



Katariina Kajan

Monikielisten asiakkaiden palveluohjauksen kehittäminen Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa

Perheiden kokemuksia palveluista

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (YAMK)

Sosiaaliala

Opinnäytetyö

1.11.2023

Tekijä	Katariina Kajan
Otsikko	Monikielisten asiakkaiden palveluohjauksen kehittäminen Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa
Sivumäärä	57 sivua + 2 liitettä
Aika	1.11.2023
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaajat	Yliopettaja Saila Nevanen
<p>Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa on syksystä 2021 alkaen toiminut keskitetty palveluohjaus, jonka vastuulla on lasten varhaiskasvatushakemusten käsittely ja varhaiskasvatuspäätökset. Palveluohjauksesta saa myös apua varhaiskasvatukseen hakeutumisessa. Samalla käyttöön otettiin myös asiakastietojärjestelmä Asti, jossa tehdään suurin osa varhaiskasvatushakemuksista. Uudistuksen taustalla oli ajatus vapauttaa hakemuksia käsitel- leiden päiväkodin johtajien, perhepäivähoidon ohjaajien ja johtavien leikkipuisto-ohjaajien aikaa perheiden vastaanottamiseen. Perheiden kannalta uudistuksen oli tarkoitus taata nopeampi ja toimivampi palvelu, sekä mahdollistaa paikan saaminen lähipäiväkodista sujuvammin.</p> <p>Opinnäytetyössä selvitetään, mitä erityistarpeita monikielisillä perheillä on liittyen varhaiskasvatuspaikan hakemiseen ja hakemuksen käsittelyprosessiin. Opinnäytetyössä selvitetään myös perheiden toiveita varhaiskasvatuspaikan hakemiseen liittyen, heidän kokemuk- siaan hakuprosessista ja heidän toiveitaan prosessin kehittämiseksi. Opinnäytetyö on toteu- tettu yhteistyössä Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjausyksikön kanssa.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisena viitekehystenä ovat palveluohjauksen käytänteet ja menetel- mät sekä monikielisten asiakkaiden ohjauksen ja viestinnän erityispiirteet. Molempia tee- moja tarkastellaan varhaiskasvatuksen asiakkuuden näkökulmasta. Opinnäytetyössä hyö- dynnettiin laadullista tutkimusmenetelmää. Aineisto kerättiin kahdesta teemahaastattelusta ja haastatteluista saatu aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.</p> <p>Tulosten mukaan vaikeaksi koettiin varhaiskasvatukseen hakemiseen liittyvien aikataulujen, erilaisten varhaiskasvatusvaihtoehtojen ja varhaiskasvatuspaikan myöntämisen perusteiden ymmärtäminen. Haasteita tuotti vaikeudet löytää tietoa varhaiskasvatuksesta oikea-aikai- sesti, johtuen kielitaidon puutteesta tai vähäisistä etukäteistiedoista suomalaisesta varhais- kasvatusjärjestelmästä. Toimivina keinoina mainittiin henkilökohtaisesti saatu ohjaus ja neuvonta sekä kasvokkain että puhelimitse palveluohjaajalta tai muulta varhaiskasvatuksen työntekijältä.</p> <p>Opinnäytetyön perusteella palveluohjausta voisi kehittää tekemällä hakemuksen käsittely- prosessista nykyistä läpinäkyvämmän perheille sekä parantamalla tiedon saavutettavuutta myös monikielisille asiakkaille. Esimerkkinä mainittiin eri kieliset tiedotuskanavat ja -mene- telmät, kuten infovideot eri kielillä tai neuvoloiden hyödyntäminen varhaiskasvatuspalve- luista tiedottamisessa jo ennen akuuttia paikan tarvetta. Jotta asiointi olisi sujuvaa myös monikielisille perheille, tarvitaan nykyistä enemmän henkilökohtaista apua hakemuksen te- kemiseen ja tiedottamisesta hakemuksen käsittelystä.</p>	
Avainsanat	varhaiskasvatus, palveluohjaus, varhaiskasvatukseen ha- keminen, monikielisyys, monikulttuurisuus, Helsingin kau- punki

Author	Katariina Kajan
Title	Developing Service Guidance for Multilingual Clients in Helsinki Early Childhood Education
Number of Pages	57 pages + 2 appendices
Date	01 November 2023
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Master of Social Services Degree Programme
Instructors	Saila Nevanen, Principal Lecturer
<p>Early childhood education in the city of Helsinki has had a centralized service guidance since autumn 2021. It administers children's early childhood education applications and takes early childhood education decisions. The service guidance also assists in applying for early childhood education. At the same time the Asti client information system was introduced, where most of the early childhood education applications are made. The reform's background was to release time of daycare center managers, family daycare instructors, and leading playground instructors to receive families instead of handling applications. From the perspective of families, the reform was intended to ensure a faster and more functional service and enable smoother placement in nearby daycare centers.</p> <p>The thesis examines the special needs of multilingual families related to applying for early childhood education and processing their applications. The thesis also examines the families' wishes regarding applying for early childhood education, their experiences in the application process, and their development wishes in the process. The thesis was carried out in cooperation with the early childhood education service guidance unit of the city of Helsinki.</p> <p>The theoretical framework of the thesis consists of service guidance practices and methods as well as special features of guidance and communication with multilingual clients. Both themes are examined from the perspective of early childhood education clientship. Qualitative research method was utilized in the thesis. The material was collected from two theme interviews and analyzed with data-driven content analysis.</p> <p>According to the results, it was difficult to understand the schedules, different early childhood education options, and the basis for granting early childhood education places. Difficulties in finding information on early childhood education in a timely manner were caused by a lack of language skills or limited prior knowledge of the Finnish early childhood education system. Personal guidance and face-to-face or phone counseling by a service counselor or other early childhood education employee were mentioned as effective means.</p> <p>Based on the thesis, service guidance could be improved by making the application processing process more transparent for families and improving accessibility of information for multilingual clients. As examples, different language information channels and methods, info videos in different languages or the use of maternity clinics to inform about early childhood education services even before an acute need for a place arises were mentioned. To make the process smoother for multilingual families, more personal assistance is needed in submitting the application and informing about the processing of the application.</p>	
Keywords	early childhood education, service guidance, case management, applying to early childhood education, multilingualism, multiculturalism, city of Helsinki

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Varhaiskasvatukseen hakeutuminen	8
2.1	Varhaiskasvatuksen järjestämistä ohjaavat lait ja säädökset	8
2.2	Varhaiskasvatukseen hakeminen Helsingin kaupungilla	9
3	Palveluohjaus	12
3.1	Onnistuneen ohjauksen edellytykset	12
3.2	Ammatillinen keskustelu	15
3.3	Palveluohjauksen menetelmät	17
3.4	Palveluohjaus varhaiskasvatuksessa	19
4	Monikieliset asiakkaat	21
4.1	Monikielisten asiakkaiden palveluohjaus	21
4.1.1	Mahdolliset haasteet palveluohjauksessa	21
4.1.2	Monikielisten perheiden kokemuksia palveluista	22
4.1.3	Ammattilaisten kokemuksia monikielisten asiakkaiden tarpeista	23
4.1.4	Viestintä monikielisille asiakkaille	24
4.2	Monikieliset perheet varhaiskasvatuksessa	26
4.3	Monikieliset asiakkaat yksilöinä	28
4.4	Kulttuurinen moninaisuus	29
4.5	Vuorovaikutus monikielisten asiakkaiden kanssa	30
5	Opinnäytetyön tavoitteet ja toteutus	32
5.1	Tutkimuskysymykset	32
5.2	Opinnäytetyön toteutus	33
5.3	Laadullinen tutkimusmenetelmä	35
5.4	Aineiston analysointi	37
5.5	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	39
6	Tulokset	42
6.1	Monikielisten perheiden tarpeet varhaiskasvatukseen hakemisessa	42
6.2	Esitetyt keinot tarpeisiin vastaamiseksi	46
6.3	Muita haastatteluissa esiin tulleita kehittämiskohtia	49
7	Johtopäätökset	50
8	Pohdinta	54

Lähteet	57
Liitteet	61
Liite 1. Haastattelun esite	61
Liite 2. Haastattelurunko	63

1 Johdanto

Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa aloitettiin lokakuussa 2021 keskitetty palveluohjaus, jossa palveluohjaajat käsittelevät lasten varhaiskasvatushakemukset ja tekevät päätökset varhaiskasvatuspaikoista. Uudistuksen taustalla oli ajatus vapauttaa aiemmin hakemuksia käsitelleiden päiväkodin johtajien, perhepäivähoidon ohjaajien ja johtavien leikkipuisto-ohjaajien aikaa, jotta he voivat keskittyä paremmin perheiden vastaanottamiseen. Perheiden kannalta uudistuksen oli tarkoitus taata aiempaa nopeampi ja toimivampi palvelu, sekä mahdollistaa paikan saaminen lähipäiväkodista aiempaa sujuvammin. Samalla otettiin käyttöön varhaiskasvatuspaikan hakemisessa uusi sähköinen asiointijärjestelmä Asti, joka korvasi vanhan asiointijärjestelmän muiden paitsi kerhohakemusten osalta. (Helsingin Sanomat 2021.)

Helsingissä toimivan keskitetyn palveluohjausyksikön palveluohjauksella, neuvonnalla ja monipuolisella viestinnällä varmistetaan huoltajien tiedottaminen varhaiskasvatuksen toimintamuodoista ja niille tyypillisistä piirteistä. Viestintää järjestetään myös monikielisesti ja tarvittaessa keskusteluissa käytetään tulkkia. (Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma 2022.)

Osassa Helsingin alueista varhaiskasvatuspaikkoja on ollut liian vähän suhteessa varhaiskasvatusikäisten lasten määrään, ja perheiltä on tullut palautetta epäoikeudenmukaisuudesta (Helsingin Sanomat 2020). Vuoden 2021 elokuun ja vuoden 2022 joulukuun välisellä ajalla 70,9 prosenttia helsinkiläisistä perheistä sai lapselleen toivomansa paikan. Alueellisesti hajonta oli suurta, sillä kaakkoisella (Kulosaari, Herttoniemi, Laajasalo) varhaiskasvatusalueella 82,7 prosenttia perheistä sai toivomansa paikan, kun taas koillinen¹ (Latokartano, Pukinmäki, Malmi) -alueella toivomansa paikan sai 63,4 prosenttia perheistä. Myös varhaiskasvatusalueiden sisällä oli alueita, joissa vapaita varhaiskasvatuspaikkoja on enemmän kuin toisaalla, mutta paikat olivat eri sijainneilla kuin perheiden toiveet. (Helsingin sanomat 2023a.)

Helsingin kaupunkistrategiaan 2021–2025 on kirjattu kestävästä kasvusta ja siitä, että kaikkialla on oltava hyviä päiväkoteja. Strategiaan on kirjattu lisäksi Helsingin moninaisuudesta sekä kielellisesti että kulttuurillisesti. Moninaisuus tulee lisääntymään tulevien vuosikymmenten aikana. Helsingin tulee olla hyvä ja viihtyisä paikka kaikille riippumatta

synnyinpaikasta tai kielestä. Strategian mukaan varhaiskasvatuksen ja koulujen merkitys väestön kasvaessa ja uudistuessa on suuri. Helsingin tulee tarjota kaikissa kaupunginosissa erinomaista varhaiskasvatusta ja opetusta, jolloin palveluja on laajennettava laadusta tinkimättä. Strategiaan on kirjattu varhaiskasvatuspaikkojen lisäämisestä siten, että paikka on mahdollista tarjota lapselle läheltä kotia tai perheen kulkumatkan varrelta lähipäiväkotiperiaatetta toteuttaen. (Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025.)

Vuonna 2020 109 254 helsinkiläistä, eli 16,6 % puhui äidinkielenään jotain muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea. Vieraskielisten yleisimpiä äidinkieliä olivat venäjä, somali, viro ja arabia, joita puhui äidinkielenään lähes puolet kaikista vieraskielisistä. Muita yleisiä äidinkieliä ovat muun muassa englanti, kiina, kurdi, persia/farsi, espanja ja vietnam. Kaikkiaan vuonna 2020 helsinkiläisillä oli rekisteröitynä 139 eri äidinkieltä. Suurimmat kieliryhmät viroa lukuun ottamatta ovat kasvaneet nopeaa tahtia kuluneiden vuosien aikana. Vuonna 2019 tehdyn ennusteen mukaan vuonna 2035 yli neljännes helsinkiläisistä on vieraskielisiä. (Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä 2021.)

Opinnäytetyöni käsittelee monikielisten asiakkaiden keskitetyn palveluohjauksen kehittämistä Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa. Opinnäytetyössäni selvitän, millaisia erityistarpeita monikielisillä perheillä on liittyen varhaiskasvatuspaikan hakemiseen ja hakemuksen käsittelyprosessiin. Lisäksi selvitän, millaisia toiveita perheillä on hakemiseen liittyen ja mitä he toivovat kehitettävän. Tavoitteenani on löytää keinoja, joita voidaan hyödyntää jatkossa varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa monikielisten asiakkaiden asiakaspalvelussa. Opinnäytetyöni on toteutettu yhteistyössä Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksen keskitetyn palveluohjauksen yksikön kanssa.

Opinnäytetyöni alussa esittelen varhaiskasvatuksen järjestämistä koskevia lakeja ja sekä varhaiskasvatukseen hakeutumisen prosessia Helsingin kaupungilla. Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys rakentuu palveluohjauksen ja monikielisten asiakkaiden kanssa tehtävän työn näkökulmista. Monikielisten asiakkaiden palveluohjauksen tärkeitä teemoja ovat asiakaslähtöiset ohjausmenetelmät, asiakkaan kohtaaminen ja dialogisuus, saavutettava viestintä sekä erilaisten kulttuurien ymmärtäminen.

2 Varhaiskasvatukseen hakeutuminen

2.1 Varhaiskasvatuksen järjestämistä ohjaavat lait ja säädökset

Varhaiskasvatuksen järjestämistä ohjaavat velvoitteet perustuvat Suomen perustuslakiin, varhaiskasvatuslakiin sekä varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin. Lisäksi muun muassa yhdenvertaisuuslaissa, tasa-arvolaissa, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa ja YK:n lasten oikeuksien sopimuksessa on velvoitteita, jotka tulee ottaa huomioon varhaiskasvatusta järjestettäessä. Varhaiskasvatusta järjestetään inklusion periaatteiden mukaisesti, mikä tarkoittaa kaikkien lasten oikeutta osallistua varhaiskasvatukseen riippumatta esimerkiksi tuen tarpeista, vammaisuudesta tai kulttuurisesta taustasta. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022.)

Varhaiskasvatuslain mukaan kunnan tehtävänä on järjestää lapsen huoltajille ohjausta ja neuvontaa tarjolla olevista varhaiskasvatuspalveluista. Huoltajille tulee selvittää varhaiskasvatuksen eri toimintamuotoja, tarjolla olevia vaihtoehtoja ja muita asioita, joilla on vaikutusta lapsen varhaiskasvatuksen järjestämiseen. Neuvontaa ja ohjausta tulee tarjota sekä varhaiskasvatuksen hakuvaiheessa että asiakkuuden aikana. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018 § 16.) Varhaiskasvatuksen järjestäjän tehtävänä on luoda rakenteet yhteistyölle ja tiedon siirrolle, jotta siirtymävaiheet kotoa varhaiskasvatukseen, varhaiskasvatuksen aikana, varhaiskasvatuksesta esiopetukseen ja edelleen perusopetukseen sujuisivat mahdollisimman selkeästi. Yhteistyötä huoltajien kanssa tehdään lapsen etu huomioiden. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022.)

Yhdenvertaisuuslain mukaan varhaiskasvatuksen järjestäjän ja palveluntuottajan tulee arvioida, miten toiminta vaikuttaa eri väestöryhmiin ja miten yhdenvertaisuus toiminnassa toteutuu, sekä ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi. Varhaiskasvatuksessa on oltava henkilöstön kanssa laadittu suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Myös lapsilla ja huoltajilla on oltava mahdollisuus tulla kuulluksi edistämisen toimenpiteistä. (Yhdenvertaisuuslaki 1192/2022 § 6a.)

Varhaiskasvatuslain mukaan varhaiskasvatuksen piirissä ovat lapset, jotka eivät ole vielä oppivelvollisuusiässä, ja erityisissä olosuhteissa myös tätä vanhemmat lapset. Varhaiskasvatuksen määritellään olevan kasvatuksen, opetuksen ja hoidon muodos-

tama kokonaisuus, joka on suunnitelmallista ja tavoitteellista, ja jossa painottuu erityisesti pedagogiikka. Varhaiskasvatuksen tavoitteena on muun muassa edistää jokaisen lapsen kokonaisvaltaista kasvua ja kehitystä, tukea lapsen oppimisen edellytyksiä, toteuttaa monipuolista pedagogista toimintaa, edistää yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa, kehittää lapsen yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja sekä varmistaa lapsen mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018 § 1., 2. & 3.)

Varhaiskasvatuslain mukaan kunnan on järjestettävä varhaiskasvatusta siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin, kun tarve kunnassa edellyttää. Kunnan tai kuntayhtymän lisäksi varhaiskasvatusta voi järjestää yksityinen palveluntuottaja. Varhaiskasvatusta suunniteltaessa, järjestettäessä tai tuottaessa sekä siitä päätettäessä tulee ensisijaisesti huomioida lapsen etu. Kunnan tulee järjestää varhaiskasvatusta lähellä palvelun käyttäjiä huomioiden asutuksen sijainti ja liikenneyhteydet. Varhaiskasvatusta on järjestettävä lapselle, jonka kotikunta kyseinen kunta on, sekä lapselle, joka asuu kunnassa esimerkiksi huoltajansa työn tai opiskelun vuoksi, vaikka kyseinen kunta ei olisi lapsen kotikunta. Kiireellisissä tapauksissa tai muuten olosuhteiden vaatiessa varhaiskasvatusta tulee järjestää myös muille kunnassa oleskeleville lapsille. Kunnan on huolehdittava, että lapsi voi osallistua varhaiskasvatukseen äidinkielellään, jos se on suomi, ruotsi tai saame. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018 § 4., 5. & 6.)

2.2 Varhaiskasvatukseen hakeminen Helsingin kaupungilla

Helsingin kaupungin varhaiskasvatusta järjestetään päiväkodeissa, perhepäivähoitossa, kerhoissa ja leikkipuistoissa. Kunnallisen varhaiskasvatuksen lisäksi vaihtoehtona on yksityinen varhaiskasvatus. Varhaiskasvatusta on saatavilla suomen, ruotsin ja pohjoissaamen kielillä. Lapsi voi aloittaa varhaiskasvatuksessa sen kalenterikuukauden aikana, jolloin hän täyttää yhdeksän kuukautta. Helsingin varhaiskasvatuspaikan saamisen edellytyksenä on, että lapsen kotipaikka on Helsinki varhaiskasvatuksen alkaessa. Helsingissä varhaiskasvatukseen tulee hakea viimeistään neljä kuukautta ennen lapsen varhaiskasvatuspaikan tarvetta tai heti työnhakua, opintoja tai Helsinkiin muuttoa suunnitellessa. Hakemuksen voi tehdä aikaisintaan vuotta ennen paikan tarvetta, ja hakemus on voimassa kerrallaan yhden vuoden. (Helsingin kaupunki 2023a, Helsingin kaupunki 2023b.)

Kiireellistä varhaiskasvatuspaikkaa tulee hakea viimeistään kahta viikkoa ennen tarpeen alkamista, jolloin perheen tulee todistaa ennakoimaton tarve varhaiskasvatukselle. Tällöin lapsen molemmilta huoltajilta vaaditaan hakemuksen jättövaiheessa liitteeksi todistukset, joista vähintään toisesta tulee ilmetä ennakoimaton tilanne. Hakemus otetaan käsittelyyn, kun liitteet on toimitettu. Jos liitteitä ei toimiteta tai niitä ei hyväksytä, voidaan hakemukselle tehdä kielteinen päätös. Ennakoimaton tilanne voi olla esimerkiksi TE-toimiston osoittama työ- tai opiskelupaikka, opiskelupaikan saaminen peruutus- tai varasijalta tai lomautuksen päättyminen. (Helsingin kaupunki 2023b.)

Jos varhaiskasvatuspaikkaa ei voida tarjota perheen esittämistä toiveista, tarjotaan lapselle lähintä vapaata paikkaa Helsingissä. Joillain alueilla hakijoita on enemmän suhteessa vapaiden varhaiskasvatuspaikkojen määrään, jolloin toiveita ei aina voida toteuttaa. Perheen toivomien paikkojen ollessa suomenkielisestä varhaiskasvatuksesta, lähin vapaa paikka tarjotaan suomenkielisestä varhaiskasvatuksesta, vastaavasti toimitaan ruotsinkielisten suhteen. Jos hakemukseen on merkitty toiveiksi varhaiskasvatuspaikkoja molemmilla kielillä, lähintä vapaata paikkaa tarjotaan riippumatta kielestä. (Helsingin kaupunki 2023b.)

Helsingin kaupungin järjestämään varhaiskasvatukseen ja esiopetukseen haetaan ensisijaisesti sähköisessä Asti-asiointipalvelussa. Asti-järjestelmää voi käyttää suomen, ruotsin tai englannin kielellä. Asti-järjestelmässä hakemuksen lähettämisen jälkeen hakemusta voi muokata siihen saakka, kunnes se lukkiutuu kolme kuukautta ennen varhaiskasvatustarpeen alkua. Kiireellisissä hakemuksissa lukkiutuminen tapahtuu nopeammin. Hakemuksen tilaa voi seurata järjestelmässä, ja kun hakemus otetaan käsittelyyn, sen tilaksi muuttuu ”käsittelyssä”. Jos käsittelyaikana hakemukseen tarvitsee tehdä muutoksia, asiakkaan tulee soittaa palveluohjaukseen. Päätös varhaiskasvatuspaikasta tehdään tarpeen alkamispäivästä lähtien. Päätös saapuu sähköisesti Asti-järjestelmään noin kuukautta ennen tarpeen alkua. (Helsingin kaupunki 2023b.)

Varhaiskasvatuspaikkaa voi hakea paperilomakkeella, jos perheellä ei ole suomalaisia henkilö- tai pankkitunnuksia, jollain perheenjäsenellä on turvakielto, tai jos sähköinen hakeminen ei ole muuten mahdollista. Paperihakemusta varten ei tarvitse suomalaista henkilötunnusta tai helsinkiläistä osoitetta, vaan tiedot voi päivittää myöhemmin. Helsingin kaupungin internet-sivuilla paperihakemus on saatavilla suomen, ruotsin ja englanninkielisenä. Paperihakemukset toimitetaan ensisijaisesti postitse, tai hakemuksen voi palauttaa leikkipuistoon. Tällöin paikka myönnetään aikaisintaan neljän kuukauden

kuluttua siitä, kun paperihakemus on saapunut palveluohjaukseen. (Helsingin kaupunki 2023b.)

