

Luku- ja kirjoitustaidottomuus

kotoutumispalveluiden kysymyksenä

Käytäntötutkimus työntekijöiden käsityksistä vanhempien toimijuudesta
ja palveluntarpeista

Okko-Pekka Karvonen

Eeva Oksanen

Alisa Pellava

Käytäntötutkimus II -kurssi

Helsingin yliopisto

27.1.2022

1. Johdanto	4
2. Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat.....	6
2.1 Toimijuus	6
2.2. Toimijuus vanhemmuudessa	8
2.3 Maahan muuttaneiden vanhempien toimijuus	8
2.4. Luku- ja kirjoitustaidottomuus	12
3. Tutkimuksen toteutus.....	13
3.1. Roolit ja työnjako	13
3.2 Tutkimus käytäntötutkimuksena.....	14
3.3 Tulosten hyödyntäminen	14
3.4 Tutkimuksen menetelmälliset lähtökohdat	15
3.4.1 Aineiston keruu.....	15
3.4.2 Aineiston analyysi	16
4. Tutkimusetiikka.....	17
5. Tutkimuksen tulokset.....	18
5.1 Millaisena luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien toimijuus näyttäytyy työntekijöille?	18
5.1.1 Toimijuus itsenäiseen toimintaan tai päätöksen tekoon liittyvänä kapasiteettina	19
5.1.2 Toimijuus tarkoituksellisena vaikuttamisena omaan toimintaan ja elinoloihin.....	21
5.1.3 Toimijuus rakenteiden alaisena ja niissä muovautuvana.....	23
5.2 Millaista käytännön tukea luku- ja kirjoitustaidottomat vanhemmat tarvitsevat sosiaalipalveluilta vanhempana toimimiseen?.....	25
5.2.1 Lasten asioista huolehtiminen.....	27
5.2.2 Sosiaalinen kuntoutuminen.....	28
5.2.3 Viranomaisasiointi	29
5.3 Millaisia käytäntöjä ja toimintatapoja työntekijöillä on luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien toimijuuden vahvistamiseksi?	30
5.3.1 Vanhempien toimijuutta tukevat työtavat ja menetelmät	30
5.3.2 Vanhempien ja perheiden toimijuutta tukevat palvelut	31
5.3.3 Yhteydenpidon menetelmät	32
5.3.4 Puutteet mahdollisuuksissa tukea vanhempien toimijuutta	32
6. Johtopäätökset	34
6.1 Sähköiset palvelut erityisenä haasteena.....	36
6.2. Järjestääkö hyvinvointialue kaikki ne palvelut, joita luku- ja kirjoitustaidottomat vanhemmat tarvitsevat?.....	37
6.3 Pohdintaa	38

Lähteet:	41
LIITE 1	45

1. Johdanto

”Ruotsissa meistä lapsista tuli vanhempia meidän omille vanhemmillemme, mutta kun saavuimme Kurdistaniin, saivat vanhempamme olla vanhempiamme koko ajan. Huomasimme selvästi, että molemmat (vanhemmat) voivat henkisesti paremmin Kurdistanissa. Muistan paluumatkan ja sen, kuinka isällä oli tapana sanoa: Nyt me matkustamme Ruotsiin ja meistä tulee taas teidän lapsianne.” (Kavak, 2022, s.22).

Yllä olevassa lainauksessa Ruotsiin pakolaisena muuttanut lapsi kuvaa aikuisena omien lukutaidottomien vanhempiensa toimijuutta Ruotsissa sekä perheen aiemmassa kotimaassa Kurdistanissa. Lainaus on Gulistan Kavakin kirjasta *Analfabetism*, jossa Kavak haastattelee useita Ruotsiin luku- ja kirjoitustaidottomina muuttaneita vanhempia ja heidän lapsiaan luku- ja kirjoitustaidottomuuden vaikutuksista perheiden elämään ja arkeen. Suomessa on toistaiseksi tutkittu luku- ja kirjoitustaidottomien maahanmuuttajien vanhemmuutta hyvin vähän. Tarkoituksenamme on tässä työssämme tutkia luku- ja kirjoitustaidottomien maahanmuuttaneiden lapsiperheiden vanhempien palveluntarpeita ja sosiaalityön käytäntöjä suuren suomalaisen kaupungin sosiaali-, pakolais- ja maahanmuuttajapalveluissa. Tutkimus toteutetaan maahanmuuttopalveluiden yksikössä, jossa asiakkaana on lapsiperheitä.

Laki kotoutumisen edistämisestä (1286/2010, 3 §) määrittää kotoutumisen maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteiseksi kehitykseksi, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Toisaalta kotoutuminen voidaan määrittää myös yksinkertaisemmin prosessiksi, jossa maahanmuuttaja löytää paikkansa yhteiskunnassa (Turtiainen, Kokkonen & Viitasalo, 2018). Nykyään kansalaisuuteen ja yhteiskuntaan kuulumiseen liittyy vahvasti ajatus aktiivisesta kansalaisuudesta, joka rajautuu kapeasti työn ympärille. Kotoutuminen on kuitenkin mahdollista ajatella myös työllistymistä laajempänä ilmiönä: henkisenä hyvinvointina, itsensä hyväksytyksi kokemisena, kielen ja kulttuuristen käytäntöjen oppimisena, sosiaalisten suhteiden ja verkostojen rakentumisena sekä luottamuksena poliittiseen järjestelmään ja osallistumisena siihen. (Haverinen, 2017).

Suomeen on tullut viimeisten vuosien aikana kymmeniä tuhansia pakolaisia. Erityisesti vuonna 2015 turvapaikanhakijoita saapui Suomeen tavallista enemmän. (The UN Refugee Agency, 2022). Näyttää todennäköiseltä, että esimerkiksi erilaisten levottomuuksien ja konfliktien sekä ympäristökriisien, ilmastonmuutoksen ja niistä johtuvien resurssipulien johdosta tulevina vuosikymmeninä Suomeen tulee lisää pakolaisia alueilta, joissa esiintyy luku- ja kirjoitustaidottomuutta. On todennäköistä, että tarve tutkimustiedolle luku- ja kirjoitustaidottomien kanssa tehtävästä työskentelystä on tulevaisuudessa entistä tärkeämpää. (Institute for Economics & Peace, 2020.)

Tutkimuksen tarkemmaksi aiheeksi olemme valinneet luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien *toimijuuden*. Tutkimuksessa pyrimme kartoittamaan vanhempien toimijuuden muotoja, palveluista löytyviä hyviä käytäntöjä toimijuuden tukemiseen sekä mahdollisia aukkoja palveluissa vanhempien toimijuuden tukemisessa ja vahvistamisessa.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

- Millaisena luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien toimijuus näyttäytyy työntekijöille?
- Millaista käytännön tukea luku- ja kirjoitustaidottomat vanhemmat tarvitsevat sosiaalipalveluilta vanhempana toimimiseen?
- Millaisia käytäntöjä ja toimintatapoja työntekijöillä on luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien toimijuuden vahvistamiseksi?

Vanhempien luku- ja kirjoitustaidottomuus voi johtua myös monista muista erilaisista syistä, esimerkiksi kehitysvammaisuudesta tai muusta vaikeudesta ymmärtää viranomaiskieltä. Suomeen luku- ja kirjoitustaidottomina muuttaneet lapsiperheet ovat kuitenkin erityisen haavoittuvassa asemassa, sillä heidän luku- ja kirjoitustaidottomuutensa vaikeuttaa sekä omalla äidinkielellä asiointia että suomen kielen opiskelua ja siten kotoutumista, osallisuutta ja toiminnallisia mahdollisuuksia.

Maahan muuttaneet luku- ja kirjoitustaidottomat vanhemmat joutuvat tukeutumaan huomattavan paljon työntekijöihin perheensä asioiden päivittäisessä hoitamisessa, mikä lisää perheiden riippuvuutta viranomaisista. Lapset joutuvat monesti hoitamaan vanhempiansa puolesta luku- ja

kirjoitustaitoa vaativia asioita, joita heidän ei kuuluisi ikätasonsa vuoksi hoitaa. Tämä vaikuttaa väistämättä perhesuhteisiin ja saattaa aiheuttaa lapsen ja vanhempien roolien kääntymistä. Vanhemmat voivat menettää auktoriteettiasemansa lastensa silmissä ja kantaa syyllisyydentunteita perheen ja lasten tilanteesta, tai heillä saattaa olla kenties kohtuuttomia odotuksia lapsiaan kohtaan. (Castaneda ym., 2018).

Maahan muuttaneilla perheillä on luku- ja kirjoitustaidottomuutensa ohella usein monia erilaisia palveluntarpeita, joihin he saavat kunnalta apua erilaisista sosiaalihuollon ja muiden palvelujen yksiköistä, eikä perheellä välttämättä ole vain yhtä tuttua työntekijää, jonka kanssa olisi mahdollista hoitaa kaikki viranomaisasiat. Asetelmien pirstaleisuus vaikeuttaa perheiden palvelujen saamista entisestään.

2. Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat

2.1 Toimijuus

Toimijuutta on määritelty monin eri tavoin ja eri tieteenalojen tulokulmista. Yleisimmät käsitteelliset määritelmät pohjaavat psykologiseen ja sosiologiseen tulokulmaan. Yhdistelemme edellä mainituista molempia näkökulmia määrittäessämme toimijuutta. Näin ollen toimijuus rakentuu tutkielmassamme käsitteeksi, jolla viittaamme yksilön psykologisiin kognitiivisiin prosesseihin, jotka ilmenevät, rakentuvat, muuttuvat ja ovat suhteessa sosiaaliin suhteisiin, hallinnan muotoihin, rakenteisiin ja riippuvuuksiin. Näin ollen toimijuus ei rajoitu kognitiiviseksi prosessiksi vaan myös sosiologiseksi ilmiöksi, jossa erilaiset rakenteet voivat yhtäältä rakentaa sekä rajoittaa yksilön toimijuuden ilmentymiä.

Toimijuus voidaan määritellä sosiokognitiiviseksi tarkoitukselliseksi vaikuttamiseksi omaan toimintaan ja elinoloihin. Toimijuuden ulottuvuuksia ovat esimerkiksi *intentionaalisuus*, *ennakkosuunnittelu*, *itsesäätely* ja *itsereflektio*. Toimijuutta selittävät vahvasti yksilön uskomukset omasta pystyvyydestään (*self-efficiency*) sekä mahdollisuuksistaan toimia. (Bandura, 2006). Toimijuuden käsite viittaa siis yksilön kapasiteettiin tehdä päätöksiä ja toimia (Gordon, 2005). Toiminta itsessään määrittyy *toimijuuden* käsitteen kautta laajaksi ilmiöksi. Toimijan toiminta on niin ruumilla fyysisesti tuotettua toimintaa kuin myös mentaalista ja psykologista

työskentelyä ajattelun ja valintojen parissa (Ojala, Palmu & Saarinen, 2009). Toiminnan ulottuvuuden kautta myös *autonomia*, eli yksilön itsemäärääminen on yhteydessä toimijuuteen. Autonomialla viitataan esimerkiksi yksilön mahdollisuuksiin tehdä itselleen epäsuotuisia valintoja. Tietoisen itsemääräämisen lisäksi toimijuuteen sisältyy toiminnan “automaattisuus”.

Yksilön toiminta on valtaosakseen rutinoitunut yksilön oman historian ja kokemusten sekä yhteiskunnan laajempien odotusten mukaisesti, eli toiminta ja toimijuus rakentuvat strukturaalisesti erilaisten tekijöiden vaikutuksesta (mt.), jolloin toimijuus määrittyy *relaationaalista* näkökulmasta. Relatonaalisesti toimijuus rakentuu ihmisten ja yhteisöjen välisissä suhteissa ja erilaisissa riippuvuuksissa ja riippumattomuuksissa sekä erilaisten vallan tai hallinnan suhteiden vaikuttamana (Juvonen, 2015). Kiinnitämme tutkimuksessamme huomiota myös toimijuuden käsitteen länsimaalaisiin lähtökohtiin. Toimijuus rakentuu relationaalisesti käsitettynä ajassa ja paikassa erilaisten kulttuuristen prosessien keskellä. Erityisen keskeistä suhtautua kriittisesti omiin käsityksiimme jäsentäessämme maahan muuttaneiden asiakkaiden toimijuutta omista kulttuurisista, ajallisista ja paikallisista lähtökohdistamme.

