mutta kääntöpuolena sen vaarana on uupuminen.

Turvapaikanhakijoiden laajamittainen maahantulo Suomeen näyttäisi jääneen yhdeksi lyhyehköksi ajanjaksoksi, sillä uusia piikkejä turvapaikanhakijoiden maahantulossa Suomeen ei ole syksyn 2015 jälkeen tullut. Kääntöpuolena suomalaisten mielikuville turvapaikanhakijoista voidaan pohtia turvapaikanhakijoiden mielikuvia Suomesta. Juntusen (2016) tutkimuksessaan lanseeraama käsite Facebook-sukupolven siirtolaisuus ei varsinaisesti tullut ilmi omassa tutkimusaineistossani. Älypuhelin avulla myös turvapaikanhakijoiden on helppoa viestiä reaaliaikaisesti ja informaatio kulkee nopeasti moneen suuntaan. Toisaalta kaikki tieto ei välttämättä ole oikeaa. Monet turvapaikanhakijat ovat saattaneet tulla Suomeen tietynlaisten mielikuvien varassa, mutta ehkä todellisuus ei ole vastannutkaan mielikuvia ja tiedon edelleen kulkiessa ihmisten välillä Suomea ei ole pidettykään enää niin houkuttelevana maana. Reagointia tapahtui siis myös turvapaikanhakijoiden itsensä taholta.

7.3 Johtopäätökset ja oman työn arviointia

Johtopäätöksinä voidaan todeta, että kriisitilanteessa toimiminen on nopeatempoista, kaoottista ja vaativaa moniulotteista työskentelyä. Kriisityöhön liittyvät toiminnan ulottuvuudet on tärkeää tiedostaa ja pyrkiä valmistautumaan niihin etukäteen suunnittelulla ja koulutuksella. Toimiva yhteistyö sekä selkeä roolien ja vastuiden jako kriisin toimijoiden kesken on oleellista sujuvan kriisityön kannalta. Kriisitilanteessa toimiminen edellyttää etenkin johtajilta tilannetajua, jämäkkyyttä, joustavuutta ja nopeaa päätöksentekokykyä. Kaikkien työntekijöiden, myös esimiesten, jaksamisesta kriisin aikana on tärkeää huolehtia. Kriisitilanteen läpikäyminen jälkikäteen ja siitä oppiminen ovat ensiarvoisen tärkeitä asioita mahdollisia tulevia kriisejä varten.

Tamperelaisen auttajien yhteisön reaktio turvapaikanhakijoiden laajamittaiseen tuloon kaupunkiin on yksi esimerkki siitä, miten virallinen yhteisö reagoi syksyn 2015 kriisitilanteeseen. Tutkimukseni käsittelee yhtä kaupunkia, joten tuloksia ei sellaisenaan voi yleistää, mutta niitä voidaan pyrkiä suhteuttamaan mahdollisiin muihin varautumista ja

valmiutta vaativiin kriisitilanteisiin. Ajattelen tutkimuksellani olevan annettavaa etenkin kriisityölle ja sen kehittämiseksi. Suomessa vastaavanlaista kriisiä ei ole aiemmin koettu, eikä myöskään tutkittu, joten tutkimukseni antaa uutta tietoa tämänkaltaisen kriisitilanteen kohtaamisesta suomalaisessa yhteiskunnassa. Tutkimustuloksieni voivat antaa vinkkejä siihen, miten organisoida asioita kriisitilanteissa, joihin liittyy vaikkapa suurten ihmismäärien evakuoitua. Tutkimus voi myös herätellä huomaamaan, että kriisitilanteisiin on hankala varautua etukäteen. Vaikka kaupungeissa ja kunnissa on erilaisia varautumissuunnitelmia, niin vasta kriisin tapahtuessa nähdään, millä tasolla kriisivalmius todellisuudessa on. Tutkimustuloksissani on monia yhtymäkohtia Elliottin (2010) ja Rapelin (2016) tuloksiin auttamistyöstä kriisitilanteissa, minkä näen vahvistavan tutkimukseni luotettavuutta. Sosiaalityön näkökulmasta uskon tutkimukseni olevan kiinnostava ainakin maahanmuuttajien kanssa työskenteleville sosiaalityöntekijöille.