Helsingin kaupungin varhaiskasvatuspaikat myönnetään kasvatus- ja koulutuslautakunnan jaoston määrittelemien perusteiden mukaan. Paikan myöntämisen perusteet on esitetty seuraavassa kuviossa.



Kuvio 1. Helsingin kaupungin varhaiskasvatuspaikan myöntämisen perusteet. (Helsingin kaupunki 2020.)

Päätöksen saapumisen jälkeen varhaiskasvatuspaikka tulee joko vastaanottaa tai kieltäytyä siitä. Vastaanottaminen tai kieltäytyminen tapahtuu Asti-palvelussa tai palveluohjauksen tai päiväkodin johtajan kautta. Paikka tulee ottaa vastaan, kun lapsi aloittaa varhaiskasvatuksessa päätöksen mukaisesti. Paikka tulee ottaa vastaan myös, jos hakemuksessa toiveena olleissa toimipisteissä ei ollut tilaa ja paikka on myönnetty muusta toimipisteestä, mutta lapsen varhaiskasvatuksen tarve alkaa ilmoitetusta päivästä. Tällöin lapselle voi tehdä siirtohakemuksen Asti-järjestelmässä, kun osoitettu paikka on otettu vastaan. Paikka tulee ottaa vastaan myös silloin, jos asiakas haluaa tehdä oikai-

suvaatimuksen. Paikasta voi kieltäytyä, jos lapselle ei tarvita päätöksen mukaista varhaiskasvatuspaikkaa. Perhe voi tehdä tarvittaessa uuden hakemuksen, jolloin hakemus käsitellään uutena neljän kuukauden järjestämisaikalla. (Helsingin kaupunki 2023b.)

3 Palveluohjaus

Palveluohjausta voidaan hyödyntää eri ryhmien kanssa työskennellessä, sillä sitä ei ole tarkasti rajattu vain yhteen kohderyhmään. Keskeisenä on apua tarvitseva ihminen sekä hänen toiveensa ja tarpeensa. Palveluohjaajan tehtävänä on auttaa asiakasta hänen tavoitteissaan, jolloin tärkeää on asiakkaan hyvä kohtaaminen ja kokemus kuuluksi tulemisesta. (Malin-Kaartinen 2022: 32–33.)

Palveluohjaus on asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa toimintaa, joka perustuu asiakkaan aitoon kohtaamiseen ja avoimeen dialogiin. Dialogisuudessa ei ole valmiita vastauksia, vaan vastauksia etsitään asiakkaan kanssa yhdessä, molempien asiantuntijuutta hyödyntäen. Keskeistä on tukea asiakkaan voimavaroja hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan ja muiden palveluntuottajien avulla. Dialogisuuden perustana ovat asiakkaan ja työntekijän yhteistyö, yhdessä tehtävä suunnittelu ja asiakkaan itsemääräämisen kunnioitus. Tarkoituksena on löytää palvelut, jotka vastaavat asiakkaan tarpeita ja elämäntilannetta parhaalla mahdollisella tavalla, ja ovat samalla tarkoituksenmukaisia myös palvelun tuottajien näkökulmasta. (Hänninen 2007: 11–12; Pietiläinen & Seppälä 2003: 10–11.)

Palveluneuvonnan työn arvoperustaan ja eettisiin periaatteisiin kuuluu muun muassa puolueettomuus, vaitiolovelvollisuus, kunnioitus ja yhdenvertaisuus. Palveluohjaajan työhön kuuluu osaamisen jatkuva kehittäminen sekä oman työtavan pohtiminen. Palveluohjausta tehdään verkostoissa, joiden kautta voi kerryttää omaa tietoa ja taitoa. (Huttunen ym. 2014: 29–31.)

3.1 Onnistuneen ohjauksen edellytykset

Palveluohjauksessa olennaista on ihmisten hyvä kohtaaminen, jonka päälle kaikki muu työskentely rakentuu. Kokemusta hyvästä kohtaamisesta voi lisätä huomioimalla paremmin ihmisten yksilölliset tarpeet ja keskittymällä heidän omiin tavoitteisiinsa. Hyvän kohtaamisen kautta rakennetaan luottamusta ja lisätään asiakkaan aktiivista toimi-

juutta. Monella tukea ja apua tarvitsevalla ihmisellä voi olla ennestään huonoja kokemuksia kohtaamisista asioidessaan eri palveluissa. Hyvä kohtaaminen on kokonaisvaltaista vuorovaikutusta, joka koostuu sanoista, teoista ja elekielestä ja on aina toista ihmistä arvostavaa. (Malin-Kaartinen 2022: 33–36.)

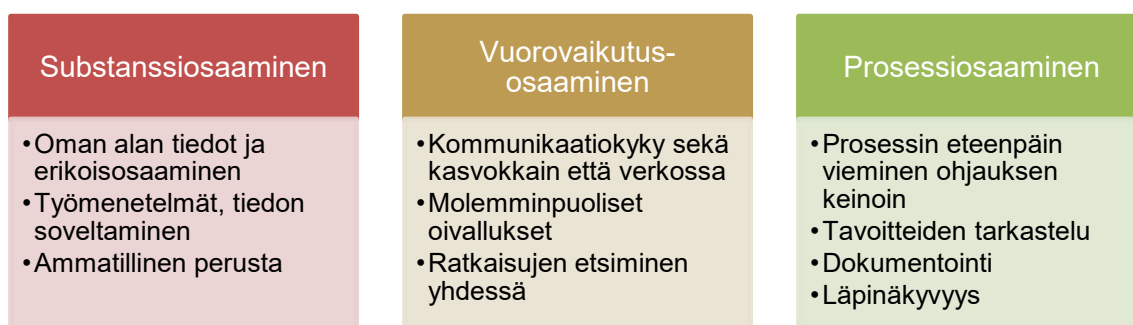
Ohjauksessa tuetaan ja parannetaan ohjattavan ongelmanratkaisuprosesseja yhteistoinnillisesti ja toimijuutta vahvistaen. Olennaista on kunnioittava ja rakentava kohtaaminen sekä dialoginen vuorovaikutus. Tarkoituksena on liittää ihmisiä yhteiskuntaan sekä auttaa luomaan mielekästä elämää ja toimintaa. Ohjaus pohjautuu ohjattavan päämäärään ja tilanteeseen, mutta erilaiset instituutiot asettavat sille omat tavoitteensa, painotuksensa ja rajansa. Tällöin ohjaajalla ja ohjattavalla on erilainen asema tiedon ja vallan suhteen. Ohjauksen läpinäkyvyydellä selvennetään ohjattavalle, millaisen prosessin parissa työskennellään sekä millainen vaihe tai millaisia toimia on meneillään. Parantamalla läpinäkyvyyttä voi myös edistää ohjauksen onnistumista ja ohjattavan aktiivisuutta. (Vehviläinen 2015: 12, 16–18, 26.)

Ohjauksen tulisi vahvistaa ohjattavan toimijuutta, jolla tarkoitetaan ohjattavan henkilön tunnetta ohjattavan prosessin merkityksellisyydestä, halua tehdä siihen liittyviä päätöksiä sekä kantaa vastuu niistä. Toimijuutta lisää ohjattavan mahdollisuus olla mukana suunnittelemassa toimintaa ja arvioimassa prosessin etenemistä. Ohjauksen tarkoituksena on auttaa ohjattavaa löytämään omat tietonsa, taitonsa ja voimavaransa, sekä arvioimaan nykyisten toimintamalliensa toimivuutta sekä löytämään uusia. Ihmisen tulee kokea olevansa tarpeeksi kykenevä tavoitteeseensa, jotta hän voi sitoutua siihen tähtäävänsä toimintaan. Toimijuutta lisää myös tunne osallisuudesta. Osallisuuden tunteen kasvaminen tuo uutta perspektiiviä tulevaisuudesta sekä voi muokata myös ohjattavan identiteettiä. (Vehviläinen 2015: 20–24.)

Usein ohjauksen piirissä on myös henkilöitä, jotka eivät etukäteen tiedä, mitä ohjauksella tarkoitetaan, miksi sitä tarjotaan tai mikä sen tavoitteena on. Ohjaustilanteista saatetaan tehdä olettamuksia aiempien auttamiskokemusten perusteella. Ohjaajalla on tilanteessa ohjausvastuu ja siihen liittyviä velvoitteita, johon kuuluu myös ohjattavan oikeus saada tarkoituksenmukaista ohjausta. Ohjausprosessin aluksi onkin tärkeää sopia vastuista ja työnjaosta, jotta osapuolet ymmärtävät samalla tavalla roolinsa prosessissa. (Vehviläinen 2015: 99.)

Ohjauksen vuorovaikutustilanne on aina eri kulttuurien kohtaamista, riippumatta siitä, mistä osapuolet ovat alun perin kotoisin. Ihmisten toimintaa ymmärtääkseen pitää ymmärtää myös heidän toimintatilannettaan ja -ympäristöään. Onnistuakseen ohjauksessa ohjaajan tulee huomioida ainakin ohjattavan kulttuurinen, etninen, sosiaalinen, luokka-, perhe, työ- tai opiskelutausta sekä terveys, sukupuoli, ikä, uskonto ja tukiverkostot. (Onnismaa 2011: 49, 64)

Ohjauksen ja hyvän asiakastyön onnistumiseksi ohjaajan on tärkeää hallita ammatillisen osaamisen eri osa-alueita, joita ovat substanssiosaaminen, vuorovaikutusosaaminen ja prosessiosaaminen. Substanssiosaamisella tarkoitetaan oman alan olennaisten tietojen ja taitojen hallintaa. Se auttaa tiedon soveltamisessa ja tuo varmuutta työhön. Substanssiosaaminen toimii ammatillisena perustana ja lähtökohtana toisille osaamisen osa-alueille, mutta myös riittämätön yksinään ilman niitä. Jotta asiakastyö voisi olla vaikuttavaa, tulee hallita kaikkia osaamisen osa-alueita. (Mönkkönen 2018: Luku 2.2. Osaamisen eri ulottuvuudet.)



Kuvio 2. Ohjaajan ammatillisen osaamisen osa-alueet (Mönkkönen 2018 mukaillen).

Vuorovaikutusosaaminen on taitoa olla vastavuoroisessa kommunikaatiossa asiakkaiden tai toisten ammattilaisten kanssa. Siinä tarvitaan kykyä kommunikoida ohjaustilanteessa siten, että molemminpuoliset oivallukset mahdollistuvat. Tavoitteena on asettua asiakkaan asemaan ja etsiä ratkaisuja yhdessä. Vuorovaikutusosaamiseen kuuluu lisäksi taito olla vuorovaikutuksessa digipalveluiden välityksellä. Prosessiosaamisella tarkoitetaan ohjauksellisia taitoja, joilla viedään prosessia eteenpäin. Siihen kuuluu kyky tarkastella tavoitteiden asettamista ja tekijöitä, jotka vaikuttavat niiden onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Prosessiosaamisen osana on dokumentointi, jonka tarkoituksena on lisätä avoimuutta ja läpinäkyvyyttä asiakastyössä sekä asiakkaalle että kollegoille. (Mönkkönen 2018: Luku 2.2. Osaamisen eri ulottuvuudet.)

3.2 Ammatillinen keskustelu

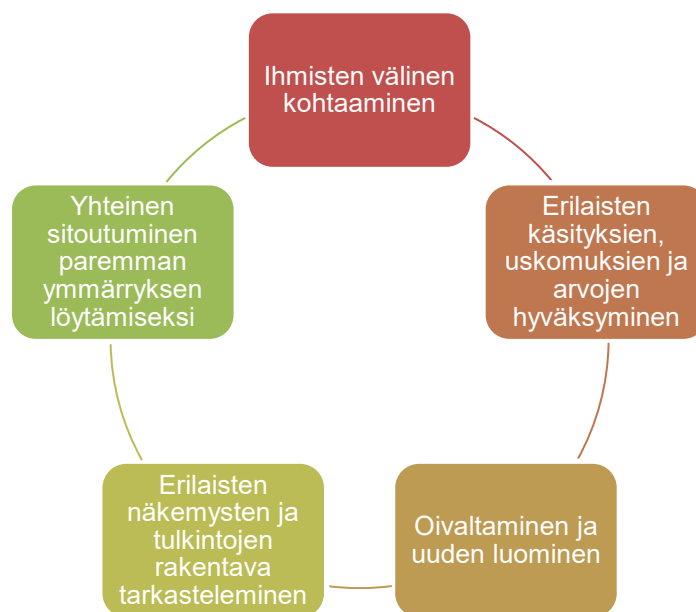
Ammatillisessa keskustelussa työntekijän tulisi olla tietoinen keskustelun tarkoituksesta ja siitä, millainen merkitys keskustelulle hänen omalla vuorovaikutuksellaan on. Ammatillisuutta on myös erilaisten vuorovaikutus- sekä kommunikaatiokeinojen hyödyntäminen tilanteeseen sopivalla tavalla. Ohjaajan tulee olla tietoinen omista arvoistaan, taidoistaan, uskomuksistaan ja tunteistaan, sekä ymmärtää, miten nämä mahdollisesti vaikuttavat keskusteluun. Myös ohjattavalla voi olla ohjausta vaikeuttavia ennakkokäsityksiä tai -uskomuksia tai huonoja kokemuksia aiemmista ohjaustilanteista. (Nummenmaa 2011a: 22–35.; Vänskä & Laitinen-Väänänen & Kettunen & Mäkelä 2011: 25.)

Ammatillisessa keskustelussa tärkeää vastavuoroisen kohtaamisen aikaansaamiseksi on ammattilaisen tietoinen läsnäolo, keskittyminen ja kuunteleminen. Ammattilaisella on keskustelussa vastuu vuorovaikutusta helpottavasta kommunikaatiosta, johon vaikuttaa kiinnostus toisesta osapuolesta, kunnioitus, ymmärrys ja eläytyminen. Ammattilainen ei voi valita, kenen kanssa työskentelee, vaan toimiva vuorovaikutus tulee pystyä luomaan erilaisten asiakkaiden kanssa. Jokainen keskustelun osapuoli näkee tilanteen oman todellisuutensa ja maailmankuvansa kautta, mihin vaikuttavat henkilökohtaiset käsitykset, uskomukset, olettamukset ja arvot. Ammattilaisen tulee myös kiinnittää huomiota käyttämiinsä käsitteisiin, sillä monet ammatilliset käsitteet saattavat olla asiakkaalle vieraita. (Nummenmaa 2011a: 22–35.)

Ammatillinen keskustelu on usein tavoitteellista toimintaa. Tavoitteet voivat syntyä esimerkiksi organisaation, työntekijän tai keskustelun toisen osapuolen tarpeista, ja on tärkeää tietää, miksi keskustelua käydään. On ammattilaisen vastuulla, että keskustelua käydään asetettujen tavoitteiden mukaan, siksi keskustelun aluksi on hyvä käydä läpi keskustelun tavoitteet, ja sopia, mihin keskustelulla pyritään. Ammattilainen voi tietoisesti ohjata keskustelua tavoitteiden mukaisesti, hyödyntäen omaa ammattitaitoaan, teoreettista taustaa ja arviointitaitojaan. Sen sijaan, että seurattaisiin tarkasti tiettyä keskustelukaavaa, tulisi ammatillisen keskustelun perustua tietojen vaihtamiseen, yhteisten merkitysten löytämiseen sekä yhteisen ymmärryksen rakentamiseen. (Nummenmaa 2011b: 27.)

Dialogi on vuorovaikutusta, jossa osapuolet ovat keskustelukumppaneita. Keskeistä on ihmisten välinen kohtaaminen. Keskustelussa tulevat esiin sen osapuolten erilaiset kä-

sitykset, uskomukset, olettamukset ja arvot, jotka kuitenkin tunnistetaan ja hyväksytään. Dialogin tavoitteena on oivaltaa ja luoda uutta, sekä löytää tapa tarkastella erilaisia näkemyksiä ja tulkintoja rakentavasti. Kaikki osapuolet sitoutuvat tavoitteeseen löytää parempi ymmärrys asiasta. (Nummenmaa 2011b: 47–48; Vehviläinen 2015: 26.)



Kuvio 3. Dialogin osatekijät (Nummenmaa 2011b ja Vehviläinen 2015 mukailten).

Kuunteleminen on olennaista vuorovaikutuksessa, ja se vaatii läsnäoloa, tilanteeseen keskittymistä, kuunneltavan kohteen huomioimista, asioiden muistamista ja omaa tulkintaa. Kuullun ymmärtämisen esteenä voi olla työntekijän liialliset omat käsitykset tai olettamukset, tai liian tarkka etukäteissuunnitelma keskustelusta. Työntekijä saattaa myös luulla tietävänsä, mistä keskustelukumppani puhuu, eikä siksi keskity kuunteleminen. (Nummenmaa 2011b: 50.)

Ohjaajan esittämät kysymykset antavat ohjattavalle mahdollisuuden pohtia omia kokemuksiaan ja päämääriään. Kysymysten käyttö työvälineenä auttaa ohjaajaa näkemään laajemmin ohjattavan näkökulmaa ja siirtää vuorovaikutustilanteessa vuoron ohjattavalle. Keskustelua voi suunnata ja johdatella kysymysten avulla sekä käyttämällä esimerkiksi sanaa ”kerro”. Näin voi osoittaa ohjattavalle, että on hänen vuoronsa kertoa ajatuksistaan. Avoimia kysymyksiä esittämällä voi selvittää ohjattavan kokemuksia ja merkityksiä, sillä ne mahdollistavat ohjattavaa tuomaan esille omaa näkökulmaansa kertomalla asioista omin sanoin. Avointen kysymysten rinnalla käytetään tarkentavia

kysymyksiä, joilla selvennetään ja tarkennetaan ohjattavan sanomaa. Suljettuun kysymykseen puolestaan voi vastata vain lyhyesti, usein kyllä tai ei. Niillä ei edistetä keskustelua, vaan niitä käytetään vain tiedon hankkimiseksi. (Onnismaa 2011: 33–34; Vehviläinen 2015: 143; Vänskä ym. 2011: 37.)

3.3 Palveluohjauksen menetelmät

Ohjaukseen sisältyy erilaisia tilanteesta riippuvia elementtejä. Ohjaustilanteet muodostuvat ohjattavan kanssa yhteistyössä ja niiden pohjana on ohjauksen tavoitteet, sisällöt ja menetelmät. Ohjaustilanteen tavoitteen perusteella päätetään, mitä ohjauksellista menetelmää ja lähestymistapaa käytetään. (Vänskä ym. 2011: 19.) Tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus ovat läheisiä käsitteitä, ja ohjaaja voi tunnistaa, millainen lähestymistapa on missäkin tilanteessa toimivin asiakkaan auttamiseksi. Tiedottamisella tai tiedon jakamisella tarkoitetaan asiakkaalle hänen tarvitsemansa tiedon antamista oikealla hetkellä. Neuvonta on tiedon jakamista vuorovaikutteisempaa. Neuvot auttavat asiakasta päätöksenteossa, mutta hän päättää itse, noudattaako niitä. Ohjauksessa asiakas osallistuu aktiivisesti ongelmansa ratkaisuun, jolloin työskentely pohjautuu hänen tavoitteisiinsa. (Onnismaa 2011: 23–26.)

Suomessa palveluohjaus on usein jaettu kolmeen malliin sen mukaan, kuinka intensiivistä asiakkaan avun tarve on. Kaikkien mallien toteutus voi olla joko järjestelmä- tai asiakaslähtöistä. Kun asiakas pärjää muuten hyvin ja kaipaa lähinnä neuvontaa, on mallina palveluneuvonta. Järjestelmälähtöinen palveluneuvonta auttaa asiakasta löytämään sopivan palvelun tarpeisiinsa, jolloin työntekijä on palvelujärjestelmän asiantuntija. Asiakaslähtöinen palveluneuvonta edellyttää puolestaan keskittymistä siihen, miten palvelu ja asiakas kohtaavat. (Suominen 2022: 24–25.)

Toinen malli on koordinointi, jonka tavoitteena on varmistaa palveluiden toimivuus ja niiden toteutuminen asiakkaalle. Koordinointi edellyttää tarkempaa syventymistä. Järjestelmälähtöisenä toteutuksena yhteys asiakkaaseen saattaa jäädä pinnalliseksi ja samanaikaisia asiakkaita voi olla paljon. Asiakaslähtöisessä toteutuksessa asiakkaalla on keskeisempi rooli. Kolmantena mallina on varsinainen palveluohjaus. Tällöin järjestelmälähtöisesti toteutettuna tavoitteena on asetettujen tavoitteiden toteutumisen varmistaminen. Asiakaslähtöisesti toteutettuna keskeisenä on asiakkaan voimavarojen hyödyntäminen ja vahvistaminen. (Suominen 2022: 24–25.)

Palvelukohtaamisissa asiakas kertoo ongelmastaan ja tietoa henkilökohtaisesta tilanteestaan, johon ammattilainen tarjoaa ratkaisua asiantuntijätietämyksensä perusteella. Näissä kohtaamisissa olennaista on ongelmanratkaisuo-rientaatio, jossa tavoitteena on ongelman poistuminen tai sen vaikutuksesta pois pääsy. Ongelmanratkaisuo-rientaation toimintatapoja ovat haastattelutyyp- piset kysymykset ongelman selvittämiseksi, neu- vonta, suositukset sekä informatiiviset puheenvuorot. Kohtaamisissa edetään ongel- man kartoittamisen ja näkökulmien monipuolistamisen kautta ratkaisuvaihtoehtojen pohtimiseen ja tulevan toimintasuunnan tarkentamiseen. Vaikka ongelmanratkai- suoriantiossa ammattilainen on pääasiallinen ongelmanratkaisija, neuvontaan kuu- luu paljon vuorovaikutusta sekä ennen neuvoa että sen jälkeen. Tällöin keskeistä on, miten neuvo otetaan vastaan ja onko se riittävä. (Vehviläinen 2015: 52, 119, 155, 165.)

Palveluohjausta kuvataan asiakkaan kanssa tehtävän työn (case management) mene- telmän periaatteiden kautta. Periaatteisiin kuuluu, että asiakkaalle nimetään henkilö- kohtainen vastuuhenkilö, jonka työhön kuuluu auttaa asiakasta selkiyttämään omia tar- peitaan ja etsimään niihin vastaavia ratkaisuja. Työntekijä toimii asiakkaan yhteyshen- kilönä myös muihin tahoihin. Periaatteena on, että vastuuhenkilö seuraa asiakkaalle suunniteltujen palveluiden toimivuutta ja korjaa niitä tarpeen mukaan. Palvelupäätökset tulisi tehdä lähellä asiakasta, ja vastuuhenkilön tehtävä on kertoa hänelle, mitkä asiat ovat mahdollisia, ja mitkä eivät. Yhteistyöongelmat palvelujärjestelmässä tulisi ratkaista matalalla kynnyksellä niiden viranomaisten kesken, jotka hoitavat kyseisen asiakkaan asioita. (Pietiläinen & Seppälä 2003: 11–12.)