Erityisesti kansainvälistä suojelua saavien maahanmuuttajien toimijuutta ei aina tunnusteta. Olli Snellmanin (2020) mukaan pakolaisten toimintakyky on usein vaikeammin tunnistettavaa. Se voi ilmetä sopeutumisenä, selviytymiskykenä ja toisinaan jopa muutosvastarintana tilanteissa, joissa valintoja tehdään, vaikka *hyvät vaihtoehdot* ovat vähissä (mt.). Tutkimuksen lähtökohtana ei siis ole *olettaa*, ettei luku- ja kirjoitustaidottomilla vanhemmilla olisi kotoutumispalveluissa *toimijuutta* – vaan tarkastella sitä, miten olemassa olevaa toimijuutta voitaisiin tukea ja vahvistaa niin, että se lisäisi näiden vanhempien toiminnallisia mahdollisuuksia sekä sisäisiä toimijuuden ja *minäpystyvyyden* kokemuksia lapsiperheiden vanhempina.

Marja-Liisa Honkasalo (2013) käyttää *pienen toimijuuden* käsitettä, jolla hän viittaa toimintaan, jossa ei oikeastaan tapahdu mitään, eikä mikään muutu, mutta joka silti on merkittävä osa toiminnan kirjoa ja toiminnallinen asia ihmisille itselleen. Pieni toimijuus voi viitata olemiseen, passiiviseen vastaanottamiseen tai paikallaan pysymiseen. Pidämme mahdollisena sitä, että vanhempien toimijuus näyttäytyy pienenä, mutta silti vanhemmille itselleen merkityksellisenä.

Tässä tutkimuksessa *toimijuudella* on käsitteenä ja teoreettisena lähtökohtana merkittävä rooli. Määritämme toimijuuden tässä tutkimuksessa erittäin laajaksi ilmiöksi. Toimijuus ja yksilön kokemukset rakentuvat ulkopuolelta käsin erilaisissa suhteissa jäsenyissä odotuksissa ja

vastauksissa näihin odotuksiin. Samalla toimijuus määrittyy kognitiiviseksi yksilön kokemukseksi minäpystyvyydestään, omasta *kapasiteetistaan* toimia ja suunnitella toimintaa. Toimijuus on siis yhtäaikaaisesti jotakin, joka tapahtuu yksilön kognitiossa, kuitenkin aina väistämättömästi suhteessa laajempiin sosiaalisiin rakenteisiin sekä suhteisiin. Toimijuus rakentuu siis myös aina näiden sosiaalisten tekijöiden vaikutuksessa, eikä toimijuutta näin voida käsittää vain yksilöstä riippuvaisena psykologisena toimintana. Relationaalisesti käsitteellistettynä toimijuus on jotakin, mikä yksilöllä aina on. Toimijuus voi kuitenkin näyttäytyä eri muotoisena eri suhteissa ja konteksteissa.

2.2. Toimijuus vanhemmuudessa

Matsudan ym. (2019) mukaan toimijuus vanhemmuudessa viittaa vanhempien käsityksiin heidän luottamuksestaan ja kyvystään voittaa vanhemmuuteen liittyviä esteitä ja kysymyksiä. Toimijuutta vanhemmuudessa on tutkittu Suomessa mm. vammaisten vanhempien näkökulmasta. Vaikka maahan muuttaneiden vanhempien luku- ja kirjoitustaidottomuus on täysin erilainen lähtökohta vanhemmuudelle kuin esimerkiksi vammaisuus, saattaa näiden kahden ryhmän toimijuudesta löytyä yhtymäkohtia.

Rasan (2019) väitöskirjatutkimuksessa vammaisten vanhempien toimijuus oli toisaalta hyväksyttyä, toisaalta kyseenalaista ja toisten ihmisten näkökulmasta jopa kiellettyä. Toimijuus paikantui vammaisen vanhemman elämässä siirtymiin, suhteisiin, palvelujärjestelmäyhteyteen sekä vertaisuuteen. Oleellista toimijuudelle olivat fyysisen vamman ja rajoitteiden hyväksyminen sekä kyky hakea palvelujärjestelmästä tukea fyysiseen vanhemmuuteen. Toisaalta palvelujärjestelmä näyttäytyi myös vanhemmuutta kyseenalaistavana ja kontrolloivana. (Rasa 2019, s. 3–4).

2.3 Maahan muuttaneiden vanhempien toimijuus

Maahanmuuttajuuden konteksti vaikuttaa merkittävästi tutkimuskohteena olevien vanhempien vanhemmuuteen. *Maahan muuttaneiden* luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien toimijuutta ei voi irrottaa täysin maahanmuuttoon liittyvistä seikoista, vaikka keskitymmekin luku- ja kirjoitustaidottomuuteen toimijuuden näkökulmasta. Luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien

toimijuudesta on löydettävissä hyvin vähän tutkimustietoa. Sen sijaan maahan muuttaneiden tai pakolaisten toimijuudesta vanhempana löytyy jonkin verran tutkimusta. Esimerkiksi Tanskassa turvapaikkaa hakevien vanhempien toimijuutta rajoitettiin voimakkaasti muun muassa rajoittamalla heidän mahdollisuuksiaan valita asuinpaikka, saada riittävästi tuloja, ostaa terveellistä ruokaa, saada yksityisyyttä perheenä ja säilyttää turvallinen ja vakaa ympäristö lapsille. (Barghadouch, Skovdal, Norredam & Vitus, 2022).

Maahanmuuttoon voi liittyä merkittävää stressiä ja monimuotoisia haasteita uuteen maahan sopeutuessa. Vanhemman rooli nousee keskiöön, kun on oltava vanhempi myös vanhemmalle itselleen valtavan stressaavassa tilanteessa. Tutkimusten mukaan pakolaistaustaisena maahan muuttaneet vanhemmat kaipaavat palveluita, jotka tukevat tai mobilisoivat terveyttä edistäviä palveluita ja ylläpitävät terveyteen liittyvää tukea eri palvelujärjestelmän käytännöissä, kuten työllistymis- tai koulutuspalveluissa (Stewart, Dennis, Kariwo ym., 2015).

Mangrion, Carlsonin ja Zdravkovicin (2019) tutkimuksessa Ruotsiin saapuneet pakolaistaustaiset vanhemmat kuvasivat kokemuksiaan sota-alueilta pakenemisestä ja uuteen ympäristöön saapumisesta erittäin haastaviksi. Vanhemmat kuvasivat epävarmuuden kokemuksia kohdatessaan vaikeuksia ja haasteita jokapäiväisessä elämässään uudessa maassa ja uudessa tilanteessa. Perheet odottavat oleskelulupiaan, koittavat löytää pysyvän asunnon, yrittävät oppia kieltä sekä asettua ja tottua uuteen sosiaaliseen ympäristöön. Mangrio kumppaneineen toteaa, että tällaiset stressitekijät ja haasteet ovat terveystriikki sekä vanhemmille että perheen lapsille ja näin ollen laajempaa tukea kaivattaisiin. (mt.).

Eryityisesti pakolaistaustaisilla vanhemmilla voi olla traumaattisia kokemuksia, jotka voivat vaikuttaa vanhemman ja lapsen väliseen suhteeseen sekä kykyyn toimia turvallisena ja tukevana vanhempana (Neste ym., 2021). Helsingin Diakonissalaitoksen Psykotraumatologian keskuksen Kidutettujen lasten ja nuorten kuntoutuksen hankeraportissa ammattilaiset kuvaavat, kuinka oikea-aikainen työskentely vanhemman kanssa auttaa löytämään keinoja arjessa selviytymiseen sekä lisää vanhemmuuden taitoja uudessa ympäristössä. Perusturvallinen arki ja vanhempien riittävä psykososiaalinen tuki mahdollistavat myös lasten vaikeiden asioiden käsittelyä, ja ehkäisevät näin mahdollisesti myös lasten omia traumoja tai ylisukupolvisen trauman syntymistä. (Neste ym., 2021)

Alaikäiset lapset voivat jäädä ilman riittävää hoivaa ja huolenpitoa, jos vanhempi tai vanhemmat eivät pysty huolehtimaan lastensa tarpeista esimerkiksi heikon psyykkisen kuntonsa vuoksi. Vanhemman roolin säilyttäminen lapsiperheissä voi olla vaikeaa turvapaikkaprosessin aikana. Vanhemmuutta voidaan kuitenkin tukea esimerkiksi antamalla ohjeita siitä, miten rauhoittaa itsensä haastavassa tilanteessa lapsen kanssa. Turvallinen pysyvä asuinpaikka ja elinympäristö vähentävät stressiä, kun taas vastaanottokeskuksesta toiseen siirtyminen heikentää sosiaalista tukea ja lisää riskiä psyykkisen voimien heikkenemiseen. Muuttamisen on havaittu olevan erityisen raskasta lapsille, koska kaverisuhteet koulussa ja vastaanottokeskuksessa katkeavat (Castenada ym., 2018, s. 55)

Vanhemmuuteen vaikuttavat myös sosiaalipalveluissa työntekijöiden ja instituutioiden suunnalta tulevat kategorisoinnit, kohtaamiset ja tarjotut palvelut. Hiitola ja Peltola (2020) tutkivat Suomessa maahanmuuttotaustaisten vanhempien ja viranomaisten kokemuksia heidän välisissä kohtaamisissa. Tutkimuksessa perheammattilaisten toiseuttavat kategoriat määrittivät maahanmuuttajataustaisia perheitä ongelmallisina ja työskentely näiden perheiden kanssa esitettiin raskaaksi. Työntekijät viittasivat tarpeeseen toimia “maassa maan tavalla” toisettaen perheitä ja perheen jakamaa kulttuuria “kelvottomaksi”. Tällaiset kategorisoinnit määrittävät työskentelyn tavoitteet myös ylhäältä alaspäin annettavina assimilaatiivisina ehtoina, eikä niinkään yhteistyönä, jossa ongelmia ja tavoitteita määritellään yhdessä asiakkaan tarpeista ja asiantuntijoiden näkemysten yhteisistä lähtökohdista. Työntekijät näkivät perheen ongelmien johtuvan “vieraasta kulttuurista” ja hyvin sujuvat asiat puolestaan nähtiin “onnistuneena kotoutumisena suomalaiseen kulttuuriin”. Perheen tausta ja kulttuuri määrittivät tutkimustuloksissa kaikki perheen ongelmat, mutta onnistumisissa perheen tausta ei kuitenkaan määrittynyt perheen vahvuudeksi tai voimavaraksi. (Hiitola & Peltola, 2020).

Hiitolan ja Peltolan tutkimuksessa asiakkaiden haastatteluissa puolestaan korostui huono kokemus työntekijöiden tekemistä olettamuksista liittyen asiakkaan kulttuuriin. Vanhemmat kuvasivat kipeiksi kokemuksiaan siitä, miten heidän vanhemmuutensa määriteltiin työntekijöiden taholta riittämättömäksi. Hiitola ja Peltola (mt.) esittävät tällaisilla toiseuttavilla ja ulossulkevilla kohtaamisilla olevan seurauksia myös kohtaamisen ulkopuolella. Laajemmat vaikutukset yltyvät perheiden hyvinvointiin laajemman sosiaalisen kuulumisen ja arjen

kansalaisuuden kokemuksen kannalta ja ne vaikuttavat myös vanhemmuuden käytäntöihin ja näin myös lasten elämänpolkuihin. Tutkimuksessa nostettiin esiin vanhempien riittämättömyyden kokemuksen vaikutukset lasten kohtaamisiin ja mahdollisuuksiin sekä palveluissa lapsiin kohdistuvat ilmaistut ennakkoluulot. Kaiken kaikkiaan työntekijöiden antamat määritelmät ja heidän esittämänsä käsitykset lasten ja vanhempien pystyvyyksistä näyttävätyivät ristiriitaisina suhteessa niihin toiveisiin ja pyrkimyksiin, joita vanhemmat kuvasivat lapsistaan. (mt.)

