



Maahanmuuttajataustaisten perheiden osallisuuden kehittäminen varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa

Taru Hokkanen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Maahanmuuttajataustaisten perheiden osallisuuden
kehittäminen varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa**

Taru Hokkanen
Sosiaalialan käytöntöjen asiakasläh-
töinen kehittäminen
Sosionomi YAMK
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2019

Taru Hokkanen Taru Hokkanen

Maahanmuuttajataustaisten perheiden osallisuuden kehittäminen varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa

Vuosi 2019

Sivumäärä 52

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää päiväkodin johtajia sekä maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden vanhempia haastattelemalla, miten maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden osallisuus toteutuu varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa, mitkä ovat osallisuuden toteutumisen mahdollisuudet ja miten osallisuutta voidaan kehittää. Opinnäytetyön tavoitteena oli omalta osaltaan kehittää vantaalaista varhaiskasvatuksen palveluohjausta maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden kannalta. Opinnäytetyön kehittämistehtävinä oli selvittää, miten maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden osallisuus toteutuu varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa ja -neuvonnassa, miten osallisuuden toteutumista varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa ja -neuvonnassa voidaan kehittää sekä miten maahanmuuttajataustaiset vanhemmat kokevat osallisuuden varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa ja päiväkotipaikan haku-prosessissa.

Teoreettisina lähtökohtina olivat varhaiskasvatus lapsiperheiden palveluna, yhteistyö eri taustoista ja kulttuureista tulevien vanhempien kanssa, palveluohjaus ja -neuvonta, monikulttuurinen palveluohjaus sekä osallisuus. Osallisuutta määriteltiin arjen kansalaisuuden käsitteen avulla. Opinnäytetyön aineistoa kerättiin vantaalaisia päiväkodin johtajia haastattelemalla sekä maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden ryhmähaastattelulla. Päiväkodin johtajien haastatteluiden perusteella maahanmuuttajataustaisten vanhempien osallisuutta kuvaavia ja siihen vaikuttavia tekijöitä olivat vanhempien odotukset palveluita kohtaan, vanhempien tietoisuus palveluista, eri toimijoiden välinen yhteistyö sekä perheiden kohtaaminen. Nämä teemat kuvasivat myös kehittämisen mahdollisuuksia sekä vanhempien kokemuksia osallisuudesta ja varhaiskasvatuksen palveluista.

Varhaiskasvatuksen palveluohjaus voi omalta osaltaan tukea maahanmuuttajataustaisten vanhempien kotoutumista tarjoamalla väylän omien vaikutusmahdollisuuksien vahvistamiseen. Varhaiskasvatuksen palveluiden käyttämisen esteettömyys lisää osallisuutta ja arjen kansalaisuuden toteutumista. Esteettömyyttä mahdollistaa palveluiden läheisyys, selkeys, saatavuus sekä vanhemman ja työntekijän välinen yhteinen asiointikieli. Työntekijän ja vanhempien kohtaaminen vaikuttaa siihen, miten vanhemmat voivat kokea olevansa osallisia. Onnistuneen kohtaamisen elementtejä ovat kuulluksi tuleminen, dialogisuus ja henkilökohtainen palvelu sekä työntekijän kulttuurinen sensitiivisyys. Perheiden sisäiset työnjaot voivat luoda haasteita esimerkiksi äitien osallisuuteen sekä arjen kansalaisuuden toteutumiseen. Vanhempien tekemiä päätöksiä voi ohjata lähipiiriltä saatu kokemuksiin perustuva tieto palveluista. Lähipiiriltä saatu tieto voi jopa rajata vanhemman päätöksen teon mahdollisuuksia. Verkostoitumista ja maahanmuuttajataustaisten vanhempien kokemusasiantuntijuutta voitaisiin hyödyntää palveluohjauksessa ja palveluista tiedottamisessa. Kotoutumiselle ja osallisuudelle haasteita luovat eri palveluiden sekavuus ja vähäinen linkittyminen toisiinsa. Maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden välisellä yhteistyöllä voitaisiin lisätä osallisuutta ja vanhempien asemaa palveluiden käyttäjänä.

Asiasanat: arjen kansalaisuus, kotoutuminen, maahanmuuttajat, monikulttuurinen palveluohjaus, palveluohjaus ja -neuvonta, osallisuus, varhaiskasvatus.

Taru Hokkanen Taru Hokkanen

Developing the involvement of families with immigrant backgrounds in early childhood service counseling

Year 2019

Pages

52

The purpose of the thesis was to find out through interviewing the directors of day care centers and client families with immigrant backgrounds, how the involvement of client families with immigrant backgrounds is realized through early childhood service counseling, what are the possibilities for the realization of involvement and how the involvement can be developed. The aim of the thesis, for its part, was to develop the childhood education service counseling of Vantaa for client families with immigrant backgrounds. The development tasks of the thesis were to find out how the involvement of client families with immigrant backgrounds is realized through early childhood education service counseling and service guidance, how the realization of involvement in early childhood education service counseling and service guidance can be developed and how parents with immigrant backgrounds experience involvement in early childhood education service counseling and in the day care`s application process. The theoretical starting points were early childhood education as a service for families with children, co-operation with parents from different backgrounds and cultures, service counseling and service guidance, multicultural service counseling and involvement. Involvement was defined by the concept of everyday citizenship. The material for the thesis was collected through interviews with the directors of day care centers in Vantaa and a group interview with client families with immigrant backgrounds. Based on the interviews with the directors of day care centers, the factors which described and influenced the involvement of parents with immigrant backgrounds were the expectations of the parents for the services, their awareness of the services, co-operation between different actors and meeting of the families. These themes also represented opportunities for development and the parent`s experiences of involvement and early childhood education services.

Early childhood education service counseling may also, for its part, support the integration of parents with immigrant backgrounds by providing a channel for the strengthening of their own influence potential. Accessibility to early childhood services increases involvement and the realization of everyday citizenship. Accessibility is made possible by the proximity, clarity and availability of the services and a common language between the parent and the employee. The meeting of the employee and the parent influences how the parents can feel involvement. The elements of a successful encounter are the opportunity to be heard, dialogicality and personal service, and the cultural sensitivity of the employee. Internal divisions of labour within families can create challenges for, for instance, the involvement of mothers and the realization of everyday citizenship. Decisions made by the parents may be guided by the experience-based information of services they have gained from their inner circle. The information gained from the inner circle may even limit the opportunities of the parent`s decision-making. Networking and the expertise by experience of the parents with immigrant backgrounds could be utilized in service counseling and in informing of the services. The challenges posed for integration and involvement are the incoherence and slight interlinking of different services. Co-operation between different services directed at immigrants could increase involvement and the role of the parents as users of the services.

Keywords: everyday citizenship, integration, immigrants, multicultural service counseling, service counseling and service guidance, involvement, early childhood education.

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Varhaiskasvatus lapsiperheiden palveluna.....	8
2.1	Maahanmuuttajataustaiset perheet varhaiskasvatuksen asiakkaina	8
2.2	Varhaiskasvatusta maahanmuuttajataustaisille lapsille.....	9
2.3	Yhteistyö lasten huoltajien kanssa	10
2.3.1	Erilaisista taustoista ja kulttuureista tulevien perhekäsitykset	11
2.3.2	Perhekäsitysten merkitys palvelu- ja neuvontatyössä	12
2.3.3	Ylirajaiset perheet palveluohjauksen asiakkaina.....	13
3	Palveluohjaus ja -neuvonta	14
3.1	Palveluohjauksen erilaiset toimintamallit.....	15
3.2	Asiakslähtöisyys palveluohjauksen lähtökohtana	16
3.2.1	Aito, kunnioittava kohtaaminen dialogin avulla	16
3.2.2	Kulttuurisensitiivinen kohtaaminen palveluohjauksessa	17
3.3	Monikulttuurinen palveluohjaus	18
3.4	Erilaiset tulkinnat monikulttuurisessa palveluohjauksessa	19
3.5	Palveluohjaajan tehtävät ja roolit Vantaan varhaiskasvatuksessa	20
4	Osallisuus	21
4.1	Osallisuuden tarkastelu arjen kansalaisuuden kautta	22
4.2	Arjen kansalaisuus ja toiseuttaminen vanhempien ja palveluohjaajan kohtaamisissa	23
4.3	Palveluohjauksen asiakas-viranomaissuhde vahvistamassa asiakkaan osallisuuden kokemusta	24
5	Kehittämistehtävä ja sen tavoitteet.....	25
5.1	Tutkimuskysymykset	26
5.2	Opinnäytetyön menetelmälliset ratkaisut.....	26
5.2.1	Aineiston keruu päiväkodin johtajia haastatteleamalla	26
5.2.2	Päiväkodin johtajien haastattelut	27
5.2.3	Haastatteluaineiston analyysi	27
5.2.4	Maahanmuuttajataustaisten vanhempien ryhmähaastattelu	28
5.2.5	Ryhmähaastattelun toteutus.....	29
5.2.6	Ryhmähaastattelun tuottaman aineiston käsittely ja analysointi.....	30
5.3	Ryhmähaastattelun tuottaman tiedon luotettavuus ja arvo opinnäytetyölle.....	31
5.4	Haastatteluissa ja aineiston säilytyksessä huomioitavia seikkoja	32
6	Tulokset.....	33
6.1	Vanhempien odotukset varhaiskasvatuksen palveluita kohtaan	33
6.1.1	Varhaiskasvatuksen palveluiden läheisyys ja suomen kielen oppiminen....	34

6.1.2	Vanhempien oman mielipiteen ilmaisu	34
6.2	Vanhempien tietoisuus varhaiskasvatuksen palveluista	35
6.2.1	Tieto varhaiskasvatuksesta lähipiiriltä ja eri toimijoiden välinen yhteistyö	35
6.2.2	Varhaiskasvatuksen palveluiden vieraus	36
6.3	Perheiden kohtaaminen varhaiskasvatuksen palveluissa	37
6.3.1	Kuulluksi tuleminen ja dialogisuuden haaste	37
6.3.2	Vanhempien ja työntekijöiden välinen yhteinen kieli	38
6.4	Vanhempien kokemukset tiedon saatavuudesta sekä kohtaamisesta palveluissa .	38
7	Johtopäätökset	40
8	Opinnäytetyön arviointi ja laadullisen tutkielman tuottaman tiedon luotettavuus.....	43
9	Pohdinta	44
	Lähteet	46
	Liitteet	52

1 Johdanto

Ylen verkkosivuilta voi lukea kuinka OECD, Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö, arvostelee Suomea siitä, että kotihoidon tuki haittaa maahanmuuttajataustaisten naisten työllistymistä ja johtaa maahanmuuttajataustaisten lasten heikkoon koulumenestykseen. OECD:n mukaan rahallinen tuki houkuttelee naisia jäämään kotiin sen sijaan, että he hakeutuisivat työelämään. Tämä estää myös lasten integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan varhaiskasvatuksen kautta. Lapset pääsevät mukaan varhaiskasvatukseen myöhemmin ja eivät näin ollen opi suomen kieltä varhaisessa vaiheessa. Tämä vaikuttaa muun muassa lasten koulumenestykseen. OECD:n mukaan erot maahanmuuttaja ja kantaväestön lasten koulumenestyksessä ovat Suomen osalta suuria. Järjestön mukaan 3 - 4-vuotiaiden maahanmuuttajataustaisten lasten osallistumista varhaiskasvatukseen pitäisi pyrkiä lisäämään. (Blencowe 2018.) Miten varhaiskasvatuksen palveluita voitaisiin kehittää niin, että yhä useampi maahanmuuttajaperheen lapsi osallistuisi varhaiskasvatukseen? Yksi tekijä voisi olla maahanmuuttajataustaisten vanhempien tietämyksen lisääminen suomalaisesta varhaiskasvatuksesta ja sen palveluista. Varhaiskasvatuksen palvelut voivat toimia lasten ja vanhempien linkkinä suomalaiseen yhteiskuntaan. Varhaiskasvatus tarjoaa tilaisuuden lasten integroitumiseen ja palveluiden kautta voidaan tarjota vanhemmille osallisuuden mahdollisuuksia.

Vantaalla, jossa vieraskielisten osuus väestöstä on 2000-luvulla kasvanut (1 Väestörakenne), on työskennellyt elokuusta 2018 alkaen varhaiskasvatuksen palveluohjaajia. Palveluohjaajat esittelevät perheille varhaiskasvatusta ja opastavat varhaiskasvatuksen palveluiden, kuten päivähoitopaikkojen, haussa. (Vantaan kaupunki 2018a.) Palveluohjaajalla on tiedossa kaikki alueen päiväkotien vapaat paikat sekä tietoa siitä, millaisia palveluita perheiden on mahdollista saada. Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu lisäksi pohtia yhdessä perheen kanssa heille sopivinta varhaiskasvatuksen palvelua, kuten kerhopaikkaa, paikkaa päiväkodissa tai perhepäivähoidossa, osapäivähoitopaikkaa tai paikkaa ympärivuorokautisessa päiväkodissa. Voisiko maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden osallisuuden varhaiskasvatuksen palveluissa ajatella alkavan jo palveluohjauksesta eli mahdollisesta ensi kohtaamisesta varhaiskasvatuksen työntekijän kanssa?

Työskentelen itse varhaiskasvatuksen opettajana Hakunilan alueella, jossa vuonna 2018 vieraskielisten osuus väestöstä oli muita Vantaan alueita suurempi. Vieraskielisten osuus väestöstä oli 25,5 prosenttia ja suurin osuus oli alle kouluikäisissä. (1 Väestörakenne.) Näin ollen mielenkiintoni tässä opinnäytetyössä kohdistuu maahanmuuttajataustaisiin perheisiin ja heidän asiakkuuteensa varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa ja -neuvonnassa päiväkodin johtajien sekä maahanmuuttajataustaisten vanhempien näkökulmasta. On kiinnostavaa tarkastella, miten maahanmuuttajataustaiset perheet pääsevät osallisiksi varhaiskasvatuksen palveluista, ja kuinka palvelut toimivat niin, että perheiden yksilölliset tilanteet ja tarpeet huomioidaan

arjen kansalaisuuden kokemusta vahvistaen. Lisäksi osallisuus varhaiskasvatuksen palveluista on osa kiinnittymistä suomalaiseen yhteiskuntaan ja perheiden kotoutumisprosessia.

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää päiväkodin johtajia sekä maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden vanhempia haastatteleamalla, miten maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden osallisuus toteutuu varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa, mitkä ovat osallisuuden toteutumisen mahdollisuudet ja miten osallisuutta voidaan kehittää. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää vantaalaista varhaiskasvatuksen palveluohjausta maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden kannalta.

2 Varhaiskasvatus lapsiperheiden palveluna

Varhaiskasvatuksen käsite tarkoittaa lapsen suunnitelmallista ja tavoitteellista kasvatuksen, opetuksen ja hoidon kokonaisuutta. Tässä kokonaisuudessa painotetaan pedagogiikkaa. Tavoitteena varhaiskasvatuksessa on lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukeminen sekä hyvinvoinnin edistäminen. (Opetushallitus 2018.) Varhaiskasvatuksen taustalla vaikuttavat seuraavat lait ja asetukset: varhaiskasvatuslaki (540/2018), valtioneuvoston asetus varhaiskasvatuksesta (753/2018), opetus- ja kulttuuriministeriön asetus (772/2018), perusopetuslaki (628/1998), asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (986/1998), laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista (1503/2016), laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta (1128/1996), laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), laki kunnan peruspalveluiden valtionosuudesta (1704/2009), laki opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta (1705/2009), valtioneuvoston asetus opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta (1766/2009), valtionavustuslaki (688/2001), laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) ja lastensuojelulaki (417/2007).

Vantaalla varhaiskasvatuksen palveluita tarjotaan monipuolisesti lapsiperheille. Varhaiskasvatusta järjestetään päiväkodeissa sekä perhe- ja ryhmäperhepäivähoidossa. Näistä voi valita joko kunnallisen tai yksityisen vaihtoehdon. Lisäksi kotona hoidossa oleville lapsille on tarjolla toimintaa varhaiskasvatuksen kerhoissa, avoimissa päiväkodeissa, asukaspuistoissa sekä hoitoapupalvelupisteitä tilapäisen hoidon tarpeeseen. Vantaalla perheet voivat valita lapselleen kokoaikaisen tai osa-aikaisen varhaiskasvatuksen, jota järjestetään joko osapäiväisenä tai osaviikkoisena. (Vantaan kaupunki 2018b.)

2.1 Maahanmuuttajataustaiset perheet varhaiskasvatuksen asiakkaina

Maahanmuuttajataustaiset perheet varhaiskasvatuksen asiakkaina tuovat varhaiskasvatuksen palveluihin eri näkökulmia. Toisaalta voidaan ajatella maahanmuuttajataustaisten lasten integroitumista päiväkotiryhmiin tavoitteena lasten suomen kielen oppiminen sekä kouluvalmiuksien kehittyminen, ja toisaalta taas varhaiskasvatuksen palveluita voidaan pitää osana perheiden kotoutumisprosessia. Kotouttaminen on lakisäateistä toimintaa, joka koskee heitä, joilla on oleskelulupa Suomessa, mutta kotouttamista voidaan edistää jo

vastaanottokeskuksissa, kun henkilö odottaa turvapaikkapäätöstä (Juhila 2018, 200). Lain kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) tarkoitus on tukea ja edistää maahanmuuttajien mahdollisuutta osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. Lain tarkoitus on myös edistää tasa-arvoa sekä yhdenvertaisuutta ja myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken.

Vuori (2015) määrittelee kotoutumisen sosiaalisuonteiseksi työksi, jossa asiakkaille pyritään tarjoamaan maassa asumisen alkuvaiheessa toimeentulon ja arjen sujumisen aineelliset edellytykset sekä ohjataan yhteiskunnan palveluissa ja käytännöissä. Samalla tuetaan asiakkaiden psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia. (Vuori 2015, 395.) Kotoutumista voidaan tarkastella sekä yksilön että perheen näkökulmasta tai laajemmin yhteisön ja jopa yhteiskunnan tasolla. Kotoutumisprosessiin vaikuttaa monet tekijät, kuten henkilön sukupuoli. (Martikainen & Tiilikainen 2007, 24.) Juhilan (2018, 200 - 201) mukaan kotouttaminen on osin moninaista ja ristiriitaista työtä, sillä kotouttamisessa on kyse maahanmuuton kohdemaan kansallisista eduista, mutta toisaalta väestön monimuotoistumisen ajatellaan samalla muuttavan myös suomalaista yhteiskuntaa ja suomalaisia kulttuuria.

Käsitteinä *siirtolainen* tai *maahanmuuttaja* ovat monitahoisia, sillä niihin sisältyy muun muassa pakolaiset, turvapaikanhakijat, ulkomailta adoptoidut ja työvoimasiirtolaiset. Nettomuutoksi kutsutaan maasta- ja maahanmuuton välistä erotusta. Vuodesta 2007 lähtien nettomaahanmuuton merkitys Suomen väestökasvulle on ollut suurempi kuin luonnollinen väestönkasvu eli voidaan sanoa, että maahanmuutolla on nykyisin suuri väestövaikutus. (Söderling 2013, 17 - 20.)

Jotta maahanmuuttajan asettuminen uuteen maahan, kotoutuminen, onnistuisi mahdollisimman hyvin, on tärkeää oppia toimimaan uudessa ympäristössä. Maahanmuuttajien välillä esiintyy kuitenkin suuria eroja siinä, kuinka alkuvaiheen haasteista selvitään. Erot johtuvat yksilöllisistä, sosioekonomisista ja psykososiaalisista tekijöistä. (Schubert 2013, 64.) Asiakkaiden kotoutumisen näkökulmasta on tärkeää kehittää varhaiskasvatuksen palveluissa sellaisia ratkaisuja ja käytänteitä, jotka tukevat tätä kotoutumisen prosessia. Palveluihin joudutaan ehkä etsimään uudenlaisia ratkaisuja, sillä maahanmuutto ei ole vain valtiosta toiseen siirtymistä ja sulautumista vallitsevaan kulttuuriin, vaan maahanmuuttajien paikallinen arki saattaa toimia vastavuoroisesti heidän lähtömaahansa tai maihin, joissa heillä on lähiverkostoa (Matinheimo-Kokko 2011, 25).

2.2 Varhaiskasvatusta maahanmuuttajataustaisille lapsille

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Varhaiskasvatuksen maahanmuuttajatyön kehittämisjaosto on tehnyt ehdotuksia vuonna 2007 maahanmuuttajataustaisten lasten varhaiskasvatukseen. Ensinnäkin jaoston mukaan maahanmuuttajataustaisten lasten tulisi voida osallistua varhaiskasvatukseen, vähintään osa-aikaiseen, 3-vuotiaasta alkaen. Niille lapsille, jotka ovat

kotoutumissuunnitelman piirissä, varhaiskasvatus olisi maksutonta. Lisäksi vastaanottokeskuksissa lapsilla pitäisi olla mahdollisuus osallistua ainakin osa-aikaiseen varhaiskasvatukseen. Kunnissa olisi oleellista kehittää maahanmuuttajataustaisten perheiden sekä viranomaisten, kuten päivähoito tai neuvola, yhteistyötä lapsen varhaiskasvatussuunnitelman, esiopetussuunnitelman ja kotoutumissuunnitelman teossa. Tavoitteena on avoimien varhaiskasvatuspalveluiden kehittäminen maahanmuuttajaperheet huomioiden, ja kotona olevien maahanmuuttajavanhempien rohkaiseminen osallistumaan niihin. Kunnissa aktiivinen tiedottaminen varhaiskasvatuksen palveluista maahanmuuttajaperheille on keskeisessä asemassa. (Maahanmuuttajatyön kehittäminen varhaiskasvatuksessa 2007, 27.)

Tutkimusten mukaan maahanmuuttajataustaiset perheet hyötyvät varhaiskasvatuksesta. Maahanmuuttajataustaisissa perheissä lapset ovat keskimääräistä pidempään kotihoidossa verrattuna muihin perheisiin, mutta toisaalta taas yli 3-vuotiaiden lasten päivähoitoa suositaan maahanmuuttajataustaisissa perheissä muuta väestöä enemmän. Tähän syynä voi olla pyrkimys tehostaa lasten kielenoppimista sekä integraatiota. (Tervola 2018, 5.) Lisäksi norjalais-tutkimus osoittaa, että maahanmuuttajataustaisille tytöille on hyötyä esiopetuksesta myös myöhemmän koulumenestyksen kannalta. Tutkimuksessa ehdotetaan, että esiopetus voisi parantaa maahanmuuttajien koulutustasoa, integroitumista ja maahanmuuttajataustaisten tyttöjen sosiaalista liikehdintää. (Drange & Telle 2010, 28 - 29.)