Aloitin graduprosessini 1,5 vuotta sitten, jolloin turvapaikanhakijoiden tulo Suomeen oli kiivaimmillaan. Kiinnostuin silloin tästä yllättävästä ilmiöstä gradun aiheena ja edelleen koen aiheen olevan ajankohtainen. Vaikka turvapaikanhakijoita tuli Suomeen vuoden 2016 aikana enää noin 5600 henkilöä (Maahanmuuttovirasto 2017a), niin moniin muihin Euroopan maihin heitä tulee kuitenkin edelleen suuria määriä. Haasteellista aihevalinnassani on ollut, että vastaavaa tutkimusta samasta aihepiiristä ei pitkän etsinnän jälkeenkään löytynyt, joten työtä ei ole voinut peilata aiemmin tehtyyn tutkimukseen. Aineistoni oli melko laaja ja harmittelen, että pro gradu -työn puitteissa en voinut hyödyntää kaikkia aineistoni tarjoamia mahdollisuuksia. Toisaalta myös näin jälkikäteen ajateltuna, jos nyt tekisin haastattelukysymyksiä, niin painottaisin joitakin asioita hieman eri tavalla. Kysyisin työntekijöiden näkemyksiä enemmän ainakin kriisijohtamisesta, kriisityön jäsentämisestä ja turvapaikanhakijoiden osallistamisesta. Jatkotutkimuksena olisi kiinnostavaa selvittää esimerkiksi, miten Suomeen syksyllä 2015 tulleet turvapaikanhakijat itse kokivat tilanteen ja miten oleskeluluvan saaneiden kotoutuminen Suomessa on lähtenyt käyntiin.

LÄHTEET

Adeed, Dawisha (2009) *Iraq: A political history*. Princeton: Princeton University Press.

Bank, Roland (2014) *Forced migration in Europe*. Teoksessa Elena Fiddian-Qasmiyeh, Gil Loescher, Katy Long & Nando Sigona (toim.) *The Oxford handbook of refugee and forced migration studies*. Oxford: Oxford University Press, 689–701.

Barnett, Michael (2014) *Refugees and humanitarianism*. Teoksessa Elena Fiddian-Qasmiyeh, Gil Loescher, Katy Long & Nando Sigona (toim.) *The Oxford handbook of refugee and forced migration studies*. Oxford: Oxford University Press, 241–252.

Bolin, Bob (2007) *Race, class, ethnicity, and disaster vulnerability*. Teoksessa Havidán Rodríguez, Enrico L. Quarantelli & Russell R. Dynes (toim.) *Handbook of disaster research*. New York: Springer Science+Business Media, 113–129.

Bolland, Kathleen A. & Atherton, Charles R. (1999) *Chaos theory. An alternative approach to social work practice and research*. *Families in society* 80(4), 367–373.

Byrne, David S. (1998) *Complexity theory and the social sciences: An introduction*. London: Routledge.

Council of Europe (2017) *Euroopan ihmisoikeussopimus*. Saatavilla <<http://www.coe.int/en/web/human-rights-convention/>> Viitattu 23.01.2017.

Dominelli, Lena (2015) *The opportunities and challenges of social work interventions in disaster situations*. *International social work* 58(5), 659–672.

Elliott, Doreen (2010) *A Social Development Model for Infusing Disaster Planning Management and Response in the Social Work Curriculum*. Teoksessa David Gillespie & Kofi Danso (toim.) *Disaster Concepts and issues. A Guide for Social Work Education and Practise*. Alexandria, Virginia: CSWE Press, 89–110.

Euroopan ihmisoikeussopimus (63/1999) Ulkoasiainministeriön ilmoitus Euroopan ihmisoikeussopimuksesta (Yleissopimus ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojaamiseksi). 20.5.1999/63.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 604/2013. 26.6.2013/604.

Farazmand, Ali (2009) Hurricane Katrina, the crisis of leadership, and chaos management: Time for trying the surprise management theory in action. *Public organization review* 9(4), 399–412.

Geneven pakolaissopimus (77/1968) Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus. 13.9.1968/77.

Gibson, Marion (2006) *Order from chaos: responding to traumatic events*. Bristol: Policy.

Gillespie, David F. & Danso, Kofi (2010) Introduction to Major Themes of Disaster and Social Work. Teoksessa David F. Gillespie & Kofi Danso (toim.) *Disaster Concepts and Issues. A Guide for Social Work Education and Practice*. Alexandria, Virginia: CSWE Press, xi–xxii.