Joissakin tutkimuksissa on löytynyt myönteisiä tuloksia pakolaistaustaisen vanhempien toimijuudesta. Sopeutuminen uuteen kulttuuriin saattoi parantaa vanhemmuuden laatua. Esimerkiksi Norjaan asettuneet pakolaistaustaiset vanhemmat kertoivat osallistuvansa aktiivisesti lastensa koulunkäyntiin ja olevansa yhteydessä opettajiin myös epämuodollisesti. (Bergset, 2017). Khawaja, Hebbani, Obijiofor & Gallois tutkivat puolestaan Etiopiasta, Kongosta ja Burmasta Australiaan muuttaneita entisiä pakolaisvanhempia. Heidän tutkimuksessaan vanhemmat, jotka olivat sopeutuneet paremmin uuteen maahan, olivat enemmän tekemisissä lastensa kanssa ja rohkaisivat lapsiaan pyrkimään korkeampiin tavoitteisiin elämässä. Tässä tutkimuksessa myös sellaiset vanhemmat, joilla oli enemmän sopeutumisesta johtuvaa stressiä, rohkaisivat lapsissaan pyrkimyksiä ja toiveita, mutta he kertoivat kireistä suhteista lapsiinsa (Khawaya ym, 2017.)

Osmanin ja kumppanien (2017) tutkimuksessa Somaliassa syntyneet vanhemmat kertoivat kokeneensa vanhemmuudessaan siirtymävaiheen muuttaessaan Ruotsiin. Kotimaasta lähteminen, sosiaalisen verkoston ja suvun menetys sekä ulkopuolisuuden tunne uudessa maassa aiheuttivat haasteita. Toisaalta vanhemmat kuvasivat vanhemmuutensa parantuneen heidän löydettyään uusia keinoja parantaa kommunikaatiota ja suhdettaan lapsiin. Vanhemmat kertoivat tarvitsevänsä tietoa siitä, kuinka he voisivat sopeuttaa vanhemmuuttaan uuteen kulttuuriin sopivaksi ja kuinka he voisivat saada tukea viranomaisilta. Tutkijat näkevät, että koulujen ja sosiaalipalveluiden ammattilaiset voisivat tarjota vanhemmille valmennusta, jossa jaettaisiin tietoa vanhemmuudesta uudessa kotimaassa. Tällainen valmennus hyödyttäisi sekä lapsia että koko perhettä. (Osman ym., 2016)

Ruotsalaisessa Punaisen ristin julkaisemassa raportissa käytiin läpi 27 tieteellistä artikkelia vanhempien kokemuksista vanhemmuudesta sekä keskeisistä vanhemmuuteen vaikuttaneista

tekijöistä ensimmäisinä maahanmuuton jälkeisinä vuosina. Kirjallisuuskatsauksessa nousi kaksi selkeää teemaa; vahvuudet tai mahdollisuudet ja haasteet. Vahvuudet voitiin jakaa neljään kategoriaan: terveys- ja sosiaalipalvelut, oman elämän vakiinnuttaminen uudessa maassa, uudet mahdollisuudet sekä perhe ja sosiaaliset verkostot. Myös haasteet voitiin jakaa neljään kategoriaan: terveys, oman elämän vakiinnuttaminen uudessa maassa, sosioekonominen status sekä sosiaaliset suhteet ja verkostot.

Monissa tutkimuksissa korostettiin terveydenhuolto- ja sosiaalipalvelujen saatavuuden ja täsmällisen tiedon tärkeyttä, joissa huomioitiin juuri maahan saapuneiden vanhempien tilanne. Pakeneminen toiseen maahan voi tarkoittaa uusia mahdollisuuksia, kuten kouluttautumista ja elämistä vapaudessa. Oman elämän vakiinnuttaminen uudessa maassa tukee vanhemmuutta. Myös perhe-elämä ja sosiaaliset verkostot ovat keskeisiä vanhemmuuden tukipilareita. Toisaalta tiedon puute ja huono kohtelu ovat esteitä terveydenhuoltoon pääsulle. Useissa tutkimuksissa raportoidaan myös vanhempien mielenterveysongelmista. Uudet vanhemmuuden normit ja syrjinnän kokeminen ovat myös haasteita. Monilla vasta saapuneilla vanhemmilla on alhainen sosioekonominen asema. Oleskelulupiin liittyvät huolet voivat vaikuttaa myös vanhemmuuteen negatiivisesti. (Nordling, ym., 2020).

2.4. Luku- ja kirjoitustaidottomuus

Aiempaa tutkimusta luku- ja kirjoitustaidottomien kanssa työskentelystä on vähän ja vielä vähemmän on tutkimusta luku- ja kirjoitustaidottomien maahan muuttaneiden vanhemmuuteen. Sekä työntekijät että päättäjät tarvitsevat kuitenkin lisää tietoa aiheesta haavoittuvassa asemassa olevien perheiden aseman parantamiseksi.

Maahan muuttaneiden luku- ja kirjoitustaidottomien kanssa työskennellessä käytetään usein tulkkipalvelua. Tulkin välityksellä työskentely voi parhaimmillaan tukea luku- ja kirjoitustaidottoman vanhemman toimijuutta, vaikei tulkin välityksellä viranomaisessa asioiminen vastaa kykyä itsenäiseen viranomaisasiointiin. Käytännössä hyvin ja ammattieettisesti oikein toimiva asiointitulkki voi parhaimmillaan onnistua tukemaan luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien toimijuutta viranomaispalveluissa. Huonoimmillaan tulkki voi

enemmän tai vähemmän tahattomasti vääristää asiakkaan ja viranomaisen välistä vuorovaikutusta tai estää asiakkaan viestin välittymisen asiakkaan tarkoittamalla tavalla. Luku- ja kirjoitustaidottoman kanssa työskentely voi edellyttää tulkilta erityistä osaamista esimerkiksi hankalien viranomaistermien kääntämisessä asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. (Rautavuoma & Turtiainen, 2018.)

Remeksen mukaan lukutaidottomuus on myös sukupuolittunut ilmiö. Suomessa asuvien maahanmuuttajaperheiden naisilla on usein heikommät mahdollisuudet olla tekemisissä ulkomaailman kanssa, harjoitella suomen kieltä tai hakeutua luku- ja kirjoitustaidon opetukseen. Toisaalta kuva luku- ja kirjoitustaidottomasta perheenäidistä on yleinen stereotypia, ja usein luku- ja kirjoitustaidoton maahanmuuttaja onkin esimerkiksi sodan vuoksi koulun keskeyttämään joutunut nuori mies. (Remes, 2016, s. 3–5)

Yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon kannalta lukutaidottomuus tai lukutaidon kehittymisen estäminen voi olla väline esimerkiksi ylläpitää sortavia yhteiskuntajärjestelmiä tai lukutaidotonta henkilöä sorretussa asemassa, jossa hänellä ei ole kykyjä tai välineitä haastaa itseensä kohdistuvaa syrjintää tai rakenteellista syrjintää. Käsitteellä *proximate illiteracy* viitataan tilanteisiin, joissa lukutaidottomalla henkilöllä on lähipiirissään lukutaitoinen henkilö, joka voi auttaa häntä arjen asioissa ja *isolate illiteracy* -käsitteellä tilanteisiin, joissa lukutaidottoman lähipiirissä ei ole lukutaitoista henkilöä. Perheen vanhemmista voi joko toinen tai kumpikin vanhempi olla luku- ja kirjoitustaidoton. Jos tällaisten vanhempien lapset ovat vanhempiaan luku- ja kirjoitustaitoisempia, asetetaan lapsille herkästi paineita hoitaa vanhempiansa puolesta esimerkiksi viranomaisasioita, vaikka ne olisivat luonteeltaan aikuisille kuuluvia. (Remes, 2016, s. 6–16)

3. Tutkimuksen toteutus

3.1. Roolit ja työnjako

Yksi tutkimusryhmän jäsen ohjasi kummatkin haastattelut, ja muut ryhmän jäsenet toimivat tarkkailijoina ja avustajina haastattelun ajan. Kaikki äänittivät haastattelut puhelimitse. Jokainen tutkimusryhmän jäsen litteroi kolmanneksen kerätystä aineistosta ja kukin osallistui aineiston

pelkistämiseen, koodaamiseen ja analysointiin. Kukin jäsen sai yhden tutkimuskysymyksen analysoitavaksi. Tutkimusryhmässä neuvoteltiin yhdessä analyysistä ja analyysimenetelmästä. Kaikki jäsenet osallistuivat tutkimustulosten esittämiseen.

3.2 Tutkimus käytäntötutkimuksena

Tutkimus suunniteltiin ja toteutettiin yhdessä Teams-palavereissa työelämäyhteistyökumppanin kanssa. Tutkimuksessa pyrittiin saamaan selvää sekä työntekijöiden käsityksistä vanhempien toimijuudesta että löytämään uusia käytäntöjä ja näkökulmia toimijuuteen. Tutkimuksesta keskusteltiin prosessin kuluessa useamman kerran työpaikan yhteyshenkilön kanssa.

Sosiaalityön käytäntötutkimus on sosiaalityön työpaikoilla käytännön työn arjessa toteutettava tutkimus, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa sosiaalialan kehittämisen ja päätöksenteon tueksi. Käytäntötutkimuksen keinoin on mahdollista tuottaa tietoa esimerkiksi sosiaalityössä kohdattavista erityisistä ilmiöistä ja sosiaalityön toimintaympäristöstä. Käytäntötutkimuksen lähestymistavalle on ominaista se, että siinä tunnustetaan ammattilaisten ohella tutkittavat tiedon kantajiksi ja tuottajiksi. Usein käytäntötutkimus on väline, jolla voidaan saada tietoa marginalisoidussa asemassa olevien ihmisryhmien tilanteesta ja kokemuksista. Tätä tietoa voidaan käyttää työikäntöjen ja -ympäristön kehittämiseen. (Satka ym., 2005)

3.3 Tulosten hyödyntäminen

Toteutetun käytäntötutkimuksen vaikutukset voidaan nähdä kahdenlaisina. Käytäntötutkimus vaikuttaa siinä ympäristössä, jossa olemme tutkimuksen toteuttaneet ja voi johtaa muutokseen toiminnallisesti tämän yksikön sisällä. Lisäksi käytäntötutkimus pyrkii tiedon kumuloimiseen ja teorisointiin, joka parhaimmillaan johtaa parempaan tiedon yleistettävyyteen, sekä tiedon vaikutuksen ulottumiseen laajemmalla myös tämän yksikön ulkopuolelle. (Saurama, 2016, s. 78.)

Pelkästään keskustelut ja puhe luku- ja kirjoitustaidottomuudesta voi antaa ilmiölle enemmän huomiota ja tilaa siinä ympäristössä, jossa tutkimus on toteutettu. Lisäksi luku- ja kirjoitustaidottomuus saa erityistä huomiota sosiaalityön kysymyksenä Helsingin yliopiston käytännöntutkimuksen opintojakson seminaari- ja posteripäivinä, jolloin tutkimuksen tuloksia

esitellään kymmenille tuleville sosiaalityöntekijöille. Lisäksi tutkimuksen tulokset esitellään toimeksiantajana toimivalle yksikölle sekä laajemmin toimeksi antavan kunnan (tai hyvinvointialueen) sosiaalipalveluiden henkilöstölle kahdessa eri tilaisuudessa. Tutkimuksen tuloksista tehdään posterit, jotka julkaistaan sähköisesti Soccan (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus) sivuilla. Samalla sivulla julkaistaan mahdollisesti myös tutkimusraportti.

Tutkimuksen tavoitteena on nostaa luku- ja kirjoitustaidottomuutta esiin sosiaalityön kysymyksenä sekä erityisenä tuen tarpeena sosiaalityön käytännössä ja tutkimuksessa. Tutkimus tavoittelee aiheeseen kohdistuvaa huomiota ja harkintaa, joka voi mahdollistaa myös rakenteellisen tason muutoksia tarjoten tälle asiakasryhmälle tarvittavaa tukea ja palveluita. Maahan muuttaneiden vanhempien luku- ja kirjoitustaidottomuutta sekä siitä syntyviä tuen tai palvelujen tarpeita on tutkittu vähän. Tämä tutkimus voi osaltaan toimia myös lähtöasetelmana uusille tutkimuskysymyksille ja edelleen laajemmalle tiedontuotannolle.

