

Vastaanottokeskukset ja hyvien väestösuhteiden kehittäminen

TRUST-hankkeen ensimmäisen vaiheen
tuloksia ja havaintoja



Vastaanottokeskukset ja hyvien väestösuhteiden edistäminen

TRUST -hankkeen ensimmäisen vaiheen
tuloksia ja havaintoja

Yhteisjulkaisu



OIKEUSMINISTERIÖ
JUSTITIEMINISTERIET



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Oikeusministeriö

ISBN: 978-952-259-574-4

Kuvat: Oikeusministeriö, TRUST -hanke

Taitto: Grafismo

Helsinki 2017

Sisällys

1.	Taustaa	8
2.	Hyvien väestösuhteiden politiikka	9
3.	Hanketoimintojen vaikuttavuus ja kuvaus	10
4.	Väestösuhteet vastaanottokeskuksissa	11
5.	Asenteet, turvallisuus, vuorovaikutus ja osallisuus: vastaanotokeskukset ja hyvien väestösuhteiden edistäminen	13
6.	Hyviä väestösuhteita edistävä yhteisösovittelu: Forssan malli	21
7.	Vastaanotokeskukset ja hyvien väestösuhteiden edistäminen	23

Julkaisu tuo esiin vastaanottokeskusten mahdollisuuksia edistää hyviä väestösuhteita keskusten sisällä ja niiden laajemmassa toimintaympäristössä. Julkaisussa esitetyt havainnot pohjautuvat TRUST -hankkeen ensimmäisen vaiheen aikana pilottipaikkakunnilla kerättyyn aineistoon. Julkaisussa nostetut hyviä väestösuhteita edistävät käytännöt ovat sovellettavissa kaikilla paikkakunnilla, joissa sijaitsee vastaanottokeskus.

KUVAILULEHTI

Julkaisija	Oikeusministeriö	19.01.2017	
Tekijät	Katriina Nousiainen, Mia Luhtasaari, Panu Artemjeff		
Julkaisun nimi	Vastaanottokeskukset ja hyvien väestösuhteiden edistäminen TRUST -hankkeen ensimmäisen vaiheen tuloksia ja havaintoja		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Oikeusministeriön julkaisu 17/2016		
Diaari/hankenumero	15001-DKY-16-001	Teema	Selvityksiä ja ohjeita
ISBN painettu	–	ISSN painettu	–
ISBN PDF	978-952-259-574-4	ISSN PDF	1798-7067
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-574-4		
Sivumäärä	24	Kieli	suomi
Asiasanat	Hyvät västösuhteet, asenteet, turvallisuus, turvallisuuden tunne, vuorovaikutus, osallisuus, vaikuttaminen, vastaanottokeskukset, turvapaikanhakijat, edustajat, vapaaehtoiset		

Tiivistelmä

Hyvien väestösuhteiden edistäminen on mahdollista monessa eri kontekstissa. Tämä julkaisu soveltaa hyvien väestösuhteiden viitekehystä vastaanottokeskusten toimintaympäristöön, joka on toisaalta hyvin rajattu ja mutta samalla siihen tiivistyy kaikki ihmisten hyvinvointiin ja väestösuhteisiin vaikuttavat tekijät. Asenteisiin, turvallisuuteen, vuorovaikutukseen sekä osallisuuteen ja vaikuttamiseen liittyvät kysymykset ovat suoraan yhteydessä vastaanottokeskustoimintaan sekä sisäisesti että niiden lähiympäristöön liittyen.

Julkaisun perustuu oikeusministeriön toteuttaman TRUST - Hyvät väestösuhteet Suomessa nimisen hankkeen ensimmäisen vaiheen tuloksiin ja havaintoihin, jotka kerättiin keväällä 2016 hankkeeseen kuuluvilla pilottipaikkakunnilla. Aineisto pohjautuu erityisesti keskusteluihin, joita syntyi vastaanottokeskusten henkilökunnalle, asiakkaille, edustajille ja vapaaehtoisille pidettyjen koulutusten yhteydessä. Yhteensä koulutuksia pidettiin 47, mukaan lukien 743 turvapaikanhakijalle tarjottu mahdollisuus osallistua omankielisiin koulutuksiin pilottivaiheen aikana.

Julkaisussa nostetut, hyviä väestösuhteita edistävät käytännöt ovat sovellettavissa kaikilla paikkakunnilla, joissa sijaitsee vastaanottokeskuksia.

Kustantaja	Oikeusministeriö ja työ- ja elinkeinoministeriö
Painopaikka ja vuosi	Helsinki 2017
Julkaisun myynti/jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi

PRESENTATIONSBLAD

Utgivare	Justitieministeriet	19.01.2017	
Författare	Katriina Nousiainen, Mia Luhtasaari, Panu Artemjeff		
Publikationens titel	Förläggningar och främjande av goda relationer Resultat och observationer från första fasen i TRUST-projektet		
Publikationsseriens namn och nummer	Justitieministeriets publikation 17/2017		
Diarie-/ projektnummer	15001-DKY-16-001	Tema	Utredningar och anvisningar
ISBN tryckt	–	ISSN tryckt	–
ISBN PDF	978-952-259-574-4	ISSN PDF	1798-7067
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-574-4		
Sidantal	24	Språk	finska
Nyckelord	Goda relationer, attityder, säkerhet, känsla av säkerhet, interaktion, delaktighet, påverkande, förläggningar för asylsökande, asylsökande, företrädare, frivilliga		

Referat

Det är möjligt att främja goda relationer i många olika kontexter. Denna publikation tillämpar referensramen för goda relationer på verksamhetsmiljön vid förläggningarna, som däremot är mycket begränsad medan den samtidigt inbegriper alla faktorer som påverkar människors välbefinnande och relationer. Frågor angående attityder, säkerhet, interaktion samt delaktighet och påverkande är direkt förknippade med verksamheten vid förläggningarna såväl internt som i samband med deras närmiljö.

Publikationen bygger på resultaten och observationerna från den första fasen i TRUST-projektet (TRUST – Hyvät väestösuhteet Suomessa), vilka samlades in under våren 2016 i de pilotorter som ingår i projektet. Materialet baseras särskilt på diskussioner som uppstod i samband med utbildningar som ordnades för förläggningarnas personal, kunder, representanter och frivilliga. Sammanlagt ordnades 47 utbildningstillfällen, inklusive en möjlighet att delta i utbildningar på eget språk som erbjöds för 743 asylsökande under pilotperioden.

Praxis för främjande av goda relationer som lyfts fram i publikationen kan tillämpas på alla orter där det finns förläggningar.

Förläggare	Justitieministeriet och arbets- och näringsministeriet
Tryckort och år	Helsingfors 2017
Beställningar/distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi

DESCRIPTION SHEET

Published by	Ministry of Justice, Finland	19.01.2017
Authors	Katriina Nousiainen, Mia Luhtasaari, Panu Artemjeff	
Title of publication	Reception centres and the promotion of good relations Results and observations from the first phase of the TRUST project	
Series and publication number	Publication of the Ministry of Justice 17/2017	
Register number	15001-DKY-16-001	Subject Reports and guidelines
ISBN (printed)	–	ISSN (printed) –
ISBN PDF	978-952-259-574-4	ISSN (PDF) 1798-7067
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-574-4	
Pages	24	Language Finnish
Keywords	Good relations, attitudes, security, feeling of safety, interaction, participation, influencing, reception centres for asylum seekers, asylum seekers, representatives, volunteers	

Abstract

The promotion of good relations is possible in many different contexts. This publication applies the framework of good relations to the operating environment of reception centres, which on the one hand are very restricted, but at the same time all the factors influencing people's well-being and good relations concentrate there. Questions relating to attitudes, security, interaction, as well as participation and influence, have a direct link to reception centre operations both internally and in relation to their immediate surroundings.