Asiakkaan kanssa tehtävän työn lisäksi puhutaan myös palvelujen ja tukimuotojen koordinoinnista ja yhteensovittamisesta (service coordination). Siinä asiakkaan tarvitse- mia palveluita varten tehtävät selvitykset tehdään oikeassa järjestyksessä, jotta turhat odotusajat ja päällekkäisyydet voisi välttää. Tämä on välttämätöntä työntekijälle onnis- tumisen kannalta, kuten myös viranomaisten välisten pelisääntöjen sekä asiakkaan asi- oihin liittyvien vastuiden sopiminen. (Pietiläinen & Seppälä 2003: 15.)

Palveluohjaajat kuvaavat tekevänsä palveluohjausta kahdella tapaa: yksilökohtaisesti sekä moniammatillisena yhteistyönä. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa autetaan asiakkaita suoriutumaan asioista, joihin he eivät välttämättä kykenisi itsenäisesti esi- merkiksi rajallisten voimavarojen tai toimintakyvyn vuoksi. Palveluohjaajan työhön kuu-

luu neuvontaa, kaavakkeiden täyttämistä, kuuntelemista ja tukemista. Moniammatillisessa yhteistyössä kartoitetaan ja selkiytetään asiakkaan kokonaistilannetta. (Hänninen 2007: 22–23.)

3.4 Palveluohjaus varhaiskasvatuksessa

Kuukan, Siippaisen ja Alasuutarin artikkelissa käsiteltiin huoltajan ja varhaiskasvatuksen viranhaltijan välisiä palveluohjauskeskusteluja. Varhaiskasvatuksen palveluohjaus määritellään lyhytaikaisena, lapsiperheille tarkoitettuna neuvontana ja ohjauksena varhaiskasvatuspalveluista sekä heidän tarpeiden selvittämisenä. Useimmiten palveluohjausta annetaan perheen aloittaessa varhaiskasvatusta, mutta myös myöhemmin esimerkiksi perheen tilanteen muuttuessa. (Kuukka & Siippainen & Alasuutari 2019: 23.)

Useissa palveluohjauksen työntekijän ja huoltajan välisissä keskusteluissa esiin tulleita asioita olivat muun muassa työntekijän tiedon antaminen huoltajalle, mutta myös huoltajan esittämään kysymykseen vastaamisen ja tiedon antamisen välttely tai tiedon antaminen vähitellen, sekä työntekijän huoltajalle esittämät kysymykset. Keskusteluissa käsiteltiin muun muassa lapsen hoitoaikoja ja vanhemman työaikoja, perhetilannetta, palvelujen saatavuutta ja maksuihin sekä hakuprosessiin liittyviä asioita. Työntekijät kertoivat perheille kunnan varhaiskasvatuspalveluista, vapaista hoitopaikoista ja ryhmärakenteista, hakuprosessista, sekä asiakasmaksujen perusteista. (Kuukka ym. 2019: 26.)

Tutkimuksessa työntekijöiden vastauksista ilmenee heidän asiantuntijuutensa varhaiskasvatuspalveluihin ja hakuprosesseihin liittyen. Nämä ovat asioita, joita huoltajat myös kysyvät työntekijöiltä. Esiin tuli myös asioita, joista tieto on huoltajan saatavilla, kuten asiakasmaksun perusteet. Näistä työntekijä ei tarjoutunut kertomaan asiakkaalle tarkemmin, vaan ohjasi asiakasta selvittämään asian itse internet-sivuilta. Tällaisissa asioissa kuitenkin työntekijän ja huoltajan tiedolliset asemat ovat hyvin erilaiset, ja sitä vaikeuttaa varhaiskasvatuksen ammattisanasto, kuten asiakasmaksuluokat, maksuperusteet ja tuntirajat, jotka ovat monesti huoltajalle vieraita. Joissain tilanteissa huoltajan esittämään kysymykseen, esimerkiksi vapaana olevista perhepäivähoitopaikoista, ei vastattu heti, vaan työntekijä kysyi ensin tarkentavia lisäkysymyksiä kartoittaakseen perheen tilannetta ja lapsen tietoja tarkemmin. Työntekijä saattoi myös kysyä huoltajalta esimerkiksi huoltajien työtilanteesta tai työajoista, selvittääkseen perheelle sopivimman hoitomuodon ja hoitoajat. (Kuukka ym. 2019: 29–32.)

Kekkonen väitöskirjan tutkimuksessa käsiteltiin palveluneuvotteluita varhaiskasvatukseen ammattilaisten ja perheiden välillä koskien lapsen varhaiskasvatuksen aloitusta, varhaiskasvatuspaikkaa, -muotoa sekä toiveita. Neuvotteluissa nousi esiin kahdenlaisia asetelmia. Ensimmäisessä ammattilaiset keskittyivät perheiden tiedottamiseen, valistamiseen, vakuuttamiseen, neuvontaan sekä perheen puolesta tietämiseen. Keskusteluissa korostui uskomus siitä, että ammattilaiset tietävät mikä on perheelle parasta, mikä lapsen varhaiskasvatuksen tarve on ja miten lapsen aloitus varhaiskasvatuksessa järjestetään. Tällöin perheellä oli passiivinen vastaanottajan rooli, ja lapsella sopeutujan ja sopeutettavan rooli. Toisaalta myös asetelmassa, jossa perhe oli etukäteen päättänyt itselleen sopivasta varhaiskasvatusmuodosta, ei ammattilainen kannustanut perhettä harkitsemaan uudelleen mahdollisia etuja tai haittoja vastavuoroisen keskustelun kautta. Puolesta tietämisen asetelmassa riskinä on varhaiskasvatukseen ammattilaisten asiantuntijaroolin heikkeneminen keskustelutilanteissa. (Kekkonen 2012: 147, 158–159.)

Toisessa asetelmassa varhaiskasvatukseen ammattilaiset toimivat keskustellen ja neuvotellen perheen kanssa vastavuoroisesti. Tällöin neuvottelutilannetta ohjaa selkeä suunnitelma ja tavoitteena on löytää yhteinen ymmärrys lapsen varhaiskasvatuksesta. Suunnitelmasta vastuussa ovat ammattilaiset, mutta sen sisältö neuvotellaan perheen kanssa yhdessä. Ammattilaisen tehtävänä on käynnistää keskustelu, kuunnella perhettä sekä kertoa asiantuntijan näkemyksiä. Perhe kertoo aktiivisesti perustellen omia näkemyksiään. Lapsen varhaiskasvatukseen liittyviä tarpeita ja ratkaisuja ei päätetä ainoastaan ammattilaisten tai perheiden näkökulmasta, vaan dialogisuuden ja lapsi- ja perhekohtaisten tarpeiden kautta. Tällainen neuvottelu vahvistaa molempien osapuolten asiantuntijuutta. Lasten subjektiivinen oikeus varhaiskasvatukseen vahvistaa perheiden asemaa neuvotteluissa, joihin ammattilainen lisää oman asiantuntijuutensa. Riittävän varhaisessa vaiheessa käydyt neuvottelut auttavat myös ennakoimaan perheiden palvelutarpeita. (Kekkonen 2012: 159–160, 184.)

Varhaiskasvatuksella ja neuvoloilla on tärkeä rooli maahanmuuttajataustaisten lapsiperheiden palveluohjauksessa ja kotouttamisessa. Näissä paikoissa perheet voivat matalla kynnyksellä kysyä asioista, ja työntekijät ohjaavat heitä tarvittaessa eteenpäin, jos eivät itse osaa vastata. Päiväkotien yhteyteen voisi lisätä perhetyöntekijöitä, jolloin palvelut olisivat perheiden saavutettavissa helpommin. Kaikki maahanmuuttajataustaiset lapsiperheet eivät myöskään ole varhaiskasvatuksen piirissä. Monilapsisissa per-

heissä äidit saattavat viettää useita vuosia kotona, kun pieniä lapsia ei haluta viedä päiväkotiin, ja sen myötä heillä on riski jäädä yhteiskunnan ulkopuolelle. (Heikkilä-Daskalopoulos 2008: 23–25.)

4 Monikieliset asiakkaat

4.1 Monikielisten asiakkaiden palveluohjaus

Palvelutilanteissa tulee aina toimia asiakaslähtöisesti. Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kanssa toimittaessa palveluohjaajan tulisi ymmärtää prosesseista, joiden kautta he ovat saapuneet Suomeen, jotta asiakkaat osattaisiin ohjata oikeiden palveluiden pariin. Palveluohjaajan tulee myös tuntea hyvin paikalliset palvelut, jotta tämä on mahdollista. Ohjaajan tulisi kyetä kuulemaan asiakkaan toiveet ja tarpeet sekä toimimaan niiden mukaisesti. Ohjaustyössä avuksi ovat ohjaajan laaja työ- ja elämäkokemus, kielitaito ja tuntemus eri kulttuureista. Tärkeää on ohjaajan tuntemus yhteiskunnan palvelurakenteista ja kyky ohjata asiakas tarvittaessa muiden palveluiden piiriin. Tässä auttaa toimiva yhteistyöverkosto, jonka aikaansaaminen on kuitenkin monesti haastavaa muun muassa tietosuojakysymysten takia. (Huttunen ym. 2014: 29–31; Mammon & Pihlaja & Pyyhtiäinen 2013: 220–221.)

4.1.1 Mahdolliset haasteet palveluohjauksessa

Maahanmuuttajataustaisten ihmisten ja perheiden haasteisiin palveluiden saavuttavuuden suhteen voi olla useita syitä. Tarjolla olevista palveluista ei saada välttämättä tarpeeksi tietoa tai sitä ei ymmärretä. Palveluita ei välttämättä haluta ottaa vastaan, jos niistä koetaan häpeää tai viranomaista ei pidetä luotettavana. Palvelujärjestelmä ei välttämättä tunnista asiakkaan tarpeita oikein, vaan saatetaan tehdä virheellisiä tulkin-toja. Joitain ongelmia saatetaan kulttuuristaa, eli ongelma nähdään virheellisesti kulttuurista johtuvana, eikä sitä selvitetä riittävästi. Tämä vaikuttaa myös siihen, miten asioita kuullaan tai kuunnellaan. Työntekijän onkin tärkeää kuunnella asiakasta ilman ennakkoolettamuksia sekä kysyä asioista rohkeasti. (Turtiainen & Hiitola 2015: 13–14.)

Perheillä voi olla eroja kulttuuriperinteissä ja kulttuurillisessa identiteetissä saman kulttuurin sisällä, jopa saman perheen sisällä. Sen sijaan, että työntekijä pohjaa käsityksensä kulttuurista aiemmin oppimaansa, tulisi asiakasta kuunnella ja kohdata avoimesti. Kulttuurista ymmärtämistä voi myös toteuttaa väärin, jolloin se saattaa johtaa

turhaan erilaisuuden korostumiseen ja kotoutumisen vaikeutumiseen asiakkaan passiivisuuden myötä. Kulttuurirelativismilla tarkoitetaan erilaisuuden hyväksymistä kulttuurin nimissä. Tällöin riskinä on, että esimerkiksi lastensuojelussa tai koulussa ei puututa perheen ongelmiin, jos niiden koetaan kuuluvan kulttuuriin. (Heikkilä-Daskalopoulos 2008: 12–13.)

Syynä siihen, että maahanmuuttajaperheiden tarpeet ja heille tarjotut palvelut eivät välttämättä kohtaa, voi olla luottamuksen rakentumisen haasteet. Jos perheellä on pakolaistausta, he ovat saattaneet joutua pakenemaan maastaan viranomaisten aiheuttaman vainon vuoksi, jolloin tarvitaankin kokemusta siitä, että viranomaisista on hyötyä omalle hyvinvoinnille, jotta luottamus voisi rakentua. Perheet eivät myöskään hakeudu palveluiden piiriin, jos he eivät tunne luottamusta. (Turtiainen & Hiitola 2015: 15.)

4.1.2 Monikielisten perheiden kokemuksia palveluista

Turtiaisen ja Hiitolan selvityksessä haastateltiin neuvolan, varhaiskasvatuksen ja koulun työntekijöitä, lasten vanhempia sekä kahta asiantuntijaa, jotka työskentelivät maahanmuuttajayhteisöjen parissa. Haastatellut perheet kokivat yksinäisyyttä, sillä Suomessa vanhemmat kasvattavat lapset pääsääntöisesti yksin. Usein heidän lähtömaassaan lapsia on kasvatettu yhteisöllisesti, mutta Suomessa viranomaiset saattavat olla ainoa perheen ulkopuolinen verkosto. Haastatellut arvostivat koulutusta, ja kokivat vanhempien kouluttautumisen ja työssäkäynnin hyvänä esimerkkinä lapsille siitä, kuinka rahaa ansaitaan työtä tekemällä, ja työtä saa koulutuksen kautta. He kokivat kuitenkin myös, että Suomessa töihin ja opiskelupaikkoihin on hankalaa päästä. Vanhemmuuden haasteet olivat haastateltavien keskuudessa samantyyppisiä, kuin kantasuomalaisissakin perheissä. Kasvatuksessa oli kuitenkin joitain eroja liittyen esimerkiksi kurinpitoon tai lapsen totuttuihin tapoihin toimia, mikä saattaa johtaa haasteisiin esimerkiksi koulussa. (Turtiainen & Hiitola 2015: 3, 24–31.)

Haastateltavien tieto suomalaisen yhteiskunnan palveluista oli vähäistä. Vastaanotto-keskusten kautta tulleilla oli parempi tietämys, sillä he olivat saaneet jo heti yhteyden viranomaisiin. Sen sijaan avioliiton tai työn kautta Suomeen saapuneilla tieto oli usein vähäistä, eivätkä he tienneet, mistä kysyä apua. Haastateltujen mielestä saadun tuen koettiin vastaavan tarpeisiin, jos palvelut tunnettiin entuudestaan ja niihin luotettiin. Varhaiskasvatus oli monelle kontakti, jonka kautta on helppo hakea apua. Vanhemmat ko-

kivat tärkeäksi arvostavan, kunnioittavan ja ennakkoluulottoman kohtelun viranomais-
ten taholta. Tärkeänä pidettiin myös aitoa kiinnostusta asiakasta kohtaan ja eläytymis-
kykyä heidän tilanteeseensa. (Turtiainen & Hiitola 2015: 32–40.)

4.1.3 Ammattilaisten kokemuksia monikielisten asiakkaiden tarpeista

Turtiaisen ja Hiitolan selvityksessä myös ammattilaisten haastatteluissa nähtiin van-
hempien olevan yksinäisiä. Yksinäisyyden syyksi koettiin kielitaidon ja verkostojen
puute. Perheillä nähtiin olevan haasteita arjen asioiden hoitamisessa, kuten virastoissa
asioimisessa, tai avun hakemisessa esimerkiksi terveydenhuollosta. Ammatillaiset ko-
kivat, että perheet eivät tienneet oikeuksistaan tai mahdollisuudestaan saada apua.
(Turtiainen & Hiitola 2015: 43–46.)

Ammattilaiset pitivät tärkeänä yksilöllistä huomioimista perheen tarpeisiin vastaa-
miseksi. Etenkin yhteisen kielen puuttuessa luovat ratkaisut nähtiin tärkeiksi. Ammatti-
laiset auttoivat perheitä arjen asioiden hoitamisessa kokonaisvaltaisesti, ja hoitivat niitä
asioita, joihin perheellä itsellä ei olisi ollut osaamista. Luottamuksen rakentamiseksi tar-
vitaan aikaa, kiinnostusta ja kärsivällisyyttä. Ammatillaiset pitivät sujuvaa viestintää tär-
keänä. Monikielisten asiakkaiden kanssa tulkin käyttö on usein välttämätöntä, mutta
joskus tulkkien huono saatavuus on este. Ongelmaa on ratkaistu muun muassa järjes-
tämällä saman kielisten keskustelut peräkkäin. Joskus ”tulkkina” toimii saman kielelli-
sen yhteisön edustaja tai perheenjäsen. Asiakkaat eivät välttämättä halua käyttää tulk-
kia, jos asia on arkaluontoinen, ja he pelkäävät yksityisyytensä puolesta. (Turtiainen &
Hiitola 2015: 46–60.)

Vastaavat haasteet tulkin käytön suhteen tulivat esiin myös Heikkilä-Daskalopouloksen
selvityksessä, jossa tuli esiin, että monesti perheen lapset ja nuoret joutuvat toimimaan
tulkkina tilanteissa, jossa lapset osaavat suomea, mutta vanhemmat eivät. Lapset jou-
tuvut toimimaan tulkkina usein etenkin äkillisissä, hankalissa tilanteissa. Tätä tulisi vält-
tää, sillä se voi vaikuttaa viranomaisen toimintaan ja tiedonkulku hidastua. (Heikkilä-
Daskalopoulos 2008: 18–19.)

Heikkilä-Daskalopouloksen selvityksen haastatelluista työntekijöistä moni toivoi lisää
maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä sekä asiakaspalveluun niin kutsuttuja kulttuuri-
tulkkeja. Kulttuuritulkkien rooli olisi auttaa asiakasta integraatioprosessissa sekä sel-
ventää ja ehkäistä mahdollisia väärinkäsityksiä maahanmuuttajien ja kantaväestöön

kuuluvien työntekijöiden välillä. Joissain tapauksissa, esimerkiksi perheille häpeää aiheuttavissa tilanteissa, voi olla kuitenkin parempi, että työntekijä on suomalainen kantaväestöön kuuluva. Tällöin asiakas ei joudu käsitellä asiaa omaan kulttuuriin kuuluvan edustajan kanssa, jolla asiakas saattaa pelätä olevan kytköksiä perheeseen. (Heikkilä-Daskalopoulos 2008: 16–17.)

4.1.4 Viestintä monikielisille asiakkaille

Saavutettavuudella tarkoitetaan erilaisten yleisöjen ja käyttäjien palvelemista mahdollisimman yhdenvertaisesti, sekä erilaisten sisältöjen ja välineiden rakentamista tai välittämistä heille sopiviksi. Laissa on säädöksiä saavutettavuudesta muun muassa koskien julkisia verkkopalveluita tai tulkin käyttöä. Kääntäminen ja tulkkaminen luovat viestinnästä saavutettavaa, välittäen kirjallisia ja suullisia viestejä erikielisiltä ja -kulttuurisilta ihmisiltä toisille. Tulkkaus mahdollistaa yhdenvertaisen osallistumisen erilaisiin tilanteisiin. Saavutettavuudella viestinnästä voidaan tehdä helpompaa ja monipuolisempaa kaikille ihmisille, eikä ainoastaan erityisryhmille. Suurelle vastaanottajaryhmälle tarkoitetussa viestinnässä tulee huomioida ihmiset, joilla on toimintarajoitteita, joita voivat olla myös kieli ja kulttuuri. Monipuolinen viestintä kasvattaa osallisuutta tilanteissa, joissa ihmisellä on rajoittuneisuutta. Tunne osallisuudesta mahdollistaa integroitumisen yhteisöön ja itsenäisemmän arjen toiminnan. (Hirvonen & Kinnunen & Tiittula 2020: 13–18.)

Maahanmuuttajataustaisille tarkoitetun neuvontapisteiden tulisi olla sellaisella sijainnilla, että se on helposti kaikkien saavutettavissa. Aukioloaikojen tulisi olla kysyntään vastaavia. Chat- ja muut sähköiset palvelut ovat yksi ratkaisu sijainnin ja aukioloaikojen aiheuttamiin rajoitteisiin. Tällöin neuvonnan piiriin pääsee matalalla kynnyksellä. On tärkeää miettiä neuvontapisteiden markkinointia. Asiakasviestinnän lisäksi kannattaa panostaa sidosryhmäviestintään, mitä kautta neuvonta tulee näkyväksi ja välittyy asiakkaille. Viestinnän selkeys ja eri kielten huomioiminen on tärkeää. Viestinnässä kannattaa hyödyntää esimerkiksi sosiaalista mediaa, paperisia tiedotteita julkisilla paikoilla ja virastoissa sekä tietoiskuja paikan päällä muun muassa oppilaitoksissa. (Huttunen ym. 2014: 38–39.)

Mediasaavutettavuudella tarkoitetaan median jakaman tiedon olemista yhdenvertaisesti ja esteettömästi kaikkien saatavilla. Tällöin olennaista on, että tieto on helposti

saatavilla, havaittavissa ja ymmärrettävissä ja sen myötä käytettävissä tarkoituksenmukaisesti. Käyttäjän tulee voida löytää tieto hänellä käytettävissä olevilla aistiresursseilla, kielikompetensseilla ja teknologioilla. Viestin vastaanottajan tulee kyetä säilyttämään viesti muistissaan sekä yhdistämään se aikaisempiin tai samanaikaisiin muihin tietoihinsa, jotta viesti voi ohjata hänen toimintaansa toivotulla tavalla. (Hirvonen ym. 2020: 24–25.)

Viranomaistoiminnassa tiedon saavutettavuus mahdollistuu silloin, kun henkilö ymmärtää tiedon sekä määräykset ja käytännöt päätösten ja toiminnan taustalla. Hänen tulee myös kyetä osallistumaan ja vaikuttamaan itseään koskevien asioiden käsittelyyn. Jotta tieto olisi saavutettavaa kaikille, tulee kaikkien kyetä olemaan mahdollisimman tasa-arvoisesti mukana viestinnällisissä tilanteissa. Tietoa ei välttämättä saa silloin, jos esimerkiksi osallistujat eivät puhu samaa kieltä tai ymmärrä toisiaan. Viranomaistapaamisissa tulkit joutuu usein pelkän kielen tulkkauksen lisäksi tulkkamaan myös rakenteita ja luomaan viranomaiskielestä, kuten laeista ja asetuksista, saavutettavampaa asiakkaalle. Viranomaisen tulisi pyrkiä viestin selkokielisyyteen jo lähtökielellä, sillä tulkin tehtäviin ei kuulu tarkempi selittäminen. (Määttä 2020: 249–250, 266–268.)

Nykyään monissa vuorovaikutustilanteissa tarvitaan avuksi jonkinlaista konetta, esimerkiksi tietokonetta tai älypuhelinta. Jotta konetta voi käyttää, tulee osata kieli, jolla sen käyttöliittymä toimii. Tällöin kieli määrittää, ketkä asiakkaat pääsevät palvelun piiriin ja miten. Kielitaidon puute ja teknologian hankaluus voivat aiheuttaa sen, että osa asiakkaista jää syrjään keskeisistä toiminnoista. Verkkopalveluita kehitettäessä tulee jo suunnitteluvaiheessa miettiä, millä kielillä palvelu on mahdollista toteuttaa ja kuinka sovellukset ja ohjelmistot voi luoda saavutettaviksi. (Kinnunen & Hirvonen 2020: 331–332; Nieminen 2020: 295.)

