

TYÖN PSYKOSOSIAALISET KUORMITUSTEKIJÄT
VASTAANOTTOKESKUSTYÖSSÄ

- Juhani Ilmarisen työkykymallin mukaan tarkasteltuna

Niina Mitikka
Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Työn ja hyvinvoinnin pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2019

Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

MITIKKA, NIINA: Työn psykososiaaliset kuormitustekijät vastaanottokeskustyössä – Juhani Ilmarisen työkykymallin mukaan tarkasteltuna
Pro gradu -tutkielma, 93 sivua, 1 liitesivu
Työn ja hyvinvoinnin maisteriohjelma
Ohjaaja: Saloniemi, Antti

Huhtikuu 2019

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena oli selvittää työn psykososiaalisia kuormitustekijöitä vastaanottokeskustyössä. Tarkoituksena oli tuottaa vastaanottokeskusten henkilöstön työhyvinvoinnin sekä työsuojelun näkökulmasta tietoa siitä, millaisia kuormittavia tekijöitä työssä ilmenee. Tarkennan tutkielmaa määrittelemällä käsitteet turvapaikanhakija ja pakolainen, kuvailemalla lyhyesti itse turvapaikkaprosessia sekä vastaanottokeskuksessa tehtävää työtä.

Tämä pro gradu -tutkielma on tehty haastatteleamalla 12 vastaanottokeskustyötä tekevää ohjaajaa kahdessa eri vastaanottokeskuksessa. Molemmissa keskuksissa haastattelu toteutettiin ryhmähaastattelutilanteissa. Tutkielman pääosassa ovat vastaanottokeskusten ohjaajat ja heidän kokemuksensa. Teemahaastattelun teemat sekä haastattelurunko on muodostettu työsuojelullisesta näkökulmasta määriteltyjen psykososiaalisesti kuormittavien tekijöiden pohjalta. Psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan tässä työn sisältöön, työn järjestelyihin ja työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa haitallista kuormitusta työntekijöille.

Kyseessä on laadullinen tutkimus, jonka aineisto on kerätty keväällä 2016. Aineisto on analysoitu teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla. Teorian ja luokittelun muodostaa Juhani Ilmarisen työkykymalli, jossa on määritelty työntekijän työkykyyn vaikuttavat tekijät. Työkyvyssä on ensisijaisesti kysymys työn ja ihmisen voimavarojen välisestä yhteensopivuudesta ja tasapainosta. Tasapainon säilyminen edellyttää ihmiseltä jatkuvaa työn ja voimavarojen yhteensovittamista muuttuvissa tilanteissa.

Turvapaikkaprosessien pitkittyessä joutuvat turvapaikanhakijat elämään epävarmassa elämäntilanteessaan jopa vuosia. Tämä heijastuu erityisesti heidän psyykkiseen hyvinvointiinsa. Vastaanottokeskusten henkilökunta kohtaakin työssään muun muassa erityisen haavoittuvassa asemassa olevia, kidutettuja sekä ihmiskaupan uhreja. Näissä kohtaamisissa ei voi välttyä kuormittavilta tilanteilta. Tunnistamalla ja tuntemalla nämä kuormittavat tekijät, on työnantajalla keinoja työkyvyn ylläpitämiseksi sekä työssäjaksamisen tukemiseksi, jotta hyvin voiva ammattitaitoinen henkilökunta pystyy tuottamaan laadukkaat vastaanottopalvelut.

Asiasanat: työn psykososiaalinen kuormitus, työkyky, vastaanottokeskus, turvapaikanhakija

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO.....	1
2	TURVAPAIKKAPROSESSI.....	4
2.1	Turvapaikanhakija.....	6
2.2	Pakolainen.....	6
2.3	Vastaanottokeskus.....	7
2.4	Nykytilanne.....	7
3	VASTAANOTTOKESKUSTYÖSSÄ TYÖKYKYYN VAIKUTTAVIEN TEKIJÖIDEN TEOREETTINEN TAUSTA	9
3.1	Tutkimuskysymykset	9
3.2	Psykososiaaliset kuormitustekijät	10
3.3	Emotionaalinen työ	17
3.4	Työkyky	21
4	TUTKIELMAN TOTEUTTAMINEN.....	24
4.1	Lähtökohtia tutkimukseen.....	24
4.2	Aineisto	25
4.3	Aineiston analyysi.....	30
5	TYÖN PSYKOSOSIAALISET KUORMITUSTEKIJÄT VASTAANOTTOKESKUSTYÖSSÄ ILMARISEN TYÖKYKYMALLIN MUKAAN TARKASTELTUNA.....	35
5.1	Ihmisen voimavarat.....	36
5.1.1	Yksilön terveys ja toimintakyky.....	36
5.1.2	Osaaminen.....	38
5.1.3	Arvot, asenteet ja motivaatio	43
5.2	Työ	46
5.2.1	Työolot.....	46
5.2.2	Työyhteisö.....	52
5.2.3	Johtaminen.....	58
5.3	Ulkopuolinen toimintaympäristö	60
5.3.1	Perhe.....	61
5.3.2	Lähiyhteisö.....	61
5.3.3	Yhteiskunta	64
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	67
7	TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA.....	80
	LÄHTEET.....	87
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Vuosi 2015 oli maahanmuuton näkökulmasta historiallinen vuosi. Kyseisenä vuonna Suomi vastaanotti 32 476 turvapaikanhakijaa, enemmän kuin koskaan aikaisemmin historiansa aikana. Ennen vuotta 2015 turvapaikkaa hakeneiden määrät vaihtelivat noin 1 500 ja 6 000 hakijan välillä. Määrän kasvu oli seurausta maailmalla vallitsevasta pakolaiskriisistä, joka on suurin sitten toisen maailmansodan. Kirjoitushetkellä vuonna 2018 uusien hakijoiden määrä on laskenut suunnilleen samalle tasolle kuin se oli ennen vuotta 2015. Kansainvälistä suojelua tarvitsevien hakijoiden määrän ei kuitenkaan ennusteta vähenevän lähivuosina ja arvioidaankin, että turvapaikanhakijoiden määrän uuteen äkkinessuun on syytä varautua. (Sisäministeriö 2018a).

Edellä mainittujen lukujen valossa tulevaisuudessa voidaan olettaa vastaavanlaisen laajamittaisen maahantulon toistuvan ainakin jollain aikajänteellä. Analysoimalla nyt olemassa olevaa tietoa voidaan jatkossa pystyä varautumaan tilanteisiin entistä paremmin. Sinänsä turvapaikanhakijat tai vastaanottokeskukset eivät ole mikään uusi ilmiö Suomessa. Jo 1970-luvulta alkaen on Suomi ottanut vastaan kiintiöpakolaisia sekä 1990-luvulta alkaen on Suomessa ollut vastaanottokeskuksia. Laajuudessaan vuosi 2015 oli kuitenkin poikkeuksellinen ja loppuvuodesta Suomeen perustettiin ennätysmäärä uusia vastaanottokeskuksia. Samalla ennätysvauhdilla vastaanottokeskuksia myös ryhdyttiin sulkemaan tulijamäärien laskun myötä jo heti seuraavana vuonna. Turvapaikanhakijoiden tulo synnytti laajaa keskustelua ja vastakkainasettelua julkisessa keskustelussa sekä paineita maahanmuuttopolitiikassa.

Vastaanottokeskuksiin rekrytoitiin tuhansia uusia työntekijöitä, joista harvalla oli aikaisempaa kokemusta maahanmuuttotyöstä. Monet uusista vastaanottokeskuksista perustettiin kuntiin tai kaupunkeihin, joissa ei ollut minkäänlaista kokemusta pakolaisista tai turvapaikanhakijoista. Kaikki prosessit oli luotava alusta alkaen ympäröivään yhteiskuntaan, kun samanaikaisesti rekrytoitiin henkilökuntaa ja luotiin prosesseja vastaanottokeskuksen arjen pyörittämiseksi. Mediassa ja yhteiskunnassa käytiin kiihvasta keskustelua Suomen maahanmuuttopolitiikasta ja turvapaikanhakijoista.

Turvapaikanhakija on Suomeen tullessaan todennäköisesti jo kotimaassaan tai pakomatkinsa aikana kokenut monenlaisia henkeen ja terveyteen haitallisesti vaikuttavia kokemuksia. Saapuessaan vastaanottokeskukseen, on vastaanottokeskuksen työntekijä se ensisijainen ihminen, joka nämä henkilöt kokemuksineen kohtaa. Henkilökuntaan kohdistuvat kuormitustekijät ovatkin moninaiset. Maahanmuuttoviraston yleisissä eri ammattiryhmille suunnatuissa koulutuksissa on painotettu, että paras tae vastaanottokeskuksen turvallisuudelle, on asukkaiden luottamus henkilökuntaa kohtaan. Tämän luottamuksen voi kuitenkin saavuttaa ainoastaan olemalla läsnä ja kohtaamalla asukkaat inhimillisesti ja aidosti.

Vastaanottolain (746/2011) 25§ määrittelee, että vastaanottokeskuksissa kansainvälistä suojelua hakevalla, tilapäistä suojaa saavalla sekä ihmiskaupan uhrilla on oikeus saada sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14§:ssä tarkoitettuja sosiaalipalveluja, jos sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi ne välttämättömiksi. Sosiaalihuoltolain 15§:ssä tarkoitettua sosiaalityötä sekä 16§:ssä tarkoitettua sosiaaliohjausta tekee vastaanottokeskuksessa sosiaalihuoltolain ammattihenkilö. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) määrittelee, millä koulutuksella sosiaalihuollon ammatteja voi harjoittaa. Lain tavoitteena on parantaa asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon.

Kesällä 2018 Maahanmuuttovirasto tarkensi ohjeistustaan siitä, että vastaanottokeskuksissa tehdään sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia ja yllä kuvatut vaatimukset otettiin käyttöön lain edellyttämällä tavalla (Suoramaa 2018). Tämä linjaus perustui siihen, että vastaanottokeskuksissa on erittäin haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä, kidutettuja sekä ihmiskaupan uhreja. Jotta tällaisia traumaattisia kokemuksia kokeneita ihmisiä pystyy kohtaamaan ja arjessa auttamaan, asettaa se työntekijälle erityisiä ammatillisia vaatimuksia. Vaatimukset koskevat sosiaalityötä tekeviä, joita on keskuksen koosta riippuen yleensä yhdestä kolmeen. Ohjaajien ammattiryhmälle ei vastaavia ammatillisia tai koulutuksellisia pätevyysvaatimuksia ole määriteltynä. Vastaanottokeskusten rekrytoinnissa hakukriteerinä oli yleensä riittävä ammatillinen osaaminen.

Näkökulma pro gradu -tutkielmassani on vahvasti työhyvinvoinnin ja henkilöstön työssäjaksamisen näkökulma. Tutkimuksen tavoitteena on tunnistaa mahdollisimman

hyvin vastaanottokeskuksissa työskentelevien työntekijöiden työn psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Näitä tekijöitä tunnistamalla voidaan jatkossa mahdollisesti vaikuttaa vastaanottokeskusten rekrytointiin, henkilöstön työssäjaksamisen systemaattiseen mittaamiseen sekä työkyvyn ylläpitämisen tueksi laadittaviin suosituksiin tai ohjeisiin. Tukemalla henkilöstön työssä jaksamista voidaan myös taata, että turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskusvaiheessa saamat palvelut ovat laadukkaita ja niitä antaa ammattitaitoinen työssään viihtyvä henkilökunta. Tämä taas edesauttaa tulevaisuudessa turvapaikanhakijan onnistunutta kotoutumista tai mahdollista maasta poistumista.

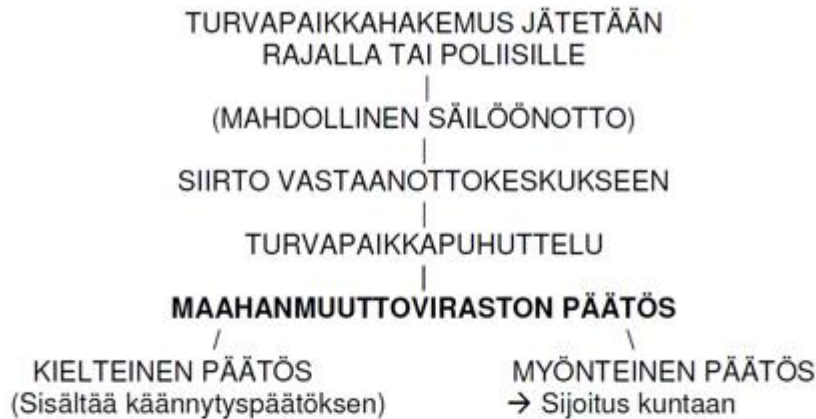
Tutkielmani sisältää johdannon jälkeen teoriaosuuden, jossa kuvaan lyhyesti itse turvapaikkaprosessia, määrittelen käsitteet turvapaikanhakija ja pakolainen, sekä kuvaan vastaanottokeskusta ja siellä tehtävää työtä. Teoriaosiossa avaan tämän tutkielmani pohjana olevaa näkökulmaa psykososiaalisen kuormituksen, työkyvyn sekä emotionaalisen työn käsitteiden osalta. Seuraavassa luvussa esittelen tutkimuksen tutkimuskysymykset, aineiston sekä menetelmät. Kappaleessa viisi esittelen tutkimuksen empiiristä osiota ja seuraavassa kappaleessa vertaan saamiani tuloksia aikaisempaan lähdekirjallisuuteen. Viimeisessä kappaleessa tuon esille prosessin aikana ja sen tuloksien perusteella syntyneitä ajatuksia sekä omaa pohdintaani.

2 TURVAPAIKKAPROSESSI

Turvapaikanhakijan vastaanottoa säätelee Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta eli ns. vastaanottolaki (746/2011). Turvapaikkamenettely voidaan jakaa seuraaviin vaiheisiin: turvapaikkahakemuksen jättäminen, hakemuksen vastaanottaminen, hakemuksen tutkinta, hakemuksen ratkaiseminen, päätöksen tiedoksianto sekä maasta poistamista koskevan päätöksen täytäntöönpano. Lisäksi turvapaikkapäätöksiin on mahdollista hakea muutosta hallintotuomioistuimilta. Maahanmuuttovirasto suorittaa turvapaikkapuhuttelun, jossa suullisesti selvitetään hakijan perusteet häneen kotimaassaan tai pysyvässä asuin maassaan kohdistuneesta vainosta tai muista oikeudenloukkauksista ja niiden uhkista. (Maahanmuuttovirasto 2018a.)

Maahanmuuttovirasto myöntää ensimmäiset oleskeluluvat, käsittelee turvapaikkahakemukset, ohjaa vastaanottokeskusten toimintaa, päättää käännyttämisestä ja karkottamisesta, vastaa kansalaisuushakemusten käsittelystä ja muukalaispassien myöntämisestä. Vastaanottokeskustoimintaa Suomessa harjoittavat maahanmuuttovirasto, kunnat, järjestöt ja yritykset, joiden kanssa Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikkö on tehnyt sopimuksen toiminnan järjestämisestä. (Maahanmuuttovirasto 2018a.)

TURVAPAIKKAMENETTELY SUOMESSA



**OIKEUS VALITTAÄ PÄÄTÖKSESTÄ HELSINGIN HALLINTO-OIKEUTEEN
30 VRK:N KULUESSA PÄÄTÖKSEN TIEDOKSIANNOSTA**

(VALITTAMINEN EI LYKKÄÄ KÄÄNNYTYKSEN TÄYTÄNTÖÖNPANOÄ, JOS HAKEMUS
KÄSITELLÄÄN NOPEUTETUSSA MENETTELYSSÄ, ELLEI HELSINGIN
HALLINTO-OIKEUS ESTÄ TÄYTÄNTÖÖNPANOÄ)

MAAHANMUUTTOVIRASTON
KIELTEISTÄ PÄÄTÖSTÄ
EI MUUTETA JA HAKIJA
KÄÄNNYTETÄÄN

MAAHANMUUTTOVIRASTON
PÄÄTÖS KUMOTAAN

|

MAAHANMUUTTOVIRASTOLTA
OLESKELULUPA

|

SIJOITUS KUNTAAN

**OIKEUS HAKEA VALITUSLUPAA KORKEIMMÄSTÄ HALLINTO
OIKEUDESTA 30 VRK:N KULUESSA PÄÄTÖKSEN TIEDOKSIANNOSTA**

(VALITTAMINEN EI LYKKÄÄ KÄÄNNYTTÄMISTÄ, ELLEI KHO TEE PÄÄTÖSTÄ
TÄYTÄNTÖÖNPANO N KESKEYTTÄMISESTÄ)

|

VALITUSLUPAA EI MYÖNNETÄ
KIELTEINEN PÄÄTÖS JÄÄ
VOIMAAN

|

VALITUSLUPA MYÖNNETÄÄN
JA KHO KÄSITTELEE VALITUKSEN

/ \

KIELTEINEN
PÄÄTÖS

/ \

MYÖNTEINEN
PÄÄTÖS

Maahanmuuttovirasto voi valittaa hallinto-oikeuden päätöksestä, jolla viraston päätös on kumottu tai sitä on muutettu, jos KHO myöntää valituslupan.

Kuvio 1.

2.1 Turvapaikanhakija

Turvapaikanhakijalla tarkoitetaan ulkomaalaista, joka hakee suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta valtiosta. Kansainvälisellä suojelulla tarkoitetaan turvapaikkaa eli pakolaisasemaa, toissijaista suojelua sekä humanitaarista suojelua. Maahanmuuttovirasto määrittelee hakemuksen perusteella, onko turvapaikanhakija pakolainen. (Maahanmuuttovirasto 2018a.)

Turvapaikanhakijan vastaanottoa säätelee Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta eli ns. vastaanottolaki. Laki tuli voimaan 17.6.2011. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta annetun lain muuttamisesta tuli voimaan 10.4.2015. Laissa säädellään kansainvälistä suojelua hakevan, tilapäistä suojelua saavan ja ihmiskaupan uhrin toimeentulosta ja huolenpidosta. Se sisältää säännökset viranomaisten toimivallasta ja tehtävistä, kustannusten korvaamisesta, vastaanottokeskuksista ja -palveluista, ihmiskaupan uhrien auttamisesta, ilman huoltajaa olevien lasten edustamisesta, henkilörekisteristä ja muutoksenhausta. (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 746/2011, jäljempänä Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta annetun lain muuttamisesta 388/2015.)

2.2 Pakolainen

Pakolainen on henkilö, jolle on myönnetty turvapaikka jostakin valtiosta. Suomessa pakolaisaseman saa myös henkilö, joka on otettu Suomeen pakolaiskiintiöstä UNHCR:n esityksen pohjalta. Suomen eduskunta päättää vuosittain kuinka monta kiintiöpakolaista Suomeen otetaan. Määrä on ollut vuodesta 2001 alkaen noin 750 henkilöä vuodessa. Kiintiöstä valitut pakolaiset voivat tulla Suomeen vasta kun heille on löytynyt kuntapaikka sekä asunto. He muuttavat asumaan suoraan kuntaan. Kiintiöpakolaisten kuntiin ohjaaminen on paikallisten ELY-keskusten vastuulla. Turvapaikanhakija saa pakolaisaseman siinä tapauksessa, että hänelle myönnetään turvapaikka. Odottaessaan hakemuksensa käsittelyä turvapaikanhakijat asuvat pääsääntöisesti vastaanottokeskuksissa. (Sisäministeriö 2018b.)

2.3 Vastaanottokeskus

Turvapaikanhakijat ohjataan turvapaikkahakemuksen käsittelyn ajaksi vastaanottokeskuksiin. Vastaanotto toimintaan ohjaa ja koordinoi Maahanmuuttovirasto. Ilman huoltajaa saapuneet alaikäiset ohjataan alaikäisille tarkoitettuihin ryhmäkoteihin tai tukiasumisyksiköihin. Vastaanottokeskus tarjoaa turvapaikanhakijoille majoituksen, välttämättömät sosiaali- ja terveystalvet, tarvittavan toimeentulon sekä järjestää työ- ja opintotoimintaa, tarvittavat tulkkipalvelut sekä antaa neuvontaa oikeusavun saamisessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.)

Suomeen saavuttuaan ja haettuaan turvapaikkaa, turvapaikanhakija majoittuu aluksi niin sanottuun transit-keskukseen. Nämä keskuksen sijaitsevat lähellä Maahanmuuttoviraston turvapaikkapuhuttelua tekeviä toimipisteitä. Kun hakija on käynyt turvapaikkapuhuttelussa, siirtyy hän yleensä odotusajan keskukseen odottamaan päätöstä turvapaikka asiaansa. Vastaanottokeskukseen majoittamisessa huomioidaan henkilön ikä, sukupuoli ja mahdollisen erityistilanteet. Perheenjäsenet voivat halutessaan asua yhdessä. (Maahanmuuttovirasto 2018a.)

Turvapaikanhakija saapuessaan vastaanottokeskukseen on hän saattanut kokea traumaattisia tilanteita joko lähtömaassaan tai pakomatkinsa aikana. Hän on saattanut joutua eroon perheestään ja suvustaan tai sukulaiset ovat menehtyneet. Vuosia kestävä turvapaikkaprosessi haastaa niin turvapaikanhakijan ja mahdollisesti myös hänen perheensä arjessa selviytymisen kuin myös vastaanottopalveluita tuottavan henkilökunnankin jaksamisen.

2.4 Nykytilanne

Oikeusministeriön vastaanottokeskusten väestösuhteita selvittäneessä TRUST-hankkeessa kerättiin laadullista tietoa vastaanottokeskusten sisältä sekä suhteista niitä ympäröiviin yhteisöihin. Tulosten mukaan vastaanottokeskustoiminta on niin sisäisesti kuin ulkoisestikin tarkasteltuna haastavaa. Suurin sisäinen haaste on turvapaikanhakijoiden epävarma elämäntilanne. Tämän lisäksi hankkeessa

tunnistettiin se, että syksyn 2015 aikana perustettuihin keskuksiin rekrytoitiin työntekijöitä, joilla oli hyvin erilaisia valmiuksia vastaanottokeskustyöhön. Monilla uusilla työntekijöillä ei ollut aluksi riittävästi tietoa tai kokemusta turvapaikkaprosessista ja sen vaikutuksista. Hankkeen tulosten perusteella ulkoiset haasteet koostuivat pääasiassa siitä, miten yhteistyö paikallisviranomaisten kanssa sujui sekä siitä kuinka ympäröivä yhteiskunta suhtautui vastaanottokeskuksen läsnäoloon. Hankkeen selvityksessä oli väestösuhteisiin vaikuttaneisiin tekijöihin erikseen luokiteltu median rooli. Työntekijöiden ja vapaaehtoisten kokemukset vastaanottotyöstä eivät vastanneet mediassa annettua negatiivista kuvaa. Hankkeen tuloksissa todetaan myös, että työntekijät eivät avoimesti halunneet kertoa sitä missä ovat töissä. (Oikeusministeriö 2017.)

Turvapaikkahakemuksen käsittely ja koko turvapaikkaprosessi saattaa kestää jopa vuosia. Kerkkänen ja Säävälä (2015) ovat tutkineet maahanmuuttajien psyykkistä hyvinvointia ja mielenterveyttä edistäviä tekijöitä ja palveluita. He toteavat, että maahanmuuttajat ovat muita todennäköisimmin kokeneet traumaattisia asioita ennen muuttoa sekä muuttoon on liittynyt paljon epävarmuus- ja vaaratekijöitä kuten esimerkiksi salakuljetusta. Erityisen haavoittuvassa asemassa ovat turvapaikanhakijat sekä paperittomat henkilöt. Suomessa tehtyjen tutkimusten mukaan mielenterveyden häiriöt ovat maahanmuuttajilla yleisiä ja tutkimuksiin vastanneiden henkisen hyvinvoinnin tila todettiin huolestuttavaksi. Mielenterveyden kannalta riskitekijöitä ovat erityisesti epävarmuus oleskelun jatkumisesta sekä epävarma elämäntilanne. Eniten tutkimuksiin osallistuneilla todettiin depressiota, ahdistuneisuutta sekä unihäiriöitä. Maahanmuuttajien terveysriskit ovat moninaiset. Turvapaikanhakijoilla sekä pakolaisilla erilaiset häiriöt ja ongelmat ovat selvästi yleisempiä kuin muilla maahan muuttaneilla ja valtaväestöllä. (Kerkkänen & Säävälä 2015, 9–24.)

Hiedan ja Aakon (2017) mukaan lisääntyneet kielteiset turvapaikkapäätökset, valitusprosessit sekä epävarmuus tulevaisuudesta ovat lisänneet turvapaikanhakijoiden kokemaa ahdistusta, masentuneisuutta sekä toivottomuuden tunnetta. Turvapaikanhakijoilla ilmenee uniongelmia, itsetuhoisuutta, traumaperäisiä stressihäiriöitä, stressiä sekä erilaisia pelkotiiloja. Pitkittyneet prosessit yhdistettynä mielekkään tekemisen vähyyteen näkyvät myös ihmisten lisääntyneenä hoidontarpeena. (Hieta & Aakko, 2017.) Vuoden 2018 heinäkuussa

Maahanmuuttovirasto muutti ohjeistustaan uusien turvapaikkahakemusten käsittelystä. Ennen kyseistä ajankohtaa jätetyissä hakemuksissa käsittelyajat ovat arviolta 16–20 kuukautta. Kyseisen ajankohdan jälkeen jätetyt hakemukset luvataan käsitellä keskimäärin puolessa vuodessa. Käsittelyajat ovat kuitenkin aina tapauskohtaisia. Käsittelyaikaa saattavat pidentää esimerkiksi lisäselvityspyynnöt, puutteellinen hakemus tai uusintapuhuttelut. (Maahanmuuttovirasto 2018b.) Vuonna 2015 normaalimenettelyssä olevien hakemusten käsittelyaika oli keskimäärin 157 vuorokautta (Kunelius 2015, 7). Tämän pro gradu -tutkielman haastatteluihin osallistuneiden vastaanottokeskusten asukkaina on edelleen kirjoitushetkellä Suomeen 2015 saapuneita turvapaikanhakijoita eli prosessit ovat todella pitkiä verrattuna aikaan ennen vuotta 2015.

3 VASTAANOTTOKESKUSTYÖSSÄ TYÖKYKYYN VAIKUTTAVIEN TEKIJÖIDEN TEOREETTINEN TAUSTA

3.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimusaiheen valitsemisen ja teoriaan perehtymisen jälkeen tulisi pohtia mitä itse asiassa aiheesta halutaan tietää. Laadullisessa tutkimuksessa hyvä tutkimusongelma muodostaa yksiselitteisen ja selkeän kysymyksen, mitä aiheesta halutaan tutkia ja tietää. Tyypillistä on, että tutkimuksen edetessä tutkimusongelmat muuttuvat, koska usein ongelma tarkentuu prosessin aikana. Kuitenkin selkeä tutkimusongelma auttaa tutkijaa rajaamaan aihettaan ja pitämään tutkimuksen kasassa. (Eskola & Suoranta 2000, 80–82.) Tämän tutkimuksen aikana myös oma tutkimuskysymykseni muuttui alkuperäisestä sitä mukaa kun tietämykseni aihealueesta syveni ja aihe tarkentui.

Tätä aineistoa olen tarkastellut Ilmarisen työkykymallin viitekehyksen kautta. Tutkimuskysymykseni aineistolle ovat:

1) Millaisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä vastaanottokeskustyössä on?

- 1.1) Millaisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä vastaanottokeskustyössä on voimavarojen näkökulmasta?
- 1.2) Millaisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä vastaanottokeskustyössä on työn näkökulmasta?
- 1.3) Millaisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä vastaanottokeskustyössä on ulkopuolisen toimintaympäristön näkökulmasta?

3.2 Psykososiaaliset kuormitustekijät

Psykososiaaliset kuormitustekijät ovat korostuneet yhteiskunnassa ja työelämässä viime vuosikymmeninä tapahtuneiden muutosten myötä (Rauramo 2012, 54–56). Tämän päivän työmarkkinoille etsitään hyviä tyyppejä ja moniosaajia. Ammattitaidon lisäksi työntekijältä odotetaan joustavuutta, tiimityötaitoja sekä muita psykologisia ja sosiaalisia ominaisuuksia. Ihannetyöntekijä on stressinsietokykyinen, väsymätön, tuottava ja henkisesti osaava. (Väänänen & Turtiainen 2014, 9.) Tästä seuraa, että erilaiset psyykkiset ja sosiaaliset kuormitustekijät vaikuttavat työelämässä psykososiaaliseen kuormittumiseen. Yleensä psyykkiset tekijät ovat yksilöllisiä kun taas sosiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan vuorovaikutukseen liittyviä tilanteita. Kuormitustekijät voivat olla joko myönteisiä tai kielteisiä, jolloin niistä aiheutuva kuormitus on haitallista. Kuormitustekijät voivat olla myös emotionaalisia, eettisiä tai kognitiivisia. Eettisesti kuormittavia ovat tilanteet, joissa työntekijä ei voi mielestään toimia eettisesti oikein tai havaitsee muiden toimivan epäeettisesti. Kognitiiviset kuormitustekijät liittyvät työntekijän vuorovaikutukseen tiedonkäsittelyyn tarkoitettujen toimintajärjestelmien kanssa. Toisin päin tarkasteltuna vähäinen psykososiaalinen kuormitus ilmenee työssä turvallisena ilmapiirinä, yhteishenkenä, toiminnan ja yhteistyön sujumisena. (Rauramo 2012, 54–56.)

Sutela & Lehto (2014) ovat kuvanneet kiireen ja aikapaineen vaikutuksia työelämään. Tutkimusten mukaan joka toinen suomalainen koki ajan puutteen ongelmaksi omassa työssään. Kiireestä ja ajanpuutteesta taas monesti seuraa työn kokeminen pirstaleiseksi. Kiire onkin yksi merkittävimmistä työssä viihtymistä vähentävistä tekijöistä. (Sutela & Lehto 2014, 69.) Eskola ym. (2009) ovat todenneet, että kiireen rasittavuus on yhteydessä työpaikoilla esiintyviin ristiriitoihin ja henkiseen väkivaltaan. Niillä työpaikoilla, joissa kiire rasittaa työntekijöitä, koetaan töiden olevan huonosti organisoituja. (Eskola ym. 2009, 22.) Työn pirstaleisuus voi toisaalta näyttäytyä myös rooliristiriitana. Työntekijä ei enää tiedä ketä hänen tulisi ikään kuin palvella ensin. Tästä aiheutuu taas rooliepäselvyyksine myötä työn kuormittavuuden lisääntymistä. Rooleihin liittyviä kuormitustekijöitä ovat työssä rooliristiriidat, rooliylikuormitus ja rooliepäselvyydet. (Mauno ym. 2017, 78–80.)