Hansenin ja Holmin (2016) mukaan maahanmuuttajataustaisten perheiden kotoutumisen kannalta varhaiskasvatuksella on merkitystä muun muassa lasten myönteisen minäkuvan sekä lapsen oman kieli- ja kulttuuri-identiteetin kannalta. Tämän lisäksi vanhemmat, jotka odottavat kotoutumiskoulutuksen alkua, hyötyvät esimerkiksi avoimen varhaiskasvatuksen toiminnasta, jossa he voivat tutustua muihin perheisiin. Tutustumalla muihin asuinalueen perheisiin vanhemmat pääsevät verkostoitumaan, ja näin he voivat saada lisätietoa alueen lapsiperheille suunnatuista palveluista. (Hansen & Holm 2016, 179 - 180.) Vanhempien verkostoituminen muiden vanhempien kanssa tukee asiakkaiden osallisuutta myös varhaiskasvatuksen palveluohjauksen näkökulmasta. Vanhemmat voivat saada asuinalueensa palveluista tietoa, jota he voivat hyödyntää muun muassa keskusteluissa palveluohjaajan kanssa.

2.3 Yhteistyö lasten huoltajien kanssa

Valtakunnallisissa varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa vuodelta 2016 yhteistyötä lasten huoltajien kanssa pidetään merkityksellisenä. Yhteistyön tavoitteena on lapsen huoltajien ja varhaiskasvatuksen henkilöstön yhteinen sitoutuminen lapsen terveen ja turvallisen kasvun sekä kehityksen ja oppimisen edistämiseen. Lisäksi kasvatusyhteistyötä tukevat luottamus, tasa-arvoinen vuorovaikutus sekä keskinäinen kunnioitus. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 22 - 32.) Hyvän yhteistyön lähtökohtana voidaan pitää sitä ajatusta, että lasten vanhemmilla on ensisijainen vastuu lasten kasvattamisesta. Varhaiskasvatuksen työntekijöiden hyvä kulttuurinen ymmärrys auttaa vanhempien kasvatus tavoitteiden tasapuolisissa

huomioimisessa ja vastavuoroisessa ymmärtämisessä. Tässä apuna on kasvatuskumppanuuden periaate eli vanhempien ja työntekijöiden vuorovaikutus, jossa molempien osapuolten asiantuntijuudet yhdistyvät tasavertaisesti. Monikulttuurisessa varhaiskasvatuksessa ja esiopetuksessa huomioidaan varhaiskasvatussuunnitelmien lisäksi ulkomaalaislaki, kielilaki ja kotoutuslaki, yhdenvertaisuuslaki, hallintolaki, laki turvapaikanhakijoiden vastaanotosta ja hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma. (Halme & Vataja 2011, 10 - 11.)

Vantaan varhaiskasvatussuunnitelmassa 2017 sanotaan, että varhaiskasvatuksen ja kodin välisessä yhteistyössä huomioidaan perheen kieli- ja kulttuuritausta. Erityisesti huomiota kiinnitetään perheen kohtaamiseen sekä lapsen sensitiiviseen vastaanottamiseen ja lapsen ryhmän jäseneksi pääsemisen tukemiseen. Onnistuneen yhteistyön perustana pidetään viestintäkulttuuria, jonka perustana on molemminpuolinen arvostus, luottamus, avoimuus ja osapuolten kuuleminen. (Vantaan varhaiskasvatussuunnitelma 2017, 36 - 37.) Varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa perheiden kanssa tehtävään yhteistyöhön vaikuttaa monet tekijät esimerkiksi perheen kielitaito tai ennakkotietämys varhaiskasvatuksen palveluista. Osalle perheistä voi riittää pelkkä palveluohjaajan sähköpostiviesti tai puhelinsoitto, jossa hän neuvoo perheelle, kuinka päivähoitopaikkaa haetaan tai palveluohjaaja ilmoittaa perheelle lapsen saamasta päivähoitopaikasta. Osa perheistä taas tarvitsee hyvinkin tarkkaa sekä yksilöityä neuvontaa siitä, mitä tarkoittaa esimerkiksi päivähoitopaikan saaminen, tai miten päivähoitopaikan hakuprosessi etenee Vantaalla.

2.3.1 Erilaisista taustoista ja kulttuureista tulevien perhekäsitykset

Tulevaisuudessa tiedämme yhä enemmän toistemme perhekäsityksistä muun muassa maahanmuuton seurauksena. Samalla jotkin erot perhekäsityksissä kasvavat. Syyt erojen kasvuun voivat olla moninaisia, kuten uskonnon merkityksen muuttuminen tietyillä alueilla sekä ympäristökatastrofien ja sotien vaikutukset. (Rotkirch 2013, 9.) Eroja eri kulttuurien perhekäsityksissä on esimerkiksi siinä, keiden lasketaan kuuluvan perheeseen. Maahanmuuton seurauksena Suomessa asuvien henkilöiden perhemallit ovat moninaistuneet (Vuori 2012, 244).

Hakunilan alueella äidinkielenään vuonna 2018 somalin kieltä puhui 1,8 prosenttia ja venäjän kieltä 6,0 prosenttia väestöstä (1 Väestörakenne). Tämän vuoksi käytän tässä yhteydessä esimerkkeinä näistä kulttuureista tulevia perheitä. Somalialaisessa kulttuurissa perheen jäseniksi on perinteisesti laskettu kuuluvaksi isovanhemmat, vanhemmat, sedät, enot ja tädit sekä näiden lapset. Samassa taloudessa ovat asuneet vanhempien lisäksi isovanhemmat ja ehkä muita sukulaisia. Yksilön keskeisin tehtävä on perheestä sekä osittain myös koko suvusta ja klaanista huolehtiminen. Perinteisesti somalialaisessa perheessä miehellä on ollut valta ja vastuu perheen asioista julkisissa tiloissa. (Abdulkarim 2013, 38 - 39.) Venäläistäustainen henkilö saattaa myös kuvata perhettään laajana perheysikkönä, johon kuuluvat molempien vanhempien vanhemmat, serkut, joista voidaan käyttää nimitystä veli tai sisko, ja lapsettomiksi jääneet tai leskeytyneet tädit ja sedät. Lisäksi perheeseen voidaan laskea mukaan

aikuistuneen lapsen ystävä, joka otetaan mukaan muun muassa kaikkiin perhejuhliin ja -tilaisuuksiin. (Novitsky 2013, 13.)

Haasteita neuvonta- ja ohjaustyössä voi esiintyä, jos maahanmuuttajataustaisista perheistä puhutaan ongelmakeskeisesti. Ongelmat voivat liittyä muun muassa kasvatukseen ja vanhemmuuden kysymyksiin sekä sukupuolten tasa-arvoon, jonka Suomessa ja muissa Pohjoismaissa oletetaan kuuluvan identiteettiimme. Monikulttuurisuutta koskevissa keskusteluissa tämä kääntyy helposti siihen, että tasa-arvon oletetaan olevan meillä itsestään selvyyttä, mutta muilla puutteellista. Tämä luo vastakkainasettelua ja lisäksi sivuuttaa suomalaisessa yhteiskunnassa ilmeneviä ongelmia, kuten eriarvoisuutta. (Hiitola & Peltola 2018, 126.)

Perheestä ja vanhemmuudesta puhuttaessa voidaan aihetta havainnollistaa Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymän (1999) kehittämän *Vanhemmuuden roolikartan* avulla (Liite1). Vanhemmuuden roolikartta on työväline, jonka avulla vanhemmat voivat jäsentää oman vanhemmuutensa rooleja. (Vanhemmuuden roolikartta.) Roolikartta saattaa helpottaa asiakkaan ja työntekijän yhteisen ymmärryksen löytymistä vanhemmuuden käsitteen tarkoituksesta. Lisäksi roolikartta voi auttaa ymmärtämään perheen vanhempien rooleja, ja tarvittaessa kartan avulla niitä voi ottaa keskustelun aiheiksi. Vanhemmuuden roolikartta voi helpottaa myös maan rajojen ulkopuolisten suhteiden ja roolien hahmottamisessa. Turtiaisen (2012, 99) mukaan maahanmuuttajataustaisten henkilöiden vanhemmuuden roolit ja siitä saatu arvostus voivat heiketä, mikäli lapsi sopeutuu vanhempaansa nopeammin uuteen maahan ja oppii kielen lyhyemmässä ajassa. Jos vanhemman sosiaalinen arvostus on aikaisemmin rakentunut vahvan vanhemmuuden varaan, voi sen heikkeneminen horjuttaa vanhemman itsearvostusta. Turtiainen (2012) kirjoittaa, että vanhempien roolin toimivuus uudessa tilanteessa on haaste esimerkiksi sosiaalityön ja pakolaisten yhteistyölle.

2.3.2 Perhekäsitysten merkitys palvelu- ja neuvontatyössä

Maahanmuuttajaperheiden kanssa työskenneltäessä on neuvontatyötä tekevän hyvä ottaa huomioon kyseisen asiakasryhmän erityispiirteitä, esimerkiksi puhuttaessa käsitteestä perhe. Jotta eri taustoista tulevia perheitä voidaan auttaa heille suunnatuissa palveluissa parhaalla mahdollisella tavalla, on tärkeää ymmärtää millaisia perhekäsityksiä asiakkailla voi olla. Käsitteitä perhe voidaan avata asiakkaiden kanssa keskustelemalla, ja kysymällä muun muassa keitä he mieltävät perheenjäsenikseen. Perhetutkimuksessa on erilaisia perheen määritelmiä, joista ei olla täysin yksimielisiä. Perhettä voidaan kuitenkin perhesosiologian näkökulmasta lähestyä kahdella tavalla, rakenteena tai systeeminä. Rakenteen näkökulmasta perheen tehtävä on huolehtia lasten sosiaalistamisesta, hoivasta, huolenpidosta, vuorovaikutuksesta, yhteisöllisyydestä, perinteensiirrosta ja kasvatuksesta. Systeemin näkökulmasta perhe määritellään suhteiksi, määritelmiksi ja tekemisiksi sekä puhutavoiksi, tottumuksiksi ja valtasuhteiksi. Perheen rajat ovat jatkuvan neuvottelun alaisina. (Jokinen 2014, 167 - 168.)

Vaikka perheikäytännöt ovat muuttuneet ajan saatossa, perheen ihanteena on edelleen huolenpito lapsista erilaisten perhemuodostelmien toteuttamana. Perhe on lisäksi yhteiskunnallisen aseman välittäjä, esimerkiksi syrjäytymisen ajatellaan olevan periytyvää. (Jallinoja, Hurme & Jokinen 2014, 244 - 245.) Yhteiskunnallisesta näkökulmasta erilaisten perheiden ja käytäntöjen tunnistaminen sekä perheiden osallisuuden mahdollistaminen erilaisissa palveluissa on tärkeää. Osattomuus palveluissa ja yhteiskunnassa voi siirtyä perheen vanhemmilta lapsille ja näin jatkaa seuraavissa sukupolvissa.

2.3.3 Ylirajaiset perheet palveluohjauksen asiakkaina

Varhaiskasvatuksen palveluohjaaja saattaa työssään kohdata hyvinkin erilaisia perhemuotoja, kuten transnationaalisia eli ylirajaisia perheitä. Perheet voivat kokea tarpeelliseksi määrittellä perheenjäseniksi muissa maissa asuvat henkilöt, jotka eivät kuitenkaan ole fyysisesti arjessa läsnä. Heidän mielestään voi olla olennaista ottaa huomioon kaikki perheenjäsenet esimerkiksi päätöksenteossa. Tällaisia perheitä, joissa perheenjäsenet elävät toisistaan erillään, esimerkiksi eri maissa, kutsutaan transnationaalisiksi perheiksi. Bryceson ja Vuorela (2002, 3) määrittelevät ylirajaisen, perheen tarkoittavan perhettä, jossa sen jäsenet asuvat osan tai suurimman osan aikaa erossa toisistaan. Silti perhe pitää yhteyttä toisiinsa ja tuntee yhteenkuuluvuuden tunnetta, jaettua hyvinvointia, maan rajoista huolimatta. Bryceson ja Vuorela (2002) kutsuvat tätä englanniksi nimellä familyhood, jonka Pirjo Pöllänen (2013, 65) on suomentanut perheydeksi.

Pöllänen (2013, 66 - 68) mukaan transnationaalisuus ilmenee aina suhteessa paikkoihin. Perheen jäsenet voivat elää hyvinkin kaukana toisistaan, mutta toisaalta heidän asuinmaansa ja paikkansa voivat olla myös lähellä toisiaan. Perheet saattavat elää kahden erilaisen koodiston välitilassa, jossa välillä noudatetaan niin sanotun lähtömaan ja välillä uuden maan arkeen liittyvien hoivan ja perheyden toimintatapoja. Pöllänen (2013) toteaa olennaista olevan kuitenkin sen, että välimatkasta huolimatta perheenjäsenet pyrkivät yhdistämään perhe-elämänsä niin, että he elävät yhteistä perhe-elämää.

Lotta Haikkola (2012, 27) määrittelee väitöskirjassaan transnationaalisuutta. Haikkolan mukaan siirtolaisuuden teoreettisena näkökulmana transnationaalisuudella viitataan muuttajien sosiaalisiin verkostoihin sekä sosiaalisiin, kulttuurisiin, taloudellisiin ja poliittisiin käytäntöihin, joilla liitetään vastaanottava ja lähettävä maa toisiinsa ylirajaisesti. Transnationaalisuus käsittelee konkreettisia ihmisten ja yhteisön välisiä sidoksia sekä yhteyksiä. Haikkola (2012) kirjoittaa, että viestintäteknologian kehitys ja matkustamisen halventuminen on tehnyt sidosten ylläpidon nopeammaksi sekä halvemmaksi.

Ghosh ja Wang (2003) määrittävät artikkelissaan transnationaalisuutta siten, että maahanmuuttajataustaiset henkilöt ovat tietoisia maiden rajoja ylittävistä tekijöistä, jotka vaikuttavat transnationaalisen identiteetin syntyyn. Tällaisia tekijöitä ovat heidän mukaansa

esimerkiksi sosiaaliset ja kulttuuriset vaihdot, joita käydään maiden rajoilla. Lisäksi identiteetin syntyyn vaikuttavat oma kokemus identiteetistä lähtömaassa sekä omat käsitykset muiden ihmisten odotuksista ja muiden ihmisten todelliset odotukset tulomaassa. Myös huoli oman perheen ja läheisten pärjäämisestä lähtömaassa vaikuttavat identiteetin syntyyn.

Jos varhaiskasvatuksessa ja muissa perheille suunnatuissa palveluissa ei anneta tilaa erilaisille perhekäsityksille ja -muodoille, ei asiakkaan ja työntekijän välille välttämättä voi syntyä yhteistä ymmärrystä. Lisäksi asiakkaiden erilaiset perhemuodot voidaan kokea haasteellisiksi, jos esimerkiksi lasta koskevassa päätöksenteossa tarvitaan suostumus muualla asuvalta perheenjäseneltä. Tiilikainen (2003, 132) kuvaa väitöskirjassaan transnationaalisten perhesuhteiden osalta somaliäitejä, jotka tukeutuvat muissa maissa asuviin sukulaisiinsa saadakseen neuvoja ja tukea.

3 Palveluohjaus ja -neuvonta

Palveluohjaus on useiden asiakkaiden tarpeisiin sopiva työmenetelmä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Se perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan luottamukselliseen suhteeseen tavoitteena asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Palveluohjaus korostaa asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan etua. Sillä tarkoitetaan asiakastyön menetelmää (case management) ja palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination). Palveluohjausprosessissa määritetään asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä voimavarat ja etsitään tarpeisiin parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. (Hänninen 2007, 11.) Varhaiskasvatulaisissa (540/2018, §16) sanotaan, että kunnan on järjestettävä varhaiskasvatukseen oikeutetun lapsen vanhemmille ohjausta ja neuvontaa varhaiskasvatuksen palveluista. Ohjauksessa selvitetään varhaiskasvatuksen eri toimintamuodot, tarjolla olevat vaihtoehdot ja muut seikat, jotka vaikuttavat lapsen varhaiskasvatuksen järjestämiseen. (Varhaiskasvatulaki 540/2018)

Palveluohjaus perustuu ensisijaisesti asiakkaan ja palveluohjaajan kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen rakentamiseen. Sen tarkoitus on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen, joka tarkoittaa asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistamista. Palveluohjaus tapahtuu asiakkaan, palveluohjaajan ja muiden palvelun tuottajien välillä. Varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa muita palvelun tuottajia voi olla esimerkiksi neuvola tai koulu. Palveluohjausta tehdään asiakkaan omissa verkostoissa, kuten perhe ja ystävät, sekä systeemimaailmassa, jonka muodostavat palvelun tuottajat ja viranomaiset. Ohjaaja tekee tätä systeemimaailmaa näkyväksi asiakkaalle, mutta toisaalta myös asiakasta näkyväksi systeemimaailmalle. Palveluohjauksessa voidaan käyttää erilaisia työotteita, kuten varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote ja konsultoiva sekä neuvova työote. Varsinainen palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan suhteeseen, jossa toimeksiantaja on asiakas, eikä palveluohjaaja käytä viranomaisvaltaa asiakkaaseen. Palveluohjauksellisessa työotteessa palveluohjaaja varmistaa ja koordinoi asiakkaan palveluita. Konsultoiivassa ja neuvovassa työotteessa

palveluohjaaja antaa asiakkaalle apua johonkin selkeästi määriteltyyn ja rajattuun ongelmaan. (Suominen & Tuominen 2007, 13 - 22.)

3.1 Palveluohjauksen erilaiset toimintamallit

Palveluohjauksen sisältöjä voi kuvata asiakkaan tilanteesta ja tarpeista riippuen viiden eri toimintamallin kautta, joita ovat perinteinen, intensiivinen (yhteisöllinen), asiakkaan itsemääräämistä korostava ja siirtymävaiheiden palveluohjaus sekä asianajomalli. Perinteisessä palveluohjauksessa korostuu palveluohjaajan tietämys palveluista ja kokonaisjärjestelmästä. Hän auttaa asiakasta ymmärtämään palvelujärjestelmää. Intensiivinen, yhteisöllinen, palveluohjaus liittyy asiakkaan arkeen ja siinä tukemiseen sekä ohjaamiseen. Asiakkaan oman toiminta-voiman tukeminen ja palveluohjaajan rooli ikään kuin kumppanina, rinnalla kulkijana, painottuu asiakkaan itsemääräämistä korostavassa mallissa. Siirtymävaiheiden palveluohjausta tehdään asiakkaan siirtymävaiheissa ja elämänmuutoksissa. Asianajo mallissa korostuu asiakkaan oikeuksien puolustaminen. (Pietilä 2003, 30 - 31.)

Varhaiskasvatuksen palveluohjausta lähimpänä sisällöllisesti näistä malleista on perinteinen palveluohjaus, jossa palveluohjaaja auttaa asiakasta eri palveluiden hahmottamisessa. Toisaalta maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla palveluohjauksessa saattaa olla myös asiakkaan itsemääräämistä korostavan mallin elementtejä. Palveluohjaaja auttaa asiakasta ottamaan käyttöön omia voimavaroja (empowerment) ja asiakasta tuetaan liittymisessä yhteisön täysivaltaiseksi jäseneksi (Pietilä 2003, 31). Tässä tapauksessa yhteisön jäsenyydellä tarkoitetaan muun muassa kuntalaisuutta omassa asuinkunnassa tai laajemmin osallisuutta suomalaisessa yhteiskunnassa. Varhaiskasvatuksen palveluohjauksen avulla voidaan lisätä kansalaisten tietoisuutta varhaiskasvatuksen merkityksestä lasten elämänlaadulle, oppimiselle sekä yhteiskunnan hyvinvoinnille. Tietoisuuden lisääntymisen kautta varhaiskasvatukseen osallistumisastetta voidaan nostaa. Varhaiskasvatuksen palveluohjauksesta on vielä varsin vähän tietoa, mutta alustavan ymmärryksen mukaan sitä on syytä tutkia sekä arvioida ja siihen osallistuvien ammattilaisten osaamista vahvistaa. (Karila, Kosonen & Järvenkallas 2017, 63 - 64.)

Ohjauksen ja neuvonnan eroa voi määritellä siten, että ohjaus on neuvontaan verrattuna syvempää ja kokonaisvaltaisempaa. Neuvonnassa etsitään nopeammin ratkaisuja ohjattavan kysymyksiin. (Puukari & Korhonen 2013, 15.) Neuvontaa tehdään usein anonymisti. Varhaiskasvatuksessa tehtävässä palveluohjauksessa ja -neuvonnassa korostuu parhaan palvelumuodon löytäminen asiakasperheelle ja heidän lapselleen. Palveluohjaustilanteessa voidaan lisäksi keskustella siitä, onko kyseiselle lapselle kotihoito mahdollisesti parempi vaihtoehto kuin esimerkiksi perhepäivähoito tai päiväkotito. Varhaiskasvatuksen palveluiden piiriin hakeudutaan eri syistä, kuten vanhempien työllistyttyä tai vanhempien opiskeluiden vuoksi. Toisaalta palveluita halutaan, koska ajatellaan lapsen hyötyvän varhaiskasvatuksen pedagogisesta toiminnasta. Jokaisen perheen tilannetta tarkastellaan palveluohjauksessa yksilöllisesti ja ohjauksessa korostuu asiakaslähtöisyys.

3.2 Asiakslähtöisyys palveluohjauksen lähtökohtana

Asiakslähtöisen työn eettiset periaatteet sosiaalialalla ovat ihmisarvon kunnioittaminen ja asiakkaan itsemäärääminen. Siihen liittyy olennaisesti voimavarakeskeisyyden periaate, jolla tarkoitetaan asiakkaan oman toimintavoiman lisääntymisen mahdollistamista. Voimavarakeskeisyydessä korostetaan asiakkaan kuulemistä sekä hänen omien tavoitteidensa asettamista työn lähtökohdaksi. (Raunio 2009, 102 - 104.) Asiakslähtöinen palvelu rakentuu siitä, että asiakas on kokonaisuus ja yksilöllinen persoona, jolla on oma yhteisönsä, kulttuurinsa ja jäsenyytensä yhteiskunnassa. Asiakkaan toiveikkuuden ja voimavarojen ylläpitäminen sekä tulevaisuuteen suuntautuminen ovat keskeisiä tekijöitä asiakslähtöisessä palveluohjauksessa. (Hänninen 2007, 11.)