The publication is based on the findings and observations of the Ministry of Justice's project "TRUST – Good relations in Finland", which were collected from the project's pilot municipalities in the spring of 2016. The material is especially based on conversations that were held with reception centre staff, clients, representatives and volunteers during training sessions. During the pilot phase, a total of 47 training sessions were held including training sessions in which 743 asylum seekers were offered the opportunity to participate in their own language.

The practices promoting good relations that feature in this publication are to be applied in all municipalities with reception centres.

Publisher	Ministry of Justice and Ministry of Economic Affairs and Employment
Printed by (place and time)	Helsinki 2017
Publication sales/ Distributed by	Online version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi



Taustaa

Oikeusministeriö käynnisti vuoden 2016 alussa hankkeen nimeltä *TRUST - Hyvät väestösuhteet Suomessa*. Hanke on kohdennettu paikkakunnille, joissa on vastaanottokeskuksia ja sen tavoitteena on tukea paikallistoimijoita hyvien väestösuhteiden rakentamisessa ja ylläpitämisessä. TRUST -hankkeen ensimmäiseen vaiheeseen osallistui vastaanottokeskuksia Huittisissa, Lieksassa, Nurmijärvellä, Oulussa, Raaseporissa¹, Tampereella ja Torniossa.

TRUST -hankkeen keskiössä on *hyvien väestösuhteiden* -viitekehys, joka perustuu 1970-luvulla Iso-Britanniassa kehitettyyn malliin, joka arvioi väestöryhmien välisiä suhteita². Viitekehys painottuu neljän keskeisen osa-alueen välisien yhteyksien analysointiin ja työstämiseen. Osa-alueet ovat asenteet, turvallisuuden kokemus, keskinäinen vuorovaikutus sekä osallisuus ja vaikuttaminen. Suomen sisäministeriö koordinoi vuosien 2012–2014 välisenä aikana brittimalliin perustuvaa *Good Relations*³ nimistä hanketta yhteistyössä Ruotsin ja Pohjois-Irlannin kanssa.

TRUST -hanke on jatkumo tälle kehittämistyölle. Sen rahoituksesta vastaavat sekä oikeusministeriö että työ- ja elinkeinoministeriö. Hankkeen tavoitteena on soveltaa hyvien väestösuhteiden viitekehystä vastaanottokeskusten toimintaympäristössä. Samalla sillä pyritään viemään väestösuhdeviitekehystä ja -politiikkaa käytännöntasolla eteenpäin konkreettisesti työkaluna, jolla voidaan sekä ennalta ehkäistä ryhmien välisiä konflikteja että vaikuttaa ihmisten väliseen yhdenvertaisuuteen. Vastaanottokeskukset tarjosivat hyvien väestösuhteiden viitekehysten pilotoimiselle ainutlaatuisen toimintaympäristön, joka on toisaalta hyvin rajattu ja toisaalta siihen tiivistyy kaikki ihmisten hyvinvointiin ja väestösuhteisiin vaikuttavat tekijät.

Konkreettisesti tässä julkaisussa keskitytään hankkeen ensimmäisen vaiheen toimintojen ja sen aikana tehtyjen havaintojen käsittelyyn, ennen kaikkea tarkastellen hyvien väestösuhteiden edistämismahdollisuuksia vastaanottokeskusten toimintaympäristössä. Julkaisu nostaa myös esiin yhteisösovittelusta saatuja mallinnuskokemuksia väestöryhmien välisten konfliktien ratkaisussa.

¹ Ensimmäisen vaiheen jälkeen Raaseporiin suunnitellut toiminnot kohdennettiin Forssaan, jossa tunnistettiin suurempi tarve väestösuhteita edistävälle työlle.

² Wigfield, A., & Turner, R. (2010). *Good Relations Measurement Framework*. Manchester: Equality and Human Rights Commission.

³ http://www.intermin.fi/fi/kehittamishankkeet/good_relations.

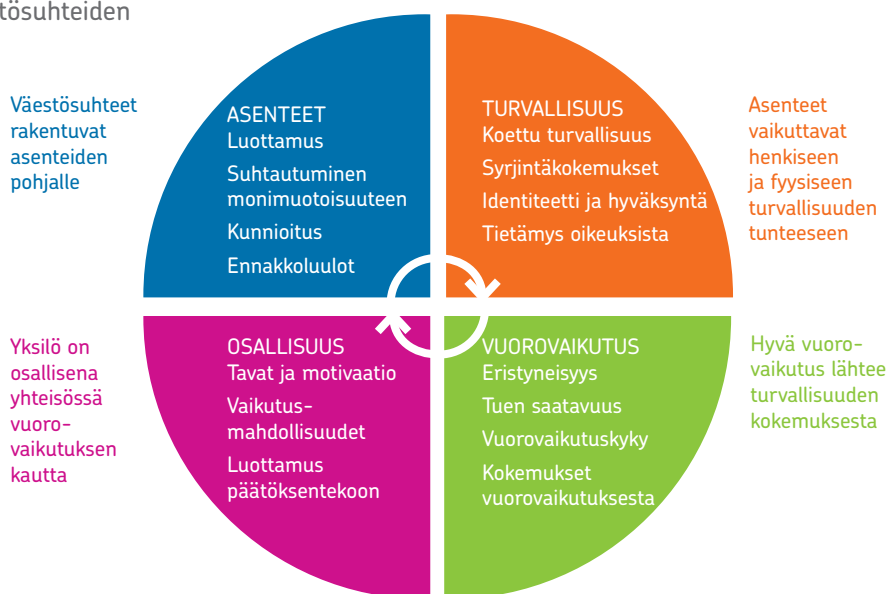
2.

Hyvien väestösuhteiden politiikka

TRUST - Hyvät väestösuhteet Suomessa –hankkeessa kehitetään hyvien väestösuhteiden politiikkaa. Hyvien väestösuhteiden politiikka pyrkii vaikuttamaan yhteiskunnan toimintaan lisäämällä eri väestöryhmien ja niihin kuuluvien yksilöiden keskinäistä vuorovaikutusta, luottamusta ja positiivisia asenteita, osallisuuden kokemuksia sekä turvallisuuden tunnetta. Hyvien väestösuhteiden politiikan kohteena ovat siis sekä yhteisöt, että niihin kuuluvat yksilöt ja se voi kohdistua esimerkiksi väestösuhteisiin liittyvien jännitteiden ennaltaehkäisyyn ja ratkaisemiseen (väestösuhteiden mittaaminen, varhainen puuttuminen, sovittelu, jälkihoito jne.) ja myönteisen vuorovaikutuksen ja osallisuuden lisäämiseen eri elämäntilanteilla. Hyvien suhteiden tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi ihmisten kokemus yhteenkuuluvuudesta ja turvallisuudesta, syrjimätön kohtelu sekä kokemukset osallisuudesta ja vaikuttamisesta.