Nykyisen työstressitutkimuksen mukaan työn laadulliset tekijät ovat tulleet merkityksellisiksi, koska työelämä ja työt ovat muuttuneet radikaalisti viime vuosikymmeninä. Näiden muutosten myötä työelämään on tullut uudenlaisia kuormitustekijöitä, jotka taas ovat lisänneet työn henkistä kuormittavuutta. Laadullisilla kuormitustekijöillä Mauno ym. (2017) tarkoittavat työn kognitiivisia, sosiaalisia, eettisiä sekä emotionaalisia vaatimuksia. Emotionaalisilla työn vaatimuksilla he tarkoittavat työtä, joka vaatii sosiaalista vuorovaikutusta ihmisten kanssa. Monesti näissä tilanteissa otetaan vastaan, käsitellään tai työstetään asiakkaan tai potilaan yleensä kielteisiä tunteita tai työ saattaa edellyttää työntekijältä omien todellisten tunteiden piilottamista. Työn kognitiiviset vaatimukset liittyvät tiedon vastaanottamiseen sekä sen käsittelyyn ja tuottamisen vaatimukseen. Eettisesti haastavat tilanteet ja niiden aiheuttama stressi muodostavat yhdessä eettisen kuormittuneisuuden. Stressiä koetaan silloin kun vaatimukset ja odotukset ylittävät yksilön voimavarat. Pitkittyessään eettinen kuormittuneisuus on riski työhyvinvoinnille. (Mauno ym. 2017, 73–95.) Onkin havaittu, että eettinen kuormittuneisuus on yhteydessä työuupumuksen kokemiseen (Pihlajasaari 2015, 282–294). Puutteellinen psykologinen irrottautuminen työn eettisistä haasteista eli työn vatvominen työajan ulkopuolella taas on tutkimusten mukaan yhteydessä heikkoon hyvinvointiin (Huhtala ym. 2017, 231–247). Suonsivun (2014) mukaan työssä, jossa kohdataan asiakkaita, edellytetään työntekijän tunnistavan omia voimavarojaan, osaamistaan ja tunteitaan. Jokainen on vastuussa oman ammatillisuutensa sekä itsensä

kehittämisestä. Omien voimavarojen ja tunteiden tunnistaminen vahvistaa työn ja elämän hallintaa. (Suonsivu 2014, 47.)

Työterveyslaitoksen (2016) tutkimuksessa selvitettiin sosiaalityöntekijöiden hyvinvointiin vaikuttavia kuormitus- sekä voimavaratekijöitä. Tutkimuksen tuloksissa todetaan, että suomalaiset sosiaalityöntekijät ovat merkittävästi kuormittuneempia työssään kuin sosiaalityöntekijät muissa Pohjoismaissa. Erityisiä kuormitustekijöitä olivat muun muassa asiakasvastuu, monimutkainen ongelmanratkaisu ja asiakkaiden tunteiden vastaanottaminen ja käsitteleminen. Lisäksi tutkimuksessa todettiin, että sosiaalialalla työntekijöiden epäpätevyyttä sekä vähäistä sosiaalialan työkokemusta pidetään riskinä työntekijöiden jaksamiselle. Sosiaalityöntekijöiden sekundaaritraumatisoitumisen riskitekijöiksi tutkimuksessa todettiin riittämätön työnohjaus ja täydennyskoulutusmahdollisuudet, työn vaatimukset, järkyttävät tilanteet asiakastyössä sekä psyykinen kuormittuneisuus. Tietoisuustaidot ja tunteiden eriyttäminen näyttivät suojaavan sekundaaritraumatisoitumiselta. Ne työntekijät, joilla oli parempi kyky säädellä omia tunnekokemuksiaan ja eriyttää niitä asiakkaan tunnekokemuksista, näyttivät sietävän paremmin sosiaalityöhön liittyvää empaattista kuormitusta. (Salo ym. 2016, 7–23.)

Eettisesti herkkä työntekijä huomaa ja pohtii eteen tukevia arvostirritoja, tiedostaa omat arvonsa, tunnetilansa ja pyrkimyksensä sekä tunnistaa lisäksi muissa ihmisissä nämä samat elementit (Sarvimäki & Stenbock-Hult 2004, 153–158.) Eettisellä kuormituksella tarkoitetaan Molanderin (2014) mukaan työntekijän suoraan tai epäsuorasti ilmaisemaa huolestuneisuutta siitä, tekevätkö he hoito- tai hoivatyössään oikeita ratkaisuja tai toimivatko he oikein. Moraalisessa stressissä taas on kyse siitä, että organisatoriset tai institutionaaliset tekijät estävät työntekijää toimimasta arvojensa tai vakaumuksensa mukaisesti. Lisäksi on tunnistettu myötätuntostressin käsite, jossa toisen ihmisen huolet ja kärsimykset aiheuttavat työntekijässä voimakkaita tunteita, joista ei pääse eroon. Työntekijä tuntee avuttomuutta, ellei kykene lievittämään, tai poistamaan, toisen kärsimystä. (Molander 2014, 33–35.) Ristiriita organisaation ja yksilön arvojen välillä on riski työhyvinvoinnille ja työmotivaatiolle (Feldt ym. 2012, 143). Arvokonfliktien on osoitettu olevan yhteydessä työuupumukseen (Leiter & Harvie 1997). Schaufeli ym. (2009) ovat todenneet, että yksilön ja organisaation arvojen sekä organisaation virallisten ja

käytännössä toteutettujen arvojen ristiriidat ovat nykyään huomattavimpia työuupumuksen aiheuttajia (Schaufeli ym. 2009, 206).

Maahanmuuttajia ja etnisiä vähemmistöjä työelämässä tutkinut Jaakkola (2000) on todennut tutkimuksensa perusteella, että työntekijän etnisellä taustalla ei sinänsä ole todettu olevan väliä, kunhan työntekijä sopeutuu työyhteisössä vallitseviin normeihin ja sääntöihin. Kuitenkin jossain määrin suomalaisessa työelämässä ilmenee erottelua ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden kohdalla. Kyseeseen tulee se, miten paljon maahanmuuttajataustainen työntekijä pystyy luopumaan omasta kulttuuritaustastaan ja toimintatavoistaan menettämättä kompetenssiaan. (Jaakkola 2000, 66–88.) Keskinen (2012) on tutkinut väkivaltatyön ammattilaisten (poliisi, sosiaalitoimi sekä järjestö- ja projektityöntekijät) näkökulmasta monikulttuurisessa kontekstissa ilmenevää perheväkivaltaa. Tutkimuksensa yhteydessä hän on todennut, että kulttuuria käytettiin kaiken kattavana sekä yleisenä selityksenä moneen eri asiaan. Kulttuuristava puhe hänen mukaansa myös vahvistaa jakoa moderniin eli suomalaiseen tai länsimaalaiseen sekä traditionaaliseen eli maahanmuuttaja tai ei-länsimaalaisen taustan omaaviin. Sukupuoli kytkeytyy vahvasti tähän jaotteluun. Kulttuuri toimii yleiskäsitteenä, kun yritetään jäsentää tai selittää työssä kohdattuja hyvin moninaisia eroja. Merkittävää Keskinen mukaan oli kuitenkin se, että asioita ensisijaisesti yritettiin selittää kulttuurin tai etnisyyden kautta eikä niinkään yksilöllisten tekijöiden avulla. (Keskinen 2012, 291–320.)

Toimeentulon epävarmuudella ja työn määräaikaaisuudella on Moilasan (2007) mukaan negatiivisia vaikutuksia tulevaisuuden suunnitteluun, perheen elättämiseen sekä asunnon ja terveydenhuollon järjestämiseen (Moilanen 2007, 198). Hakasen mukaan työuran epävakaus on selvästi yhteydessä heikentyneeseen hyvinvointiin työssä ja yleensä elämässä (Hakanen 2005, 95). Maunon ym. (2017) mukaan koettu työn epävarmuus eroaa muista laadullisista työn kuormitustekijöistä erityisesti aikaperspektiivin suhteen. Työn epävarmuus koskee mahdollisia tapahtumia tulevaisuudessa, mutta työntekijä ei voi kuitenkaan olla varma, tuleeko niin tapahtumaan. Tästä epävarmuudesta ja hallinnan tunteen puuttumisesta johtuu työn epävarmuuden kokeminen kuormittavana tekijänä. (Mauno ym. 2017, 89.) Työntekijä, jolta puuttuu joustavuutta, kokee muutokset pelkoa, ahdistusta ja levottomuutta aiheuttavina tekijöinä. Työntekijältä vaaditaan sopeutumiskykyä. Sopeutuminen taas

vaatii joustavaa tilanteen tarkastelua erilaisista näkökulmista. Tällainen muutosvalmius taas edellyttää tunne-elämän vakautta, kykyä sietää epävarmuutta. (Goleman 2012, 122–123.)

Ihminen sitoutuu parhaiten silloin kun hän on itse voinut vaikuttaa tavoitteeseen ja suunnitella toimintaa sen saavuttamiseksi. Työyhteisön sosiaalisella pääomalla tarkoitetaan myönteisen yhteisöllisyyden osatekijöitä kuten luottamusta, vastavuoroisuutta ja avunantoa. Yhteiset pelisäännöt siitä miten meillä toimitaan. (Ahola 2011, 71–77.) Tiedon saanti ja tiedonkulku koetaan yleisesti ottaen haasteelliseksi monissa työyhteisöissä. Psykososiaalisia työoloja kartoittaneen seurantatutkimuksen perusteella vuonna 2006 lähes 30 % osallistuneista arvioi tiedonkulun melko tai täysin riittämättömäksi. Heikoiksi koetut vaikuttamismahdollisuudet työtehtävissä, työtovereiden valinnassa ja aikatauluissa liittyvät tutkimuksen mukaan havaittuun ja koettuun henkiseen väkivaltaan työpaikoilla. (Eskola ym. 2009, 14–19.)

Työterveyslaitoksen (2013) seurantatutkimuksessa oli kartoitettu asiakkaiden epäasiallisen käytöksen yleisyyttä kysymällä asiakkaiden taholta työntekijään kohdistuvaa kiusaamista ja henkistä väkivaltaa. Kaikkiaan tutkimuksen osallistuneista 26 % ilmoitti, että heidän työpaikallaan esiintyy kiusaamista asiakkaiden taholta ainakin joskus. Kuntasektorilla ilmiö oli selvästi yleisempi kuin valtion, teollisuuden tai yksityisillä aloilla. Päivittäin tai viikoittain tällaista kohtelua kertoivat kokevansa palvelu- ja myyntityössä sekä sosiaali- ja terveysalalla työskentelevistä 16 %. (Kauppinen ym. 2013, 81.) Eskolan ym. (2009) tutkimuksen mukaan työn henkinen raskaus liittyi vakavan työuupumuksen pelkoon. Sekä itse koettu että työpaikalla havaittu henkinen väkivalta liittyvät vakavan työuupumuksen vaaraan. (Eskola ym. 2009, 44.)

Vuonna 2003 voimaan tulleen Työturvallisuuslain (738/2002, 25§) myötä työntekijän kuormittumisen arvioiminen on noussut selkeämmin määriteltynä esille. Laissa todetaan seuraavaa: ”Jos työntekijän todetaan työssään kuormittuvan hänen terveyttään vaarantavalla tavalla, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin kuormitustekijöiden selvittämiseksi sekä vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi.” (Työturvallisuuslaki 738/2002).

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö (STM/2254/2013) on laatinut ohjeen psykososiaalisen kuormituksen valvontaan työpaikoilla. Ohjeen tavoitteena on yhdenmukaistaa psykososiaalisen kuormituksen valvontaa sekä selkiyttää työsuojeluviranomaisen valvontaroolia sekä menettelytapoja. Työsuojeluvalvonnassa psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan työn sisältöön, työn järjestelyihin ja työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa haitallista kuormitusta työntekijöille. Usein haitallista kuormitusta syntyy monen kuormitustekijän yhteisvaikutuksesta. Työpaikan fyysiset kuormitustekijät, fysikaaliset, biologiset kuin myös tapaturmavaarat voivat olla psykososiaalisia kuormitustekijöitä. (STM/2254/2013)



Kuvio 2. (Aluehallintovirasto, 2018)

Työn järjestelyihin liittyviä tekijöiden on tunnistettu liittyvän liialliseen tai liian vähäiseen työmäärään, kohtuuttomaan aikapaineeseen muun muassa vuorotyön, yötyön tai liiallisen työhön sidonnaisuuden muodossa. Runsa työhön liittyvä matkustelu, puutteet työvälineissä tai työskentelyolosuhteissa, epäselvät

tehtävänkuvat, tavoitteet tai vastuut tai ylipäätään epäselvä työnjako ovat työn järjestelyihin liittyviä kuormitustekijöitä. (STM/2254/2013)

Työn sisältöön liittyviä tekijöitä on tunnistettu liittyvän yksitoikkoiseen työhön, jatkuvaan valppaana oloon, liialliseen tietomäärään, jatkuviin keskeytyksiin, kohtuuttomaan vastuuseen sekä vaikeisiin vuorovaikutustilanteisiin asiakastyössä.

Työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä kuormitustekijöitä ovat yksintyöskentely, toimimaton yhteistyö tai vuorovaikutus, huono tiedonkulku, puutteellinen esimiehen tai työtovereiden tuki, häirintä tai muu epäasiallinen kohtelu, tasapuolisen kohtelun vastainen tai syrjivä kohtelu. (STM/2254/2013)

Työsuojeluvalvonnassa psykososiaalisella työkuormituksella tarkoitetaan kuormitustekijöiden aiheuttamaan vaaraa työntekijän terveydelle. Työkuormitus voi olla laadullista tai määrällistä ali- tai ylikuormitusta. Haitalliseksi työkuormitus muodostuu jos se jatkuu pitkään, riittävä palautuminen puuttuu tai se on hyvin voimakasta ja usein toistuvaa. Psykososiaalinen työkuormitus muodostuu kuormitustekijöiden ja työntekijöiden vuorovaikutuksessa, jolloin työntekijän henkilökohtaiset edellytykset voivat lisätä tai ehkäistä kuormitustekijöiden aiheuttamaan terveysvaaraa. Työntekijän kuormittumiseen vaikuttavat myös työpaikan ulkopuoliset tekijät kuten se, miten hyvin hän pystyy palautumaan työstään vapaa-ajallaan ja toisaalta se, millaista kuormitusta työntekijä kokee työn ulkopuolella. Terveysvaaraa taas vähentävät työn voimavaratekijät sekä työpaikan toimintakäytännöt, joilla vahvistetaan työntekijän keinoja hallita haitallista kuormitusta. (STM/2254/2013.)

Psyykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi näkyy ja tuntuu työyhteisössä hyvänä ja turvallisena ilmapiirinä, yhteishenkenä ja toiminnan ja yhteistyön sujumisena. Rauramo (2012) toteaa psykososiaalisen työympäristön koostuvan työn johtamisesta, työn organisoinnista, yhteistyöstä, viestinnästä ja vuorovaikutuksesta sekä yksilöllisestä käyttäytymisestä työyhteisössä. Kuormitustekijät voivat olla myönteisiä voimavaratekijöitä tai kielteisiä, haitallista kuormitusta aiheuttavia. Psykkiset tekijät ovat yksilöllisiä ja sosiaaliset taas ovat vuorovaikutukseen liittyviä. Näitä psyykkisiä kuormitustekijöitä ovat hänen mukaansa tavoitteet ja toimintatavat, työmäärä, vaikuttamismahdollisuudet, vastuu, työn keskeytykset ja häiriöt, työstä saatu palaute

ja arvostus. Sosiaalisia kuormitustekijöitä taas ovat yksintyöskentely, yhteistyö, tiedonkulku, asioiden ja toiminnan johtaminen, työyhteisön ristiriidat, epäasiallinen kohtelu ja häirintä, tunteita herättävät vuorovaikutustilanteet asiakastyössä. (Rauramo 2012, 54–55.)

Mäkinien ym. (2014) mukaan työhön liittyviä psykososiaalisia tekijöitä on tarkasteltu työhyvinvointia ylläpitävinä ja edistävinä voimavara- ja suojatekijöinä tai sitten työhyvinvointia uhkaavina kuormitustekijöinä. Psykososiaalisten riski- ja kuormitustekijöiden tarkastelu on kuitenkin yleisempi tapa lähestyä aihetta. Tällaiset tekijät liittyvät joko työn sisältöön tai työkontekstiin ja voivat uhata sekä psyykkistä että fyysistä hyvinvointia. Ne voivat ilmetä esimerkiksi uupumuksena, terveysongelmina, työstressinä, tyytymättömyytenä, lopettamisaikeina tai sairauslomina. (Mäkinien ym. 2014.)

Aluehallintoviraston tekemien työsuojelutarkastusten yhtenä osa-alueena ovat työn psykososiaalisten kuormitustekijöiden selvittely. Jos kuormitustekijöitä ei ole osattu hallita riittävästi tai niitä ei ole osattu selvittää, voivat ne kuormittaa haitallisesti. Yleensä sopiva kuormitus työssä on todettu työntekijän terveyttä ja työkykyä edistäväksi asiaksi, mutta haitallista kuormitusta voi toisaalta esiintyä missä tahansa työpaikassa. Työn psykososiaaliset kuormitustekijät tulisi osata hallita yhtä järjestelmällisesti kuin esimerkiksi fyysiseen työskentely ympäristöön vaikuttavat tekijät. Aluehallintoviranomaisen näkökanta asiaan on, että keskeinen väline psykososiaalisten kuormitustekijöiden hallitsemiseksi on työn vaarojen selvittäminen ja arviointi. (<http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus>)

3.3 Emotionaalinen työ

Emotionaalisen työn käsitteen on luonut Arlie Hochschild. Hänen kiinnostuksensa ihmisten tunteiden säätelyä kohtaan sai alkunsa hänen päästyään nuorena seuraamaan diplomaattivanhempiansa isännöimiä illallisia. Hän on kertonut pohtineensa silloin, että miten pystyy erottamaan, mikä osa on itse henkilön persoonaa ja mikä taas näyteltyä roolia. Hochschild tutustui C. Wright Millsin sekä Erving Goffmanin

teorioihin, mutta ne eivät täysin Hochschildin näkemyksen mukana pystyneet ilmiötä kattavasti selittämään. Emotionaalinen työ on enemmänkin tavoitteellista, jossa pyrkimyksenä on luoda hyvä ja luottamuksellinen asiakassuhde ja ilmapiiri. Työntekijä toimii itse työväliseinä ja säätelee tunnelmaisuaan ulkoapäin annettujen sääntöjen ja odotusten pohjalta, ollen aktiivinen toimija. Tunnetyötä voidaan teorian mukaan tehdä kahdella eri tavalla. Uutta luovassa emotionaaliosessa työssä pyritään saamaan aikaan haluttu tunne, jota ei alun perin ollut olemassa. Toinen tapa teorian mukaan on alistava emotionaalinen työ, jossa tunne on tilanteessa jo läsnä, mutta se on tilanteeseen sopimaton. Emotionaalinen työ on palkkatyötä, jolla on vaihtoarvoa. (Hochschild 2012; Korvajärvi 2001, 201–221.)

Yllä kuvaillun lisäksi ihmissuhdetyö edellyttää työntekijöiltä kykyä kohdata asiakas niin, että hän kokee tullessa kohdatuksi ja nähdyksi ihmisenä. Jokinen (2016) on tutkinut asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta sekä ylipäättään kokemuksia hyvinvointivaltioon kuuluvien organisaatioiden asiakkuuksista. Yhteinen piirre näissä kaikissa on se, että asiakkaalle muodostuu kokemus siitä miten hänet on kohdattu. Erityisen tärkeäksi kohtaaminen muodostuu auttamistilanteissa, joissa käsitellään henkilökohtaisia ja joskus vaikeitakin asioita. Jokinen on tarkastellut asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta yhteiskunnallisena, institutionaaliosena, ammatillisena sekä vuorovaikutuksessa rakentuvana. Työntekijän ja asiakkaan kohdatessa, on lähtökohtaisesti aina kyse siitä, että he kohtaavat toisensa tietyissä rooleissa. Näihin rooleihin kohdistuu tiettyjä odotuksia. Työntekijää velvoittavat organisaation käytännöt ja rutiinit, kun taas asiakas saattaa toivoa työntekijältä toisenlaista suhtautumista. (Jokinen 2016, 138–147.)

Emotionaalinen herkkyys eli tunneäly on yksi älykkyyden osa-alue (Fineman 2004, 726–727). Tunneälyä on kyky tunnistaa, ymmärtää ja käsitellä tunteita rakentavasti. Tästä syystä tunneäly on yksi tämän päivän työelämän tärkeistä taidoista. Sinokin (2016) mukaan tunneälykkäät ihmiset menestyvät keskimääräistä paremmin sekä työelämässä että elämässä yleensä. Tunteet vaikuttavat kaikkeen ajatteluamme, päätöksentekoon sekä toimintaan. (Sinokki 2016, 199–207.) Tunneälytaitoinen työntekijä pystyy yhdistämään tunnekokemukset sekä ajattelun. Ihmissuhdetyöhön liittyy paljon vuorovaikutusta ja toisen ihmisen lähellä olemista. Lähellä olemisessa tunteet tiivistyvät ja siirtyvät helposti ihmisestä toiseen. Asiakassuhde edellyttää

jatkuvaa toisen tunteille ja tarpeille virittäytymistä ja vastaanottavaisuutta. Toisaalta ammattirooliin vetäytyminen mahdollistaa tunne-etäisyyden, ammatillisen otteen tunnepitoiseen asiaan. Joka tapauksessa emotionaalisesti kuormittavien työtilanteiden rakentava käsittely ei ole helppoa. Ammattirooliin vetäytymällä työntekijä suojelee itseään omilta tunteiltaan sekä haavoittuvuudeltaan. Tunneälytaitoinen työntekijä on kykenevä tunnistamaan sekä käsittelemään muiden hänessä itsessään herättämiä tunteita. Hän kykenee myös havaitsemaan miten omat tunneilmaisut vaikuttavat muihin. Tunneälytaitoinen työntekijä on kohtaamisissa aidosti läsnä. Tunnetyö on kuitenkin alituinen haaste työntekijälle. (Isokorpi 2004, 9–38.) Forsberg (2001) on tutkinut turvakodeissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kirjoitusten kautta heidän ilmaisemiaan työhön liittyviä tunteita. Tutkimuksen mukaan vallalla on käsitys, että auttajajan kuuluu olla tunteissaan neutraali. Kirjoituksissakin tuli esille ammattiauttamiseen historiallisesti ja kulttuurisesti muotoutunut käsitys tunnesäännöistä. (Forsberg 2001, 3–21.) Ihmissuhdeammattiin kasvamista ja oppimista ei Forsbergin mukaan voi kuitenkaan samaistaa pelkästään järkipäraseen professionaaliseen ammattitaitoon vaan se vaatii myös tunteiden reflektoinnin opettelua (Forsberg 2002, 304).

Kiran (2003) mukaan työelämän tietäntyyppiset tehtävät vaativat nykyään laajaa henkilökohtaista läsnäoloa. Tällaista läsnäoloa vaativia tehtäviä esiintyy muun muassa ihmissuhdetyötä tekevillä sekä palveluammateissa. Perinteiset ammattiroolit ja ennalta määrätyt työnkuvaukset eivät tarjoa riittävästi ohjeistusta työntekijälle. Työntekijä joutuu työssään tekemään valintoja, ottamaan kantaa sekä osallistumaan henkilökohtaisten näkemysten sekä tunteiden perusteella tilanteenmukaiseen päätöksentekoon. Onnistuakseen näissä tehtävissä on työntekijän opittava tuntemaan itsensä. Lisäksi sosiaalinen kanssakäyminen vaatii työntekijältä jatkuvaa läsnäoloa. (Kira 2003, 61–63.)

Työelämässä tarvitaan entistä enemmän persoonan mukaantuloa sekä työn yksilöllistymistä ja henkilökohtaistumista. Asiantuntijatyössä yksilöllistyminen tarkoittaa vastuuta itsensä kehittämisestä sekä omista verkostoistaan. Työ edellyttää kykyä organisoida, priorisoida sekä tarvittaessa ottaa etäisyyttä omaan työhönsä. Tällä työntekijä mahdollistaa sen, että hän tulee toimeen oman kontrollinsa ulkopuolella olevien, itselle jopa vastenmielisten tai oman vakaumuksen kanssa ristiriidassa olevien

tekijöiden kanssa sekä pystyy käsittelemään kielteisiä tunteita sekä haavoittavia piirteitä. (Julkunen 2010, 121–123.) Ihmissuhdetyössä työntekijä ei voi välttyä kohtaamasta tunteita. Toisen ihmisen kohtaaminen ja kuunteleminen pakottaa työntekijän käsittelemään tunteita monesta eri näkökulmasta, vuorovaikutuksessa esille tulleita tunteita tai kuvailtuja tunteita, kuin myös omassa itsessään heränneitä tunteita.

Tunteet vaikuttavat yhtenä tekijänä myös siihen, miten työntekijät sitoutuvat omaan organisaatioonsa. Tunteenomaisesti sitoutuneet työntekijät ovat työssään tehokkaita. Tästä syystä monet organisaatiot pyrkivät tietoisesti vahvistamaan työntekijöiden tunnesidonnaisuutta perhemielikuvan käytöllä. Työntekijöiden omistautuminen ei välttämättä koske koko organisaatiota vaan työntekijä voi kiinnittyä tunteella myös siihen työyhteisöön, jossa hän työskentelee. Tällöin kiinnittyminen tapahtuu enemmänkin konkreettisesti, tuttuihin ihmisiin. Työyhteisö on keskeinen lähtökohta työelämässä syntyville identiteeteille, me-hengelle. Myös niin sanotun ”hyvän vihollisen” ilmaantuminen saattaa saada aikaan työyhteisössä sitoutumisen ja omistautuneisuuden kasvua. (Ilmonen 1999, 299–321.)

Peräkylä on 1980–90-luvuilla tutkinut vanginvartijoiden ammatillista vallankäyttöä sekä vuorovaikutusta vankilaolosuhteissa. Tutkimuksessa kuvataan miten ihmisten kanssa työtä tekevien ammattilaisten odotetaan tulevan lähelle asiakasta, luopuvan muodollisista tavoista toimia, olla pikemminkin rinnalla kulkijoita kuin käyttävän valtaa asiakastaan kohtaan. Toisaalta voidaan ajatella, että oikeanlainen formaalius, roolissa pysyminen, luo turvallisuutta ja auttaa osapuolia tilanteessa. Peräkylä tunnisti vankilamaailmasta Erving Goffmanin luoman ”kasvojen” käsitteen. Tässä osapuolet tekevät töitä ylläpitääkseen itsensä ja toistensa arvoa ja arvokkuutta. Vankiloissa on paljon sääntöjä, joissa sekä valta että vuorovaikutus liittyvät tiiviisti konkreettisiin tehtäviin. (Peräkylä 1997, 7–11.)

Henkilöstön omat aikaisemmat elämäkokemukset tai vastaavat tilanteet työelämässä auttavat käsittelemään joskus hankaliakin sosiaalisia vuorovaikutustilanteita. Toisaalta yksilölle hyvin kuormittavat, jopa traumaattiset tilanteet saattavat laukaista uupumuksen jos taustalla on vaikuttamassa samanaikaisesti monia tekijöitä tai suuria elämänmuutoksia (Rauramo 2012, 56–57, Kinnunen 2017, 128–144). Työyhteisössä

voi siis vaihdella suurestikin se, miten yksilöt kokevat samatkin tilanteet ja tehtävät. Toinen työntekijä voi kokea tilanteen hyvinkin kuormittavana, kun se taas toiselle saattaa olla jopa voimavaratekijä. Mäkikangas ym. (2017) mainitsevat tähän syyksi työntekijän elämäntilanteen, persoonallisuuden sekä työn vaatimukset ja voimavarat. Heidän mukaansa yleisen määritelmän mukaan persoonallisuudella tarkoitetaan yksilölle ominaista tapaa ajatella, tuntea ja käyttäytyä. Työpaikoilla käyttäytymistä kuitenkin säätelevät sosiaaliset normit ja roolit, joiden kautta persoonallisuus suodattuu. He näkevät kuitenkin tärkeänä sen, että työntekijä oppii tunnistamaan omat yksilölliset vahvuutensa ja heikkoutensa, ja tätä kautta oppii itselleen mielekkään ja työhyvinvointia ylläpitävän tavan tehdä töitä. (Mäkikangas ym. 2017, 169–188.) Rauramo (2012) toteaa, että stressin hallinnassa oleellista on se, että työntekijä palautuu kuormittavista tilanteista (Rauramo 2012, 55).

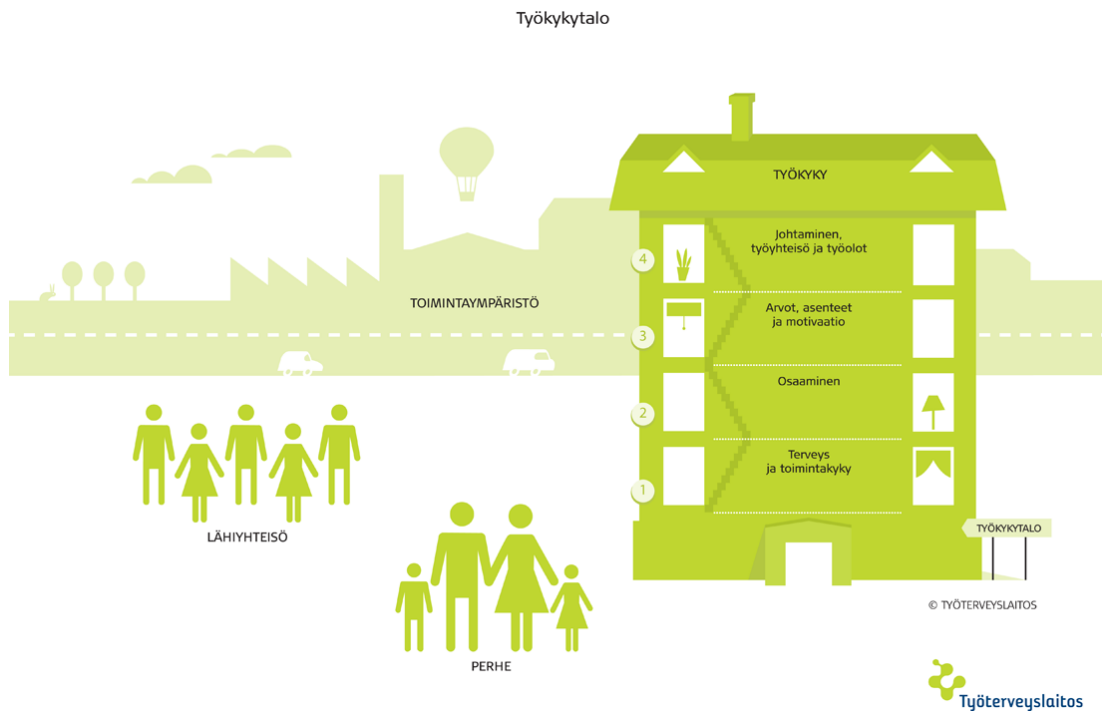
3.4 Työkyky

Työkyky käsitteen laaja-alainen määrittely on edelleen vakiintumatonta. Käsitteet työkyky sekä työhyvinvointi ovat hyvin lähellä toisiaan ja ajoittain niitä käytetään myös yhtä aikaa. Alun perin työkyvyn käsite otettiin käyttöön 1970-luvulla työterveystutkimuksen piirissä. Sitä käytettiin arvioitaessa yksilön työkyvyttömyyttä. Lääketieteessä taas sen kautta on tarkasteltu yksilön psykofyysisen tilan tai ominaisuuksien kautta tai toisaalta työn vaatimusten ja työn ominaisuuksien välisen tasapainon kautta. Sitten yhteiskunnalliset muutokset ovat olleet vaikuttamassa työkyky käsitteen muuttumiseen. Yksilön voimavaroista sekä työorganisaation ominaisuuksista on laajennettu yhteiskunnallisiin ja usean eri toimijan rooleja kuvaaviin tekijöihin. Periaatteessa työkykyyn voivat käytännössä vaikuttaa kaikki yksilön elämään vaikuttavat asiat, niin yksityiselämän kuin työelämänkin puolelta. (Suonsivu 2014, 14–18; Pensola ym. 2008, 108–119.) Masennuksella on todettu olevan voimakas yhteys koettuun työkykyyn (Gold ym. 2007, 28). Yhteys kuormitustekijän ja työntekijän hyvinvoinnin välillä ei ole suoraviivainen, vaan kuormittumiseen vaikuttavat myös työntekijän yksilölliset ominaisuudet, muut kuormitustekijät sekä voimavaratekijät. (Ahola & Virtanen 2012, 35.)