Usein internet-sivuja käännetään eri kielille sitä mukaa, kun erikieliset käyttäjät alkavat käyttää sivustoja. Usein käännöksistä ovat vastuussa kuitenkin sivustojen alkuperäis-kielen edustajat, mikä voi aiheuttaa kritiikkiä. Joskus monikielisyyttä käytetään internetissä myös markkinointistrategiana, jolloin sivustolla saatetaan käyttää eri kieliä tai symboleja apuna monikielisen vaikutelman luomisessa. Todellisuudessa eri kielet eivät välttämättä lisää sivuston informatiivisuutta tai helpota kommunikaatiota, vaan niillä tavoitellaan kansainvälisyyttä ja käyttäjäryhmien laajentumista. (Lee 2017: 72–76.)

Tietokoneiden käännöstyökalut ovat tehneet kielten kääntämisestä nopeampaa ja edullisempaa ja luovat uusia mahdollisuuksia kommunikaatiolle ja monikielisyydelle. Käännöstyökalut auttavat tekemään monia asioita elämän eri osa-alueilla sekä auttavat erikielisten ihmisten välisessä kommunikoinnissa esimerkiksi vieraassa maassa. Ne mahdollistavat osallistumisen moniin sellaisiin tilanteisiin tai keskusteluihin, jotka eivät muuten olisi mahdollisia. (Lee 2017: 105–118.)

Oikeus tietoon on keskeistä sekä käytännön elämän että ihmisoikeuksien näkökulmasta. Edellytyksenä on, että tietoa on saatavilla ja se on myös kielellisesti saavutettavaa. Nykyään suuri osa yhteiskunnan toiminnoista, kuten julkisista palveluista, tapahtuu verkossa. Tällöin edellytyksenä yhteiskuntaan osallistumiselle on viestintäteknologian ja internetin saavutettavuus sekä kielellinen saavutettavuus. Keskeistä ihmisoikeuksien toteutumiselle ja yhteiskuntaan osallistumiselle on monikielisyyden tukeminen ja tiedon saaminen mahdollisimman monilla kielillä. (Koponen & Nurminen 2020: 304–306.)

4.2 Monikieliset perheet varhaiskasvatuksessa

Suomalaista varhaiskasvatusta määrittävät muun muassa YK:n Lapsen oikeuksien sopimus, varhaiskasvatustaki, valtakunnalliset ja kunnalliset varhaiskasvatussuunnitelman perusteet sekä esiopetuksen opetussuunnitelman perusteet. Näihin on kirjattu maahanmuuttajataustaisia lapsia koskien muun muassa oman äidinkielen oppimisen tukemisesta, suomen tai ruotsin kielen oppimisen tukemisesta, lapsen oikeudesta omaan kulttuuriinsa ja uskontoonsa sekä etnisestä ja sukupuolten välisestä tasa-arvosta. Lapsen oikeuksien sopimuksen kantavana periaatteena on kaiken syrjinnän kieltäminen sekä vaatimus lapsen tasa-arvoisesta kohtelusta. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaan varhaiskasvatus rakentuu moninaiselle suomalaiselle kulttuuriperinnölle, joka muodostuu lasten, heidän huoltajiensa ja henkilökunnan välisessä vuorovaikutuksessa. (Eerola-Pennanen 2020: 241–242; Halme & Vataja 2011: 9–10.)

Kuntien tulee varhaiskasvatusta järjestäessään ottaa edellä olevat linjaukset huomioon. Vieras- ja monikielisten lasten varhaiskasvatus järjestetään tavallisesti lapsen lähipäiväkodissa ja esiopetus voi olla joko perinteistä esiopetusta, perusopetukseen valmistavaa opetusta tai molempia. Sekä varhaiskasvatuksessa että esiopetuksessa tulee ottaa huomioon yleiset varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen tavoitteet ja lisäksi lapsen oma kulttuuritausta ja äidinkieli. Kuntien tulee tiedottaa aktiivisesti maahanmuuttajaperheitä

varhaiskasvatuksesta. Henkilökunnan tulee antaa huoltajille tietoa oman äidinkielen tärkeydestä sekä siitä, kuinka he voivat tukea lapsen oman äidinkielen kehitystä. Yhteistyössä perheen kanssa varhaiskasvatus auttaa rakentamaan lapsen kieli- ja kulttuuri-identiteettiä sekä toiminnallista kaksikielisyyttä. Varhaiskasvatuksessa tulee kirjata maahanmuuttajataustaisten lasten varhaiskasvatussuunnitelmiin lasten suomen tai ruotsin kielen opetuksen toteuttamisesta, tukea lapsen omaa äidinkieltä, kulttuuria ja uskontoa yhdessä huoltajien kanssa sekä antaa huoltajille mahdollisuus vaikuttaa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. (Halme & Vataja 2011: 10; Kivijärvi 2020: 256.)

Varhaiskasvatuksen tavoitteena on toimia perhelähtöisesti osallistamalla huoltajia yhteistyöhön. Henkilökunnan vastuulla on luoda ilmapiiri, jossa arvostetaan moninaisuutta ja kunnioitetaan monimuotoisia perheitä sekä erilaisia kieliä, kulttuureja, katsomuksia, uskontoja, perinteitä ja kasvatusnäkökantoja. Uusista kulttuureista tulevien perheiden kohdalla tulee miettiä uusia tapoja tasavertaisuuden toteuttamiseen ja osallisuuden lisäämiseen. Perheelle tulee antaa mahdollisuus kertoa omista näkökantoistaan, toiveistaan ja kasvatuskäsityksistään. Suomalaisen yhteiskunnan palvelut, varhaiskasvatuksen tavoitteet, toimintatavat ja sisällöt sekä arkiset toimintatavat voivat olla vieraita perheelle, joka tulee toisesta kulttuurista. Osallisuutta on mahdollista lisätä esimerkiksi tilaamalla tulkkia päiväkodin tilaisuuksiin, tai järjestämällä niitä kokonaan tietyllä kielellä, jos samaan kieliryhmään kuuluvia on paljon. Tulkin käyttö on tärkeää sekä perheen että henkilöstön oikeusturvan kannalta. Vastuu varhaiskasvatuksen ja perheiden välisen yhteistyön toteutumisesta on henkilöstöllä. Siinä keskeistä on dialogisuus, luottamus ja kunnioitus. Perhettä kuuntelemalla on mahdollista saada uutta tietoa, joka auttaa ymmärtämään myös lasta paremmin. Ajan kanssa ja perheen toiveita huomioiden henkilöstö voi saavuttaa huoltajien luottamuksen. (Eerola-Pennanen 2020: 242; Halme & Vataja 2011: 71–75; Kivijärvi 2020: 258.)

Helsingin varhaiskasvatussuunnitelmassa kerrotaan varhaiskasvatuksen tukevan monipuolisesti vieras- ja monikielisten lasten kielitaidon, kieli- ja kulttuuri-identiteetin sekä itsetunnon kehittymistä muun muassa vuorovaikutustilanteiden ja oppimisympäristöjen kautta. Lähtökohtana suomen tai ruotsin kielen oppimiselle on arkielämän kielitaito ja mahdollisuudet ilmaista itseä, lapsen tarpeet ja edellytykset huomioiden. Osalle lapsista varhaiskasvatus on ensimmäinen paikka, jossa hän tutustuu suomalaiseen kulttuuriin ja suomen tai ruotsin kieleen. Lapsen huoltajien kanssa keskustellaan ja kerrotaan suomalaisen varhaiskasvatuksen tavoitteista, sisällöistä ja menetelmistä, sekä

kuullaan perheen kielellisestä ympäristöstä. Huoltajille kerrotaan myös monikielisen ja -kulttuurisen identiteetin muodostumisesta sekä kielten kehityksen vaiheista ja niiden merkityksestä. Varhaiskasvatuksessa annetaan lapsen käyttää myös omaa äidinkieltään tai -kieliään, mikäli siihen on mahdollisuus. (Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma 2022.)

4.3 Monikieliset asiakkaat yksilöinä

Samaan kieli- tai kulttuuriryhmään kuuluvilla yksilöillä ja perheillä voi olla keskenään erilaisia arvoja, tapoja tai käyttäytymismalleja. Tämän vuoksi ei pidä tehdä yleistyksiä yksilöistä sen perusteella, mikä heidän taustansa on. Yksilöihin ja perheisiin tutustuakseen pitää olla tarkkaavainen ja lakata arvioimasta heitä, jotta voi nähdä pintaa syvemälle. Lisäksi dialoginen kommunikointi auttaa näkemään asiat eri näkökulmista käsin. Dialogisuus auttaa keräämään ja laajentamaan tietoa, oppimaan siitä ja löytämään uusia ideoita ilman tarvetta toisen ihmisen vakuutteluun tai suostutteluun. (Gonzalez-Mena 2008: 4.) Suurin osa kansoista on kulttuurisesti ja etnisesti sekoittuneita, eikä kulttuuria pidä yrittää sitoa vain yhteen paikkaan tai maahan. Yhteen paikkaan sidottu kulttuuri on vain kuvitteellista, mutta sitä on käytetty luomaan käsitystä yhtenäisestä lähtökohdasta tai kulttuurista. (Lasonen & Halonen & Kempainen & Teräs 2009: 10.)

Etniset stereotypiat ovat piirteitä, joita pidetään tietyille kohderyhmälle kuuluvina. Ne syntyvät suorassa vuorovaikutuksessa tai erilaisista lähteistä saatujen mielikuvien kautta. Etnisiä stereotypioita saatetaan käyttää ollessa yhteydessä toiseen kieli- tai kulttuuriryhmään kuuluvan henkilön kanssa, tai muodostettaessa arviota tästä. Nämä havainnot ovat valikoituja ja saattavat perustua käsitykseen vain osasta kyseisen etnisen ryhmän edustajista. Etniset stereotypiat yksinkertaistavat ja vääristävät etniseen ryhmään kuuluvien psykologisia ominaisuuksia. Etnisiin stereotypioihin ja siten myös hyväksymiseen tai torjumiseen vaikuttavat etnisten ryhmien välinen suhde, jossa määrittävinä tekijöinä ovat muun muassa kulttuurinen välimatka, kontaktien kesto sekä vuorovaikutuksen luonne. Etäisempiä kulttuureja arvioidaan usein kielteisempänä, ja pitkät ja tiiviit yhteydet mahdollistavat parhaiten toisen hyväksymisen. Kokemukset syntyvät yksittäisten henkilöiden kautta, ja leviävät ryhmän sisällä. (Khakimov & Khotinets 2009: 134–137.)

Erilaiset stereotypiat ohjaavat tekemään valikoivia havaintoja toisista. Joitain kulttuurisia yleistyksiä voi olla kuitenkin kannattavaa tehdä kulttuurienvälisessä ohjauksessa,

jotta ei oleteta jokaisen ihmisen toimivan toisistaan riippumattomalla tavalla. Kulttuurit on yleisesti jaettu kahteen pääryhmään, yksilökeskeiseen kulttuuriin, jota toteutetaan pääsääntöisesti Euroopassa ja Yhdysvalloissa sekä yhteisökeskeiseen kulttuuriin, jota toteutetaan muun muassa Aasiassa, Afrikassa ja Etelä-Amerikassa. Useiden tutkimusten perusteella on havaittu, että tietyissä kulttuureissa arvostetaan tiettyjä uskomuksia tai tapoja enemmän kuin toisia, mikä on synnyttänyt kulttuurisia yleistyksiä. Jokaisella maantieteellisellä alueella on kuitenkin myös yksilöitä, jotka saattavat edustaa täysin päinvastaista kulttuuria, kuin mitä enemmistö oman alueen asukkaista edustaa. Tämä kuvaa kulttuurista monimuotoisuutta ja kulttuuristen vaikutteiden sekoittumista ja moninaistumista. (Korhonen 2013: 59–60.)

4.4 Kulttuurinen moninaisuus

Varhaiskasvatus on osa nykyaikaista monimuotoista yhteiskuntaa, joka muodostuu paikallisista ja kansainvälisistä kulttuureista. Kulttuurisella moninaisuudella tarkoitetaan käsitystä siitä, että yksilöitä ja ryhmiä kannustetaan säilyttämään oma identiteettinsä ja samalla pysymään jäsenenä suuremmissa sosiaalisissa viitekehyksissä. Erilaisten kielten, identiteettien, uskontojen ja katsomusten sallitaan elää rinnakkain, mutta myös vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Tavoitteena on yhteinen kunnioitus, jota haastaa perinteinen taipumus nähdä valtavirrasta poikkeavat käytänteet virheinä tai puutteina. Kulttuurisen moninaisuuden ytimessä on moninaisuuden edistäminen, yksilöiden ja ryhmien välisen ymmärryksen lisääminen sekä aidosti yhdenvertainen kommunikaatio eri ryhmien välillä. Varhaiskasvatuksessa tulee ymmärtää ja vastata perheiden toiveisiin, arvoihin ja uskomuksiin koskien lapsen varhaiskasvatusta, ja kohdata heidän tarpeensa kulttuurisesti arvostavalla tavalla. Tässä olennaista on, miten tarpeisiin vastataan vuorovaikutuksessa, huomioiden myös kehollinen ja sanaton viestintä. Henkilöstön tehtävänä on toimia mallina edistäen myönteistä moninaisuuden kohtaamista. (Gonzalez-Mena 2008: 13–15; Opetushallitus.)

Monikielisyys on yksi osa kulttuurista moninaisuutta, sillä jokainen yhteisö ja sen jäsenet ovat monikielisiä. Varhaiskasvatuksessa kielitietoisuuteen kuuluu ymmärrys siitä, että kieliä on kaikkialla ja ne ovat läsnä kaikissa tilanteissa. Kielet ovat keskeisinä rakentamassa kehitystä ja oppimista, vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Kielitietoinen yhteisö keskustelee toimintakulttuurinsa asenteista, jotka kohdistuvat kieliin ja niihin liittyviin yhteisöihin ja ymmärtää kielten merkityksen oppimisen, vuorovaikutuksen ja yhteistyön

rakentajina. Kieli on tärkeä osa myös yksilön identiteetin kehitystä sekä yhteiskuntaan kuulumista ja kotoutumista. (Opetushallitus.)

Kulttuurienvälisyydellä tarkoitetaan tilaa eri kulttuurien ja ihmisten välillä, jossa ollaan dynaamisessa vuorovaikutuksessa. Kulttuurienvälinen osaaminen on monikielistä, avointa ja ennakkoluulotonta suhtautumista toisten kulttuurien edustajiin. Sitä tarvitaan eri elämänvaiheissa ja -tilanteissa sekä koulutuksessa ja työelämässä, muun muassa kouluissa ja päiväkodeissa. Kulttuurienvälinen osaaminen pitää sisällään asenteita, tietoja ja taitoja, joiden painotukset vaihtelevat osallistujien kokemuksen, tavoitteiden ja toimintaympäristön mukaan. Kulttuurienvälisissä kohtaamisissa kaikki osapuolet voivat oppia toisiltaan. (Lasonen ym. 2009: 11–15.)

4.5 Vuorovaikutus monikielisten asiakkaiden kanssa

On tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten työntekijän oma kulttuurinen tausta ja mahdolliset ennakkoluulot vaikuttavat hänen havaintoihinsa ja toimintaansa muista kulttuureista tulleiden kanssa. Kulttuurista osaamista voi parantaa tiedostamalla omat kulttuuriset arvot, uskomukset ja oletukset ja huomioimalla ne keskustelun aikana. Kulttuurierot voivat näkyä esimerkiksi siinä, millaisista asioista on sopivaa kysyä tai keskustella. Kaikkien yksittäisten kulttuurien vuorovaikutukseen liittyviä koodistoja on mahdotonta opetella, ja nämä koodit voivat vaihdella myös maiden sisällä. Jotkut käyttäytymismallit saattavat näyttäytyä eri tavalla eri kulttuurien välillä, jolloin viesti ei välttämättä välity toiselle osapuolelle, kuten se on tarkoitettu. Tärkeää on aito kiinnostus, kunnioitus ja arvostus, jotta viestejä voi tulkita oikein. (Gonzalez-Mena 2008, 32.; Halme & Vataja 2011: 53.; Nummenmaa 2011b, 57.)

Joissain kulttuureissa painotetaan enemmän suullista viestintää kirjallisen sijaan, mikä tulee muistaa monikielisille asiakkaille viestittäessä. Monesti on myös tarkkoja sääntöjä ja käyttäytymismalleja, jotka vaikuttavat vuorovaikutukseen ja kommunikointiin. Nämä säännöt vaihtelevat keskustelukumppanin sukupuolen, iän ja aseman mukaan. Toisaalta on myös paljon kulttuureita, joissa on vapaampi vuorovaikutus. Länsimaissa viestitään usein suoraan, kun taas Aasian maissa on käytössä epäsuorempi viestintätapa. Tällöin pyritään mahdollisimman harmoniseen kommunikaatioprosessiin, ja vältetään toisen loukkaamista, jolloin arkaluonteisista asioista viestitään epäsuorilla viittauksilla. (Halme & Vataja 2011: 53–55.)

Yksilö- ja yhteisökeskeiset kulttuurit usein eroavat toisistaan vuorovaikutuksen suhteen. Yksilökulttuurit ovat tyypillisesti alhaisen kontekstin kulttuureita, joissa vuorovaikutuksessa korostuvat puhutun ja kirjoitetun sisällön merkitys. Tällöin sanojen oletetaan tarkoittavan sitä, mitä ne merkitsevät, eikä ei-kielellistä viestintää pidetä merkityksellisenä. Olennaista on asian ja informaation välittäminen. Yhteisölliset kulttuurit ovat usein korkean kontekstin kulttuureita, jolloin suurin osa viesteistä tulkitaan muun muassa puhujan olemuksen ja ei-kielellisen käytöksen perusteella. Näissä kulttuureissa kielellisellä viestinnällä on vähäisempi merkitys ja tärkeämpää on ihmissuhteet ja toisten kasvojen säilyttäminen, jolloin asiat ilmaistaan kohteliaasti. (Korhonen 2013: 61–63.)

Kohdattaessa eri kulttuuritaustaisia ihmisiä, ohjauksessa tarvitaan kulttuurista lukutaitoa. Tähän kuuluu sekä oman että vieraan kulttuurin viestinnän ja tapojen ymmärtäminen ja osaaminen, jolloin tulee pelkän kielitaidon lisäksi tarkastella laajemmin ohjaustilanteeseen vaikuttavia asioita. Ohjauksessa on tavoitteena saavuttaa kulttuurienväläinen ymmärrys molempien osapuolten välillä. Yhteisöllisissä kulttuureissa ohjaajalla on tietynlainen auktoriteettiasema suhteessa ohjattavaan, kun taas esimerkiksi Suomessa ohjaajan ja ohjattavan välit ovat usein tasa-arvoiset. Eri kulttuureista tulevien ihmisten tulisikin olla tasavertaisia kulttuurienvälisessä yhteistyössä, jolloin dialogisuudella on tärkeä merkitys. Kulttuurinen lukutaito auttaa toimimaan sensitiivisesti ja joustavasti monikulttuurisessa maailmassa. (Korhonen 2013: 65–67.)

Säävälä käsitteli tutkimuksessaan vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä kouluissa. Haastatellut vanhemmat eivät olleet tottuneet lähtömaassaan säännölliseen yhteydenpitoon kodin ja koulun välillä, ja vaikka he olivat motivoituneita, monet eivät tienneet mitä yhteydenpidolta odotettiin. Käsitykset lasten kasvattamisesta vaihtelivat suuresti kulttuurien ja vanhempien koulutustaustojen välillä. Suomessa kaikilla lapsilla on yhtäläiset oikeudet oppia, ja lapsi nähdään itsenäisenä ja aktiivisena oppijana. Monissa muissa kulttuureissa oppiminen nähdään aikuisjohtoisena, ja perhetausta vaikuttaa paljon siihen, millaiset mahdollisuudet lapsella on oppia. Opetusalan ammattilaisten tulisi avata toimintaa ja käytäntöjä enemmän huoltajille, jotta he voisivat ymmärtää niitä paremmin. (Säävälä 2013: 117–122.)

Vuorovaikutukseen kodin ja koulun välillä vaikuttaa myös, että monien maahanmuuttajataustaisen vanhempien lähtömaassa koulun edustajat on nähty viranomaisina, jolloin

suhde on ollut hierarkkinen. Hierarkkinen asetelma voi vaikuttaa vanhemman käyttäytymismalliin kahdella tavalla: joko vanhemmat suostuvat epävarmuuden takia kaikkeen ehdotettuun, tai vaihtoehtoisesti kieltäytyvät kaikesta. Tutkimuksessa myöntöväisyys oli yleisempää, mutta ongelmaksi muodostui, etteivät vanhemmat todellisuudessa ymmärtäneet, mihin suostuivat, jolloin sitoutuminen sovittuun oli haastavaa. Puutteet yhteisessä kielessä tai viestintäkanavien tuntemuksessa ovat myös haaste viestinnälle ja tiedonkululle. Monet itsestään selvänä pidetyt asiat tai käsitteet voivat olla vieraita, eivätkä vanhemmat osaa kysyä asioista, joita eivät ymmärrä. Jos tietoa käytännöistä ei ole, saatetaan tavanomaisetkin toimintatavat kokea syrjivinä. (Säävälä 2013: 125–129.)

5 Opinnäytetyön tavoitteet ja toteutus

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää monikielisten asiakkaiden erityistarpeita ja toiveita varhaiskasvatuksen palveluohjauksen ja hakuprosessin näkökulmasta. Tähän hain vastauksia haastatteleamalla monikielisiä perheitä. Toteutin haastattelut yksilöhaastatteluina, ja haastattelun muotona oli teemahaastattelu. Tavoittelin haastateltavia leikkipuistojen, päiväkotien ja varhaiskasvatuksen palveluohjauksen puhelinpalvelun avustuksella. Haastatteluita toteutui lopulta vain kaksi, vaikka sovittuina oli alun perin useampi haastattelu. Toteutuneet haastattelut litteroin ja analysoin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

5.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, millaista varhaiskasvatuksen keskitetyn palveluohjauksen täytyisi olla, jotta se vastaisi monikielisen väestön tarpeisiin. Lisäksi tavoitteena oli selvittää monikielisten asiakkaiden toiveita siitä, kuinka he toivoisivat varhaiskasvatuksen palveluohjausta järjestettävän. Näiden pohjalta tavoitteena oli löytää keinoja, jotta ohjauksen pystyisi sovittamaan jatkossa paremmin näitä tarpeita vastaavaksi ja helpommin saavutettavaksi.

Tällä perusteella tutkimuskysymykseni olivat:

1. Millaisia ovat monikielisten perheiden erityistarpeet, jotka tulisi ottaa huomioon varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa?
2. Millä tavoin näihin tarpeisiin on mahdollista vastata?

3. Millaisten keinojen avulla Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjausta voisi kehittää vastaamaan jatkossa paremmin monikielisten perheiden tarpeisiin?