3.4 Tutkimuksen menetelmälliset lähtökohdat

3.4.1 Aineiston keruu

Tutkimus toteutettiin järjestämällä kaksi fokusryhmähaastattelua, joihin osallistui suuren suomalaisen kaupungin pakolais- ja maahanmuuttajapalveluista sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia sekä ohjaajia. Tutkimuksen kumppanina olevan yksikön yhteyshenkilö välitti fokusryhmäkutsun työntekijöille, otti vastaan ilmoittautumiset ja jakoi osallistujat fokusryhmiin osallistujille sopivien aikataulujen mukaan. Osallistumisen vapaaehtoisuutta korostettiin tiedotteissa tutkimukseen osallistuville sekä haastattelutilanteessa. Ennen haastattelua keräsimme kaikilta osallistujilta allekirjoitetun suostumuslomakkeen, jonka liitteeksi olimme laatineet tietosuojaselosteen. Ensimmäiseen fokusryhmään osallistui neljä ja toiseen kolme työntekijää. Haastattelijalla oli käytössä strukturoitu haastattelurunko (liite 1), jonka pohjalta hän esitti sekä avoimia että syventäviä kysymyksiä. Kaikki tutkimusryhmän jäsenet nauhoittivat haastattelut eli haastattelut nauhoitettiin yhteensä kolmella tallennuslaitteella. Haastattelut litteroitiin ja analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Litteroidusta aineistosta poistettiin kaikki

sellaiset kohdat, jotka olisivat voineet olla tunnistetietoja tai ilmentää sellaista tietoa, josta joku haastatteluun osallistuva tai osallistuvan asiakas olisi voitu tunnistaa.

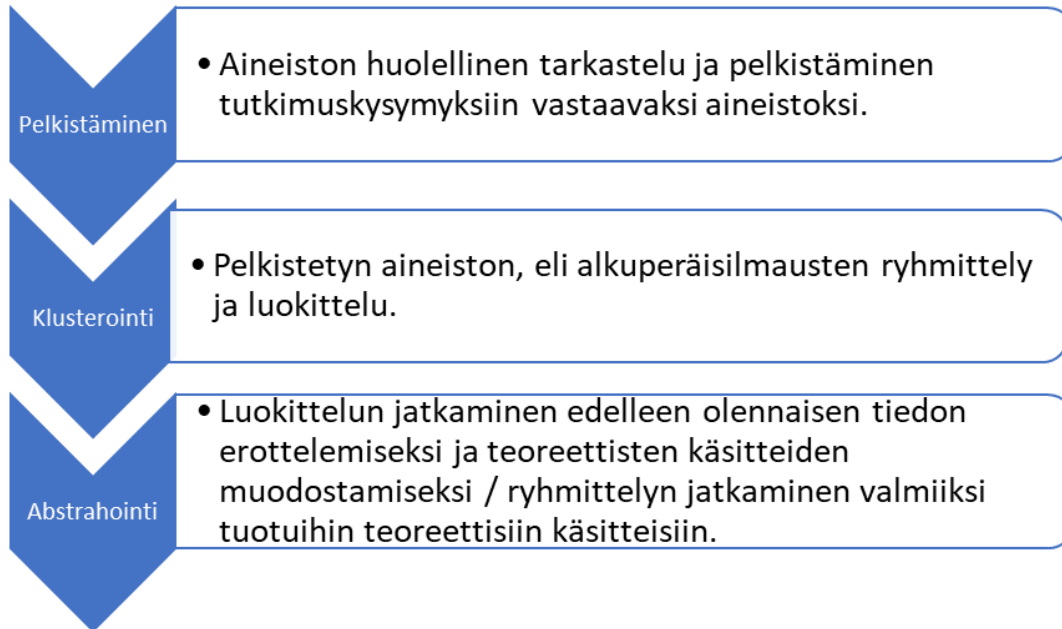
3.4.2 Aineiston analyysi

Analysoimme aineiston laadullisella aineistolähtöisellä ja osittain teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysissä analysoitava aineisto käsitellään tyypillisesti ensin kokonaisuutena. Huolellisen tarkastelun jälkeen se pelkistetään ja johdetaan luokkiin. Lopuksi jatketaan näiden luokkien luokittelua. (Alasuutari, 2011). Nämä vaiheet noudattavat pitkälti Tuomen ja Sarajärven (2018) esittämiä aineistolähtöisen sisällönanalyysin pelkistämisen ja klusteroinnin vaiheita. Viimeisessä vaiheessa, aineiston abstrahoinnissa (mt.), ensimmäisen tutkimuskysymyksen sisältämä etukäteen määritelty toimijuuden käsite on kuitenkin ohjannut analyysia toimijuutta käsittelevän tutkimuskysymyksen osalta. Näin analyysi muodostui osittain teoriaohjaavaksi. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että koodit synnytetään aineistolähtöisesti, mutta analyysin alaluokat tuodaan valmiina teoreettisista lähtökohdista (mt.). Muissa tutkimuskysymyksissä analyysin viimeinenkin vaihe noudatti aineistolähtöisen sisällönanalyysin aineistolähtöistä abstrahointia eli luokittelun jatkamista yläluokkiin saakka aineistosta nousevien teemojen ja käsitteiden ehdoilla.

Aloitimme analyysin pelkistämällä litteroidusta aineistosta sellaiset kohdat, jotka vastasivat jollain tavalla tutkimuskysymyksiin. Aineistosta koodattiin aina samalla värillä samaan kysymykseen vastaavat aineiston osat. Samaan kysymykseen vastaavat osiot tuotiin samaksi yhdeksi erilliseksi aineistoksi, jota lähdettiin jälleen pelkistämään ja sittemmin ryhmittelemään aineistosta löytyvien erojen ja yhtäläisyyksien mukaisiksi luokiksi. Näin saimme koodattua erilliset aineistot kullekin tutkimuskysymykselle. Koodien luokittelua jatkettiin pelkistetyistä ilmauksista alaluokkiin sekä siitä edelleen yläluokkiin, kunnes kullekin tutkimuskysymykselle muodostui näin myös omat pääluokkansa, eli eräänlaiset kantavat teemat. Toimijuuden relationaalinen teoreettinen määritelmä ohjasi siis abstrahointia ensimmäisen, *toimijuutta* käsittelevän tutkimuskysymyksen osalta. Toimijuutta koskevat tutkimuksen lähtökohdalliset teoreettiset määritelmät ohjasivat sitä, millaisia yläluokkia aineistosta muodostimme niin, että ne vastaavat teoreettisesti sitä toimijuuden määritelmää, jonka olemme tähän tutkimukseen

valinneeet. Analysoidessamme aineistoa toisen ja kolmannen tutkimuskysymyksen osalta teimme aineistosta havaintoja, jotka ryhmittelimme myöhemmin tarkoituksenmukaisiin yläluokkiin.

Alla olevassa kaaviossa on kuvattu käyttämämme analyysin vaiheet.



4. Tutkimusetiikka

Tutkimus on toteutettu noudattaen Tutkimuseettisen Neuvottelukunnan (TENK) hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Tutkimus toteutettiin tutkimusluvan myöntämisen jälkeen ja noudatimme kaikissa tutkimuksen vaiheissa rehellisyyden, yleisen huolellisuuden ja tarkkuuden periaatteita.

Pyrimme käsittelemään tutkimuksemme kohderyhmää mahdollisimman hienotunteisesti ja kunnioittavasti. Koska luku- ja kirjoitustaidottomat lapsiperheet ovat hyvin haavoittuvassa asemassa, haastattelimme näiden perheiden sijaan heidän kanssaan työskenteleviä työntekijöitä. Näin suojaamme perheiden anonymiyyttä ja oikeusturvaa. Olemme myös päättäneet, ettemme tutkimusta julkaistessa nimeä yksikköä, jossa tutkimus on toteutettu. Tarkka kaupunki,

sosiaalitoimen yksikkö ja asiakkuuden perusteet olisivat riski sekä asiakasryhmän että tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden anonymiteetille. Katsomme, että yksikön nimeämisellä tutkimuksessa voisi olla vaikutuksia myös yksikön työntekijä–asiakas -suhteille.

Huomioimme myös tutkimusasetelman ympärille rakentuvan eettisen ongelman. Toimijuutta tutkiessa olisi ensiarvoisen tärkeä osallistaa tutkimuksen kohderyhmä tutkimukseen. Koska se ei tässä tilanteessa ole toivotulla tavalla mahdollista, pyrimme kiinnittämään erityistä huomiota kysymyksiin ja analyysiin, joiden avulla tuotamme tietoa näiden vanhempien toimijuudesta.

Yritämme myös kiinnittää huomiota käsityksiin maahan muuttaneiden luku- ja kirjoitustaidottomien toimijuudesta suomalaisessa yhteiskunnassa. Ymmärrämme toimijuuden käsitysten kontekstuaalisen luonteen ajassa ja paikassa rakentuvana. Kiinnitämme erityistä huomiota siihen, ettemme uusintaisi sellaisia diskursseja, jotka länsimaisista lähtökohdista kyseenalaistaisivat kulttuurisiin vähemmistöihin kuuluvien ihmisten toimijuutta Suomessa. Näin ollen pyrimme myös siihen, ettei tutkimuksen kohteena oleva asiakasryhmä kärsi tästä tutkimuksesta.

5. Tutkimuksen tulokset

Aineiston analyysissä etsimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme työntekijöiden käsityksistä luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien toimijuudesta, näiden asiakkaiden palvelun ja tuen tarpeista sekä työntekijöiden käyttämistä tai löytämistä käytännöistä ja toimintatavoista näihin tuentarpeisiin vastatessaan. Analysoimme aineistosta vastauksia kuhunkin tutkimuskysymykseen ja seuraavaksi käymme läpi tutkimuksen tulokset tutkimuskysymyksittäin. Raportin luvussa 6 nivomme yhteen näitä tutkimuksen tuloksia ja sidomme sitä aiempaan tutkimustietoon ja teoriaan. Havainnollistamme löytämiemme tuloksia esittämällä kuvaavia lainauksia litteroidusta aineistostamme tulosten esittelyn yhteydessä.

5.1 Millaisena luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien toimijuus näyttäytyy työntekijöille?

Työntekijöiden haastatteluissa toimijuudesta ei puhuttu suoraan toimijuutena. Analyysissä työntekijöiden kuvaukset asiakkaiden toimijuudesta jäsenyivät ensisijaisesti kykyihin ja

toiminnallisiin mahdollisuuksiin, asiakkaiden ilmaisemiin tarkoituksiin ja tahtotiloihin sekä rakenteiden vaikutuksiin asiakkaiden mahdollisuuksiin toimia tai vaikuttaa asiakkaan psyykkiseen kokemukseen mahdollisuuksistaan toimia. Analyysia ohjasi tutkimuskysymyksen tuoma erityinen pyrkimys havaita sitä, missä toimijuutta ilmenee ja millaisena se ilmenee sekä teoreettiset määritelmät toimijuudesta jonakin, mitä yksilöllä aina *on*. Haastatteluissa esiin nousseet kolme toimijuuden yläluokkaa on kuvattu alla olevassa taulukossa alaluokittain. Seuraavissa kappaleissa avaamme ja kuvaamme haastatteluaineistoa käyttäen sitä, millaisina nämä *toimijuuden* kuvaukset tarkemmin näyttäytyvät.

Alaluokat	Yläluokat
<ul style="list-style-type: none"> - “Osaamista” - Pystymistä ja ymmärtämistä - Itsenäinen suoriutuminen - Toimijuus vanhempana - Jokin ulkopuolelta määritelty oikea tai väärä tapa toimia 	Toimijuus itsenäiseen toimintaan tai päätöksen tekoon liittyvänä kapasiteettina
<ul style="list-style-type: none"> - Yhteisöllisyys - Suunnittelu, intentio, itsesäätely, autonomia. - Tarkoituksellista ja ohjattua vaikuttamista. - Valintoja. 	Toimijuus tarkoituksellisena vaikuttamisena
<ul style="list-style-type: none"> - Pieni toimijuus - Rakenteet vaikuttavat kognitiivisen toimijuuden kokemukseen - Mahdollisuudet toimia - Luottamus palveluihin - Palvelujen käytön ehdot ja käytettävyys 	Toimijuus rakenteissa

5.1.1 Toimijuus itsenäiseen toimintaan tai päätöksen tekoon liittyvänä kapasiteettina

Haastatteluisissa vahvana teemana nousi esiin toimijuuden määrittäminen jonkin “osaamisena”, “pystymisenä” tai “ymmärtämisenä”. Tällainen toimijuuskäsitys mukailee hyvin paljon Gordonin (2005) käsitteellistämää toimijuutta, mikä määrittyy yksilön kapasiteettina tehdä päätöksiä ja toimia. Työntekijät kuvasivat asiakkaiden avuntarpeita tai arjessa pärjäämistä nostamalla esiin asioita, joita luku- ja kirjoitustaidottomat lapsiperheiden vanhemmat eivät pysty tekemään itsenäisesti jonkin toiminnallisen tai tiedollisen kapasiteetin johdosta.