Asiakslähtöisyydessä asiakkaan palvelun tarve ja sen tunnistaminen ovat toiminnan lähtökohtana. Asiakkaan tulee kokea, että häntä palvelee niissä asioissa, joissa hän tarvitsee tukea. Palvelut pohjautuvat niihin tarpeisiin, joita asiakas kokee tarvitsevansa. Samassa palvelussa asiakkaana voi olla yhden henkilön lisäksi esimerkiksi perhe. Asiakas toimii yhdessä palveluntarjoajan kanssa, osallistuu ja on toimijan roolissa. Lisäksi asiakas itse asettaa palvelun tavoitteet yhteistyössä työntekijän kanssa. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 21 - 22.) Asiakas vaikuttaa palveluiden sisältöön osallistumalla palveluiden tuotantoprosessiin. Asiakas on aktiivinen eikä toimi vain palveluiden kuluttajana. (Matinheimo-Kokko 2011, 24.) Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden parissa työskennellessä asiakslähtöisyyttä edesauttavia elementteinä voidaan pitää dialogisuutta ja kulttuurisensitiivisyyttä.

Asiakkaan aktiivista toimijuutta voi vähentää heikko tiedon saanti palveluista. Siippainen, Kuukka ja Kauppinen (2019) kirjoittavat, että varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa huoltajien mahdollisuudet valita palvelu voivat olla vähäisiä varhaiskasvatuksen resurssien rajallisuuden vuoksi. Resurssien niukkuus voi ilmetä muun muassa siten, että palveluohjaaja ei kerro vanhemmille kaikista mahdollisista palveluista, jolloin vanhemmat ohjautuvat valitsemaan vain tietynlaisia palveluita. Perheet tekevät näin ollen päätöksen rajallisen tiedon varassa. Lisäksi ohjeistukset varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen ovat vähäisiä eikä aiheesta ole vielä paljon tutkimustietoa.

3.2.1 Aito, kunnioittava kohtaaminen dialogin avulla

Dialoginen kohtaaminen voi tukea asiakkaiden kokemusta asiakslähtöisestä palvelusta. Työntekijöiden ja maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden välinen dialogi auttaa ymmärtämään perheiden tilanteet ja tarpeet ilman perheen omasta kulttuurista tehtyjä ennako-oleuksia. Dialogin avulla voidaan luoda yhteinen käsitys tilanteesta. Raunion (2009) mukaan dialogissa asiakkaan kokemustieto eli niin sanottu toinen tieto, otetaan tasavertaiseen asemaan työntekijän asiantuntijatiedon, ensimmäisen tiedon, kanssa. Olennaista on työntekijän ja asiakkaan välinen avoin vuorovaikutus. Dialogisessa suhteessa asiakkaan oma kokemus omasta

tilanteestaan ja mahdollisista ratkaisuista on työskentelyn lähtökohtana. Työntekijän tehtävä on tukea oman tietämyksensä kautta asiakasta saavuttamaan omat tavoitteensa. (Raunio 2009, 166 - 167.)

Hiitola ja Peltola (2018, 135) korostavat, että rasismien kokemuksen sekä kielitaidon ja hyvinvointipalvelujen tuntemuksen sivuuttaminen eivät edistä asiakkaan tilannetta, sillä se mikä toimii valtaväestön näkökulmasta, ei välttämättä toimi rodullisten vähemmistöjen näkökulmasta. Lisäksi maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla on huomionarvoista heidän mahdollinen erityisen tuen tarve kotouttamispalveluista niin sanottuihin normaalipalveluihin siirryttäessä. Heidän rajallinen osallisuus kansalaisina sekä riippuvuus sosiaalityöstä voivat jäädä pysyviksi tiloiksi. (Vuori 2015, 399.)

Hiitola ja Peltola (2018) ovat tarkastelleet neuvoloissa, päiväkodeissa ja kouluissa vanhemmuutta maahanmuuttajataustaisten vanhempien näkökulmasta. Vanhemmat, joiden haastatteluja on käytetty aineistona, ovat taustamailtaan Afganistanista, Brasiliasta, Egyptistä, Irakista, Iranista, Jemenistä, Kongon demokraattisesta tasavallasta, Kosovosta, Marokosta, Somaliasta, Turkista, Ugandasta, Venäjältä ja Virosta. Tarkastelu osoittaa, että maahanmuuttajataustaiset vanhemmat ovat kokeneet kategorisointia ennako-oletusten perusteella huonoiksi vanhemmiksi. *Maahanmuuttajavanhemman* stereotypiaan on kuulunut oletuksia muun muassa ankarasta lastenkasvatuksesta ja heikoista taloudellisista resursseista. Nämä ennako-oletukset aiheuttavat sen, että vanhemmat ovat epävarmoja kohdatessaan muun muassa kasvatusalalla ammattilaisia. Kokemukset ovat heijastuneet omaan vanhemmuuteen epävarmuutena. Kohtaamiset ammattilaisten kanssa saattavat liittyä lisäksi ympäröivään yhteiskuntaan ja rodulliseen kategorisointiin. Vanhemmat ovat olleet epätietoisia siitä, kohdataanko heidät eri tavalla kuin valtaväestön edustajat. Onnistuneissa kohtaamisissa vanhemmat odottavat ennen kaikkea yksilöllisyyden ja erityisyyden kunnioittamista, ei niinkään kulttuuristen käytäntöjen tuntemusta. (Hiitola & Peltola 2018, 124 - 140.)

Palveluohjaajan on hyvä tuntee ja tunnistaa eri uskonnoista sekä kulttuureista tulevat erityispiirteet, mutta olennaisinta on kuitenkin kohdata asiakasperhe yksilönä. Hän voi aidon, kuuntelevan kohtaamisen kautta pyrkiä tarjoamaan juuri tälle kyseiselle asiakasperheelle oikeanlaista, asiakkaan tarpeita vastaavaa varhaiskasvatuksen palvelua. On kuitenkin huomionarvoista, että jo pelkkää tiettyyn palveluun suostuttelua voidaan pitää vallan käyttönä, vaikka palvelu olisi juuri kyseiselle perheelle sopivaa ja heidän etunsa mukaista. Tietoisuus ja kriittisyys omaa vallan käyttöä kohtaan on tärkeää hyvinvointipalveluissa. (Matthies 2017, 161.) Palveluiden sopivuutta pohditaan dialogissa perheen kanssa.

3.2.2 Kulttuurisensitiivinen kohtaaminen palveluohjauksessa

Maahanmuuttajataustaisten perheiden tilanteet, käsitykset sekä käytänteet saattavat poiketa valtaväestöstä. Työntekijä, palveluohjaaja, voi tehdä tulkintoja perheiden tilanteista

aiempien kokemustensa tai ennakko-olettamusten perusteella. Mikäli palveluohjaaja tekee tulkintoja näiden olettamusten perusteella ja pitää asiakkaiden ongelmia osana jotain tiettyä kulttuuria tai rotua, on vaarana, että asiakkaiden oma kokemus jää huomioimatta. Stereotyyppiset käsitykset eri kulttuureista vaikuttavat asiakkaan tilanteen huomioimiseen, siihen mitä kuunnellaan, ja mikä jää huomiotta. Tämä tarkoittaa sitä, että kulttuuri määrittää normin, joka määrittelee, mitä palveluita asiakkaalle tarjotaan. (Gothoni & Siirto 2016, 239.) Palveluohjaaja voi etsiä perheelle tietynlaisia varhaiskasvatuksen palveluja, koska samaa kulttuuritaustaa edustavia perheitä käyttää entuudestaan kyseistä palvelua. Voidaan jopa ajatella, ettei perhe tarvitse tiettyjä, ehkä toivomiaan palveluita, koska edustavat jotain tiettyä kulttuuria.

Toisaalta, mikäli asiakkaan omaa kulttuuria ei oteta ollenkaan huomioon, voi jäädä huomiotta asiakkaalle itselleen tärkeitä asioita. Palveluohjaajalta vaaditaan kulttuurista sensitiivisyyttä ja kompetenssia. Uskonnollisella ja kulttuurisella kompetenssilla tarkoitetaan työntekijän herkkyyttä, tietoa ja taitoja toimia moniuskontoisessa ja -etnisessä ympäristössä. Samalla toimien eettisesti ja huomioiden erilaisuuden. Omien asenteiden tunnistaminen auttaa työntekijää toimimaan kulttuurisensitiivisesti. Kulttuurikompetenssia laajempi yläkäsite on transnationaalinen osaaminen, jossa otetaan huomioon ihmisen sosiaalinen ja monikansallinen todellisuus kokonaisuudessaan. (Gothoni & Siirto 2016, 239 - 249.)

3.3 Monikulttuurinen palveluohjaus

Maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden palveluohjausta ja -neuvontaa, voidaan pitää monikulttuurisena palveluohjauksena. Derald Wing Suen ja David Suen (2015, 17) mukaan eri väestöryhmien kanssa työskentely kulttuurisen osaamisen näkökulmasta on useiden tekijöiden moninaista vuorovaikutusta, joka sisältää laajoja teoreettisia, käsitteellisiä ja käytännöllisiä kysymyksiä. Etnisten vähemmistöjen ohjauksessa huomioidaan yksilötekijät sekä muut yhteisölliset ja yhteiskunnalliset tekijät sekä niiden vaikutukset. Näiden ryhmien ohjauksessa on tärkeää ymmärtää kulttuurisen identiteetin kehitys. Identiteetti on keskeinen käsite monikulttuurisen ohjauksen tutkimisessa ja käytännöissä. Sen kautta pyritään ymmärtämään, mitä maahanmuuttoa seurannut kulttuurinen muutos merkitsee yksilölle. Ihmisen käsitykseen omasta kyvystä toimia vaikuttaa ihmisen ja yhteiskunnan välinen vuorovaikutus. Monikulttuurinen ohjaus keinoineen ei voi nojautua yhteen teoriaan, ja ohjauksen on hyvä perustua kulttuuriseen tietoisuuteen. (Matinheikki-Kokko 2011, 21 - 26.)

Korhonen ja Puukari (2013) sanovat monikulttuurisen ohjauksen ja neuvonnan tarkoittavan ohjaus- ja neuvontatoimintaa, jossa kulttuurinen erilaisuus on lähtökohtana. Kun ohjattavan kanssa etsitään yhdessä ratkaisuja hänen tilanteisiinsa, pyritään kaikissa vaiheissa ottamaan huomioon kulttuurieroista nousevat haasteet. Tärkeää on ohjaajan tietoisuus omasta kulttuuritaustastaan, ja sen vaikutuksista ajatteluun sekä toimintaan. (Korhonen & Puukari 2013, 16.) Kulttuurien välisiä eroja on sekä kulttuurien pintarakenteilla että syvemmillä

kulttuurissa, kuten perusolettamuksissa siitä, miten ihmiset käyttäytyvät ja toimivat. Ihmisten tilanteisiin voidaan reagoida eri tavoin. Niitä voidaan esimerkiksi pitää kulttuuriin liittyvinä, eikä nähdä ihmisen suhdetta kyseessä olevaan asiaan, kuten johonkin haasteeseen. (Martinheikki-Kokko 2011, 23.)

Anis (2008) määrittelee monikulttuurisuuden tarkoittavan suomalaisessa keskustelussa erilaisten ihmisten ja ryhmien elämää samassa ajassa ja tilassa. Lisäksi monikulttuurisuudella tarkoitetaan moninaista tavoiteltavaa yhteiskuntaa sekä eri ryhmien välistä yhteistä elämää ja elämiseen liittyvää politiikkaa ja näkemyksiä. Monikulttuurisuus on nähty seurauksena maahanmuutosta. Monikulttuurisuus ylittää toisaalta yksilö ja toisaalta yhteiskunnan tasoon. Yksilöt, eli maahanmuuttajat, saattavat toimia kahdessa kulttuurissa ja käyttää kahta kieltä. Yksilö ei kuitenkaan voi säilyttää omaa kulttuuriaan muusta irrallisena osana, vaan sitä muokkaa ympäröivä yhteiskunta, joka voi olla rakenteellisesti ja historiallisesti varsin poikkeava yksilön omasta kulttuurista. Ihmisten kohtaamisissa konkretisoituu se, miten maahanmuuttajat näkevät suomalaisen yhteiskunnan, ja miten suomalainen yhteiskunta näkee maahanmuuttajat. (Anis 2008, 2, 91.)

3.4 Erilaiset tulkinnat monikulttuurisessa palveluohjauksessa

Palveluohjaaja tulkitsee työssään asiakkaan tilannetta muun muassa asiakkaan kertomusten ja tilanteessa tapahtuvan vuorovaikutuksen kautta. Aniksen (2008, 2) väitöskirja on tuottanut tietoa siitä, mitä ovat maahanmuuttajia koskevat erityiskysymykset suomalaisessa lastensuojelun sosiaalityössä, ja miten näitä kysymyksiä lastensuojelussa käsitellään. Väitöskirjassa tuodaan näkyväksi erilaisia maahanmuuttajasosiaalityön ja -lastensuojelun keskustelulisältöjä sekä tässä työssä esiintyviä puhe- ja vuorovaikutustapoja. Näiden kautta voidaan etsiä vastausta kysymykseen, miten erityisyys joko tuotetaan tai ei tuoteta toimijoiden puheessa. Väitöskirjan tutkimusaineisto koostuu lastensuojelun asiakaskeskusteluista ja keskustelujen jälkeen osapuolille eli sosiaalityöntekijöille ja asiakkaille tehdyistä haastatteluista.

Tutkimuksen yhtenä tuloksena sosiaalityöntekijöiden tulkintoja maahanmuuttajasosiaalityöstä voidaan paikantaan kuuteen erilaiseen kehukseen, joita ovat vieraannuttava, sopeuttava, tasa-arvoistava, kulttuuristietoinen, rasismitietoinen ja osallistava kehys. Tämän opinnäytetyön kannalta kiinnostavin kehys on asiakkaan toimijuutta, kumppanuutta ja myönteisiä tulkintoja sosiaalityöstä korostava osallistava puhe. Sosiaalityöntekijöiden puheessa korostui asiakkaan oman osallistumisen tärkeys omien asioiden eteen päin viemisessä. Tärkeänä pidettiin kulttuurisensitiivistä työtettä sekä asiakkaan omaa vastuuta oman elämän asioiden hoidossa. Osallisuus ja sen mahdollistaminen nähtiin osana tasa-arvon toteutumista sekä erilaisuuden hyväksymistä. Voidaan sanoa, että kulttuuristietoinen ja osallistava orientaatio ovat usein päällekkäisiä. Lisäksi sosiaalityöntekijät antoivat asiakkaille erilaisia rakentuvia identiteettejä, kuten suomalaisuutta oppivan sopeutujan tai rasismista alistaman identiteetin. (Anis 2008, 10, 51 - 89.)

Palveluohjaajan tehtävänä on huomioida asiakkaiden erilaiset kulttuuriset lähtökohdat ja niihin liittyvät seikat. Tällaisia voivat varhaiskasvatuksessa tapahtuvassa palveluohjauksessa olla esimerkiksi erilaiset näkemykset lasten kasvatuksesta. Lasten kasvatusta määrittelevät kulttuuriset uskomukset, politiikka, yhteiskunnalliset rakenteet, vanhempien persoonallisuus, perheen nykytilanne sekä aiemmat kokemukset. Lisäksi maahanmuuttajien kohdalla maahanmuuttokokemus määrittelee, millaista vanhemmuutta vanhemmat toteuttavat, ja miten he hoitavat lapsiaan. (Kuittinen & Isosävi 2013, 78.)

Kulttuurisesti määräytyneitä vanhemmuuden arvoja ja käytäntöjä muokkaa myös kotoutumisprosessi, jossa omaksutaan vastaanottavan yhteiskunnan arvoja ja käytäntöjä. Vanhempien ja yhteiskunnan välillä voi olla vaikeasti yhteensovittavia eroja, esimerkiksi puhuttaessa siitä, millä tavoin lapsia tulisi kasvattaa, ja mikä lapsille on hyväksi. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 99.) Palveluohjaajan ja asiakkaan välillä voi olla selkeitä näkemuseroja vaikkapa sen suhteen, millainen hoitomuoto tai varhaiskasvatuksen palvelu olisi lapsen edun mukaista. Tällaisia tapauksia voisivat olla tilanteet, joissa varhaiskasvatuksen työntekijät kokevat lapsen tarvitsevan jonkinlaista tehostetumpaa tukea, mutta vanhemmat eivät tunnista tuen tarvetta, tai vanhemmat kokevat varhaiskasvatuksen työntekijöiden toimintatapojen olevan ristiriidassa lapsen edun kanssa.

3.5 Palveluohjaajan tehtävät ja roolit Vantaan varhaiskasvatuksessa

Vantaan varhaiskasvatuksessa palveluohjaajia on jokaisella palvelualueella. Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu lapsiperheasiakkaiden neuvonta ja ohjaus varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa. He esittelevät perheille varhaiskasvatuksen eri vaihtoehtoja ja opastavat varhaiskasvatuspaikan hakemisessa. Lisäksi palveluohjaaja huolehtii yhteydenpidosta asiakasperheeseen ennen kuin lapsi on sijoitettu varhaiskasvatuspaikkaan, kuten päiväkotiin. Alueellisina palveluohjaajina toimivat nimetyt päiväkodinjohtajat. Vantaalla varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa, kuten lomakkeiden täyttämisen ja verkkoasiointin, apua tarjoaa lisäksi Vantaa-infot. (Vantaan kaupunki 2018a.) Varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa perheet saavat neuvoa myös suoraan päiväkodeista ja muista varhaiskasvatuksen palveluista. Palveluohjaaja voi neuvoa ja ohjata perheitä joko sähköpostitse, kohtaamalla heidät kasvokkain tai puhelimitse.

Päivähoitopaikkaa voi hakea Vantaalla sähköisellä tai paperisella hakemuksella. Päivähoitopaikkaa voi hakea joko yksityisestä tai kunnallisesta varhaiskasvatuksesta. Lapsille tarjolla on myös varhaiskasvatuksen kerhoja. Mikäli perhe hakee päivähoitopaikkaa yksityisestä varhaiskasvatuksesta, perhe voi ottaa käyttöön kunnan palvelusetelin tai hakea Kelalta yksityisen hoidon tukea. Päätös päivähoitopaikan saamisesta lähetetään perheille joko kirjallisesti tai sähköisesti. (Vantaan kaupunki 2018c.)

4 Osallisuus

Vuorenmaa (2016, 7 - 23) määrittelee väitöskirjassaan osallisuuden tarkoittavan yksilön oma-kohtaista arviota tietämyksestään ja kyvyistään toimia, vaikuttaa sekä ottaa osaa päätöksentekoon, joka koskee itseään ja perhettään sekä ympäröivää yhteisöä. Osallisuuden osatekijöitä ovat Vuorenaan mukaan osallistuminen eli yksilön osallistuminen vaikuttamiseen ja päätöksentekoon sekä voimaantuminen, joka mahdollistaa edellytyksiä osallisuuden toteutumiselle. Väitöskirjassa on arvioitu vanhempien osallisuutta kartoittavan Geneerisen vanhempien osallisuus-mittarin (G-FES) validiteettia ja realiliteettia. Tutkimuksen tarkoitus oli lisäksi selittää vanhempien osallisuuteen yhteydessä olevia tekijöitä. Osallisuutta voidaan ajatella myös syrjittyjen, eriarvoisesti ja epäoikeudenmukaisesti kohdeltujen ihmisten osallisuuden vahvistamisena erilaisissa hyvinvointia tuottavissa palveluissa. Mihin toimintaa, palveluita ja politiikkaa kannattaa kohdentaa, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin näitä ryhmiä? (Isola ym. 2017, 9.)

Tässä opinnäytetyössä asiakasperheiden osallisuudella tarkoitetaan perheiden, lähinnä vanhempien, tietämystä ja kykyä vaikuttaa oman lapsensa päivähoitopaikan, kuten päiväkodin, tai muun varhaiskasvatuksen palvelun hakuprosessiin sekä palvelun saamiseen. Osallisuuden edistämiseen voidaan liittää käsitteitä, kuten mukana oleminen, vaikuttaminen, yhteisöllisyys, toimijuus prosesseissa, valtautuminen vallan saamisena ja voimaantuminen yksilön tunteena. Lisäksi kyse on esteiden poistamisesta, putoamisen ehkäisemisestä, ennalta ehkäisvästä ja korjaavasta toiminnasta. (Kiilakoski, Gretscher & Nivala 2012, 16.)

Tässä opinnäytetyössä osallisuuden ajatellaan olevan mahdollisesti myös osa perheiden kotoutumisprosessia. Opinnäytetyössä osallisuuteen liitetään lisäksi käsite arjen kansalaisuudesta. Vanhempien mukana oleminen oman lapsensa varhaiskasvatuspalveluiden suunnittelussa on tärkeää, jotta palvelut vastaavat perheen tarpeita, odotuksia ja toiveita. Laajemmin ajateltuna vanhempien osallisuuden kokemus voi auttaa perheiden kotoutumisessa ja vahvistaa näin tunnetta yhteiskunnallisesta osallisuudesta.

Hammar ja Katisko (2016) tarkastelevat pakolaistaustaisten henkilöiden kiinnittymistä suomalaisen yhteiskuntaan osallisuuden kokemuksen kautta. He määrittelevät osallisuuden tarkoittavan osallistumista ja osallisena olemista ympäröivän yhteisön elämästä ja toiminnasta. Osallisuus on heidän mukaansa näin ollen vaikuttamista, osallistumista päätöksentekoon ja tunnetta yhteenkuuluvuudesta sekä kiinnittymisestä yhteisöön. Kotoutumisprosessi on osa kiinnittymistä uuteen asuinalueeseen. Sen aikana ihminen omaksuu uudessa ympäristössä tietoja, taitoja ja toimintatapoja, jotka auttavat ihmistä yhteiskunnan aktiiviseksi jäseneksi tulemisessa. Lisäksi osallisuuteen ja osallistumiseen liittyy käsite kansalaisuudesta, jolla tarkoitetaan ihmisen julkista ja poliittista roolia, juridista positiota sekä henkilökohtaisesti koettua kuulumista johonkin. Kansalaisuuden tarjoamien mahdollisuuksien vuoksi maahanmuuttajat ovat usein eriarvoisessa asemassa esimerkiksi asunnon löytämisessä tai yhteiskunnallisiin

asioihin vaikuttamisessa. (Hammar & Katisko 2016, 214 - 216.) Varhaiskasvatuksen onnistunut palveluohjaus ja päivähoitopaikan etsintäprosessi voivat osaltaan vaikuttaa siihen, että ihminen kokee olevansa yhteisön jäsen. Onnistunut palveluohjausprosessi voi vähentää perheiden kohdalla palvelun tarpeen uudelleen arviointia.