Hyvien väestösuhteiden politiikka liittyy läheisesti yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden periaatteisiin. Syrjimättömässä ja oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa ihmisten asema määräytyy osaamisen ja kokemuksen, eikä esimerkiksi etnisen taustan, sukupuolen, vammaisuuden tai seksuaalisen suuntautumisen perusteella. Hyvien väestösuhteiden politiikalla pyritään vähentämään sosiaalisiin suhteisiin liittyviä kielteisiä ilmiöitä (esim. syrjintä, viharikokset ja vihapuhe, segregatio jne.) jotka estävät yhdenvertaisuuden toteutumista yksilöiden ja ryhmien välillä sekä hyödyntämään monimuotoisuutta yhteiskunnassa. Se lisää eri väestöryhmiin kuuluvien ihmisten mahdollisuuksia osallistua ja tuoda panoksensa yhteiskunnan toimintaan. Syrjäytymisvaarassa olevien yksilöiden ja ryhmien osallisuuden lisääminen ennaltaehkäisee tutkitusti myös rikollisuuden ja erilaisten ääri-ilmiöiden kasvua. Kaavio 1. tiivistää hyvien väestösuhteiden rakennuspalikat sekä väestösuhteiden arvioimisessa käytettävän mittariston. Arviointityökaluna väestösuhteiden analysoiminen tuo esiin väestöryhmien yhteiskunnalliseen asemaan vaikuttavia rakenteellisia tekijöitä sekä lisää ymmärrystä yhteiskunnalliseen ilmapiiiriin vaikuttavista tekijöistä.

Kaavio 1. Hyvien väestösuhteiden rakennuspalikat



3.

Hanketoimintojen vaikuttavuus ja kuvaus

Tässä julkaisussa esitetyt TRUST -hankkeen ensimmäisen vaiheen toiminnot painoutuivat koulutuksiin, joita toteutettiin kevään ja alkukesän 2016 aikana pilottivastaanottokeskuksissa. Yhteensä koulutuksia pidettiin 47. Kohdennetut koulutukset suunnattiin sekä keskusten henkilökunnalle, vapaaehtoisille ja edustajille että turvapaikanhakijoille. Turvapaikanhakijoille koulutukset tarjottiin suurimpien kieliryhmien edustajille omankielisinä (arabia, dari, somali, ja sorani) yhteistyössä Monik ry:n kanssa. Yhteensä 743 turvapaikanhakijalla oli mahdollisuus osallistua omankielisiin koulutuksiin pilottivaiheen aikana.

Henkilökunnalle, vapaaehtoisille ja edustajille suunnatut koulutukset sisälsivät tietoa yhdenvertaisuudesta, syrjimättömyysperiaatteista sekä hyvien väestösuhteiden viitekehyksestä niiden edistämisessä. Lisäksi henkilökunnan kanssa käsiteltiin yhdenvertaisuussuunnitelmien laatimista hyvien väestösuhteiden näkökulmasta siten, että suunnitelma toimisi vastaanottokeskuksissa käytännön työkaluna yhteisön yhdenvertaisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Turvapaikanhakijoiden koulutukset sisälsivät tietoa suomalaisesta lainsäädännöstä koskien muun muassa syrjimättömyyttä, tasa-arvoa ja koskemattomuutta sekä osallistumisoikeuksia ja sananvapautta. Lisäksi turvapaikanhakijat kysivät paljon turvapaikkaprosessiin, Suomessa asumiseen ja toimeentuloon liittyvistä asioista. Omankieliset kouluttajat kertoivat myös hyvien väestösuhteiden suhteiden osa-alueista ja koulutuspaketteja on jatkokehitetty vastaamaan tätä lähestymistapaa. Turvapaikanhakijat kokivat omankielisen tiedonsaannin tärkeäksi ja he saivat Suomessa pitkään asuneilta vertaiskouluttajilta tukea ja neuvoja omiin elämäntilanteihinsa.

Kuva 1. Leban Ibrahim kouluttaa somalinkielellä Tornion vastaanottokeskuksessa



Väestösuhteet vastaanottokeskuksissa

Vastaanottokeskustoiminta on niin sisäisesti kuin ulkoisesti haastavaa. Suurin sisäinen haaste on asiakkaiden, eli turvapaikanhakijoiden, epävarma elämäntilanne. Lisäksi sisäisiä haasteita lisää se, että syksyn 2015 aikana perustettuihin keskuksiin rekrytoitiin työntekijöitä, joilla on hyvin erilaisia valmiuksia työhön vastaanottokeskuksissa. Monella uudella työntekijällä ei alkuun ollut riittävää tietoa tai kokemusta turvapaikkaprosessin vaiheista ja sen vaikutuksista yksilöihin ja vastaanottokeskuksissa syntyviin yhteisöihin.

Ulkoiset haasteet koostuvat pääasiassa siitä miten yhteistyö paikallisviranomaisten kanssa sujuu ja kuinka ympäröivä yhteisö suhtautuu vastaanottokeskuksen läsnäoloon. Haasteita toiminnalle syntyy varsinkin, jos keskuksen läsnäoloa vastustetaan paikallisesti ja sen asiakkaat herättävät paikallisissa ihmisissä ennakkoluuloja ja pelkoa.

TRUST -hankkeen osallistavien koulutusten aikana kerättiin paljon laadullista tietoa väestösuhteista vastaanottokeskusten sisällä ja suhteessa niitä ympäröiviin yhteisöihin. Oheinen Taulukko 1. kerää päähavaintoja eniten nousseiden teemojen ympäriltä sekä esittelee koulutusten aikana nousseita hyviä käytänteitä.



Taulukko 1. Väestösuhteisiin vastaanottokeskuksissa vaikuttavat tekijät ja esiin nousseet hyvät käytänteet

	SISÄISET VAIKUTUKSET	ULKOISET VAIKUTUKSET
JOHTAMIS-KULTTUURI	- asiakkaiden kohtaaminen ja kohtelu; - työntekijöiden ammatillisen osaamisen hyödyntäminen; - vapaaehtoisten huomioiminen; - työntekijöiden ja vapaaehtoisten jaksaminen.	- suhteiden luominen ympäröivään yhteisöön; - paikallisyhteisön suhtautuminen vastaanottokeskuksen läsnäoloon paikkakunnalla. - tiedon jakaminen vastaanottokeskuksen arjesta.
Hyvä käytäntö	Yhteisöhoidollinen menetelmä: menetelmällinen lähestymistapa yhtenäistää työntekijöiden toimintatapoja, tuo yhteishenkeä ja luo luottamusta asiakkaisiin päin. Näille syntyy johdonmukainen vaikutelma henkilöstön työtavoista. (Yhteisöhoidollista menetelmää ovat kehittäneet Suomessa Kari ja Annukka Murto.)	Yhteisöön jalkautuminen: asioidessaan lähiseudun palveluissa (esim. kaupungit) työntekijät esittäytyvät, kertovat olevansa vastaanottokeskuksesta ja että heihin saa olla yhteydessä, mikäli asiakkaista koetaan aiheutuvan ongelmia lähiseudulla.
MEDIAN ROOLI	- turvapaikanhakijat kokevat voimakkaasti heistä mediassa esitetyn negatiivisen uutisoinnin; - työntekijöiden ja vapaaehtoisten kokemus vastaanottotyöstä ei vastaa mediassa annettua negatiivista kuvaa.	- turvapaikanhakijat kokevat turvattomuutta liikkueessaan yksin VOK:n ulkopuolella eivätkä koe tulevansa yhteiskunnallista hyväksyntää; - ryhmässä liikkuvat turvapaikanhakijat aiheuttavat pelkoa ja vastareaktioita kantaväestön edustajissa; - työntekijät ja vapaaehtoiset eivät halua kertoa avoimesti missä he ovat työssä; - mediassa esitetyt negatiiviset mielikuvat turvapaikanhakijoista aiheuttavat kantaväestössä kielteisiä asenteita, jotka voivat kärjistyä konflikteihin turvapaikanhakijoiden kanssa.
Hyvä käytäntö	Kehittämispäivän aikana keskustellaan ammatti-identiteetistä: Hyvien väestösuhteiden -työkalu auttaa työntekijöitä käsittelemään ulkoisen paineen ja ammatillisen minäkuvan ristiriitaa.	Yhteistyö paikallismedian kanssa: tuodaan esiin vastaanottokeskuksen arkea realistisesti, mutta asioiden neutraaleja/ hyviä puolia korostaen. Nostetaan esiin yksilöiden tarinoita ennakkoluulojen murtamiseksi. Yhteisösovittelu: konfliktin synnyttyä kunta-päättäjät reagoivat tilanteeseen nopeasti ja käynnistävät yhteisösovitteluprosessin Forssan mallin mukaisesti (ks. osio 6.)
TURVAPAIKAN-HAKIJOIDEN ELÄMÄNTILANNE	- elämäntilanne voi aiheuttaa turhautumista, ahdistusta sekä masennusta, joka näkyy eristäytymisessä ja motivaation puutteessa; - elämäntilanne on useammin asiakkaiden välisten ristiriitojen taustalla kuin esim. etniset konfliktit.	- turvapaikanhakijat eivät koe olevansa merkityksellisiä tai voivansa antaa yhteiskunnallista panosta; - turvapaikanhakijat ovat haluttomia osallistumaan heille suunnattuun toimintaan.
Hyvä käytäntö	Etsivän nuorisotyön-filosofia: työstä yksi kolmasosa on virkatyötä, toinen asiakastyötä ja kolmas läsnäoloa.	Taidetempaukset: rutiineista poikkeavat tempaukset motivoivat turvapaikanhakijoita osallistumaan. Käsillä tehtävä taide saa ihmiset hetkeksi unohtamaan elämäntilanteensa liittyvät vaikeudet eikä siihen vaadita yhteistä kieltä.