Yksilön työkykyyn vaikuttavat monet tekijät. Joidenkin näkemysten mukaan työkyvyn perustana on yksilön terveys ja toimintakyky. Rauramon (2012) mukaan terveys on voimavara, jota voi ja kannattaa vaalia. Jokainen yksilö voi itse vaikuttaa terveyteensä terveellisten elämäntapojen avulla. Hänen mukaansa näitä ovat: kohtuullinen, säännöllinen liikunta, terveellinen ravinto, tupakoimattomuus, kohtuus alkoholin käytössä sekä riittävä lepo ja uni. Työkykyyn haitallisesti vaikuttavia tekijöitä taas voivat ovat sairaudet, pitkäaikainen ja haitallinen henkinen tai fyysinen kuormittuminen työssä sekä yksityiselämään liittyvät tilanteet ja elintavat. Kokonaiskuormitus muodostuu sekä työn että vapaan yhteisvaikutuksesta. (Rauramo 2012, 27–46.) Yksityiselämässä esiintyvien ongelmien on todettu vauhdittavan työntekijän voimavarojen ehtymistä silloin, kun työ on haitallisesti kuormittavaa. Sen sijaan hyvissä työolosuhteissa nämä tekijät eivät yksinään muodostu ylipääsemättömiksi. Työkyky on aina yksilön toimintakyvyn sekä työolosuhteiden vuorovaikutuksen tulosta. (Ahola 2011, 65.)

Tässä pro gradu -tutkielmassa työkyky käsitteellä tarkoitetaan seuraavassa kappaleessa kuvattua Juhani Ilmarisen työkykymallin mukaista käsitteen määrittelyä.

Ilmarisen (2006) työkykymalli kuvaa tätä kokonaisuutta monen eri tekijän kautta. Ilmarinen on kehittänyt mallin työkykyyn vaikuttavien tekijöiden tutkimuksen tuloksena. Hänen mukaansa työkyvyssä on ensisijaisesti kysymys työn ja ihmisen voimavarojen välisestä yhteensopivuudesta ja tasapainosta. Jotta tasapaino säilyy, edellyttää se ihmiseltä jatkuvaa työn ja voimavarojen yhteensovittamista muuttuvissa tilanteissa. Talon kaikkia kerroksia tulee kehittää jatkuvasti läpi koko työelämän. Keskeisessä roolissa ovat myös työterveyshuolto sekä työsuojeluorganisaatio puhuttaessa yksilön työkyvystä ja työhyvinvoinnista. Yksilö on kuitenkin päävastuussa omista voimavaroistaan. Neljännen kerroksen olosuhteista taas päävastuun kantavat työnantaja ja esimiehet. Työkyky ei myöskään ole irrallinen työntekijää ympäröivästä elämästä. Työkykyyn vaikuttavat niin perhe, sukulaiset ja ystävät kuin myös koko ympäröivä yhteiskunta ja siinä tapahtuvat muutokset. (Ilmarinen 2006.)



Kuvio 3. Työkykymalli. (Työterveyslaitos 2018)

Pohjakerroksessa sijaitsevat yksilön terveys sekä fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky. Nämä tekijät yhdessä muodostavat yksilön työkyvyn perustan. Talon **toisessa kerroksessa** sijaitsevat yksilön peruskoulutus, ammattitaito ja osaaminen. Tietojen ja taitojen päivittäminen eli elinikäinen oppiminen on korostunut viime vuosina, koska syntyy uusia vaatimuksia ja osaamisen alueita. Osaamiseen luetaan myös oman työn kehittäminen ja työyhteisössä toimiminen. **Kolmas kerros** on arvojen, asenteiden ja motivaation kerros. Täällä yksilö käsittelee työn ja omien voimavarojen välistä tasapainoa sekä työn ja muun elämän välistä suhdetta. Mikäli työ on ainoastaan pakollinen osa elämää eikä vastaa omia odotuksia, on sillä työkykyä heikentävä vaikutus. Tähän kerrokseen vaikuttavat yhteiskunnassa ja lainsäädännössä mahdollisesti tapahtuvat muutokset. Kolmas kerros on varsin altis vaikutteille. **Neljäs kerros** kuvaa konkreettisesti työpaikkaa ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Tämä on työkykymallin suurin ja painavin kerros. Työn vaatimukset, organisointi, työyhteisön toimivuus sekä johtaminen tekevät tästä kerroksesta hyvin moniulotteisen sekä vaikeasti hahmotettavan kokonaisuuden. Lisäksi työ muuttuu nopeasti, eikä aina ota riittävästi huomioon yksilön edellytyksiä vastata muutoksiin. Neljännen kerroksen käydessä liian raskaaksi, painaa se alempia kerroksia huonoin seurauksin. (Työterveyslaitos 2018.)

4 TUTKIELMAN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on määritellyt hyvän tieteellisen tutkimuksen kriteerit. Tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Keskeisiä lähtökohtia ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. (TENK 2018.)

4.1 Lähtökohtia tutkimukseen

Tieteellinen tieto on koko tutkimusprosessin aikana perusteltua, objektiivista sekä aikaisemman tutkitun tiedon kanssa keskustelevaa. Tieteellinen tieto on systemaattista asioiden tutkimista sekä ilmiöiden ymmärtämistä. Arkitieto eroaa tieteellisestä tiedosta siinä, että se on epäjärjestelmällistä tietoa, joka perustuu ihmisen välittömiin havaintoihin ja kokemuksiin. (Ronkainen ym. 2011, 10–11.)

Tieteellisen tutkimuksen yhteisenä periaatteena voidaan pitää tutkijan pyrkimystä päästä loogiseen todisteluun sekä sitä, että todistelut pohjautuvat havaintoaineistoon. Tieteellinen tutkimus jaetaan usein karkeasti kahteen pääluokkaan, kvalitatiiviseen sekä kvantitatiiviseen. Näillä molemmilla on omat tieteelliset metodisääntönsä. (Alasuutari 2011, 31–32.) Yhteistä laadulliselle tutkimukselle on elämismaailman tutkiminen. Laadullisessa tutkimuksessa ovat keskiössä merkitykset, jotka ilmenevät monin eri tavoin. (Varto 1992, 24.) Hakalan (2008) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen yhtenä tavoitteena voi olla tutkimuksen kohteina olevien toimijoiden omien tulkintojen esille nostaminen sekä tunnustaminen. Hakalan mukaan aineistotarvetta on aina arvioitava tutkimustehtävän mukaisesti. (Hakala 2008, 149–171.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tavoitteena teorioiden koetteleminen tai kausaalisuhteiden muotoileminen. Luonnollista kuitenkin on, että tutkijalla on

aikaisempia kokemuksia tutkimuskohteesta ja jokin ajatus siitä, mitä tutkimus voi tuoda tullessaan. Tutkijan kokemukset tai ajatukset eivät saisi kahlita tutkimusasetelmaa tai tutkimuksen etenemistä. Laadullisen aineiston analyysissä tutkijan jopa odotetaan yllättyvän tai oppivan jotain uutta tutkimuksen edetessä. Tämä vaatii kuitenkin sitä, että ennakko-oletukset tehdään itselle tietoisiksi ja huomioidaan esioletuksina. (Eskola & Suoranta 2000, 80–81.)

Tämä pro gradu -tutkielma on luonteeltaan laadullinen. Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on, että tutkijan suhde haastateltaviin on yleensä melko läheinen. Itse tutkimusstrategia on strukturoimaton ja aineiston luonne on syvä ja rikas. Teorian ja tutkimuksen luonne on pikemminkin teoriaa luova. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 124.) Laadullisessa tutkimuksessa ihminen nousee esiin havainnoijana ja kokijana. Omassa tutkielmassani tämä kokija on vastaanottokeskuksen ohjaaja, jonka kokemukset, havainnot ja tunteet muodostuvat eri tilanteissa ja erilaisissa työtehtävissä ja vuorovaikutustilanteissa vastaanottokeskuksessa. Tutkijan merkitys laadullisessa tutkimuksessa on suuri, sillä hänen tekemänsä valinnat tutkimusprosessin aikana ohjaavat ja vaikuttavat tuotettuun tietoon. Tästä syystä onkin erityisen tärkeää kuvata tutkimuksen vaiheet hyvin avoimesti, jotta lukijalle välittyy tietoisuus siitä miten tuloksiin on päästy. (Ronkainen ym. 2011, 82.) Tutkijan merkityksestä, suhteesta haastateltaviin sekä tutkijan tekemiä valintoja pyrin tässä luvussa esittelemään avoimesti sekä perustelemaan tekemiäni valintoja. Lisäksi pohdinnassa tuon esille tätä puolta tutkimuksestani vielä lisää.

4.2 Aineisto

Alasuutarin (1993) mukaan laadulliselle tutkimukselle luonteenomaista on kerätä aineistoa, joka mahdollistaa monenlaiset tarkastelutavat. Olennaista on se, että aineisto on monipuolinen ja rikas verrattuna siihen, miten sitä lopulta hyödynnetään. Litterointitekniikasta riippuu miten paljon haastatteluaineiston moniulotteisuudesta saadaan säilytettyä. (Alasuutari 1993, 66–69.)

Tämän pro gradu -tutkielman aineistona on kaksi ryhmähaastattelua, jotka toteutettiin vuoden 2016 kevään aikana kahdessa eri vastaanottokeskuksessa. Vastaanottokeskukset sijaitsivat kahdessa keskisuudessa kaupungissa. Molemmat vastaanottokeskukset olivat perustettu noin puolta vuotta aikaisemmin. Haastateltavien työsuhteet olivat haastatteluhetkellä kestäneet muutamasta viikosta seitsemään kuukauteen. Rekrytointi jatkui molemmissa keskuksissa jossain määrin vielä haastattelujen ajankohtana eli muutama alussa työn aloittaneista oli jo ehtinyt lopettaa työt ja tilalle oli rekrytoitu uusia työntekijöitä. Molempien keskusten henkilöstömäärä jäi kokonaisuudessaan alle 20 hengen työyhteisön. Molemmissa keskuksissa työskenteli tuolloin johtaja, sihteeri, opettaja-ohjaaja, yhdestä kahteen sosiaalityötä tekevää sekä yksi tai kaksi terveydenhoitajaa. Ohjaajia molemmissa keskuksissa oli alle kymmenen. Ohjaajat työskentelivät jaksotyöajassa, sisältäen aamu- ja iltavuoroja. Yövuoroja kyseisissä keskuksissa ei oma henkilöstö tehnyt vaan ne oli ulkoistettu vartiointipalveluja tuottaville yrityksille.

Haastateltujen ohjaajien vastaanottokeskuksissa majoittui molemmissa sekä perheitä että yksin tulleita miehiä. Molempiin keskuksiin oli ehtinyt syntyä vauvoja vastaanottokeskuksen toiminnan alun jälkeen. Vanhimmat asukkaat olivat noin 60-vuotiaita. Molemmissa keskuksissa oli ehtinyt olla lähemmäs kahtakymmentä eri kansallisuutta olevia asukkaita. Osa asukkaista oli ehtinyt kuluneen noin puolen vuoden aikana palata kotimaahansa tai kadota, mutta varsinaisia päätöksiä ei ollut tullut muutamaa yksittäistä poikkeusta lukuun ottamatta vielä haastattelujen tekohetkellä.

Ohjaajan tehtäväkuva on varsin moninainen. Pääosin koko vastaanottokeskuksen henkilökunnan ensisijainen tehtävä on turvapaikkaprosessin toteutumisen varmistaminen ja vastaanottopalveluiden tuottaminen asukkaalle. Vastaanottopalveluihin kuuluvat majoitus, vastaanotto- ja käyttöraha, sosiaalipalvelut, terveydenhuoltopalvelut, tulkki- ja käännöspalvelut sekä työ- ja opintotoiminta (Vastaanottolaki 746/2011, 13§). Ohjaajan tehtäviin kuuluu yleensä asukkaiden arjessa selviytymisen tukeminen, keskuksen toiminnasta sekä majoitustoiminnasta huolehtiminen, työ- ja opintotoiminnan suunnittelu ja toteutus, mahdollinen perhetyö sekä yhteyksien pitäminen eri viranomaistahoihin. Lisäksi ohjaajilla voi olla oman

aikaisemman koulutuksen tai ammatillisen osaamisen pohjalta erikseen määriteltyjä vastuualueita.

Yhteensä näihin kahteen ryhmähaastatteluun osallistui 12 eri ohjaajaa, joista neljä oli naisia ja loput miehiä. Haastateltavat olivat iältään 22–52 -vuotiaita. Haastateltavien keski-ikä oli 33,5 vuotta. Alla esitellyssä taulukossa on kooste haastateltavien taustamuuttujista. Ammattitutkinnon kohdalla olen käyttänyt varsin laveaa käsitettä suojatakseni haastateltavien henkilöllisyyden. Kuitenkin alla esitellyistä tiedoista käy mielestäni ilmi riittävällä tarkkuudella tarvittavat taustatiedot.

	Naiset	Miehet
Lkm	4	8
Ikä	25 – 50 v	22 – 52 v
ikä ka	34	33 v
ammattitutkinto	Sosiaaliala (1) Humanistinen ala (2) Terveystieteiden ala (1)	Sosiaaliala (1) Taiteen ala (1) Hyvinvointiala (1) Hotelli- ja ravintola-ala (1) Ei tutkintoa (2) Turvallisuusala (1) Tekniikan ala (1)
alan työkokemus	2 – 7 v	0 - yli 11v
alan työkokemus ka	3,5 v	2 v

Taulukko 1. Haastateltavien taustatiedot.

Haastattelujen ajankohdat olin sopinut molempien yksiköiden lähiesimiesten kanssa. Henkilöstö tiesi mitä tarkoitusta varten ryhmähaastattelutilanne oli järjestetty. Ennen haastattelujen aloittamista kerroin avoimesti ryhmälle oman kiinnostukseni aiheita kohtaan sekä pääpiirteissään mitä haluan tutkimuksellani selvittää. Pyrin tässä kohtaa välttämään liikaa ohjaamista ja vaikuttamista haastateltaviin. Tästä syystä johdanto aiheeseen oli melko yleistasonen. Toisen ryhmähaastattelun toteutti käytännössä työhyvinvointiasiantuntija, jonka kanssa olin teemat käynyt tarkkaan läpi ennen haastattelua. Olin itse paikalla seuraamassa haastattelua, mutta en osallistunut

keskusteluun mitenkään. Tähän vaihtoehtoon päädyin, koska osa ryhmähaastatteluun osallistuneista oli minulle entuudestaan tuttuja. Halusin varmistaa ettei oma roolini vaikuttaisi haastateltaviin. Aineistossa olen nämä kaksi eri haastattelijaa merkinnyt aineiston tulkittavuuden ja luotettavuuden näkökulmasta.

Lisäksi kerroin ennen molempien haastattelujen alkamista, että kenenkään henkilöllisyys ei tule paljastumaan ja että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Tässä vaiheessa kaikilla oli siis jo tarkempaa tietoa siitä, mitä aiheita tullaan käsittelemään ja aito mahdollisuus olla osallistumatta haastatteluun. Itse haastattelutilanteet olivat melko rentoja tilaisuuksia. Koin, että haastateltavat uskalsivat ottaa esille aiheita ryhmässä ja jokainen sai mahdollisuuden kertoa omista ajatuksistaan.

Haastattelut olivat siis ryhmähaastatteluja, joissa toiseen ryhmään osallistui neljä ohjaajaa ja toiseen kahdeksan. Haastattelut olivat kestoaltaan yhteensä 3 h ja 32 minuuttia. Ryhmähaastatteluita voidaan käyttää joko yksilöhaastattelujen sijaan tai niiden ohessa (Eskola & Suoranta 2000, 94). Ryhmähaastatteluissa mielenkiinnon kohde voi olla joko yksittäisten haastateltavien vastauksissa tai kollektiivisessa, yhdessä tuotetussa puheessa tai merkityksenannoissa. Ryhmähaastattelujen avulla voidaan esimerkiksi selvittää miten haastateltavat henkilöt muodostavat yhteisen näkemyksen jostakin asiasta tai sitä, millaiset normit ja arvot ryhmässä vallitsevat. Ryhmän keskusteluissa vuorovaikutuksellisuus ja puheteot helposti korostuvat eli puheen lisäksi voidaan analysoida myös nonverbaalista viestintää, kuten eleet, ilmeet tai äänenpainot. Ryhmähaastattelujen etuna on, että ryhmän jäsenet saattavat auttaa toinen toisiaan muistamaan jotakin sellaista, mitä yksin haastattelussa ei välttämättä tulisi mieleen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Ryhmähaastattelumenetelmään päädyin, koska hypoteesina oli, että sitä kautta saisin rikkaampaa aineista kuin yksilöhaastattelujen kautta. Ryhmähaastattelutilanteessa toisen ääneen lausuma ajatus voi saada aikaan ajatuksia, joita ei dialogisessa kahden henkilön haastattelussa ehkä tulisi ajatelleeksi. Lähtötilanteena oli se, että osa haastatelluista oli ollut töissä jo lähes seitsemän kuukautta kun taas joukossa oli muutama henkilö, joiden työkokemus oli haastatteluhetkellä huomattavasti lyhempi. Lähtöoletuksena minulla siis oli, että ryhmässä keskustelussa saisin yhteisesti koetun

rikkaamman näkemyksen siitä, millaiset tekijät työssä kuormittavat kuin olisin yksilöhaastattelujen keinoin tullut saamaan. Haastatteluista tehtiin videotallenteet. Tällä tavoin mahdollistin tarvittaessa nonverbaalin viestinnän analysoinnin, jos siihen osoittautuisi olevan tarvetta tai aineistossa esille tulisi jotakin sellaista, mitä en pelkän verbaalisen tallenteen avulla olisi pystynyt havaitsemaan. Videotallenne myös mahdollistaa puhujan identifioinnin siinä tilanteessa, että usea haastateltavista puhuisi samaan aikaan.

Ryhmähaastattelumenetelmän valinnalla tutkija kohtaa myös riskejä ja haasteita. Monesti haastattelujen sopiminen voi olla hankalaa useiden ihmisten aikataulujen yhteensovittamisen johdosta. Ryhmän ilmapiiri saattaa olla sellainen, että ryhmässä ei välttämättä kehdata kertoa kaikkea, mitä ehkä kahdenkeskisessä haastattelussa saatettaisiin kertoa. Lisäksi ryhmä saattaa vaikuttaa siihen, miten puheenvuoroja otetaan, mitä puhutaan ja ketkä ryhmässä puhuvat. Ryhmä haastaa haastattelijaa huomioimaan tasapuolisesti kaikki ryhmän jäsenet sekä rohkaisemaan mahdollisesti syrjään jääviä hiljaisempia haastateltavia. Toisaalta on myös todettu, että jos ryhmähenki on hyvä, ryhmä toimii sosiaalisena tukena ja puhuminen saattaa olla jopa rennompaa kuin yksilöhaastattelussa mahdollisesti vieraan haastattelijan kanssa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61–63; Eskola & Suoranta 2000, 97–98.)

Molemmat haastattelutilanteet olivat ohjaajien työpäivien aikana. Kaikilla oli haastatteluun varattuna riittävästi aikaa eli kenelläkään ei ollut kiirettä mihinkään. Ainoastaan yksi ohjaajista toimi päivystäjänä haastattelujen aikana eli hän joutui kerran vastaamaan puhelimeen ja poistumaan hetkeksi haastattelutilanteesta. Haastattelu kuitenkin jatkui tästä huolimatta häiriintymättä hänen poistumisensa ajan sekä sen jälkeen kun hän noin viiden minuutin kuluttua palasi takaisin. Molempien ryhmien ohjaajat olivat keskenään hyvin tuttuja eli ryhmässä vallitsi luonteva ja leppoisa ilmapiiri. Tämä mielestäni salli sellaisen ilmapiirin, että jokainen uskalsi tuoda omia näkemyksiään ja ajatuksiaan rohkeasti esille. Ryhmistä erottui muutama hieman puheliaampi henkilö sekä muutama hieman hiljaisempi. Isommassa ryhmässä käytössä oli aluksi pieni pallo, jonka avulla puheenvuoro siirtyi seuraavalle puhujalle. Tämä jäseni puheenvuorojen ottamista sekä mahdollisti myös sen, että pallo sekä puheenvuoro kiersivät tasaisesti. Suunnilleen puoli tuntia haastattelun alkamisen jälkeen pallo unohtui pois käytöstä eli viimeistään siinä vaiheessa keskustelu ja

vuorojen jakaminen oli jo mielestäni todella avointa ja tasaista. Oma asiantuntijuuteni vastaanottokeskustystä kohtaan oli haastatteluun osallistuneilla tiedossa eli koen, että silläkin oli merkitystä. Mahdollisesti haastateltavat kokivat minun jakavan saman kokemusmaailman heidän kanssaan kulloinkin keskustelun kohteena olevan aiheen osalta.

Kariston ja Seppälän (2004, 49) mukaan kirjoittaessaan tutkija ajattelee. Kirjoittaminen on oleellinen osa tutkimuksen tekemistä. Kirjoittamalla ylös koko tutkimusprosessin aikana tutkimukseen liittyviä asioita sekä tehtyjä tai tulevia valintoja tutkija samalla selventää ajatuksiaan. Monesti prosessin aikana mieleen tulleet asiat unohtuvat helposti ellei niitä kirjaa johonkin ylös. (Karisto & Seppälä 2004, 49; Mitikka 2018.) Tämän huomasi myös omalla kohdallani, joskus myös niin sanotusti kantapäähän kautta. Hyvän ajatuksen tai lauseen tullessa mieleen, oli se syytä kirjata välittömästi johonkin ylös, muuten sitä ei enää myöhemmin ainakaan täsmälleen sellaisena muistanut kuin se oli mieleen tullut.

Haastattelut toteutettiin keväällä 2016, jonka jälkeen litteroin ne. Vasta loppuvuodesta 2017 ryhdyin niitä analysoimaan. Tämä auttoi toisaalta ottamaan aiheeseen ja aineistoon etäisyyttä, jotta pystyin sitä riittävän analyttisesti tarkastelemaan. Tiedostin kyllä lukemani ohjeet siitä, että analyysi tulisi aloittaa nopeasti aineiston keruun jälkeen. Omalla kohdallani kuitenkin videointien sekä haastattelujen jälkeen tehtyjen muistiinpanojen avulla pystyin palauttamaan itse haastatteluhetken ajatukset, tunnelmat sekä tilanteet halutessani elävästi mieleen. Saamalla ajallista etäisyyttä aiheeseen, koin että pystyin kriittisemmin ja analyttisemmin tarkastelemaan tutkimusaiheeni, kuin mihin olisin pystynyt jatkamalla suoraan haastattelujen jälkeen tutkimuksen tekoa.

4.3 Aineiston analyysi

Ruusuvuori ym. (2010) toteavat, että analyysiä aloittaessa aineisto näyttäytyy vieraana, sekavana ja hämmentävänä. Tutkimushaastattelu eroaa journalistisessa mielessä tehdystä haastattelusta, jossa halutaan suoraan vastaus täsmennytyihin

tarkkoihin kysymyksiin. Tutkimushaastattelun aineisto onkin ikään kuin arvoitus ja uusien kysymysten lähde. Se tarvitsee tässä vaiheessa analyttiset tutkimuskysymykset, jotka aineistolle esitetään. Tutkimus käynnistyy tässä vaiheessa tietyllä tavalla uudestaan. (Ruusuvuori ym. 2010, 9–11.) Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset on esitelty luvussa 3.1.

Olin siis ryhmähaastattelutilanteet aikoinani videoinut, sillä ajatuksella, että en taltiointimenetelmän käytöllä sulkisi mitään mahdollisuuksia ulkopuolelle jo siinä vaiheessa. Kuitenkin haastatteluja kuunnellessani ja katsellessani, en niistä löytänyt sellaista asiaa, jolla olisi tutkimuskysymyksiin vastaamisen näkökulmasta ollut niin suurta painoarvoa. Päädyin siis jättämään nonverbaalin viestinnän analysoimisen tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Koin, että saisin tutkimuskysymyksiini vastaukset puhutun ja litteroidun tekstin pohjalta. Jos olisin päätenyt analysoimaan esimerkiksi diskurssianalyttisesti aineistoani, niin siinä tapauksessa sille olisi ollut käyttöä. Keskusteluanalyttistä tarkastelua tehtäessä tulee esimerkiksi vajaan lauseet, äänkytykset, tauot, epäröinnit, toistot ja mahdollisesti puheenvuorojen siirtymiset kirjattaviksi mahdollisimman tarkkaan (Alasuutari 1993, 68).

Tutkijan tulee päättää laadullisen tutkimuksen alkuvaiheessa, mikä asema teorialla on kyseisessä tutkimuksessa. Vaihtoehtoina voidaan pitää teorialähtöistä, teoriasidonnaista sekä aineistolähtöistä tutkimuksen tekotapaa. (Eskola 2001, 135–140.) Teorialähtöisessä tutkimuksessa tutkimusaineiston analyysi perustuu jo olemassa olevaan teoriaan tai malliin. Analyysiä ohjaa valmis malli ja tavoitteena on yleensä teorian tai mallin testaaminen uudessa yhteydessä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95–99.)

Tämän tutkielmani aineisto on analysoitu kvalitatiivisia menetelmiä hyödyntäen. Työn psykososiaaliset kuormitustekijät on analysoitu teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla. Luokitteluperusteet eli valmiin teoreettisen viitekehyksen muodostaa Ilmarisen työkykymalli. Tutustuessani aikaisempaan teoriaan ja aihealueesta jo tiedossa olevaan tietoon, löysin tämän Ilmarisen työkykymallin. Siinä on tarkasteltu työkykyä hieman toisesta suunnasta eli mitkä tekijät vaikuttavat työntekijän työkykyyn. Oma lähtökohtani taas oli kuormittavien tekijöiden tunnistaminen. Halusin testata miten

Ilmarisen työkykymallin tunnistetut työkykyyn vaikuttavat tekijät ovat löydettävissä vastaanottokeskustyksessä.

Ruusuvuori ym. (2010) toteavat, että nykyään on saatavilla aineistokoosteiden välisten keskinäissuhteiden hahmottamiseen ja visualisointiin erilaisia aineisto-ohjelmia. Suuremmissa aineistoissa näiden eri ohjelmien käyttö on suositeltavaa. Ohjelmia käyttämällä on mahdollista saada laadullisestakin aineistosta esille numeerisia arvoja sekä muu muassa kvantifioida havaintoja. (Ruusuvuori ym. 2010, 25–26.) Tässä tutkimuksessa aineisto oli kooltaan hallittavissa olevan kokoinen enkä kokenut tarvetta käyttää ohjelmia aineiston analysoinnin tukena. Ryhmähaastattelumetodi esti aineistosta varsinaisten numeeristen arvojen poimimisen muutamia suoria kysymyksiä lukuun ottamatta. Näissä muutamassa kohdassa haastateltavat nostivat kätensä kysymyksiin vastaamisen merkiksi. Nämä vastaukset ovat tulkittavissa videotallenteesta.

Ruusuvuoren ym. (2010) mukaan haastattelujen luokittelun tehtävänä on aineiston systemaattinen läpikäyminen tutkimusongelma, keskeiset käsitteet sekä lähtökohdat mielessä pitäen. Analyysivaiheen tarkoituksena on saada aineistosta systemaattisesti läpikäyden irti jotakin sellaista mitä ei suorissa lainauksissa sellaisenaan ole. (Ruusuvuori ym. 2010, 18–19.)

Alasuutarin (1993) mukaan laadullisen tutkimuksen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä sekä arvoituksen ratkaisemisesta (Alasuutari 1993, 22). Ruusuvuori ym. (2010) toteavat, että aineiston luokittelu, analysointi ja tulkinta ovat erilaisia osatehtäviä, joiden eteen tutkija joutuu aineistonsa kanssa (Ruusuvuori ym. 2010, 11). Kuitenkin molemmissa teksteissä todetaan, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa vaiheet pystytään teoriassa toisistaan erottamaan, mutta käytännössä ne nivoutuvat aina toisiinsa (Alasuutari 1993, 22; Ruusuvuori ym. 2010, 11). Oman aineistoni analyysin aloitin kuuntelemalla haastattelut useaan otteeseen ennen kuin lähdin niitä litteroimaan. Jätin suoraan tämän litterointityön ulkopuolelle kohdat, jotka eivät tutkimustehtävään liittyneet. Tällaista olivat muun muassa alun aiheeseen johdattelut sekä lyhyen taun jälkeiset yleiset keskustelut kun taas virittäydettiin aiheeseen haastattelijan johdolla. Näin muodostui yhteensä 42 sivua litteroitua tekstiä fonttikoolla 11 ja rivivälillä yksi kirjoitettuna. Hakalan (2008)

mukaan laadullisen tutkimuksen laadun kriteerinä ei voi pitää kootun aineiston määrää vaan analyysin osuvuutta (Hakala 2008, 169).

Tuomen ja Sarajärven (2002) mukaan sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan ja luokitellaan, etsitään yhtäläisyyksiä ja eroja sekä tiivistetään. Sisällönanalyysi on tekstin muodossa olevan aineiston analyysiä. Tämä aineisto voi olla kirjoja, päiväkirjoja, haastatteluita, puhetta tai keskusteluita, kunhan se on tekstin muotoon muutettua. Aineisto ensin pilkotaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja järjestetään uudelleen kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysin pyrkimyksenä on tuottaa tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tutkimuksen tulokset laajempaan kontekstiin ja aihetta koskevaan aikaisempaan tutkimukseen. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 105–116.)

Edellä kuvattu asetelma mielessäni lähdin litteroinnin jälkeen pelkistämään haastateltavien ilmaisuja, jotka pilkoin osiin ja järjestin uudelleen. Tässä vaiheessa lopullisesti päätin käyttää Ilmarisen työkykymallia, joten aloin luokitella ensin pelkistettyjä ilmaisuja Ilmarisen kolmeen eri pääluokkaan, yksilön voimavaroihin, työhön sekä ulkopuoliseen toimintaympäristöön. Useaan kertaan haastatteluja kuunneltuani sekä litteroitua tekstiä sekä pelkistettyjä ilmauksia luettuani olin mielestäni varma mihin pääluokkaan eri asiat kuuluivat. Tässä olen joutunut käyttämään omaa tietämystäni sekä tulkintaa tilanteesta. Näitä tekemiäni tulkintoja olen pyrkinyt esimerkkien kautta tuomaan tarkasteluun seuraavassa kappaleessa tuloksia esitellessäni riittävän läpinäkyvästi, jotta lukija pystyisi päätyämään samaan luokitteluun minun kanssani.

Tämän pääluokkiin jaottelun jälkeen ryhmittelin edelleen Ilmarisen luokittelun mukaan haastateltavien kuvauksia alaluokkiin kuuluviksi. Nämä luokat näkyvät otsikkotasolla sisällysluettelossa. Ilmarinen ei ole tämän tarkempaa tasoa luokitellut työkykymallissaan. Toki hän on sanallisesti kuvaillut luokkien sisältöjä. Oma luokitteluni seuraa Ilmarisen luokkiin jaottelua. Alla olevaan taulukkoon olen kerännyt esimerkit pelkistetyn ilmaisun mukaan alaluokkiin jaottelusta.