“Se on kuitenkin aika turhaa pistää jotain muistilappua, ei ne hahmota mitään. -- Esimerkiksi kellonaikoja ei oo, ne ei oo mitään. Että se on kyl aika iso ongelma. Paperilapussa oli päivämäärä, niin sitä ei pysty ollenkaan niinku hahmottamaan, mitä siinä oli.”

“Isä ja äiti ei voi lukea, mitä on tullut Wilmassa. “

“Joo se ajanvaraaminen niinku lääkäriin tai hammaslääkäriin on niinku mahotonta ku on se takasinsoittosysteemi, nii sehän on ihan ylivoimainen heille, niin kun tehdä.”

Työntekijöiden puheissa toimijuudeksi määrittyi siis kyvykkyys, tietotaito tai kapasiteetti suoriutua jostakin tai pystyä tekemään jotakin itsenäisesti. Toimijuus oli pystymistä ja ymmärtämistä, eli kapasiteettia ohjata omaa toimintaa. Itsenäisyys näyttäytyi erityisen vahvasti toimijuutta määrittävänä tekijänä, kun työntekijöiden antama tuki yhdistettiin “pystymättömyyteen” tehdä jokin asia ilman tukea. Vastaavasti myös nostettiin esiin asioita, jotka “onnistuvat” tai joita asiakkaat “osaavat” tehdä, mikä vahvistaa tällaista toimijuuden määrittymistä kapasiteettina itsenäiseen “suoriutumiseen”. Työntekijät molemmissa fokusryhmissä pääsääntöisesti korostivat, kuinka perheeseen ja kotielämään liittyvät asiat vastaavasti onnistuvat, eikä vanhemmuudessa itsessään ole ongelmaa.

“Kyllähän näiltä ihan hyvin onnistuu tää perusjuttu, et mitä he kotona tekee, hoitaa lapsia kotona, laittaa lapsille ruokaa ja huolehtii, et lapset menee kouluun. Ei siin mitään, tai ei mun tietääkseen mitään suurempaa ongelmaa.”

“Ja kyl varmaan asiakkaalle tuntuu aina et on jo jotain omia sellasia tapoja millä he pystyvät lyhyitä viestejä tai muita itse itselleen saattamaan tietoon, niinku erilaisilla käänköspalveluilla mitkä sitten kääntää puheeksi sen, että kyllä he on paljon löytänyt itse paljon keinoja niinku.”

Itsenäiseen suoriutumiseen pystyminen näyttäytyy onnistumisena ja osaamisena, joka määrittää haastatteluaineistossa toimijuuden ilmenemistä. Tällaisissa itsenäiseen suoriutumiseen ja siihen liittyvään kapasiteettiin liittyvän toimijuuskäsityksen taustalla voidaan katsoa vaikuttavan myös länsimaalaisista lähtökohdista määrittyvät odotukset yksilön itsenäisestä toiminnasta yhteiskunnassa sen yhteiskunnan asettamilla ehdoilla. Osa työntekijöistä korostikin haastatteluissa, kuinka toimijuus on ollut “vahvempaa” asiakkaan aiemmassa kotimaassa, jossa toimintaan liittyvät ehdot ja yksilön lähtökohdat eroavat tästä yhteiskunnasta.

“...kotimaassa ainakin oli tuntemus, että miten yhteiskunta toimii, mutta tässä puuttuu.”

“Kotimaassa voi olla eri tilanne, kun ei ole esimerkiksi sähköisiä palveluita tai sähköisiä laitteita tai jotain, mutta sitten Suomessa, niin kun sanoin, että esimerkiksi Wilma vaatii paljon vanhemmilta.”

5.1.2 Toimijuus tarkoituksellisena vaikuttamisena omaan toimintaan ja elinoloihin

Toisena merkittävänä kokonaisuutena esiin nousi kuvauksia, jotka kuvasivat asiakkaiden toimijuutta motivoituneisuuden, itseohjautuvuuden ja yhteisöllisen kapasiteetin kautta. Analyysissa tämä määrittyi toimijuuden luokkana tarkoitukselliseksi vaikuttamiseksi omaan toimintaan ja elinoloihin. Nämä kuvaukset toimijuudesta myötäilivät vahvasti Banduran (2006) jäsenystä toimijuudesta sosiokognitiivisena toimintana, joka sisältää *intentionaalisuutta, ennakkosuunnittelua, itsereflektiota ja itsesäätelyä*. Lisäksi näissä kuvauksissa korostuivat asiakkaiden voimavarat ja yhteisölliset resurssit. Kuvauksissa toimijuus ei rajoittunut kykyihin tai *pystymiseen*, vaan keskiössä oli asiakkaan itseohjautuva ja tarkoituksellinen toiminta oman tilanteensa edistämiseksi tai muuttamiseksi.

“Ainakin minuun on otettu yhteyttä rohkeasti ja on niinku pyydetty kyllä tukea, kun vanhempi itse ei osaa. Ja on kerrottu että hei mä tarvitsen apua tähän ja tähän ja tähän. Voisitko auttaa kun mä en osaa itse. niin kun esimerkiksi tulee mieleen aina koulun asiat eniten.”

“...kyllä asiakkaat aika hyvin osaa kertoa myös, että missä missä tarvitsee apua.”

“Ja sitten asiakkaat tosiaan tulee, saattaa olla semmoinen iso pino, ei ole avattu edes kirjeitä kun eivät sitten että tullaan auotaan niitä kirjeitä. Ei uskalla mitään panna hukkaan, että tulee kaikkea mainoksia ja kaikkia kanssa.”

Työntekijöiden kuvaukset asiakkaiden itseohjautuvuudesta ja avun tarpeiden määrittelemisestä näyttävät nimenomaan aktiivisena *toimijuutena*. Kuvauksissa asiakkaat tunnistavat avuntarpeensa ja mahdollisuudet saada apua. Asiakkaat hakeutuvat itse näihin palveluihin ja esittävät työntekijöille ne asiat, joissa tarvitsevat apua. Haastatteluaineistossa korostuu myös asiakkaiden tarkoitukselliset elämänhallintaan liittyvät toimet. Kuvauksissa toistui useasti asiakkaiden vastaanotolle tuomat kirjeet, jotka saattoivat olla myös ihan vain mainoksia. Tämä kuvaa toimijuutta, jossa asiakkaat tunnistavat sen, että jotain tärkeää voisi mennä ohi ja haluavat varmistua siitä, että he tietävät mistä on kyse.

Toimijuuden ilmentyminen tarkoituksellisena vaikuttamisena ilmentyi myös kuvauksissa asiakkaiden yhteisöllisistä resursseista. Työntekijät kuvasivat toistuvasti, kuinka asiakkaat hyödyntävät ystäviään ja lapsiaan asioimisessa sekä muussa luku- ja kirjoitus- tai suomen kielen taitoa vaativissa toimissa. Lisäksi aineistossa korostui samanlainen luottamus sosiaalipalveluiden työntekijöitä kohtaan, jossa “toimivaltaa” annettiin yhteisöllisesti myös yksilön ulkopuolelle hyvinkin intentionaalisesti.

“Ja se (ajanvaraus lääkäriin) on myös niinku esimerkki niinku semmosesta, mis monet käyttää niitä lapsia tai kavereita. Et ne hoitaa sen homman, ku ei ne niinku itse pysty sitä hoitamaan.”

“Resilientti. Mutta ihminen on riippuvainen, ihan tosi, että hän luottaa meihin ja aika usein kysyy, että no mitä mielipiteitä. No se on sun asia että itse päätät. No mutta minä luotan sinuun, että sinä päätät minun puolesta. No minä en voi päättää sinun puolesta, se on sun asia, mutta silti hän kuitenkin, että hän tuntee minut ja hän luottaa siihen, mitä mä sanon.”

“Joo, yleensä kaikkeen, mikä tarvitsee vahvan tunnistautumisen, on tosi iso kynnyks aina. Ja valitettavasti niin kun joskus on ihan tavallista, että niin kuin ihmisten pankkitunnukset ja tuo on ystävillä tai joku maksaa laskuja asiakkaan puolesta tai auttaa, eli se on myös niin kun tietoturva(kysymys)”

Työntekijät kuvaavat asiakkaiden käyttävän yhteisöllisiä resursseja hyvinkin tarkoituksellisesti. Samalla puheenvuoroissa korostuu huoli siihen liittyvästä mahdollisesta “autonomian luovuttamisesta” ja sen tuomista mahdollisista riskeistä, kuten tietoturvaluodoista. Erityisesti ystävät ja sosiaalipalveluiden työntekijät näyttävät voimavaroina ja yhteisöllisenä resurssina, jota asiakkaat tietoisesti ja tarkoituksellisesti käyttävät, kun ovat itse esteellisiä toteuttamasta jotakin toimea itsenäisesti. Siinä on kuitenkin mahdollisesti myös kääntöpuolensa - työntekijät toivat esiin myös huolta lasten käyttämisestä apuna asioinnissa.

“Ja sitten siellä perheessä voi sitten syntyä sellaista, että se vanhempi tarvitsee jotenkin jatkuvasti apua sitten sieltä lapsilta eri asioiden kanssa.”

“Siinä niinku se roolitus sulle ja se siis siinä perheen dynamiikassa, että lapsista tulee sitten niinku niitä, jotka oppii sen kielen ja hoitaa paljon kodin ulkopuolella asioita ja vanhemmat odottaa että kun se osaa nyt suomea niin se auttaa ja osaa tehdä, vaikka me sitten tietenkin sitten tyrmätään se.”

Työntekijöille lasten antama apu asioinnissa ei aineiston valossa ole hyvä tapaa hoitaa asioita. Huolta syntyy lasten roolista ja lapsen mahdollisuudesta “saada olla lapsi”. Samalla yksi työntekijä nosti esiin myös yhteisöllisyyteen ja perheen dynamiikkaan liittyvät mahdolliset “kulttuurierot” kuvatessaan yhden täysi-ikäisen lapsen kertomaa kokemusta vanhempiensa auttamisesta:

“Juttelin viime viikolla yhen niinku lukutaidottoman täysi-ikäisen lapsen kanssa ja hän totes et kyl hän täs on ihan loppuun asti, hän aikoo hoitaa asioita, et hän on niinku omaksunu sen, et hän on aina se kuka hoitaa vanhempiaan. Jotenkin se tuntuu niinku suomalaisest näkökulmast niin ihan oudolta, et ne on niin kiinni niissä, mut sit taas tää periaate kuitenkin, et ku sust itestäs tulee aikuinen niin sit sä et oo sidottu sun vanhempaan, mut mä en tiä tuntuu jotenki et näitten niinku vanhempien kanssa ketkä ei ite pärjää, niin sit ne lapset ovat siinä niinku, vaikka ne olis kolmekymppisiä, niin ne on tosi tiiviisti siinä ja hoitaa heitä.”

5.1.3 Toimijuus rakenteiden alaisena ja niissä muovautuvana

Kolmas suuri kokonaisuus, joka aineiston analyysissä nousi esiin työntekijöiden kuvauksissa asiakkaiden toimijuudesta, oli erilaisten hallinnollisten ja sosiaalisten rakenteiden vaikutus toimijuuteen ja toiminnallisiin mahdollisuuksiin. Näissä kuvauksissa toimijuus määrittyi rakenteille alisteisiksi, Juvosen (2015) määrittelemän kaltaiseksi *relationalisesti* rakentuvaksi

toimijuudeksi. Toimijuus muovautuu ja on aina jossain määrin alisteinen rakenteille erityisesti toiminnallisten mahdollisuuksien, sekä sosiaalisten rakenteiden ylläpitämien diskurssien kautta. Näissä kuvauksissa korostuu myös *pientä toimijuutta* (Honkasalo, 2013), eli toimijuutta, jossa asiakas ei itsessään välttämättä tee mitään, mutta jossa toimijuus kuitenkin näyttäytyy jonkinlaisena resilienssinä vastoinkäymisiä tai vaikeuksia aiheuttavien rakenteiden sietämisessä.

“Joskus asiakkaat kuvaa itseään, että olen niin kuin lapsi. Olen aikuinen, mutta olen kuitenkin niin kuin lapsi. Että mun tiedot on niin vajavaiset, että en osaa, että ei niinku itsekään luota itseensä yhtään että, ennen kuin sitten me vahvistetaan sitä, että sä osasit ton ja tää on ja kyllähän sä osaat, sähän teet niin, että meidänkin täytyy muistaa myös sitä asiakkaan omaa. Kun tää on se meidän se homma se kotouttaminen.”