5. Asenteet, turvallisuus, vuorovaikutus ja osallisuus: vastaanottokeskukset ja hyvien väestösuhteiden edistäminen

Vastaanottokeskuksissa järjestettyjen TRUST -koulutuksien osallistujat (henkilökunta, turvapaikanhakijat, edustajat ja vapaaehtoiset) pohtivat niin vastaanottokeskuksissa kuin niiden ympäristössä vallitsevaa asenneilmapiiriä ja eri osapuolien kokemusta turvallisuudesta. Keskustelua käytiin myös ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Varsinkin henkilöstö ja vapaaehtoiset kokivat hyvien väestösuhteiden lähestymistavan hyödylliseksi työkaluksi arvioida ja kehittää vastaanottokeskustoimintaa ja työhyvinvointia.

Kerättyä aineistoa voidaan tarkastella ennen kaikkea yksilöiden (turvapaikanhakija, työntekijä jne.) ja organisaation (vastaanottokeskus) näkökulmista. Seuraavilla sivuilla nostetaan esiin päähuomiota väestösuhteisiin vaikuttavista tekijöistä hyvien väestösuhteiden neljän osa-alueen kautta: asenteet, turvallisuuden kokemus, keskinäinen vuorovaikutus sekä osallisuus ja vaikuttaminen. Lisäksi jokaisesta osa-alueesta nostetaan esiin niistä kerättyjä hyviä käytänteitä. Osa näistä voi vaikuttaa yksinkertaisilta tai jopa itsestäänselvyyksiltä. Niiden merkitys kuitenkin korostui koulutuksissa yhteydessä hyviin väestösuhteisiin ja yhteisöllisen arjen rakentamiseen.

● Asenteet

Asenteet ovat väestösuhteiden perustana, koska ne vaikuttavat keskeisesti ajatteluun ja kokemusten tulkintaan. Jos johonkin ihmiseen tai ihmisryhmään liitetään hyvin kielteisiä mielikuvia, vuorovaikutusta hänen kanssaan saatetaan karttaa. Yksilöön liitetty mielikuvat saattavat jopa horjuttaa turvallisuuden tunnettamme, riippumatta siitä käyttäytyykö yksilö mielikuvien mukaisesti tai ei. Näin asenteet vaikuttavat myös muihin väestösuhteiden osaalueisiin.

Koulutusten aikana kävi ilmi, että asenteet olivat hyvin keskeisessä roolissa vastaanottokeskusten ja niitä ympäröivien yhteisöjen arjessa. Koulutuksissa asenteisiin liittyvä keskustelu keskittyi usein vastaanottokeskustoiminnan ulkopuolisten ihmisten suhtautumiseen turvapaikanhakijoihin, keskuksissa toimiviin työntekijöihin, edustajiin ja vapaaehtoiisiin. Turvapaikanhakijoilla oli sekä omakohtaisia kokemuksia siitä, etteivät he olleet tervetulleita vastaanottokeskuksen ulkopuoliseen yhteisöön että mediasta välittyneitä negatiivisia mielikuvia suomalaisten suhtautumisesta heihin.

Asenteiden muuttumisen kannalta vastaanottokeskuksissa toimivat vapaaehtoiset tunnistettiin avainhenkilöiksi yhteyksien luomisessa kantaväestöön, koska he kohtaavat sekä toisia kuntalaisia että turvapaikanhakijoita tasavertaisina ja omina persooninaan. Seuraavalla sivulla esitellään vastaanottokeskuksissa nousseita, asenteisiin liittyviä seikkoja.



ASENTEISIIN VAIKUTTAVIA HYVIÄ KÄYTÄNTEITÄ

Työpajoissa tunnistettiin asenteisiin myönteisesti vaikuttavia hyväksi koettuja käytänteitä kuten:

- **Ammatillinen asenne.** Henkilökunnasta, vapaaehtoisista ja edustajista välittyvä asenne muokkaa sekä turvapaikanhakijoiden että ympäröivän yhteisön edustajien suhtautumista heidän tekemäänsä työhön.
- **Yhdessä tekeminen.** Esimerkiksi erilaiset kunnostustempaukset, turvapaikanhakijoiden tekemä vapaaehtois- ja talkootyö, taideprojektit sekä muut yhdessä tehdyt käytännön työt muokkaavat asenteita.
- **Vastaanottokeskusten arjesta tiedottaminen.** Vastaanottokeskusten arjesta tiedottaminen. Paikallismediassa, kouluvierailuilla ja kuntalaisten kuulemistilaisuuksissa kerrotaan avoimesti keskusten arjesta, turvapaikanhakijoiden oikeuksista ja velvollisuuksista sekä vastaanottokeskuksen toimintaan liittyviä mahdollisista haasteista.
- **Turvapaikanhakijoiden oman elämän kertomukset.** Asiakkaiden vapaaehtoisesti jakamat henkilökohtaiset kuvaukset aikaisemmasta elämästään ja matkastaan Suomeen vaikuttavat myös siihen, miten heihin suhtaudutaan.
- **Turvapaikanhakijoiden paikallinen näkyvyys.** Henkilökunta, edustajat ja vapaaehtoiset antavat myönteisen esimerkkiä toimiessaan turvapaikanhakijoiden kanssa vastaanottokeskusten ulkopuolella ja auttavat asiakkaita luomaan yhteyksiä ympäröivään yhteisöön.

Teippiveistostyöpaja Torniossa. Turvapaikanhakijat ja vastaanotto-keskuksen työntekijät tekivät veistoksia yhdessä.



Kuva: Aineen Taidemuseo

● Turvallisuuden kokemus

Kun turvapaikanhakijat alkoivat näkyä enemmän suomalaisessa katukuvassa syksyllä 2015, mediassa käytiin paljon keskustelua turvallisuudesta. Vastaanottokeskusten perustaminen nopeassa tahdissa ympäri Suomea herätti kansalaisissa pelkoa ja huolta turvallisuudesta. Eri paikkakunnille perustetut katupartiot pitivät koettua turvallisuusuhkaa näkyvillä, ja osittain jopa lisäsivät ihmisten turvattomuuden tunnetta.