4.1 Osallisuuden tarkastelu arjen kansalaisuuden kautta

Tässä opinnäytetyössä osallisuuteen liitetään käsite maahanmuuttajataustaisten vanhempien arjen kansalaisuudesta. Jaana Vuoren (2015, 395 - 396) mukaan arjen kansalaisuuden käsite huomioi henkilön oikeuksien toteutumisen osallisuutta, kuulumisen mahdollisuuksia ja kokemuksia tarjoavissa tilanteissa, eikä vain muodollisten oikeuksien kautta. Käsite liittyy kuitenkin kaikkiin kansalaisuuden ulottuvuuksiin. Käsitteessä kiinnitetään huomiota yksilön, yhteisön ja julkisen vallan suhteisiin, joita tarkastellaan monitasoisena ja ristiriitaisena prosessina. Kaikki Suomessa asuvat henkilöt, jopa koko ikänsä Suomessa asuneet henkilöt, käyvät läpi arjen kansalaisuuden prosessin. Mikäli henkilö puhuu äidinkielenään suomea tai kuuluu kantaväestöön, on prosessi kuitenkin luonteeltaan erilainen. Se tarjoaa valtaväestöön kuuluvien kohdalla mahdollisuuden kiistattomampaan kansalaisuuteen kuin maahanmuuttajien kohdalla. (Vuori 2012, 235 - 236.)

Vuori (2015, 402) ehdottaa, että arjen kansalaisuuden käsitteen avulla voidaan analysoida maahanmuuttajatyön ristiriitoja. Tämän lisäksi voidaan käsitellä maahanmuuttajia ja heidän kanssaan työskenteleviä henkilöitä sekä työn institutionaalisia ehtoja ja arjen käytäntöjä. Maahanmuuttajataustaisten naisten, tässä tapauksessa äitien, tilanne saattaa olla osallisuuden kannalta vielä haastavampi. Camilla Nordberg (2015, 72) puhuu artikkelissaan kotona olevien äitien tilanteesta kansalaisuuden näkökulmasta. Yhteiskunnassa ei välttämättä tunnusteta näiden äitien tilannetta tarpeeksi hyvin ja äidit passivoituvat. Näin ollen he eivät ole tasapuolisessa asemassa yhteiskunnassa.

Vuoren (2012) mukaan maahanmuuttajataustaisten kotiäitien tilanne saattaa olla haastava arjen kansalaisuuden näkökulmasta, sillä äideillä voi olla vain vähän, tai ei ollenkaan kontakteja kodin ulkopuolelle. Sukulaiset voivat asua kaukana, eikä äideillä ole mahdollisuuksia suomen kielen oppimiseen. Oman yhteisönsä piirissä elävien äitien voidaan ajatella olevan *toisia*, jotka eivät kuulu tasa-arvoisiin *meihin*. Lisäksi se, että kotouttamisjärjestelmä tähtää henkilöiden pääsemiseen työmarkkinoille, voi heikentää työmarkkinoiden ulkopuolella olevien naisten osallisuutta ja kuulumista yhteiskuntaan. Kotouttamisjärjestelmä ei tavoita pitkällä perhevapailla hoivatyötä tekeviä vanhempia ja näin esimerkiksi äidit eivät voi vahvistaa toimintamahdollisuuksiaan. Kotiäitien kotoutumisen tarve tunnustetaan, mutta toimintamahdollisuuksia ei tueta aktiivisesti. Kotiäidit ikään kuin *toiseutetaan* kahdesti. Heidän ajatellaan olevan suomalaisen tasa-arvon ulkopuolella, mutta toisaalta heidän kotoutumistaan ja osallisuuden mahdollisuuksia ei tueta aktiivisesti. (Vuori 2012, 250 - 259; Turtiainen, Kokkonen & Viitasalo 2018, 352.)

Palveluohjaustyöhön haasteita voi luoda tavoite molempien vanhempien osallisuuden toteutumisesta. Mikäli toinen vanhemmista ei osaa suomen tai englannin kieltä ja vain toinen, kieltä osaava vanhempi on tottunut hoitamaan asiat, on haasteellista varmistaa, että molempien vanhempien osallisuus on toteutunut ja kaikkia osapuolia on kuultu. Vielä haastavammaksi tilanteen voi tehdä se, ettei toinen vanhemmista osallistu lainkaan perheen asioiden hoitoon, eli käytännössä palveluohjaaja on yhteydessä vain toiseen vanhemmista.

4.2 Arjen kansalaisuus ja toiseuttaminen vanhempien ja palveluohjaajan kohtaamisissa

Arjen kansalaisuuden toteutumista vanhempien ja palveluohjaajan kohtaamisissa voidaan tarkastella siitä näkökulmasta, miten asiakkaat koetaan suhteessa *meihin* tai suomalaiseen palvelujärjestelmään. Pahimmillaan nämä käsitykset ja käytänteet voivat toimia kohtaamisissa toiseuttamisen elementteinä. Hiitola ja Peltola (2018) ovat pohtineet, miten ja millaisissa tilanteissa institutionaalisissa kohtaamisissa voi tapahtua toiseuttamista maahanmuuttajataustaisten vanhempien näkökulmasta. Ammattilaisten (neuvolan, päiväkodin ja koulun työntekijöiden) ja vanhempien kohtaamisia tarkastellaan arjen kansalaisuuden näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan sitä, toteutuvatko vanhempien osallisuuden mahdollisuudet ja tunnistetaanko heidät täysivaltaisiksi, yhdenvertaisiksi kansalaisiksi sekä vanhemmiksi. Arjen kansalaisuutta tarkasteltaessa ja sen toteutumista pohdittaessa keskeistä on käsitykset siitä, keiden ajatellaan olevan osa *meitä*. Aineistosta nousi esiin kulttuurilla perusteltua erontekoa. Suomaisista tavoista poikkeavat toimintatavat nähtiin väärinä. Tämä kyseenalaistaa asiakkaiden, vanhempien, kyvyt toimia vanhempina ja yhteiskunnan jäseninä. (Hiitola & Peltola 2018, 124 - 131.)

Ruotsalaisesta sosiaalityöntekijöiden käsityksiä maahanmuuttajista sekä sosiaalityöntekijöiden keskuudessa esiintyvää rasismia käsittelevästä tutkimuksesta käy ilmi, että maahanmuuttajat jaetaan helposti toivottuihin ja ei-toivottuihin asiakkaisiin. Osa maahanmuuttajataustaisista asiakkaista koetaan olevan liian kaukana omasta ruotsalaisesta kulttuurista, ajatellaan, että heidän on vaikea sopeutua yhteiskuntaan. Asiakkaat voidaan nähdä myös kyvyiltään puutteellisina, eikä heidän vahvuuksiaan ja taitoja oteta huomioon. Sosiaalityöntekijät eivät myöskään tunnistanee työssään rasismia, ja näin ollen koettiin, ettei työssä tarvitse ottaa huomioon rasismia vastaisia strategioita. Tämä johtaa siihen, että ei-valkoihoisten maahanmuuttajien kokemuksia jokapäiväisestä rasismista ei oteta vakavasti. Heidän rasismipuheitaan voidaan pitää liioiteltuina. (Barzoo 2017.) Lentin ja Titley (2011, 49 - 51) kirjoittavat siitä, että rasismi ei ole hyväksyttävää yhteiskunnassamme, mutta rasismia ei silti ole saatu pois, koska edelleen esimerkiksi erilaiset rakenteet ylläpitävät sitä. Rasismia on korvannut kulttuurisuus. Jos asiakkaat koetaan liian erilaisiksi tai työssä esiintyy jopa rasistisia piirteitä, on asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyöllä huonot lähtökohdat.

Yleinen asenteiden koventuminen maahanmuuttoa kohtaan voi osaltaan vaikuttaa siihen, miten eri lähtökohdista ja kulttuureista tulevia asiakkaita kohdataan erilaisissa yhteyksissä. Kansainvälisen liikkuvuuden sekä ylijäisten prosessien myötä ovat voimistuneet ajatukset

maiden omien kansalaisten etujen ja olosuhteiden parantamisesta ja kansallisvaltioiden rajojen vahvistamisesta (Juhila 2018, 201). Lisäksi suomalaista maahanmuuttokeskustelua on Maasillan (2018, 69 - 70) mukaan hallinnut kolme tunniskurssia, jotka ovat järjen ja hyödyn, kaunan ja epäluulon sekä pelon diskurssit. Tällaisten keskustelujen leviäminen muun muassa internetin foorumeille lisäävät pelkoja sekä epäluuloja, ja ihmisten omien kokemuseräisten havaintojen merkitys vähenee.

Hiitolan ja Peltolan (2018) aineistosta, kuten ruotsalaistutkimuksestakin käy ilmi, että työntekijät saattavat kokea osan asiakkaista olevan niin sanotusti liian erilaisia suhteessa palvelujärjestelmään. Tällainen ajattelutapa johtaa toiseuttavaan kategorisointiin. Tällöin työntekijällä on jo valmiiksi kuva asiakkaasta, maahanmuuttajasta, ja asiakkaan toiminta tulkitaan tämän kuvan kautta. Arjen kansalaisuuden ja osallisuuden toteutumiseen vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa tapahtuva toiseuttaminen. Jotta valtasuhteet ja kategorisointi voidaan purkaa, tarvitaan keskustelua. Yksilöllisen kohtaamisen peruslähtökohtia ovat kuuntelu ja dialogi. (Hiitola & Peltola 2018, 132 - 133).

4.3 Palveluohjauksen asiakas-viranomaissuhde vahvistamassa asiakkaan osallisuuden kokemusta

Osallisuutta, kuulumisen toteutumista, voidaan tarkastella palveluohjaajan ja asiakkaiden kohtaamisissa viranomaissuhteen näkökulmasta. Kohtaamisella voidaan vahvistaa asiakkaan kokemusta osallisuudesta. Asiakkaan ja palveluohjaajan kohtaaminen ei koskaan ole kahden tasaveroisessa asemassa olevan ihmisen kohtaamista, se on ammattilaisen ja asiakkaan välille muodostuva suhde (Hiitola & Peltola 2018, 124). Suhteen yksi osa-alue on asiakkaiden saama sosiaalinen tuki. Sosiaalinen tuki on kontekstisidonnaista ja perustuu vuorovaikutukseen, jossa on läsnä keskinäinen hyväksyntä, toisen auttaminen ja elämässä selviytymistä edistävät tekijät. Asiakas voi saada vuorovaikutussuhteessa tukea, jota kokee tarvitsevansa. Saadulla tuella tarkoitetaan asiakkaan kokemusta tuesta. Asiakkaan kannalta on merkityksellistä sekä havaittu että saatu tuki. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla on olennaista se, millaisia kokemuksia heillä on viranomaisyhteistyöstä, sillä heidän suhteensa valtaväestöön rajoittuvat usein viranomaiskontakteihin. (Kokkonen 2018, 98 - 107.)

Varhaiskasvatuksen palveluohjaaja voi olla asiakasperheen linkki valtaväestöön. Lapselle saatu perhettä miellyttävä palvelu, kuten paikka päiväkodissa, voi tarjota heille mahdollisuuden tutustua asuinalueen muihin lapsiperheisiin ja näin luoda sosiaalisia verkostoja. Lisäksi onnistunut kohtaaminen palveluohjaajan kanssa voi vahvistaa asiakasperheen luottamusta suomalaiseen päivähoitojärjestelmään. Aina kohtaamisissa ei myöskään painotu virallinen kohtaaminen, vaan esimerkiksi Vuoren (2015, 400) mukaan maahanmuuttajien kotouttamistyössä on tärkeää virallisen vuorovaikutuksen, palvelun tarpeisiin vastaamisen, lisäksi antaa tilaa päivittäisten kuulumisten vaihtoon. Tällainen vuorovaikutus lisää luottamusta suomalaiseen yhteiskuntaan ja viranomaisiin.

Suomeen tulleiden asiakkaiden, kuten pakolaisten, aiemmat negatiiviset kokemukset viranomaisista voivat vaikuttaa luottamukseen suomalaisia viranomaisia kohtaan, joten maahanmuuton alkuvaiheessa tapahtuneilla viranomaiskokemuksilla esimerkiksi varhaiskasvatuksen työntekijöiden kanssa, on merkitystä, kun ajatellaan asiakkaan luottamuksen rakentumista uutta yhteiskuntaa kohtaan. Tämän lisäksi pakolaisina Suomeen tulleilla asiakkailla voi olla sopeutumisvaikeuksia uuteen asuinympäristöön. Tällöin asiakassuhteeseen sekä sosiaalisen tuen antamiseen ja vastaanottamiseen liittyy niin haasteita kuin mahdollisuuksiakin. Yhteistyö viranomaisen kanssa ja siinä saatu tuki voivat auttaa asiakasta kokemaan itsensä hyväksytyksi ja parantaa elämänhallintaa. Toisaalta viranomaisten antama tuki ei aina saavuta asiakasta toivotulla tavalla. Lisäksi asiakkaan tekemiin elämään liittyviin ratkaisuihin voivat vaikuttaa oman yhteisön antama tuki ja apu. Yhteisön neuvot saattavat joissain tapauksissa jopa rajoittaa asiakkaan mahdollisuuksia tehdä valintoja. (Kokkonen 2018, 100 - 104; Turtiainen 2009, 329.) Tällaiseen asiakkaan valintoja rajoittavaan tilanteeseen voidaan palveluohjauksessa ja päivähoitopaikan etsimisessä päätyä silloin, kun vanhempi haluaa lapselleen hoitoa paikasta, jossa on jo hänelle tuttujen perheiden lapsia. Toisaalta vanhemmat voivat saada toisiltaan vertaistukea ja kokemuksiin perustuvaa tietoa sekä apua, mutta saman aikaisesti tämä voi rajoittaa tutustumista muihin perheisiin. Varhaiskasvatuksen palveluohjaajalta saatu onnistunut sosiaalinen tuki voi vahvistaa luottamusta viranomaisiin muun muassa lapsen siirtyessä varhaiskasvatuksesta koulumaailmaan.

5 Kehittämistehtävä ja sen tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää päiväkodin johtajia sekä maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden vanhempia haastatteleamalla, miten maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden osallisuus toteutuu varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa, mitkä ovat osallisuuden toteutumisen mahdollisuudet ja miten osallisuutta voidaan kehittää. Opinnäytetyön tavoitteena on omalta osaltaan kehittää vantaalaista varhaiskasvatuksen palveluohjausta maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden kannalta. Osallisuuden toteutumista ja sen mahdollisuuksia varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa tarkastellaan palveluohjaajan ja asiakkaan kohtaamisissa. Jotta osallisuuden mahdollisuuksia pystyy tarkastella ja uusia tapoja kehittää, opinnäytetyössä selvitetään osallisuuden toteutumisen tämän hetkistä tilaa päiväkodin johtajien näkemysten mukaan.

Opinnäytetyön lähestymistavaksi valittiin päiväkodin johtajien näkökulma, sillä he tekevät työssään palveluohjausta ja -neuvontaa. Tähän ratkaisuun päädyttiin siitakin huolimatta, että palveluohjausta on keskitetty alueellisesti erikseen nimetyille päiväkodin johtajille, jotka toimivat palveluohjaajina. Asiakkaiden näkökulmaa opinnäytetyöhön tuo varhaiskasvatuksen maahanmuuttajataustaisille vanhemmille tarkoitettu ryhmähaastattelu, joka toteutettiin keskustelutilaisuutena. Ryhmähaastattelussa keskusteltiin kokemuksista liittyen varhaiskasvatuksen palveluihin, lähinnä lapsen päivähoitopaikan hakuprosessiin. Koska opinnäytetyön

tarkoitus on tarkastella sekä kehittää osallisuutta, on tarkoituksenmukaista tarjota asiakasperheille mahdollisuus osallisuuteen palveluohjausta kehitettäessä. Palvelunkäyttäjiltä eli asiakasperheiltä, saatiin arvokasta tietoa siitä, miten palveluita voidaan kehittää yhä asiakaslähtöisemmiksi.

5.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäyteyössä on kolme tutkimuskysymystä:

1. Miten maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden osallisuus toteutuu varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa ja -neuvonnassa?
2. Miten osallisuuden toteutumista varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa ja -neuvonnassa voidaan kehittää?
3. Miten maahanmuuttajataustaiset vanhemmat kokevat osallisuuden varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa ja päivähoitopaikan hakuprosessissa?

5.2 Opinnäytetyön menetelmälliset ratkaisut

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkielma. Opinnäytetyön tarkoituksena oli päiväkodin johtajien haastatteluiden sekä maahanmuuttajataustaisten vanhempien ryhmähaastattelun avulla saada tietoa maahanmuuttajataustaisten perheiden osallisuudesta varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa sekä kehittää palveluohjausta osallisuuden näkökulmasta. Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa aineistonkeruun välineenä on tutkija itse. Näin ollen aineistoon liittyvät näkökulmat sekä tulkinnat voivat kehittyä tutkimusprosessin edetessä samalla, kun tutkijan tietoisuus aiheesta lisääntyy. Lisäksi kyse on oppimisprosessista, jossa tutkimuksen ajan tutkijan tietoisuus kyseessä olevasta aiheesta ja ilmiöistä lisääntyy. (Kiviniemi 2015, 74 - 80.)

5.2.1 Aineiston keruu päiväkodin johtajia haastatteleamalla

Opinnäytetyössä aineistoa kerättiin päiväkodin johtajilta puolistrukturoidulla haastattelulomakkeella. Kiviniemen (2015, 81 - 82) mukaan aineiston keruu on suhteessa kehittymässä olevaan teoriaan, joka kuvaa tutkittavana olevaa ilmiötä. On tärkeää pohtia, miten ja millä menetelmillä todellisuutta ja tutkimuskohdetta kuvataan. Nämä valinnat vaikuttavat siihen, mitä tutkimuskohteesta voidaan oppia. Haastattelun tavoitteena on esimerkiksi selvittää, mitä joku ajattelee, millaisia motiiveja hänellä on, ja mitä ajatusten taustalla on. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta haastateltavat vastaavat kysymyksiin omin sanoin, valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole. (Eskola & Suoranta 2000, 86.) Päiväkodin johtajien haastattelussa kysymyksen muodostettiin kolmen pääteeman ympärille, joita olivat maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden osallisuus tällä hetkellä, osallisuuden mahdollisuudet sekä osallisuuden kehittäminen (Liite 2: Haastattelurunko).

5.2.2 Päiväkodin johtajien haastattelut

Opinnäytetyötä varten haastateltiin päiväkodin johtajia, jotka työskentelevät Vantaan kaupungin päiväkodeissa. Vilkan (2015, 135) mukaan haastateltavien valinnassa on mielekästä valita haastateltavat joko teemaa tai tutkittavaa asiaa koskevan asiantuntemuksen tai kokemuksen perusteella. Haastateltavien valinnassa oletuksena oli, että päiväkodin johtajilla on kokemusta ja tuntemusta palveluohjauksesta ja -neuvonnasta sekä monikulttuurisuudesta oman johtajan työn kautta. Otantamenetelmänä käytettiin yksinkertaista satunnaisotantaa. Yksinkertaisessa satunnaisotannassa jokaisella alkiolla, tässä tapauksessa päiväkodin johtajalla, on yhtä suuri todennäköisyys tulla tutkittavien joukkoon. Otanta perustui täysin satunnaisuuteen.

Kaupungin päiväkotien johtajista eli 90 johtajasta (Vantaan kaupunki 2019) arvottiin yhteensä kaksitoista johtajaa haastatteluja varten. Vastauksia johtajilta tuli kolme, joten oli opinnäytetyön kannalta perusteltua suorittaa uusi arvonta jäljelle jääneistä 72 johtajasta. Uusia johtajia arvottiin yhdeksän, jotta kaksitoista johtajaa tulisi mahdollisesti täyteen. Näistä yhdeksästä arvotusta johtajasta vastaus tuli yhdeltä. Lisäksi ensimmäisellä kerralla arvotuille johtajille lähetettiin sähköpostitse uusi tiedustelu mahdollisuudesta osallistua haastatteluun. Vastauksia tuli seitsemän ja viidellä vastanneista oli mahdollisuus osallistua haastatteluun. Näin ollen haastateltaviksi valikoitui yhteensä yhdeksän päiväkodin johtajaa. Alueet, joilta päiväkodin johtajia arvottiin, olivat Myyrmäki, Kivistö-Aviapolis, Hakunila-Tikkurila ja Korso-Koivukylä. Haastateltavia otettiin sekä Itä- että Länsi-Vantaalta, jotta saataisiin mahdollisimman paljon erilaisia näkökulmia osallisuuteen. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään pieneen määrään tapauksia ja niitä analysoidaan perusteellisesti. Näin ollen oli perusteltua valita yhdeksän päiväkodin johtajaa kaikista vantaalaisista päiväkodin johtajista. Opinnäytetyön otos edustaa harkinnan varaista otantaa, koska haastateltavaksi valikoitui päiväkodin johtajia, jotka ovat omassa työssään tutustuneet palveluohjaukseen ja -neuvontaan.

Päiväkodin johtajien haastattelut tehtiin yksilohaastatteluina touko- ja kesäkuun aikana 2019. Haastateltaviin oltiin ensin yhteydessä sähköpostitse. Sähköposti sisälsi saatekirjeen, jossa kerrottiin opinnäytetyön sekä opinnäytetyön tekijän tiedot sekä haastatteluihin liittyvät asiat. Kuulan (2006, 121) mukaan saatekirjeessä on hyvä olla tutkimuksen tavoite, tutkimuksen tekijän yhteystiedot, osallistumisen vapaaehtoisuus sekä aineiston keruun konkreettinen toteutus-tapa, tutkimukseen osallistumisen arvioitu aika, otannan perusteet sekä aineiston käyttötarkoitus, käsittely ja säilyttäminen.

5.2.3 Haastatteluaineiston analyysi

Päiväkodin johtajien haastattelut nauhoitettiin myöhempää käsittelyä varten. Aineiston analyysi aloitettiin litteroinnilla, jonka jälkeen haastatteluja analysoitiin teemoittamisen avulla. Litterointi on tärkeä osa aineiston analyysia ja sen aikana tutkija saa esiymmärryksen tutkitavasta teemasta. Sen aikana tehdään teoreettisia ja analyttisiä valintoja. (Ruusuvuori &

Nikander 2017, 439.) Haastattelujen nauhoitettu aineisto litteroitiin sanasta sanaan. Litteroinnin tarkkuus riippuu siitä, millaisia lähestymistapoja tutkimuksessa käytetään (Vilkkä, 2015, 137). Sisällönanalyysissa, jota tämä opinnäytetyö edustaa, analysoidaan haastattelussa puhuttuja sisältöjä (Ruusuvoori & Nikander 2017, 430). Tässä työssä keskityttiin haastateltavien tuottamiin vastauksiin, eikä niinkään esimerkiksi kielenrakenteeseen. Alasuutarin (2011, 39 - 40) mukaan laadullisen aineiston analyysi koostuu havaintojen pelkistämisestä ja arvioituksen ratkaisemisesta eli tutkittavasta ilmiöstä tehdään merkitystulkinta. Havaintojen pelkistämisessä kiinnitetään ensin huomioita siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen sekä kyseessä olevan kysymyksenasettelun kannalta olennaista. Tämän jälkeen niin sanotut raakahavainnot yhdistetään harvemmaksi havaintojen joukoksi.