“Sit meidän asiakkaat ei saa kaikki verkkopankkitunnuksia, ei oo saatu, jos sä oot luku- ja kirjoitustaidoton sä et osaa käyttää ja sitten pankki voi evätä ne verkkopankkitunnukset, niin sehän hankaloittaa jo laskujen maksua ja kaikkea. Kanssa tää on aika iso asia.”

Kuvauksissa korostuu järjestelmän luomat reunaehdot toimimiselle ja onnistumisten kokemusten syntyemiselle. Kuvauksissa korostuu myös sosiaalipalveluiden rooli voimavarakeskeisessä toimijuuden kokemuksen vahvistamisessa osana kotouttavaa työtä.

Työntekijät nostavat esiin esimerkiksi pankin mahdollisuuden evätä asiakkaalta sähköiset pankkitunnukset, mikä itsessään rajoittaa asiakkaan toiminnallisia mahdollisuuksia valtavasti. Lisäksi korostetaan järjestelmän hitautta ja monimutkaisuutta suhteessa erityisesti asiakasryhmän sosiaaliin lähtökohtiin. Lisäksi työntekijät tuovat esiin kotoutumispalveluihin liittyvät aikarajat, jotka ovat kaikille samat, riippumatta yksilön mahdollisista erityisistä haasteista tai erilaisista tilanteista.

“Ja kun tää palvelurakenne on täällä suomessa aika monimutkainen ja monitahoinen, sitä ei välillä itsekään ymmärrä, niin ei se asiakaskaan sitä, niinkun helpostikaan ymmärrä ja varsinkin kun näillä ihmisillä ei oo tämmöstä järjestelmää ollu, nii sit se sanastokin puuttuu tämmösistä järjestelmistä, nii sit se on viel vaikeampi rakentaa niitä yhteiskunnan rakenteita ja miten tää niinku menee.”

“Mutta kyllä ajan kannalta oppii ja tottuu, mutta se vaatii aikaa. Sen takia mä sanoin, että jos tää järjestelmä toimisi vähän tehokkaammin, vähän nopeempaa – just tälläiset henkilötunnukset ja

tällaiset perusasiat. Koska jos et saa perusasioita, jokainen seuraava asia vaan venyy ja venyy ja venyy. Mutta mitä voi tehdä...”

“Ja noi aikarajatki on vähän haastavia siinä, että ei se vaan mee ihmisillä samantahtisesti, eikä voi olla silleen et oot ollu jo kolme vuotta, et nyt pitäis vaan osata, et jos on sellasia erilaisia haasteita, jotka ei vaan sitä anna myöten että ei voi sitten vielä.. Osata sillä tavalla.”

Näissä kuvauksissa toimijuus on rakenteiden *armoilla* ja asiakas voi vain olla ja odottaa. Toimijuus näin ollen määrittyisi Juvosen (2015) jäsentämäksi relationaaliseksi, erilaisissa riippuvuuksissa, suhteissa ja erilaisten vallan tai hallinnan suhteiden vaikuttamana. Suhteessa rakenteisiin toimijuus rakentuu toiminnallisten mahdollisuuksien ja autonomian kautta ja on nähtävissä myös pienenä toimijuutena, jossa yksilö on, sopeutuu ja odottaa, eikä voi siinä tilanteessa intentionaalisesti ja itseohjautuvasti toimia muutosvoimana tilanteeseensa. Toimijuus näyttäytyy rakenteiden muovattavana siis ennen kaikkea mahdollisuuksina ja psyykkisenä resilienssinä enemmän kuin motivaationa ja itseohjautuvuutena tai tietotaitona ja taidollisena kapasiteettina.

5.2 Millaista käytännön tukea luku- ja kirjoitustaidottomat vanhemmat tarvitsevat sosiaalipalveluilta vanhempänä toimimiseen?

Työntekijät toivat esiin monipuolisesti kotouttamiseen liittyviä tuen tarpeita. Monet niistä eivät liittyneet suoraan vanhemmuuteen, vaan esimerkiksi viranomaisasiointiin, työnhakuun, henkilötunnuksen saamiseen tai asioimiseen sähköisissä palveluissa. Kaikkiin tuen tarpeisiin ei työntekijöiden mukaan voi vastata sosiaalipalveluissa, vaikka toisaalta työntekijät kertoivat usein auttavansa kädestä pitäen sellaisissakin asioissa, jotka eivät kuulu heidän työnkuvaansa, jos apua ei saa muualta. Työntekijät nostivat esiin sen, että työskentely tapahtuu pääosin vanhempien kanssa, jolloin lapset jäävät työskentelyssä taka-alalle.

Haastateltavat toivat esiin, että toisinaan vanhemmat eivät tarvitse tukea perusvanhemmuuteensa, toisinaan he eivät tunnista tai ilmaise kaipaavansa apua. Joskus avun tarve tulee esiin

viranomaiselta: lastensuojelusta, perhesosiaalityöstä tai koulusta. Kotikäynnit nähtiin yhtenä välineenä saada kattavampaa kuvaa perheen tuen tarpeista.

”Ei se nyt estä sitä tämmöistä perusvanhempana olemista, et enemmän ne ongelmat tulee sit niinku kaikessa muussa viranomaisten kanssa mutta ainakin mulla on ollu sellanen käsitys, että ihan hyvin kotona homma pelaa”

”kyl sitä vähän itekin mieltii, et mitä siellä kotona ees tapahtuu, ku ei itekään tiedä, että millasta siellä niiden elämä siellä on. Mut sit voi jostain paljastua, et joku lastensuojelu on kiinnostunu, tai jotain, mut vanhemmat voi ite olla, et hei hyvä meininki. Et he ei ehkä ite tuo sitä tuen tarvetta. Ainakaan aina. Joskus toki saattaa.”

”Mä luulen et meillä yks haaste on se, että kuinka paljon ne lapset on ylipäättään mukana siinä meidän työskentelyssä. Et vaik me työskennellään perheiden kanssa, nii se on pääasiassa niiden vanhempien kanssa työskentelyä. Et mä en tiä sit kuinka, tai itse näkisin, et vois olla hyödyllisempää työskennellä enemmän niinku nii et myös niitä lapsia näkis enemmän, et se antais varmaan parempaa kokonaiskuvaa siitä tilanteesta. Tai että ne lapset olis selkeämmin mukana siinä työskentelyssä, kun tällä hetkellä. Et siinä vaiheessa voisikin, tulla enemmän sellasia tarpeita. Jotenki nyt kun se on enemmän niiden vanhempien kanssa, toki ymmärrän siinä mielessä, et he nyt on siinä ensisijaisesti kotoutujia, et ehkä ajatellaan et lapset kotoutuu koulun tai muun kautta, mut et ehkä perheenä kokonaisuudessaan heillä vois olla enemmänkin tarpeita ja tällä hetkellä se johtuu tai riippuu varmaan siitä perheestä itestään, et kuinka paljon he ottaa lapsia mukaan ja otetaan puheeksi niitä asioita.”

Jotta sosiaalipalveluissa pystyttäisiin auttamaan ja vastaamaan vanhempien tuen tarpeisiin, on työntekijöiden mukaan tärkeää tutustua rauhassa ja panostaa alussa hyvään suhteeseen asiakkaaseen, jotta asiakkaat uskaltavat pyytää tarvittaessa apua ja jotta myös työntekijäkin voi motivoitua asiakasta.

Analyysissa löytyi useita tuen tarpeita kuvaavia luokituksia, joille löytyi yhteensä kahdeksan yläluokkaa. Tämän jälkeen tunnistettiin luokitusten yhteys vanhemmuuteen, ja luokitukset, jotka eivät liittyneet suorana vanhemmuuteen, poistettiin. Jäljelle jäi kolme yläluokkaa vanhemmuuteen liittyvistä käytännön tuen tarpeista. Näitä tuen tarpeita olivat *lasten asioista huolehtiminen, sosiaalinen kuntoutuminen sekä viranomaisasiointi*. Alla olevaan taulukkoon on koottu analyysin pohjalta luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien käytännön tuen tarpeiden ylä- ja alaluokat.

Lasten asioista huolehtiminen	Sosiaalinen kuntoutuminen	Viranomaisasiointi
Koulu	Verkostojen luominen päiväkotiin ja kouluihin	Pankkiasiat
Päiväkoti	Sosiaalinen tuki	Raha-asioiden hahmottaminen
Lasten harrastukset	Järjestöjen palvelut	Sähköiset palvelut
Lasten terveysasiat		Terveydenhuoltoon liittyvät asiat
Tuki kasvattamiseen		Perheenyhdistäminen
		Vammaispalvelut

5.2.1 Lasten asioista huolehtiminen

Lasten asioiden hoitamiseen liittyvät tuen tarpeet painoutuivat useimmiten koulun ja päiväkodin viestintään. Työntekijät näkivät erittäin ongelmallisena, etteivät luku- kirjoitustaidottomat vanhemmat ymmärrä monia päiväkodin tai koulun asioita, sillä he eivät pysty lukemaan päiväkodin tai koulun tiedotteita tai käyttää sähköisiä viestintäalustoja. Tällöin vanhemmat jäävät katveeseen lapsensa hyvinvointia koskevissa asioissa.

”Wilman (=koulun ja kodin viestintään tarkoitettu viestintäalustan) käyttäminen, käyttö on erittäin niin kun voi olla erittäin haastavaa ja vaikeaa ja myös niin kun, että niin kun joudutaan aina pyytämään apua ja tukea”

”No vaikuttaa kyllä. Että niin kun päivä alkaa esimerkiksi, että lapsi menee kouluun, jos edellisenä päivänä on lähetetty viesti, että hei poikkeuksellisesti tämä päivä alkaa tästä ajasta tai pitää tuoda kouluun eväitä, koska menemme johonkin paikkaan”

Työntekijät nostivat esiin, että olisi tärkeää kehittää viestimiskäytäntöjä kouluissa ja päiväkodeissa, jotta vanhemmat voisivat ymmärtää viestit itsenäisesti.

”Voisiko siinä myös olla muita ratkaisuja ei välttämättä niinku sosiaalipalveluiden puolelta, mutta vaikka koulusta tai päiväkodista, niin että lähtökohtaisesti tavoiteltaisiin sillä tavalla, että vanhemmat sitten ymmärtävät sen viestin ihan itse.”

Myös läksyissä auttaminen on työntekijöiden mukaan hyvin vaikeaa luku- ja kirjoitustaidottomille vanhemmille. Läksyissä auttamiseen tarvitaan esimerkiksi järjestöjen

tarjoamia palveluita, kuten läksykerhoja. Toisaalta työntekijät nostivat sen, että tämä asiakasryhmä arvostaa usein koulunkäyntiä ja näiden vanhempien lapset ovat monissa tapauksissa motivoituneita käymään koulua.

”He ei pysty esimerkiksi noissa kotitehtävissä auttamaan, jos lapsilla on ongelmia. Ja siinä he eivät pysty auttamaan, koska heillä ei ensinnäkään ole itsellään sitä tietotaitoa, vaikka matematiikasta tai jostain tai sitten ei osaa lukea ollenkaan suomen kieltä, eikä ymmärrä sitä, niin se on jo pelkästään niin kuin ongelma. Mut yleensä aika usein on aika motivoituneita monetkin näistä. Tietysti on niitä toisiakin lapsia. Mutta monet näistä meidän maahanmuuttaja-asiakkaista on tosi motivoituneita nää lapset koulunkäyntiin.”

Kouluun ja päiväkotiin liittyvien tuen tarpeiden lisäksi esiin nousi myös muunlaisen vanhemmuuden tuen tarve, esimerkiksi lasten terveyteen ja terveellisiin ruokailutottumuksiin liittyvän tiedon lisääminen sekä kasvatuskeskustelut, vaaroista varoittaminen tai keskustelu siitä, jos lapsi liikkuu rötöstelevässä kaveriporukassa.