Pääluokka	Alaluokka	Pelkistetty ilmaisu	Alkuperäinen ilmaisu
Ihmisen voimavarat	Yksilön terveys ja toimintakyky	vuorokausirytmin sekoittuminen	N3 ”..välivuorot sekoittaa mun elämän, koska mä en pysy enää päivärytmissä..”
	Osaaminen	huoli osaamattomuudesta	N1 ”..se turhauttaa mua.. koska mä en osaa ja mun tarvis osat..”
	Arvot, asenteet ja motivaatio	kulttuurierot, arvomaailma	N3 ”..En mä tiedä, kaikki varmaan... et se on vähän vaikeaa et koska mä olen aina monesti.. tai aina... oon jäänyt kahden kulttuurin väliin .. mut oon yrittäny korostaa sen et mä.. hei.. oon suomalaistunut..”
Työ	Työolot	työn sirpaleisuus	M7 ”..sosiaalinen kuormitus..no se on just se et.. ko on hirveesti väkee.. on kaiken näköst.. et pystyt ottaa sen kokonaisuuden huomioon, ni se onkin aika palapeli..”
	Työyhteisö	muuttuvat ohjeet, epävarmuus	N4 ”..itellä ainakin niinku ..nimenomaan tuolta ulkoapäin tulevat muutokset on vähän semmosia että niinku .. ikinä et voi olla varma että mites tässä nyt piti tehdä kun ne on taas muuttunu ne ohjeet että kuinka tehään.. semmonen on vähän silleen niinku kuormittavaa ettei muista mikä nyt oli viimeisin..”
	Johtaminen	mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön	M3 ”..vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ovat tosi hyvät.. koska työnantaja antaa vapaat kädet toteuttaa..”
Ulkopuolinen toimintaympäristö	Perhe	äidin suhtautuminen työpaikkaan	M6 ”.. ittel oli oma äiti .. oli aika ni kyl järkyttyny ko mää sil sanosi et mää pääsi tän duuniin..”
	Lähiyhteisö	haluttomuus mainita lähiyhteisölle työpaikasta	M6 ”..Mä pelaan niinko puulaaki salibändii mikä on niinko täys sellasii.. sanotaan et kolmi nelikymppisii.. ei niin hirveen suvaitsevaisii ihmisii.. ni en o sit sanallakaan sanonu siel et mis mää oo duunis..”
	Yhteiskunta	media ja asenteet yhteiskunnassa	N1 ”... siis varsinkin nyt jos niinku otsikkoihin tulee.. jotain tämmösii et turvapaikanhakija .. niin aletaan yleistää..”

Taulukko 2. Aineiston luokittelun esimerkki.

Ruusuvuori ym. (2010) toteavat, että haastatteluna aineisto ei tule koskaan loppuun tulkituksi. Prosessissa heidän mukaansa korostuu keskustelu aineiston kanssa. Tulee siis pystyä erottamaan toisistaan analyttiset havainnot ja niistä tehty yhteenveto sekä edelleen näistä analyysin tuloksista tehtävät johtopäätökset. Tutkimus joka pysähtyy pelkkiin analyttisiin johtopäätöksiin, jää kesken. Onnistuneessa tutkimuksessa tulokset pystytään liittämään teoreettisiin näkökulmiin ja ajankohtaisiin käytännön ongelmiin. Tämä saattaa avata lukijalle tutkimusta uudella tavalla sekä mahdollistaa tulkinnan kyseenalaistamisen tai mahdollisuuden lähteä kehittämään sitä eteenpäin. (Ruusuvuori ym. 2010, 29.) Olen tämän tutkielmani tulokset pyrkinyt liittämään aikaisempaan teoriaan sekä aiheesta olemassa olevaan tutkittuun tietoon. Näitä esittelen luvussa kuusi.

5 TYÖN PSYKOSOSIAALISET KUORMITUSTEKIJÄT VASTAANOTTOKESKUSTYÖSSÄ ILMARISEN TYÖKYKYMALLIN MUKAAN TARKASTELTUNA

Tässä pro gradu -tutkielmassa työn kuormittavia tekijöitä on analysoitu teorialähtöisen sisällönanalyysin kautta. Juhani Ilmarinen on alun perin vuonna 2006 esitellyt Työkykymallinsa tutkittuaan työkykyyn vaikuttavia tekijöitä. Viimeisimmässä versiossa (2018) on mallissa mukana hieman enemmän talon ulkopuolisten tekijöiden vaikutusta työkykyyn. Olen pyrkinyt ottamaan tähän analyysiini sellaisen teoriarungon, jolla parhaiten saisin aineistostani esille nousevat kuormitustekijät kuvattua. Olen osittain yhdistellyt Ilmarisen Työkykymalleista löytämiäni eri versioita. Tämän olen kuitenkin tehnyt alkuperäistä mallia kunnioittaen eli kaikki luokat ovat Ilmarisen malleista löydettävissä. Ilmarinen on (2018) lisäksi viimeisimmissä versioissaan huomionnut varhaisempiin versioihin verrattuna sitä, että yksilön työkykyyn ovat ulkopuolelta vaikuttamassa muun muassa globalisaatio, uusi

teknologia, digitalisaatio sekä väestön vanheneminen. Olen nämä tekijät rajannut analyysini ulkopuolelle.

5.1 Ihmisen voimavarat

5.1.1 Yksilön terveys ja toimintakyky

Ilmarisen määritelmän mukaan Työkykymallin pohjakerroksessa sijaitsevat yksilön terveys sekä fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky. Nämä tekijät yhdessä muodostavat yksilön työkyvyn perustan, jolle muut kerrokset voivat rakentua. Muutokset terveydessä tai toimintakyvyssä luovat uhan työkyvylle. (Ilmarinen 2006, 79–81.)

Haastateltujen vastaanottokeskusten työntekijät olivat haastatteluhetkellä työskennelleet vasta varsin lyhyen ajan vastaanottokeskuksissa. Työsuhteiden kestot olivat haastatteluhetkellä kestäneet kahdesta kuukaudesta seitsemään kuukauteen. Paikkakunnilla, joissa kyseiset vastaanottokeskukset sijaitsevat, ei ole ollut aikaisemmin vastaanottotoimintaa. Vastaanottokeskuksissa työskennellään sekä toimistotyöajassa että jaksotyöajassa. Kaikki haastatellut olivat jaksotyöaikaa tekeviä. Yövuoroja vastaanottokeskusten oma henkilöstö ei kuitenkaan tehnyt. Iltapäivän tunnit koettiin kaikkien haastateltavien mielestä kaikkein kuormittavimpina. Silloin oli yleensä paljon sekä henkilökuntaa paikalla, että asukkaita ja monet päivän työt ja tehtävät kasaantuivat juuri noihin muutamiin tunteihin. Asukkaat olivat kaikkein aktiivisimpia illan myöhäisimpinä tunteina, mutta sitä ei kuitenkaan koettu kuormittavana hetkenä, vaan juuri se vuorojen vaihtumisen ajankohta.

M2”..Aamuvuorot on usein aika hiljaisia johtuen siitä että asukkailla on pikkasen eri vuorokausirytmä vielä kuin meillä.. mitä tietysti yritämme heille kovasti opettaa.. mut sit se vauhti niinku kiihtyy siit koko aika iltaa kohden.. ilta on se kaikist hektisin aika.. ollaan tosi paljon asukkaiden kans aktiivisesti puheissa ja tekemisissä..”

Haastatteluissa esille tuli hyvin eri työntekijöiden persoonallisuuksien erot. Osa piti aamuvuoroista kun taas osa koki olevansa enemmän iltaihmiä.

N3 ”..välivuorot sekottaa mun elämän, koska mä en pysy enää päivärytmissä.. pitäis tulla kahteentoista ja lähtee sit taas kahdeksalta..”

Työvuorotoiveet otettiin yleensä hyvin huomioon ja jokaisen oma elämäntilanne pyrittiin sovittamaan mahdollisimman hyvin työvuoroihin sopivaksi.

N3 ”..mä tykkään nähdä ne ihmiset.. aamu on niinku kuollut.... vaik on paljon töitä toimistossa, mut silti meen vokki on niinku niin hiljaa et se hiljaisuus häiritsee minua henkisesti... mut sit illalla on tosi paljon enemmän eloa.. ja mä saan siitä niinkun voimaa.. mä jaksan tehdä töitä kun mä nään ne kaikki läsnä .. ne asukkaat..”

Työvuorot toteutettiin pääsääntöisesti työergonomisesta eli ilta-aamuyhdistelmiä ei suunniteltu. Kuitenkin ajoittain tällaisiakin yhdistelmiä kohdalle sattui ja ne koettiin kuormittaviksi unen jäädessä vähäiseksi sekä vuorokausirytmien sekoittuessa.

N2 ”..et aamuvuorot on vähän semmosii et.. ja sit mä oon semmonen et mä en nuku kauheen hyvin ko mä tuun aamuvuoroon.. mä pelkään vähän sitä.. tai no pelkään ja pelkään.. sitä vähän sitä heräämistä.. et en uskal puhelint pitää äänettömäl jos töist soitetaa et koit tulla.. et mul on vähän semmonen et viime yönäkin olen sit nukkunut vähän.. et lähdin kymppin jälkeen töistä ni oon viime yön nukkunu semmosen kolme ja puol tuntii.. ja nyt olen sit kymppiin asti ja sit huomen meen taas aamusti kasiin et en sit täs parin vuorokauden aikan paljoo nuku.. et semmoset kuutisen tuntii..

HA1: ”Mikä on suurin kuormittavuus tuossa, mitä sinulle tapahtuu?”

N2 ”.. meinasin ajaa kolarin aamusti ku tuln töihin..”

Muutamalla haastatelluista oli ajoittaisia uniongelmiä, joiden syyt eivät haastattelussa selkeästi esille tulleet. Pitkään jatkuessaan ongelmat unen laadussa ja kestossa voivat olla aiheuttamassa vakaviakin uhkia työkyvyille. Turvapaikkaprosessiin liittyvät asiat

mietityttivät kaikkia haastateltavia jossain määrin. Pitkään jatkuessaan sekä työntekijän psyykinen että sosiaalinen toimintakyky on uhattuna, ellei yksilö kykene asiaa työstämään ja palautumaan kuormittavasta tilanteesta.

M8”..On kas tullu pohdittua noitten ihmisten kohtaloa .. ja sit ko näkee et ko osa tulee aika masentuneina tuolta sit ko on saanu kielteisen päätöksen .. ja tämmöstä ni sitte se vähän niinku.. sit tulee mietiskelyä vapaa-ajallakin niitä .. et se on semmonen kuormittava asia ollut..”

Yhteenvetona yksilön terveyteen ja toimintakykyyn vaikuttavista tekijöistä voidaan todeta, että haastatteluun osallistuneet vastaanottokeskusten työntekijät olivat haastatteluhetkellä olleet kyseisissä työpaikoissa töissä vasta noin puoli vuotta tai alle. Tästä johtuen pitkäaikaisia terveyttä, toimintakykyä tai työkykyä uhkaavia tekijöitä ei vielä ollut ilmentynyt. Kuitenkin kokonaisuudessaan esille tulleet kuormitustekijät ovat sitä luokkaa, että jos ne jäävät pitkäksi aikaa kuormittamaan tai niitä ei jollain taholla käsitellä, saattavat ne muodostua uhaksi työkyvylle sekä yksilön terveydelle ja toimintakyvylle.

5.1.2 Osaaminen

Talon toisessa kerroksessa sijaitsevat yksilön ammattitaito ja osaaminen. Osaamiseen luetaan myös oman työn kehittäminen ja työyhteisössä toimiminen. (Ilmarinen 2006, 79–81.)

Rekrytoinnissa vuonna 2015 syksyllä ohjaajien tehtäviin pätevyysvaatimuksena oli ollut riittävä ammatillinen osaaminen. Terveydenhuollon, sosiaali- ja terveysalan toimistotyötä tekevien kohdalla ammatilliset pätevyysvaatimukset oli rekrytoinnissa huomioitu. Kenelläkään haastatelluista ei ollut aikaisempaa kokemusta vastaanottokeskustyöstä. Perinteisesti vastaanottokeskuksissa ei ole ollut ohjaajien tehtävissä erityisiä sosiaali- tai terveysalan koulutusvaatimuksia vaan on pikemminkin haettu monipuolista osaamista ja erilaisia taustoja omaavia työntekijöitä. Tavoitteena on ollut muodostaa pikemminkin monipuolista osaamista omaavia tiimejä. (Suoramaa

2018.) Myös näiden 12 haastateltavan aikaisempi koulutustausta oli varsin heterogeeninen.

Vastaanottolaki ja vastaanottokeskuksen toimintaa ohjaavat ohjeistukset olivat haastatteluhetkellä vielä varsin uusia asioita. Haastatellut olivat kuitenkin ymmärtäneet vastuunsa oikean tiedon välittämisessä asukkaiden suuntaan ja tämä herätti monessa haastateltavassa huolta siitä, että osaavatko he neuvoa asukkaita oikein ja antaa oikeita ohjeita tilanteessa, tai osaavatko he ohjata asukkaan oikean henkilön vastaanotolle. Monesti nämä tilanteet liittyivät vielä siihen, että hetkellisesti ei ollut kollegaa vieressä keneltä olisi voinut kysyä tai oli ilta tai viikonloppu, jolloin henkilökuntaa oli muutenkin vähemmän paikalla. Toimiston tiskin takana saattoi kuitenkin jonottaa useampi henkilö, joka halusi vastauksia häntä askarruttavien kysymyksiin. Asiat saattoivat olla ajoittain todella hankalia tai tietoa ei ollut virka-ajan ulkopuolella saatavilla.

N1 ”..se turhauttaa mua.. koska mä en osaa ja mun tarvis osat..”

Työntekijät kokivat epävarmuutta omasta osaamisestaan erityisesti tilanteissa, joissa heiltä odotettiin jonkinlaista päätöksentekoa. Tämä epävarmuus taas kumpusi edellä kuvatusta tilanteesta, että valmiita ohjeita ei kaikkiin tilanteisiin tai esille tullessiin kysymyksiin ollut välttämättä vielä edes olemassa. Toisaalta turvapaikkaprosessin liittyvät asukkaiden esittämät kysymykset olivat uusille työntekijöille vaikeita vastata. Osa haastateltavista koki, että vahvistamalla tietoon perustuvaa osaamistaan, he pystyisivät paremmin hyödyntämään omaa persoonallisuuttaan työssä.

M4 ”..mulla ainakin varmuuden kautta sitten korostuu se mun persoona et kun saa varmuutta siihen tekemiseen..”

M3 ”..Lähinnä se et en tiedä.. siis kyl mä uskallan mennä tilanteisiin.. siitä ei niinko oo kyse.. mut lähinnä se et jos mä en jotain asiaa osaa tehdä oikein.. ja tää sama pelkotila.. vois sanoo.. vai onko se..pelkotila on aika voimakas.. niin on siinä et kun sä oot siinä luukulla ja sä oot siinä yksin ja sää tiedät et sää et voi kysyy keltään apuja.. et joku asia täytyy nyt vaan ratkasta..jollain tavalla, koska sit se onkin joku tärkeä asia...ja sit sää et tiedä sitä..”

Kielteisten turvapaikkapäätösten mukanaan tuomat seuraamukset itsessään ovat hyvin paljon henkilöstöä kuormittava tekijä. Päätös on jonkun muun eikä henkilökunta voi niihin mitenkään vaikuttaa. Päätökset tulee hyväksyä sellaisenaan ja pyrkiä kuitenkin tukemaan asukasta hänelle hyvinkin kuormittavassa tilanteessa. Tällaiset tilanteet ovat vastaanottokeskustyön jokapäiväistä arkea ja vaativat henkilöstöltä suurta ammattitaitoa sekä kykyä suojata itseään näiltä kuormittavilta tilanteilta. Kuten alla haastateltava sanoo, ammattitaito suojelee, jotta asiasta ei muodostu kuormittavaa tekijää ja työntekijä pystyy kuormituksen hallitsemaan.

M2 ”..päätökset.. kyl se ain mietityttää.. jokainen päätös ku tulee.. et kyl se mietityttää et mitkä ne perusteet o ollu.. ko mua ittee häirittee niinku jus se et ko on oppinu tuntee nää ihmiset iha oikeesti ja ko mää pystysin näyttää itte sormel et ketä sopeutus Suomeen asumaan ja sillai.. noudattais suomalaisii normeii ..

HA1: ”mitä se aiheuttaa sussa?”

M2”..Se aiheuttaa kauheen ristiriidan..”

HA1: ”alkaako tilanne kuormittamaan jos olet 10 vuotta töissä?”

M2 ”..Ei.”

HA1 ”..miksi ei?”

M2”..siihen tulee kymmenen vuoden aikan varmaan jonkinlainen ammattitaito”

Työntekijöiltä vaaditaan kykyä ihmisten kohtaamiseen sekä yksilölliseen lähestymistapaan. Nämä tilanteet eivät tapahdu ajanvarauksella vaan valmiutta yksilön kohtaamiseen tulee pystyä ylläpitämään jatkuvasti. Koskaan ei voi tietää milloin yksittäisen asukkaan kohdalla on tapahtunut jotakin sellaista, joka saattaa nostaa aikaisempia traumoja ja tunteita pintaan. Luottamus tulee saavuttaa ja keskusteluyhteys säilyttää, säilyttäen kuitenkin samalla myös sekä oma ammatillisuus että työkyky. Yhtenä keinona tämän toteuttamiseen oli ikään kuin riittävän välimatkan, etäisyyden pitäminen asukkaan tunnetilaan.

M8”..mut kyl täs niinko pitää sillai pikkasen niinko kylmettää.. niinko itteensä ..ettei sit niinko liikaa kiinny sit..”

Erityisesti ne haastatelluista, jotka työskentelivät enemmän lapsiperheiden kanssa, olivat pohtineen kiintymystä ja luottamusta sekä omien tunteidensa suojaamista muita haastateltavia ehkä enemmän. He olivat mielikuvissaan jo varautuneet mahdollisiin perheiden kohtaloihin, jotta varsinaisen tilanteen osuessa omalle kohdalle he pystyisivät ammatillisuutensa tilanteessa säilyttämään. Haastatteluhetkellä ei vastaanottokeskuksissa ollut vielä tullut eteen tilanteita, joissa vastaanottopalvelut olisivat päättyneet. Vapaaehtoisen paluun kautta asukkaita oli kyllä palannut kotimaahansa jonkin verran ja muutama oli kadonnut kuluneen noin puolen vuoden aikana.

M2”..Kyl varmaan niinko jokaisel ihmisel o varmaan erilainen empatiataso ni .. et mä oon monta kertaa miettiny sitä et kun tulee vastaan sellane lapsiperhe missä on paljon lapsia ja kenen kans mä oon tullu tosi läheiseks.. ni millai se vaikuttaa niinku minuun kun he on saanu kielteisen turvapaikkapäätöksen.. oon pohtinu sitä mielessäni moneen kertaan.”

Epävarmuus asukkaiden tulevaisuudesta sekä ylipäättään vastaanottokeskuksessa vietettävän ajan kestosta saattaa aiheuttaa kuormitusta myös henkilökunnalle asukkaiden lisäksi. Pitkäjänteinen suunnittelu ja tavoitteiden asettaminen esimerkiksi perhetyössä ei yleensä ole mahdollista juuri tästä epävarmuudesta johtuen. Asukkaiden vaihtuvuus luo myös henkilöstölle jatkuvan paineen uuden ihmisen kohtaamiseen. Tulijalle tilanne on ainutlaatuinen, vastaanottokeskuksen työntekijälle jossain vaiheessa jo ehkä se tuhannes tulija, jonka hän kohtaa. Työntekijä oppii tuntemaan asukkaan ja seuraavassa hetkessä kyseinen asukas on mahdollisesti jo siirtynyt jonnekin muualle. Luottamuksen rakentaminen aloitetaan taas alusta uuden ihmisen kanssa. Työntekijältä vaaditaan kykyä siirtyä tilanteesta toiseen ja kohdata erilaiset tunnetilat kuitenkin ammatillisuus säilyttäen.

M6”.. ni ehkä sit tavallaan se et ku tutustuu ihmisiin.. sit ne häipy.. sit täytyy taas tavallaan tutustuu ihmisiin.. sit ne häipy.. ja sit täytyy tavallaan niinku koko ajan antaa niinku ittestään... silleen kumminki aika paljon jos sää meinaat niinku oikeesti johonkin ihmiseen niinku

tutustuu ja silleen et hän tuntis tääl olonsa niinku kotosaks.. ja sit täytyy aina kauheesti niinku antaa .. ja sit se lähtee ja sit tulee taas uus tuntematon ihminen ja kaik alkaa..”

Asukkaan tilanteessa tai muussa häneen liittyvässä tekijässä, saattaa välillä olla jotakin sellaista mikä vaikuttaa työntekijään voimakkaammin. Jokin asia tai tekijä saattaa aiheuttaa voimakkaita tunteita työntekijässä ja tätä kautta kuormittaa poikkeuksellisen paljon.

N3 ”Meillä oli yx sellainen käännytys.. se oli mun mielestä liian jotenkin surullista, mä en pystyny unohtamaan hänen kasvojaan koska hän oli yksinäinen koko vokissa ja ihan eri kielinen, eri maa ja ihan yksin ja tosi kiltti ihminen niin.. mun mielestä oli tosi hankala selittää hänelle et sori nyt ei enää oo mitään niinko tehtävissä et sut tullaan hakemaan.. ni mä en halua edes nähdä niinku.. mä yritin ainakin koko ajan kattella johonkin muualle ja näin.. et kiinnosti se asia, mut mua ärsytti ja satutti, sattu niin niin paljon etten mä pystyny viikkoon unohtaan..”

Osaamisen ja ammattitaidon voidaan tiivistäen todeta olevan keino suojautua psykososiaaliselta kuormitukselta. Haastatellut kokivat epävarmuutta omaa osaamistaan kohtaan tilanteissa joissa heiltä odotettiin kykyä tehdä päätöksiä tai antaa selkeitä toimintaohjeita asukkaille. Asukkaiden arjen pienten asioiden suhteen tehtäviin päätöksiin liittyi epävarmuutta siitä, että osasivatko ohjaajat antaa oikeita neuvoja. Toisaalta epävarmuutta liittyi itse turvapaikkaprosessiin ja siihen oliko haastatelluilla varmuus siitä, että heillä oli kulloiseenkin asiaan liittyen viimeisin ohje sekä lakimuutos varmasti käytössään. Toisaalta vastaanottokeskus on ikään kuin asukkaiden koti. Ja arki kattaa ihmiselämän koko kirjon. Monesti tilanteet ja työntekijöiden päivittäin kohtaamat asiat ovat sellaisia, että kaikkiin niihin ei tule koskaan olemaan valmiita niin sanottuja oikeita vastauksia. Työntekijät joutuvat tässä suhteessa opettelemaan epävarmuuden sietämistä.

Kielteiset turvapaikkapäätökset sekä asukkaiden kohtalot ylipäättään aiheuttivat monella tavalla sitä, että asioita tuli pohdittua myös työajan ulkopuolella. Osa haastatelluista ilmaisi huoltaan siitä miten välttää kynnistyminen omassa työssään

asukkaiden vaihtuessa ja uusiin asukkaisiin luottamuksellista suhdetta luotaessa. Lähes jokainen vastaanottokeskuksessa asuva turvapaikanhakija on ennen Suomeen saapumisestaan kokenut jossain määrin traumaattisia kokemuksia tai toisaalta nykytilanteessa pitkittyneet prosessit heijastuvat asukkaiden psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Ohjaajat ovat vastaanottokeskuksen työntekijäryhmistä se, joka päivittäin kohtaa asukkaat heidän arkielämän tilanteissaan. Näissä henkilökohtaisissa kohtaamisissa on työntekijällä suuri riski kohdata kuormitusta aiheuttavia tilanteita, erityisesti silloin kun asukas kuuluu erityisen haavoittuvaan, ihmiskaupan uhrien tai kidutettujen ryhmään. Nämä tilanteet saattavat tulla työntekijälle täysin yllättäen vaikkapa niin sanottuna käytäväkeskusteluna, eikä kohtaamisiin ole aikaa varautua tai valmistautua.

5.1.3 Arvot, asenteet ja motivaatio

Kolmas kerros on arvojen, asenteiden ja motivaation kerros. Täällä yksilö käsittelee työn ja omien voimavarojen välistä tasapainoa sekä työn ja muun elämän välistä suhdetta. Tähän kerrokseen vaikuttavat yhteiskunnassa ja lainsäädännössä mahdollisesti tapahtuvat muutokset ja tästä syystä se on varsin altis ulkoapäin tuleville muutoksille. (Ilmarinen 2006, 79–81.)

Yksilön terveys ja toimintakyky -kappaleessa jo osittain käsitteelin työvuorosuunnittelun mukanaan tuomaa omaan työhön vaikuttamista työvuorotoiveiden kautta. Suurempi kysymys on kuitenkin työntekijän työn ja muun elämän välinen suhde, josta hyvin toteutettu työvuorosuunnittelu on vain yksi osa. Pääsääntöisesti haastatellut kokivat, että työ ja muu elämä olivat tasapainossa, mutta todettiin, että oma perhetilanne vaikuttaa siihen paljon. Omien harrastusten ja pienten lasten vanhempien oman ja työelämän yhteensovittaminen aiheuttivat ajoittain unen puutetta ja ajoittaista väsymystä. Jaksotyössä näiden osien yhteensovittaminen on jatkuvaa palapeliä, ja osa työntekijöistä koki, ettei ihan vielä ole sitä oppinut. He kokivat työstä aiheutuvaa väsymystä, jonka johdosta jouduttiin karsimaan joko omista harrastuksista tai yhteisestä ajasta perheen kanssa.

Haastatelluista kolmella henkilöllä oli joko toinen tai molemmat vanhemmista ulkomaalaistaustaisia. Sillä mitkä omat kokemukset ja tarinat ovat, on suuri merkitys siihen miten työntekijä sopeutuu työyhteisön sääntöihin sekä miten hän suhtautuu asukkaiden toimintaan ja kulttuuriin. Täysin samasta kulttuuri- ja kieliperimästä kotoisin oleva työntekijä ymmärtää sekä asukkaiden käyttämän puheen että taustalla vallitsevat joko uskonnolliset tai kulttuuriperimästä johtuvat tekijät.

N3 ”..En mä tiedä, kaikki varmaan... et se on vähän vaikeaa et koska mä olen aina monesti.. tai aina... oon jäänyt kahden kulttuurin väliin .. mut oon yrittäny korostaa sen et mä.. hei.. oon suomalaistunut..”

Sama kulttuuritausta tai ylipäätään kulttuurin tuntemus voi olla suuri rikkaus työntekijälle ja työyhteisölle. Kulttuuri muovaa vahvasti arvoja ja asenteita. Esimerkki kuvaa osittain sitä miten omat kokemukset ja kulttuuriperimä saattavat vaikuttaa siihen miten henkilö suhtautuu esimerkiksi väkivaltaan. Asukkaiden odotukset saman kulttuuriperimän omaavaa työntekijää kohtaan saattavat olla erilaiset kuin valtaväestöön kuuluvan työntekijän kohdalla. Naisen asema monessa maassa on erilainen kuin Suomessa. Maahanmuuttajataustaiseen naistyöntekijään saattaa kohdistua erilaisia odotuksia kuin kantaväestöön kuuluvaan. Varsinaisesti väkivaltaa ja väkivallan uhkaa käsitellään seuraavassa luvussa, mutta kulttuuriperimä sekä uskonnosta johtuva arvomaailma muovaavat niin paljon yksilöiden asenteita ja arjen toimintaa, että käsitellessä osin asioita tässä kohtaa. Väkivaltaan suhtautumiseen saattavat vaikuttaa yksilön omat aikaisemmat kokemukset väkivallasta ja missä roolissa hän on näissä tilanteissa ollut sekä miten ne tilanteet ovat ratkenneet.

N3 ”..Niin...mut siis mulle jäi tosi hyvä mieli siitä.. että vaikka oli väkivaltaa siis.. lapsia.. lasta kohtaan.. niin mä ... mä yritin pelastaa sen pikkulapsen ... niin, niin tota.. se on semmoinen mist mä.. mä vihaan.. mä vihaan väkivaltaa.. siis kokonaisuudessaan.. mutta en pelkää..”

Suomalaisessa yhteiskunnassa uskontoa on totuttu pitämään asiana joka on jokaisen oma henkilökohtainen asia. Vastaanottokeskuksissa kuitenkin uskonkysymykset tulevat monella tavalla vastaan vaikkakin itse vastaanottokeskukset ovat uskonnollisesti sekä poliittisesti sitoutumattomia. Kuitenkin uskonto ja sen lieveilmiöt

vaikuttavat monella tapaa keskusten arkeen. Kulttuurista ja uskonnosta johtuvien normien rajat saattavat olla epäselviä. Suhtautuminen henkilökuntaankin on osittain sidoksissa uskontoon ja uskonnollisiin tapoihin ja tottumuksiin. Saman kulttuuriperimän omaava työntekijä kuvasi kokemuksiaan seuraavalla tavalla.

HAI: koetko uskonnollista väkivaltaa?

N3”..koen. Naisena ja muslimina.. ja sillai et mä oon hyvin vapaa, vapaa muslimi .. ja mä saan niinku työpaikalla esimerkiksi halata jotain.. mun työkaveria tai jotain vapaaehtoista naista ja miestä.. kätellä esimerkiksi.. niin sekin on hyvin.. henkisesti.. niinkun.. tavallaan väkivaltaa .. ja sitten niinkun myöhempään.. niin ihmiset heittää sanoja, että .. oot sä niinku muslimi.. ja jos sä oot, niin miten sä voit olla noin....uskonnollinen väkivalta.. ja sen kokee enemmän naiset.. varsinkin meidän kulttuurissa kuin miehet..

HAI: avaa vielä mitä tarkoitat meidän kulttuurissa?

N3”..siis islamin usko. Mutta siis se, että kyllä ne ajan mukaa oppii.. myös jättää sen väkivallan pois.”

Yhteenvetona voidaan arvoista, asenteesta ja motivaatiosta todeta, että haastattelussa ei tullut työn ja perhe-elämän tai muun elämän välisiä ristiriitoja esille lukuun ottamatta näitä sosiaalisissa suhteissa ilmenneitä kuormituksia. Molemmista työyhteisöistä välittyi haastatteluissa suhteellisen välitön ilmapiiri ja huumori oli selkeästi osa työyhteisön keinoja purkaa joskus vaikeitakin tilanteita ja asioita. Tilanne voi myös toimia toisinpäin eli työyhteisö auttaa jaksamaan kun työn ulkopuolisessa elämässä työntekijä kohtaa haasteita.

Vastaanottokeskustyö sisältää hyvin paljon arvosidonnaista sisältöä. Se mikä haastatteluissakin tuli esille on yksi keskeinen tekijä vastaanottokeskustyössä, itse turvapaikkaprosessi. Turvapaikanhakijat ovat vastaanottokeskuksessa siitä syystä, että heidän turvapaikkaprosessinsa on kesken. Turvapaikkaprosessi ja sen mukanaan tuomat päätökset ovat oikeastaan se ainoa asia, millä turvapaikanhakijalle on merkitystä. Vastaanottokeskuksen henkilökunta ei taas ole millään tavalla osallisena siinä prosessissa eikä voi siihen vaikuttaa. Se on toisaalta työntekijälle yksi keino suojautua kuormitukselta, koska päätökset tehdään jossain muualla eikä niihin voi

ottaa kantaa. Tämä saattaa olla syynä myös siihen, että henkilökunta ei tuonut ollenkaan haastatteluisia esille kritiikkiä Maahanmuuttoviraston tekemiä turvapaikkapäätöksiä kohtaan. Vastaanottokeskuksen rooli vastaanottopalveluiden tuottajina oli kaikille selkeä ja turvapaikkapäätösten käsittely oli selkeästi rajattu vastaanottotyön ulkopuolelle.