Tämä keskustelu ja turvattomuuden ilmapiiri olivat läsnä monilla TRUST -hankkeen pilottipaikkakunnillakin ja heijastuivat jonkin verran myös vastaanottokeskusten arkeen. Koulutuksiin osallistujat kokivat vastaanottokeskukset kuitenkin periaatteessa turvallisuutta toimintaympäristöinä. Henkilökunnan näkökulmasta ilmeni, etteivät he pääosin olleet kokeneet heihin kohdistuvan turvallisuusuhkaa. Tämä on linjassa laajemman tutkimusaineiston kanssa, jossa nousee selvästi esille, etteivät vastaanottokeskuksissa keskuksissa koetut väkivalta- ja uhkatilanteet ja niiden määrä poikkea muista sosiaali- ja terveydenhuollon ammateissa yleisesti esiintyvistä tilanteista⁴. Yksittäisiä uhkatilanteita oli syntynyt esimerkiksi, jos turvapaikanhakija oli kokenut tulleen kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti tai kielteisten oleskelulupien saamisen jälkeen. Uhat oli keskuksissa pyritty selvittämään pääosin keskustelemalla tai, mikäli keskustelu ei ollut tuottanut toivottua muutosta, siirtämällä asiakas toiseen keskukseseen.

Turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä nousi esiin esimerkiksi vartijoiden läsnäolo, joka koettiin yleensä turvattomuutta lisääväksi tekijäksi: asiakkaat saattavat tulkita vartijoiden läsnäolon luottamuksen puutteeksi heitä kohtaan. Huomio kiinnittyi myös siihen, että vartijoilla ei myöskään ole samankaltaista koulutustaustaa tai ohjeistusta kuin muulla henkilökunnalla. Vartijat tarkastelevat vastaanottokeskusta fyysisen turvallisuuden näkökulmasta, mutta on syytä huomioida, ettei fyysisen turvallisuuden takaaminen takaa henkisen turvallisuuden tunnetta asiakkaille taikka työntekijöille. Turvallisuuteen liittyvissä keskusteluissa nousi myös esiin, että turvapaikanhakijoiden keskuuteen oli nopeasti syntynyt ryhmiä etnisten taustojen mukaan. Toisaalta erivähemmistöihin kuuluvat turvapaikanhakijat (esim. uskonnollisia vähemmistöjä, seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjä edustavat henkilöt) joutuivat haavoittuvampaan asemaan kuin muut asiakkaan kokien yksinäisyyttä ja turvattomuutta. Vastaanottokeskusten työntekijät pyrkivät rakentamaan siltoja eri ryhmien välille yhteisen toiminnan kautta ja kohtelemalla kaikkia yhdenvertaisesti ja inhimillisesti.

TRUST -koulutusten aikana kuultiin asiakkaiden kokemuksia henkilökunnan ja muiden viranomaisten tarjoamasta tiedotuksesta esimerkiksi Suomen lainsäädännöstä koskevissa kysymyksissä. Yksi päähuomioista oli tulkkien keskeinen rooli tiedon välittämisessä. Kerättyjen kokemusten perusteella on todettava, ettei tulkin välityksellä tarjottu tieto välttämättä saavuta kaikkia asiakkaita toivotulla tavalla. Omankielisen suusanallisen ja kirjallisen tiedon tarjoaminen sekä kysymysten mahdollistaminen on tärkeää, kuten TRUST -koulutusten aikana todettiin. Mikäli omankielisiä tilaisuuksia ei ole mahdollista järjestää, välitetyn tiedon tulee olla selkokielistä sekä esimerkein ja kuvin havainnollistettua.

Vastaanottokeskuksissa voidaan tehdä paljon arkisia ja käytännön asioita, joilla keskuksista saadaan fyysisesti ja henkisesti turvallisia niin asiakkaille kuin siellä toimiville ihmisille. Näitä, turvallisuuden kokemuksen vahvistamiseen liittyviä käytäntöjä, on koostettu seuraavalla sivulla.

4 Piispa, M., Sambou, S. & Alanko, M. (2017). Turvallisuuden kokemukset vastaanottokeskuksissa -Työntekijöiden näkemyksiä vastaanottokeskusten turvallisuudesta toukokuussa 2016 toteutetussa turvallisuuskyselyssä. Julkaisu 1/2017. Oikeusministeriö, Kriminaalipoliittinen osasto.



TURVALLISUUTTA LISÄÄVIÄ HYVIÄ KÄYTÄNTEITÄ

Työpajoissa tunnistettiin turvallisuuden kokemukseen myönteisesti vaikuttavia hyviä käytänteitä kuten:

- **Inhimillinen kohtaaminen.** Turvapaikanhakijat kohdataan ennen kaikkea ihmisinä. Työntekijät vahvistavat asiakkaiden turvallisuuden tunnetta omalla käytöksellään ja teoillaan. Työntekijät ovat läsnä asiakkaiden keskuudessa ja pysähtyvät keskustelemaan, kuulemaan asiakkaita ja osoittavat välittävänsä.
- **Turvallisen ja säännöllisen arjen luominen.** Yhteiset säännöt, jotka turvapaikanhakijat ovat ymmärtäneet ja kokeneet oikeudenmukaisiksi, ja joita henkilökunta noudattaa johdonmukaisesti, lisää turvallisuutta. Kaikkien turvallisuutta lisää lupauksista kiinnittäminen, täsmällisyys ja luetettavuus.
- **Kodinomaisen ilmapiirin luominen.** Kodinomaisuus vahvistaa turvallisuutta, koska turvapaikanhakijat ottavat vastuuta elinympäristöstään. Oman ruoan laittamisen ja vieraiden vastaanottamisen kautta he kokevat saavansa elää suhteellisen itsenäisesti. Vastaanottokeskuksen henkilöstö myös kunnioittaa asiakkaiden henkilökohtaista tilaa, joissa ei normaalisti käydä ilman kutsua eikä tiloja valvota.
- **Yhteistyö paikallispoliisin kanssa.** Poliisin ja vastaanottokeskuksen kesken sovitettu harkittu läsnäolo luo turvallisuuden tunnetta sekä henkilökunnalle, asiakkaille ja ympäröivälle yhteisölle. Poliisi tulee tutuksi turvapaikanhakijoille ja esimerkiksi siviilivaatteissa tai -autolla paikalle tulo tekee viranomaisesta helpommin lähestyttävän.
- **Kulttuurieroista kertominen ja keskustelu.** Samalla kun turvapaikanhakijat saavat tietoa suomalaisesta kulttuurista, on hyvä jakaa kulttuurisensiitivistä tietoa keskuksissa toimiville ihmisille. Lisäksi tieto voi olla hyödyksi muille viranomaisille ja lähialueiden asukkailla. Tämä vähentää ennakkoluuloja ja ennaltaehkäisee konflikteja.



"Yhteisen auringon alla" -taidetyöpajan aikana tehty muistojen talo Lieksassa.

● Keskinäinen vuorovaikutus

Vuorovaikutus ja ihmisten väliset kohtaamiset nousivat hankkeen pilottipaikkakunnilla avainrooliin väestösuhteiden rakentamisessa. TRUST -hankkeen havaintojen mukaan hyvä vuorovaikutus alkaa pienistä, arkisista asioista ja kohtaamisista. Hymyllä tai tervehtimisellä on suuri merkitys varsinkin silloin kun ihmisten välillä ei ole yhteistä kieltä. Tämä pätee myös henkilökunnan ja turvapaikanhakijoiden välisessä vuorovaikutuksessa, jossa inhimillinen kohtaaminen edistää myönteisiä asenteita, turvallisuuden kokemusta ja siten lopulta hyviä väestösuhteita vastaanottokeskuksen sisällä. Seuraava sivu kerää hyväksi havaittuja, vuorovaikutusta edistäviä toimia, joita voidaan soveltaa vastaanottokeskuksissa.