”hampaiden hoito ja tällä lailla, että mikä makeeta syödään ja et kaikkee ja se ruokavalio ja kaikki tämmöset, että aina, joka yrittää sitte ku perheeseen menee ja justiin se hammashoito, että pestään hampaat ja ei syödä sitä makeeta ja limsaa osteta siellä litrakaupalla”

”tämmösiä keskusteluja tarvis enempi niinku vanhempien kanssa siihe vanhemmuuden tukemiseen mun mielestä kaikissa meidän perheissä ei pelkästään vaan et ymmärrys siitä et tääl on vaaroja”

5.2.2 Sosiaalinen kuntoutuminen

Sosiaalista kuntoutumista voi olla on tutustuminen asiakkaan kanssa suomalaisen järjestelmään, asiakkaan asuinympäristöön ja matalan kynnyksen paikkoihin, kuten asukaspuistoihin ja järjestöjen tarjoamiin palveluihin sekä sosiaalisten verkostojen rakentaminen. Työntekijät kertoivat tekevänsä sosiaalista kuntoutusta, mutta keskusteluissa tuli ilmi toisaalta myös se, ettei työntekijöillä ole aina aikaa perehtyä tai ohjata asiakkaita muiden toimijoiden tarjoaman avun piiriin.

”Et ihan semmoista käytännön hommaa niinku, että koulu, päiväkoti, Kela, asukaspuistoon mennään tutustumaan”

*”Sitten on myös tää ystävä tää.. Suomalainen ystävä perheelle.
- Kummiperhe.*

- Nii tämmöisiä, nää on ainaki yks semmonen. Ja niistä on tullu tosi hyviäkin, et on ollu monen vuoden ystävyyskysymyksiä. Sillon ku se toimii.”

” joskus on ollut niitä läksyjien lukupiirejä, SPR järjestää, koska sinne voi tulla lapset.”

”ei mulla oo aikaa seurata, mikä nyt järjestö vois tarjota apua tai missä olis joku kiva kurssi, ku niinku se on niin repaleinen se kenttä et ja niinku se tieto on niin niinku hajallaan”

5.2.3 Viranomaisasiointi

Viranomaisasiointiin liittyvä avun tarve on muun massa perehdytystä suomalaiseseen yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään. Usein avun tarve konkretisoituu eri toimijoiden, kuten Kelan hakemusten ja lomakkeiden täyttöön. Erityisen vahvasti aineistosta nousi luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien vaikeus käyttää sähköistä tunnistautumista vaativia palveluita. Jo järjestelmään pääseminen ja henkilötunnuksen saaminen vie paljon aikaa. Sähköinen tunnistautuminen on mahdotonta luku- ja kirjoitustaidottomille. Tästä voi seurata se, että vanhemmat eivät saa lainkaan pankkitunnuksia tai luovuttavat pankkitunnuksensa tuttavillean tai lapsilleen, jolloin vanhempien ja lasten roolit kääntyvät. Vanhemmat tarvitsevat apua raha-asioiden hahmottamiseen ja hoitamiseen. Työntekijät kertoivat esimerkkejä, joissa lapset olivat tehneet vanhempien tietämättä nettiostoksia tai vanhemmat olivat tilanneet lapsille kalliita kännyköitä ymmärtämättä sitä, ettei niihin ole varaa.

”lapset on niinku yrittänyt tehdä jotain ostoksia sitä kautta, vaikka jotain pelejä tai tällaisia, että siinäkin mielessä se sitten niin kun näkyy.

-Niin on ollu tapauksia, missä on tullut tää on niinku vanhemmat ei ole tiennyt ollenkaan, että lapsi..

Lapsi vaatii, että nyt mä haluan Iphone neljätoista vai mikä onkin neljätoista niin sillon pitäis ostaa --- niin tää maksaa jotain ysiysi ja turhaan ja kuitenkin tuki ei siihen riitä”

”Viranomaisasioinneista luku- ja kirjoitustaidottomat vanhemmat eivät selviä terveydenhuoltoon liittyvistä asioinneista ilman apua. Erityisesti ajanvaraus ja takaisinsoittojärjestelmä on näille vanhemmille mahdotonta.”

Viranomaisapua tarvitaan myös perheen yhdistämiseen tai vammaispalveluihin liittyvissä asioissa.

5.3 Millaisia käytäntöjä ja toimintatapoja työntekijöillä on luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien toimijuuden vahvistamiseksi?

Haastatteluaineistossamme kolmanteen tutkimuskysymykseen tuli ilmi sekä erilaisia työntekijöiden käytössä olevia ja soveltamia työkäytäntöjä, että erilaisia palveluja, jotka vahvistavat luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien toimijuutta. Nämä palvelut olivat yleisesti joko sellaisia, joita työyksikön työntekijät voivat itse myöntää luku- ja kirjoitustaidottomalle vanhemmalle tai sellaisia, joihin työntekijät voivat edelleen ohjata luku- ja kirjoitustaidottoman lapsiperheen toiseen työyksikköön tai palveluun, josta he voivat saada tarvitsemaansa tukea. Lisäksi haastatteluaineistossamme tuli ilmi työntekijöiden käytössä olevia tapoja saada yhteys asiakkaaseen, mahdollistaa yhteydenpito asiakkaan kanssa ja tietynlainen työntekijöiden asennoitumisen tapa omaan työhönsä, jota voi kuvata hyvin käsite kriittinen tai taisteleva sosiaalityön tekemisen tapa (sosiaalityön kriittisestä tai taistelevasta asiantuntijuudesta Sotkasiira, 2018). Työntekijät saattoivat suhtautua työhönsä ikään kuin pyrkien edistäen asiakkaiden asioita ja asemaa voimakkaasti ja tiedostaen asiakkaiden aseman olevan puutteellinen. Haastatteluaineistossa tuli esiin myös puutteita työntekijöiden käytössä olevissa käytännöissä ja toimintatavoissa.

“Nyt minä taistelen hänen puolestaan. Että kyllä minä teen mitä pystyn hänen puolestaan.”

5.3.1 Vanhempien toimijuutta tukevat työtavat ja menetelmät

Konkreettiseksi luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien kanssa tehtävän työn käytännöiksi työntekijät mainitsivat haastatteluaineistossa muun muassa asiakkaille saapuneen postin läpikäymisen asiakkaan kanssa, erilaisten papereiden ja asiakirjojen lukemisen asiakkaille heidän puolestaan, asiakkaiden lasten kouluasioiden, yhteydenpidon kouluun ja opettajiin sekä Wilma-viestinnän lukeminen ja hoitaminen, asiakkaiden asumisasiossa, kuten asuntohakemuksissa, auttaminen ja puoltolausuntojen tekeminen asiakkaiden asuntohakemuksiin sekä yleisesti ottaen viranomaisasioiden hoitaminen asiakkaiden puolesta. Työntekijät kertoivat

auttavansa luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempia heidän asioidessa muiden viranomaisten kanssa esimerkiksi hakiessaan perheenyhdistämistä, passia tai oleskelulupaa. Konkreettiseksi työmenetelmäksi nimenomaan vanhemmuuden tukemiseksi työntekijät mainitsivat Lapset puheeksi -menetelmän, jonka tarkoitus on tukea vanhemmuutta, vanhempien ja lasten myönteistä suhdetta ja perheen arkea. Yleisesti ottaen luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheen vanhempien kanssa työskentelyä helpottavaksi työkäytännöksi työntekijät nimesivät sen, että vanhemmilla on mahdollisuus ottaa aina joustavasti, matalalla kynnyksellä ja erilaisten arkisten tarpeiden tullen yhteyttä heidän asioitaan hoitavaan yksikön työntekijään, jotta erilaisia arjen ongelmatilanteita oli mahdollista ratkaista nopeasti. Työntekijät mainitsivat myös, että tilanteissa, joissa luku- ja kirjoitustaidottoman lapsiperheen vanhemman asiakkuus maahanmuuttopalveluiden yksikössä päättyy ja asiakkuus siirtyy esimerkiksi aikuissosiaalityöhön, hyvä käytäntö on siirtopalaveri sen yksikön, johon asiakkuus siirtyy, työntekijöiden kanssa. Näin on mahdollista saada käytyä läpi kaikki asiakasta koskevat asiat.

“Me tavataan heitä kaksi kertaa viikossa. Vain hoidan heidän asioita. Joka paperi pitää lukea, kertoa heille. Mutta sen jälkeen he ymmärtävät. Se täytyy päättää, että minä voin hoitaa tämän asian. “

5.3.2 Vanhempien ja perheiden toimijuutta tukevat palvelut

Työntekijät toivat haastatteluaineistossa esiin myös useita erilaisia **luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhemmille myönnettäviä palveluja**, joita saatettiin myöntää joko maahanmuuttajapalveluiden yksiköstä itsestään tai muista yksiköistä. Työntekijät toivat esiin sen, että vanhempien asiakkuus kyseisessä maahanmuuttajapalveluiden yksikössä kestää yleisesti ottaen kotoutumisajaksi määritellyn kolme vuotta, minkä jälkeen vanhemmat siirtyvät aikuissosiaalityön asiakkaiksi ja heidän lapsensa voivat siirtyä esimerkiksi lastensuojelun asiakkaiksi. Yksiköstä itsestään myönnettäviä, toimijuutta tukevia palveluja oli esimerkiksi ammatillinen tukihenkilö ja perhetyö. Lisäksi vanhemmille tarjottiin palveluneuvontaa. Työntekijät nimesivät maahanmuuttajia palvelevan infotiski- ja infopuhelinpalvelun ja kyseisessä kaupungissa toimivan asukastilapalvelun nimenomaan kyseisessä kaupungissa käytössä oleviksi tukipalveluiksi. Työntekijät toivat myös esiin sen, että moni kolmannen sektorin järjestö tarjoaa palveluja luku- ja kirjoitustaidottomille vanhemmille ja

että he saattavat mainita asiakkaille näistä järjestöjen tarjoamista palveluista, vaikka kolmannen sektorin tarjoamat palvelut eivät voikaan korvata julkisen sektorin vastuulla olevaa palveluntuotantoa. Kolmannen sektorin palveluiksi työntekijät mainitsivat muun muassa naapurustotalot, kielikahvilan, kielikurssit, kummiperheet, lukupiirit sekä vanhempien lapsille tarkoitettujen läksyjen lukupiirit. Kolmannen sektorin tarjoamat palvelut viestivät siitä, millaisia tarpeita julkisille palveluille olisi.

“Aika paljon on just et tuntuu et on ehkä sellast mentaliteettiä et sitten maahanmuuttajille sitten kolmas sektori on se mikä tarjoaa sen avun mut se ei kyl mun mielest ehkä”

5.3.3 Yhteydenpidon menetelmät

Työntekijät toivat haastatteluissa esiin myös **luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien tavoittamiseen ja heidän kanssa yhteydenpitoon liittyviä työtapoja ja menetelmiä**. Tapaamiset ja kotikäynnit asiakkaiden luokse olivat tärkeä tapa pitää yhteyttä asiakkaisiin ja tavoittaa heitä. Lisäksi puhelimella soittaminen ja viestittely olivat tärkeä vanhempien tavoittamisen menetelmä. Työntekijät mainitsivat tulkin, Tulka-puhelintulkkausohjelman sekä Google Translate -ohjelman käyttämisen tärkeinä keinoina viestiä asiakkaan kanssa kielimuurista huolimatta. Työntekijät toivat ilmi, että kielimuurin takia muistilappujen kirjoittaminen tai muistutusten kirjoittaminen asiakkaiden puhelinten kalenteriohjelmaan asiakkaita varten jonkun tulevan asian hoitamista varten on toimimaton keino juuri kielimuurin vuoksi. Toisaalta yksi haastateltu työntekijä toi ilmi myös, että jos asiakkaalla on jo jonkun verran kieli- ja lukutaitoa, hyvä käytäntö voi olla tehdä selkokielistä koosteita esimerkiksi sellaisista tärkeistä asioista, joita asiakkaan tulee hoitaa tulevaisuudessa, kuten lääkäriajoista.

5.3.4 Puutteet mahdollisuuksissa tukea vanhempien toimijuutta

Työntekijät toivat haastatteluaineistossa esille myös **puutteita** luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheen vanhempien kanssa tehtävässä työssä ja sen edellytyksissä. Työntekijät kokivat, että työlle oli usein liian vähän aikaa, resursseja on liian vähän, erilaisten asioiden hoitamisen odotusajat ovat liian pitkiä ja erilaisia asiakasajoja liian vähän tarjolla. Lisäksi haastatellut

työntekijät kertoivat, että sen jälkeen, kun luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien asiakkuus heidän yksikössään päättyy, samat asiakkaat eivät enää saa yhtä hyvää ja henkilökohtaista palvelua esimerkiksi aikuissosiaalityöstä. Työntekijät sanoivat, että koska kolmas sektori järjestää kaikenlaisia vanhempia tukevia palveluja, se voi johtaa tilanteeseen, jossa kunta ja jatkossa hyvinvointialue ei järjestä kaikkia niitä tukipalveluja, joita sen pitäisi tai olisi hyvä järjestää.