Maahanmuuttajataustaiset työntekijät ovat monesti kahden kulttuurin välissä, kuten yksi haastatelluista tilannetta kuvasikin. Tämä vaatii työntekijältä erityistä osaamista luovia näiden kahden, joskus hieman vastakkaistenkin, maailmojen välissä. Myös asukkaiden puolelta sukupuolesta, rodusta ja uskonnosta lähtöisin olevat oletukset siitä mikä on hyväksyttävä ja moraalinen mukaista toimintaa, saattavat erota nykytilanteesta vastaanottokeskuksessa huomattavasti ja asettaa työntekijän hankalaan tilanteeseen eri odotusten kautta. Jos työntekijä kuuluu samaan kieliryhmään asukkaiden kanssa, saattaa se olla sekä vahvuus että kuormittava tekijä. Tällöin hän usein ymmärtää myös asukkaiden nonverbaalista viestintää sekä kielellisten ilmaisuiden symboliset merkitykset. Sukupuolen merkitys saattaa korostua kulttuuriperimästä johtuvista tekijöistä. Naispuoleinen haastateltava kertoi, että hän joutui monesti tilanteisiin joissa hänen uskoaan kyseenalaistettiin ja hän joutui puolustelemaan omia valintojaan ja uskoaan.

5.2 Työ

Neljäs kerros kuvaa työtä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Työn vaatimukset, organisointi, työyhteisön toimivuus sekä johtaminen tekevät tästä kerroksesta hyvin moniulotteisen sekä vaikeasti hahmotettavan kokonaisuuden. (Ilmarinen 2006, 79–81.)

5.2.1 Työolot

Maahanmuuttovirasto antaa vastaanottokeskukselle toimeksiannon vastaanottopalveluiden tuottamisesta tietyllä asukasmäärällä. Tämä toimeksianto on voimassa aina ainakin puoleksi vuodeksi eteenpäin. Toisin sanoen puolta vuotta

aikaisemmin tulee lakkautettaviin vastaanottokeskuksiin tieto siitä, jos keskusta ollaan sulkemassa. Paikkaluvun supistamisesta tieto tulee yleensä kolmea kuukautta ennen. Paikkaluvun nostamisen taas on osa valmiutta ja siihen suuntaan tilanteet saattavat muuttua jopa muutaman vuorokauden varoajalla. Työ vastaanottokeskuksissa on epävarmaa. Toisaalta varaudutaan siihen, että koko keskus suljetaan puolen vuoden kuluttua ja toisaalta varaudutaan ottamaan lisää uusia asukkaita lyhyelläkin aikajänteellä. Haastateltavat olivat kaikki saaneet tiedon Maahanmuuttoviraston puolen vuoden irtisanomisajasta jo työhaastatteluissa eli rekrytointivaiheessa.

N4”..miul on ainaki silleen et tietää et puoleks vuodeks on ainaki.. työpaikka.. en mie ainakaan murehdi sillain et olisin koko aika mollin sivuja kättelemas et onks jottai parempaa..”

Kuitenkin haastattelujen tekohetkellä oli jo tiedossa useampien vastaanottokeskusten yt-menettelyjen aloittaminen ympäri Suomea. Ehkä toiminnan varsin nopea alasajo kuitenkin yllätti osan työntekijöistä. Työsuhteen keston epävarmuus on kuitenkin koko ajan läsnä vastaanottokeskustyössä.

M6”..en mä tie.. hauska paikka.. ihan ok työkaverit ja sillee (hymyillen sanoit ja naureskelevat porukalla).. ne on nyt semmosii syitä ja sit viel ko tykkää työstäs tavallaan niinku.. sillee harmi.. et se joskus tulee loppumaan mut..”

Haastatteluun osallistuneiden vastaanottokeskusten työvuorosunnitteluissa oli huomioitu se, että henkilöstölle ei muodostunut tilanteita joissa he joutuisivat olemaan työvuoroissa yksin. Minimissään paikalla oli aina kaksi työntekijää. Yksintyöskentelyä kuitenkin esiintyy asukkaiden kanssa asioiden hoitamisessa ja arkisissa tilanteissa. Henkilöstö arvioi yleensä tilannetta ennalta, eli jos selvitettävän asian sisältö tiedetään jo etukäteen haastavaksi, siihen osataan varautua ja tilanteeseen yksin menoa osataan välttää.

M8”..niin et.. kyllä se tosiaan niinku yksinään tuosta lähdetään mut et se on sit vähän.. et jos tarvii mennä vähän niinku.. kovistella siivoamisia tai jotain niin sit se on vähän ...et meneeks kaks kovistelemaan .. et se on

sit vähän tehokkaampaa ..mut et sekin on sit vähän et ei siin mitään semmosta uhkatilannetta ole vaan et se menee se asia sit perille .. jos on jotain vähän laiskottelijoit siel et mitkä ei sit ihan niin helpolla siivoa ni..”

Eri vastaanottokeskuksissa toimitilat luovat tiettyjä toimintamalleja joihin henkilökunta ei erityisemmin voi vaikuttaa. Tilat saattavat sallia suurenkin väkijoukon kokoontumisen sekä lasten vapaan leikkimisen esimerkiksi aulatiloissa. Tämä luo nopeasti melko äänekkään ja hälisevän työympäristön sekä myös jonkin asteisen turvallisuusriskin suuren väkijoukon kokoontumismahdollisuuden myötä. Lisäksi näissä tilanteissa korostuu sosiaalisen kuormituksen määrä. Erityisesti painopistetunteina nämä tilanteet saattavat aiheuttaa kuormituksen kasvua. Lisäksi haastatelluissa tuli esille, että monet kokivat työn olevan varsin pirstaleista.

M7”..sosiaalinen kuormitus..no se on just se et.. ko on hirveesti väkee.. on kaiken näköst.. et pystyt ottaa sen kokonaisuuden huomioon, ni se onkin aika palapeli..”

Osa haastatelluista koki että kovin kiireisen työpäivän jälkeen asiat jäivät jotenkin kesken ja se keskeneräisyys häiritsi. Aloitettu työ keskeytyi usein jonkun toisen asian johdosta. Asia saattoi olla akuutti tai sitten asukkaat esittivät sen niin, että se on kiireellinen. Lopputulemana oli kuitenkin se, että työntekijän aloittama tehtävä jäi kesken ja pahimmassa tapauksessa se unohtui kokonaan ja muistui mieleen mahdollisesti vasta kotona työvuoron jo päättyttyä.

M1”.. päivän aikana siinä työvuoron sisällä se työ.. se ei niin kuin tule valmiiksi.. aiheuttaa stressiä kun se ei tule tehdyksi.. ..”

Haastateltavat olisivat halunneet saada aloittamansa työt valmiiksi, mutta toisaalta koettiin, että työajoista tulee pitää kiinni. Ylitöihin ei jääty kirjaamisten johdosta, ellei asia ollut sellainen, että sillä oli vaikutuksia seuraavan päivän töihin, asukkaiden turvapaikkaprosessiin tai talon yleiseen turvallisuuteen.

M1 ”..hektisen työajan jälkeen jää se fiilis että mitä jäi.. et haluis jäädä viel pidempään et se et mitä jäi kesken tulis valmiiksi..”

Väkivallan uhka tai tietoisuus siitä, on läsnä vastaanottokeskustyössä koko ajan. Henkilökunta on saanut koulutusta tällaisten tilanteiden varalta, mutta silti väkivaltatilanteet tai niiden uhka mietityttää. Haastateltavat pohtivat, että vastaanottokeskustyötä ei toisaalta voisi tehdä ollenkaan, jos työssään tai työpaikallaan pelkäisi. Väkivallan uhkaan suhtautumisessa esille tuli suuriakin eroavaisuuksia työntekijöiden välillä. Osa haastatelluista ei kertomansa mukaan asiaa ajatellut vaan kertoi suhtautuvansa asukkaisiin kuin ihmisiin yleensä kun taas osa työntekijöistä oli hyvinkin tietoisia väkivallan uhasta. Myös turvapuhelimiin ja -nappeihin suhtautuminen vaihteli. Osa kertoi ajoittain jopa unohtavansa näiden käytön, kun taas toiset olivat selkeästi enemmän tietoisia mahdollisesta väkivallan uhasta. Ilmapiirin jostain syystä ajoittain kiristyessä näiden välineiden käyttö taas hetkellisesti kasvoi. Kuitenkaan kukaan haastatelluista ei kokenut työssään pelkoa vaikkakin väkivaltatilanteita oli kohdallekin sattunut.

M6 ”..tottakai siihe niinku ain semmosel terveel järjel kannattaa niinku varautua.. mut se et alkais niinku pelkäämään sen enempää .. ni se o kyl.. se kyl pilaa tän duunin ihan täysin.. et.. et sä voi kävel tuol niinku vapautuneesti jutel ihmisten kans ..jos sä koko ajan ajattelet et ei helvetti et kuka nyt tekee tuol jotai...”

Toisaalta haastatellut olivat tietoisia siitä, että juuri luottamukselliset suhteet asukkaisiin ovat paras tae henkilökunnan turvallisuuden näkökulmasta. Kuitenkin haastateltavat kertoivat, että tietty varautuminen tulee säilyttää työtilanteissa, jotta pystyy välttymään yllättäviltä tilanteilta.

M8 ”.. sekin on hyvä et kun on vähän niinku oppinu tuntemaan paremmin ne kenen kanssa enemmän niinku asioidaan ja sit siel on niit hiljasempii tuolla ketkä on ..niinku sellasii rauhallisii ja tommosii.. ja sit voiki ol ihan yhtäkkii vaik mitä.. mut en mää sitä koskaan sillai uhkana.. mut saattaa tulla jossai vaiheessa sit yllätyksenä ..”

Osa henkilökunnasta oli kokenut työssään väkivaltaa, nähnyt sitä tai mennyt väliin. Erityisesti lapsiin kohdistuvan väkivallan näkeminen, ja sen tiedostaminen, että sitä joka tapauksessa esiintyy keskuksissa, koettiin kuormittavana tekijänä. Henkilökunnan läsnä ollessa asukkaat olivat oppineet peittämään omaan kulttuuriinsa luontevana kuuluvaa kurittamiskulttuuria, mutta ajoittain henkilökunta joutui tilanteisiin joissa väkivalta oli näkyvää. Naispuolisten työntekijöiden kokemukset jakautuivat sen mukaan oliko työntekijä suomalaista syntyperää vai etniseltä taustaltaan lähellä asukkaita. Etniseltä taustaltaan ei -suomalainen työntekijä kuvailee kokemuksiaan seuraavalla tavalla.

N3 ”.. mä oon jopa kokenut semmosen et jos mä en olisi ollu Suomessa .. ja näin.. niin mä olisin sen saman tien saanu varmaan.. kuonoon.. niin mä oon kokenut semmosii et .. se asukas on miespuolinen ja mua hyvin pienempi ja ehkä näin.. mut hänen puheesta ja siis siitä.. hengityksestä ja siitä miten syvään se hengittää .. ja se haluaa mulle niinku jotakin tehdä.. mut se tietää et okei.. Suomessa ollaan, naiseen ei saa koskea, hän on työntekijä ja näin.. ni saman tien hän lähtee niinkun..(näyttää kädellä äkillisen liikkeen).. kiroillen pois..”

Kun taas suomalaista syntyperää oleva työntekijä ei ole kokemansa mukaan joutunut kertaakaan tilanteeseen jossa hän olisi kokenut asemansa työntekijänä uhatuksi. Haastattelussa esille tuli jopa sellainenkin näkökulma, että naisia kuunnellaan ja totellaan jopa enemmän ja paremmin kuin miespuolisia työntekijöitä.

N4 ”..siitäkin on tosi moni kysellyt iteltäki et onko mitään.. miten ne naisia kohtelee ja pelottaako ja.. ei ikinä oo ollu mitään semmosta hetkee et olis tarvinnu kans miettiä et .. onko mitään ahdistavaa oloa tai pelottaako et..”

M6 ”.. toisaalt voi olla et naisii kohdellaan paremmin niinko .. tavallaan kunnioittavat.. tai ei niinko kunnioittavammin mut sillai niinko .. et ku nainen sanoo niil jotain ni ne ehkä jopa uskoos sen paremmin ku se et me sanotaan jotain..”

Yhteenvetona työoloista eniten keskustelua sai aikaan väkivallan uhka sekä siihen suhtautuminen. Tässä myös kokemukset ja tietoisuus väkivallan uhasta erosivat toisistaan huomattavasti. Kulttuuriperimä sekä sukupuoli vaikuttivat myös siihen miten väkivaltaan suhtauduttiin. Työvuorosunnittelulla varmistettiin se, että yksintyöskentelyä ei esiintynyt. Kuitenkin työvuoron aikana sattui tilanteita, joissa työntekijä oli yksin. Haastateltavat olivat oppineet ennakoimaan tilanteita, jotka saattaisivat muodostua uhkaaviksi. Suhtautuminen väkivallan uhkaan ja tilanteiden ennakointiin vaihteli huomattavasti eri henkilöiden välillä. Toiset pitivät turvallisuusasiat mielessään koko ajan ja toiset taas eivät omien sanojensa mukana ajatelleet asiaa juuri lainkaan. He kuvasivat tapaansa kohdella asukkaita kuin ketä tahansa ihmistä. Yhteistä kuitenkin kaikille oli se, että lähes jokainen oli väkivaltaa jossain muodossa nähnyt. Kuitenkaan yksikään ei ainakaan haastattelussa kertonut työssään joutuvansa pelkäämään. Tällaisen pelon lähinnä todettiin pilaavan koko työn.

Naistyöntekijöiden kokemukset väkivallan uhasta häirinnästä erosivat toisistaan etnisen taustan perusteella. Suomalaista syntyperää oleviin ei kohdistunut haastateltujen mukaan minkäänlaista häirintää tai väkivallan uhkaa, vaan ajateltiin jopa, että asukkaat uskovat naisten sanomaa ohjeistusta paremmin kuin miesten sanomaa. Etniseltä taustaltaan lähellä enemmistönä ollutta asukasryhmää oleviin taas kohdistui sekä uskonnollista että fyysistä väkivaltaa työssään. Lisäksi asukkaat kohdistavat huomattavasti paljon enemmän arvo- ja normisidonnaisia odotuksia sen suhteen, että miten maahanmuuttajataustaisen naistyöntekijän tulisi käyttäytyä. Myös suhtautuminen väkivaltaan ja väkivallan uhkaan saattaa riippua omista aikaisemmista kokemuksista. Otanta on toki hyvin pieni, mutta maahanmuuttajataustaisten naisten kohdalla kuormittavat tekijät saattavat olla todella merkittäviä ja muodostua jopa työturvallisuustekijäksi. He ovat tässäkin suhteessa kahden kulttuurin välissä.

Työtä vastaanottokeskuksessa kuvattiin pirstaleiseksi sekä työ keskeytyi usein. Moni kuvasi tunnetta, että työpäivän jälkeen tuntui että asiat jäivät kesken tai osa saattoi työvuoron jälkeen muistaa asioita jotka olivat jääneet jotenkin kesken. Erilaiset fyysiset rakennukset ja kiinteistöt muokkaavat myös osaltaan toimintaa ja luovat joko esteitä isojen väkiryhmien kokoontumiselle tai sitten mahdollistavat ne. Sosiaalisesti kuormittavia tilanteita, joissa henkilökunta kohtaa asukkaan usein kielteisiäkin

tunteita, tapahtuu päivittäin. Lisäksi monien samaan aikaan vaikuttavien tekijöiden yhteisvaikutuksena sosiaalinen kuormitus on ajoittain melko runsasta.

Työsuhteen epävarmuus oli asia, joka tuli haastatteluissa esille ja siitä keskusteltiin, mutta sitä ei koettu kuormittavana tekijänä. Haastateltavien kommentoissa toistui useasti tietoisuus siitä, että työn jatkuminen on epävarmaa. Mutta toisaalta heti perään lähes kaikki haastateltavat totesivat, että tämä oli kyllä kaikilla tiedossa heti alusta alkaen. Tavallaan joko työsuhteen epävarmuuden vaikutusta vähäteltiin ja se kiellettiin, tai sitten työsuhteen projektiluonteisuus oli kaikille niin itsestään selvä asia, että sitä ei koettu kuormittavana.

5.2.2 Työyhteisö

Organisaatio oli haastatteluhetkellä uusi. Syksyn 2015 tilanteeseen ei ollut osattu tuossa mittakaavassaan varautua ja vastaanottokeskuksia perustettiin kiihtyvällä tahdilla ympäri Suomea. Muuttuva lainsäädäntö sekä päivittyvät ohjeet tilanteen vakiintuessa olivat omalta osaltaan luomassa painetta työskentelyyn vastaanottokeskuksissa. Monet vastaanottokeskukset samanaikaisesti hankkivat toimitiloja, rekrytoivat henkilöstöä, vastaanottivat uusia asukkaita, loivat yhteistyön toimintamalleja ympäröivään yhteiskuntaan, perehdyttivät henkilöstöään turvapaikkaprosessiin ja sitä ohjaavaan lainsäädäntöön sekä loivat toimintamalleja arjen sujumisen mahdollistamiseksi omissa keskuksissaan.

Tätä taustaa vasten on varsin ymmärrettävää, että työoloihin ja työyhteisön toimivuuteen liittyvissä tekijöissä oli vielä epäselvyyttä. Pohdinnassa sekä tulosten tarkastelussa käsitellen tätä asiaa tarkemmin sekä peilaan tilannetta nykyhetkeen, onko jotain elementtejä edelleen havaittavissa mitä näissä haastatteluissa esille tuli. Työyhteisöä ja toimintaa ohjaavat ohjeistukset olivat kyllä olemassa, mutta niihin tuli usein päivityksiä tai ohjeita ei ollut vielä ehditty edes laatia.

N1 ”..epävarmuutta tehdä sitä työtä.. olla yksin.. olla ilman niitä työkavereita.. inhottaa koska ei ole sellaista ... niinko pohjaa.. ”

Haastateltavat kokivat, että heillä on mahdollisuuksia vaikuttaa oman työnsä sisältöihin sekä koko keskuksen toimintaan.

M3 ”..kyl siin pystyy vaikuttaa, mut se on ny ainaki aluks nii epävarmaa.. ku ei tiedä vielä niin paljoo.. näitä käytäntöjä..”

Osa haastatelluista oli tullut työpaikoista joissa oli ollut jo vuosia vakiintuneet toimintatavat ja koko organisaatorakenne oli selkeä. Nyt sellaisia ei ollut, vaan ne piti yhdessä luoda ja samalla kehittää oman työn lisäksi koko vastaanottokeskuksen toimintaa. Tämä koettiin samalla sekä positiivisena asiana, mutta myös kuormittavana tekijänä.

M2 ”::Koen että pystyn vaikuttamaan työhöni.. just se että.. tarvii niit uusii juttuja ja ohjeistuksia tähän ni.. toisaalta se kuormittaa.. siinä on puolensa.. siinä on aina tietty se epävarmuus että teenkö oikein...”

Nuoren organisaation etu on se, että ei ole totuttuja tapoja tehdä asioita vaan kaikki toimintamallit tulee luoda alusta alkaen. Tämä voi toki olla myös kuormittava tekijä, mutta pääasiassa haastatelluilla oli positiivinen näkemys siitä, että asiat olivat menossa hyvään suuntaan. Monella työntekijällä oli omia vastualueitaan, mutta esille tuli että työyhteisö kyllä tuki näissä tilanteissa eli haastateltavat kokivat saavansa apuja työyhteisöltä.

M2 ”..kyl mää koen niin ettei tällast työt vaan pysty tekemään niin ettei siin tul virheit tehtyy välil.. mut niist vaan opitaan. koska jokainen meist tekee virheit...se on niinko pommin varma, eikä siit voi .. eikä niist voi ottaa ittees.. eikä niist voi ketää tuomit koska niit vaan tulee..ja sit vaan mennään eteenpäin.”

Toisaalta esille tuli, että kaikki työyhteisössä eivät noudattaneet yhteisesti sovittuja käytänteitä. Toisaalta tämä saattoi johtua myös siitä, että uutta väkeä rekrytoitiin koko ajan lisää eli samalla kun toimintamalleja luotiin, niitä perehdytettiin uusille työntekijöille. Toiminta ja ohjeistukset hakivat vielä muotoaan ja kaikkea tietoa ei ehkä vielä osattu etsiäkään, vaikka se olisi jostain ollut löydettävissäkin. Ensimmäisten

työntekijöiden kohdalla oli jo rekrytointitilanteessa kerrottu, että varsinaista perehdytystä ei pystytä tarjoamaan.

M2”..Just se et meilt puuttuu semmone yhteinen linja mikä mua häirittee..yhteinen linja työntekijöiden kanssa.. et noudatetaan niitä sääntöjä mitä me itse laadimme..”

Myös keskuksen ulkopuolelta tulevan ohjeistuksen muuttuminen ja alkuvaiheessa varsin nopeatempoinen päivittyminen aiheutti haastatelluista hämmennystä ja epävarmuutta oman työn tekemisessä.

N4”..itellä ainakin niinku ..nimenomaan tuolta ulkoapäin tulevat muutokset on vähän semmosia että niinku .. ikinä et voi olla varma että mites tässä nyt piti tehdä kun ne on taas muuttunu ne ohjeet että kuinka tehään.. semmonen on vähän silleen niinku kuormittavaa ettei muista mikä nyt oli viimeisin..”

Haastateltavista lähes kaikki olivat kokeneet asukkaiden suunnalta asiatonta käytöstä sekä saaneet negatiivista palautetta. Haastateltavien oman näkemyksen mukaan he pitivät ainoastaan kiinni heitä velvoittavista ohjeista ja säännöistä. Henkilökunnan taholta asiatonta käytöstä ei ollut kukaan kokenut.

M4”..no kyl varmaan asukkaiden puolelta kaikki on kokenut.. et ne o sillai epäkohteliaita.. että ne ei oo tyytyväisiä siihen mitä me tehdään..”

Vastaanottokeskuksessa asukkaiden taholta henkilökunta oli kokenut asiatonta käytöstä asukkaiden ollessa tyytymättömiä heitä koskeviin arjen pieniin päätöksiin. Tällaiselta kuormitukselta suojaa oma ammatillinen osaaminen, mutta silti se herättää hämmennystä taustalla vaikuttavien motiivien syistä. Erityisesti asukkaiden kanssa yhteisen kielen omaavat ohjaajat kokivat asukkaiden epäasiallisen käytöksen vielä voimakkaampana ehkä juuri siitä syystä, että he ymmärtävät suurimman osan asukkaiden tuottamasta puheesta sekä mahdollisesti myös elekielestä oikein kuin kantaväestöön kuuluva työntekijä. Haastateltavien paikkakunnilla ei ollut aikaisemmin ollut vastaanottokeskustoimintaa ja kaikkiin yhteistyö- sekä

viranomaistahoihin tuli luoda toimintamallit ja -tavat. Paikkakunnilla ei ollut totuttu näkemään myöskään kovin paljoa maahanmuuttajataustaisia ihmisiä ylipäättäänkään. Uudet asiat koetaan monesti hämmentävinä ja pelottavina. Moni haastatelluista kertoi kokeneensa yhteistyötahojen suunnalta epäasiallista ja epäammattimaista käytöstä, jopa rasistisia kommentteja, työtehtäviään hoitaessaan.

M4”.. *negatiivisuus näkyy niistä..niinku pitkälle*”

HA1”..*miten näkyy?*”

M4”.. *No sen näkee ilmeistä..* ”(näyttää yrmeän ilmeen ja kaikki purskahtavat nauramaan)

HA1”.. *mistä sä näet et se ilme on epäasiallista?*”

M4”.. *se on sellainen vihainen.. kiree.. epäystävällinen.. jo heti kun tulee ovesta sisään niin se ilme on sellanen..* ”

HA1”..*ketä kohtaan?*”

M4”.. *asukkaita kohtaan .. ja meitä ohjaajia.. asukkaita kohtaan ehkä enemmän..*”

HA1”..*mitä se aiheuttaa sinussa?*

M4” *no siis .. ärtymystä kun he on niin epäammattimaisia.. niinku..niittenkin pitäis olla tasapuolisia..*”

M1”.. *se jotenki hämmentää mua.. jotenkin niinko se et ko he sanoo jotain tuollaista rasistista tai jotain muuta.. et se ko heen pitäis kuitenkin olla ammattilaisia et se mitä sanoo ni.. ei he sais sanoo mitää tollasta.. ei he sais käyttää tollasta kieltä.. et mä ymmärrän et ne asiat ärsyttää mut ei sitä saa näyttää.. tai ei siis ainakaan meille.. et kyl mekin niinku keskustellaan keskenään asioista mikä meit ärsyttää ja .. jos asukas ärsyttää..*”

M1”.. *Siin tilantees ni en mä ajattele sitä.. joutuis ehkä..tavallaan se ehkä ärsyttää mua niin paljon et täytyis sanoo vastaan.. ja se ei olis sit taas ammatillista..*”

N3”.. *Kyllä hee pitäisi kun ovat sen ammatin valinneet niin miksi pitää heittää sellasia.. ei heidän kuuluisi..*”

N3” *Mua ärsyttää .. ko joku kuorma-auton kuljettaja.. pakettiauton kuljettaja.. kirjoittaa esimerkiksi ISIS meen takapihalle.. onhan se ärsyttävää..*”

HA1 ”.. mihin kirjoitti sen?”

N3 ”.. no johonki sillai niin isolla et kaikki me nähtiin varmaan se kamerasta.. niin lumeen kirjoitti..”

M2 ”.. mul on niinku pari tapausta mitkä on niinku syöpyny takaraivoon.. heen kommentit oli kans nii järkyttävii et mul tuli niinko korvist.. .. et etteks te saa noit saatanan apinoit kurii täällä..ni tuo.. ja mää tietysti puolustauduin ja tällai näin.. se meni siihe sit et sielt tuli joku toinen XX mikä huomaa sen tilanteen ni se tuli meen väliin.. et se tilanne alko ole jo vähän.. (naureskelee ja näyttää käsillään itsepuolustusliikkeitä ja väistöliikkeitä ja muut purskahtavat nauruun..)

Haastattelutilanteiden aikana molemmissa ryhmissä huumorin käyttö sekä nauru olivat läsnä. Kaikki haastateltavat osallistuivat tähän. Huumoria käytettiin monesti tilanteissa, joissa kuvattiin ulkopuolisten tahojen toimintaa henkilökuntaa kohtaan. Huumori ja nauru tavallaan yhdistivät haastateltavia sekä rentoutti itse tilannetta. Samalla tavalla huumorin käyttöä kuvattiin osana vastaanottokeskustyötä.

Haastateltavat kokivat, että erityisesti turvapaikanhakijoihin kohdistui vielä enemmän epäluuloja kuin yleisesti ottaen maahanmuuttajia kohtaan. Tämä tuli esille esimerkiksi siinä kohtaa kun turvapaikanhakija sai oleskeluluvan ja hänen oli tarkoitus muuttaa kuntaan. Myös urheiluharrastuksiin liittyen useat haastateltavat kertoivat negatiivisesta suhtautumisesta erityisesti turvapaikanhakijoita kohtaan. Tämä oli tullut esille heidän yrittäessään järjestää turvapaikanhakijoille liikuntaharrastusmahdollisuuksia. Syyt ja selitykset sille miksi turvapaikanhakijoita ei voitu ottaa jäseniksi tiettyihin kamppailuharrastussaleihin tai kuntosaleille olivat melko kaukaa haettuja haastateltavien mielestä. Vedottiin muun muassa kielitaitoon tai henkilöpapereiden puuttumiseen. Samaan aikaan kuitenkin muut ulkomaalaistaustaiset kävelivät kyseisen urheilupaikan ovesta sisään.

M8 ”.. vuokra-asuntoasiois tos kun soittelin ja kyselin yksityisiltä että onko asuntoja vapaina.. kyl sielt sit heti tuli muutamias tapaukses vastaus.. et ei he tommosil vuokraa.. ni sit tuli vähän.. vähän sellanen ärsyttävä ..”

M6”.. *semmosiihan on et esimerkiks se potkunyrkkeilysali kerto et .. että täytyy osat suomea.. sit vaiks oma tyttöystäväkin on siel ja sanoo et kyl he niinku englantii puhuu et siel on muitakin ulkomaalaisii ollu.. sit ku nää o just semmossii et... täytyy puhuu suomee.. ja sit puolalaiset ja virolaiset kävelee siit vierest sisäl..” (naurahtaa)*

Vastaanottokeskus on siellä asuvien turvapaikanhakijoiden väliaikainen koti. Syksyn 2015 aikana vapaaehtoisten määrä vastaanottokeskuksissa oli suuri ennen vakituisen henkilökunnan rekrytoimista sekä osin vielä sen jälkeenkin. Ilman tätä resurssia monikaan keskus ei olisi toimintaansa pystynyt aloittamaan. Se kuitenkin loi jännitteitä siinä tilanteessa kun vastaanottokeskusten palkattu henkilöstö otti vastuuta tehtävistä. Monet vapaaehtoiset, tukihenkilöt tai ystävät halusivat vilpittömästi olla avuksi. Joskus tuli kuitenkin tilanteita eteen, että hyvää tarkoittava papereiden täyttäminen turvapaikkaprosessiin tai työlupiin liittyen pahimmillaan vaikeutti itse prosessia tai jopa vaaransi sen. Tästä johtuen haastateltavat olivat kaikki joutuneet tilanteisiin joissa näkemykset tukihenkilöiden kanssa eivät kohdanneet.

M1”..*tää kyseinen tapaus niin siin oli vapaaehtoinen ja sit yks meen ohjaaja.. tää vapaaehtoisen käyttäytyminen oli heti niinku semmost niinku hyökkäävää ja syyttelevää meitä kohtaan.. työntekijää kohtaan.. mä en tavallaan ollu niinku siin tilantees et hän ei kohdistanut sitä minuun mut joka tapauksessa.. mä koin et oli epäasiallista käytöstä..”*

Haastateltavat tuntuivat kuitenkin hyväksyneen tilanteen ja he ymmärsivät että kaikkia toimijoita tarvitaan. Kuitenkin haastateltavia sitoivat työpaikan säännöt ja ohjeet eli he eivät voineet toteuttaa asukkaiden toiveita samalla tavoin kuin tukihenkilöt tai ystävät mahdollisesti voivat.

M1”..*et me tehdään tätä enemmän niin kuin järjellä ja he tekee enemmän niin kuin sydämellään.. molempii tarvitaan..”*

Työyhteisöt olivat molemmat todella nuoria haastattelujen tekohetkellä. Tämä tuli esille siinä, että varsinaista perehdytystä ei ollut pystytty tarjoamaan oikein kenellekään ja ohjeistukset sekä lainsäädäntö muuttuivat koko ajan. Tätä asiaa

käsittelin jo osana jokaisen omaa osaamista, mutta sama tekijä vaikutti työyhteisön tasolla luoden epävarmuutta koko työyhteisöön. Prosessien sekä toimintamallien luominen oli kesken. Vaikutusmahdollisuuksia omaan työhön oli tässä vaiheessa runsaasti, mutta se koettiin toisaalta voimavarana, toisaalta kuormittavana tekijänä. Pelisääntöjä työyhteisöihin oli luotu, mutta osin koettiin että kaikki eivät näistä säännöistä pitäneet kiinni.