Vuorovaikutussuhteita voidaan tarkastella myös niissä mukanaolevien ihmisten motivaatioiden kautta. TRUST -koulutusten aineistosta ilmeni esimerkiksi, että vastaanottokeskusten henkilökunnan ja vapaaehtoistyöntekijöiden vuorovaikutukselliset lähtökohdat ovat hyvin erilaiset suhteessa turvapaikanhakijoihin.

Henkilökunta tarkastelee osaltaan vuorovaikutusta ennen kaikkea ammatillisten tavoitteiden kautta. Tavoitteet liittyvät läheisesti vastaanottokeskuksen toiminnan sujuvoittamiseen, kuten esimerkiksi yhteisistä säännöistä ja toimintatavoista sopiminen.

Toisaalta vapaaehtoistyön perusmotivaationa on toisen ihmisen auttaminen, mikä vaikuttaa myös vuorovaikutuksen tapoihin ja tavoitteisiin. Se on epämuodollisempaa, vapaampaa ja sen tavoitteena on toisen ihmisen ymmärtäminen. Vapaaehtoistyössä syntyvä vuorovaikutus vahvistaa myös kaikkien toimijoiden osallisuuden kokemusta: Turvapaikanhakijat voivat vapaaehtoistyön osallistujina ja tekijöinä kokea merkityksellisyyttä ja aktiivista toimijuutta ja samalla vapaaehtoistyöntekijät toimivat aktiivisina välittäjinä turvapaikanhakijoiden ja paikallisyhteisön välillä.



KESKINÄISTÄ VUOROVAIKUTUSTA VAHVISTAVIA HYVIÄ KÄYTÄNTEITÄ

Työpajoissa tunnistettiin vuorovaikutukseen edistäviä hyviä käytänteitä kuten:

- **Sukupuolien välinen neutraali vuorovaikutus.** Henkilökunta ja vapaaehtoiset toteuttavat tasa-arvoa neutraaleissa kohtaamisissa eri sukupuolisten turvapaikanhakijoiden kanssa.
- **Urheilu yhdistää.** Yhdessä liikkuminen on mahdollista ilman yhteistä kieltä ja edistää vuorovaikutusta ja verkostoitumista.
- **Vastaanottokeskuksien avaaminen lähialueen asukkaille.** Esimerkiksi ravintolapäivät ovat olleet suosittuja paikallisyhteisöissä ja tuoneet paljon kiinnostuneita paikalle.
- **Vierailut vastaanottokeskuksien ulkopuolella.** Turvapaikanhakijat tutustuvat mielellään vastaanottokeskuksien lähialueisiin esimerkiksi luontokerhojen ja museovierailujen kautta.
- **Kielen oppiminen.** Turvapaikanhakijoiden varhaisen kotoutumisen kannalta suomenkielen alkeiden oppiminen on tärkeää. Vuorovaikutukseen voidaan vaikuttaa myönteisesti myös heidän äidinkieleen osoitetulla kiinnostuksella. Turvapaikanhakijat opettavat mielellään tervehdyksiä ja perussanastoa vastaanottokeskuksissa toimiville ihmisille.
- **Vapaaehtoisten ja edustajien omat iltamat.** Jaksamisen kannalta, vastaanottokeskuksen tulee tarjota vapaaehtoisille ja edustajille mahdollisuus kokoontua keskenään vertaistuen saamiseksi.

● Osallisuus ja vaikuttaminen

Hyvät väestösuhteet edellyttävät sitä, että kaikkien yhteisön jäsenten yhdenvertainen osallisuus mahdollistetaan ja tunnustetaan. Osallisuuden ulottuvuudet ovat moninaiset. Yksinkertaisimmillaan osallisuus tarkoittaa kokemusta oman elämän hallinnasta ja mahdollisuuksista vaikuttaa oman elämän suuntaan. Yleisesti jokaisella ihmisellä on myös tarve olla aktiivinen toimija lähiyhteisössään ja kokea itsensä merkitykselliseksi osaksi ympäröivää yhteisöä. Tämä on hyvä lähtökohta väestösuhteiden rakentamiselle. Toisaalta perusedellytysten puuttuessa osattomuuden kokemus ja näköalattomuus voivat muodostua hyvien väestösuhteiden tärkeimmäksi esteeksi. Yleinen yhteiskunnallinen hyvinvointi on siis myös hyvien väestösuhteiden tärkeä ajuri.

Osallisuuden kokemus vaikuttaa merkittävästi henkilön itseluottamukseen ja edellytyksiin toimia yhteisönsä aktiivisena jäsenenä. Turvapaikanhakijoiden elämäntilanne rajoittaa olennaisesti näitä mahdollisuuksia, mutta osallisuuden kokemus voi syntyä erilaisen toiminnan kautta. Koulutuksissa osallisuudesta keskusteltiin ennen kaikkea juuri turvapaikanhakijoiden näkökulmasta, kuten oheisesta kuviosta ilmenee.

Turvapaikanhakijoiden mahdollisuudet vaikuttaa turvapaikkaprosessiin, oman elämän hallintaan ja vastaanottopalveluihin ovat rajalliset. Nämä tekijät heijastuvat turvapaikanhakijoiden halukkuuteen ottaa osaa vastaanottokeskuksen arkeen ja heille suunnattuun toimintaan. Henkisen hyvinvoinnin kannalta on kuitenkin tärkeää, että turvapaikanhakijat kokevat voivansa vaikuttaa omaan elämäänsä edes joillain osa-alueilla ja että vastaanottokeskusten henkilöstö osallistaa asukkaita heitä koskevien asioiden hoitamisessa myös keskuksen ulkopuolella.



Yhteisen auringon alla”-näyttely Lieksan kirjastossa. Turvapaikanhakijat rakensivat taloja, jotka kuvastivat heidän elämäänsä paikallisten taiteilijoiden Esko-Pekka Tiitisen ja Jutta Räsämäen kanssa.



Teippiveistostyöpaja Torniossa. Turvapaikanhakijat ja vastaanottokeskuksen työntekijät tekivät veistoksia yhdessä.

Kuva: Aineen Taidemuseo



OSALLISUUTTA JA VAIKUTTAMISMAHDOLLISUUKSIA LISÄÄVIÄ HYVIÄ KÄYTÄNTEITÄ

Työpajoissa tunnistettiin osallisuuteen ja vaikuttamismahdollisuuksiin myönteisesti vaikuttavia, hyväksi koettuja käytänteitä kuten:

- **Kuulumisen kokemus.** Varsinkin nuorille turvapaikanhakijoille on tärkeää luoda olosuhteet, joissa he kokevat olevansa tavallisia nuoria tai lapsia.
- **Asukkaiden yhteisökokoukset.** Asiakkailta on mahdollisuus tulla kuulluiksi ja vaikuttaa omaan arkeensa liittyviin päätöksiin. Samalla kun henkilökunta tiedottaa asiakkaita, tilaisuuksien tulee olla keskustelevia.
- **Naiset osallisiksi lapsille suunnatun toiminnan kautta.** Naisiin luodaan yhteys heidän lapsilleen osoitetun välittämisen kautta, joka myös luo luottamusta. Naisten osallistumien sekaryhmiin on kulttuurisidonnaista ja usein pelkästään naisille ja lapsille suunnattu toiminta kannustaa naisia osallistumaan rohkeammin, kuin jos paikalla on myös aikuisia miehiä.
- **Ruoka.** Oman ruoan ja ruokakulttuurin jakaminen on oleellista ihmisten hyvinvoinnin kannalta. Turvapaikanhakijoille voidaan tarjota myös mahdollisuus esim. laatikkoviljelyyn, jotta he voivat kasvattaa omia yrttejään tai kasviksiaan.
- **Vuorovaikutustaitojen harjoittaminen.** Vastaanottokeskus toimii varhaisen kotoutumisen paikkana, jossa on mahdollisuus harjoitella vuorovaikeustaitoja, kulttuurillisia toimintatapoja sekä kielellisiä alkeita suomalaisten kanssa. Asiakkaiden tulee ymmärtää, miksi kussakin tilanteessa toimitaan tietyn sosiaalisennormiston mukaisesti.
- **Turvapaikanhakijat luovat verkostoja paikallisyhteisöön.** Vapaaehtoiset ovat avainasemassa turvapaikanhakijoiden verkostoitumisen edistämässä jo vastaanottokeskuksissa asumisen aikana. Esimerkiksi kummitoiminta tai pienryhmätoiminta mahdollistaa asiakkaiden tutustumisen lähiympäristöön ja sieltä löytyviin ilmaisiin tapahtumiin tai harrastuspaikkoihin. ”Polkupyörä -kummit” ovat tästä hyvä esimerkki. Myös mahdollinen työharjoittelu ja turvapaikanhakijoiden tekemä vapaaehtoistyö edesauttaa verkostojen luomista.