Opinnäytetyössä haastatteluaineiston analysoinnin menetelmänä käytettiin teoriasidonnaista sisällönanalyysia. Sisällönanalyysilla pyritään saamaan tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Tässä tapauksessa sisällönanalyysi muodostui teorialähtöisesti, ja analyysia varten oli muodostettu väljä analyysirunko. Analyysirunko ohjaa keräämään aineistosta ne tekijät, jotka kuuluvat siihen ja rungon ulkopuolelle jäävät seikat muodostavat omia uusia luokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127 - 128.) Analyysia ohjaavat tekijät olivat osallisuuden nykytila, mahdollisuudet ja kehittäminen eli teemat, joihin keskityttiin haastattelukysymyksissä.

Tässä opinnäytetyössä havaintojen tekemistä ohjasivat osallisuuden teemat, jotka tulevat haastatteluissa esille. Aineiston analysoinnissa pelkistämisen apuna käytettiin teemoittamista, jossa etsittiin aineistosta olennaisimmat asiat sekä tekstin sisältöön liittyvät teemat (Liite 3: Taulukointi haastatteluaineiston järjestämisestä teemoittain). Teemoittamisen jälkeen teemojen sisältöä tarkennettiin käsitekartan avulla. Jokaiseen teemaan liittyvistä asioista tehtiin käsitekartta, jonka jälkeen eri teemojen käsitekartat yhdistettiin. Käsitekarttojen yhdistämisen avulla voidaan syventää teemojen merkityssisältöä. Teemoittamisen ja käsitekarttojen kautta saadaan lopulta yksityiskohtainen merkitysverkosto. (Moilanen & Rähä 2015, 61 - 62.) Opinnäytetyön teemat jaettiin aluksi osallisuutta käsittelevien otsikoiden alle. Kiviniemen (2015, 83) mukaan keskeistä aineiston analyysissa on löytää synteisiä luova, koko aineistoa kannattava temaattinen kokonaisrakenne. Aineiston analyysin tavoitteena on keskeisten ydinkategorioiden perusolottuvuuksien löytäminen, joita tässä opinnäytetyössä ovat osallisuuden teemat maahanmuuttajataustaisten perheiden kannalta. Nämä kuvaavat koko tutkittavaa kohdetta, ja niiden pohjalle voitiin rakentaa tutkimustulosten analysointi.

5.2.4 Maahanmuuttajataustaisten vanhempien ryhmähaastattelu

Maahanmuuttajataustaisille vanhemmille suunnattu ryhmähaastattelu toteutettiin keskustelutilaisuutena avoimessa päiväkodissa kesäkuussa 2019. Keskustelutilaisuudessa puhuttiin päivähoidon liittyvistä asioista, kuten siitä, miten vanhemmat ovat kokeneet lapsensa päivähoidon paikan hakuprosessin. Avoimien päiväkotien ja asukaspuistojen halukkuutta osallistua opinnäytetyöhön kartoitettiin sähköpostitse. Sähköpostikirjeet lähetettiin sellaisten alueiden

avoimien päiväkotien ja asukaspuistojen johtajille, joissa on tilastollisesti paljon vieraskielisiä asukkaita. Neljä aluetta, joilla on tilastollisesti eniten väestössä vieraskielisiä, ovat Myyrmäki, Tikkurila, Hakunila ja Koivukylä (1 Väestörakenne). Tarkoituksena oli valita sellainen avoin päiväkoti tai asukaspuisto, jonka asiakkaina on maahanmuuttajataustaisia perheitä, ja perheet ovat halukkaita osallistumaan ryhmähaastatteluun.

Ryhmän otoksen valintaan vaikuttaa tutkimuskysymys, ja se voi kohdistua suoraan johonkin ihmisryhmään ja sen yhteiskunnalliseen asemaan tai johonkin yhteiskunnalliseen ilmiöön, joka liittyy johonkin intressiryhmään (Pietilä 2017, 119). Tässä opinnäytetyössä ei oltu kiinnostuneita maahanmuuttajataustaisista perheistä tai vanhemmista itsessään, vaan sen sijaan heidän osallisuuden kokemuksistaan varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa ja -neuvonnassa. Ryhmää, jossa on tarkoitus kerätä aiheen kannalta relevantti, keskenään samankaltaisten osallistujien ryhmä, kutsutaan fokusryhmähaastatteluksi. Tällaisessa haastattelussa ryhmää ohjataan keskustelemaan tietyistä aiheista, joka tässä tapauksessa oli osallisuus. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2013, 116.)

Johtajille ja asukaspuistoille sekä avoimiin päiväkoteihin lähetetyssä kirjeessä kerrottiin opinnäytetyön tavoite, opinnäytetyöntekijän yhteystiedot, haastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuus sekä aineiston keruun konkreettinen toteutustapa eli ryhmähaastattelu, opinnäytetyöhön osallistumisen arvioitu aika, otannan perusteet sekä aineiston käyttötarkoitus, käsittely ja säilyttäminen. Sähköpostissa pyydettiin johtajaa tai henkilökuntaa olemaan minuun yhteydessä, mikäli he ovat kiinnostuneita osallistumaan opinnäytetyöhön. Yksi avoin päiväkoti ilmaisi, että heidän tiloissaan heidän asiakkailleen voi järjestää keskustelutilaisuuden. Tämän jälkeen avoimeen päiväkotiin lähetettiin asiakkaille tarkoitettu kutsu keskustelutilaisuuteen eli ryhmähaastatteluun. Kutsu lähetettiin suomen kielen lisäksi englanniksi, viroksi ja somalin kielellä. Kutsun eri kielille kääntäminen perustui täysin sattuman varaisuuteen eikä esimerkiksi tietoon, että asiakkaissa olisi juuri näitä kieliä puhuvia asiakkaita. Kutsussa kävi ilmi keskustelutilaisuuden tavoite ja yhteys valmistumassa olevaan opinnäytetyöhön, ryhmähaastattelun toteutustapa eli keskustelutilaisuus, ryhmähaastattelun tuottaman aineiston käyttötarkoitus, käsittely ja säilytys. Lisäksi osallistujille kerrottiin jo kirjeessä, että tilaisuus tullaan nauhoittamaan aineiston käsittelyä varten.

5.2.5 Ryhmähaastattelun toteutus

Keskusteluun osallistui kaksi maahanmuuttajataustaista vanhempaa. Vanhemmat olivat lähtöisin eri maanosista ja molemmat olivat asuneet Suomessa yli kolme vuotta. Keskustelutilaisuudessa olivat mukana myös lapset, joita vanhemmat valvoivat keskustelun lomassa. Lasten läsnäolon vuoksi tilanne oli hieman rauhaton ja keskustelu katkesi välillä hetkeksi. Keskustelu käytiin suurimmaksi osaksi englannin kielellä. Ryhmähaastattelut sopivat tutkimukseen, joissa ollaan kiinnostuneita ihmisten erilaisista tulkinnoista, merkitysten vaihtelusta ja argumentaatiosta. Ryhmähaastattelussa keskitytään tiettyyn teemaan, josta osallistujat tuovat esiin

erilaisia näkökulmia. Ryhmähaastattelussa tutkijan rooli on tukea osallistujien aktiivista keskinäistä vuorovaikutusta ja suunnata keskustelua niin, että erilaiset näkemykset tulevat esiin. Hänen roolinsa on olla ryhmän johtaja ja esittää muun muassa lisäkysymyksiä ja huomioita, että kaikki osallistujat saavat puheenvuoron. (Heikkilä 2008, 293; Pietilä 2017, 113 - 115; Valtonen 2011, 93 - 94.) Tässä ryhmähaastattelussa opinnäytetyöntekijän rooli oli osallistua myös itse keskusteluun.

Ryhmähaastattelun teemoina olivat vanhempien kokemukset päivähoitopaikan hausta, päivähoitopaikan mielekkyydestä, ohjauksesta ja neuvonnasta sekä vanhempien kokemukset siitä, miten heidän mielipiteensä on otettu huomioon varhaiskasvatuksen palveluissa. Vanhempien kanssa pohdittiin yhdessä myös sitä, miten päivähoitopaikan hakua sekä neuvonnan ja ohjauksen saamista voisi Vantaalla kehittää. Keskustelu eteni ennakkoon laadittujen apukysymysten avulla. Opinnäytetyöntekijä huolehti keskustelun etenemisestä. Apukysymykset olivat: 1. Oletko tyytyväinen lastesi tämän hetkiseen hoitopaikkaan avoimessa päiväkodissa tai mahdollisessa muussa päivähoitopaikassa? Oletko esimerkiksi aikonut hakea jotain muuta hoitopaikkaa lapsellesi? 2. Kysyttiinkö mielipidettäsi, kun olit hakemassa lapsellesi päivähoitopaikkaa, esimerkiksi mihin päiväkotiin haluat lapsesi pääsevän? 3. Kuka sinua auttoi päivähoitopaikan haussa tai keneltä sait tietoa eri palveluista, kuten päiväkodeista tai asukaspuistoista? 4. Tiedätkö, mistä tai keneltä saat tietoa vantaalaisesta varhaiskasvatuksesta, kuten päiväkodeista tai kerhoista? 5. Miten tietoa päiväkodeista, kerhoista ja asukaspuistoista voisi jakaa vanhemmille parhaiten? 6. Onko mielestäsi tärkeää, että vanhempien mielipidettä kysytään? 7. Mitä toivoisit lisää varhaiskasvatuksen palveluilta?

Ryhmähaastatteluun yhden näkökulman tuo se tuntevatko osallistujat toisiaan entuudestaan vai eivät. Mikäli keskustelussa on joitain vaikeasti ymmärrettäviä elementtejä voi tutkija esittää tarkentavia lisäkysymyksiä. Tässä keskustelussa vanhemmat olivat saman avoimen päiväkodin asiakkaita, mutta keskustelussa ei korostunut millään lailla se tunsivatko vanhemmat toisiaan entuudestaan vai eivät. Keskustelutilaisuuden tallentamisen tapa riippuu siitä, kuinka tarkkaan analyysiin pyritään. (Pietilä 2017, 120 - 124.) Tässä tapauksessa ryhmähaastattelu äänitettiin, sillä analyysin pääpaino ei ollut esimerkiksi vuorovaikutuksen kuvaamisessa.

5.2.6 Ryhmähaastattelun tuottaman aineiston käsittely ja analysointi

Ryhmähaastattelun tuottamasta aineistosta tehtiin teema-analyysi. Teemoittamisen avulla esittää vastauksia esitettyihin kysymyksiin (Eskola & Suoranta 2000, 179). Tässä opinnäytetyössä siihen millaista osallisuus on keskustelutilaisuuteen osallistuvien vanhempien näkökulmasta. Analysoinnissa käytettiin apuna diskurssianalyysia eli miten ryhmäkeskusteluun osallistujat muodostivat yhteisiä näkemyksiä käsiteltävästä aiheesta, osallisuudesta (Vilkka 2015, 175 - 176). Millaiseksi osallisuuden käsite muodostui yhteisessä keskustelussa? Pietilän (2010, 214) mukaan diskursiivisessa analyysissä on tärkeää nähdä ryhmähaastattelun tuottama tieto kontekstisidonnaisena. Haastateltavat luovat yhdessä vuorovaikutuksen kautta kuvauksia ja

tietoa todellisuudesta. Merkityksellistä vuorovaikutuksen analysoinnin ja raportoinnin kannalta on se, miten yksittäisten osallistujien tai koko ryhmän mielipiteet voivat muuttua keskustelun aikana. (Pietilä 2017, 126 - 127.) Koska haastattelu nauhoitettiin, ei vuorovaikutusta pystytty jälkikäteen analysoimaan niin tarkasti kuin videoitua aineistoa.

Keskustelutilaisuuden päätteeksi tehtiin muistiinpanoja ensihavainnoista. Ensihavainnoilla tarkoitetaan sitä millaisia havaintoja ja millainen mielikuva keskustelusta jää (Valtonen 2011, 96). Keskustelutilaisuudessa nauhoitettu aineisto litteroitiin. Aineiston käsittelyn ensimmäinen vaihe oli järjestää aineisto osallisuuden kysymysten kannalta järkeviksi kokonaisuuksiksi, teemoiksi. Alkuvaiheessa tarkasteltiin, mistä kaikesta haastateltavat puhuivat, kun he puhuivat osallisuudesta. Luokittelussa otettiin huomioon se, millaisiin kysymyksiin haastateltavat antoivat selkeitä, varmoja vastauksia ja millaiset aiheet herättivät epävarmuutta. Ryhmähaastattelua analysoitaessa kiinnitettiin huomiota siihen, miten ryhmä kuvaa itseään. Se, miten ryhmä määrittää itseään *meitä*, voi vaikuttaa siihen, millaisia näkökulmia osallistujat ottavat käsiteltävään aiheeseen. Vanhemmat olivat keskustelussa hyvin yksimielisiä ja vaikka heillä oli Suomessa asumisen suhteen erilaiset lähtökohdat, he puhuivat samoista asioista ja tukivat toistensa mielipiteitä. Tarkoituksena oli saada yleinen käsitys aineistossa esiintyvistä puhetavoista, diskursseista ja tulkintoista sekä muodostaa teemoja ja analyysiyksiköitä, joita voi tarkastella tarkemmin suhteessa yksittäisiin tapauksiin. Sopivatko kokonaisuudet ja yksittäiset tekijät yhteen? (Pietilä 2010, 219 - 224; Puusa 2011, 122 - 123.)

Tarkoitus oli nostaa esiin opinnäytetyön tutkimuskysymyksiensä kannalta olennaisia teemoja. Haastattelijan on hyvä huomioida, että haastatteluun osallistuvat saattavat tulkita ja ymmärtää asiat eri tavoin kuin haastattelija. Tämä voi vaikuttaa haastattelutilanteeseen ja aineistoon. Näin ollen analyysivaiheessa on hyvä olla tietoinen oman puheen sekä toiminnan vaikutuksesta aineistoon. (Rastas 2005, 93.) Haastateltavat vanhemmat saattoivat esimerkiksi tulkita kysymykset eri tavoin kuin ne oli alun perin tarkoitettu. Koska osallistuin itse keskusteluun, oli analyysissä huomioitava muun muassa omien lisäkysymyksieni sekä reagoitieni vaikutus siihen, mitä vanhemmat kertovat ja mistä aiheista he puhuvat mahdollisesti enemmän ja mistä vähemmän. Lisäksi analysointiin vaikutti se, että keskustelussa käytimme paljon englannin kieltä suomen kielen lisäksi.

5.3 Ryhmähaastattelun tuottaman tiedon luotettavuus ja arvo opinnäytetyölle

Maahanmuuttajataustaisille vanhempien näkökulmat tuovat opinnäytetyöhön moniäänisyyttä ja rikastuttavat näin näkökulmia osallisuudesta. Ryhmähaastattelussa haasteena oli osallistujien vähäinen määrä. Koska keskusteluun osallistui opinnäytetyön tekijän lisäksi vain kaksi vanhempaa, ei keskustelun tuottamaa tietoa voi pitää kovin yleistettävissä. Toisaalta keskustelu oli intensiivistä ja vanhemmat pystyivät kertomaan kokemuksistaan tarkasti. Lisäksi yhteinen kieli, englanti, sujuvoitti keskustelua. Pietilän (2017, 115) mukaan ryhädynamiikkaan liittyvät tekijät voivat vähentää aineiston monipuolisuutta. Tässä tapauksessa keskustelijat

olivat asioista hyvin samanmielisiä. Keskustelusta poikkeavat mielipiteet olisivat voineet rikastaa aineistoa. Pietilä (2017, 116 - 118) mainitsee muita keskustelua, ja näin ollen aineistoa vääristäviä tekijöitä, olevan keskustelun niin sanottu junnaaminen paikoillaan, keskustelun hajanaisuus sekä lukkiutuminen johonkin näkökulmaan. Tutkijalla, ryhmän moderaattorilla, on keskeinen tehtävä keskustelun eteenpäin viemisessä. Toisaalta moderaattori ei välttämättä huomaa näitä keskustelun vinoumia tai ei ehdi reagoida niihin.

Tässä opinnäytetyössä haasteena voidaan pitää sitä, että ryhmähaastattelu käytiin pääasiassa englanniksi, joka ei ollut kenenkään osallistujan äidinkieli. Näin ollen ei ole täysin varmaa ymmärsivätkö kaikki osallistujat toisiaan ja puhuivatko kaikki keskustelijat lopulta samoista asioista. Oman lisänsä tuo näkökulma kommunikoinnin kulttuuri- ja kontekstisidonnaisuudesta. Sosiaalisella kontekstilla on merkitystä kulttuurien välillä tapahtuvassa viestinnässä. Tähän liittyen voidaan esittää näkökulmia, joiden mukaan kommunikointi on tapa hallita ja kommunikointiin liittyvät säännöt ovat kulttuurisesti moninaisia. Tämän lisäksi tietäminen voi määräytyä eri kulttuureissa eri tavoin. (Samovar, Porter, McDaniel & Roy 2013, 295 - 320.) Ryhmähaastatteluun osallistujille ei välttämättä olisi ollut ominaista kertoa omista mielipiteistään julkisesti tai kommentoida toisten näkemyksiä. Tässä keskustelussa osallistujat kuitenkin olivat mukana keskustelussa tukien toistensa mielipiteitä muun muassa erilaisin välihuomautuksin.

Se, että opinnäytetyön tekijä ja vanhemmat edustivat lähtökohtaisesti eri kulttuureja, saattoi vaikuttaa haastattelutilanteeseen. Elämä eri kulttuureissa on ehkä muokannut kokemuksia ja todellisuuden erilaisia tulkintoja. Tämä saattoi heikentää yhteistä ymmärrystä eri osapuolten välillä. On tärkeää, että tällaisissa tilanteissa haastatteli tuottaa ilmi oman asemansa ja tarkastelee sitä tutkimusprosessin aikana. Kulttuurierojen mahdollisuus on aina, kun haastateltava ja haastatteli kohtaavat. Aina on kuitenkin olemassa mahdollisuus ymmärtää toista osapuolta. Olennaista on olla tarkka sen suhteen, millaisia tulkintoja haastatteluaineistosta tekee ja tiedostaa mahdollisten erojen olemassaolo. Haastattelijan kannattaa myös kyseenalaistaa erot ja niiden merkitykset. (Rastas 2005, 80 - 102.) Asiakkailta kerätty aineisto on osa opinnäytetyötä, niin sanottu asiakkaiden näkökulma, joka syventää osallisuuden teemoja. Maahanmuuttajataustaisten vanhempien kokemukset tukivat päiväkodin johtajien näkemyksiä osallisuudesta.

5.4 Haastatteluissa ja aineiston säilytyksessä huomioitavia seikkoja

Haastatteluiden eettiset kysymykset liittyvät tutkittavien riittävään informointiin ja tunnistetietojen käsittelyyn. Haastateltavien on hyvä saada riittävästi tietoa opinnäytetyöstä, kuten tutkijan yhteystiedot, tutkimuksen aihe ja tavoite, haastattelun käsittelyn luottamuksellisuus ja haastattelun jatkokäyttö sekä arkistointi. (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 413 - 415.) Opinnäytetyössä haastateltiin päiväkodin johtajia, ja opinnäytetyön otos oli verrattain pieni, vain yhdeksän haastattelua. Ryhmähaastatteluja tehtiin vain yksi ja osallistujien lukumäärä oli

pieni. On tärkeää, että haastatteluaineisto on sellaisessa muodossa, ettei haastatteluista pystytä tunnistamaan kenen mielipiteet tai ajatukset ovat kyseessä. Mäkisen (2006, 93) mukaan haastateltaville on hyvä selvittää, miten anonymiteetti turvataan opinnäytetyön eri vaiheissa. Nämä asiat tulivat ilmi saatekirjeessä sekä haastattelutilanteen alussa. Haastateltavien pelkolla mielipiteineen tunnistettavaksi olisi voinut vääristää opinnäytetyön tuottamia tuloksia.

Haastateltavien anonymiteetista huolehdittiin poistamalla haastatteluista tunnistetiedot. Haastattelukatkelmista tunnistettavuuden voi poistaa muuttamalla yksityiskohtia, jotka voivat lisätä tunnistettavuutta. (Kallinen, Pirskanen & Rautio 2015, 165.) Haastatteluaineistot (nauhoitetut ja litteroidut) säilytetään ulkopuolisilta suojattuina ja aineistot hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Aineistoa kerättiin vain tätä opinnäytetyötä varten. Haastattelukysymyksiä laatiessa eettiset näkökulmat liittyvät reliabiliteettiin ja validiteettiin. Kysymysten tulisi antaa luotettavia vastauksia, tai muuten tutkija käyttää turhaan haastateltavien aikaa. Lisäksi tällaisista haastatteluista saadut johtopäätökset eivät ole luotettavia. (Mäkinen 2006, 92 - 93.) Kysymykset oli laadittu teoriasidonnaisesti, joten ne saattoivat omalta osaltaan vaikuttaa siihen, mistä aiheista haastateltavat puhuivat ja mitkä asiat jäivät huomiotta.

6 Tulokset

Päiväkodin johtajien haastatteluiden tuottamasta aineistoista löytyi neljä erilaista maahanmuuttajataustaisten vanhempien osallisuutta kuvaavaa ja siihen vaikuttavaa tekijää, joita ovat vanhempien odotukset palveluita kohtaan, vanhempien tietoisuus palveluista ja eri toimijoiden välinen yhteistyö sekä perheiden kohtaaminen. Nämä teemat kuvaavat myös osallisuuden kehittämisen mahdollisuuksia sekä vanhempien kokemuksia osallisuudesta ja varhaiskasvatuksen palveluista. Tuloksista on luotu synteesejä. Ryhmähaastatteluista saatua aineistoa on tulkittu teoreettisen viitekehyksen avulla ja se tukee päiväkodin johtajien haastatteluista saatuja tuloksia. Ryhmähaastattelusta lainatut katkelmat ovat käännetty englannista suomeksi. Vanhemmat kuvasivat asiointia varhaiskasvatuksen palveluissa haastavaksi, koska vanhemmilla ei välttämättä ole tietoa siitä mistä neuvoo voi kysyä. Tärkeänä vanhemmat pitivät kohtauksia palveluissa ja palveluiden laatua.