Toimintaa ohjaava lainsäädäntö sekä turvapaikkaprosessia sekä turvapaikanhakijan vastaanottoa ohjaavat lait ja säädökset olivat toisellakin tavalla kuormittava tekijä. Kummallakaan paikkakunnalla ei ollut aikaisempaa kokemusta turvapaikanhakijoista. Kaikki yhteistyöverkostot ja kontaktit ympäröivään yhteiskuntaan tuli luoda alusta. Haastateltavat kokivat, että heidän tuli noudattaa heitä sitovia sääntöjä ja ohjeita sekä toimia kaikissa tilanteissa ammatillisesti. Tässä yhteydessä haastateltavat kuvasivat runsaasti eri tahojen suunnalta käytöstä, jonka he nimesivät epäammattimaiseksi ja epäasialliseksi käytökseksi. Tämä koettiin hämmentävänä tekijänä, eivätkä haastatellut ymmärtäneet miksi kaikki tahot eivät kyenneet säilyttämään ammatillisuuttaan kohdatessaan turvapaikanhakijoita tai heidän parissaan työskenteleviä. Myös asukkaiden puolelta esiintyi epäasiallista käytöstä sekä rasistisia syytöksiä henkilökuntaa kohtaan. Toisaalta henkilökunta oli todistamassa välillisesti myös asukkaisiin kohdistuvaa rasismia ja heidän osallistumisensa estämistä esimerkiksi joidenkin urheilulajien taholta. Henkilökunta työskenteli tilanteessa, jossa heihin kohdistui sekä keskuksen ulkopuolelta yhteistyötahojen toimesta että keskuksen sisältä päin asukkaiden toimesta, epäasiallista käytöstä.

5.2.3 Johtaminen

Vastaanottokeskuksissa oli haastatteluhetkellä luotuina perustat toiminnalle. Säännölliset viikko- ja kuukausipalaverikäytännöt sekä moniammatilliset tiimipalaverit oli aloitettu. Haastateltavat kokivat, että heidän näkemyksiään kuultiin sekä otettiin huomioon toimintamallien luomisessa sekä kehittämisessä. Valtakunnallisesti muuttuvat tilanteet heijastuivat väkisinkin myös näihin keskuksiin joissa haastattelut tehtiin. Toiminta oli todella alkuvaiheessa, mutta toisaalta

epävarmuus tulevaisuudesta heijastui siihen, että vastaanottokeskukseen ei ehkä suhtauduttu niin, että toiminta tulisi olemaan pysyvää.

HAI ”: tukeeko organisaatio perustehtävää?

N3 ”..Siis onhan se jollakin tavalla tukemassa koska jos vokka on ollut puoli vuotta pystyssä ilman mitään ongelmaa..”

Haastateltavilla oli kuitenkin tunne siitä, että heihin luotetaan ja heillä on vapaudet työtään kehittää siihen suuntaan kuin he itsekin sen näkevät toiminnan kannalta järkevänä.

M3 ”..vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ovat tosi hyvät.. koska työnantaja antaa vapaat kädet toteuttaa.. varmaan ainoa se mikä siin stressaa ni on just se et ko siit tulee se vastuu aika isoks.. jos sää niinko alotat jonku uuden projektin ja tuo noin ni et meneeks se nyt ihan oikeesti näin et sitä joutuu niinko miettimään usein..”

Koska vastaanottokeskusten toiminta oli alkanut vasta hiljattain, ei kaikkia haastateltavien tai muiden työntekijöiden ideoita ja ehdotuksia ollut vielä käytännössä ehditty kokeilemaan tai käytäntöön ottamaan. Kuitenkin haastateltavilla oli tunne siitä, että omat ideat otetaan avoimesti vastaan ja niitä tulevaisuudessa ryhdytään toteuttamaan.

M3 ”..olen saanut esittää avoimin mielin uusia ajatuksia..mut se toteuma ni se ei oo viel toteutunu.. mut oon kyl toiveikas sen suhteen..”

Haastateltavat kokivat viihtyvänsä työssään ja työyhteisöissä oli vahva yhdessä tekemisen ja selviytymisen mentaliteetti. Haastatteluissa tuli myös esille miten moni näki itsensä osana historiallista tapahtumaan, jollaista Suomi ei ihan joka päivä tule kohtaamaan. Haastateltavat olivat tyytyväisiä valintaansa tulla töihin vastaanottokeskukseen. Osa oli kieltäytynyt saamistaan työtarjouksista, koska he kokivat, että haluavat työskennellä juuri tässä kyseisessä tehtävässä. Haastatteluhetkellä tätä tunnelmaa varmasti vielä oli osaltaan lisäämässä

tulevaisuuden epävarmat näkymät eli haastateltavat tuntuivat elävän tätä hetkeä ja niin kauan kuin se nyt sitten ikinä kestääkään periaatteella.

N3 ”..meidän pomot siis.. vaikka ei ollut mitään pohjaa niin he ovat ainakin yhden työn osanneet tehdä hyvin.. että ne on valinnu niinku todella oikeat ihmiset tähän .. pääasia on se, että vaikka meillä ei ole sitä pohjaa niin .. me osataan toimia.. vaikka me ei osata niin kyl me osataan kysyä ja me löydetään siihen asiaan vastauksia..”

Yhteenvetona erityisiä johtamiseen liittyviä kuormittavia tekijöitä ei haastatteluissa esille tullut ellei sellaiseksi tulkita sitä, että osittain työn tekemisen ohjeistukset sekä prosessien luominen oli vielä kesken ja aiheutti epävarmuutta tehdä työtä. Toisaalta haastateltavilla oli tiedossa oma roolini yhden vastaanottokeskuksen johtajana eli tämä saattoi myös estää haastateltavia ottamasta johtamiseen liittyvää problematiikkaa esille. Kuitenkin muihin osa-alueisiin haastateltavat vastailivat hyvinkin luottamuksellisia asioita ja ilmapiiri oli molemmissa haastatteluissa luonteva ja rento, niin en oman roolini vaikutusta kovin merkittävänä tässä kohtaa näkisi.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että rekrytoinnissa oli onnistuttu ja työyhteisöissä vallitsi molemmissa ilmapiiri, jossa uskalsi kysyä apua muilta ja yhdessä miettiä eri vaihtoehtoja. Ilmapiiri oli molemmissa työyhteisöissä salliva ja asioita oltiin kiinnostuneita yhdessä kehittämään. Tämä nähtiin onnistumisena johtajien taholta, oppimisen ja uuden kehittämisen mahdollistaminen työyhteisöissä. Työyhteisöissä vallitsi myös luottamus siihen, että jos ei itse osaa tai tiedä, niin aina uskaltaa kollegalta tai esimiehiltä kysyä. Työntekijät kokivat ylpeyttä siitä, että saivat olla osana historiallista ajanjaksoa Suomen maahanmuuttopolitiikan näkökulmasta tarkasteltuna.

5.3 Ulkopuolinen toimintaympäristö

Työntekijää ympäröivä maailma vaikuttaa omalta osaltaan myös hänen työkykyynsä. Elämänsä aikana näiden tekijöiden vaikutukset muuttuvat monella tapaa. Perhe,

lähiyhteisö sekä ympäröivä yhteiskunta vaikuttavat yksilön työkykyyn hänen työuransa aikana. (Ilmarinen 2006, 79–81.)

5.3.1 Perhe

Vain yksi haastateltava mainitsi oman ydinperheensä haastattelujen aikana teemoista keskusteltaessa. Toisaalta tätä ei myöskään suoranaisesti erikseen kysytty. Enemmänkin vastaukset koskivat ydinperheen ulkopuolisia tahoja. Tämä ainoa perheenjäsenen kohdennettu kommenttikin kerrottiin hieman ikään kuin pilke silmäkulmassa huumorilla höystettynä.

M6”.. ittel oli oma äiti .. oli aika ni kyl järkyttyny ko mä sil sanosi et mä pääsi tän duuniin.. et äiti on vähän sellanen.. välil mä sano hänt iha leikil natsiks mut .. no hää o vähä semmonen.. mut ei sekää.. kait mä oo sit se verra kultapoika et... ei sekää sit mitää sillee et..”

5.3.2 Lähiyhteisö

Lähiyhteisöön siis lasketaan kuuluvaksi varsinaisen ydinperheen ulkopuoliset ystävyys, sukulaisuus- sekä harrastuksen kautta saatu sosiaalinen verkosto. Näissä yhteisöissä sen sijaan haastatelluista suurin osa oli menettänyt jopa ystävyysuhteitaan tultuaan töihin vastaanottokeskukseen.

M2”..et mä oon kärsinyt sit taas niinku siviilielämäs siit et mä oon tullu vastaanottokeskukseen.. et olen menettänyt niin paljon kavereita.. mut sit taas.. et onko ne ollu minun kavereita niin onki ihan eri kysymys.. et mul o tullu niinku tämmösii ongelmii iha täl kaveripuolel et muute..”

M2”.. ihmiset saa olla eri mieltä

N2”.. Jos monen vuoden ystävyys menee sillai että.. tota työskentelee tällasis paikois ja vääränväristen ihmisten ja väärän uskonnon omaavien ihmisten kanssa.. ni aivan sama..”

Haastateltavien kokemukset siitä miten heidän sosiaaliset verkostonsa suhtautuivat työskentelyyn vastaanottokeskuksessa, erosivat suuresti toisistaan. Kuitenkin yhteistä kaikille haastateltaville oli se, että he kertoivat välttelevänsä julkisesti sen kertomista missä he ovat töissä. Lähes jokaisella oli kokemuksia siitä, että eivät halua asiaa hieman tuntemattomampien seurassa jakaa ellei sitä heiltä ihan suoraa kysytä. Haastateltavat pohtivat kuitenkin, että tällaisessa tilanteessa valehtelukin tuntuisi oudolta. Eli sinä tilanteessa oltaisiin kuitenkin valmiita työpaikka kertomaan. Silläkin uhall, että sillä olisi todennäköisesti seurauksia jatkossa sosiaaliin suhteisiin sekä kysyjän että muiden tilanteessa olevien suhtautumisessa kyseiseen henkilöön.

N4”..en oo kohdannu mitään mutta itte oon huomannu sen että en sano niinku yhtä laajasti ihmisille sitä että mitä tekee työkseen.. . se ei oo niinku se ensimmäinen asia kun tapaa uuden ihmisen et kertoo että on työssä vokissa.. mut en mie oo ainakaan minun tuttavistani kokenut.. kukaan ei oo millään tavalla sitä kyseenalaistanu tai .. kokenut huonona.. tai ainakaan mulle sanonut siitä että.. kysynyt että mitä sää siel niitten kanssa teet ja miks sää sinne.. niit hyysäämään meet ..

M6”..mamujen hyysääjä (kaikki nauraa)”

M8”... ihan sama juttu.. en mä nyt oo siis.. väkisinkään jättänyt kertomatta että niinko salaillo .. mut et sillai et jos joku nyt kysyy ihan suoraan niin sit sanon.. mut et en mä sitä mitenkään niinku tuo esille et oon töissä täällä.. vähän oon sillai epävarma et miten toinen suhtautuu..”

Netissä tapahtuvien pelien pelaamisessa yhteydenpito ei tapahdu kasvotusten eli asian ja aiheen välttely on helpompaa kuin esimerkiksi liikuntaharrastusten parissa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Tällöin myös on helpompaa pysyä anonyyminä eikä ole paineita itsestään nettiyhteisössä kertoa.

M3”..sanotaan näin et .. mul on pahe ja harrastus.. mä joskus pelailen illalla kotona kun mä rentoudun siinä ja tota.. mul on siinä porukassa niin.. todella paljon vastaisia ihmisiä ja tätä koko touhuu ja .. niitten suurin osa energiaa menee siihen et ne bongaa kaikki jutut et vähääkään puhutaan.. et maahanmuuttaja tehny sitä ja tätä .. mut mä en oo

paljastanu niinku tarkoituksellakaan sitä et .. siin mieles mä koen et ei mun kannatakaan ja mää tiedän et mikä lopputulos on .. mun ei kannata edes toittottaa sitä et misä mää oon töis esimerkiks.. mut ei siit sen enempää..”

Joukkueurheilulajeja harrastavista haastateltavista osa kertoi, etteivät erityisemmin halunneet ottaa puheeksi sitä missä työskentelevät. Näin he toimivat, koska arvelivat, ettei siihen suhtauduttaisi mitenkään kovin suopeasti.

M6”..Mä pelaan niinko puulaaki salibändii mikä on niinko täys sellasii.. sanotaan et kolmi nelikymppisii.. ei niin hirveen suvaitsevaisii ihmisii.. ni en o sit sanallakaan sanonu siel et mis mää oo duunis.. ei oo kysyny.. mut jos ne kysyis.. ni kyl mää sanoisin koska.. se olis tosi epäluonnollist niinku sit valehdellakaan.. mut se et en oo niinku alottanu keskusteluu sanomaan mitään .. sama ko futisjoukkue.. se on niinku kans..ko siel on nyt kyl aika paljon nuorii.. mut siel on sit myös niit semmosii vanhoi divarijyrkkii ..semmosii neljäkolmekymppisist viiteenkymppiin.... ni kyl aika hissukseen .. mikä on vähä sääli koska mää olisi voinu men meen poikien kans pelaamaan sin.. mut sit ku mää tiedä et se ei ehkä nyt oo ihan ensimmäinen paikka mihin mää lähden niit viemään...”

Lähiyhteisöllä tässä tapauksessa tarkoitettiin oman ydinperheen ulkopuolella olevia sosiaalisia verkostoja sekä ystäviä. Oma perhe koettiin kaikkien kohdalla joko voimavarana tai sitä ei ainakaan haluttu tuoda haastattelutilanteessa esille kuormittavana tekijänä. Lähiyhteisöstä ei voi sanoa samaa. Lähes jokaisella haastatteluun osallistuneella oli joku omakohtainen kokemus, missä työnteke vastaanottokeskuksessa oli joko muuttanut suhtautumista henkilöön tai katkaissut sosiaaliset suhteet kokonaan. Osa haastatelluista oli menettänyt ystävyysuhteita tultuaan töihin vastaanottokeskukseen. Tai sitten näiden suhteiden menetyksen pelossa asia salattiin kokonaan tai sitä ei ainakaan omaehtoisesti puheeksi otettu. Puhuttaessa lähiyhteisön suhtautumisesta haastateltavilla oli melko voimakkaita näkemyksiä siitä miten asiaan suhtaudutaan tai heillä oli vahva ennakkokäsitys siitä, miten siihen suhtauduttaisiin jos he siitä kertoisivat. Pitkään jatkuessaan arvoristiriita työnteon ja sosiaalisen verkoston välillä on todella kuormittava elementti. Lähes kaikilla

haastatelluilla oli kokemusta siitä, että he eivät halunneet sosiaalisissa verkostoissaan tuoda esille työskentelyään vastaanottokeskuksessa. Tiedon kertomista välteltiin, koska sen ajateltiin aiheuttavan muutoksia näihin suhteisiin ja verkostoihin.

5.3.3 Yhteiskunta

Uusiin perustettaviin vastaanottokeskuksiin henkilöstöä rekrytoitaessa yleisin kysymys jota työnantajalle osoitettiin, liittyi turvallisuuskysymyksiin. Lähes jokainen haastateltavistakin muisti tämän ja he kertoivat, että se liittyi paljolti median siihen aikaan antamaan kuvaan Suomeen tulleista turvapaikanhakijoista sekä siihen, että kenelläkään ei ollut aikaisempaa kokemusta maahanmuuttajatyöstä eikä turvapaikanhakijoista. Edelleen puoli vuotta keskustusten perustamisen jälkeen väkivallan ja erityisesti median ylläpitämä kuva oli haastateltujen mielessä. Kuitenkin erikseen kun asiaa kysyttiin, niin kukaan ei kertonut kertaakaan pelänneensä työssä ollessaan.

M1 ”..kyl se väkivallan uhka tavallaan on.. on koko ajan.. koska se on niin paljon esillä.. siit puhutaan paljon ja niis koulutuksissakin..”

HAI ”: tarkenna, mikä väkivalta ja missä?”

M1 ”..Sekä ulkoinen väkivalta.. no se ei nyt oo näkynyt tuolla, mut et ehkä enemmän se sisäinen.. et puhutaan paljon näistä mahdollisista ääri.. ihmisistä joita on saattanut tulla meille Suomeen..

HAI ” eli asukkaiden joukossa?”

M1 ”..joo.. asukkaiden joukossa.. ja asukkaiden taholta kohdistettuina.. meihin..työntekijöihin..”

Ympäröivän yhteiskunnan asenteet olivat varsin negatiivisia vastaanottokeskuksia kohtaan ja tämän haastateltavat kertoivat vaikuttavan heihin ja aiheuttavan hämmennystä siitä, että miksi aikuiset ihmiset menettävät kontrolliaan kun kyseessä ovat turvapaikanhakijat. Varsinaista uhkaa ulkopuolisten toimijoiden taholta ei ollut keskuksiin kohdistunut. Toisenlaisiakin kokemuksia haastateltavat kuitenkin kertoivat eli lähiympäristö oli suhtautunut positiivisesti. Ne tahot joiden kanssa oltiin satunnaisesti tekemisissä tai joiden kanssa ei tapahtunut ollenkaan kasvotusten

tapahtuvia kohtaamisia, ilmaisivat useammin negatiivista suhtautumista keskusta kohtaan kun taas ne tahot jotka päivittäin kohtasivat sekä henkilökuntaa että asukkaita, kykenivät melko pian varsin rakentavaan yhteistyöhön. Huvittaviakin tilanteita oli sattunut ennakkoluulojen ja siitä aiheutuneen toiminnan pohjalta.

M6”..Tavallaan tää on vähän semmonen paikka et kyl vähän niinko kaikki ketkä tost ohi menee ni kyl ne varmaa enemmän tai vähemmän tarkotuksel tost menee ohi koska mitä ne muuten tääl tekis..

M8”.. viikko pari sit meni kans yöllä tost pari autoo joskus puol viiden aikaan et olivat jotain pihassa tehneet ja hidastelleet ja tööttäilleet siin sit koko matkan ajan.. et semmost pient kiusantekoo olivat sit tehneet..

N4”.. ihan tää lähiympäristö ainakin niin on ihan positiivisesti suhtautunut et he ovat toivoneet just jotain yhteistyötä ja tutustuis paremmin ja .. pientä kitinää on tullut ..semmost jotain roskiksista ja ..”

M6”.. se oli kyl hyvä esimerkki siit pienest kitinästä ko ihmeteltiin yks iltavuoro ko paloauto ajoi pihal ja sit me ihmeteltiin et mitä helvettii et misä niinko palaa.. ni.. poja oli grillannu tos pihalla ja joku naapuri oli soittanu.. ja oli viel itte sanonu et siellä varmaan palaa mutta en uskalla itse mennä katsomaan.. ja sit paloauto ajaa tän pillit pääl kattomaan ko poja grillaa jottai kalaa tosa pihal .. et se o niinko ehkä semmonen et ..”

(naureskelua)

Haastateltavien käsitys omasta työpaikasta erosi suuresti median ylläpitämästä kuvasta minkä varaan rakentui useimmiten myös ympäröivän yhteiskunnan kuva. Moni koki tämän varsin ristiriitaisena, koska ne kuvat ja käsitykset olivat monesti niin toisistaan poikkeavia. Lisäksi haastatelluilla oli myös huoli asukkaiden puolesta, että miten he pärjäävät suomalaisessa yhteiskunnassa vastaanottokeskuksen seinien ulkopuolella.

N1”..mut sitte toinen asia mist olen huolissani.. ni mun täytyy kyl sanoo et noi.. niinku välil ko asukkaat lähtee keskenään jonnekin ni se on mul sellanen.. itelläni niinku.. siis tiedän et en mä sil asial voi mitää tehdä et.. ei se oo mun vastuullani mut huolestuttaa et mitä.. mitä täällä niinku siis kaduilla.. niinku tehdään.. niinku se huoli siitä et.. siis varsinkin nyt jos niinku otsikkoihin tulee.. jotain tämmösii et turvapaikanhakija .. niin

aletaan yleistää ja XX kaupunki niin muutenkin tiedetään et mimmonen tääl on.. tääl ei kauheesti oo viel ollu maahanmuuttajii eikä muutenkaan.. ni vähä semmonen pieni huolestuminen on ain niitten puolesta et pärjääks ne tuol.. vai joutuux ne niinko tilanteisiin vaik ne ei itte haluais.. vaan niinko sen takia et mist ne tulee ja... mitä ne on..”

Yhteiskunnan osalta tiivistäen voidaan todeta, että lähes jokainen haastatelluista oli kohdannut jossain määrin voimakkaita ennakkoluuloja sekä negatiivisia ja rasistisia kommentteja vastaanottokeskuksen ulkopuolisilta toimijoilta. Ennen töihin tuloaan myös haastateltavat olivat olleet median ja lehdistön luomien mielikuvien varassa. Haastateltavilla itselläänkin oli ollut monenlaisia ennakkokäsityksiä turvapaikanhakijoista ennen töiden aloittamista. Ihmetystä aiheutti se, että monet ulkopuoliset yhteistyötahot eivät aina kyenneet suhtautumaan turvapaikanhakijoihin ammatillisesti. Tämä hämmensi ja ärsytti haastatteluun osallistuneita. Lisäksi heillä oli myös pelkoa ja huolta siitä miten asukkaisiin suhtaudutaan, kun he liikkuvat kaupungilla vastaanottokeskuksen ulkopuolella. Tämä huoli nousi siitä, kun työntekijät havainnoivat ajoittain varsin voimakasta negatiivista suhtautumista asukkaita kohtaan ympäröivän yhteiskunnan taholta tai median välittämän kuvan pohjalta.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Suomalaisessa työntekijyydessä on Väänänen ja Turtiaisen (2014) mukaan tapahtunut muutos teollisuusvaltaisen yhteiskunnan työntekijän ammattitaidon arvostuksesta kohti henkilökohtaisten ominaisuuksien ja joustavuuden vaatimuksia. Työntekijän verkostoitumiskyvystä ja tunneälystä on tullut työelämän haluttuja ominaisuuksia. Samaan aikaan myös työkykyä on ryhdytty tarkastelemaan kokonaisvaltaisemmin. Erilaisilla mittareilla on pyritty systemaattisesti mittaamaan muun muassa työntekijöiden henkisiä voimavaroja sekä työn psykososiaalisia puolia. Muutos työelämässä ei ole siis ollut ainoastaan rakenteellinen vaan myös itse työntekijäisyys on muuttunut. (Väänänen & Turtiainen 2014, 261–302.)

Tähän samaan muutokseen ja kehityskaareen osuu myös Ilmarisen työkykymallin muotoutuminen. Työkyvyn käsite on saanut alkunsa 1970-luvulta ja Ilmarisen mallin pohja on 2000 -luvun vaihteen jälkeen muotoutunut siihen malliin miten sen olen tässä tutkimuksessa kuvannut. Mahdollisesti tästä syystä työkykymallista ei löydy sellaisenaan mainintaa Väänänen ja Turtiaisen (2014) kuvailemasta työntekijyydestä, jossa tunnetyö on osa työelämää sekä myös yksi keskeinen kuormitusta aiheuttava tekijä (Väänänen & Turtiainen 2014, 261–302). Ilmarinen on kuitenkin mallissaan tuonut esille keskeiset työelämään vaikuttavat tekijät ja tämän Ilmarisen viitekehyksen avulla pystyin helposti luokittelemaan aineistoani. Tuon pohdinnassa esille muutamia analyysin kannalta haastavia kohtia Ilmarisen mallin käyttöön liittyen. Ilmarisen viitekehys toimi tässä tutkimuksessa niin, että se satoi psykososiaalisesti kuormittavat tilanteet tiettyyn kontekstiin. Tätä yhteyttä olen pyrkinyt tuomaan esille muun muassa suurin lainauksin niin, että lukija pystyy pääsemään samoihin tuloksiin minun kanssani.

Yhteenvetona Ilmarisen viitekehyksen mukaan analysoidun aineistoni perusteella voin todeta, että vastaanottokeskustyössä esiintyy psykososiaalisesti kuormittavia tekijöitä lähes kaikissa Ilmarisen työkykymallissaan tunnistamilla osa-alueilla. Vastaanottokeskuksen työntekijä jää monesti kahden eri maailman väliin. Vastaanottokeskuksen ulkopuolella on ympäröivä yhteiskunta ja sisäpuolella

vastaanottokeskuksen oma yhteisö, työntekijä toimii ikään kuin puskurina tai neuvottelijana molempiin suuntiin. Vastaanottokeskuksen työntekijät kohtaavat työssään ajoittain epäasiallista ja rasistista käytöstä niin keskuksen ulkopuolisilta tahoilta kuin myös keskuksen sisältä asukkaiden suunnalta. Vastaanottokeskuksen henkilökunta ei sosiaalisissa verkostoissaan halua ilmaista työpaikkaansa, koska sillä arvellaan olevan negatiivisia vaikutuksia heihin suhtautumisessa. Työntekijältä vaaditaan kykyä ja ammatillista osaamista yksilölliseen kohtaamiseen luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luomiseksi ja ylläpitämiseksi vastaanottokeskuksen kaikkien asukkaiden kanssa. Työntekijän tulee pystyä empaattiseen kohtaamiseen, mutta kuitenkin ammatillisuutensa säilyttäen kaikissa tilanteissa. Ihmissuhde- ja tunnetyöstä aiheutuva kuormitus on vastaanottokeskustyön arkea. Maahanmuuttajataustaiset työntekijät jäävät usein vastaanottokeskuksessakin kahden kulttuurin väliin. Tämä korostuu erityisesti maahanmuuttajataustaisten naistyöntekijöiden kohdalla. Heihin kohdistuu aivan erilaisia odotuksia ja paineita asukkaiden taholta kuin kantaväestöön kuuluviin naistyöntekijöihin. Väkivallan uhka on läsnä ja se on muistettava pitää mielessä, mutta sen ei saa antaa vaikuttaa liikaa varsinaiseen työntekoon. Mediassa vallalla olevilla näkemyksillä sekä yhteiskunnallisilla keskusteluilla on vaikutusta vastaanottokeskuksen asukkaisiin sekä henkilöstöön.

Juhani Ilmarisen (2006) työkykymallin perustana ovat yksilön voimavarat. Kaiken perustana hänen mukaansa on yksilön terveys ja toimintakyky. (Ilmarinen 2006, 79–81.) Maailman terveysjärjestö WHO:n määritelmän mukaan terveys on täydellinen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila eikä vain sairauden puutetta. Nykykäsityksen mukaan terveys on koko ajan muuttuva tila, johon vaikuttavat sairaudet sekä fyysinen ja sosiaalinen elinympäristö, mutta ennen kaikkea ihmisen arvot, asenteet sekä hänen kokemuksensa. (Huttunen 2018.)

Haastatteluissa ei tullut esille pitkäaikaisia terveyttä, toimintakykyä tai työkykyä uhkaavia tekijöitä. Kokonaisuudessaan esille tulleet kuormitustekijät ovat kuitenkin sitä luokkaa, että jos ne jäävät pitkäksi aikaa kuormittamaan tai niitä ei jollain taholla käsitellä, saattavat ne muodostua uhaksi työkyvylle tai yksilön terveydelle ja toimintakyvylle. Kuormittavien tilanteiden ja tekijöiden kasaantuminen johtaa pitkällä aikavälillä myös työntekijän fyysisen terveyden ja toimintakyvyn laskuun. Terveysteen

liittyviä esille tulleita tekijöitä olivat muun muassa unen laatu ja kesto. Hakanen ym. (2009) ovat työterveyslaitoksen tutkimusten perusteella tulleet siihen tulokseen, että riittävän pitkä ja hyvälaatuinen uni on yksi hyvinvointimme peruspilareista. Riittämätön tai huonolaatuinen uni johtaa ajan myötä henkisen toimintakyvyn laskuun. Tämä taas ilmenee muun muassa jatkuvana väsymyksenä, energian puutteena, keskittymisvaikeuksina, muistiongelmoina, alavireisyytenä tai ärtyisyytenä. (Hakanen ym. 2009, 39–42.) Julkunen ym. (2004) ovat tutkineet tietotyöntekijöitä työajan näkökulmasta sekä ylipäättään työn paikkaa elämäkokonaisuudessa. He toteavat, että tietotyö voi tulla uniin hyvällä tavalla, mutta se voi tulla myös kuormittavalla ja häiritsevällä tavalla herättäen pohtimaan päivän aikana hoitamatta tai ratkaisematta jääneitä asioita. Heidän tutkimuksensa mukaan naiset kokevat miehiä enemmän univaikeuksia. (Julkunen ym. 2004, 184–187.)

Ilmarisen viitekehyksen mukaisesti toisena luokkana on osaaminen. Siihen liittyen esille tuli, että haastatelluilla oli huolta siitä, osaavatko he työnsä ja tekevätkö he oikeita päätöksiä tilanteissa, joissa ohjeistuksetkin muuttuivat erittäin nopeaan tahtiin. Suonsivu (2015) on todennut työntekijän riittävyyden tunteesta, että se on dynaaminen ja siihen vaikuttaa moni asia. Työntekijä peilaa riittävyyttään omaan historiaansa ja ympäristönsä ihmisiin. Riittävyys on myös yhteydessä yksilön itse määrittämäänsä vaatimustasoon. (Suonsivu 2015, 76.) Ohjaajien työtehtävät olivat sellaisia, että ne vaativat jatkuvaa läsnäoloa ja vuorovaikutusta, niin asukkaisiin, työyhteisön jäseniin kuin ulkopuolisiin yhteistyö- ja viranomaistahoihin, tilanteet tulivat eteen monesti nopeasti eikä niihin pystynyt monestikaan etukäteen valmistaututumaan. Luottamuksen rakentaminen ja sen ylläpitäminen oli yksi keskeinen vaatimus. Työhyvinvointiin liittyvät tutkimukset osoittavat, että yksilöllisistä vaihteluista huolimatta työhyvinvointi liittyy vahvasti erilaisten roolien väliseen tasapainoon. Työn ja perhe-elämän sekä työn ja muun elämän välinen tasapaino lisäävät tutkimusten mukaan työhyvinvointia. Kun taas kaikkein haitallisinta työhyvinvoinnin näkökulmasta näyttäisi olevan jatkuva riittämättömyyden tunne. Jatkuva kiire, epätasapaino haasteiden ja koettujen voimavarojen välillä, jatkuva epävarmuus sekä elämän monimutkaisuuden kokemus tuntuvat kuormittavalta. (Kauko-Valli & Koironen 2010, 109–110.) Kiireen, aikapaineen ja työn pirstaleisuuden vaikutukset työssä jaksamiseen aikaisemman tutkimuksen mukaan (Sutela & Lehto 2014, 69; Eskola ym. 2009, 22) ovat yhtenäiset tämän tutkimukseni kanssa. Työn pirstaleisuus

saattaa myös näyttäytyä rooliristiriitoina, työntekijä ei tiedä ketä hänen tulisi palvella ensin (Mauno ym. 2017, 78–80). Juuri tällaiset ongelmat näyttivät nousevan esille myös tässä tutkimuksessa. Haastateltavat kuvasivat, että työ on pirstaleista ja monta asiaa pitäisi pystyä hoitamaan samanaikaisesti. Tässä tilanteessa saattaa joku asia unohtua ja se tulee mieleen vasta työajan päättymisen jälkeen. Myös asioiden priorisointi saattaa tuottaa haastetta eli kenen asia on se tärkein ja tulisi ehdottomasti hoitaa ensin. Osa haastateltavista kuvasi, että tunne keskeneräisyydestä jatkui työajan jälkeen. Toisaalta myöskään kaikkiin ohjaajille esitettyihin kysymyksiin ei välttämättä ollut valmiita vastauksia eli tilanteet eivät tulleet ratkaistuksi siinä hetkessä.