Gillespie, David F. (2010) Vulnerability. The central concept of disaster curriculum. Teoksessa David F. Gillespie & Kofi Danso (toim.) *Disaster Concepts and Issues. A Guide for Social Work Education and Practice*. Alexandria, Virginia: CSWE Press, 3–14.

Gleick, James (1990) *Kaaos*. Suom. Raimo Keskinen. Helsinki: Art House.

Goodwin-Gill, Guy S. (2014) The international law of refugee protection. Teoksessa Elena Fiddian-Qasmiyeh, Gil Loescher, Katy Long & Nando Sigona (toim.) *Refugee and forced migration studies*. Oxford: Oxford University Press, 36–47.

Hayles, N. Katherine (1991) *Chaos and Order*. Chicago: University of Chicago Press.

Hiltunen Pekka (2014) Irak tienhaarassa. Maanpuolustus 111(1), 22–27.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2011) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hudson, Christopher G. (2000) At the edge of chaos: A new paradigm for social work? Journal of social work education 36(2), 215–230.

ICRC (2017a) Kansainvälisen Punaisen Ristin historia. Saatavilla <<https://www.icrc.org/eng/who-we-are/history/overview-section-history-icrc.htm>> Viitattu 30.01.2017.

ICRC (2017b) Kansainvälisen Punaisen Ristin mandaatti ja missio. Saatavilla <<https://www.icrc.org/en/mandate-and-mission>> Viitattu 30.01.2017.

Johansson, Frank (2013) Hyvän tekeminen ja valta. Teoksessa Frank Johansson (toim.) Hyvän tekeminen ja valta. Humanitarismin kriittistä tarkastelua. Helsinki: Gaudeamus, 235–253.

Juntunen, Marko (2016) Poikkeustilan sukupolvet. Irakilaispakolaisuus Suomessa. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Alueiden kehittäminen 31/2016.

Kataja, Kati (2012) Lapsuuden rajoilla. Normaalin ja poikkeavan määrittäminen huostaanottoasiakirjoissa. Turku: Uniprint.

Kotouttaminen (2017) Kansainvälinen pakolaissopimus. Saatavilla <http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/pakolaisten_vastaanotto/suojelun_tauostat/geneven_sopimus> Viitattu 23.01.2017.

Kotouttamislaki (493/1999) Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. 9.4.1999/493.

Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (2008) Tapaustutkimuksen teoria ja

käytäntö. Teoksessa Markus Laine, Jarkko Bamberg & Pekka Jokinen (toim.) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus, 9–38.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta. 17.6.2011/746.

Lavalette, Michael (2011) Social work in extremis – disaster capitalism, social shocks and popular social work. Teoksessa Vasilios Ioakimidis & Michael Lavalette (toim.) Social work in extremis: Lessons for social work internationally. Bristol: Policy Press, 1–14.

Lemert, Edwin M. (1951) Social pathology. A systematic approach to the theory of sociopathic behavior. New York: McGraw-Hill.

Levin, Leah (2001) Ihmisoikeudet. Kysymyksiä ja vastauksia. Helsinki: Suomen Unesco-toimikunta, julkaisuja nro 80.

Levy, David (1994) Chaos theory and strategy: Theory, application and managerial implications. Strategic management journal 15, 167–178.

Maahanmuuttovirasto (2013) Afganistan – maakatsaus. Saatavilla <http://www.migri.fi/download/42251_Afganistan-_maakatsaus_24.1.2013.pdf?f910fa9f5ee3d288> Viitattu 08.12.2015.

Maahanmuuttovirasto (2016) Somalian turvallisuustilanne joulukuussa 2016. Saatavilla <http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/maatietopalvelu/raportit> Viitattu 30.01.2017.

Maahanmuuttovirasto (2017a) Turvapaikka- ja pakolaistilastot. Saatavilla <http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/turvapaikka-_ja_pakolaistilastot> Viitattu 11.03.2017.

Maahanmuuttovirasto (2017b) Irakin tilanne tammikuussa 2017. Saatavilla <http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/maatietopalvelu/raportit> Viitattu 30.01.2017.

Maahanmuuttovirasto (2017c) Tutkimatta jättäminen. Saatavilla <http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/hakemuksen_kasittely/tutkimatta_jattaminen> Viitattu 23.01.2017.