6.1 Vanhempien odotukset varhaiskasvatuksen palveluita kohtaan

Päiväkodin johtajien haastatteluaineiston perusteella maahanmuuttajataustaisten vanhempien osallisuuteen palveluohjauksessa vaikuttavat vanhempien odotukset varhaiskasvatuksen palveluita kohtaan. Palveluiden toivotaan olevan helposti saatavilla ja palveluita, kuten lapsen päivähoitopaikkaa, haetaan suomen kielen oppimisen vuoksi. Osallisuuteen kuuluu myös se, miten vanhemmat voivat itse vaikuttaa palveluiden sisältöön esimerkiksi kertomalla oman mielipiteensä.

6.1.1 Varhaiskasvatuksen palveluiden läheisyys ja suomen kielen oppiminen

Varhaiskasvatuksen palveluiden läheisyys nousi kaikissa päiväkodin johtajien haastatteluissa maahanmuuttajataustaisten perheiden kannalta keskeiseksi tekijäksi. Vanhempien osallisuuden kannalta lapsen päivähoitopaikan läheisyys näyttäisi olevan yksi merkittävimmistä asioista.

No varmaan siihen lähipäiväkotiin ollaan kyl useemmin tyytyväisiä, ku siihen, että jos sen paikan saa kauempaa... Mä luulen, että jos se matka on hankala niin sitte alkaa niin, kun pikku asiatkin olee semmosia, mihin ei olla sit tyytyväisiä. (Haastateltava 3)

Nyt ihan valtaosalla on se, että päiväkotiki on lähellä, hoitopaikka lähellä. Se on ihan tota niin, kun uskomattomankin suuri, iso kriteeri. (Haastateltava 4)

Palveluohjauksen olisi päiväkodin johtajien mukaan suotuisaa olla hyvien kulkuyhteyksien päässä ja palveluohjaajan helposti tavoitettavissa.

...meillä on hirveen hyvin toimiva tää avoin päiväkotiki, että sais on hyvät tilat, että siellä sitten palveluohjaaja ihan päivystäis siellä sitten niin ku ja ois semmonen helppo tapa perheille lähestyä, että tietäs suurin piirtein koska on paikalla ja enimmäkseen olis sitten paikalla ja vois sit keskittyä siihen palveluohjaukseen. Ehkä semmonen ja mikä olis niin, kun helppojen kulkuyhteyksien takana keskeisellä paikalla. Niin vielä sitten, että ei tarvi niin, kun heidän matkustaa sitten jonnekin. Se on aina se kynnyks lähteä, että miten sinne löytää jonnekin syrjäselle, että semmonen hyvien kulkuyhteyksien varrella oleva paikka. (Haastateltava 8)

Haastateltavat arvioivat, että perheet hakeutuvat varhaiskasvatuksen palveluihin yleensä lapsen suomen kielen oppimisen vuoksi. Lapselle halutaan päivähoitoa, jotta hän oppisi suomen kieltä. Toisaalta varhaiskasvatuksen palveluilta odotetaan laatua ja palveluihin hakeudutaan, koska tiedetään suomalaisesta varhaiskasvatuksesta.

Paljon tulee kyl niitä, ku sitten neuvolastakin, et on perheitä, jotka halua pitkäinkin kotona, mut sit et, jotta lapset oppis suomen kieltä niin tavallaan joku toinen taho neuvoo hakemaan. (Haastateltava 2)

...ja sit on perheitä, jotka on hyvinkin tietosii siitä, että Suomessa on niin, kun se varhaiskasvatusmahollisuus ja hakee ihan tosi pienestä jo, et vaikka se ois niin, kun ihan yks kaks vuotiaita niin heillekin haetaan jo vaikka ois vauvakin kotona. (Haastateltava 2)

6.1.2 Vanhempien oman mielipiteen ilmaisu

Varhaiskasvatuksen palveluissa maahanmuuttajataustaisten vanhempien kanssa keskustellaan lasten arjesta ja esimerkiksi eri kulttuureihin tai uskontoon liittyvistä tekijöistä. Joskus vanhempien ja kasvatushenkilökunnan näkemykset lapsesta saattavat poiketa toisistaan. Osa päiväkodin johtajista olivat sitä mieltä, että vanhemmat eivät kuitenkaan aina tuo esille omaa mielipidettä. Taustalla saattaa olla pelko siitä, että perheen asioihin puututaan. Eräs haastateltava arvioi, että oman mielipiteen ilmaisuun vaikuttaa perheiden kohtaaminen.

Arjesta puhutaan paljon eri kulttuureista tulleiden kanssa muun muassa pukeutuminen ja ruokailu, mutta kasvatuksellisissa asioissa ollaan varovaisempia. (Haastateltava 9)

Kyllä kulttuuri sillä tavalla törmää toisiinsa, että ensinnäkin perheessä voi olla hyvin erilainen käsitys omasta lapsesta kuin sitten, kun hän tulee isompaan lapsiryhmään. (Haastateltava 6)

6.2 Vanhempien tietoisuus varhaiskasvatuksen palveluista

Haastatteluissa kysyttiin päiväkodin johtajien arviota siitä, mistä vanhemmat saavat ensi sijaisesti tietoa varhaiskasvatuksen palveluista. Vastauksissa korostui lähipiiriltä saatu tieto sekä eri toimijoiden välinen yhteistyö. Lisäksi haastateltavat arvioivat, että suomalainen varhaiskasvatus ei välttämättä ole tuttu eri kulttuureista tuleville vanhemmille.

6.2.1 Tieto varhaiskasvatuksesta lähipiiriltä ja eri toimijoiden välinen yhteistyö

Suuri osa haastateltavista päiväkodin johtajista arvioi, että maahanmuuttajataustaiset vanhemmat saavat tietoa varhaiskasvatuksen palveluista enemmän omalta lähipiiriltään kuin niin sanotuilta virallisilta tahoilta. Vanhempien arveltiin luottavan lähipiirin kokemuksiin varhaiskasvatuspalveluiden laadusta.

Niin, kun oman kokemuksen mukaan niin varmasti on semmosta, että he on kuullu tai heidän tuttavaperhe on suositellut tai joku paremmin suomea osaava on kertonut, että tästä. Sillä tavalla tänne saatetaan tulla tutustumaan tai tuomaan hakemuksia niin, että on joku tuttava mukana, joka on esimerkiksi kauemmin asunut Suomessa... Et mä luulen, et se virallinen tieto on ylipäättäänkin varmaan vähän osalle niin, kun vaikka suomen kielikin, niin ei tutustu siihen. (Haastateltava 4)

Et luotetaan siihen muiden kokemukseen hyvästä päivähoitosta. (Haastateltava 2)

Maahanmuuttajataustaisten vanhempien osallisuutta voidaan lisätä palveluita koskevan tiedon saatavuutta parantamalla. Haastatteluissa ehdotettiin, että tiedon ymmärtämistä voisi helpottaa erilaisin kuvin ja videoin sekä selkokieltä käyttämällä. Palveluita voisi tarjota yhä enemmän myös vanhempien omalla kielellä esimerkiksi tulkkipalveluiden avulla.

...olis ne tulkkipalvelut aina käytettävissä ja ne sais sillä omalla kielellä. Eli, kun perhe laittaa hakemuksen tai missä tahansa kohtaa niin ois heti käytettävissä heidän oma kieli, et he ymmärtää mitä. (Haastateltava 2)

Tietoa varhaiskasvatuksen palveluista saadaan myös muiden palveluiden kautta, kuten maahanmuuttovirastosta, neuvolasta tai sosiaalityöstä.

... ja sitten on paljon kolmannen sektorin toimijoita, missä he, jos vaik on jossain maahanmuuttajillekin suunnatuissa esimerkiksi palvelussa jo valmiiks käy niin sit sieltä he kysyy ja sit ihan siis jopa Vantaa-infosta on nyt, mun kokemuksen mukaan perheet menee sinne, sieltä kysymään sitä apuu. (Haastateltava 2)

Osassa päiväkodin johtajien haastatteluista ehdotettiin erilaisia tiedotustilaisuuksia, joihin koko perhe voisi osallistua tai varhaiskasvatuksen palveluohjaajan jalkautumista paikkoihin, joissa maahanmuuttajataustaiset perheet kokoontuvat. Lisäksi haastatteluissa paljon korostettiin eri toimijoiden välistä yhteistyötä.

Et jotenki mä aattelen ehkä niin, ku enemmän pitäis näiden mejjän muiden palveluiden tietää näistä esimerkiks se Vantaa-info tai just maahanmuuttaja-palvelut, ku ne on ne ensimmäiset kontaktit, mihin perheet menee ni se, et jos heillä olis jo kattava tuntemus varhaiskasvatuksesta ja siitä hakemisesta ja muusta. Ni se helpottais kyllä mun työtä tosi paljon. (Haastateltava 3)

...et ois palveluohjaaja, jolla ois niin, ku hallussa myös muuta, kun se päivähoito. (Haastateltava 2)

Muutamassa haastattelussa nostettiin esiin se näkökulma, että varhaiskasvatuksen palvelut ovat omalta osaltaan tukemassa maahanmuuttajataustaisten perheiden kotoutumista. Perheiden kotoutumisen haasteena voi olla eri toimijoiden vähäinen linkittyminen toisiinsa. Tästä esimerkkinä erään haastateltavan mukaan on sellainen tilanne, jossa perheen vanhempi saa paikan suomen kielen kurssilta, mutta lapselle ei voida järjestää päivähoitopaikkaa kodin läheltä eikä vanhemmalla ole mahdollisuutta kuljettaa lastaan useita kilometrejä.

Et meillä on liikaa palveluita, mitkä ei linkity millään lailla toisiinsa. Palvelut, yks palvelu tarvii toista palveluu, et se voi toteutua. Mut et siinä ei oo niin, ku mitään niin, ku tavallaan välimaastoo. Ne perheet on... hankalassa asemassa. (Haastateltava 2)

6.2.2 Varhaiskasvatuksen palveluiden vieraus

Haastateltavien mukaan suomalaiset varhaiskasvatuksen palvelut saattavat olla eri taustoista tuleville perheille vieraita. Lisäksi joitain palveluja kohtaan voidaan tuntea epäluottamusta tai palvelut sekoittuvat keskenään. Haastatteluissa mainittiin, että vanhempien kielitaidolla voi olla omalta osaltaan vaikutusta vanhempien tietoisuuteen varhaiskasvatuksen palveluista.

Et siis ihan kaikkien perheiden kohdalla, mutta ehkä maahanmuuttajaperheillä vielä enemmän on sellasta niin, kun epäselvyyttä, että missä päätökset tehdään... tai ei voi vaan sanoo, että me muutettiin ja maanantaina tuodaan lapsi tänne... Että kyllä on osin sitäkin, että ei oo oikeestaan kuvaa, miten tää järjestelmä toimii. (Haastateltava 4)

Eräs haastateltava johtaja mainitsi, että eri lähtömaista tulevien vanhempien käsitykset viranomaisista voivat vaikuttaa siihen, miten varhaiskasvatuksen palveluihin suhtaudutaan. Toisaalta päiväkodin johtajat olivat kokeneet, että vanhemmat hakevat päiväkodista apua muihin kuin varhaiskasvatukseen liittyviin asioihin.

Suomessa on vaikeeta käsittää sitä, et viranomainen voi olla joku, jolla on... vaikuttaa heidän elämäänsä ihan hirveesti, et joissakin maissa viranomaisilla on kauheeta päätäntävaltaa esimerkiks siitä, mihin kouluihin lapset menee ja muutenkin perheen asioihin... silloin huomaa sen, että ehkä vähän niin, kun

pelätäänkin tai sillä tavalla, että puuttuiks toi nyt liikaa heidän asioihin. (Haastateltava 8)

...kyllä niin, kun päiväkotiki on, ...monelle perheelle sellainen paikka, jossa tullaan, josta tullaan kysymään, että me saatiin nyt tämmönen ja tämmönen paperi, että mitähän tää tarkoittaa... (Haastateltava 7)

6.3 Perheiden kohtaaminen varhaiskasvatuksen palveluissa

Maahanmuuttajataustaisten vanhempien osallisuuteen vaikuttaa päiväkodin johtajien mukaan onnistunut kohtaaminen palveluohjaajan, päiväkodin johtajan ja kasvatushenkilökunnan kanssa. Onnistuneella kohtamisella on merkitystä vanhempien kokemukseen siitä ovatko he tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Kohtamisissa voi korostua yhteisen kielen puuttuminen, jolloin keskustelu jää helposti pinnalliseksi.

6.3.1 Kuulluksi tuleminen ja dialogisuuden haaste

Onnistuneeseen kohtamiseen sisältyy päiväkodin johtajien mielestä kokemus siitä, että on saanut palvelua, apua ja tullut kuulluksi.

...he kokee, he on saanut palvelua... asiat vaikka, mistä itse saan kiitosta, niin on siitä, että mä autan ja kuuntelen ja saa tulla niin, kun mä varaan heille aikaa ja ...kaikenlaisissa asioissa... (Haastateltava 4)

Palveluohjauksessa tärkeänä pidettiin palvelun henkilökohtaisuutta ja palveluohjaajan kulttuurista osaamista. Päiväkodin johtajat puhuivat siitä, että vanhemmat kohdataan ennen kaikkea vanhempina tai asiakkaina eikä jonkin kulttuurin edustajina.

No ehkä se palveluohjaajan kokemus myöskin siitä maahanmuuttajataustaisista perheistä on tärkeätä ylipäänsä. Ne voi tulla ihan, mistä tahansa kulttuurista ja varmaan se kohtaminen on tosi tärkeätä sen ensimmäisen kerran. (Haastateltava 6)

Kaksi haastateltavista mainitsi äitien vähäisemmän osallisuuden varhaiskasvatuksen palveluissa verrattuna isiin. Äidit kuljettavat lapsia päiväkotiin, mutta päivähoitopaikan hakeminen ja päivittäiset varhaiskasvatukseen liittyvät asiat hoidetaan isien kautta. Tämän uskottiin liittyvän muun muassa äitien kielitaitoon.

...nyt tuli heti ehkä mieleen semmonen, että... usein se on perheen isä, useimmiten, joka tulee ensin sitä päivähoitopaikkaa kysymään... (Haastateltava 1)

Haastattelussa mainittiin, että vanhempien ja päiväkodin johtajan tai palveluohjaajan kohtamiseen voi vaikuttaa päiväkodin johtajan asema. Vanhemmat saattavat pitää johtajaa jonkinlaisena auktoriteettina.

...se voi muuten olla semmonen kulttuurinen ero, et johtaja nähdään jotenkin joissain kulttuureissa, että se on jotenkin kauheen ylhäällä ja jo vähän semmonen auktoriteetti, että tämmönen suomalainen dialoginen, neuvotteleva,

asiakaspalveluhenkinen johtaminen ei ehkä niin, kun sanotaan näyttäyty heille semmosena. (Haastateltava 4)

6.3.2 Vanhempien ja työntekijöiden välinen yhteinen kieli

Päiväkodin johtajien haastatteluissa kävi ilmi, että ilman yhteistä kieltä keskustelu vanhempien kanssa jää pinnallisemmaksi. Keskustelu saattaa olla epävarmaa ja jännittynyttä. Suuri osa haastateltavista piti tärkeänä vanhempien ja työntekijöiden välistä yhteistä kieltä tai sitä, että vanhemmat saavat palvelua omalla kielellään.

...sen mä huomaan, et sitte, ku on maahanmuuttajaperhe ja varsinkin, jos perhe puhuu aika huonosti suomea tai huonosti englantia, niin ne asiat, mistä puhutaan on aika pinnallisia. Et ne on just ne semmoset perusasiat, mitkä pitää selvittää, että koska alottaa ja mihin päiväkotiin haluaa, ja niin se on tietysti semmonen harmi juttu. (Haastateltava 3)

Päiväkodin johtajien mukaan erilaisia tulkkipalveluita, kuten puhelintulkkausta, käytetään paljon. Maahanmuuttajataustaiset vanhemmat saattavat myös ottaa mukaansa henkilön, joka toimii tulkkina. Henkilö saattaa olla esimerkiksi perheen sukulainen tai naapuri.

Sitten on joskus ollu mukana joku suomea puhuva tai itse asiassa aika usein heillä on sitten, kun he tänne tulee niin... joku suomea puhuva tuttu tai sukulainen mukana. (Haastateltava 7)

Vanhempien kanssa puheen ja ymmärtämisen tukena käytetään selkokieltä, kuvia, piirtämistä, erilaisia mobiilisovelluksia sekä jopa näyttelemistä. Kaikista haastatteluista kävi ilmi, että päiväkodin kasvatushenkilökunta on toiminut tarvittaessa tulkkina. Kasvatushenkilökuntaa käytetään tulkkina silloin, kun pitää saada asiat nopeasti selvitettyä. Niin sanottuihin virallisiin keskusteluihin, kuten erilaiset kasvatuskeskustelut, tilataan tulkki.

Mä käyttäisin piirtämistä, selkokieltä, oon oppinut piirtämään kellon kuvan ja ottamaan kalenterin esille ja ...sitten näyttämään, että onko tilaa päiväkodissa vai eikö ole tilaa ja... sit mä näytän tätä ympäristön karttaa, että voi vielä käydä tutustumassa muihin päiväkoteihin. (Haastateltava 6)

Kahdessa haastattelussa nostettiin esiin joidenkin maahanmuuttajataustaisten vanhempien luku- ja kirjoitustaidottomuus, joka omalta osaltaan hankaloittaa varhaiskasvatuksen palveluissa asioimista.

Sen niin, ku huomaa, et he tulee mieluummin sitten niin, ku paikalle, kun saattaa olla puhelimesta vaikeeta tai on perheitä, kenellä ei oo vaikka kirjoitustaitoa, lukemistaitoa edes ollenkaan niin... heidän pitää tulla paikalle sitten. Ei pysty muuten niin, ku lähestymään. (Haastateltava 8)

6.4 Vanhempien kokemukset tiedon saatavuudesta sekä kohtaamisesta palveluissa

Ryhmähaastattelussa vanhemmat kuvasivat varhaiskasvatuksen palveluissa asioimista. Haastateltavien puheissa korostuivat varhaiskasvatuksen palveluista saatu tieto, tai sen puuttuminen sekä hyvät kohtaukset varhaiskasvatuksen palveluissa. Vanhemmat kertoivat, että

päivähoitopaikan hakemiseen vaikuttaa tiedon saatavuus. Vanhemmilla ei välttämättä ole tietoa siitä, miten päivähoitopaikkaa haetaan, kehen ottaa yhteyttä, ja mistä tietoa saa. Vanhempien mukaan esimerkiksi neuvolassa ei aina osata kertoa varhaiskasvatuksen palveluista eikä päiväkodeista saa tarpeeksi kattavaa tietoa. Tilanne saattaa olla vanhempien näkökulmasta hämmentävä.

Minulla on hyvä kokemus pienestä hämmennyksestä, keneen olla yhteydessä, mitä tehdä, kun ei ole tietoa ja neuvola, ajattelin, että se ei ole neuvolan tehtävä, joten neuvola ei kertonut minulle ja lähtökohtaisesti puolisoni ei tiennyt. (Haastateltava B)

Haastateltavat vanhemmat pitivät tärkeänä, että varhaiskasvatuksen palvelut ovat lähellä. Lisäksi he puhuivat yhdestä selkeästä paikasta, josta voisi saada tietoa varhaiskasvatuksesta.

Kun menin... infoon, minusta tuntui, että heillä on niin paljon asioita, joissa neuvoa. En ihan tiedä, mutta totta kai he opettavat ja opastavat... (Haastateltava B)

Pitäisi olla joku luottopaikka. (Haastateltava A)

Vanhemmat kokivat saaneensa ystäviltään tai erilaisista lasten vanhemmille suunnatuista ryhmistä paremmin tietoa varhaiskasvatuksen palveluista kuin esimerkiksi kaupungilta.

Minä sanoisin, että parasta on aina, jos kuulet palveluista ystäviltäsi, koska luotat ystäviisi enemmän kuin kaupunkiin, koska kaupunki ei kerro kaikille. Sinun pitää mennä kysymään kaupungilta, mutta et tiedä mistä kysyä. (Haastateltava A)

Vanhemmat arvioivat, että ystävien antamaan tietoon luotetaan paremmin kuin niin sanottuun viralliseen tietoon. Lisäksi kaupungin internetsivuja pidettiin hieman vaikea selkoisina.

Minusta tuntuu, että se, mitä on internetsivuilla, on hyvä, mutta minulla on tunne, että englanniksi käännettäessä jotain puuttuu. Kun minun pitää sanoa suomeksi tai minulle on kerrottu, olen joskus sekaisin, koska on niin paljon yksityiskohtia, joita ei ole helppo ymmärtää. (Haastateltava B)

Vanhemmat kokivat olevansa tyytyväisiä avoimeen päiväkotiin, jossa kävivät lastensa kanssa. Tyytyväisyyteen vaikutti esimerkiksi se, että päiväkoti oli lähellä ja siellä sai puhua henkilökunnan kanssa. Avoin päiväkoti toimii vanhempien mielestä myös paikkana, jossa lapset voivat ikään kuin harjoitella päivähoitoa ennen päiväkotiin siirtymistä. Vanhemmat keskustelivat siitä, että yleisesti ottaen päivähoitopaikkaa pitää hakea noin puoli vuotta aikaisemmin, jotta saa sellaisen paikan kuin itse toivoo. Heidän mukaansa siltikään ei ole täysin varmaa, että päivähoitopaikan saa läheltä.

Avoin päiväkoti on mahdollisesti todella, todella hyvä, jos ajattelet leikkipuistoja, joita on Helsingissä. Ajattelen, että täällä palvelu on paljon parempi, koska se on paljon lähempänä. Leikkipuistossa, kuten täälläkin, voit tehdä mitä ikinä haluat, mutta täällä on enemmän se, että voit puhua henkilökunnan kanssa. Mielestäni se on paljon, paljon parempi. (Haastateltava A)

7 Johtopäätökset

Varhaiskasvatuksen palveluohjaus auttaa lapsiperheitä varhaiskasvatuksen palveluissa asioimisessa. Sen avulla perheet voivat saada kattavan kuvan palveluista, joita heidän on mahdollista hakea lapselleen. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää päiväkodin johtajia sekä maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden vanhempia haastatteleamalla, miten maahanmuuttajataustaisten asiakasperheiden osallisuus toteutuu varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa, mitkä ovat osallisuuden toteutumisen mahdollisuudet ja miten osallisuutta voidaan kehittää. Varhaiskasvatuksen palveluohjauksen voidaan ajatella tukevan omalta osaltaan maahanmuuttajataustaisten vanhempien kotoutumista. Osallisuutta edistää muun muassa henkilön mahdollisuus vaikuttamiseen, mukana olemiseen, toimijuuteen sekä esteiden poistaminen ja putoamisen ehkäiseminen (Kiilakoski ym. 2012, 16). Palveluohjaus voi toimia väylänä omien vaikutusmahdollisuuksien vahvistamiseen.