6.

Hyviä väestösuhteita edistävä yhteisösovittelu: Forssan malli

TRUST -hanke tuki syksyn 2016 aikana Forssassa yhteisösovittelullista prosessia, josta vastasi Naapurussovittelun keskus. Yhteisösovittelu käynnistettiin Forssan kaupungin aloitteesta turvapaikanhakijoiden ja paikallisten nuorten välille syntyneiden jännitteiden johdosta. Jännitteet olivat johtaneet väkivaltaiseen välikohtaukseen, joka vaikutti kaupungin ilmapiiriin ja ihmisten turvallisuuden tunteeseen⁵. Forssan kaupunki reagoi tilanteeseen nopeasti⁶ kahden päivän sisällä tapahtuneesta. Kaupungissa toteutettujen toimintojen perusteella mallinnettiin kolmeen ydinalueeseen perustuva hyvä käytäntö ”Forssan mallista”.

FORSSAN MALLI:

Neutraali ja avoin viestintä. Kaupunki ei viestinnässään pyri peittelemään tapahtunutta, mutta käyttää mahdollisimman neutraaleja ilmaisuja kuten ”tapahtuma” tai ”välikohtaus” kunnes viranomaisilla on riittävästi tietoa tapahtumien kulusta.

Mahdollistava viranomaisyhteistyö. Kaupunkiin perustetaan eri viranomaistahoista koostuva verkostotiimi, jonka kautta tilanteen monialainen kartoittaminen ja yhteisen tilannekuvan luominen on mahdollista. Verkostotyöskentelyn kautta tiedonvaihto ja viranomaisyhteistyö konkretisoituvat, jolloin olemassa olevia resursseja pystytään hyödyntämään yhteisösovittelun tukena ja sen yhteensovittamisessa kaupungin muihin toimiin.

Ratkaisukeskeinen yhteisösovittelu. Kaupungin korkein johto ja eri paikallisviranomaiset tukevat ja mahdollistavat laajan yhteisösovittelullisen prosessin. Verkostotiimiin kuuluvat viranomaiset tukevat sovittelijoita avainhenkilöiden löytämisessä ja vuoropuhelun aloittamisessa. Yhteisösovittelun aikana syntyneen vuoropuhelun avulla pyritään löytämään tilanteeseen ratkaisu ja prosessiin osallistetaan ne, joita asia sekä suoranaisesti että välillisesti koskee.

Mikäli sovittelun aikana havaitaan välikohtaukseen liittyvän paikkakunnan ulkopuolisia taustavaikuttajia, on näiden intressit tärkeää selvittää paikallisille. Ulkopuolelta tulevien agitaattoreiden vaikutusvalta katkeaa, jos kaupunki mahdollistaa sen, että kaupunkilaisten huolet ja tarpeet otetaan huomioon paikallisviranomaisten päätöksissä.

Yhteisösovittelun ei ole rikos- ja riita-asioiden sovittelua, vaan sen perusajatus on löytää eri osapuolten intressit ja tarpeet, lopettaa väkivalta ja edistää rauhanomaista rinnakkaiseloja sekä väestöryhmien välisiä suhteita.

Yhteisösovittelun lisäarvo on tilanteen rauhoittumisen lisäksi se, että ihmiset tulevat kohdatuiksi ja kuulluiksi sekä he saavat mahdollisuuden reflektoida sitä, kuinka esimerkiksi vastaanottokeskuksen olemassaolo sekä sen paikalliseen läsnäoloon liittyvät välikohtaukset ovat vaikuttaneet omaan elämään ja mitä tarvitaan epämukavuuden ja turvattomuuden poistamiseksi.

⁵ Hukkanen, V., 14.9.2016. Joukkotappelu murskasi pikkukaupungin ilmapiirin – Irakilainen Mohammed: ”Haluan pois Forssasta”, YLE Uutiset. <http://yle.fi/uutiset/3-9164928>

⁶ Forssan kaupunki, 25.8.2016. Mediatiedote 25.8.2016. <http://www.forssa.fi/uutisnotot/?newsid=1532>

Oheinen prosessikuva käy läpi Forssassa toteutetun yhteisösovitteluun liittyvät vaiheet:

TOIMEKSIANTO:

Kaupungin moniammatillinen verkostotiimi käynnisti yhteisösovittelun kymmenen päivää tapahtuneen jälkeen.

TARPEIDEN, INTRESSIEN JA MOTIIVIEN KARTOITUS:

Sovittelijoiden työvaihe 1 – Erillistapaamisia asiaan liittyvien henkilöiden kanssa seuraavien kuukausien aikana: viranomaiset (poliisi, sosiaalitoimi, oppilaitokset), paikalliset nuoret, vastaanottokeskuksen asukkaat.

REAGINTI TILANTEEN VAATIMALLA TAVALLA:

TYÖSKENTELY AVAINHENKILÖIDEN KANSSA

Henkilöiden tavoittaminen ja luottamuksen rakentaminen edellyttävät, että henkilöt tulevat kuulluksi tarpeineen, intresseineen ja motiiveineen. Mikäli voidaan, näihin tarpeisiin reagoidaan.

HYVÄ KÄYTÄNTÖ:

Palveluohjaus ja tukihenkilötoiminta väkivaltaisen radikalisoitumisen ennaltaehkäisemiseksi

VUOROPUHELU

Avainhenkilöt istuvat yhteisen pöydän ääreen sen jälkeen kun kaikkia osapuolia on kuultu ja he ovat valmiita tapaamiseen.

Tapaamisen tavoitteena on se, että osapuolet pääsevät yhteisymmärrykseen tapahtuneesta ja sopivat kuinka vastaavanlainen tilanteen kärjistyminen vältetään jatkossa.

KONFLIKTIN KÄSITTELY LAAJEMMAN YHTEISÖN KANSSA

Ryhmien välisien suhteiden ollessa hyvin jännitteiset, niiden välillä on yhteyksiä vähänlaisesti. Forssan tapahtumat olivat saaneet mediatilaa, mikä vaikutti tapahtumista leviävään huhuihin ja käsitäisiin. Tarvetta asioiden käsittelylle oli.

HYVÄ KÄYTÄNTÖ:

Mediaprojekti, jossa nuoret pohtivat kuinka rauha syntyy <http://yle.fi/uutiset/3-9306755>

VUOROPUHELUN JATKAMINEN

- Kaupungin virkamiesten ja asukkaiden välillä
 - Konfliktin osapuolten välillä
 - Toisiaan eri paikoissa kohtaavien eri ryhmään kuuluvien välillä, esim. kaupungin vapaa-ajan palveluissa ja oppilaitoksissa.
 - kaupungin vapaa-ajan palvelut, oppilaitokset
- OPPI:
Vuoropuhelu ei välttämättä synny itsestään, mutta tilanteesta puhuminen tekee asioista pienempiä ja helpommin lähestyttäviä!