Martin, Susan & Weerasinghe, Sanjula & Taylor, Abbie (2013) Crisis migration. *Brown journal of world affairs* 20(1), 123–137.

McAdam, Jane (2014) The concept of crisis migration. *Forced migration review* 45, 10–11.

Nikku, Bala Raju (2015) Living through and responding to disasters: Multiple roles for Social Work. *Social Work Education*, 34(6), 601–606.

Patokallio, Mikko (2015) Syyrian sisällissodalle ei näy loppua. *Maanpuolustus* 111(1), 18–21.

Perry, Ronald W. (2007) What is a disaster? Teoksessa Havidán Rodríguez, Enrico L. Quarantelli & Russell R. Dynes (toim.) *Handbook of disaster research*. New York: Springer Science+Business Media, 1–15.

Perustuslaki (731/1999) Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731.

Quarantelli, Enrico L. & Lagadec, Patrick & Boin, Arjen (2007) A heuristic approach to future disasters and crises: New, old and in-between types. Teoksessa Havidán Rodríguez, Enrico L. Quarantelli & Russell R. Dynes (toim.) *Handbook of disaster research*. New York: Springer Science+Business Media, 16–41.

Ranta-Tyrkkö, Satu (2016) Ihmisoikeudet ja sosiaalityö globaalien kriisien maailmassa. Teoksessa Maija Jäppinen, Anna Metteri, Satu Ranta-Tyrkkö & Pirkko-Liisa Rauhala (toim.) *Kansainvälinen sosiaalityö. Käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2016*. Tallinna: United Press Global, 273–300.

Rapeli, Merja (2016) Sosiaalityö ja katastrofitilanteet kansainvälisissä tutkimuksissa – kirjallisuuskatsaus. Teoksessa Maija Jäppinen, Anna Metteri, Satu Ranta-Tyrkkö & Pirkko-

Liisa Rauhala (toim.) Kansainvälinen sosiaalityö. Käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2016. Tallinna: United Press Global, 248–272.

Rapo, Mikko (2016) Maahanmuuttajien Tampere. Selvitys maahanmuuton ja maahanmuuttajatyön vaiheista Tampereella. Tampere: Tampereen kaupunki.

Ravela, Reko (2011) Afganistanin loputon sota. Helsinki: Suomen rauhanpuolustajat.

Sivistyssanakirja (2017) Saatavilla <<http://www.suomisanakirja.fi/katastrofi>> ja <<http://www.suomisanakirja.fi/kriisi>> Viitattu 20.2.2017.

Sosiaalitoimen valmiussuunnitelmaopas (2008) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, julkaisuja 2008:12.

Suoninen, Eero (2012) Identiteettien rakentuminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraalit. Tampere: Vastapaino, 89–130.

Tampere (2015) Yleisötilaisuus turvapaikanhakijoiden hätämajoituksesta Koukkuniemessä. Saatavilla <http://www.tampere.fi/tampereenkaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2015/10/27102015_42.html> Viitattu 31.01.2017.

Tampere (2017) Tietoa Tampereesta. Saatavilla <<http://www.tampere.fi/tampereenkaupunki/tietoa-tampereesta.html>> Viitattu 31.01.2017.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turner, Barry (toim.) (2014) The stateman's yearbook 2015. The politics, cultures and economies of the world. London: Palgrave Macmillan.

Ulkomaalaislaki (301/2004) Ulkomaalaislaki. 30.4.2004/301.

UNHCR (2015) Maailman pakolaisten lähtömaat vuonna 2014. Saatavilla <<http://unhcr.org/556725e69.html>> Viitattu 08.12.2015.

UNCHR (2017a) Irakin tilanne. Saatavilla <<http://www.unhcr.org/iraq-emergency.html>> Viitattu 30.01.2017.

UNHCR (2017b) Somalia. Saatavilla <<http://www.unhcr.org/afr/somalia>> Viitattu 30.01.2017.

UN Security Council (2016) Iraq. November 2016 monthly forecast. Saatavilla <http://www.securitycouncilreport.org/monthly-forecast/2016-11/iraq_13.php> Viitattu 30.01.2017.

YK-liitto (2017) Ihmisoikeudet. Saatavilla <<http://www.ykliitto.fi/yk70v/yk/ihmisoikeudet>> Viitattu 22.01.2017.