Varhaiskasvatuksen palveluiden käyttämisen esteettömyys lisää osallisuutta ja arjen kansalaisuuden toteutumista. Esteettömyyteen vaikuttaa palveluiden läheisyys, selkeys, saatavuus sekä yhteinen asiointikieli. Ryhmähaastattelussa vanhemmat totesivat, että olisi hyvä olla selkeä paikka, jossa autetaan varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa. Sellainen paikka, jonka vanhemmat tietävät. Varhaiskasvatuksen palveluiden läheisyys vaikuttaa myös maahanmuuttajataustaisten vanhempien mahdollisuuksiin olla osallisena muista palveluista, kuten maahanmuuttajille suunnatuista kursseista, opinnoista tai työelämästä. Hammar ja Katisko (2016, 214 - 216) toteavat, että osallisuus on osallistumista ja osallisena olemista ympäröivän yhteisön elämästä sekä toiminnasta. Kotoutumisprosessin aikana ihminen omaksuu uudessa ympäristössä tietoja ja taitoja, jotka auttavat aktiivista toimimista. Näin ollen osallisuuden kokemus sekä mahdollisuudet toimia aktiivisena ympäristössä voivat heiketä, mikäli eri palvelut ovat vaikeasti yhteen sovitettavissa esimerkiksi sen vuoksi, että lapsen päivähoitopaikka on kaukana kotoa haastavien kulkuyhteyksien päässä.

Yhteinen kieli tai sen puuttuminen vaikuttaa siihen, kuinka paljon ja millaisista asioista vanhempien kanssa voidaan keskustella. Hiitolan ja Peltolan (2018, 135) tutkimuksesta käy ilmi, että osallisuuden näkökulmasta asiakkaiden kielitaitoa tai puutteellista tuntemusta palveluista ei voida sivuuttaa. Palveluohjauksessa yhteisen ymmärtämisen apuna ovat tulkkipalvelut sekä kommunikointia tukevat keinot, kuten erilaiset kuvalliset ohjeet ja videot. Päiväkodin johtajien haastatteluissa nousi esiin huoli vanhempien asioimisesta varhaiskasvatuksen palveluissa, jos heillä ei ole mahdollisuutta henkilökohtaiseen palveluun eikä esimerkiksi luku- tai kirjoitustaitoa. Luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien tilanne osallisuuden kannalta vähintäänkin haastava, jos palveluohjaus siirtyy enenevässä määrin sähköiseen muotoon. Lisäksi Siippainen ym. (2019) toteavat, että resurssien niukkuuden vuoksi palveluohjaaja saattaa jättää kertomatta vanhemmille kaikista eri vaihtoehdoista. Tällaisessa tilanteessa vanhemman omat mahdollisuudet valita palveluista sopivin vähenevät.

Sekä haastattelujen että aiemman tutkimustiedon (mm. Hiitola & Peltola 2018) perusteella kohtaamisella on merkitystä siihen, miten vanhemmat voivat kokea olevansa osallisia. Päiväkodin johtajien haastatteluissa puhuttiin vanhempien onnistuneesta kohtaamisesta esimerkiksi kuulluksi tulemisen ja henkilökohtaisen palvelun kautta. Ryhmähaastattelussa vanhemmat kertoivat, että ovat tyytyväisiä avoimeen päiväkotiin, koska siellä voi puhua henkilökunnan kanssa. Toisaalta dialogisuus koettiin joissain tapauksissa haastavaksi esimerkiksi sen vuoksi, että eri kulttuureissa päiväkodin johtaja voi olla auktoriteettiasemassa. Kuten Hiitola ja Peltola (2018, 124) kirjoittavat, asiakkaan ja työntekijän välinen suhde ei koskaan ole täysin tasaveroisessa asemassa olevien henkilöiden välinen suhde. Dialogisuus vaikeutuu, jos vanhemmat eivät rohkene esittää omia mielipiteitään heitä koskevissa asioissa. Tilanne on myös osallisuuden näkökulmasta haastava, jos vanhemmat eivät pysty vaikuttamaan palveluiden sisältöön oman mielipiteensä kautta. Joissain kulttuureissa viranomaisilla voi olla merkittävä vaikutus perheiden elämään. Näin ollen palveluohjaaja voi näyttäytyä viranomaisena, jonka pelätään puuttuvan liiaksi perheiden asioihin. Tällainen asetelma saattaa heikentää luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä.

Päiväkodin johtajat olivat kokeneet, että päiväkodista haetaan apua erilaisiin, ei suoranaisesti varhaiskasvatukseen liittyviin asioihin, kuten erilaisten lomakkeiden täyttämiseen. Varhaiskasvatuksen työntekijöiltä saatu tuki ja apu erilaisissa arjen asioissa, voi lisätä vuorovaikutusta ja dialogisuuden mahdollisuuksia. Kuten Vuori (2015, 400) toteaa, kotouttamistyössä tärkeää on antaa tilaa kuulumisten vaihtoon ja näin lisätä luottamusta viranomaisiin sekä suomalaiseen yhteiskuntaan. Vanhempien ryhmähaastattelussa myös korostettiin varhaiskasvatuksen henkilökunnan kanssa keskustelemisen tärkeyttä.

Päiväkodin johtajien haastattelut vahvistivat sitä, että osallisuuden näkökulmasta vanhempien ja palveluohjaajan kohtaamisessa huomio kiinnittyy vanhempiin eikä heidän kulttuuriinsa. Kohtaamisissa tarvitaan työntekijän kulttuurista sensitiivisyyttä (Gothoni & Siirto 2016, 239 - 249). Korhosen ja Puukarin (2013, 16) mukaan monikulttuurisessa ohjauksessa ja neuvonnassa pyritään ottamaan huomioon kulttuurieroista nousevat haasteet. Haastatteluaineistosta nousi esiin äitien vähäisempi osallistuminen varhaiskasvatuksen palveluihin. Äidit voivat kuljettaa lapsia päivähoitoon, kuten päiväkotiin, mutta virallisemmat asiat hoidetaan isien kautta. Syynä tähän saattaa olla esimerkiksi äitien kielitaidottomuus. Äidit eivät näin ollen ole täysin tasa-arvoisessa vanhemman roolissa. Kuittinen ja Isosävi (2013, 78) toteavat, että maahanmuuttajataustaisten vanhempien kohdalla myös maahanmuuttokokemukset määrittelevät, millaista vanhemmuutta vanhemmat toteuttavat. Kotoutumisprosessilla on vaikutusta vanhemmuuden arvoihin (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 99).

Äitien tilanne on haastava arjen kansalaisuuden ja osallisuuden näkökulmasta. Lisäksi äitien kotoutumisen haasteena voi olla liian kaukaa saadut varhaiskasvatuksen palvelut, kuten lapsen päivähoitopaikka. Tämä voi estää äidin osallistumista esimerkiksi suomen kielen kurssille.

Maahanmuuttajataustaisten kotiäitien tilanteen haastavuutta kuvataan myös eri tutkimuksissa, joiden mukaan maahanmuuttajataustaisten kotiäitien toimintamahdollisuuksia ei välttämättä tueta tarpeeksi ja äidit passivoituvat. Äidit ovat ikään kuin suomalaisen tasa-arvon ja yhteiskunnan ulkopuolella. (Vuori 2012, 250 - 259; Nordberg 2015, 72; Turtiainen ym. 2018, 352).

Perheiden sisäinen niin sanottu työnjako tai vanhemmuuden eri roolit voivat näyttäytyä erilaisena eri taustoista tulevilla perheillä. Mikäli äitien tilannetta ei kuitenkaan oteta huomioon esimerkiksi palveluita suunniteltaessa, voi äitien toimijuuden mahdollisuudet vähetä entisestään. Maahanmuuttajataustaisten äitien kykyjen ja taitojen pitäminen puutteellisina voi johtaa lopulta äitien toiseuttamiseen palveluissa ja äitejä saatetaan pitää jo valmiiksi tietynlaisina, kuten mm. Barzoo (2017) sekä Hiitola ja Peltola (2018, 132 - 133) kirjoittavat maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamisista sosiaalityössä sekä perheille suunnatuissa palveluissa. Näin ollen esimerkiksi viralliset asiat hoidetaan automaattisesti isän kautta. Tähän opinnäytetyöhön liittyen mahdollinen jatkotutkielma varhaiskasvatuksen palveluista voisi selvittää maahanmuuttajataustaisten äitien osallisuutta omaa lastaan koskevassa päätöksen teossa. Päiväkodin johtajien haastatteluissa ehdotettiin palveluohjauksen tiedotustilaisuuksien järjestämistä paikoissa, joissa koko perhe voisi osallistua. Palveluohjaus jalkautuisi yhä enemmän sinne, missä vanhemmat kohtaavat jo muutenkin. Näin voitaisiin vahvistaa äitien osallisuutta jo varhaiskasvatuksen palveluihin hakeutumisvaiheessa.

Haastatteluaineiston perusteella vanhempien tekemiin valintoihin voi vaikuttaa lähipiirin kokemukset varhaiskasvatuksen palveluista. Vanhempien haastattelussa kävi ilmi, että ystäviltä saatuun tietoon saatetaan luottaa enemmän kuin niin sanottuun viralliseen tietoon. Tämä saattaa joissain tapauksissa jopa rajata asiakkaan valinnan mahdollisuuksia (mm. Kokkonen 2018). Toisaalta esimerkiksi avoimien varhaiskasvatuksen palveluiden käyttö voi lisätä vanhempien verkostoitumista muihin lapsiperheisiin, ja tätä kautta he voivat saada lisätietoa alueen lapsiperheille suunnatuista palveluista (Hansen & Holm 2016, 179 - 180).

Mikäli toisten vanhempien tai lähipiirin antama tieto toimii vanhemman omia vaikutusmahdollisuuksia rajaavana tekijänä, on niin sanotun virallisen tiedon saatavuus päätöksen teossa oleellista. Varhaiskasvatuksen palveluista tiedottamisessa voidaan tehdä yhteistyötä eri toimijoiden välillä, jolloin vanhempien asema palveluiden käyttäjänä voi parantua. Yhteistyöllä voitaisiin parantaa vanhempien tietoisuutta eri palveluiden yhteen sopivuudesta. Lisäksi yhteistyön kautta voitaisiin vastata tilanteisiin, joissa vanhemmat eivät tiedä, mitä palveluita heidän on ohjattu hakemaan. Epätietoisuuden tunne voi estää vanhempien vaikutusmahdollisuuksia tai tunnetta omasta toimijuudesta. Kotoutumiselle, kiinnittymiselle osaksi uutta asuinpaikkaa, haasteita luovat palveluiden sekavuus ja vähäinen linkittyminen toisiinsa.

8 Opinnäytetyön arviointi ja laadullisen tutkielman tuottaman tiedon luotettavuus

Tämän opinnäytetyön kohdalla voi esittää kysymyksen siitä, tuottiko opinnäytetyö oikeasti hyödynnettävissä olevaa tietoa osallisuudesta. Oliko päiväkodin johtajien haastattelu oikea lähestymistapa, vai olisiko ollut perustellumpaa haastatella varhaiskasvatuksen palveluohjaajia? Tätä kysymystä voi lähestyä siitä näkökulmasta, että myös päiväkodin johtajat tekevät työssään palveluohjausta ja -neuvontaa. Lisäksi palveluohjaajien ja päiväkodin johtajien asiakas- ja yhteistyö on yhteistä. Monet päiväkodin johtajat ovat tällä hetkellä johtajan työnsä lisäksi varhaiskasvatuksen palveluohjaajia. Päiväkodin johtajat näkevät käytännössä palveluohjauksen tuloksen eli onko palveluohjausprosessissa saatu varhaiskasvatuksen palvelu perheen tarpeiden mukainen.

Opinnäytetyön luotettavuuden kannalta on tärkeää prosessin kuvaus, miten ja millaisten oletusten pohjalta aineistoa on opinnäytetyön tekemisen eri vaiheissa kerätty. Lisäksi keskeisenä luotettavuuden osa-alueena on koko opinnäytetyö. Raportointi on laadullisen tutkimuksen, tässä tapauksessa opinnäytetyön, kulmakivi. (Kiviniemi 2015, 86.) Tässä opinnäytetyössä tavoitteena oli kehittää varhaiskasvatuksen monikulttuuristen asiakasperheiden palveluohjausta. Näin ollen oli perusteltua valita haastateltaviksi vantaalaisia päiväkodin johtajia, jotka tekevät työtä monikulttuurisista taustoista tulevien perheiden kanssa. Opinnäytetyössä keskeisenä tekijänä oli osallisuus, joten asiakkaiden haastattelu oli luonteva osa opinnäytetyötä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voi mitata validiuskäsitteen avulla eli onko käytetty tutkimusmenetelmä kyennyt mittaamaan juuri sitä, mitä on ollut tarkoitus mitata (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 231). Onko päiväkodin johtajien ja maahanmuuttajataustaisten vanhempien haastatteluiden avulla pystytty vastaamaan kysymyksiin osallisuudesta? Haastatteluihin liittyvä yksi tärkeä eettinen kysymys on, ymmärsivätkö ryhmähaastatteluun osallistuvat vanhemmat todella sen, mihin he osallistuivat, ja mikä oli haastattelun tarkoitus. Kuten Rastas (2005, 83) toteaa, jos haastateltavalle jää tutkimuksen tarkoitus epäselväksi, kulttuurierojen huomioon ottaminen nousee tutkimuseettiseksi kysymykseksi.

Opinnäytetyön eettisiä kysymyksiä voi tarkastella niin luotettavuuden, lähteiden kuin haastatteluidenkin kautta. Lähdekritiikin avulla pystytään arvioimaan opinnäytetyön tiedon luotettavuutta. Luotettavuuden arvioinnissa huomiota kiinnitetään lähteiden aitouteen, riippumattomuuteen, alkuperäisyyteen, puolueettomuuteen ja ajankohtaisuuteen. (Mäkinen 2006, 126 - 130.) Lisäksi opinnäytetyön tekijälle keskeisen aiheeseen liittyvän kirjallisuuden tunteminen on tärkeää, kun pohditaan oman työn mielekkyyttä ja paikkaa suhteessa muuhun olemassa olevaan tutkimustietoon. Onko opinnäytetyö tarpeen, ja onko sen toteuttamistapa metodisesti ja käsitteellisesti perusteltua? (Hirsjärvi ym. 2010, 109.)

Tarkastelen opinnäytetyötä oman varhaiskasvatuksessa tekemäni työn näkökulmasta eli varhaiskasvatuksen opettajan (lastentarhanopettajan) eettisten ohjeistusten pohjalta. Ohjeet perustuvat soveltuvin osin vuonna 2002 määriteltyyn OAJ:n opettajan ammattietiikkaan.

Eettisten periaatteiden pohjalla vaikuttavat seuraavat arvot: ihmisarvo, oikeudenmukaisuus, totuudellisuus ja vapaus. Näihin arvoihin perustuen opinnäytetyöni edisti ihmisarvon ja oikeudenmukaisuuden periaatetta. Opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää varhaiskasvatuksen palveluohjausta ja -neuvontaa ja saman aikaisesti tarkastella maahanmuuttajataustaisten perheiden osallisuutta. Osallisuuden periaatetta kunnioitetaan riippumatta asiakkaan sukupuolesta, iästä, uskonnosta, etnisestä alkuperästä kyvyistä tai mielipiteestä. Osallisuuteen liittyy periaate oikeudenmukaisuudesta, joka tarkoittaa sitä, että syrjintää ja suosimista estetään, asiakkaista kohdellaan tasa-arvoisesti ja jokaisella on oikeus tulla kuulluksi. Eettisten periaatteiden käytäntöihin liittyy varhaiskasvatuksen opettajan rooli vanhemmuuden tukijana. Lisäksi opettaja edistää vanhempien osallisuutta ja keskinäistä yhteyttä. Varhaiskasvatuksen opettaja toimii myös yhteiskunnan varhaiskasvatuksen asiantuntijana edistämällä kotien, päiväkotien, ympäröivän yhteisön ja yhteiskunnan välistä vuorovaikutusta. Opinnäytetyön tuottama tieto voi omalta osaltaan tukea vanhemmuutta osallisuuden näkökulmasta sekä edistää vanhempien ja ympäröivän yhteiskunnan vuorovaikutusta. (Lastentarhanopettajan ammattietiikka.)

Opinnäytetyön aineisto kerättiin haastattelemalla. Aineiston kerääminen haastatteluiden avulla on perusteltua, kun tarkoitus on selvittää asiakasryhmän osallisuutta ja kehittää osallisuuden mahdollisuuksia. Tällaista tiedonkeruuta ja kehittämistä varten oli perusteltua kerätä päiväkodin johtajien haastatteluiden lisäksi tietoa myös asiakkailta itseltään, miten he kokevat osallisuuden toteutuvan. Kvalitatiivisen tutkimuksen tekoon liittyy kysymyksiä tutkimuksen tarkkuudesta. Lopulta kyse on kuitenkin näkökulmista. Siitä, miten juuri tähän tarkoitukseen saadaan tuotettua aineistoa. (Eskola & Suoranta 2000, 22.)

Alasuutarin (2011, 231 - 237) mukaan kvalitatiivisten eli laadullisten menetelmien avulla saadaan syvällistä, mutta huonosti yleistettävää tietoa. Toisaalta tutkimustuloksista saatuja havaintoja yhdistelemällä voidaan saada yleistettävämpää tietoa, ei vain tietoa yksittäisistä tapauksista. Päiväkodin johtajien vastauksissa ilmeni yhteisiä teemoja, kuten palveluiden läheisyys ja suomalaisen varhaiskasvatuksen vieraus. Näin ollen voidaan sanoa, että tulokset ovat joltain osin yleistettävissä koskemaan varhaiskasvatuksen palveluohjausta Vantaalla maahanmuuttajataustaisten vanhempien kohdalla. Vantaalaiset asiakasperheet voivat kuitenkin erota palveluohjauksen tarpeiltaan esimerkiksi jonkin pienemmän kunnan asiakasperheistä. Vantaalaisten päiväkodin johtajien näkemykset voivat olla yleistettävissä saman kaltaisten kaupunkien varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen. Toisaalta Vantaalla on alueellisia eroja muun muassa asukkaiden sosioekonomisten tilanteiden osalta, joten opinnäytetyön tuloksia ei välttämättä voida yleistää kattamaan edes koko Vantaan aluetta.

9 Pohdinta

Opinnäytetyö vahvisti omalta osaltaan käsitystä siitä, että varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa maahanmuuttajataustaisten vanhempien osallisuuden kannalta tärkeää on onnistunut

kulttuurisensitiivinen kohtaaminen, tiedon sekä palvelun esteetön saatavuus sekä eri toimijoiden välinen yhteistyö. Osallisuuden ja arjen kansalaisuuden näkökulmasta on tärkeää, että kaikilla vanhemmilla on käytännön tasolla tasavertaiset mahdollisuudet käyttää palveluita sekä vaikuttaa omaa lastaan ja perhettään koskevaan päätöksen tekoon. Tässä apuna voi olla oikea aikainen palveluohjaus, jolla on laaja tietämys eri palveluista ja niiden yhteen sopivuudesta. Eri palveluiden, kuten varhaiskasvatuksen ja kotoutumista edistävien palveluiden, välinen tiivis yhteistyö voi poistaa eri palveluiden yhteensopimattomuudesta johtuvia esteitä. Lisäksi palveluohjauksen jalkautuminen maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden pariin edistää palveluiden esteetöntä saatavuutta. Jatkotutkielman aiheena voisi selvittää varhaiskasvatuksen palveluiden merkitystä maahanmuuttajataustaisten perheiden kotoutumisessa maahanmuuttajataustaisten vanhempien näkökulmasta.

Maahanmuuttajataustaisten vanhempien omien sosiaalisten verkostojen hyödyntäminen varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa saattaisi helpottaa vanhempien tiedon saantia sekä palveluiden käyttämistä. Opinnäytetyön tuottaman tiedon sekä aiempien tutkimusten mukaan osa vanhemmista tukeutuu palveluita hakiessaan sekä päätöksen teossa muilta vanhemmilta tai sukulaisilta saatuihin tietoihin sekä kokemuksiin. Näin ollen kokemusasiantuntijuus tai vertaistuki voisivat olla tapa tiedottaa, neuvoa ja ohjata asiakkaita varhaiskasvatuksen palveluissa. Väestöliiton mukaan maahan muuttaneet voivat toimia kotoutumisen kokemusasiantuntijoina muun muassa siinä, miten palvelut voivat parhaiten kohdata maahanmuuttajataustaiset henkilöt. Lisäksi kotoutumisen kokemusasiantuntija voi vaikuttaa tasa-arvon ja tietoisuuden lisääntymiseen palveluissa. (Väestöliitto 2019.) Suoraan toiselta vanhemmalta saatu vertaistuki, apu, voi tavoittaa useamman vanhemman.

Kokemusasiantuntijuutta ja vertaistukea voisi käyttää varsinkin sellaisista palveluista tiedottamiseen, jotka eivät ole vanhemmille niin tuttuja, kuten varhaiskasvatuksen kerhot. Tällainen tiedottaminen toimisi mahdollisesti myös erilaisten palvelupolkujen esittelyssä. Palvelupolku voisi olla esimerkiksi lapsen siirtyminen avoimesta varhaiskasvatuksesta päiväkotiin. Erilaiset tarinan muotoon tehdyt palvelupolun kuvaukset saattavat olla informatiivisempia kuin esimerkiksi internetistä haettu tieto. Toiselta vanhemmalta kuullut myönteiset kokemukset mahdollisesti lisäävät luottamusta eri vaihtoehtoja kohtaan. Eri vaihtoehtojen, kuten avoimen varhaiskasvatuksen tai perhepäivähoidon, laajempi käyttö voi vähentää tarvetta päästä juuri tiettyyn varhaiskasvatuksen palveluun. Lisäksi lasten vaihtuvuus eri palvelumuodoissa voisi vähentää ja tyytyväisyys palveluita kohtaan parantua. Vanhemmilla olisi käytettävissä jo palveluita hakiessa enemmän tietoa palveluiden sisällöistä. Maahanmuuttajataustaisten lasten osallistuminen varhaiskasvatukseen edistää OECD:n mukaan heidän integroitumistaan suomalaiseen yhteiskuntaan, ja näin ollen esimerkiksi äideille tarjoutuu mahdollisuus osallistua työelämään (Blencowe 2018). Palveluohjaus voi parhaimmillaan vahvistaa maahanmuuttajataustaisten perheiden kokemusta osallisuudesta ja kuulumisesta suomalaiseen yhteiskuntaan.