Tutkimuskysymysteni perusteella laadin haastattelukysymykset. Ennen varsinaisia haastattelukysymyksiä kysyin taustakysymyksiä haastateltavan perheen sen hetkisestä tilanteesta. Taustakysymyksillä sain tietoa siitä, minkä verran haastateltavalla on tietoa ja kokemusta varhaiskasvatukseen hakemisesta. Tämä vaikutti siihen, mitä myöhempiä haastattelukysymyksiä haastateltavalta kysyttiin. Haastattelurungossa jaottelin haastattelukysymykset niihin liittyvien tutkimuskysymysten alle. Tämä oli myös haastattelun etenemisen kannalta loogista, kun edettiin aihepiiri kerrallaan. Aiemmat kysymykset toimivat myös pohjana tuleville kysymyksille, ja johdattivat aiheessa eteenpäin.

5.2 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyöprosessi alkoi syksyllä 2021 aloittaessani sosiaali-alan YAMK-opinnot. Olin yhteydessä Helsingin varhaiskasvatuksen palveluohjauksen palvelupäällikköön ja kysyin mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö yhteistyössä palveluohjauksen kanssa, ja sovimme alustavasti yhteistyöstä. Aloin keräämään opinnäytetyön teoriapohjaa aluksi opinnäytetyön ideapaperiin ja siitä edelleen opinnäytetyön suunnitelmaan.

Ensimmäinen tapaaminen Helsingin varhaiskasvatuksen palveluohjauksen palvelupäällikön kanssa oli tammikuussa 2022. Tällöin sovimme yhdessä opinnäytetyöni tavoitteista, palveluohjauksen toiveista työn suhteen, tutkimuskysymyksistä ja tutkimusmenetelmistä. Sovimme, että keskityn opinnäytetyössäni siihen, mitä toiveita ja tarpeita monikielisillä asiakkailla on varhaiskasvatuksen palveluohjauksesta. Pidimme molemmat sopivana tutkimusmenetelmänä huoltajien haastatteluita, sillä tällöin haastateltaville voisi kasvokkain kertoa tarkemmin opinnäytetyön tavoitteista, jotta he ovat tietoisia mihin osallistuvat. Keskustelussa palvelupäällikön kanssa pohdimme alustavasti, että haastateltavia voisi olla viidestä kymmeneen kappaletta.

Loppukeväästä 2022 hain opinnäytetyölle tutkimusluvan Helsingin kaupungilta. Koska tietosuojasäädösten takia minulle ei voinut suoraan antaa varhaiskasvatuksen asiakkaiden yhteystietoja, minun piti löytää keino tavoittaa kiinnostuneet asiakkaat ja saada sovittua haastattelut suoraan heidän kanssaan. Alun perin tarkoitukseni oli päästä

esittelemään työtäni keväällä 2022 leikkipuistoissa pidettäviin infotilaisuuksiin varhaiskasvatukseen hakemisesta, mutta ne peruuntuivat. Näin kävi myös syksyllä 2022, kun osa leikkipuistoista oli suljettuina. Syksyllä käytin leikkipuistoja apuna haastateltavien etsinnässä siten, että tein leikkipuistoihin jaettavaksi esitteen (Liite 1) opinnäytetyötäni. Esitteessä oli selkeällä kielellä kuvattu haastattelun tavoitteet ja toteutustavat, sekä yhteystietoni. Tätä kautta sain yhden haastateltavan, ja haastattelu toteutettiin marraskuussa 2022.

Muun muassa aikatauluhaasteiden vuoksi opinnäytetyöni aineiston hankinta viivästy, minkä vuoksi hain tutkimusluvalleni jatkoa, ja jatkoin haastatteluja vielä alkuvuodesta 2023. Etsin lisää haastateltavia varhaiskasvatuksessa jo olevien asiakkaiden joukosta, jakamalla huoltajille päiväkotien kautta samaa esitettä, jonka tein leikkipuistojen monikielisiä asiakkaita varten. Tätä kautta en kuitenkaan saanut haastateltavia.

Pohdimme palveluohjauksen palvelupäällikön kanssa lisää keinoja löytää haastateltavia, ja sainkin palveluohjauksen puhelinpalvelusta apua tähän. Puhelinpalvelussa jaettiin kiinnostuneille asiakkaille opinnäytetyöni esitettä, ja tätä kautta sain muutaman yhteydenoton. Opinnäytetyöni toinen haastattelu toteutettiin maaliskuussa 2023. Muut puhelinpalvelun kautta tulleet yhteydenotot eivät johtaneet haastattelutapaamiseen saakka, johtuen peruuntuneista haastatteluista, haastateltavien esteistä tai haasteista saada heitä kiinni uudelleen tarkempien yksityiskohtien sopimiseksi.

Haastateltaviin henkilöihin sain yhteyden, kun he ottivat yhteyttä minuun esitteessäni olleiden puhelinnumeron tai sähköpostin kautta. Haastatteluista toinen pidettiin etänä Zoom-palvelun kautta ja toinen paikan päällä Metropolian Myllypuron kampuksella.

Kesän ja syksyn 2023 aikana litteroin ja analysoin haastatteluista saamaani aineistoa. Keräsin myös vielä täydentävää teoriapohjaa, josta löytyi haastatteluista saatuihin tuloksiin vastaavaa teoriatietoa. Syksyn 2023 aikana kirjoitin opinnäytetyöni valmiiksi.



Kuvio 4. Opinnäytetyön aikataulu.

5.3 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen keinoista. Tutkimushaastattelun muotoja ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Haastattelu voidaan toteuttaa yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna, riippuen onko tarkoitus selvittää henkilön omakohtaisia vai yhteisön kokemuksia. (Vilkkä 2015: 122–123.) Opinnäytetyöni haastattelumuotona oli teemahaastattelu.

Teemahaastattelusta käytetään myös nimitystä puolistrukturoitu haastattelu, joka tarkoittaa, että tutkimusongelmasta valitaan keskeiset aiheet tai teema, joita haastattelussa tulisi käsitellä. Järjestyksellä, jossa teemat käsitellään, ei ole väliä, kunhan ne käsitellään vastaajalle luontevassa järjestyksessä. Tavoitteena on, että vastaaja pystyy antamaan vastauksensa kaikkiin teemoihin. Teemahaastatteluun voi yhdistää myös esimerkiksi miellekartan tekoa, piirtämistä tai muita pieniä tehtäviä. Laadullisen tutkimuksen tulisi olla emansipatorinen, eli myös tutkittavien tulisi saada tutkimuksen myötä lisää tietoa asiasta, jonka kautta heidän myönteiset käsityksensä tutkittavasta asiasta

vahvistuvat. Emansipatorisuuteen huomiota kiinnittämällä tutkija voi vaikuttaa haastatteluun motivoitumiseen ja siten hyvään haastatteluaineistoon. Teemahaastattelussa tulee huomioida, että haastateltavat pysyvät annetussa teemassa, ja ryhmähaastattelussa kaikki saavat puheenvuoron. (Vilkkä 2015: 124–126.)

Teemahaastattelussa on mahdollisuus kysyä haastateltavalta, kuinka hän käsittää käytetyt sanat, mikä vähentää riskiä tulkintavirheistä. Haastattelussa tulisi välttää kysymyksiä, joihin voi vastata kyllä tai ei. Laajempia vastauksia saa esittämällä kysymyksiä, jotka alkavat sanoilla mitä, miten, millainen ja miksi. Haastateltavaa voi pyytää myös kuvailemaan jotain asiaa tarkemmin, tai kertomaan esimerkkejä, mikä auttaa tutkijaa ymmärtämään asiaa paremmin. Kysymysten määrän sijaan tulisi panostaa aineiston sisällölliseen laatuun, jotta haastateltava pystyy kuvaamaan, vertailemaan ja kertomaan kokemuksistaan mahdollisimman tarkasti. (Vilkkä 2015: 127–129.)

Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetussa tutkimuksessa aineiston kokoa määrittää sen laatu, eikä haastatteluiden määrä. Teemahaastattelun aineisto voi olla runsas, etenkin jos haastattelijan ja haastateltavan välillä on ollut syvä dialogi. Aineiston tulee auttaa asian tai ilmiön ymmärtämisessä tai tulkinnan muodostamisessa. Laadullinen tutkimus ei tähtää yleistettävyyteen kuten määrällinen tutkimus, vaan tavoitteena on kyseenalaistaa vanhoja ajatusmalleja sekä selittää ilmiöitä ymmärrettäviksi ja antaa mahdollisuus toisinajatteluun. Tähän voi päästä pienelläkin aineistolla, kunhan analyysi on tehty huolellisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2008: 135; Vilkkä 2015: 150.)

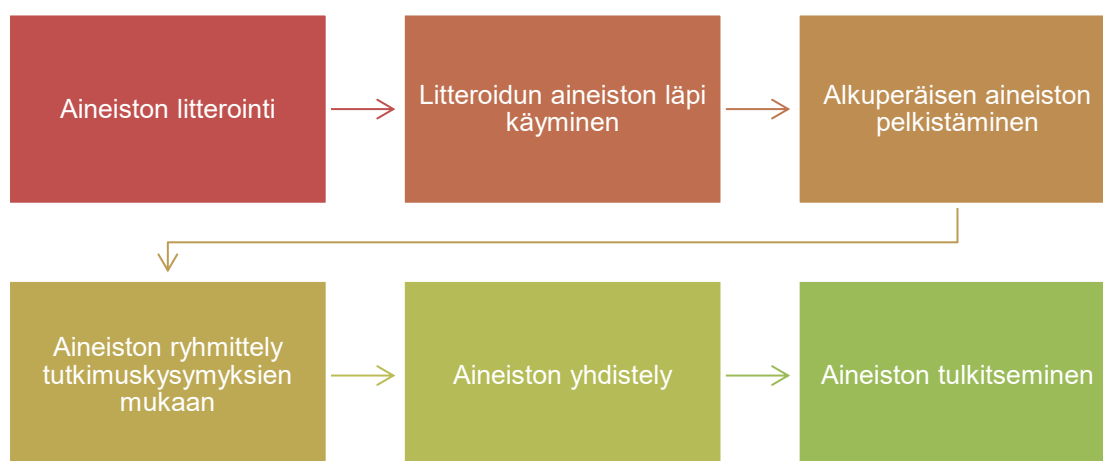
Haastattelurungossani (Liite 2) kysyin ensin kolme taustakysymystä, joilla selvitin, oliko haastateltavalla haastatteluhetkellä lapsi varhaiskasvatuksessa, vai oliko hän vasta ai-keissa hakea paikkaa. Jos lapsi oli jo varhaiskasvatuksessa, kysyin myös, kuinka kauan aikaa hän on varhaiskasvatuksessa ollut, jotta sain tietää, kuinka kauan haku-vaiheesta on. Taustakysymysten jälkeen kysyin haastateltavan kokemuksia varhaiskasvatukseen hakemisesta, sekä millaista tietoa ja mitä kautta hän sai Helsingin varhaiskasvatuksesta. Tämän jälkeen kysyin, millaisia ajatuksia haastateltavalla on suomalaisesta varhaiskasvatuksesta, ja millaisia hänen perheensä toiveita ja tarpeita hän toivoisi huomioitavan hakemiseen liittyen.

Seuraavaksi kysyin tarkentavia kysymyksiä hakemuksen tekemiseen ja hakuprosessin aikana saatuun palveluun liittyen. Kysyin lisäksi asioista, joita haastateltava pitää tärkeänä sujuvassa varhaiskasvatukseen hakemisen prosessissa. Tämän jälkeen kysyin

haastateltavalta konkreettisista kehittämiskohdista, joita hän näkee varhaiskasvatushakemusten tekemiseen ja käsittelyyn liittyen. Tähän liittyen kysyin tarkentavia kysymyksiä koskien monikielisten ja -kulttuuristen asiakkaiden hakuprosessin kehittämiskohtia. Kysyin myös, kuinka haastateltavan mielestä varhaiskasvatukseen hakemiseen liittyvää tiedottamista voisi parantaa.

5.4 Aineiston analysointi

Haastattelujen jälkeen litteroin molemmat haastattelut ja luin litteroitua aineistoa useaan kertaan läpi. Tämän jälkeen analysoin haastatteluja käyttäen apuna aineistolähtöistä sisällönanalyysia.



Kuvio 5. Aineiston analysointiprosessi.

Kun haastatteluaineisto on kerätty, tulee se litteroida eli muuttaa tekstimuotoon. Litterointi on työlästä ja vie aikaa, mutta lisää vuoropuhelua tutkijan ja aineiston välillä, auttaa hahmottamaan riittävän aineiston määrän sekä helpottaa aineiston analysointia. Litteroinnin tulee vastata tarkasti sitä, mitä haastateltava on kertonut, ja millaisia merkityksiä hän on asioille antanut. (Vilka 2015: 137–138.)

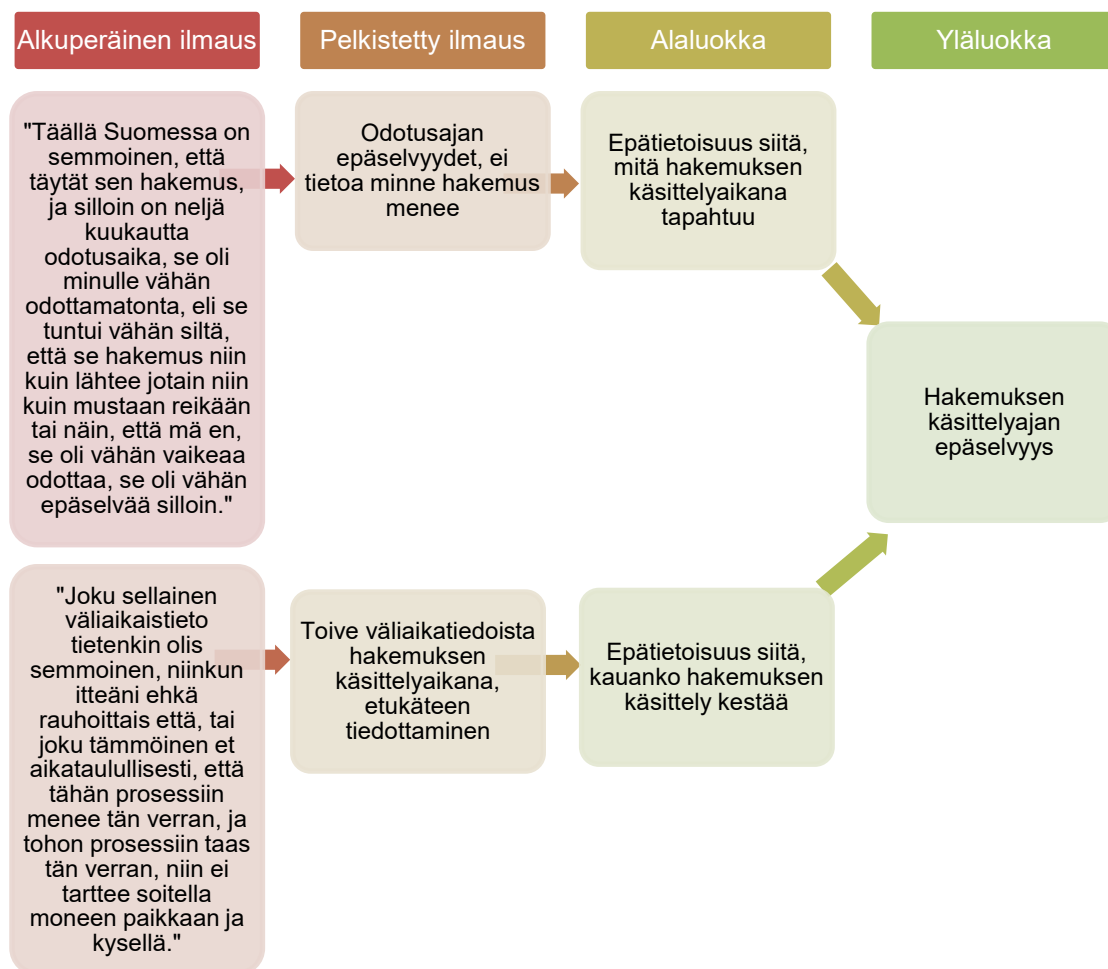
Aineiston käsittely on sekä analyysia että synteesiä. Analyysissa eritellään ja luokitellaan aineistoa. Synteessissä luodaan kokonaiskuvaa ja esitetään tutkittava aihe uudesta näkökulmasta käsin. Jos tulosten esittäminen jää vain analyysiin, tulkinnan osuus on

vähäistä. Synteesissä aihe tulee käsitetyksi ja ymmärretyksi syvällisemmin teoreettisten yhtymäkohtien kautta. (Hirsjärvi & Hurme 2008: 143–144.)

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tavoitteena on löytää tutkimusaineistosta jonkinlainen toiminnan logiikka tai tyypillinen kertomus. Ennen aineiston analyysia tulee päättää, mistä tätä etsitään. Tämän jälkeen alkaa aineiston pelkistäminen, joka tarkoittaa tutkimusongelman näkökulmasta epäolennaisen tiedon karsimista niin, että olennainen ja tärkeä tieto säilyy. (Vilka 2015: 163.)

Tutkimusaineisto jaetaan osiin, jotka määrittyvät tutkimuskysymysten mukaan. Sitten tutkimusaineisto ryhmitellään uusiksi kokonaisuuksiksi, jotka määrittyvät sen mukaan, mitä aineistosta etsitään. Analyysin kohteena oleva analyysiyksikkö voi olla sana, lause tai ajatuskokonaisuus, ja ryhmittely alaluokiksi tapahtuu näistä löytyvien ominaisuuksien, piirteiden tai käsitysten mukaan. Ryhmät nimetään niiden sisältöä kuvaavilla yläkäsitteillä, ja ryhmittelyn tuloksena syntyy käsitteitä tai alaluokkia, joiden avulla pyritään ymmärtämään tutkittavan kuvaavia merkityksiä. Luokittelun pohjana voi toimia haastattelun teemat tai kyselylomakkeen osat, sillä ne ovat usein alustavia luokkia. Ryhmittely on välttämätöntä, jos halutaan vertailla aineistoa. Tutkittavaa aihetta jäsennetään vertaamalla aineiston eri osia toisiinsa. (Hirsjärvi & Hurme 2008: 147–149; Vilka 2015: 164.)

Yhdistelyllä tarkoitetaan edellisessä vaiheessa muodostettujen luokkien yhdistelyä säännönmukaisuuksien tai samankaltaisuuksien mukaan. Alaluokat yhdistetään ja niistä muodostetaan yläluokkia. Löytyneet yhteydet tulisi pystyä selittämään teorian avulla. Viimeisenä vaiheena aineiston analysointi jatkuu tulkitsemalla eli vertailemalla sitä aiempaan tutkimukseen ja teoriaan. Laadullisessa tutkimuksessa tulkitsemista tehdään koko tutkimusprosessin ajan. (Hirsjärvi & Hurme 2008: 149–150; Vilka 2015: 170.)



Kuvio 6. Esimerkki haastatteluaineiston analysoinnista.

Yllä olevassa kuviossa on esimerkki opinnäytetyöni analysoinnista. Kuviossa on alkuperäiset ilmaukset koskien varhaiskasvatushakemuksen käsittelyaikaa, joista olen tehnyt pelkistetyt ilmaukset sekä edelleen muodostanut alaluokat ja koonnut ne yhteiseksi yläluokaksi.

5.5 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimukseen osallistumisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen eikä osallistujia saa houkutella mukaan eduilla. Haastatteluissa kysymykset tulee laatia siten, että ne ovat selkeitä, eivätkä johdattele haastateltavaa. Haastateltaville tulee aina selvittää, kuinka heidän anonymiteettinsä turvataan. Kun haastattelu nauhoitetaan, siitä tulee aina olla haastateltavan suostumus. Haastateltavalla tulee olla mahdollisuus aina keskeyttää

haastattelu, vaikka hän olisikin jo antanut suostumuksensa tai haastattelu olisi ehditty aloittaa. Käsiteltävät aiheet tulee käydä läpi ennen haastattelua, ja haastattelija ohjaa sen kulkua joko tarkan kysymyslistan tai väljemmän aihelistan avulla. Haastatteluiden nauhoitukset tulee tallentaa tietokoneelle niin, että sivulliset eivät pääse niihin käsiksi. (Mäkinen 2006: 92–96.)

Opinnäytetyöni haastateltavat olivat vapaaehtoisesti yhteydessä minuun saatuaan yhteystietoni opinnäytetyön esitteestä. Haastattelutilanteessa kerroin haastateltaville tarkemmin, mitä opinnäytetyöni käsittelee ja millaisia asioita heiltä tullaan kysymään. Pyydin heidän lupansa haastattelujen nauhoittamiseen ja kerroin, että nauhoitteita ei pääse käsittelemään muut kuin minä. Kerroin haastateltaville myös, että heillä on oikeus keskeyttää haastattelu missä tahansa vaiheessa, ja myös haastattelutilanteen jälkeen kieltää aineiston käyttö niin halutessaan.

Opinnäytetyössäni oli tärkeää huomioida monikielisten ja -kulttuuristen henkilöiden erityistarpeet, jotta tutkimus onnistuisi parhaalla mahdollisella tavalla. Haastatteluun osallistuvien tuli voida luottaa, että heidän anonymiteettinsa säilyy, eikä heitä voida tunnistaa tutkimuksen aineistosta. Tämän takia haastatteluun valituilla henkilöillä tuli olla sellainen suomen kielen taso, että he tiesivät millaiseen haastatteluun ovat osallistumassa ja miksi. Valitettavasti opinnäytetyössä ei ollut mahdollista käyttää tulkkia. Haastateltavilla oli mahdollisuus kertoa myös mahdollisten samaan kulttuuriin kuuluvien läheistensä kokemuksia varhaiskasvatukseen hakeutumisesta, tuodakseen esille laajempaa näkökulmaa aiheeseen liittyen.

Tutkimuksessa tulee kiinnittää erityistä huomiota kielellisiin kysymyksiin silloin, kun osallistujat ovat eri etnisistä taustoista. Tutkimukseen osallistujien tulee kyetä ilmaisemaan todelliset ajatuksensa ja tunteensa, mikä on usein haastavaa muulla kuin omalla äidinkielellä. Eettisestä näkökulmasta on tärkeää, että osallistujilla on tasavertaiset mahdollisuudet itsensä ilmaisuun. Osallistujien tulee ymmärtää täysin, mitä tutkimukseen sisältyy, sillä osallistuminen edellyttää suostumuksen saamista tutkittavalta. (Mäkinen 2006: 105–106.)