YLE (2014) Naton ISAF-operaatio päätökseen Afganistanissa. Saatavilla <http://yle.fi/uutiset/naton_isaf-operaatio_paatokseen_afganistanissa/7708966> Viitattu 08.12.2015.

Zakour, Michael J. (2007) Social work and disasters. Teoksessa David A. McEntire (toim.) Disciplines, disasters and emergency management: The convergence and divergence of concepts, issues and trends from the research literature. Springfield: Charles C Thomas Publisher, 124–141.

LIITTEET

Liite 1

Haastattelukysymykset

1. Taustatiedot

- Nainen / mies, ikäryhmä: alle 20, 20-29, 30-39, 40-49, 50-59, 60+ ?
- Koulutus / ammatti, aiempi työkokemus?
- Miten olet ollut osallisena turvapaikanhakijoiden vastaanoton alkuvaiheessa?

2. Vastaanotto toiminnan järjestäminen Tampereella

- Mistä lähdettiin liikkeelle? Mikä taho vastasi toiminnan järjestämisestä aluksi?
- Keitä eri toimijoita oli mukana?
- Mistä saatiin tilat, mistä ja miten henkilökunta rekrytoitiin, henkilökunnan määrä?
- Miten toiminta, jossa olit mukana, eteni tai muuttui ensimmäisten viikkojen aikana?
- Vakiintuiko toiminta jossain vaiheessa, miten määrittelet toiminnan vakiintumisen?
- Kerro omat kokemuksesi toiminnasta alkuvaiheesta

3. Minkälaisia ajatuksia tai asenteita sinulla oli ilmiöstä (turvapaikanhakijoiden vastaanotto) ja toiminnasta ihan kriisin alussa?

4. Rekrytointi ja työn sisältö

- Miten sinut rekrytoitiin tehtävääsi ja milloin aloitit?
- Onko oma koulutuksesi ja työkokemuksesi ollut mielestäsi työhön riittävä?
- Oletko kokenut tarvitsevasi jotain tietoja tai taitoja, joita sinulla ei ole ollut? Jos, niin mitä?
- Oletko saanut työskentelyn myötä lisäkoulutusta tai ohjeistusta (liittyen esimerkiksi eri taustoista ja uskonnoista tuleviin turvapaikanhakijoihin)?

5. Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa

- Oletko ollut työssäsi tekemisissä muiden toimijoiden kanssa?
- Kerro kokemuksesi yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa (millaisissa asioissa yhteistyötä,

mikä on toiminut, mikä ei ole toiminut)

6. Turvapaikanhakijat Tampereella

- Miten erilaisista taustoista tulevat turvapaikanhakijat on Tampereella kokemuksesi mukaan huomioitu? (Esimerkiksi lapset / nuoret / aikuiset / vanhukset / perheet / kansallisuudet / uskonnot / eri sukupuolet)
- Onko tämä ollut mielestäsi riittävää tai olisiko jotain pitänyt tehdä toisin?
- Mitkä ovat mielestäsi tärkeimpiä huomioitavia asioita hätämajoitusyksiköiden toiminnan järjestämisessä?
- Missä asioissa Tampereella on mielestäsi onnistuttu hyvin?
- Mitkä asiat ovat olleet ongelmallisia ja mitä olisi pitänyt tehdä toisin?
- Miten hätämajoitusyksiköiden lähiympäristöjen asukkaat ja muut tamperelaiset ovat suhtautuneet hätämajoitusyksiköiden perustamiseen – millaisissa asioissa tämä on tullut ilmi?
- Miten heidän näkemyksensä on huomioitu?
- Oletko saanut tai kuullut palautetta turvapaikanhakijoilta tai tamperelaisilta – minkälaista?

7. Työntekijän ajatukset ja asenteet

- Koetko omien ajatustesi tai asenteidesi muuttuneen viime kuukausien aikana?
- Jos, niin miten ja mistä ajattelet sen johtuneen?
- Onko jokin asia tässä ilmiössä tai työssäsi yllättänyt, hämmentänyt tai herättänyt jotain muita tunteita? Jos, niin mikä ja minkälaisia tunteita?
- Koetko ilmiöön tai työhösi liittyneen jonkinlaisia jännitteitä? Jos, niin mitä?

8. Mitä muuta haluaisit vielä sanoa?