Vastaanottokeskustyössä vaadittavaa osaamista on vuorovaikutuksellisen asiakassuhteen luominen ja luottamuksen ylläpitäminen. Ilmarinen luokittelee kaiken ammatillisen osaamisen yhteen luokkaan. Kuitenkin nykypäivän vaatimukset työntekijyydelle korostavat tunnetyön osaamista sekä tunneäly taitoja. Tästä syystä käsittelen aineistossa esille nousseet tunteet ja tunnetyön tässä kohtaa osana osaamista. Ilman tämän osa-alueen osaamista, muodostuu siitä merkittävä kuormitustekijä työntekijälle. Vastaanottokeskustyö on ihmissuhdetyötä mitä suurimmassa määrin. Ihmissuhdetyöhön liittyy paljon vuorovaikutusta ja toisen ihmisen lähellä olemista. Näissä tilanteissa tunteet tiivistyvät ja siirtyvät helposti ihmisestä toiseen. Tunneälytaitoinen työntekijä pystyy yhdistämään tunnekokemukset sekä ajattelun. Tällainen työntekijä on kohtaamisissa aidosti läsnä. Työskentely vastaanottokeskuksessa edellyttää työntekijältä jatkuvaa toisen tunteille ja tarpeille virittäytymistä ja vastaanottavaisuutta. Toisaalta ammattirooli mahdollistaa tunne-ettäisyyden ottamisen ja ammatillisen suhtautumisen asioihin. Ammattirooliin vetäytymällä työntekijä suojelee itseään omilta tunteiltaan ja haavoittuvuudeltaan. Emotionaalisesti kuormittavien tilanteiden rakentava käsittely ei ole helppoa. Tunnetyö on jatkuva haaste työntekijälle. (Isokorpi 2004, 9–38.) Haastatteluissa ei varsinaisesti itse tunteista kysytty eikä keskusteltu, mutta erityisesti juuri niissä tilanteissa jotka koettiin kuormittavina, olivat tunteet vahvasti mukana. Itse kuvaus edellä sopii täsmälleen vastaanottokeskustyössä tehtävään ihmissuhdetyöhön ja voin todeta, että tunnetyö on se mikä vastaanottokeskustyössä haastaa työntekijän, päivittäin.

Edelleen samaan aiheeseen liittyen ovat Salo ym. (2016) tutkineet sosiaalityöntekijöiden kuormitustekijöitä. He löysivät tutkimuksessaan asiakasvastuun, monimutkaisen ongelmanratkaisun ja asiakkaiden tunteiden vastaanottamisen ja käsittelemisen tällaisina tekijöinä. Lisäksi tutkimuksessa todettiin, että työntekijän epäpätevyyttä ja vähäistä kokemusta pidettiin riskinä työntekijän jaksamiselle. Lisäksi he totesivat, että ne työntekijät, joilla oli parempi kyky säädellä omia tunnekokemuksiaan ja eriyttää niitä asiakkaan tunnekokemuksista, näyttivät sietävän työhön liittyvää emotionaalista kuormitusta. (Salo ym. 2016, 7-23.) Vaikka vastaanottokeskuksen ohjaajan työlle ei ole sosiaalityöntekijöiden tapaan määriteltyä selkeää ammatillista statusta, nousevat täsmälleen samat asiat esiin omassa tutkimuksessani kuin sosiaalityöntekijöiden kuormittuneisuutta koskevassa tutkimuksessa. Mielenkiintoinen huomio tässä omassa tutkimuksessani on se, että ilman selkeää määriteltyä ammatillista statusta olevat ohjaajat kokivat kuitenkin olevansa asiantuntijoita suhteessa ulkopuolisiin toimijatahoihin. Näiden ulkopuolisten toimintaa he useassa yhteydessä kuvasivat epäammattilliseksi. Kokivatko he asiantuntijuutta osaamisensa johdosta vai oliko kyseessä niin sanottu ”hyvän vihollisen” ilmaantuminen, joka tutkimuksen mukaan voi saada aikaan työyhteisön sitoutumista ja omistautuneisuuden kasvua (Ilmonen 1999, 299–321)?

Vastaanottokeskustyössä ei voi välttyä kuulemasta mitä moninaisimmista ihmiskohtaloista tai kohtaamasta asukkaiden tunteita sekä heidän välittämäänsä tunnekuormaa. Myötätuntostressissä toisten ihmisten huolet ja kärsimykset aiheuttavat työntekijässä voimakkaita tunteita, joista ei pääse eroon. Työntekijä kokee avuttomuutta, koska ei pysty poistamaan tai lievittämään toisen kärsimystä. (Molander 2014, 33–35.) Eettisten tilanteiden tai kuormittuneisuuden kieltäminen voi toimia myös psykologisena selviytymiskeinona. Feldt ym. ovat viitanneet Folkmanin ym. (1986) tutkimustulokseen, jossa todetaan että näin toimiessaan henkilö etäännyttää itsensä henkisesti tilanteesta, jota ei usko voivansa muuttaa. (Feldt ym. 2012, 145). Edellä mainittua etäännyttämistä haastateltavat kuvasivat itsensä kylmettämisenä. Aikaisempi tutkimus on tunnistanut edellä kuvattuja kuormitustekijöitä ja niitä löytyy myös näistä tuloksista. Vastaanottokeskustyössä on paljon sellaista mihin vastaanottokeskuksen työntekijä ei pysty vaikuttamaan. Turvapaikanhakijoiden traumaattiset kokemukset tuovat mukanaan paljon tunteita ja kärsimyksiä matkan varrelta. Turvapaikanhakijat pyytävät ohjaajilta neuvoa ja opastusta monissakin eri

asioissa. Aina ei oikeita vastauksia ole antaa. Turvapaikkapäätöksiä asukkaat saattavat kritisoida, näihinkään ei ole olemassa oikeita vastauksia. Ohjaajien tehtävä on tukea vastaanottokeskuksen asukkaita selviämään arjesta turvapaikkaprosessin aikana.

Kulttuuriosaaminen on merkittävä pääoma niin yksilön kuin työyhteisönkin kannalta. Vastaanottokeskustyössä asukkaiden hyvinkin moninaiset taustat ja kulttuurierot tuovat omat haasteensa itse työhön, mutta myös henkilökunnassa saattaa olla maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Tällä on myös tutkimukseni mukaan vaikutusta kuormitustekijöihin. Maahanmuuttajia ja etnisiä vähemmistöjä työelämässä tutkinut Jaakkola (2000) on todennut, että työntekijän etnisellä taustalla ei sinänsä ole todettu olevan väliä, kunhan työntekijä sopeutuu työyhteisössä vallitseviin normeihin ja sääntöihin. (Jaakkola 2000, 66–88.) Kulttuurin ymmärtämisen lisäksi sanojen ymmärtäminen on osa kommunikaatiota. Kommunikaation suoruudessa tai epäsuoruudessa on kulttuurieroja. Myös katseen käyttö on erilaisissa kulttuureissa erilaista. (Suonsivu 2014, 49–50.) Keskinen (2012) on todennut, että kulttuuri toimii maahanmuuttajataustaisilla työntekijöillä sekä samaistumisen että erottautumisen lähtökohtana. Toisaalta voidaan haluta selittää oman kulttuurin erityispiirteitä niille, jotka eivät niitä tunne, tai sitten halutaan päinvastoin ottaa etäisyyttä omaan kulttuuriin. (Keskinen 2012, 304.) Haastatteluun osallistuneista ne joilla oli samaa kulttuuriperimää tai kielellisiä valmiuksia tunnistaa puhetta sekä nonverbaalisia eleitä, kokivat erityisesti ristiriitatilanteet huomattavasti kuormittavimpina kuin työntekijä, joka ei ymmärtänyt puhuttua kieltä. Heihin myös kohdistui enemmän odotuksia asukkaiden suunnalta. Jussila (2004) on määritellyt hengellisen väkivallan väkivallaksi, jossa on uskonnollista ulottuvuutta. Hengellisen väkivallan ilmenemismuotoihin kuuluu pelottelu, käännyttäminen, syylistäminen, eristäminen ja kontrollointi. Perimmäinen tarkoitus tällaiselle väkivallalle on toisen ihmisen elämänkatsomuksen, elämäntavan tai mielipiteiden nujertaminen. (Jussila 2004.) Maahanmuuttajataustaiseen työntekijään kohdistuu tämän tutkielmani perusteella huomattavasti enemmän odotuksia ja paineita kuin valtaväestöön kuuluviin työntekijöihin. Aikaisempien tutkimusten tulosten perusteella on siis merkittävää miten työnantaja huomioi maahanmuuttajataustaisen vastaanottokeskustyöntekijän ohjauksen ja tuen tarpeet hänen työkykynsä säilyttämiseksi. Tämä on hyvin yksilöllistä ja riippuu paljolti myös työntekijän omasta persoonasta ja taustoista, mutta on kuitenkin tekijä, jota työnantaja ei voi sivuuttaa huomioimatta.

Ilmarisen luokittelussa osana yksilön voimavaroja ovat arvot, asenteet ja motivaatio. Arvokonfliktien on osoitettu olevan yhteydessä työuupumukseen (Leiter & Harvie 1997). Schaufeli ym. (2009) ovat todenneet, että yksilön ja organisaation arvojen sekä organisaation virallisten ja käytännössä toteutettujen arvojen ristiriidat ovat nykyään huomattavimpia työuupumuksen aiheuttajia (Schaufeli ym. 2009, 206). Näiden edellä mainittujen tutkimusten tulosten lisäksi arvoriistiriita vastaanottokeskustyössä ilmenee myös työn ja muun elämän välisessä suhteessa. Lähes kaikki haastateltavat kertoivat välttelevänsä työpaikkansa julkista esille ottamista itselleen hiemankin vieraammassa ympäristössä. Mistä se kertoo? Käsittääkseni melkoisesta arvoriistiriidasta, joka on yksi merkittävä kuormittava tekijä vastaanottokeskustyössä. Jos työntekijä kokee päivällä tekevänsä hyvää ja laadukasta vastaanottotyötä, mutta ei siitä illalla sosiaalisissa verkostoissaan pysty puhumaan, on kyseessä merkittävä ristiriita. Tutkimukseni tulosten perusteella voin todeta, että yksi merkittävä kuormitustekijä vastaanottokeskustyössä on se, että työntekijä välttelee työpaikkansa julkista esiin tuomista. Malinen (2010) on tutkinut häpeää ja toteaa, että ihminen ei ole tyytyväinen, jos hänen elämänsä varjostaa häpeän tunne. Ihminen ei myöskään ole toimintakykyinen tai sosiaalinen kärsiessään häpeästä. (Malinen 2010, 134–135.) Eronen (2012) on väitöskirjassaan todennut häpeän liittyvän vaikeasti kerrottaviin tarinoihin, kokemuksiin ja tunteisiin. Toisaalta häpeän voima perustuu siihen, että opimme yhteiskunnan keskeiset normit häpeämällä. (Eronen 2012, 45.) Vuosien 2015 ja 2016 aikana Suomessa oli noin 200 vastaanottokeskusta. Useat sadat, jopa tuhannet, vastaanottokeskustyöntekijät joutuivat siis noihin aikoihin välttelemään julkisesti sen esille ottamista, missä ja keiden kanssa he työskentelivät. Tämä sama ilmiö huomattiin Oikeusministeriön vastaanottokeskusten väestösuhteita selvittäneessä TRUST-hankkeessa. Sen tulosten mukaan vastaanottokeskustoiminta on niin sisäisesti kuin ulkoisestikin haastavaa. Turvapaikanhakijoiden epävarma elämäntilanne oli suurin sisäinen haaste. Ulkoiset haasteet koostuivat pääasiassa siitä miten yhteistyö paikallisviranomaisten kanssa sujui sekä siitä kuinka ympäröivä yhteiskunta suhtautui vastaanottokeskuksen läsnäoloon. Erikseen hankkeessa tunnistettiin median rooli väestösuhteisiin vaikuttaneena tekijänä. (Oikeusministeriö 2017.)

Työ on Ilmarisen mallissa jaoteltu koostumaan työoloista, työyhteisöstä sekä johtamisesta. Itse työn pysyvyyteen liittyen haastatelluista jokainen oli tietoinen siitä,

että vastaanottokeskustyön voi varmuudella tietää jatkuvan ainakin puoli vuotta eteenpäin. Tämä oli erityisesti haastatteluhetkellä pinnalla oleva aihe, koska YT-menettelyt olivat jo käynnistyneet monissa vastaanottokeskuksissa. Julkunen (2010) mukaan työn epävarmuutta sekä epävarmuudesta johtuvia seurauksia on tutkittu paljon. Yksi perusväitteistä hänen mukaansa on, että pelko työpaikan menettämisestä voi olla psyykkisiltä seurauksiltaan yhtä vakavaa kuin työpaikan menettäminenkin. (Julkunen 2010, 115.) Haastateltavat kertoivat, että eivät asiaa mieti, tai että he eivät aktiivisesti etsi uutta työpaikkaa. Tosiasia kuitenkin oli se, että työn jatkuvuus ja työpaikan säilyminen olivat epävarmalla pohjalla. Tällä ei kuitenkaan tuntunut olevan vaikutusta haastateltaviin tai he eivät asiaa samalla tavalla kokeneet. Psykologinen sopimus selittää tätä edellä kuvattua suhtautumista työn epävarmuuteen. Psykologisella sopimuksella tarkoitetaan työntekijän käsitystä työsuhteensa oikeuksista ja velvollisuuksista. Psykologinen sopimus toimii silloin kun työntekijä kokee molempien osapuolten toimivan sopimuksen mukaisesti. (Saari 2014, 6.) Vastaanottokeskusten henkilöstölle oli jo rekrytointivaiheessa kerrottu työn jatkuvuuteen liittyvistä epävarmuustekijöistä eli siksi se ei tässä aineistossa noussut kuormittavaksi tekijäksi.

Haastateltavat kokivat voivansa itse vaikuttaa työvuoroihinsa eli työn ja vapaa-ajan joustavat järjestelyt toteutuivat molemmissa paikoissa. Toiveet huomioitiin suunnittelussa ja ne pääsääntöisesti myös toteutuivat. Tällä on tutkimusten mukaan myönteisiä seuraamuksia kaikille osapuolille. Julkunen toteaa, että työntekijän kannalta joustavat työjärjestelyt merkitsevät parhaimmillaan työn ja yksityiselämän parempaa yhteensovittamista, kohonnutta työmotivaatiota sekä työtehoa (Julkunen 2010, 107). Haastateltavat kertoivat, että työvuorojärjestelyin on varmistettu, että työvuoroissa ei olla yksin. Minimissään on paikalla kaksi työntekijää. Se ei kuitenkaan estä sitä, etteikö syntyisi tilanteita joissa haastateltavat toimivat työvuorossa ollessaan yksin. Haastateltavat kertoivat uhkaavia tilanteita ilmenevän keskimäärin noin kerran kuukaudessa. He kertoivat ennakoivansa tällaisia tilanteita varautumalla ja tiedostavansa mahdollisia merkkejä siitä, että tilanne saattaa muodostua uhkaavaksi. Sundell (2014) toteaa että, mikäli yksintyöskentelyn välttäminen ei täysin onnistu, on tärkeää, että yksintyöskentelevä työntekijä on kokenut ja ammattitaitoinen. Tällainen työntekijä on tietoinen riskeistä ja osaa näin ottaa paremmin huomioon väkivaltatilanteeseen johtavat tekijät työssään. Tällaisen työntekijän valmiudet toimia

uhkatilanteessa ovat todennäköisesti paremmat kuin tehtäviä vasta opettelevan. Toisaalta kaikkien työntekijöiden ominaisuudet eivät välttämättä sovellu yksintyöskentelyyn yhtä hyvin kuin toisten. (Sundell 2014, 34–35.) Haastateltavista yksi pitkän työkokemuksen omaava totesi, että oma asenne ja se miten tilanteeseen menee, vaikuttaa todella paljon siihen miten tilanne lopulta etenee.

Työturvallisuuslaki jo itsessään velvoittaa työnantajan varautumaan väkivallan uhkaan sekä järjestämään olosuhteet siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet voidaan mahdollisuuksien mukaan ennakolta ehkäistä (Työturvallisuuslaki 738/2012). Työturvallisuuskeskuksen (2010) raportin mukaan suurin todennäköisyys kohdata väkivaltaa työssään on terveyden- ja sairaanhoidon hoitotyössä, sosiaalialan hoitotyössä sekä vartiointi- ja suojelutyössä (Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010, 7). Sundellin (2014) mukaan asiakastyö, jossa ollaan asiakkaan kanssa tekemisissä kasvokkain, sisältää aina riskin väkivallasta. Riski voi olla pieni tai sen toteutuminen epätodennäköistä, mutta toisinaan todennäköisyys voi olla huomattavakin. (Sundell 2014, 37.) Haastateltavat kertoivat, että väkivallan uhkaa ja siihen varautumista on pidetty esillä hyvin. Monet kuitenkin totesivat arjessa ja asukkaiden tullessa tutuiksi väkivallan uhan unohtuvan ja asioihin suhtauduttavan liiankin varomattomasti. Tämä tuli esille esimerkiksi hätänappien käytön vähentymisenä sekä tietoisuuden tason laskuna mahdollisten uhkatekijöiden varalta. Myös suhtautuminen väkivallan uhkaan vaihteli melko paljon eri henkilöiden kesken, toiset tiedostivat sen, toiset taas kielsivät koko asian. Eskolan ym. (2009) mukaan työpaikoilla, joissa työntekijät kokivat väkivallan uhkaa, pitivät he yleisemmin työtään ruumiillisesti ja henkisesti raskaampana (Eskola ym. 2009, 32).

Haastateltavat kertoivat olevansa jollain tasolla tietoisia siitä, että lähisuhde- tai perheväkivaltaa asukkaiden kesken ilmenee, mutta kun se ei tapahdu henkilökunnan nähden tai sitä asukkaiden suunnalta peitellään tai salaillaan, koettiin siihen puuttuminen vaikeana. Eli henkilökunta epäilee tai aavistelee, että sitä joissakin perheissä ilmenee, mutta he eivät koe oikein voivansa tilanteisiin vaikuttaa. Keskinen (2012) haastatteli väkivaltatyön ammattilaisia (poliisi, sosiaalitoimi ja järjestötyöntekijät) monikulttuurisessa kontekstissa esiintyvään perheväkivaltaan liittyen. Hänen mukaansa ammattilaiset ensinnäkin käyttivät kulttuuria kaiken kattavana yleisselityksenä, jossa monesti väkivalta nähtiin seurauksena kulttuurista.

Toisaalta ilmeni, että väkivalta saatettiin osittain sivuuttaa, koska se yhdistettiin ajatukseen vieraista kulttuureista ja oletetuista oudoista tavoista. Siihen tarttumista saatettiin vältellä tai haluttiin välttää hankaluuksia, joita aiheen käsittelyyn saattoi liittyä. (Keskinen 2012, 296–306.) Tässä tutkimuksessani havaitsin täysin vastaavaa suhtautumista, mitä Keskinen oli haastatteluissaan löytänyt väkivaltatyötä tehneiden ammattilaisten kertomuksista väkivaltakokemuksistaan. Haastateltavat kokivat vaikeana puuttua perheen sisäisiin asioihin vaikka toisaalta tiedostivat velvollisuutensa.

Feldt ym. (2012) ovat tutkineet johtajan työn eettisiä haasteita ja todenneet, että moraalista stressiä aiheuttavat tilanteet, joissa eettisesti haastavassa tilanteessa syystä tai toisesta ei pysty toimimaan oikeaksi uskomallaan tavalla. Heidän mukaansa eettisten dilemmojen aiheuttamaa stressiä on tutkittu hyvin vähän. Sillä kuitenkin tarkoitetaan psykologista reaktiota, joka voi ilmetä psykosomaattisina oireina, kuten ahdistuneisuutena, ärtymyksenä, keskittymishäiriöinä, päänsärkyinä, unihäiriöinä sekä vatsaoireina. Jatkuessaan pitkään stressi voi johtaa myös työuupumukseen, joka ilmenee emotionaalisenä uupumuksena, kyynisyytenä ja ammatillisen itsetunnon vähenemisenä eli tunteena, että työasiat eivät pysy hallinnassa. (Feldt ym. 2012, 137–144.) Eettinen kuormitus pitää sisällään työntekijän kokeman huolen siitä, tekeekö hän hoito- tai hoivatyössään oikeita ratkaisuja ja toimiiko hän oikein. Eettisesti herkkä työntekijä pohtii arvoristiriitoja, tiedostaa omat arvonsa, tunnetilansa ja pyrkii tunnistamaan muissa ihmisissä samat elementit. (Molander 2014, 33–35; Sarvimäki & Stenbock-Hult 2004, 153–158.) Vastaavaa ristiriitaa ilmenee vastaanottokeskustyössä erityisesti edellä mainituissa väkivaltaan liittyvissä tilanteissa tai toisaalta itse turvapaikkaprosessiin liittyvissä päätöksissä. Pitkään ja selvittämättömänä se saattaa muodostua uhaksi työkyvylle.

Työterveyslaitoksen (2013) seurantatutkimuksessa oli kartoitettu asiakkaiden epäasiallisen käytöksen yleisyyttä kysymällä asiakkaiden taholta työntekijään kohdistuvaa kiusaamista ja henkistä väkivaltaa (Kauppinen ym. 2013, 81). Eskolan ym. (2009) tutkimuksen mukaan työn henkinen raskaus liittyi vakavan työuupumuksen pelkoon. Sekä itse koettu että työpaikalla havaittu henkinen väkivalta liittyvät vakavan työuupumuksen vaaraan. (Eskola ym. 2009, 44.) Vastaanottokeskuksessa asuvat turvapaikanhakijat ovat monesti traumatisoituneita

sekä pitkien prosessien johdosta psyykkisesti kuormittuneita. Tämä näkyy myös henkilökuntaan kohdistuvien asiattomuuksien yleisyytenä. Lisäksi ohjaajat joutuvat useinkin sääntöjen johdosta rajaamaan keskusten asukkaiden toimintaa. Tällaisia asukkaan näkökulmasta kielteisiä asioita ovat muun muassa sisällä tupakointi, yleinen siisteys, työ- ja opintotoiminta. Osa säännöistä tulee suoraan vastaanottolaista, osa on yleisiä järjestyssääntöjä. Haastateltavat tuntuivatkin ymmärtävän asukkaiden taholta henkilöstöön kohdistuvan epäasiallisen käytöksen. Silloin kun epäasiallista käytöstä esiintyi työtehtäviään hoitavan yhteistyötahon suunnalta, sitä ei ymmärretty eikä hyväksytty. Samoin kuin Peräkylä (1997, 7-11) on tutkimuksessaan vankilaolosuhteista todennut, että vankiloissa on paljon sääntöjä, joissa sekä valta että vuorovaikutus liittyvät tiiviisti toisiinsa, voin todeta saman ilmiön näkyvän myös tämän tutkimuksen tuloksissa. Kasvojen säilyminen on tärkeää myös turvapaikanhakijoille. Raissi (2019) on haastatellut maahanmuuttajanaisia kotoutumista selvittäneessä hankkeessa ja hankkeen loppuseminaarissa esitetyssä yhteenvedossa kertoi eräs turvapaikanhakija kokevansa vastaanottokeskuksen vankilana (Raissi 2019). Vastaanottokeskustyössä ja toimintaympäristönä vastaanottokeskuksessa on paljonkin yhteneväisyyttä sääntöjen sekä vallankäytön suhteen vankilamaailmaan. Keskuksissa on oltava hyvinkin selkeät säännöt, joita niin henkilöstön kuin asukkaidenkin tulee noudattaa. Henkilökunta myös valvoo näiden vastaanottolaista johdettujen sääntöjen noudattamista. Työ- ja opintotoiminnasta johtuvista laiminlyönneistä seuraa vastaanottorahaleikkaus. Tämän saattavat jotkut turvapaikanhakijat kokea vallankäyttönä heitä kohtaan. Toisaalta yksittäisen turvapaikanhakijan vankilakokemus saattaa johtua itse turvapaikkaprosessista ja sen pitkästä kestosta.

Eskolan ym. (2009) mukaan niissä työyhteisöissä, joissa työntekijät olivat tyytyväisiä esimiesten johtamistapaan, arvioitiin myös koko työyhteisö ja työtä koskevat asiat positiivisesti. Tällaisissa työyhteisöissä työntekijät pitivät vaikutusmahdollisuuksiaan hyvinä, työyhteisön ilmapiiriä avoimena ja olivat tyytyväisiä työn organisointiin. Niillä työpaikoilla joissa oltiin tyytymättömiä esimiesten johtamistapaan, esiintyi enemmän ristiriitoja sekä henkistä väkivaltaa kuin muilla työpaikoilla. Lisäksi esimiesten ja alaisten väliset ristiriidat liittyivät myös työntekijöiden välisiin ristiriitoihin. Niillä työpaikoilla, joissa ristiriitoja esiintyi enemmän, oli myös enemmän koettua henkistä väkivaltaa sekä vakavan työuupumuksen vaaraa pelättiin

enemmän kuin muilla työpaikoilla. (Eskola ym. 2009, 25–28.) Molemmat keskuksset olivat henkilöstömäärältään suhteellisen pieniä ja olivat olleet olemassa vasta suhteellisen lyhyen ajan. Haastateltavat kokivat voivansa vaikuttaa omaan työhönsä sekä työyhteisöjä koskeviin päätöksiin. Nämä saattavat selittää sitä, että varsinaisesti johtamiseen liittyviä kuormitustekijöitä ei esille tullut. Toki tässä omalla roolillani saattoi olla vaikutusta. Ryhmähaastatteluissa molemmista ryhmistä välittyi sellainen käsitys, että työntekijät pitivät työstään. He kokivat tekevänsä merkityksellistä ja tärkeää työtä. Molemmissa työyhteisöissä oli vahva yhteenkuuluvuuden tunne, joka myös tuli esille huumorin muodossa. Haastatteluja auki kirjoittaessani olen kirjannut erikseen ylös, että haastateltavat nauroivat. Monesti nämä tilanteet olivat sellaisia, että niihin liittyi jotakin sellaista, jonka vain saman asian kokeneet pystyivät ymmärtämään. Yhteinen huumori yhdisti ja rentoutti haastattelujen ilmapiiriä. Oletan näin olevan myös normaalisti arkitilanteissa molemmissa työyhteisöissä. Karvinen (2005) on tutkinut huumorin käyttöä ja erityisesti mustan huumorin ilmenemistä arjessa. Hänen mukaansa musta huumori toimii tietoisien etäisyyden ottamisena rankkaan aiheeseen tai niin sanottuna varo-venttiilinä vaikeiden asioiden purkamisessa. (Karvinen 2005, 9-15.) Tutkimukseni perusteella voin todeta, että vastaanottokeskuksessa huumori, myös musta huumori, toimii juuri edellä kuvatulla tavalla ja on keino purkaa rankkojakin asioita ja kokemuksia.

Ilmarinen jaottelun mukaan **ulkopuolisen toimintaympäristön** muodostavat **perhe, lähiyhteisö** sekä **yhteiskunta**. Työn ja perheen yhteensovittamisen näkökulmasta perheeseen liittyvät tekijät eivät haastatteluissa nousseet esille. Toisaalta itse haastattelutilanne saattoi olla sellainen, etteivät haastateltavat katsoneen omien perhetaustojensa liittyvän aiheeseen eikä niistä näin ollen myöskään keskusteltu. Lähiyhteisön osalta kuormittavat tekijät liittyivät erityisesti arvoriititöihin, jotka käsittelin jo aikaisemmin. Yhteiskunnan osalta merkittävin esille noussut tekijä oli median rooli mielikuvien luomisessa. Sama asia nousi esille jo aikaisemmin mainitussa Oikeusministeriön vastaanottokeskusten väestösuhteita selvittäneessä TRUST-hankkeessa. Siinä median rooli tunnistettiin väestösuhteisiin vaikuttaneena tekijänä. (Oikeusministeriö 2017.)

Työperäisen stressin, uupumuksen ja masennuksen hallinnassa ennaltaehkäisy on keskeisessä roolissa. Työperäistä stressiä aiheuttavaan liialliseen kuormitukseen on

mahdollisuuksien mukaan puututtava jo ennen kuin ongelmia pääsee syntymään. Hallintakeinoja ovat organisaation toimintatapojen kehittäminen, henkilöstön riittävän osaamisen mahdollistaminen, koulutus- ja kehittämismahdollisuuksien edistäminen, osaamisen varmistaminen, työkyvyn varhaisen tuen toimintamallit työpaikoilla, työpaikkaselvitykset ja terveystarkastukset työterveyshuollossa sekä vastaanottokäynnit. Työnantajalla on vastuu määrittää asianmukaiset toimenpiteet stressin, uupumuksen tai masennuksen ennaltaehkäisemiseksi, poistamiseksi tai vähentämiseksi. Toimenpiteet tulee toteuttaa yhteistyössä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. Käytännössä esimiestyössä tulisi huolehtia siitä, että työtä ei teetetä niin, että se jatkuvasti ja kohtuuttomasti kuormittaa työntekijää. (Suonsivu 2014, 35.)

Turvapaikkaprosessit ovat nyt 2019 alkuvuonna osalla Suomeen 2015 tulleista turvapaikanhankijoista yhä edelleen kesken. Tällä hetkellä uusintahakemusten ja valitusten myötä on vaikeaa ennustaa miten pitkään tämä tilanne vielä tulee jatkumaan. Selvää kuitenkin on se, että eläminen vuosia vastaanottokeskusympäristössä ikään kuin välitilassa vailla mahdollisuutta suunnitella tulevaisuuttaan on asukkaille erittäin kuormittavaa. Turvapaikkaprosessi ei kuitenkaan voi jatkua ikuisesti. Henkilökunnan tehtävä on tukea turvapaikanhakijoiden arjessa jaksamista ja selviytymistä. Lienee sanomattakin selvää, että tällaisen tunnekuorman kanssa työskentely päivittäin vaatii vahvaa osaamista ja tilanteiden lukutaitoa koko henkilökunnalta, mutta erityisesti ohjaajilta jotka ovat monesti lähimpänä asukkaiden arkea. Väkivallan uhka näiden joskus epätoivoistenkin yksilöiden kohdalla saattaa kehittyä yllättäen. Sietokyky ja ärsyyntymiskynnys stressaavan ja vuosia jatkuneen tilanteen jäljiltä voi olla hyvinkin matala. Tämä on arkea vastaanottokeskuksen työntekijälle. Tässä työssä tulee hyvin esille Väänänen ja Turtiainen (2014) kuvaama suomalaisen työntekijyyden muutos. Työelämässä tarvitaan erityisesti henkilökohtaisia ominaisuuksia, kykyä sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä tunneälytaitoja. (Väänänen & Turtiainen 2014, 261–302.)