Haastattelijan ja haastateltavan tullessa eri kulttuureista, he usein tulkitsevat asioita eri tavoin, mikä voi vaikuttaa ymmärretyksi tulemiseen. Haastattelijan tulee myös muistaa varoa tekemästä virheellisiä tulkintoja kulttuureista haastattelujen perusteella. Huomioi-

misen arvoista on, että samaan etniseen tai kieliryhmään kuuluvilla voi olla erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia samoista asioista. Haastattelussa on myös tärkeää varmistaa, että haastateltava tietää tutkimuksen tarkoituksen ja sen, mihin haastattelusta saatuja tietoja käytetään. Haastattelun onnistumiselle on parhaat mahdollisuudet silloin, kun haastateltava tunnistaa haastattelijan olevan aidosti kiinnostunut haastateltavan tärkeäksi kokemasta aiheesta. Haastattelututkimuksessa tutkijan tulee myös tiedostaa omat ominaisuutensa, kulttuurinsa ja niiden eroavaisuudet verrattuna haastateltaviin sekä näiden erojen merkitykset tutkimukselle. (Rastas 2014: 78–95.)

Haastattelutilanteessa pyrin olemaan helposti lähestyttävä ja kuunteleva, vaikka olinkin opinnäytetyön tekijän ja haastattelijan roolissa. Kaikilta haastateltavilta kysyttiin samat kysymykset, joihin pystyi vastaamaan minkä tahansa kielen tai kulttuurin näkökulmasta. Haastattelutilanteessa suhtauduin saamiini vastauksiin neutraalisti, johdattelematta haastateltavaa mihinkään suuntaan vastauksissaan. Rohkaisin kuitenkin haastateltavaa kertomaan kokemuksistaan ja avaamaan niitä halutessaan enemmän. Lopuksi haastateltavalla oli mahdollisuus kertoa myös mahdollisista muista haastattelun aiheisiin liittyvistä asioista, joita piti tärkeänä. Näin tarkoitukseni oli varmistaa, että haastateltavalle jäisi tunne siitä, että hänen kertomansa asiat ovat tärkeitä ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa asioihin.

Eri kulttuurien vertailu on monimutkaista ja siihen sisältyy kysymys tasa-arvosta. Tutkijan ja tutkittavan tullessa eri kulttuureista tulee kiinnittää huomiota siihen, ettei anna vaikutelmaa siitä, että tutkittavan kulttuuri olisi vähemmän arvokas kuin tutkijan oma kulttuuri. Kaikki kulttuurit ansaitsevat tulla tarkastelluiksi tuomitsematta niitä, eikä perusteettomia oletuksia tule tehdä ilman tarkempaa tarkastelua. Eri kulttuurisista taustoista tulevat voivat nähdä asiat eri tavoilla, mutta silti tulee hyväksyä myös vaihtoehtoiset näkökulmat. Tutkijan ja tutkittavan tulee olla tasa-arvoisia tutkimustilanteessa, ilman että tutkijalla on auktoriteettiroolia. (Mäkinen 2006: 105–111.)

Reliabiliteetti eli luotettavuus osoittaa sen, kuinka luotettava mittari on ja kuinka pysyviä tai johdonmukaisia tulokset ovat. Ihmisen ollessa tutkimuskohteena, tuloksen tulisi olla sama riippumatta siitä, kuka tutkimuksen on tehnyt. Tutkimustilanteen tulisi olla mahdollisimman neutraali. Tutkimusmenetelmän validiteetilla tarkoitetaan sen pätevyyttä, eli mittaako se tarkoitettua asiaa. Esimerkiksi haastattelussa kysymysten tulisi mitata asiaa, josta halutaan tietoa ja haastateltavan ymmärtää kysytyt asiat. (Mäkinen 2006: 87.)

Opinnäytetyöni luotettavuuteen vaikuttaa toteutuneiden haastattelujen pieni määrä, kaksi haastattelua. Tavoitteenani oli saada vähintään viisi haastateltavaa, jolloin luotettavuus olisi ollut parempi. Toisaalta näistä kahdestakin haastattelusta löytyi useampia yhteneväisyyksiä, mikä taas antaa vaikutelman siitä, että haastateltavien kuvaamat asiat koskettavat useampaa monikielistä perhettä. Haastatteluista saadut tulokset olivat monilta osin yhteneväisiä aiemman tutkimustiedon ja teorian kanssa. Haastattelukysymykseni olivat tarkoituksenmukaisia ja vastaukset antoivat hyvin tietoa, joka puolestaan vastasi tutkimuskysymyksiini.

6 Tulokset

Tässä kappaleessa esittelen opinnäytetyöni haastatteluiden tulokset. Olen jakanut tulokset kappaleisiin tutkimuskysymysteni perusteella. Ensimmäisessä kappaleessa esittelen haastatteluissa esiin nousseita tarpeita tai ongelmakohtia, joita haastatelluilla henkilöillä oli ollut varhaiskasvatukseen hakemiseen tai hakemuksen käsittelyyn liittyen. Toisessa kappaleessa esittelen haastateltavien ehdottamia tai heidän toimiviksi havaitsemiaan keinoja, joilla heidän tarpeisiinsa on vastattu tai joilla he kokevat, että tarpeisiin voisi vastata paremmin. Kolmannessa kappaleessa esittelen muita haastatteluissa esiin nousseita kehittämiskohtia varhaiskasvatukseen hakemiseen tai palveluohjaukseen liittyen.

Molemmilla haastateltavilla henkilöillä oli haastatteluhetkellä lapsia Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa. Myös hakemuksen tekemiseen liittyvät asiat olivat molemmille haastateltaville ajankohtaisia, sillä toinen haastateltavista oli aikeissa tehdä lapselleen siirtohakemuksen toiseen päiväkotiin ja toinen haastateltavista oli juuri hakenut lapselleen esiopetuspaikkaa. Molemmilla haastateltavista oli kaksi lasta, joista toinen oli varhaiskasvatuksessa ja toinen oli jo koulussa. Haastatteluissa kerrottiin kokemuksia myös niiltä ajoilta, kun perheet olivat hakeneet varhaiskasvatuspaikkaa vanhemmille lapsilleen.

6.1 Monikielisten perheiden tarpeet varhaiskasvatukseen hakemisessa

Molemmat haastateltavat kokivat hakemiseen liittyen vaikeaksi sen, etteivät ennen hakemuksen jättämistä tienneet hakemiseen liittyvistä aikatauluista, kuten siitä, että hakemus tulee tehdä viimeistään neljä kuukautta ennen varhaiskasvatustarpeen alkamista.

”Täällä Suomessa on semmoinen, että täytät sen hakemuksen ja silloin on neljä kuukauden odotusaika, se oli minulle vähän odottamatonta, eli se tuntui vähän siltä, että se hakemus lähtee niin kuin mustaan reikään tai näin, että se oli vähän vaikeaa odottaa, se oli vähän epäselvää silloin. Ja myös, että täytyy hakea tiettyyn ajankohtaan, siksi mä sanoin, että se kerho on auttanut siihen, että sun täytyy hakea nyt tässä kuussa, kun muuten se paikka odottaa, se kestää vielä pidempään, että saa sen vastauksen vielä nopeammin.”

”No silloin ihan ekaa kertaa, kun mä hain paikkaa, niin ei ollut semmoista, mä koin, että mulla ei ollut tarpeeksi tietoa. Et esimerkiksi piti neljä kuukautta, et siinä on se neljän kuukauden... Mä olisin kaivannut enemmän sitä tietoa, et ei oo ollut. Tokihan mä hain, ei siinä mitään, mut ehkä ois jossain määrin kaivannut lisää tietoa erilaisista vaihtoehtoista, esimerkiksi mä en tiennyt mitä kaikkia vaihtoehtoja on, päivähoitoa ja kaikkea.”

Haastateltavat eivät olleet tienneet etukäteen erilaisista varhaiskasvatusvaihtoehtoista. Haastavina nähtiin myös tilanteet, joissa perheellä oli ollut kiireellinen tarve varhaiskasvatuspaikalle muuton tai opiskeluiden aloittamisen vuoksi, eikä heillä ollut tiedossa, kauanko valintaprosessissa kestää. Kummankin haastateltavan mukaan tiedon saanti varhaiskasvatuspaikan hakemiseen liittyen oli oman aktiivisuuden ja omatoimisuuden varassa, eikä apua tai neuvoja saanut, ellei itse ottanut asioista selvää. Haastateltavat olivat etsineet itse tietoa netistä tai soittamalla päiväkodille tai varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen.

”No mä jouduin itse tietenkin hakea, et se on niin kuin oman aktiivisuuden varassa. Mut nyt kun esimerkiksi mietitään maahanmuuttajia, monilla ei ole kielitaitoa etsiä sitä, ja sitä tietoa ei vaan ole saavutettavissa ja se on niin paljon oman aktiivisuuden varassa.”

Toinen haastateltava kertoi, kuinka hänen on edelleen paikan saamisen jälkeenkin, vaikea ymmärtää valintaperusteita ja sitä, miksi on tehty erilainen päätös varhaiskasvatuspaikasta, kuin hakijan oma toive oli. Haastateltavalle oli myös epäselvää, missä ja kenen toimesta päätökset tehdään. Hän toivoi selkeämpää tietoa valintaperusteista, ja siitä, miksi perheille annetaan toinen paikka sen sijaan, että voisi jäädä jonoon haluamaansa paikkaan. Haastateltava kuitenkin kertoi olevansa luottavainen siihen, että palveluohjaajat tietävät, kuinka lapset kannattaa sijoittaa, vaikka hän ei huoltajana itse tietäisikään tarkempia syitä.

”Se on semmoinen epäselvä juttu, koska mä en oo siis tottunut siihen, että joku muu käsittelee mun hakemuksen ja tekee ehkä eri päätöksen kuin mä itse olisin ajatellut, eli kotimaassa se ei olisi ollut mahdollista, ja täällä se on näin, että joku, se on semmoinen epäselvä taho minulle, eli se mun hakemus lähtee jonnekin ja mä saan vastauksen jostain, eli se on kyllä minulle vieläkin vähän, mä en kokonaan tajua, että kuka tekee sen

päätöksen. Mutta mitä he voivat tehdä paremmin, mä en tiedä, kun mä toisaalta luotan siihen, että ne kyllä tietää miten jaetaan ne lapset parhaiten, kun mä oon vain äiti ja mulla on vain omia lapsia, mä en osaa niin kuin nähdä ylhäältä, että kuinka jaetaan parhaiten.”

Molemmat haastateltavat kertoivat hakemisen olleen helpompaa toisen lapsen kohdalla, kun aikaisempi kokemus auttoi ymmärtämään, milloin ja miten paikkaa kannattaa hakea.

”Se ensimmäinen lapsi on enemmän niin kuin kokeilu, ja seuraavat ovat taas joka kerta helpompia. Mä oon joka kerta tehnyt parhaani mukaan, eli silloin kaikki mitä mä ymmärsin, mä oon tehnyt sillä lailla. -- Se on vain että, se ei tunnu luonnolliselta alussa, mutta kyllä mä oon nyt jo kokeneempi ja nyt tuntuu siltä, että mä kyllä pystyn tehdä niitä hakemuksia tai päätöksiä vähän luonnollisemmin. Tai aika on varmasti auttanut siihen, että mä teen nyt paremmin.”

Toinen haastateltavista toi esiin, että ennen sähköistä Asti-järjestelmää hän pystyi asioimaan suoraan päiväkodilla, jossa sai päiväkodin johtajalta ohjausta paperihakemuksen tekoon ja tietoa hakuprosessista. Nykyään kun hakemukset käsitellään palveluohjauksessa, hän oli saanut ristiriitaista tietoa päiväkodin ryhmän henkilökunnalta, johtajalta ja palveluohjaajalta, joilla kaikilla oli eri käsitys hakuprosessista. Haastateltava korosti, että on tärkeää, että kaikkialla on yhteneväinen tieto hakemiseen liittyvistä asioista, vaikka hakemuksia ei enää päiväkodeilla käsitellä.

”Ennen kuin tämä oli sähköinen, niin en mä tiedä, silloin oli jotenkin helpoa, koska ainakin mun ensimmäisen kanssa mä vaan menin siihen läheiseen päiväkotiin ja kerroin, että hei, mulla on tällainen tilanne, mä oon menossa kouluun kohta takaisin. Mutta nyt kun se kaikki on sähköistä ja ei sinne voi vaan marssia sinne päiväkotiin, ja on sitä byrokratiaa ja kaikkea, sä et tiedä, että missä ne prosessit menee.”

”Mä koin, että se tieto, mä jouduin etsiä sitä tietoa. Ja sitten kun mä hain eskarilapselle, ja mä en halunnutkaan ihan sieltä mun läheltä, vaan mä halusin sen, missä mun toinen lapsi on, ettei mun tarvitsisi viedä kahteen eri paikkaan, niin tavallaan se tieto mitä mä sain, oli eriävä. Mä en saanut johtajaa kiinni, niin mä kysyin sitten hoitajalta, hoitaja sanoi yhtä ja sitten johtaja sanoi yhtä, sitten mua pyydettiin soittamaan palveluohjaukseen ja sitten sieltä sanottiin toista. Niin mä olisin toivonut, että ne ohjeet olisi yhtäläiset.”

Toinen haastateltava kertoi eroista oman kotimaansa ja Suomen varhaiskasvatuksessa. Hän oli hakenut lapselleen Suomesta kerhopaikkaa, sillä koki sen vastaavaksi kuin varhaiskasvatus kotimaassaan. Perhe ei halunnut viedä lastaan päiväkotiin, sillä he kokivat, että lapsi joutuisi olemaan liikaa poissa kotoa. Kerhopaikkoja ei ollut vapaana, joten perhe joutui odottamaan paikkaa vuoden ajan. Haastateltava koki, että perhe jäi tuolloin

yksinäiseksi ja ulkopuoliseksi, kun eivät saaneet lastaan mukaan suomalaiseen varhaiskasvatukseen. Lapsen päästyä aloittamaan kerhossa, haastateltava sai henkilökunnalta lisätietoa varhaiskasvatusvaihtoehdoista, ja luottamusta siihen, että voi hakea lapselleen myös päiväkotipaikkaa.

”Vanhin lapsi oli silloin kaksi vuotta ja mä olin raskaana, kun muutettiin Suomeen. -- Mä olin silloin etsinyt ensiksi kerhopaikkaa ja en saanut, ja silloin oli minulla vähän, että miten mä saan mun oman lapsen tähän systeemiin. Silloin olimme listalla vuoden verran, oli vähän yksinäinen tunne, kun kukaan ei ota tätä lasta vastaan tai näin. Kun se toinen lapsi syntyi, oli vähän rankkaa aikaa, ja silloin mä olisin halunnut vain, että minkälainen systeemi voisi paremmin sopia, kuin se kerhomahdollisuus ei ollut toiminut. -- Mutta siis kerhon kautta, sieltä mä sain vähän lisäinfoa ja luottamusta siihen, että mä voin hakea, ja se kyllä onnistui silloin, kun lapsi täytti neljä vuotta suunnilleen, silloin vasta. Ja siis kerhon kautta olen saanut riittävää luotettavuutta, että mä hain silloin.”

Haastateltava kuvasi myös suomalaista koulutusjärjestelmää tasa-arvoiseksi, johon kuuluu, että päätökset tehdään mahdollisimman reilusti kaikkia kohtaan, mikä on erilaista kuin mihin hän on lähtömaassaan tottunut. Hän kertoi, että tämän vuoksi on hankalaa tietää, mitkä haasteet johtuvat omasta tietämättömyydestä ja mitkä taas ovat ominaisia suomalaiselle ”systeemille”.

”On myös vähän hankala sanoa, että mitä täällä täytyy kehittää, kun se koko systeemi on ihan täysin suomalainen, eli se tasa-arvo on siinä, ja se, että joku muu voi arvioida, mihin kaikki lapset voivat mennä, että se on reilusti jaettu, tai lähellä kotia, tai miksi ei. Ehkä mä olisin vielä halunnut tietää, että mikä on just se maaginen osa, että mä lähetän sen ja se tulee takaisin, ja se taho, mikä siellä on, mä en vielääkään tajua kokonaan mikä sen tekee ja miksi, ja ketkä ne ovat.”

Molemmat haastateltavat toivat esille, että eri kulttuureista tulevilla ihmisillä on erilaisia tarpeita, eikä monikulttuurisia ja -kielisiä siksi tulisi ajatella yhtenäisenä ryhmänä. Eri kulttuureista tuleville ihmisille myös eri asiat ovat vieraita, riippuen lähtömaan käytännöistä.

”Mä voin vaan puhua mun omasta kokemuksesta, mä luulen, että se on vaan vähän hankalaa tietää suomalaisille, että jos me olemme kuin yksi ryhmä, jota käsitellään, niin kuin kaikki ulkomaalaiset ovat yksi ryhmä, koska me tulemme niin kuin kaikkialta maailmasta. Se on vähän hankala sanoa, että jos teet tämän jutun, se sopii meille kaikille. Se on ehkä juuri se henkilökohtainen apu, mikä tarvitaan.”

Toinen haastateltavista kertoi, että hänelle oli aiemmin ollut hankalaa ymmärtää varhaiskasvatusmaksujen määrittymistä, minkä vuoksi perhe oli joutunut maksamaan korkeinta

maksua. Myöhemmin hän oli saanut apua tuloseselvityslomakkeen täyttämiseen, minkä jälkeen maksut olivat muodostuneet oikein.

”Mulle on aina hankalaa täyttää se rahoitusjuttu, että paljonko me maksamme, se on minulle aina hankalaa ja siihen mä oon aina kysynyt, pyytänyt lisää apua, että täytän sen oikein. Se johtuu myös siitä, että mä oon siis aiemmin maksanut sen maksimin, koska mä en ymmärtänyt sitä, että miten mun täytyy oikeasti tulojen mukaan maksaa. Mä oon täällä Helsingin puolella pyytänyt siihen vähän apua, että en joutunut siis täälläkään maksamaan sitä maksimikokoa.”

6.2 Esitetyt keinot tarpeisiin vastaamiseksi

Haastatteluissa tuli esiin, että perheet toivovat etukäteen tietoa siitä, mihin paikkoihin ja milloin he voivat hakea, ja mistä voivat pyytää tarvittaessa apua. Tiedottamisessa tulisi hyödyntää erilaisia kanavia, jotta tieto saavuttaisi kaikki asiakkaat. Jos suomen kielen taito on heikko, tarvitaan henkilökohtaista ohjausta, joten sähköinen hakeminen ei palvele kaikkia. Toinen haastateltavista kertoi, että arvostaa henkilökohtaista ohjausta, mutta toivoo saavansa samalla mukaan esimerkiksi ohjeen, jossa on neuvottu kuinka tehdä hakemus itse, ja mistä kysyä apua tarvittaessa.

”Minulla se on silloin auttanut kyllä, kun joku on henkilökohtaisesti minulle sanonut, että nyt on hakuaika, nyt on odotusaika tai nyt saat vastauksen, tai nyt otat sen paikan vastaan tai et, se on kyllä just silloin alussa auttanut paljon. Mutta toisaalta mä kyllä arvostan, että mä voin tehdä niitä juttuja itse ja että mä pystyn tekemään ne itse. Eli alussa se oli hyvä, että joku vähän niin kuin tuli minulle sanomaan niitä juttuja, ja nyt on minulle parempi, että mä voin pyytää, jos mä tarvitsen apua.”

Molemmat haastateltavat arvostivat saamaansa henkilökohtaista apua hakemusten tekoon liittyen. Haastateltavat olivat saaneet apua puhelimitse palveluohjauksesta, ja myös henkilökohtaisesti varhaiskasvatuksen henkilökunnalta, johtajalta, palveluohjaajalta sekä asukaspuistosta. Molemmat kokivat toimivana, että päätöksen saamisen jälkeen päiväkodeilta oltiin pian perheisiin yhteydessä, ja sovittiin tutustumisesta ja aloittamiseen liittyvistä käytänteistä.

”Me tulimme Helsinkiin, siellä siis puhelimitse oli hyvä, että mä sain ne kysymykset heti kysytyä, sain ne vastaukset siis henkilökohtaisesti minulle. Ja lomakkeiden täyttämiseen, se oli myös yksi henkilö, on auttanut meitä katsomaan läpi, ja tarkisti että kaikki kohdat ovat oikein täytetty. -- Se auttoi kovasti, että joku vastaa minulle, että mä oon tehnyt oikein tai en.”

”Mä olen kokenut ne asukaspuistot tosi tärkeänä, eli se asukaspuisto on minulle aika keskeinen paikka, mihin vapaasti voi mennä, niiltä saa just

ne oikeat tiedot. -- Se on aika hyvä paikka, että se on jo olemassa, mutta mä olen kokenut sen, että se toimii hyvin ja mä näen siellä, että aika monet eri taustat ovat siellä kokoontumassa, tai ne voivat sieltä saada apua. Se helpottaa varmasti, että se on oikea, ei netin kautta, ei puhelimitse tai näin, vaan oikea ihminen on siellä ja hyvät tiedot ovat saatavana.”

”Kun mulla oli jotain epäselvyyksiä, niin mä olin sitten soittanut siihen palveluohjausyksikköön, mä sain sieltä tosi hyviä vinkkejä, mä sain käytännönläheisiä vinkkejä, et mitä kannattaa. Sitten olikin se prosessi mitä mä teinkin väärin, siellä oli tosi ihana ihminen siellä puhelimen toisessa päässä, oikeasti neuvoi ja sanoi, et menepä koneelle. Mä menin sitten ja mä olinkin täyttämässä semmoista väärää, et mun piti sitä esikouluhakemusta, eikä sitä päivähoidon. Niin se oli tosi kiva, mä koin jotenkin, että mua kuunneltiin ja mä koin semmoista, että se prosessi eteni, koska mä sain hyvää palvelua.”

”Sit kun sä tiedät jo, että mihin paikkaan sä menet, mistä paikasta sä oot saanut, niin kyllähän sieltä tulee sitten jossain vaiheessa se soitto myöskin sieltä hoitajilta, siinä ei tavallaan ole mun mielestä, se on ihan toimiva.”

Kummassakin haastattelussa nousi esiin, että haastateltavat olisivat toivoneet saaneensa enemmän lisätietoa valintaprosessin eri vaiheista, kuten hakemuksen käsittelyajasta, kriteereistä paikan saamiselle sekä siitä, minä ajankohtana kannattaa hakea, jotta olisi paras mahdollisuus päästä sisään toivomaansa päiväkotiin. Lisäksi haastateltavat olisivat toivoneet jonkinlaista väliaikatietoa käsittelyn aikana, sillä he kokivat odottamisajan vaikeana ja epäselvänä. Epäselvissä tilanteissa soittaminen koettiin kuormittavaksi sekä hakijalle itselleen että palveluohjauksen ja päiväkotien henkilökunnan puolesta, kun heidän tulee selittää huoltajille prosessin eri vaiheista.