Lähteet

Painetut

Abdulkarim, M. Somalialainen perhekäsitys on laaja. Teoksessa Haapasaari, O. & Korhonen, E. (toim.) 2013. Mikä perhe? Perhe eri kulttuureissa. Väestötietosarja 26. Helsinki: Väestöliitto, 36 - 43.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Alitolppa-Niitamo, A. & Leinonen, E. Perhe, nuoret ja maahanmuutto. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) 2013. Olemme muuttaneet- ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaamisia ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto, 96 - 113.

Anis, M. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulokset. Väestötutkimuslaitoksen julkaisu D 47. Helsinki: Väestöliitto.

Bryceson, D. F. & Vuorela, U. Transnational Families in the Twentyfirst Century. Teoksessa Bryceson, D. & Vuorela, U. (toim.) 2002. The Transnational family. New European frontiers and global networks. Oxford & New York: Berg, 3 - 30.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

Gothoni, R. & Siirto, U. Suomi muutoksen keskellä. Teoksessa Gothoni, R. (toim.) & Siirto, U. 2016. Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus, 231 - 245.

Haikkola, L. 2012. Monipaikkainen nuoruus. Toinen sukupolvi, transnationaalisuus ja identiteetit. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos.

Halme, K. & Vataja, A. 2011. Monikulttuurinen varhaiskasvatus ja esiopetus. Helsinki: Tammi.

Hammar, S. & Katisko, M. Pakolaisesta täysivaltaiseksi asukkaaksi. Teoksessa Gothoni, R. (toim.) & Siirto, U. 2016. Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus, 213 - 229.

Hansen, S. & Holm, H. Kun kuntaan tulee pakolaisia. Teoksessa Gothoni, R. (toim.) & Siirto, U. 2016. Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus, 159 - 187.

Heikkilä, R. 2008. Puhuva ryhmä: Esimerkkitapaus ryhmähaastattelun käytöstä sosiaalitieteellisessä tutkimusasetelmassa. Sosiologia 45:4, 292 - 305.

Hiitola, J. & Peltola, M. Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten maahanmuuttajataustaisten vanhempien kohtaamisissa. Teoksessa Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (toim.) 2018. Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino, 124 - 145.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hyvärinen, M. Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 11 - 45.

Jallinoja, R., Hurme, H. & Jokinen, K. (toim.) 2014. Perhetutkimuksen suuntauksia. Helsinki: Gaudeamus.

Jokinen, K. Perhekäytäntöjen sosiologia. Teoksessa Jallinoja, R., Hurme, H. & Jokinen, K. (toim.) 2014. Perhetutkimuksen suuntauksia. Helsinki: Gaudeamus, 167 - 191.

Juhila, K. 2018. Aika, paikka & sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Kallinen, K., Pirskanen, H. & Rautio, S. 2015. Sensitiivinen tutkimuksessa. Menetelmät, kohderyhmät, haasteet ja mahdollisuudet. United Press Global.

Kiilakoski, T., Gretschel, A. & Nivala, E. Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa Gretschel, A. & Kiilakoski, T. (toim.) 2012. Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura Julkaisuja 118. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 9 - 33.

Kiviniemi, K. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalla tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 74 - 88.

Kokkonen, L. Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtaamisissa. Teoksessa Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (toim.) 2018. Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino, 98 - 123.

Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.). 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kuittinen, S. & Isosävi, S. Vanhemmuus ja pienten lasten hoiva eri kulttuureissa. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) 2013. Olemme muuttaneet- ja kotoutumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto, 78 - 95.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Lentin, A. & Titley, G. 2011. The Crises of Multiculturalism. Racism in a Neoliberal Age. London. New York: Zed Books.

Maasilta, M. Maailma tulee kylään: vastaanottokeskuksen aikaansaama tunnekeskustelu. Teoksessa Maasilta, M. & Nikunen, K. (toim.) 2018. Pakolaisuus, tunteet ja media. Tampere: Vastapaino, 48 - 70.

Martikainen, T. & Tiilikainen, M. Maahanmuuttajanaiset: Käsitteet, tutkimus ja haasteet. Teoksessa Martikainen, T. & Tiilikainen, M. (toim.) 2007. Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja, D 46/2007. Väestöliitto, 15 - 37.

Matinheikki-Kokko, K. Kulttuuriin kätkeyty toimijuus. Teoksessa Kaljonen, P. & Matinheikki-Kokko, K. (toim.). 2011. Osallistava monikulttuurinen sosiaaliohjaus. Metropolia ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Helsinki: Unigrafia, 20 - 36.

Moilanen, P. & Räihä, P. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Valli, R. (toim.) & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalla tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 52 - 73.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Novitsky, A. Venäläisiä käsityksiä perheestä. Teoksessa Haapasaari, O. & Korhonen, E. (toim.). 2013. Mikä perhe? Perhe eri kulttuureissa. Väestötietosarja 26. Helsinki: Väestöliitto, 12 - 21.

Pietilä, E. (toim.) 2003. Lapsi, perhe ja palveluohjaus. Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä palveluohjauskokeilu 2001 - 2003. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Pietilä, I. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 111 - 130.

Pietilä, I. Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 212 - 241.

Puusa, A. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto. JTO, 114 - 125.

Pöllänen, P. 2013. Hoivan rajat. Venäläiset maahanmuuttajanaiset ja ylitrajainen perhehoiva. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 57/2013. Helsinki: Väestöliitto.

Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 413 - 426.

Rastas, A. Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 78 - 102.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Toinen uudistettu painos. Helsinki: Gaudeamus.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2013. Tutkimuksen voimasanat. 1. - 2. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Rotkirch, A. Perheet maailmassa. Teoksessa Haapasaari, O. & Korhonen, E. (toim.) 2013 Mikä perhe? Perhe eri kulttuureissa. Väestötietosarja 26. Väestöliitto, 6 - 11.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427 - 444.

Samovar, L. A, Porter, R. E., McDaniel, E. R. & Roy, C. S. 2013. Communication Between Cultures. Wadsworth Cengage Learning. 8th ed. International ed.

Schubert, C. Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) 2013. Olemme muuttaneet- ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto, 63 - 77.

Sue, D. W. & Sue, D. 2015. Counseling the culturally diverse. Theory and practice. Seventh Edition. Wiley.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. 1.painos. Profami oy.

Söderling, I. Maahanmuutto ja suomalaisten asenteet. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) 2013. Olemme muuttaneet - ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto, 15 - 31.

Tiilikainen, M. 2003. Arjen islam. Somalainien elämää Suomessa. Tampere: Vastapaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valtonen, A. Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmetodina. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto. JTO, 88 - 101.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuorenmaa, M. 2016. Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten palveluissa sekä osallisuuden yhteydessä olevat tekijät. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Suomen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print.

Vuori, J. Arjen kansalaisuus, sukupuoli ja kotouttamistyö. Teoksessa Keskinen, S., Vuori, J. (toim.) & Hirsiaho, A. 2012. Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa. Tampere: University Press, 235 - 262.

Sähköiset

Barzoo, E. 2017. Conception of Immigrant Integration and Racism Among Social Workers in Sweden. *Journal of Progressive Human Services*, 28 (1), 6 - 35. Published online: 03 Jan 2017. <https://doi.org/10.1080/10428232.2017.1249242>

Blencowe, A. 2018. OECD:lä tyyliä tekstiä kotihoidon tuesta. Haittaa maahanmuuttajanaisten työllistymistä, johtaa maahanmuuttajalasten heikompaan koulumenestykseen. Viitattu 11.3.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10387279>

Drange, N. & Telle, K. 2010. The effect of preschool on the school performance of children from immigrant families. Results from an introduction of free preschool in two districts in Oslo. Discussion Papers No. 631, September 2010 Statistics Norway, Research Department. <https://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/DP/dp631.pdf>

Ghosh, S. & Wang, L. 2003. Transnationalism and identity: a tale of two faces and multiple lives. *Canadian Geographer*; Toronto, 47 (3), 269 - 282. <https://search.proquest.com/docview/228352607?accountid=12003>

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leeman, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäperi 33/2017. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Karila, K., Kosonen, T. & Järvenkallas, S. 2017. Varhaiskasvatuksen kehittämisen tiekartta vuosille 2017 - 2030. Suuntaviivat varhaiskasvatukseen osallistumisasteen nostamiseen sekä päiväkotien henkilöstön osaamiseen, henkilöstörakenteen ja koulutuksen kehittämiseen. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:30. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80221/okm30.pdf>

Lehmuskoski, A., Kuusisto-Niemi, S. 2012. Asiakslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Itä-Suomen yliopisto. https://thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakslahtoiset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf

Matthies, A-L. 2017. Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. *Sociologia*, 54 (2), 149 - 165. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1817680>

Nordberg, C. 2015. Invisibilised Visions. Migrant mothers and the reordering of citizenship in a Nordic welfare state context. *Nordic Journal of Migration Research*, 5 (2). First Online: 16 Jul 2015, 67 - 74. DOI:10.1515/njmr-2015-0011

Siippainen, A., Kuukka, A. & Kauppinen, A. 2019. Varhaiskasvatuksen palveluohjaus - säännöstelltyä tiedon tarjoamista? Childcare - tutkimushanke. Tasa-arvon kysymykset lasten päivähoidon, esiopetuksen ja hoidon tukien järjestelmässä. Viitattu 25.5.2019. <https://blogs.uta.fi/childcare/2019/01/>

Tervola, J. 2018. Supporting gender equality and integration. Immigrant families` child care choices in the Nordic policy context. Studies in social security and health/ 149. Helsinki: Kela.

Turtiainen, K. 2009. Kertomuksia uuden kynnyksellä - Luottamuksen rakentuminen kiintiöpaikolaisten ja viranomaisten välillä. Janus Sosiaalipolitiikan ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikauslehti, 17 (4), 329 - 345. <https://journal.fi/janus/article/view/50534>

Turtiainen, K. 2012. Possibilities of Trust and Recognition between Refugees and Authorities. Resettlement as a Part of Durable Solutions of Forced Migration. Jyväskylä: University of Jyväskylä. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/41130/978-951-39-4912-9_2012.pdf?sequence=1

Turtiainen, K., Kokkonen, T. & Viitasalo, K. 2018. Aktiivisen kansalaisuuden mahdollisuudet kotouttamistyön ulkoisten ehtojen ja maahanmuuttajien tarpeiden ristipaineissa. Janus Sosiaalipolitiikan ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikauslehti, 26 (4), 343 - 360. DOI: <https://doi.org/10.30668/janus.76453>

Vuori, J. 2015. Kotoutuminen arjen kansalaisuutta rakentamassa. Yhteiskuntapolitiikka, 80 (4), 395 - 404. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129563/vuori.pdf?sequence=1>

Asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 986/1998. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980986>

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Viitattu 14.5.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

Laki kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta 1704/2009. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091704>

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002. Viitattu 14.5.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020504>

Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta 1128/1996. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961128>

Laki opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta 1705/2009. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091705>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>

Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 1503/2016. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161503>

Lastensuojelulaki 417/2007. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lastentarhanopettajan ammattietiikka. Viitattu 14.2.2019. <https://www.lastentarha.fi/uploads/2019/01/d5163f9f-etiikka.pdf>

Maahanmuuttajatyön kehittäminen varhaiskasvatuksessa. Varhaiskasvatuksen maahanmuuttajatyön kehittämisjaosto. Selvityksiä 2007:62. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 7.1.2019.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74374/Selv200762.pdf?sequence=1>

Opetushallitus. 2018. Viitattu 14.5.2018. https://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/varhaiskasvatus

Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus 772/2018. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180772>

Perusopetuslaki 628/1998. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>

Valtionavustuslaki 688/2001. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010688>

Valtioneuvoston asetus opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta 1766/2009. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091766>

Valtioneuvoston asetus varhaiskasvatuksesta 753/2018. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180753>

Vanhemmuuden roolikartta. Viitattu 8.7.2018. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyovalineet/vanhemmuuden-roolikartta>

Vantaan kaupunki 2018a. Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu. Viitattu 9.9.2018. http://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/organisaatio/sivistystoimen_toimiala/varhaiskasvatus/yhteystiedot

Vantaan kaupunki 2018b. Varhaiskasvatuksen eri palvelut. Viitattu 8.7.2018. http://www.vantaa.fi/varhaiskasvatus_ja_koulutus/varhaiskasvatus/palvelut

Vantaan kaupunki 2018c. Hae varhaiskasvatukseen. Viitattu 9.9.2018. http://www.vantaa.fi/varhaiskasvatus_ja_koulutus/varhaiskasvatus/hae_varhaiskasvatukseen

Vantaan kaupunki 2019. Päiväkodit. Viitattu 25.3.2019. https://www.vantaa.fi/varhaiskasvatus_ja_koulutus/varhaiskasvatus/palvelut/paivakodit

Vantaan varhaiskasvatussuunnitelma 2017. Opetuslautakunta 15.5.2017. Viitattu 7.1.2019. https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/132358_Vantaan_varhaiskasvatussuunnitelma_2017.pdf

Varhaiskasvatuslaki 540/2018. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180540>

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016. Määräykset ja ohjeet 2016:17. Opetushallitus. Viitattu 7.1.2019. https://www.oph.fi/download/179349_varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet_2016.pdf

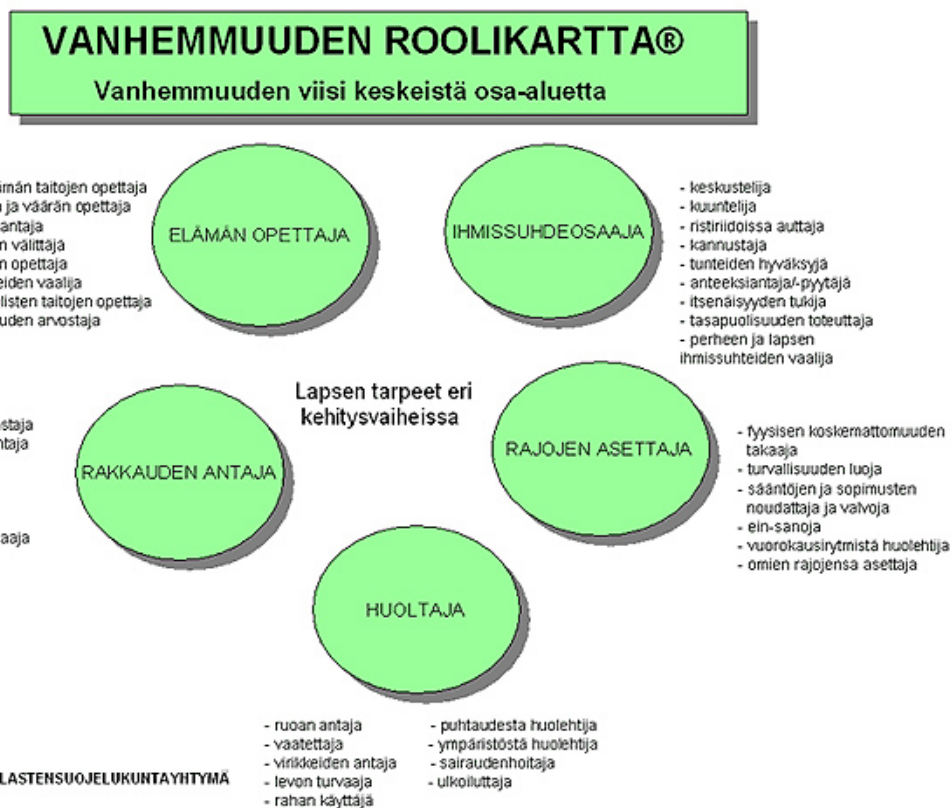
Väestöliitto. 2019. Viitattu 26.7.2019. <https://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/mita-teenme/kokemusasiantuntijat/mita-on-kokemusasiantuntijuus/>

1 Väestörakenne. Viitattu 7.1.2019. https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/139050_Vaestorakenne_2017-2018.pdf

Liitteet

Liite 1: Vanhemmuuden roolikartta.....	53
Liite 2: Haastattelurunko.....	54
Liite 3: Taulukointi haastatteluaineiston järjestämisestä teemoittain.....	56

Liite 1: Vanhemmuuden roolikartta



(Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä)

Liite 2: Haastattelurunko

Päiväkodin johtajille suunnatun haastattelun runko

1. Huomioidaanko vanhempien mielipiteet, kun perheille etsitään sopivaa varhaiskasvatuksen palvelua?
2. Ovatko vanhemmat Teidän kokemuksenne mukaan tietoisia siitä, millaisia varhaiskasvatuksen palveluita heidän on mahdollista saada, ja mikä on teidän kokemuksenne siitä, mistä vanhemmat saavat ensisijaisesti tietoa palveluista? Onko tieto niin sanottua virallista tietoa vai esimerkiksi ystäviltä saatua?
3. Mikä on Teidän näkemyksenne siitä, mitkä tekijät vaikuttavat vanhempien päätökseen hakea varhaiskasvatuksen palveluita, kuten päivähoitopaikkaa lapselleen?
4. Kuinka tyypillistä on, että vanhemmat haluavat vaihtaa päivähoitopaikkaa tai palvelua esimerkiksi kerhosta päiväkotiin? Millaisia syitä Teidän kokemuksenne mukaan vanhemmilla on päivähoitopaikan tai palvelumuodon vaihtamiseen?
5. Entä, mikä on teidän näkemyksenne siitä, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet siihen, että vanhemmat ovat olleet tyytyväisiä saamiinsa palveluihin tai lapsen päivähoitopaikkaan?
6. Onko kaikilla vanhemmilla mahdollisuus tavata palveluohjaaja tai päiväkodinjohtaja?
7. Vaikuttaako tapaamisen järjestymiseen aika? Onko perheiden tapaamiseen aikaa käytettävissä?
8. Miten sellaisten perheiden kanssa toimitaan, jotka eivät osaa suomen tai englannin kieltä?
9. ja voidaanko tapaamisessa käyttää esimerkiksi tulkkia tarvittaessa?
10. Kuinka usein käytätte tulkkia a. kerran viikossa, b. kerran kuussa, c. kerran puolessa vuodessa?
11. Onko tulkin tilaaminen helppoa ja voidaan tarvittaessa käyttää esimerkiksi puhelintulkausta?
12. Jos tulkkia ei saada, voiko joku muu toimia tulkkina esimerkiksi joku kasvatushenkilökunnasta?
13. Mikä on teidän kokemuksenne siitä, onko perheiden kulttuuritaustalla merkitystä varhaiskasvatuksen palveluiden kannalta?
14. Liittykö eri kulttuuritaustoihin jotain erityisyyttä?
15. Vaikuttaako vanhempien kulttuuritausta siihen, millaisista kysymyksistä perheen kanssa keskustellaan? Pyytävätkö perheet aikaa keskustellakseen heitä askarruttavista asioista?

16. Millaista materiaalia Vantaan kaupungilla on jaettavaksi eri kieli- ja kulttuuritaustaisille perheille varhaiskasvatuksen palveluista? Onko Teillä tällaista materiaalia käytettävissä, jos luoksenne tulisi nyt maahanmuuttajataustainen perhe?
17. Jos saisitte päättää, mikä olisi paras tapa järjestää maahanmuuttajataustaisten perheiden palveluohjaus Vantaalla?

Kiitos!

Liite 3: Taulukointi haastatteluaineiston järjestämisestä teemoittain

Nykytila	Mahdollisuudet	Kehittäminen
<ul style="list-style-type: none"> • Suomen kielen oppiminen • Palveluiden läheisyys • Palveluilta halutaan laatua, tiedetään suomalaisesta varhaiskasvatuksesta • Joku muu taho on suositellut varhaiskasvatusta <p>→ Odotukset palveluita kohtaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tieto palveluista saadaan ystäviltä/tuultailta (kaikki lapset halutaan samaan päiväkotiin, sukupolvisuus, lähipiirin lapset halutaan samaan päivähoitopaikkaan, joku on suositellut päiväkotia) • Tiedon löytyminen haasteellista tai tieto ei tavoita vanhempia • Varhaiskasvatuksen palvelut ovat vieraita (epäluottamus joitain palveluita kohtaan, viranomaisia pelätään, palvelut sekoittuvat keskenään, kielitaito) <p>→ Tietoisuus palveluista</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tyytyväisyys palveluihin • Kokemus siitä, että on saanut palvelua/tullut kuulluksi • Palveluihin on helppo tulla • Päiväkodeista haetaan apua myös muihin kuin varhaiskasvatuksen asioihin • Kulttuuritaustan huomioiminen • Työntekijän kulttuurinen osaaminen • Henkilökunnan kielitaito • Kasvatuskumppanuuden toteutuminen • Arjesta puhutaan, omaa mielipidettä ei aina uskalleta sanoa • Dialogisuus • Henkilökohtainen palvelu • Koko perheen palvelut, äidit mukaan • Äidit tuovat lapsia hoitoon, mutta virallisissa asioissa otetaan isään yhteyttä <p>Yhteinen kieli</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tärkeää, että vanhemmat ymmärtävät • Perheen ystävä, sukulainen tai perheen jäsen tulkkina • Jos ei ole yhteistä kieltä, keskustelu on pinnallista, epävarmaa, jännittyneitä, asioita päätellään • Erilaiset keinot ymmärtämisen tukena • Tulkin käyttö mm. puhelintulkkaus • Henkilökunta tulkkina • Vanhempien luku- ja kirjoitustaidottomuus <p>→ Kohtaaminen palveluissa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tietoa eri kielillä • Kulttuuritulkit • Selkokieli • Tulkkipalvelut käytettävissä • Kuvitetut ohjeet ja videot • Vantaa-infot <p>→ Tietoisuus palveluista</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palveluohjaajan kulttuurinen osaaminen <p>→ Kohtaaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikki palvelut samassa paikassa • Palvelut lähellä tai hyvien kulkuyhteyksien päässä • Palveluiden jalkautuminen asiakkaiden kohtaamisen paikkoihin • Tiedotus eri kanavien kautta • Tilaisuuudet, joihin koko perhe voisi osallistua • Yhteistyöllä voidaan tukea kotoutumista <p>→ Eri toimijoiden välinen yhteistyö</p>

Taulukointi haastatteluaineiston järjestämisestä kolmen pääteeman alle sekä osallisuuteen vaikuttavat ja kuvaavat tekijät, joita ovat vanhempien odotukset palveluita kohtaan, vanhempien tietoisuus palveluista, eri toimijoiden välinen yhteistyö sekä perheiden kohtaaminen.