7 TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA

Tämän pro gradu -tutkielmani tulosten pohjalta voin siis todeta, että vastaanottokeskustyössä esiintyy monia psykososiaalisesti kuormittavia tekijöitä. Tästä syystä näitä tekijöitä tunnistamalla ja niihin edelleen vaikuttamalla voidaan auttaa henkilöstöä jaksamaan paremmin työssään, jotta he pystyvät edelleen tuottamaan laadukkaita vastaanottokeskuspalveluita. Parhaimmillaan työhyvinvointi on sitä, että työntekijä voi kokea työnsä haasteellisena, inspiroivana ja olla ylpeä siitä. Työn imua kokeva työntekijä on tarmokas ja energinen, omistautunut työlleen ja nauttii siihen uppoutumisesta. Työssään hyvinvoiva ihminen voi hyvin työn ulkopuolellakin ja nauttii myös muusta elämästä. Työyhteisön tulisi tunnistaa omat vahvuutensa ja voimavaransa ja vaalia ja vahvistaa niitä entisestään. Työyhteisön vahvuudet ovat niitä asioita, jotka ylläpitävät työmoraalia ja hyvinvointia myös kiperissä tilanteissa, esimerkiksi työn muutoksissa. (Hakanen ym. 2009, 86–87.) Tästä syystä työn laadullisten kuormitustekijöiden systemaattisen arvioinnin tulee olla osa työsuojelua sekä työhyvinvoinnin kehittämistä. Kuormittavien tilanteiden ja tekijöiden kasaantuminen johtaa pitkällä aikavälillä myös työntekijän fyysisen terveyden ja toimintakyvyn laskuun. Osaaminen ja ammattitaito ovat yksi keino millä työntekijä voi oppia suojaamaan itseään kuormittavissa tilanteissa.

Oma kiinnostukseni henkilöstön jaksamiseen ja työhyvinvointiin liittyviin asioihin pohjautuu useiden vuosien kokemukseen esimiestyöstä. Henkilöstön hyvinvointi ja työkyvyn turvaamiseen tehtävät toimenpiteet ovat asioita, joissa ei voi koskaan olla valmista. Se on jatkuvaa kehittämistä ja kehittymistä. Toinen omakohtainen näkökulma ja kiinnostuksen kohteeni itse maahanmuuttoa ja vastaanotto toimintaa kohtaan on seurausta 2000-luvun alun rauhanturvatehtävistäni sekä ETYJ:n tilannekeskustyöstä Itävallasta. Nykyinen työni vastaanottokeskuksen johtajana sai aikaan sen, että halusin saada syvällisempää ja tutkittua tietoa psykososiaalisesta kuormituksesta vastaanottokeskustyössä. Tätä kautta ajattelen esimiehenä pystyväni myös näihin esiin tulleisiin tekijöihin vaikuttamaan. Tutkimuksen lähtökohtana oli siis kiinnostus ja tarve saada tietoa psykososiaalisista kuormitustekijöistä vastaanottokeskustyössä. Ennakkoajatukseni oli, että ohjaajien ammattiryhmä on se,

joka työskentelee tiiviisti asukkaiden kanssa ja joka on useimmiten läsnä asukkaan arjessa.

Olen tätä työtä tehdessäni käynyt runsasta eettistä pohdintaa tutkimukseni edetessä. Kuten Kylmä & Juvakka ovat todenneet, on tutkimusta tehtäessä eettinen harkinta osa koko prosessia aina suunnitteluvaiheesta raportin julkaisuun saakka (Kylmä & Juvakka 2007, 137). Tieteellistä tutkimusta tehtäessä eettiset kysymykset voidaan jakaa karkeasti kolmeen ryhmään. Ensimmäinen kysymys koskee tutkimusaiheen eettistä oikeutusta eli miksi juuri tämän ilmiön tai asian tutkiminen on perusteltua. Toisaalta voidaan tarkastella tutkimusmenetelmiä eli saadaanko valituilla aineistonkeruumenetelmillä tavoiteltava tieto. Kolmas eettinen näkökulma liittyy aineiston analyysiin ja raportointiin. Tutkijan tulee analyysivaiheessa toimia siten, ettei esimerkiksi litteroidussa haastattelussa ole nähtävissä tutkittavien oikeita nimiä. Tutkijan tulee pystyä raportoimaan tutkimustulokset mahdollisimman rehellisesti, mutta samalla hänen tulee kuitenkin pystyä myös suojelemaan tutkittavia. (Kylmä ym. 2002, 70–73.) Tutkimusta tehdessään tulee tutkijan pohtia myös sitä, että miten luotettavaa saatu tieto on ja olla lisäksi avoin sille, että millaisia vaikutuksia saaduilla tutkimustuloksilla voi olla (Kuula 2011, 11). Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkija itse on yksi keskeinen tutkimusväline. Tästä johtuen koko tutkimusprosessi on luotettavuuden näkökulmasta arvioinnin kohteena. Olen pyrkinyt läpi koko prosessin kuvaamaan mahdollisimman läpinäkyvästi tekemiäni valintoja sekä jo aiheen valinnan perustelevaan eettistä harkintaa käyttäen. Kuten Eskola ja Suoranta (2000) toteavat, laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on, että jokainen valinta on aina tekijän itsensä tekemä ja johtaa aina hieman erilaisen lopputulokseen kun olisi päädytty valitsemalla toisin. (Eskola & Suoranta 2000, 211–212.)

Tämän tutkielman aineisto kerättiin haastattelemalla ihmisiä ryhmähaastattelutilanteessa. Pelkosen ja Louhialan (2002) mukaan erityisesti ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen tekeminen edellyttää tutkijalta hyvän tutkimuskäytännön noudattamista. Ensisijaista on tutkittavien ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. (Pelkonen & Louhiala 2002, 129). Käytännössä tässä tutkimuksessa tämä tarkoitti sitä, että tutkittavilla oli oikeus saada riittävästi tietoa tutkimuksesta ja sillä perusteella itse päättää, halusivatko he osallistua vai eivät. Tutkimukseen osallistuvien itsemääräytymisoikeus toteutuu tutkimukseen osallistumisen

vapaaehtoisuudella. Tutkijan tulee myös koko prosessin ajan kunnioittaa vastaajien yksityisyyttä. Vastaajat saavat itse päättää millaisia tietoja he itsestään antavat tutkimuskäyttöön ja mitä he itsestään tai omista kokemuksistaan kertovat. (Kuula 2011, 61.)

Olin sopinut haastattelujen ajankohdat ohjaajien lähiesimiesten kanssa. Osan haastatelluista olin tavannut aikaisemminkin, ja tästä syystä päädyin toisessa ryhmähaastattelussa käyttämään ulkopuolista haastattelijaa, jotta oma persoonani ja roolini eivät olisi olleet liikaa ohjaamassa ja vaikuttamassa haastattelun toteutumiseen. Olin kuitenkin paikalla, mutta tähän toiseen haastatteluun en osallistunut mitenkään sen jälkeen kun itse haastattelu alkoi ja videonauhuri käynnistyi. Haastattelija oli minulle tuttu ja olin käynyt hänen kanssaan graduni idean ja teemat läpi varsin kattavasti. Toisaalta en tuossa vaiheessa halunnut lähteä liikaakaan rajaamaan aihetta, koska en tiennyt millaista keskustelua aiheista syntyy. Kuitenkin molemmat haastattelutilanteet olivat alusta alkaen mielestäni hyvinkin luontevia. Kaikille kerrottiin vielä ennen itse haastattelun alkua, että osallistuminen on vapaaehtoista ja ettei heidän henkilöllisyytensä tule missään tutkimuksen vaiheessa tulemaan ilmi. Kerroin videoivani haastattelut ja että aineistoa tullaan käyttämään ainoastaan tämän tutkielman tekemiseen. Ennen varsinaisen haastatteluosion aloittamista ryhmien kanssa keskusteltiin vapaamuotoisesti yleisiä asioita. Tunnelma oli molemmissa ryhmissä melko rento ja mielestäni haastateltavat pystyivät unohtamaan videokameran läsnäolon tai ainakaan se ei näkynyt haastateltavien olemuksesta. Tutkijan asemassa tärkeintä onkin saavuttaa luottamus niin suhteessa tutkittaviin kuin myös suureen yleisöön eli lukijoihin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b).

Yleensä ihmisten suostumista haastateltaviksi edesauttaa kolme seikkaa: mahdollisuus tuoda oma mielipide asiasta esille, mahdollisuus kertoa omista kokemuksistaan tai aikaisempi positiivinen kokemus johonkin tutkimukseen osallistumisesta (Eskola & Vastamäki 2010, 27–28). Kaikki haastateltavat tiesivät minun oman taustani vastaanottokeskuksen johtajana. Kuitenkin heidän kokemuksensa vastaanottotyön ohjaajien arjesta asettivat heidät asiantuntijan rooliin suhteessa minuun. Vastaanottokeskuksen johtajana tarkastelen asioita monella tapaa hieman eri näkökulmasta. Kuitenkin minä jaoin haastateltavien kanssa yhteisen ymmärryksen sekä kokemusmaailman. He pystyivät luottamaan siihen, että ymmärrän mitä

kokemuksiaan he kuvaavat kertoessaan jotakin konkreettista esimerkkiä. Toisaalta koin tilanteen niin, että haastateltavat olivat tyytyväisiä siihen, että juuri heidän työstään ja sen kuormittavista puolista ollaan kiinnostuneita. Heidän ääneensä ja kokemuksensa tulevat kuulluiksi. Yksi haastateltava kuvasi tilannetta heti ryhmähaastattelutilanteen jälkeen, että olo on hyvä, ikään kuin kuorma hartioilta olisi pudonnut pois. Kyseiselle työntekijälle tulkitsin haastattelutilanteen toimineen jonkinlaisena työnohjauksellisena kokemuksena.

Eskola & Suoranta (2000) ovat todenneet, että tutkijan vastuulla on se, ettei tutkittavien hyvinvointi heikkene tutkimukseen osallistumisesta. Tämän tutkielman teossa jouduin useaan otteeseen pohtimaan tekemiäni valintoja niin haastateltavien näkökulman kuin myös turvapaikanhakijoiden näkökulmasta, etten raportoinnissa tai autenttisissa lainauksissa vahingoita ketään tutkittavaa tai välillisesti turvapaikanhakijaakaan. Tekemieni ratkaisujen pohjalta en kuitenkaan katso, että tutkimustulosten kannalta olisin mitään oleellista tietoa jättänyt raportoimatta. Toisaalta haastattelukysymysten teemojen kautta on aiheesta mielestäni saatu vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Lisäksi Eskola & Suoranta (2000) toteavat, että tutkijan asema suhteessa tutkittaviin voi olla ongelmallinen objektiivisuus- ja subjektiivisuuskysymysten näkökulmasta. Objektiivisuus edellyttää, että ilmiötä pitäisi pystyä tarkastelemaan ulkoapäin ikään kuin puolueettoman sivustakatsojan näkökulmasta. Täydellinen objektiivisuus ei kuitenkaan ole mahdollista. Riittää, että tutkija pyrkii aktiivisesti tiedostamaan omat asenteensa ja uskomuksensa ja koettaa parhaansa mukaan toimia niin etteivät ne vaikuttaisi tutkimukseen liiaksi. (Eskola & Suoranta 2000, 17.) Haastattelujen tekohetkellä olin itsekkin ollut vasta varsin lyhyen aikaa työssä vastaanottotoiminnassa. Minulla ei ollut siis vuosien kokemusta taustalla muovaamassa ajatuksiani tai lukkiuttamassa tiettyihin ajattelumalleihin tai uskomuksiin. Työssäni minulla oli vahva halu ymmärtää ohjaajien arjen kokemuksia ja niitä tekijöitä, jotka heidän työssään päivittäin kuormittavat. Oma näkemykseni on, että tämän aidon kiinnostukseni myös pystyin haastateltaville välittämään. Tämän tutkielman teossa en voi sanoa olleeni täysin objektiivinen ulkoapäin asioita ja ilmiötä tarkasteleva, mutta toisaalta näen sen vahvuutenani, että jaoin saman kokemusmaailman tutkittavien kanssa.

Hyvän tieteellisen käytännön mukaista on noudattaa yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten tulosten arvioinnissa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018, 6). Tutkielman tekijän vastuulla on taata, etteivät haastateltavat ole tunnistettavissa. Aineisto tulee anonymisoida riittävällä tarkkuudella joko poistamalla tunnisteet tai muuttamalla niitä. (Kuula 2011, 200.) Yleinen tapa on antaa litterointivaiheessa haastatelluille peitenimi, jonka avulla tutkija itse kuitenkin pystyy aineistoaan hallitsemaan (Kuula 2011, 215). Tässä tutkielmassa nimesin haastatellut sukupuolen mukaan N1-N4 (naiset) tai M1-M8 (miehet). Tähän päädyin siksi, että tutkimustuloksissa katsoin merkitykselliseksi sen seikan näkyväksi tekemisen, että kumpaa sukupuolta haastateltava oli ollut. Kuitenkaan haastateltavien henkilöllisyys ei tämän tehdyn valinnan johdosta ole vaarassa paljastua. Haastattelijat nimesin HA1 ja HA2. Litteroidusta tekstistä poistin sellaiset tunnisteet joista olisi esimerkiksi jonkun paikkakunnan, urheiluseuran tai henkilön pystynyt jotenkin tunnistamaan. Nämä tehdyt rajaukset eivät tulkintani mukaan kuitenkaan vaikuta itse tuloksiin, vaan suojaavat haastateltavien henkilöllisyyttä ja toisaalta estävät sen, ettei ulkopuolisille aiheudu vahinkoa mahdollisen tunnistamisen perusteella.

Videoidut aineistot sekä litteroidut tekstit säilytin kotikoneellani sekä varmuuden vuoksi työpaikan henkilökohtaisessa käytössä olevalla tietokoneella. Kaiken tutkielmaan liittyvän aineiston tulen hävittämään kun tutkielmani on hyväksytty. Aineistoni on melko rikas. Tähän oli varmasti vaikuttamassa se, että ryhmähaastatteluun osallistui toisilleen entuudestaan hyvin tuttuja henkilöitä, jotka pääsivät kertomaan omaan työhönsä liittyvistä asioista. Ajoittain haastattelutilanteet olivat jopa hyvinkin huumorilla höystettyjä, mikä osaltaan myös lisäsi haastateltavien luontevuutta ja luottamusta itse haastatteluhetkeen ja aiheisiin. Tässä tutkielmassa en itse videointia hyödyntänyt juuri ollenkaan. Videoinnin syynä oli oikeastaan alun perin sen varmistaminen, että pystyn identifioimaan kulloisenkin puhujan. Toisaalta en halunnut rajata liian varhaisessa vaiheessa jotakin sellaista ulkopuolelle mitä ei olisi ollut saavutettavissa litteroidun tekstin avulla. Kuitenkin katsoin, että sain litteroidun tekstin avulla riittävän laadukkaan aineiston jonka avulla vastaaminen tutkimuskysymyksiini onnistui. Videointi toimi siis varmisteena kulloisenkin puhujan identifioimiseen.

Saamani aineisto itsessään oli rikas ja se olisi mahdollistanut toisenlaisenkin lähestymistavan. Esimerkiksi diskurssianalyttisellä lähestymistavalla tai niiden tilanteiden analyysillä, missä haastateltavat mainitsivat jonkun tunteen nousseen esille, olisi saanut varsin mielenkiintoisia tuloksia esille. Tällöin kuitenkin jotain oleellista vastaanottokeskustuksen kokonaisuudesta olisi mielestäni jäänyt kertomatta. Tunteet kuormittavien tekijöiden taustalla kiinnostivat minua aluksi kovasti, mutta keskittymällä tunteiden analysointiin, en taas olisi kokonaisuutta saanut sellaisena esiin kuin se nyt on. Tutkimuksen tekeminen on myös aina kompromissien tekemistä, niin myös tässä tapauksessa.

Muutamit tekijät olisin voinut kuitenkin luokitella useampaankin luokkaan eli jouduin siinä kohtaa tekemään itse ratkaisuja, kumpaan luokkaan aineiston jaottelin. En kuitenkaan katso, että kokonaisuus olisi näistä ratkaisuistani muuttunut tai jotakin olisi jäänyt kertomatta. Esimerkkinä tällaisesta vaikeudesta oli muun muassa työntekijän ammattitaito ja osaaminen. Toisaalta se oli yksilön oma voimavara, toisaalta sen voi nähdä myös työyhteisön osana ja ominaisuutena. Toinen aineistoni luokittelun kannalta mielenkiintoinen tekijä oli luokka arvot ja asenteet. Ilmarinen oli luokitellut sen kuuluvaksi yksilön voimavaratekijöihin. Tässä aineistossa kuitenkin arvot sekä arvoista kumpuavat arvoristiriidat ilmenivät myös työyhteisö kuin yhteiskuntatasollakin. Näissä muutamissa kohdissa jouduin pohtimaan melko paljonkin sitä, että mihin luokkaan aineistossani asian luokittelen. Kuitenkin aineistoni pohjalta voin todeta, että työkykyyn vaikuttavia kuormittavia elementtejä siis löytyi kaikkien muiden luokkien alueelta paitsi perheen osalta. Tähän saattoi toisaalta vaikuttaa se, että muodostin haastattelujen teemat psykososiaalisesti tunnistettujen kuormittavien tekijöiden pohjalta. Näissä teemoissa taas ei perhe sellaisenaan esiinny eli sitä ei myöskään suoraan haastatteluissa kysytty.

Lopuksi kiitokset kaikille haastatteluihin osallistuneille, jotka mahdollistitte tämän rikkaan ja mielenkiintoisen aineiston hankinnan ja tutkimukseni tekemisen. Oma ymmärrykseni psykososiaalisesti kuormittavista tekijöistä sekä ylipäättään työkykyyn vaikuttavista tekijöistä on prosessin aikana syventynyt sekä monipuolistunut. Samalla myös oma osaamiseni turvapaikanhakijoiden tilanteesta ja elämästä vastaanottokeskuksessa on löytänyt uutta ja syvempää osaamista. Erityiskiitokset

osoitan Antti Saloniemelle erittäin ammattitaitoisesta ohjaustyöstä ja todella mielenkiintoisista keskusteluista ilmiön ympärillä.

LÄHTEET

- Ahola K. 2011. Tue työkykyä – käsikirja esimiestyöhön. Työterveyslaitos. Tammerprint Oy, Tampere.
- Ahola K. & Virtanen M. 2012. Mikä aiheuttaa stressiä? Teoksessa. Toppinen-Tanner S. & Ahola K. (toim.) Kaikkea stressistä. Työterveyslaitos. Tallinna.
- Alasuutari P. 1993. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä. Gummerus.
- Alasuutari P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. 1. painos 1993. Vastapaino. Tampere.
- Eronen T. 2012. Lastenkoti osana elämäntarinaa. Narratiivinen tutkimus lastenkodissa asuneiden kertomuksista. Väitöskirja. Tampere University Press. Tampere.
- Eskola J. 2001. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen tutkimuksen analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola J. & Valli R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä, 133–157.
- Eskola J. & Suoranta J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- Eskola J. & Vastamäki J. 2010. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola J. & Valli R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu painos. PS-kustannus. Jyväskylä, 26–44.
- Eskola K., Huuhtanen P. & Kandolin I. 2009. Psykososiaalisten työolojen kehitys vuosina 1997–2008. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:45. Yliopistopaino. Helsinki.
- Feldt T., Huhtala M. & Lämsä A-M. 2012. Johtajan työn eettiset haasteet. Teoksessa. Pyöriä P. (toim.) Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Gaudeamus. Helsinki.
- Fineman S. 2004. Getting the measure of emotion – and the cautionary tale of emotion intelligence. *Human Relations*, 57(6), 719-740.
- Forsberg H. 2001. Palaverin päätyttyä pihisimme vihasta. *JANUS. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*. Vol. 9 (1) 2001, 3-21.
- Forsberg H. 2002. Tunteet – sosiaalityötä harjoittelevan häpeä? *Aikuiskasvatus* (4), 295–304.
- Goleman D. 2012. Tunneäly työelämässä. Otava. Keuruu.
- Hakala J.T. 2008. Uusi graduopas. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press.

- Hakanen J. 2005. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen tutkimusraportti 27. Työterveyslaitos. Tampereen yliopistopaino.
- Hakanen J., Ahola K., Härmä M., Kukkonen R. & Sallinen M. 2009. Voiman lähteet. Työn voimavarojen ABC. Työterveyslaitos. Painotalo. Helsinki.
- Hieta P. & Aakko, S. 2017. Turvapaikanhakijoiden hoidontarve lisääntyy: Pro terveys, 4/2017, 12–13.
- Hirsjärvi S. & Hurme H. 2001. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hochschild A. 2012. The managed heart. Commercialization of Human Feeling. UC Press. California.
- Huhtala M., Kinnunen U. & Feldt T. 2017. Scholl psychologists' ethical strain and rumination: Individual profiles and their associations with weekly well-being. Psychology in the Schools, 54, 127 – 141.
- Huttunen J. 2018. Mitä terveys on? Duodecim. https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00903. Viitattu 1.6.2018
- Ilmarinen J. 2006. Pitkää työuraa! Ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan unionissa. Työterveyslaitos, sosiaali- ja terveysministeriö. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Ilmarinen J. 2018. Työkykyalomalli. Työterveyslaitos. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyokykytalo/> Viitattu 13.11.2018
- Ilmonen K. 1999. Tunteet työelämässä. Teoksessa. Näre S. (toim.) Tunteiden sosiologiaa II. Historiaa ja säätelyä. Karisto. Hämeenlinna.
- Isokorpi T. 2004. Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen. PS-kustannus. Juva.
- Jaakkola T. 2000. Maahanmuuttajat ja etniset vähemmistöt työhönnotossa ja työelämässä. Työpoliittinen tutkimus nro 218. Työministeriö. Hakapaino Oy, Helsinki.
- Jokinen A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa. Törrönen M., Hänninen K., Jouttimäki P., Lehto-Lundén T., Salovaara P. & Veistilä M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Tallinna.
- Julkunen R. 2010. Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista. Vastapaino. Tampere.
- Julkunen R., Nätti T. & Anttila T. 2004. Aikanyrjähdys. Keskiluokka tietotyön puristuksessa. Vastapaino. Tampere.

- Jussila J. 2004. Kirkon ja uskon sanakirja. Aamenesta öylättiin.
<https://evl.fi/sanasto/-/glossary/word/Hengellinen+v%C3%A4kivalta>.
 Viitattu 18.10.2018
- Karisto A. & Seppälä U. 2004. Maukas gradu. Valmistusvihjeitä tutkielman tekijöille. Tampere. Vastapaino.
- Karvinen V. 2005. Naurua peloille. Musta huumori arjen valopilkkuina. Cityoffset Oy. Tampere.
- Kauko-Valli S. & Koironen M. 2010. Työnilo ja henkinen hyvinvointi. Teoksessa. Suutarinen M. & Vesterinen P. (toim.) Työhyvinvoinnin johtaminen. Otava. Keuruu.
- Kauppinen T., Mattila-Holappa P., Perkiö-Mäkelä M., Saalo A., Toikkanen J., Tuomivaara S., Uuksulainen S., Viluksela M. & Virtanen S. 2013. Työ ja terveys Suomessa 2012. Seurantatietoa työoloista ja työhyvinvoinnista. Työterveyslaitos. Tammerprint Oy. Tampere.
- Kinnunen U. 2017. Työstä palautuminen. Teoksessa. Mäkikangas A., Mauno S. & Feldt T. (toim.) Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Kira M. 2003. Byrokratian jälkeen – kohti uudistuvaa työtä ja kestäväää työjärjestelmäkehitystä. Työpoliittinen tutkimus 254. Työministeriö. Helsinki.
- Kerkkänen H. & Säävälä M. 2015. Maahanmuuttajien psyykkistä hyvinvointia ja mielenterveyttä edistävät tekijät ja palvelut. Systemaattinen tutkimuskatsaus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Konserni 40/2015. Edita.
- Keskinen S. 2012. Kulttuurilla merkityt toiset ja universaalien kohtelun paradoksi väkivaltatyössä. Teoksessa. Keskinen S., Hirsiaho A. & Vuori J. (toim.) Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa. Tampereen yliopistopaino.
- Korvajärvi P. 2001. Emotionaalinen työ, sukupuoli ja aika. Teoksessa. Hänninen V., Partanen J. & Ylijoki O-H. (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Vastapaino. Tampere.
- Kunelius M. 2015. ”Se on niissä pienissä kohtaamisissa se kaikki tärkeä”: kulttuurisensitiivisen psykososiaalisen sosiaalityön toteutuminen vastaanottokeskuksen käytännöissä. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto.
- Kuula A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Tampere.

- Kylmä J., Pietilä A-M. & Vehviläinen-Julkunen K. 2002. Terveyden edistämisen lähtökohtia. Teoksessa. Pietilä A-M., Hakulinen T., Hirvonen E., Koponen P., Salminen E-M. & Sirola K. (toim.) Terveyden edistäminen. uudistuvat työmenetelmät. Helsinki. WSOY.
- Kylmä J. & Juvakka T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta. 746/2011, jäljempänä Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta annetun lain muuttamisesta 388/2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150388>. Viitattu 15.5.2018
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. 817/2015. 26.6.2015.
- Maahanmuuttovirasto. 2018a. Palvelut. <http://www.migri.fi/tietoa-virastosta>. Viitattu 15.5.2018
- Maahanmuuttovirasto. 2018b. Käsittelyajat. <http://www.migri.fi>. Viitattu 6.10.2018
- Malinen B. 2010. The nature, origins, and consequences of Finnish shame-proneness. A grounded theory study. Helsinki University Print. Helsinki.
- Mauno S., Huhtala M. & Kinnunen U. 2017. Työn laadulliset kuormitustekijät. Teoksessa. Mäkikangas A., Mauno S. & Feldt T. (toim.) Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-kustannus. Juva.
- Mitikka N. 2018. Henkilökohtaiset muistiinpanot. 13.11.2018.
- Moilanen L. 2007. Työelämän muutoksen ristiaallokko – epävarmuudesta eettiseen? Teoksessa. Kasvio A. & Tjäder J. (toim.). Työ murroksessa. Työterveyslaitos. Otava. Keuruu.
- Molander G. 2014. Hoidanko oikein? Eettinen kuormitus hoito- ja hoivatyössä. PS-kustannus. Juva.
- Mäkikangas A., Feldt, T., Huhtala, M. & Hyvönen K. 2017. Persoonallisuuden merkitys työhyvinvoinnissa. Teoksessa. Mäkikangas A., Mauno S. & Feldt T. (toim.) Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS – kustannus. Juva.
- Mäkinie mi J., Bordi L., Heikkilä-Tammi K., Seppänen S. & Laine N. 2014. Psykososiaalisiin kuormitus- ja voimavaratekijöihin liittyvä työhyvinvointitutkimus Suomessa 2010 – 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja julkaisuja 2014:18.
- Oikeusministeriö. 2017. Vastaanottokeskukset ja hyvien väestösuhteiden kehittäminen. Selvityksiä ja ohjeita 17/2017. Oikeusministeriö.
<https://oikeusministerio.fi/hanke?tunnus=OM001:00/2016>. Viitattu 24.11.2018

- Pelkonen R. & Louhiala P. 2002. Ihminen lääketieteellisen tutkimuksen kohteena. Teoksessa. Karjalainen S., Launis V., Pelkonen R. & Pietarinen J. (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Gaudeamus. Helsinki.
- Pensola T., Rinne H., Kankainen H. & Roine S. 2008. Työikäiset ikääntyvät – 55–69-vuotiaiden terveys, toimintakyky, työkyky ja kuntoutustarve. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 78/2008. Yliopistopaino. Helsinki.
- Peräkylä A. 1997. Vartijan näkökulma. Tutkimus vanginvartijan työhön liittyvästä tulkintakehyksestä. 2. täydennetty painos. 1 painos ilmestyi 1986. Tummavuoren kirjapaino. Vantaa.
- Pihlajasaari P., Muotka J. & Feldt T. 2015. Eettisten dilemmausten yhteys työuupumukseen kaupunkiorganisaatiossa. Sosiaalilääketieteen aikakauslehti, 4, 282–294.
- Raissi S. 2019. Kotoutumisen monet kasvot – seminaari. Kotona Suomessa – hankkeen päätösseminaari esitys. 7.2.2019. Pori.
- Rauramo P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Edita Publishing Oy. Porvoo.
- Ronkainen S., Pehkonen L., Lindblom-Ylänne S. & Paavilainen E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. WSOY Kirjakeskus. Helsinki.
- Ruusuvuori J., Nikander P. & Hyvärinen M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa. Haastattelun analyysi. Tampere. Vastapaino.
- Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006a. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 8.10.2018.
- Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006b. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 20.10.2018.
- Saari T. 2014. Psykologiset sopimukset ja organisaatioon sitoutuminen tietotyössä. Väitöskirja. Tampere University Press. Tampere.
- Sarvimäki A. & Stenbock-Hult B. 2004. Sårbarhet som utgångspunkt för etiken i äldrevården. Gerontologia 18, 153–158.
- Schaufeli W., Leiter M. & Maslach C. 2009. Burnout. 35 Years of Research and Practise. Career Development International 14:3, 204–220.
- Sinokki M. 2016. Työmotivaatio. Innostusta, laatua ja tuottavuutta. Tietosanoma. Helsinki.
- Sisäministeriö. 2018a. <http://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>. Viitattu 5.4.2018.

- Sisäministeriö. 2018b. https://intermin.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sisaministerion-seminaarissa-kaytiin-rakentavaa-keskustelua-turvapaikka-asioista. Viitattu 16.06.2018.
- Sosiaalihuoltolaki. 1301/2014. 30.4.2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Ohje psykososiaalisen kuormituksen valvonnasta. <http://docplayer.fi/18873285-Ohje-psykososiaalisen-kuormituksen-valvonnasta.html>. Viitattu 5.5.2018
- Sundell L. 2014. Työkaverina pelko. Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Bookwell. Juva.
- Suonsivu K. 2014. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. UNIPress.
- Suonsivu K. 2015. Kohti riittävyttä – matkalla työhyvinvointiin. UNIPress.
- Suoramaa J. 2018. SPR, Satakunnan piiri, vastaanottoiminnan johtaja. Henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu. 19.10.2018.
- Sutela H. & Lehto A-M. 2014. Työolojen muutokset 1977–2013. Tilastokeskus. Helsinki.
- Tuomi J. & Sarajärvi A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2018. Hyvä tieteellinen käytäntö. <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>. Viitattu 6.10.2018
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Vastaanottokeskukset. <https://kotouttaminen.fi/vastaanottokeskukset>. Viitattu 18.10.2018.
- Työsuojelu.fi. Työsuojelun verkkopalvelu. <http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus>. Viitattu 23.9.2017
- Työterveyslaitos. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyokykytalo/>. Viitattu 1.6.2018.
- Työturvallisuuskeskus. 2010. Työväkivallan riskiammatit. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010. https://ttk.fi/files/1535/ttk_tyovakivallan_riskiammatit_valmis_NETTI.pdf. Viitattu 2.10.2018.
- Työturvallisuuslaki. 738/2012. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L5P25>. Viitattu 5.5.2018.
- Ulkomaalaislaki. 301/2004. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>. Viitattu 18.5.2018.
- Varto J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Kirjayhtymä. Helsinki.

Vastaanottolaki. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta
(17.6.2011/746).

Väänänen A. & Turtiainen J. 2014. Suomalaisen työntekijyyden muutos 1945–2013.
Teoksessa. Väänänen A. & Turtiainen J. (toim.) Suomalainen
työntekijyys 1945-2013. Vastapaino. Tampere.

Teemahaastattelun runko

1. Työajat
2. Yksintyöskentely
3. Väkivallan uhka
4. Epäasiallinen käytös
5. Sosiaalinen ja eettinen kuormitus
6. Työsuhteen epävarmuus
7. Työn sisältö, organisointi ja toimintatavat
8. Vaikutusmahdollisuudet työhön
9. Muutokset