”Esimerkiksi ne valintaprosessit, se on jotenkin mysteeri, ja sit että ne vaiheet, jotenkin sä et tiedä, okei se on käsittelyssä joo, mut että jos onkin hirveen kiire vaikka ollut, muutto ja kaikki, mullakin oli tässä yhdessä vaiheessa, niin se on vaan semmoinen tietämättömyys. Sä et tiedä kauanko sitä käsitellään, millä perusteella, mitkä on ne kriteerit, onko sulla edes millaiset mahdollisuudet todennäköisesti päästäkin sinne lähemmäs, vaikka muuton takia, jos sä saatkin vähän kauempaa. Niin sä oot vaan semmoisessa epätietoisuudessa koko ajan.”

”Joku sellainen väliaikaistieto tietenkin olisi semmoinen, itseäni ehkä rauhoittaisi joku tällainen, että aikataulullisesti tähän prosessiin menee tän verran, ja tohon prosessiin taas tän verran, niin ei tarvitse soitella moneen paikkaan ja kysellä, sekin kuormittaa varmasti niitä työntekijöitä, siellä palveluohjauksessa taikka siellä päiväkodilla, kun sieltä vanhemmat kyselee koko ajan. Jos sitä voisi kehittää jotenkin sitä prosessin eri vaiheita jotenkin, tai sitä aikataulua jotenkin pystyisi hahmottamaan.”

Molemmilla haastateltavilla oli kokemus siitä, että tietoa oli vaikeaa löytää, jos kielitaito on heikko ja tieto suomalaisesta koulutusjärjestelmästä etukäteen vähäistä. Kehittämisehdotuksena tiedon saannin parantamiseksi ehdotettiin tiedottamista useissa erilaisissa kanavissa, mielellään jo ennen kuin varhaiskasvatuspaikan hakemiselle on akuutti kiire. Toinen haastateltava korosti, että jo Suomeen tullessa lapsiperheiden tulisi saada enemmän tietoa palveluista lapsille ja siitä, minne ja miten he voivat hakea. Lisäksi perheiden tulisi tietää, mistä pyytää apua tarvittaessa.

”Nyt ei ole enää tarve niin iso, mutta silloin kun tultiin Suomeen ja se ensimmäinen vuosi oli vähän hankala, ja siellä oli se In To Finland-office, ehkä olisi hyvä jos sieltä voi saada vähän lisää tietoa, ei tarvitse olla omalla kielellä, englanti sopii tai näin, mutta siellä alussa olisi vähän, siellä oli vain kielikurssit, siellä voi hakea, ja Kelan juttuja ja näin, mutta jos siellä on lapsi mukana, olisi ehkä hyvä erikseen saada just ne tiedot tästä, mitä täällä lasten palveluita on, ja mihin me olemme kelpoisia hakemaan. Ehkä juuri sieltä, kun se on se ensimmäinen askel Suomeen.”

”Joillain ei ole äidinkielenä suomi, ja se prosessi ei ole välttämättä niin yksinkertainen ja se info voi olla justiinsa, että ihmiset kertoo eri tavalla. Että sitä jotenkin yhtenäistetään, sitten sitä tietoa olisi eri kielillä mahdollisesti saatavilla, ja sitten et se olisi jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, että just jo neuvola antaisi, että ei silloin kun se tilanne on jo päällä. Et ikään kuin vähän etukäteen saisi sitä infoa, ihan kirjallisenakin.”

Konkreettisia ehdotuksia tiedottamisen parantamiseksi olivat videot hakuprosessista eri kielillä, jotka voisivat olla katsottavissa netissä esimerkiksi Asti-palvelun etusivulla, josta ne huomaisi helposti ennen hakemuksen tekoa.

”Kun tässä on maahanmuuttajista kyse, et vaikka se kielitaito ei ole kaikille ongelma, sitten niille, joilla on vaikka ongelmia siihen hakemiseen, niin olisi kiva, jos olisi ollut vaikka joku video siitä prosessista, siinä vaikka Astissa tai jossain näillä varhaiskasvatuksen... Et siitä prosessista, et miten haetaan, mitä on ne eri vaiheet, jossain vaikka ihan yleisimmillä kielillä. Niin voisiko semmoinen vaikka palvella joitain ihmisiä.”

Toinen haastateltava kertoi, että vaikka saisi henkilökohtaista apua hakemiseen liittyen, toivoo hän saavansa mukaan myös jonkinlaisen esitteen, jossa sama asia on esitelty, jotta asiaan on helpompi palata myös myöhemmin.

”Kyllä se auttaa, että on eri paikkoja, jos mä haluaisin kotona lukea jotain läpi, se voi olla paperisena tai netin kautta, mutta se tuntuu minulle luontaisemmalta, jos mä sanoisin näin, että suomalainen on selittänyt sen minulle, ja mä saan jotain tietoa tai lomakkeen mukaan ja mä voin lukea läpi vielä itse kotona.”

6.3 Muita haastatteluissa esiin tulleita kehittämiskohtia

Toisessa haastattelussa ehdotettiin, että neuvolaa voisi hyödyntää enemmän varhaiskasvatukseen hakemiseen liittyvien asioiden tiedottamisessa. Neuvolan palveluissa on tarvittaessa tulkki mukana, jolloin haastateltavan mukaan olisi selkeää saada samalla olennaisimmat tiedot muun muassa varhaiskasvatukseen hakemiseen liittyvistä aikatauluista ja siitä, mistä saa lisätietoa, kun hakeminen on ajankohtaista. Haastateltava toivoi, että neuvolassa olisi saatavilla paremmin myös varhaiskasvatukseen liittyviä esitteitä perheiden omilla kielillä.

”Mä olin just miettinyt, et mikä taho olisi sitten ollut hyvä vaikka antamaan tämmöistä infoa, niin olisiko vaikka voinut neuvolassa esimerkiksi saada. -- Siellä on kuitenkin sitten aina tulkki mukana, niin mun mielestä siellä olisi voitu ehkä kertoa, että on tämmöistä, ehkä joku kirjallinen, vaikka omalla äidinkielellä. Vaikka se ei ollut mulle hirveä ongelma etsiä sitä tietoa, mutta mä tiedän, että tutuille, joilla on vaikka heikko suomen kielen taito, niin ei sitä tietoa vaan ole.”

Toinen haastateltavista kuvaili, kuinka vaikuttaminen on vierasta monille monikulttuurisille perheille, vaikka perheillä usein on huolta siitä, että olemassa olevat palvelut eivät vastaa heidän tarpeisiinsa. He eivät ymmärrä, kuinka heidän olisi mahdollista päästä vaikuttamaan omaan elämäänsä liittyviin asioihin, tai kuinka kehittää palveluita heille itselleen toimiviksi, minkä vuoksi erilaisiin tilaisuuksiin myös osallistutaan heikosti. Monikielisiä ja -kulttuurisia perheitä tulisi hänen mukaansa tiedottaa enemmän erilaisista vaikuttamismahdollisuuksista esimerkiksi omien kulttuurien verkostojen tai vaikuttajien kautta, perinteisempien keinojen lisäksi.

”Mä mietin, että mitä kautta saisi yhteyden, että miten ne oikeasti ymmärtäisi, että me pystytään vaikuttamaan asioihin, jotta niistä palveluista tulisi meidän näköisiä. Jotta niitä voitaisiin räätälöidä meillekin, niin meidän pitää saada meidän ääni kuuluviin ja ymmärtää, että me pystytään oikeasti vaikuttamaan näihin. -- Mua itseäni harmittaa, koska me hirveän heikosti ymmärretään nämä vaikutusmahdollisuudet, heikosti osallistutaan ja sit ne palvelut ei palvelekaan meitä, ja sit ihmetellään, kun ei meillä ole palveluita. Mitkä olisi ne tavallaan, mitä kanavia pitkin pystyisi, missä nyt nämä maahanmuuttajaäidit on yleensä, ne on semmoiset paikat, mitä kautta pystyisi.”

”Kun on vaikka just verkostot, erilaisten omien liittojen tai erilaisten maahanmuuttaja... Mä en tiedä onko tämmöisiä kerhoja. -- Varmaan jokaisessa on joku vaikuttaja tai joku tämmöinen, joka on omassa kulttuurissa näkyvillä, jos häntä jotenkin pyytäisi, et voitko viedä tätä viestiä eteenpäin.”

Molemmat haastateltavat toivat esiin myös kokemuksensa siitä, että yleensä perheissä äidit ja naiset hoitavat lapseen liittyvät asiat, kuten varhaiskasvatuksen. Toisen haastateltavan mukaan kuitenkin äideille mahdollisuus vaikuttaa asioihin on vieraampaa, minkä takia heille kohdennettua viestintää vaikuttamismahdollisuuksista tulisi parantaa.

”Mä luulen, että jotenkin tällöinen vaikuttaminen ja semmoinen on jotenkin vierasta monille. Varsinkin kun yleensä ne on ne äidit, ketkä näitä lasten asioita hoitaa ja paikkoja hakee, niin ehkä se on vaan semmoinen asioihin vaikuttaminen, se on vaan semmoinen vieraampi.”

Toinen haastateltava puolestaan toivoi, että lasten isejä ja perheiden miehiä osallistetaisiin enemmän lasten asioihin. Hänen kokemuksensa mukaan miehet jäävät herkästi taustalle eivätkä ota kantaa lasten asioihin, jos heillä ei ole tietoa niistä, tai he eivät ymmärrä esimerkiksi taustalla olevia perusteita toiminnalle.

”Minusta on tuntunut, että se oli vähän naisten juttu hoitaa, eli mä oon kokenut siellä asukaspuistossa myös, että äidit hoitavat tätä ja isät ovat vähän taustalla, tai eivät ota kantaa. Mä oon myös kotona kokenut näin, että mun puoliso vain, jos mä sanon, että nyt tehdään näin, hän sanoo joo. Hän ei kokonaan tajua tai ymmärrä, mitä on taustalla.”

Toinen haastateltavista esitti näkemyksen, että varhaiskasvatuspaikkoja jaettaessa lapset tulisi sijoittaa tasaisemmin huomioiden heidän kieli- ja kulttuuritaustansa. Lasten integroitumista ja kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan voisi edistää sillä, että samassa päiväkodissa ei olisi suurta joukkoa saman kielisiä lapsia.

”Kun näitä lapsia sijoitetaan, niin esimerkiksi muuton takia, kun me mentiin toiseen päiväkotiin, mä huomasin, että yhdessä päiväkodissa missä me oltiin, oli tosi paljon maahanmuuttajia. Sitten me mentiin toiseen päiväkotiin, missä ei ollut yhtään, mun lapset oli ainoat. -- Niin se oli jotenkin, että voidaanko siellä päässä, jossa päätetään niitä paikkoja, jotenkin jakaa tasapuolisemmin, varsinkin nyt kun on koulushoppailua ja kaikkea tällöistä, jotenkin ennaltaehkäistäisi se jo tässä vaiheessa. -- Mä ymmärrän, että kaikki asuu siellä yhdellä alueella, mutta että pyritään oikeasti, jotta se integraatio ja kotiutuminen onnistuu, jotenkin järkevästi sijoitellaan ne lapset.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää monikielisten perheiden erityistarpeita, jotka tulisi huomioida varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa. Tavoitteena oli myös selvittää, millaisin tavoin palveluohjaus voisi vastata monikielisten perheiden tarpeisiin ja millaisia toiveita perheillä on palveluohjauksen ja hakuprosessin kehittämiseen liittyen. Näiden

pohjalta tavoitteena oli löytää keinoja, joiden avulla varhaiskasvatuksen palveluohjausta voisi kehittää jatkossa.

Tulosten mukaan varhaiskasvatukseen hakemiseen liittyen vaikeaksi koetaan hakemiseen liittyvät aikataulut, esimerkiksi kuinka kauan ennen varhaiskasvatuksen tarvetta hakemus tulee jättää, kauanko hakemuksen käsittely kestää tai milloin päätös myönneystä paikasta tulee. Tuloksissa tuli esiin myös vaikeus ymmärtää valintaperusteita ja sitä, missä ja kenen toimesta päätökset tehdään.

Kuten Vehviläinen (2015: 26) toteaa, ohjauksen läpinäkyvyydellä voidaan selventää ohjattavalle prosessin vaiheita ja meneillään olevia toimia, mikä edistää ohjauksen onnistumista. Tällä perusteella varhaiskasvatuksen palveluohjausta voisi kehittää lisäämällä hakuprosessin läpinäkyvyyttä asiakkaalle, ja tiedottamalla heitä prosessin eri vaiheista ja niiden kestosta. Pietiläisen ja Seppälän (2003: 11–12) mukaan päätöksiä tehdessä tulisi huomioida asiakkaan tarpeet ja kertoa heille, mikä on mahdollista ja mikä ei. Varhaiskasvatuspaikan myöntämiselle on olemassa olevat perusteet (kuvio 1), jotka ovat tulosten perusteella epäselvät monikielisille asiakkaille. Perusteiden ymmärtämisessä voisi auttaa, jos ne olisivat selkeästi luettavissa eri kielillä jo hakemuksen teko-vaiheessa. Tällöin asiakas saisi alustavan käsityksen omista mahdollisuuksistaan saada toivomansa paikka päiväkodista. Yhtä lailla eri kielillä tulisi olla nähtävillä palveluohjauksen yhteystiedot, joista asiakas voisi matalalla kynnyksellä saada apua.

Tulosten perusteella tarvitaan etukäteen tietoa siitä, millaisia varhaiskasvatusvaihtoehtoja on ja milloin niihin voi hakea. Tuloksissa korostui tiedon saannin haasteet ja vaatimus siitä, että hakijan tulee itse olla aktiivinen ja ottaa asioista selvää. Heikko kielitaito ja vähäiset ennakkotiedot varhaiskasvatuksesta vaikeuttivat tiedon löytämistä. Jo Suomeen tullessa lapsiperheille tulisi kertoa enemmän varhaiskasvatuksesta ja muista palveluista lapsiperheille.

Turtiaisen ja Hiitolan (2015: 15; 32–40) mukaan Suomeen muualta muuttaneet kokevat palveluiden vastaavan tarpeisiinsa, jos ne tunnetaan entuudestaan ja niihin luotetaan. Vastaavasti palveluiden piiriin ei hakeuduta, jos niihin ei luoteta. Monille Suomeen saapuneille suomalainen varhaiskasvatus on vierasta, mikä saattaa myös vähentää luottamusta varhaiskasvatusjärjestelmää kohtaan. Ilman mitään ennakkokäsitystä pelkäänsä tiedon etsiminen on vaikeaa, hakemuksen tekemisestä puhumattakaan. Heikkilä-Daskalopouloksen (2008: 16–17) tutkimuksessa toivottiin, että saatavilla olisi enemmän

maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä sekä kulttuuritulkkeja, jotka auttaisivat asiakasta integraatioprosessissa. Kulttuuritulkit voisivat toimia apuna varhaiskasvatuksesta ja muista lapsiperheiden palveluista tiedottamisessa Suomeen saapuville lapsiperheille. Näin perheillä olisi alustava tieto siitä, millaisia palveluita Suomessa tarjotaan ja mihin heillä on oikeus.

Heikon suomen kielen taidon omaaville asiakkaille suomenkielinen varhaiskasvatuksen sanasto saattaa vaikeuttaa entisestään esimerkiksi valintaperusteiden tai käsittelyprosessin ymmärtämistä. Kaikille sanoille ei välttämättä löydy vastinetta asiakkaan omasta äidinkielestä, jolloin edes tulkkaaminen ei auta ymmärtämisessä. Nummenmaa (2011a: 22–35) toteaa, että ammattilaisen tulee kiinnittää huomiota käyttämiinsä käsitteisiin, sillä monet ammatilliset käsitteet saattavat olla asiakkaalle vieraita. Myös Kuukan ym. (2019: 29–32) mukaan varhaiskasvatuksen ammattisanasto on monesti huoltajalle vierasta ja työntekijän ja huoltajan tiedolliset asemat ovat hyvin erilaiset. Tämän vuoksi pelkän tulkkaamisen tai kielen kääntämisen lisäksi palveluohjauksessa ja varhaiskasvatuksen internetissä tulisi selittää auki käsitteet, joita eri kielinen asiakas ei välttämättä ymmärrä.

Varhaiskasvatukseen hakemiseen liittyvässä tiedottamisessa tulisi hyödyntää useita erilaisia kanavia jo ennen kuin perheellä on akuutti tarve paikalle, jotta tieto varmasti saavuttaisi kaikki sitä kaipaavat asiakkaat. Kehittämiskelpoisina ideoina tuloksista esiin nousivat muun muassa ajatus eri kielisistä infovideoista varhaiskasvatukseen hakemisesta, jotka voisivat olla katsottavissa varhaiskasvatuksen internet-sivuilla, sekä ajatus neuvoloiden isommasta roolista varhaiskasvatukseen hakemiseen liittyvien asioiden tiedottamisessa.

Hirvosen ym. (2020: 13–18) mukaan saavutettavuuden tarkoituksena on palvella erilaisia käyttäjiä mahdollisimman yhdenvertaisesti, sekä rakentaa heille sopivia sisältöjä ja välineitä esimerkiksi kääntämisen ja tulkkaamisen avulla. Tämä kasvattaa osallisuutta ja mahdollistaa integroitumisen yhteisöön ja itsenäisen toimimisen arjessa, kun tieto on saatavilla ja ymmärrettävissä. Määtän (2020: 249–250) mukaan tiedon saavutettavuuden edellytyksenä on, että kaikkien tulee kyetä olemaan tasa-arvoisesti mukana viestinnällisissä tilanteissa, mikä ei mahdollistu, jos osallistujat eivät puhu samaa kieltä tai ymmärrä toisiaan. Jotta saavutettavuus mahdollistuisi varhaiskasvatukseen hakeutuessa, tulisi tietoa olla saatavilla nykyistä enemmän eri kielillä ja eri kanavissa.

Monikielisten asiakkaiden tulee tietää, mistä he voivat pyytää tarvittaessa apua. Tulosten mukaan monet monikieliset asiakkaat tarvitsevat henkilökohtaista ohjausta hakemuksen tekemisessä ja ovat arvostaneet paljon samaansa apua. Sähköiseen hakemuksen tekoon tulisi saada yksityiskohtaista apua ja lisäksi olisi hyvä olla myös mahdollisuus tehdä hakemus yhdessä palveluohjaajan tai muun varhaiskasvatuksen työntekijän kanssa. Palveluohjauksen puhelinkeskusteluihin on mahdollista saada tulkki mukaan, mitä tulisi tuoda selvemmin esille, jotta asiakkaat olisivat tietoisia asiasta.

Kinnunen ja Hirvonen (2020: 331–332) sekä Nieminen (2020: 295) toteavat, että sähköisten sivustojen tai ohjelmistojen käyttämisen edellytyksenä on kielen osaaminen. Kielitaidon puute ja teknologian hankaluus voivat aiheuttaa osalle asiakkaista syrjäytymisen keskeisistä toiminnoista, kun he eivät pääse palveluiden piiriin. Sivustojen kääntämisen lisäksi haastattelussa tullut ehdotus eri kielisistä infovideoista olisi toimiva keino tarjota eri kielistä informaatiota pienellä vaivalla. Kun ensisijaisena tavoitteena on, että asiakas kykenisi tekemään varhaiskasvatushakemuksen itsenäisesti, tulisi hänelle tarjota siihen riittävä ohjeistus ja apu.

Tuloksissa molemmat haastateltavat korostivat eri kulttuureista tulevien ihmisten erilaisia tarpeita, ja sitä, että monikulttuurisia ja -kielisiä ei siksi tulisi ajatella yhtenäisenä ryhmänä. Gonzalez-Mena (2008: 4) toteaa myös samaan kieli- tai kulttuuriryhmään kuuluvilla yksilöillä ja perheillä olevan keskenään erilaisia arvoja, tapoja tai käyttäytymismalleja, minkä vuoksi yleistyksiä ei pidä tehdä ihmisen taustan perusteella. Heikkilä-Daskalopoulos (2008: 12–13) neuvoo kuuntelemaan ja kohtaamaan asiakkaan avoimesti sen sijaan, että pohjaisi käsityksensä aiempiin kokemuksiin kieli- tai kulttuuriryhmästä. Jokainen asiakas ja perhe tulisikin kohdata yksilöllisesti riippumatta siitä, mistä he ovat kotoisin.

Tuloksissa esiin nousi näkemys vaikuttamisen vieraudesta monikulttuuristen perheiden keskuudessa. Tulosten mukaan perheillä on usein huoli, että olemassa olevat palvelut eivät vastaa heidän tarpeisiinsa, mutta eivät kuitenkaan ymmärrä, kuinka heidän olisi mahdollista päästä vaikuttamaan omaan elämäänsä liittyviin asioihin, tai kuinka kertoa näkemyksensä palveluiden kehittämiseksi heille toimiviksi.

Eerola-Pennanen (2020: 242), Halme & Vataja (2011: 71–75) ja Kivijärvi (2020: 258.) neuvovat miettimään uusia tapoja tasavertaisuuden ja osallisuuden lisäämiseksi uusista kulttuureista tuleville perheille. Osallisuutta on mahdollista lisätä esimerkiksi tilaamalla

tulkkeja tilaisuuksiin, tai järjestämällä niitä kokonaan tietyllä kielellä. Järjestämällä tilaisuuksia varhaiskasvatukseen hakemiseen liittyen eri kielisinä tai vähintään tulkattuina voisi mahdollistaa monikielisille perheille tilaisuuden tuoda esiin paremmin omia toiveita ja tarpeita sekä päästä vaikuttamaan näihin asioihin. Haastatteluissa ehdotetut eri kulttuurien verkostot voisivat toimia keinona viedä tietoa monikielisille perheille sekä vastavasti heiltä palveluohjaukselle. Haastatteluissa toivottiin, että vastuu lasten asioiden hoitamisessa jakautuisi tasaisemmin perheen molempien huoltajien vastuulle. Erikieliset tilaisuudet tai verkostojen kautta viestiminen voisivat auttaa joissain kulttuureissa perinteisinä pidettyjen sukupuoliroolien rajojen hälventämisessä.

8 Pohdinta

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli auttaa kehittämään varhaiskasvatuksen palveluohjausta. Tavoitteena oli, että haastatteluista saamaani tietoa voisi hyödyntää palveluohjausta kehitettäessä Helsingissä, ja mahdollisesti myös muissa kunnissa. Opinnäytetyöni tarjoaa mahdollisuuden kehittää työskentelymalleja tai -menetelmiä, joilla monikielisten perheiden tarpeisiin on mahdollista vastata ja siten edistää monikielisten perheiden yhdenvertaista kohtelua. Opinnäytetyöni tavoitteena oli myös kehittää palveluohjaajien monikielisten asiakkaiden kanssa tekemää työtä, sillä opinnäytetyössä tulee esiin uusia keinoja tavoittaa monikielisiä perheitä sekä markkinoida heille olemassa olevia palveluita.