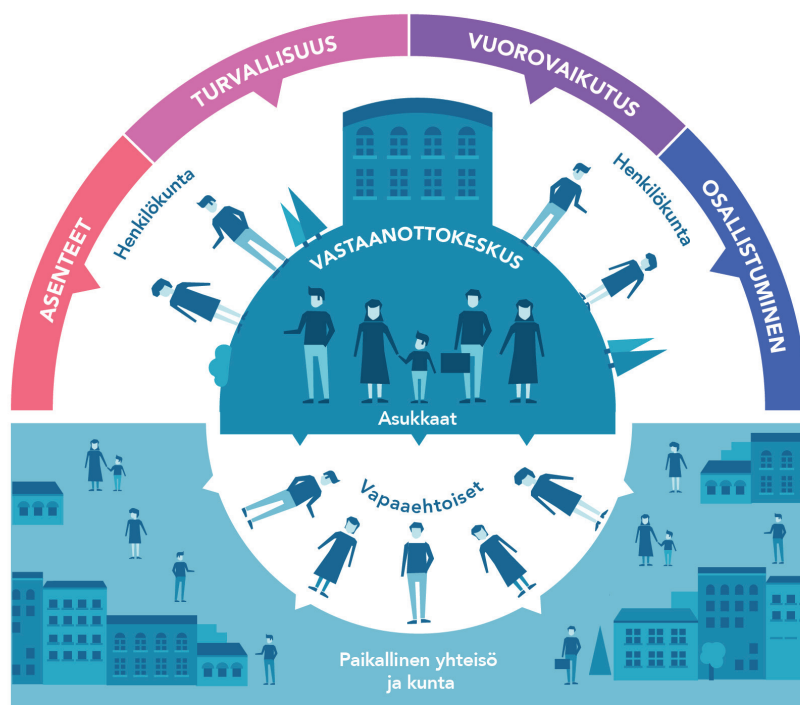
Yhteisösovittelun mahdollistamien oli linjassa TRUST -hankkeen tavoitteiden kanssa, koska sillä pyrittiin vaikuttamaan yleiseen turvallisuuden tunteeseen. Konfliktin kärjistyminen pysäyttämiseksi tarvitaan hyviä väestösuhteita edistäviä työkaluja, joilla pystytään rakentavasti lisäämään yhteisösovittelussa tunnistettujen yksilöiden ja ryhmien vuorovaikutusta ja osallisuutta. Tämä on oleellista siksi, että tullessaan kuulluksi, ihmisille myös syntyy kokemus inhimillisestä kohtaamisesta. Itse konfliktin ulkopuolisten tahojen, kuten viranomaisten, tulisi nähdä konflikti mahdollisuutena oppimiselle ja ratkaisukeskeiselle keskustelulle, jonka kautta pyritään luomaan luottamusta eriosapuolten kesken. Tämän jatkumon takaamiseksi TRUST -hankkeen toiminnot tulevat täydentämään ja jatkamaan yhteisösovittelun aktiivisen vaiheen jälkeen Forssassa.

7.

Vastaanottokeskukset ja hyvien väestösuhteiden edistäminen

Inhimillinen kohtaaminen nousi TRUST –hankkeen koulutuksissa ja keskusteluissa yhä uudestaan tärkeimmäksi tavaksi rakentaa toimivaa arkea ja hyviä väestösuhteita vastaanottokeskusten toimintaympäristössä. Monissa keskuksissa tämän merkitys oli tunnistettu niin selkeästi, että se oli strukturoitu osaksi työn arkea. Inhimillisen kohtaamisen kautta pystytään vastaanottokeskuksissa rakentamaan luottamusta sekä turvallisuuden tunnetta, mutta myös pitämään yllä halua aktiiviseen osallistumiseen ja osallisuuteen. Tällä taas on suuri merkitys vastaanottovaiheen jälkeen, kun henkilö asettuu uuteen asuinympäristöönsä ja aloittaa kotoutumisen suomalaiseen yhteiskuntaan tai kun hän palaa kotimaahansa.

Vastaanottokeskuksilla on tärkeä rooli paikallisen yhteisön väestösuhteiden rakentamisessa. Työntekijät ja vapaaehtoiset ovat usein paikallisia asukkaita, jotka ovat toimijoita myös paikallisyhteisössä ja tuntevat paikkakunnan historiaa, asenneilmapiiriä, sen vahvuuksia ja heikkouksia. Näin heillä on hyvät mahdollisuudet suunnitella ja toteuttaa hyviä väestösuhteita edistäviä toimia. Vastaanottokeskukset ovat saaneet hyviä kokemuksia aktiivisesta jalkautumisesta lähiympäristöön. Arkityön ohella vastaanottokeskuksen ulkopuolelle suuntautuva toiminta voi tyssätä resurssipulaan, mutta myös turvapaikanhakijoiden osaaminen ja innokkuus on tärkeä lisä esimerkiksi erilaisten tapahtumien toteutuksessa.



Julkaisussa esitettyjen tulosten perusteella voidaan todeta, että vastaanottokeskuksissa tehdään jo hyvin paljon väestösuhteisiin liittyvää työtä. Oman työn ja toimintaympäristön tarkastelu hyvien väestösuhteiden näkökulmasta, sekä aktiivinen työ hyvien väestösuhteiden edistämiseksi, hyödyttää koko yhteisöä ja sen hyvinvointia. Hyvien väestösuhteiden viitekehyksen antama lisäarvo on se, että se havainnollistaa toimintaympäristöön vaikuttavia rakenteellisia ja sosiaalisia ulottuvuuksia sekä auttaa tuomaan esiin olemassa olevia hyviä käytänteitä jotta niitä voidaan levittää ja jatkokehittää. Hyvien väestösuhteiden kehittämisen voi myös huomioida yhdenvertaisuussuunnittelussa, johon vastaanottokeskukset ovat viranomaistehtävää suorittavina toimijoina velvollisia. Koska yhdenvertaisuus ja hyvät väestösuhteet linkittyvät hyvin vahvasti toisiinsa, TRUST - hankkeen osana on laadittu myös ohjeistusta vastaanottokeskusten yhdenvertaisuussuunnitteluun. Näin vastaanottokeskukset saavat suunnittelutyöhönsä käytännön työkalun, joka samalla auttaa jäsentämään omaa työtä ja roolia hyvien väestösuhteiden edistäjänä.

Vastaanottokeskukset ovat toimintaympäristöinä toisaalta ainutlaatuisia, mutta toisaalta niistä on myös löydettävissä kaikki hyviin väestösuhteisiin liittyvät peruselementit. Hyvät väestösuhteet rakentuvat usein pienistä, yhteisesti jaetuista asioista ja hetkistä, joilla on suuri merkitys ihmisten elämään. Ne synnyttävät hyväksytyksi tulemisen ja yhteen kuulumisen tunteen. Nämä elementit korostuvat erityisesti vastaanottokeskuksissa, koska tuvanpaikanhakijat tarvitsevat epävarman arkensa tueksi kokemuksen tavanomaisesta vuorovaikutuksesta ja osallisuudesta. Hyvien väestösuhteiden osa-alueiden huomioimisella vastaanottokeskusten toiminnassa voidaan suoraan vaikuttaa niissä vallitsevaan ilmapiiriin, joka puolestaan heijastuu niin keskuksien toimintaan kuin asiakkaiden ja henkilökunnan hyvinvointiinkin