Opinnäytetyön tulokset saatiin kahdesta teemahaastattelusta. Palveluohjauksen työntekijöiden avustuksella sain useammankin haastateltavan yhteystiedot, mutta haastattelut eivät toteutuneet. Syynä tähän oli, että jotkut haastateltavat eivät saapuneet tapaamisiin, eikä heihin saanut enää yhteyttä. Haastateltaville ilmeni myös esteitä, joiden takia sovitut haastattelut eivät onnistuneet. Kuten toinen haastateltavista kuvasi, vaikuttaminen on useille monikielisille asiakkaille vierasta, joten he eivät välttämättä nähneet haastatteluihin osallistumista merkityksellisenä. Monikielisten asiakkaiden motivoiminen vaikuttamiseen ja kehittämistyöhön vaatii vielä lisäperehtymistä, jotta heidät voitaisiin tavoittaa paremmin jatkossa.

Suomisen (2022: 24–25) mukaan palveluohjausta voi toteuttaa kolmen mallin mukaan: palveluneuvontana, koordinoituna tai varsinaisena palveluohjauksena. Helsingissä varhaiskasvatuksen palveluohjaus on nykyisellä tasollaan enimmäkseen palveluneuvontaa, sillä se auttaa asiakasta sopivan palvelun löytämisessä ja sinne hakeutumisessa.

Koordinointi edellyttäisi syventymistä nykyistä enemmän asiakkaan tarpeisiin, jotta palveluiden toimivuudesta voitaisiin varmistua. Varsinaista palveluohjausta olisi varhaiskasvatuksessa todennäköisesti vaikeaa toteuttaa, sillä se edellyttäisi seurantaan siitä, että tavoitteet toteutuvat.

Tällä hetkellä palveluohjaus on järjestelmälähtöistä ja asiakkaiden määrä suuri. Tällöin yhteys asiakkaisiin on väkisin pinnallista (Suominen 2022: 24–25). Varsinaiseen palveluohjauksen malliin olisi hankalaa päästä, kun kaikkia asiakkaita ei voi kohdata henkilökohtaisesti. Jos tavoitteena on, että monikieliset perheet saisivat nykyistä parempaa ohjausta, tulisi heidän kohtaamiseensa panostaa enemmän. Tämänhetkiset resurssit palveluohjauksessa ovat rajalliset asiakkaiden yksilölliseen kohtaamiseen. Tähän ratkaisuna voisi olla palveluohjaajien määrän lisääminen nykyisestä.

Helsingissä on paljon monikielisiä ja -kulttuurisia perheitä, joiden tulisi olla yhdenvertaisessa asemassa kantasuomalaisiin perheisiin verrattuna. Opinnäytetyöni haastattelussa kuvattiin suomalaista koulutusjärjestelmää tasa-arvoiseksi, johon kuuluu, että päätökset tehdään mahdollisimman reilusti kaikkia kohtaan. Haastatteluissa ilmaistiin luottamusta suomalaista ”systeemiä” kohtaan, mutta kuitenkin myös kokemuksia siitä, että heikolla suomen kielen taidolla tai vähäisillä taustatiedoilla Helsingin varhaiskasvatuksesta hakuprosessi ei ole sujunut, niin kuin sen kuuluisi.

Kuten Säävälän tutkimuksessa ilmeni, monet eri kielitaustoista tulevat huoltajat eivät tunne varhaiskasvatusta tai koulutusta koskevia käsitteitä tai Suomessa itsestään selvänä pidettyjä asioita. Kun yhteistä kieltä ei ole, myös viestintä ja tiedonkulku on haastavaa. Huoltajat eivät myöskään osaa kysyä asioista, joita eivät ymmärrä. (Säävälä 2013: 117–129.) Tämä hankaloittaa varhaiskasvatukseen hakemista, jossa tällä hetkellä toimintatapana on, että asiakas tekee itse hakemuksen, ja pyytää apua, jos tarvitsee sitä. On kuitenkin monia perheitä, joissa huoltaja ei osaa mitään niistä kielistä, joilla hakemuksen voi tehdä. Tällöin tarvittaisiin henkilökohtaisempaa apua, ja saavutettavissa olevaa tietoa siitä, mistä sitä voi saada. Myös haastatteluissani henkilökohtaisesti saatu apu nähtiin kaikkein tärkeimpänä ja haastateltavat olivat siitä kiitollisia.

Kekkosen väitöskirjan (2012: 158–160, 184.) tutkimuksen perusteella varhaiskasvatuksen palveluneuvotteluissa ammattilainen voi toimia joko autoritäärisesti asiantuntijaroolissa tai vastavuoroisesti neuvotellen ja perhettä kuunnellen. Palveluohjauksen kanalta ehdottomasti toimivampi näistä kahdesta tavasta olisi perhettä kuunteleva rooli. Monikielisiä perheitä voisi palvella tapa, jossa heihin oltaisiin jo varhain yhteydessä ja

käytäisiin läpi perheen varhaiskasvatuksen tarve ja sopiva varhaiskasvatusmuoto. Näin voitaisiin varmistua siitä, että hakemuksessa on oikeat tiedot ja samalla selittää perheelle hakemuksen käsittelyn prosessi ja aikataulu sekä valintaperusteet. Hakemusta tehdessä monikieliselle asiakkaalle saattaa helposti sattua virheitä, kun sanasto ja käsitteet ovat vieraita. Lisäksi silloin, kun perheen asettamiin toiveisiin ei voida vastata, olisi tärkeää selvittää, mikä olisi saatavilla olevista vaihtoehdoista heille paras, ilman että oletetaan se heidän puolestaan.

Kuten Heikkilä-Daskalopoulos (2008: 23–25) ilmaisee, varhaiskasvatuksella ja neuvoloilla on tärkeä rooli monikielisten lapsiperheiden palveluohjauksessa ja kotouttamisessa. Kaikki monikieliset lapset eivät ole varhaiskasvatuksen piirissä. Äidit saattavat jäädä pitkäksi ajaksi kotiin, kun pieniä lapsia ei haluta viedä päiväkotiin ja siten jäädä sivuun koulutuksesta tai työelämästä. Varhaiskasvatuksen ja neuvoloiden tulisikin tehdä aiempaa tiiviimpää yhteistyötä myös varhaiskasvatuspalveluista tiedottamisen ja lasten varhaiskasvatukseen ohjaamisen suhteen. Kuten toinen haastateltavista kertoi, neuvola olisi luonnollinen keino tavoittaa monikieliset lapsiperheet, sillä neuvolakäynnit alkavat yleensä ennen varhaiskasvatuksen tarvetta, ellei kyseessä ole vasta Suomeen saapunut perhe. Neuvolakäynneillä on aina myös mahdollisuus käyttää tulkkia, joten tulkin kautta voisi perheelle kertoa myös varhaiskasvatuspalveluista ja mistä hakea neuvoa, kun varhaiskasvatuksen aloittaminen tulee ajankohtaiseksi.

Tähän mennessä on tehty melko vähän tutkimusta varhaiskasvatuksen palveluohjauksesta, jossa keskityttäisiin monikielisten ja/tai -kulttuuristen asiakkaiden näkökulmaan. Koska varhaiskasvatuksen keskitetty palveluohjaus on toiminut Helsingissä vasta kaksi vuotta, käytäntöjä kehitetään edelleen tarpeen mukaan. Toivon, että opinnäytetyöni tuloksia voidaan hyödyntää, kun kehitetään uusia keinoja tavoittaa monikielisiä perheitä ja kehittää heidän kanssaan tehtävää työtä.

Lokakuussa 2023 uutisoitiin, että Asti-järjestelmän kehittäminen lopetetaan kesken kaiken, sillä järjestelmä ei ole toiminut toivotulla tavalla. Tällä hetkellä sen toimivia osia käytetään päällekkäin edeltävien järjestelmien kanssa, ja Helsinki miettii uutta suunnitelmaa koulujen ja päiväkotien tietojärjestelmien suhteen. (Helsingin sanomat 2023b.) Tämä luo mahdollisuuden ottaa uutta järjestelmää kehitettäessä huomioon paremmin myös monikieliset perheet ja tiedon saavutettavuuden heidän näkökulmastaan.

Lähteet

Eerola-Pennanen, Paula 2020. Kulttuurinen moninaisuus varhaiskasvatuksessa. Teoksessa Hujala, Eeva & Turja, Leena (toim.). Varhaiskasvatuksen käsikirja. 5., uudistettu painos. 241–254. Jyväskylä: PS-kustannus.

Gonzalez-Mena, Janet 2008. Diversity in Early Care and Education. Honoring Differences. Fifth edition. New York: McGraw-Hill.

Halme, Katjamaria & Vataja, Anita 2011. Monikulttuurinen varhaiskasvatus ja esiopetus. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Heikkilä-Daskalopoulos, Sanna 2008. Maahanmuuttajataustaiset lapset ja perheet palvelujärjestelmässä – asiantuntijoiden näkökulmia. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto. <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/Maahanmuuttajataustaiset_lapset_ja_perheet_palvelujarjestelmassa_-_asiantuntijoiden_nakokulmia.pdf> Viitattu 26.10.2021.

Helsingin kaupunki 2020. Kasvatus- ja koulutuslautakunnan suomenkielinen jaosto. Varhaiskasvatuspaikan myöntämisen perusteet 1.1.2021 alkaen. Pöytäkirja 3/2020. <https://www.hel.fi/static/public/hela/Kasvatus-ja_koulutuslautakunnan_suomenkielinen_ja_Suomi/Paatos/2020/Kasko_2020-09-08_Skju_3_Pk/277465BB-2999-CAA8-A4C7-74F843100002/Varhaiskasvatuspaikan_myontamisen_perusteet_112021.pdf> Viitattu 16.10.2023.

Helsingin kaupunki 2023a. Varhaiskasvatus. <<https://www.hel.fi/fi/kasvatus-ja-koulutus/varhaiskasvatus>> Viitattu 16.10.2023.

Helsingin kaupunki 2023b. Hakeminen varhaiskasvatukseen. <<https://www.hel.fi/fi/kasvatus-ja-koulutus/varhaiskasvatus/hakeminen-varhaiskasvatukseen>> Viitattu 16.10.2023.

Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025. Kasvun paikka. Helsingin kaupunki.

Helsingin Sanomat 2020. Helsinki alkaa jakaa päiväkotipaikat uudella logiikalla – matka-aika kotoa ratkaisee pian nykyistä enemmän. <<https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000006628493.html>> Viitattu 17.10.2023.

Helsingin Sanomat 2021. Helsinki keskittää päätökset päiväkotipaikoista, jotta lapset pääsisivät varmemmin lähelle kotiaan. <<https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000008236823.html>> Viitattu 17.10.2023.

Helsingin Sanomat 2023a. Luvut paljastavat: Näin perheiden päiväkotitoiveet toteutuvat Helsingissä. <<https://www.hs.fi/kaupunki/helsinki/art-2000009412949.html>> Viitattu 17.10.2023.

Helsingin Sanomat 2023b. Helsingiltä paljastui taas massiivinen epäonnistuminen: Uusi järjestelmä on susi. <<https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000009917641.html>> Viitattu 29.10.2023.

Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma 2022. Helsingin kaupunki.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirvonen, Maija & Kinnunen, Tuija & Tiittula, Liisa 2020. Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa Hirvonen, Maija & Kinnunen, Tuija (toim.). Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. 13–31. Helsinki: Gaudeamus.

Huttunen, Hannu-Pekka & Campello, Kirsi & Rahkema, Kaja & Saloranta, Anne & Grossett, Outi & Laine, Heli & Abbey, Paul & Teiss, Kristiina & Sinkkonen, Päivi & Hallikainen, Minna & Jakupovic, Nedad & Lampelto, Riitta & Guibert, Marguerite & Pekkala, Henrik & Karinen, Risto & Kallio, Outi & Vuorinen, Raimo 2014. Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 5/2014. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes, FinSoc. Raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.

Kekkonen, Marjatta 2012. Kasvatuskumppanuus puheena. Varhaiskasvattajat, vanhemmat ja lapset päivähoidon diskursiivisilla näyttämöillä. Väitöskirja. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

Khakimov, Eduard & Khotinets, Vera 2009. Etniset stereotypiat, asenteet ja kompetenssin hyväksyminen. Suom. Tuomo Suontausta & Johanna Lasonen. Teoksessa Lasonen, Johanna & Halonen, Mia (toim.). Kulttuurienväläinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura.

Kinnunen, Tuija & Hirvonen, Maija 2020. Johtopäätökset saavutettavuudesta osallisuuteen. Teoksessa Hirvonen, Maija & Kinnunen, Tuija (toim.). Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. 321–339. Helsinki: Gaudeamus.

Kivijärvi, Taru 2020. Vieras- ja monikielisen lapsen ja perheen tukeminen. Teoksessa Hujala, Eeva & Turja, Leena (toim.). Varhaiskasvatuksen käsikirja. 5., uudistettu painos. 255–267. Jyväskylä: PS-kustannus.

Koponen, Maarit & Nurminen, Mary 2020. Konekäännös tiedon saavutettavuuden edistäjänä ja esteenä. Teoksessa Hirvonen, Maija & Kinnunen, Tuija (toim.). Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. 304–318. Helsinki: Gaudeamus.

Korhonen, Vesa 2013. Haasteena monikulttuuriset ohjaustilanteet – sosiokulttuurisen oppimisen ja kulttuurienvälisen viestinnän näkökulmia. Teoksessa Korhonen Vesa & Puukari, Sauli (toim.). Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. 56–70. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kuukka, Anu & Siippainen, Anna & Alasuutari, Maarit 2019. ”No periaatteessa minun tiedossani se aika lailla on”: Palveluohjauksen työntekijän tiedollinen asema varhaiskasvatuksen palveluohjauskeskusteluissa. Teoksessa Kostiainen, Emma & Ala-Kortemaa, Sanna & Hyvärinen Marja-Leena & Virtanen Ira A. (toim.). Prologi puheviestinnän vuosikirja 2019. Jyväskylä: Prologos ry. 22-35. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/67682/Kuukka_Siippainen_Alasuutari.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 27.10.2021.

Lasonen, Johanna & Halonen, Mia & Kempainen, Raija Pini & Teräs, Marianne 2009. Monikulttuurisuus, kulttuurienvälisyys ja osaamisen tunnustuksen tarve. Teoksessa Lasonen, Johanna & Halonen, Mia (toim.). Kulttuurienväläinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura.

Lee, Carmen 2017. Multilingualism Online. Abingdon: Routledge.

Malin-Kaartinen, Katja 2022. Hyvän kohtaamisen merkitys palveluohjauksessa. Teoksessa Blommila, Karri & Juntunen, Miia & Kosunen, Sirkka (toim.). Puheenvuoroja palveluohjauksesta. 32–37. Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry.

Mammon, Reet & Pihlaja, Lenita & Pyyhtinen, Anu 2013. Maahanmuuttajien ohjausta kehittämässä – kokemuksia Palapeli2-projektista. Teoksessa Korhonen Vesa & Puukari, Sauli (toim.). Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. 206–222. Jyväskylä: PS-kustannus.

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

Määttä, Simo 2020. Kielinäkemykset saavutettavuuden esteenä puhuttujen kielten oikeus- ja asioimistulkauksessa. Teoksessa Hirvonen, Maija & Kinnunen, Tuija (toim.). Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. 249–269. Helsinki: Gaudeamus.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Nieminen, Tommi 2020. Joukkoistettu kotoistaminen saavutettavuuden palveluksessa. Teoksessa Hirvonen, Maija & Kinnunen, Tuija (toim.). Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. 287–303. Helsinki: Gaudeamus.

Nummenmaa, Anna Raija 2011a. Ammatillisen keskustelun olemus. Teoksessa Nummenmaa, Anna Raija & Karila, Kirsti (toim.). Ammatilliset keskustelut varhaiskasvatuksessa. 22–38. Helsinki: WSOYpro Oy.

Nummenmaa, Anna Raija 2011b. Keskustelu osaamisena. Teoksessa Nummenmaa, Anna Raija & Karila, Kirsti (toim.). Ammatilliset keskustelut varhaiskasvatuksessa. 39–60. Helsinki: WSOYpro Oy.

Onnismaa, Jussi 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Opetushallitus. Kulttuurinen moninaisuus ja kielitietoisuus. <<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/kulttuurinen-moninaisuus-ja-kielitietoisuus>> Viitattu 14.9.2023.

Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Espoo: Kehitysvammaliitto.

Rastas, Anna 2014. Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.). Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. 3. painos. 78–102. Tampere: Vastapaino.

Suominen, Sauli 2022. Palveluohjaus Ruotsissa ja Suomessa – näkökulmia asiakaslähtöisyyteen. Teoksessa Blommila, Karri & Juntunen, Miia & Kosunen, Sirkka (toim.). Puheenvuoroja palveluohjauksesta. 19–31. Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry.

Säävälä, Minna 2013. Maahanmuuttajakoti ja koulu yhteistyössä. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, Anne & Fågel, Stina & Säävälä, Minna (toim.). Olemme muuttaneet – ja kotoutumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. 117–133. Helsinki: Väestöliitto.

Turtiainen, Kati & Hiitola, Johanna 2015. Varhaisen tuen palvelut maahanmuuttajataustaisille perheille. Ammattilaisten ja vanhempien kokemuksia. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Konserni 68/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä. Vieraskielisten yleisin äidinkieli on venäjä. Helsingin kaupunki. Päivitetty 27.12.2021. <<https://ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/fi/vieras-kieliset>> Viitattu 14.9.2023.

Varhaiskasvatuslaki 540/2018. Annettu Helsingissä 13.7.2018.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022. Opetushallitus.

Vehviläinen, Sanna 2015. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.

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

Vänskä, Kirsti & Laitinen-Väänänen, Sirpa & Kettunen, Tarja & Mäkelä, Juha 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita.

Yhdenvertaisuuslaki 1192/2022. Annettu Helsingissä 20.12.2022.

Liitteet

Liite 1. Haastattelun esite

OPINNÄYTETYÖ: MONIKIELISTEN ASIAKKAIDEN PALVELUOHJAUKSEN KEHITTÄMINEN HELSINGIN KAUPUNGIN VARHAISKASVATUKSESSA

Hei varhaiskasvatuksen tuleva tai nykyinen asiakas!

Opiskelen Metropolia Ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teen opinnäytetyötä yhdessä Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjauksen kanssa.

Selvitän opinnäytetyössäni monikielisten (= äidinkieli muu kuin suomi tai ruotsi) perheiden tarpeita ja toiveita lapsen päiväkotipaikan hakemiseen liittyen. Lisäksi opinnäytetyössäni selvitetään hakemiseen liittyviä kehitettäviä asioita monikielisten perheiden osalta, ja kuinka näitä asioita voisi jatkossa parantaa.

Etsin opinnäytetyötäni varten henkilöitä haastatteluun kertomaan omia kokemuksiaan aiheesta. Jos olet jo hakenut lapsellesi paikkaa Helsingin kaupungin päiväkotiin tai aiot hakea lapsellesi paikkaa, toivon, että voisit osallistua opinnäytetyöni haastatteluun.

Haastattelut toteutetaan luottamuksellisesti. Haastattelutilanteessa on mukana vain minä ja sinä. Haastattelut toteutetaan suomen kielellä. Sinun tietojasi tai haastattelun sisältöä ei pääse käsittelemään muut kuin minä. Valmiista opinnäytetyöstäni ei saa selville, ketkä ovat osallistuneet opinnäytetyön haastatteluihin.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Se ei vaikuta varhaiskasvatuksen asiakkuuteenne.

Osallistumalla haastatteluun saatte mahdollisuuden vaikuttaa siihen, kuinka päiväkotihakemuksia käsitellään jatkossa Helsingin kaupungilla. Jos olet kiinnostunut osallistumaan haastatteluun, toivon, että olet yhteydessä minuun, jotta voimme sopia ajankohdan haastattelulle.

Kiitos!

Ystävällisin terveisin

Katariina Kajan

Liite 2. Haastattelurunko

Taustakysymykset:

- Onko lapsesi Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa?
- Oletko aikeissa hakea lapsellesi paikkaa Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksesta lähiaikoina? Jos kyllä, minkä ajan sisällä/päästä?
- Jos lapsesi on jo varhaiskasvatuksessa, kuinka kauan hän on ollut?

1. Millaisia ovat monikielisten perheiden erityistarpeet, jotka tulisi ottaa huomioon varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa?

- Kuvaile, millaisia kokemuksia sinulla on varhaiskasvatukseen hakemisesta.
- Mistä sait tietoa varhaiskasvatuksesta Helsingissä? Oliko tietoa saatavilla riittävästi ja oikeissa kanavissa?
- Millaisia ajatuksia perheelläsi on suomalaisesta varhaiskasvatuksesta? Mitä tiesitte suomalaisesta varhaiskasvatuksesta ennen varhaiskasvatukseen hakemista?
- Millaisia toiveita tai tarpeita perheelläsi on, joita toivot, että varhaiskasvatukseen hakemisessa ja hakemusten käsittelyssä huomioitaisiin?

Seuraavat kysymykset ovat niille, jotka ovat jo tehneet hakemuksen:

- Teitkö varhaiskasvatushakemuksen internetissä vai paperisella hakulomakkeella? Kuinka hakemuksen teko onnistui?
- Millaista palvelua sait hakemuksen käsittelyn aikana? Olitko tyytyväinen saamaasi palveluun?
- Oliko hakemuksen käsittelyssä tai sen tekemisessä joitain asioita, jotka sujuivat erityisen hyvin? Kuvaile näitä tarkemmin.
- Oliko hakemuksen käsittelyssä tai sen tekemisessä joitain asioita, jotka koit epäselviksi tai haastaviksi? Kuvaile näitä tarkemmin.

2. Millä keinoin näihin tarpeisiin on mahdollista vastata?

- Millaisia asioita pidät tärkeänä, jotta varhaiskasvatukseen hakeminen ja hakemusten käsittely olisi mahdollisimman sujuvaa? Miksi?

- Kuinka toivot, että varhaiskasvatushakemuksen käsittelijä huomioisi / olisi huomionnut perheesi tarpeet ja toiveet?
3. Millaisten menetelmien avulla Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjausta voisi kehittää vastaamaan jatkossa paremmin monikielisten perheiden tarpeisiin?
- Millaisia kehittämiskohteita näet varhaiskasvatushakemusten tekemisessä tai niiden käsittelyssä? Miksi?
 - Tulisiko mielestäsi monikielisten ja -kulttuuristen perheiden hakemuksia käsitellessä panostaa erityisesti joihinkin tiettyihin asioihin? Kuvaile näitä tarkemmin.
 - Millaiset keinot mielestäsi olisivat hyviä, jotta monikieliset ja -kulttuuriset asiakkaat haluaisivat osallistua kehittämään varhaiskasvatukseen hakemista ja hakemusten käsittelyä?
 - Millaisin keinoin varhaiskasvatukseen hakemiseen liittyvää tiedottamista voisi parantaa?
 - Millaiset tiedotuskanavat ja -keinot mielestäsi palvelisivat monikielisiä ja -kulttuurisia perheitä parhaiten?