“Se on niin tukossa sitte se aikuissosiaalityö, että eihän siellä saa sellasta tukea niinku just, vaikka toi palveluneuvonta tai muu että saa oikeesti aika paljon sitte apua erilaisis käytännön asioissaki”

5.3.5 Yhteenveto työntekijöiden mahdollisuuksista tukea vanhempien toimijuutta

Kaiken kaikkiaan haastatellut maahanmuuttopalveluiden työyksikön työntekijät kokivat tärkeäksi toimijuuden vahvistamisen käytännöksi sen, että luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhemmilla on heidän asioitaan hoitamaan nimetty työntekijä, “omatyöntekijä” ja joustava sekä matalakynnyksinen mahdollisuus ottaa yhteyttä tähän heidän asioitaan hoitavaan työntekijään. Monissa tilanteissa tällaisen omatyöntekijän täytyi hoitaa todella paljon viranomaisasioita ja minkäänlaisia muissa yhteiskunnan palveluissa asioimiseen liittyviä asioita käytännössä asiakkaan puolesta. Asiakkailta oli usein tarve ottaa yhteyttä heidän asioitaan hoitavaan työntekijään joustavasti ja matalalla kynnyksellä. Luku- ja kirjoitustaidottomille lapsiperheiden vanhemmille oli tarjolla erilaisia palveluja, mutta ne saattoivat olla haastateltujen työyksikön ulkopuolisia tai muiden yksikköjen myöntämiä. Haastatellut toivat esiin huolen siitä, kuinka hyviä työkäytäntöjä muissa yksiköissä kuin heidän yksiköissään on ja esimerkiksi, etteivät asiakkaat saisi yhtä matalalla kynnyksellä tavoitettavaa omatyöntekijää esimerkiksi aikuissosiaalityön palveluissa. Lisäksi haastatellut työntekijät nostivat esiin sen, että luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhemmat saavat monia heidän toimijuuttaan tukevia palveluja ja tuen muotoja kolmannen sektorin järjestöistä, eikä kunta tai hyvinvointialue ei järjestä kaikkia niitä heidän toimijuuttaan tukevia palveluja, joita sen pitäisi tai olisi hyvä järjestää. Haastattelijat tarkoittivat siis, että voisi olla oikein tai parempi, jos kunta tai hyvinvointialue ottaisi vastuun nyt kolmannen sektorin järjestämien palvelujen järjestämisestä.

“Ja mun mielestä myös kolmas sektorin rooli niin myös niinku nousee niinku esiin (...) on tosi tärkeä että asiakas saa myös niinkun tukea ja apua matalalla kynnyksellä”

6. Johtopäätökset

Tutkimusaineistossa työntekijät näkivät luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien toimijuuden kapasiteettina (kykynä) suoriutua itsenäisesti, tarkoituksellisena pyrkimyksenä vaikuttaa omaan tilanteeseensa sekä rakenteille alisteisena että niiden luomissa suhteissa muovautuvana.

Itsenäiseen suoriutumiseen pystyminen nähdään onnistumisena ja osaamisena, joka näyttää työntekijöiden kuvauksissa määrittävän asiakkaiden toimijuutta. Tällainen toimijuus mukailee hyvin paljon Gordonin (2005) käsitteellistämää toimijuutta, mikä määrittyy yksilön kapasiteettina tehdä päätöksiä ja toimia. Kapasiteetiksi tehdä päätöksiä ja toimia aineiston valossa määrittyvät esimerkiksi *ymmärrys, hahmottaminen* ja *kyvyt* liittyen erityisesti luku- ja kirjoitustaitoon, sekä yhteiskuntaan liittyvään tietotaitoon. Kykyihin ja itsenäiseen suoriutumiseen sidottu näkökulma toimijuudesta määrittyy vahvasti sosiaalisesti rakentuvaksi, eikä välttämättä vastaa millään tavalla esimerkiksi yksilön psyykkistä kyvykkyyden kokemusta (vrt. Bandura, 2006). Tällaisiin toimijuuden määrittäisiin on hyvä suhtautua kriittisesti, varsinkin tässä kontekstissa, jossa asiakkaiden toimijuutta määriteltiin asiakkaan kokemuksen ulkopuolelta työntekijöiden näkemysten kautta. Luku- ja kirjoitustaidottomuudesta sekä siitä johtuvista toiminnallisista vaikeuksista huolimatta työntekijät kuvasivat vanhempien toiminnassa vahvaa tarkoituksellisuutta ja itseohjautuvuutta oman elämäntilanteensa ja olosuhteidensa muuttamisessa. Lisäksi työntekijöiden kuvauksista nousi vahvasti esiin pienen toimijuuden ulottuvuuksia, jossa vanhemmat näyttäytyvät resiliентteinä ja toimivat toiminnallisten mahdollisuuksien ja autonomian osalta erittäinkin ahtaissa puitteissa.

Samaan aikaan toimijuus rakentui relationaalisesti (Juvonen, 2015), erilaisissa rakenteissa, suhteissa sekä riippuvuuksissa. Suhteessa rakenteisiin toimijuus rakentuu erityisesti toiminnallisten mahdollisuuksien ja autonomian kautta. Työntekijät näkivät rakenteiden sekä lisäävään että rajoittavan vanhempien toiminnallisia mahdollisuuksia. Samalla työntekijät tunnistivat rakenteiden ja rakenteissa toimivien suhteiden vaikutuksen yksilön kokemukseen omista mahdollisuuksistaan omassa tilanteessaan. Toimijuus siis näyttäytyy suhteessa sosiaaliin ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin ennen kaikkea toiminnallisina mahdollisuuksina

sekä psyykkisenä (tiedostettuna tai tiedostamattomana) käsityksestä itsestä ja omasta positiosta toiminnallisten mahdollisuuksien suhteen. Tämä nostaa esiin kotoutumispalveluiden työntekijöiden mahdollisuuden ja velvollisuuden tukea ja vahvistaa asiakkaiden toimijuutta rakenteista käsin. Tiina Sotkasiira (2018) onkin tuonut esiin kotoutumistyön parissa piilevän ristiriidan, jossa maahanmuuttajilta odotetaan osallistumista yhteiskuntaan, mutta heidän toimijuuteensa suhtaudutaan usein palveluissakin huomattavalla varauksella.

Itsenäiseen suoriutumiseen ja siihen liittyvään kapasiteettiin liittyvän toimijuuskäsityksen taustalla voidaan katsoa vaikuttavan myös länsimaalaisista lähtökohdista määrittävät odotukset yksilön itsenäisestä toiminnasta yhteiskunnassa. Näin ollen toimijuus itsenäisenä suoriutumisenä voitaisiin katsoa myös määrittävän jonkinlaiseksi assimilaatiiviseksi kotoutumiseksi yhteiskuntaan suomalaisen yhteiskunnan asettamalla ehdoilla. Aiemmassa tutkimuksessa onkin ruodittu sitä, miten aktiivista ja itsenäistä kansalaisuutta tavoittelevan kotoutumisen keskiössä on asiakkaan *autonomian* vahvistaminen. Aiemmassa tutkimuksessa on nostettu esiin myös se, miten autonomian tavoitteen rakentuessa työlle perustuvan kansalaisuuden ja rakenteiden ehdoilla, voi tavoite itsenäisestä suoriutumisesta kääntyä itseään vastaan, aiheuttaen asiakkaalle vahvempaa riippuvuutta palveluista, kun kotoutuminen ei tunnistaakaan asiakkaan tarpeita, vaan tarpeet määritellään järjestelmästä käsin (Turtiainen, Kokkonen & Viitasalo, 2018).

Vastaavasti *yhteisöllinen toimijuus* tai yhteisö toiminnallisena voimavarana näyttäytyi tutkimuksemme aineistossa yleisenä luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien keinona suoriutua erilaisista toimista. Tämä näyttäytyi keinona, joka ei kuitenkaan itsessään määriyty *vahvaksi* toimijuudeksi, vaan sai osakseen huolta ja kriittistäkin pohdintaa. Tällainen yhteisöllisyys voi olla myös individualistisesti orientoituneessa länsimaalaisessa yhteiskunnassa vähemmän tunnistettu toimijuuden ulottuvuus, joka voi tosiasiassa olla erityisen suuri voimavara yksilölle. Turtiainen, Kokkonen ja Viitasalo (2018) nostavat tutkimuksessaan esiin myös tuloksia, joiden valossa kotoutumispalveluissa ei tunnistettu maahanmuuttajayhteisön merkitystä kotoutuvien äitien hyvinvoinnille ja aktiivisen kansalaisuuden vahvistamiselle. Tutkimuksessa näitä kotoutuvien äitien yhteisöjä ei nähty äidin autonomiaa ja itsenäistä suoriutumista tukevana, vaan yhteisöt nähdään syrjäyttävänä voimana (mt.).

Tutkimusaineistosta kävi ilmi, että luku- ja kirjoitustaidottomien kapasiteetti hoitaa omia asioitaan ja asioida yhteiskunnan palveluissa ja instituutioissa oli työntekijöiden arvioiden

mukaan heikko. Koska lähes kaikenlaisten, arkistenkin asioiden hoitaminen käytännössä edellyttää lukutaitoa, he tarvitsivat todella paljon käytännön tukea ja apua, jopa asioiden hoitamista omasta puolestaan. Olennaista oli myös asiakkaiden mahdollisuus ottaa itse apua tarvitessaan yhteyttä heidän asioitaan hoitavaan työntekijään. Näin oli olennaista, että se, missä asioissa asiakkaille tarjotaan ja he ottavat vastaan apua, perustuu asiakkaiden itse kokemaan avuntarpeeseen. Lotta Kokkonen tarkastelee teoksessa *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä* maahan muuttaneen pakolaisen ja hänen asioitaan hoitavan viranomaisen vuorovaikutussuhteen tärkeyttä. Viranomaisilta saadun, onnistuneen henkilökohtaisen tuen merkitys oli keskeinen onnistuvan kotoutumisen ja luottamuksen tunteen syntymisen kannalta. (Kokkonen teoksessa Hiitola ym., 2018, s. 98-123)

6.1 Sähköiset palvelut erityisenä haasteena

Erityisen voimakkaasti aineistossa nousi esiin tuen tarve sähköisten palveluiden käyttöön. Työntekijöiden mukaan luku- ja kirjoitustaidottomat vanhemmat eivät pysty käyttämään itsenäisesti mitään vahvaa tunnistautumista vaativia, sähköisesti hoidettavia asioita. Tämä lisää heidän tuen tarvettaan kaikissa vanhemmuuteen liittyvissä viranomais- ja palveluasioinneissa.

Aikaisemmissa luku- ja kirjoitustaidottomien maahan muuttaneiden tuen tarvetta ja toimijuutta käsittelevissä tutkimuksissa, joihin perehdyimme, ei tullut esiin näin vahvaa tuen tarvetta digitaalisten palveluiden käyttöön. Tämä voi johtua siitä, että yhteiskuntamme on muuttunut nopeasti: Nykyisin lähes kaikki palvelut, myös vanhemmuuteen ja lasten hoitoon liittyvät, ovat muuttuneet joko osin tai kokonaan sähköisesti hoidettaviksi. Aholan ja Hirvosen (2021) tutkimuksessa korkea ikä ja matala koulutustaso selittivät vahvimmin digisyrjäytymistä Helsingissä ja Suomessa. Heidänkään tutkimuksessaan ei nostettu lukutaidottomia maahan muuttaneita ryhmäksi, joka on vaarassa digisyrjäytyä. Ahola ja Hirvonen painottivat oman tutkimuksensa pohjalta sitä, että digitaalisten palveluiden kehittämisessä on tärkeää huomioida palvelujen ulkopuolelle jäämisen riski ja kartoittaa vaihtoehtoisten palvelutapojen tarvetta. Luku- ja kirjoitustaidottomat maahanmuuttajat ovat tutkimuksemme mukaan selkeä ryhmä, joka hyötyisi vaihtoehtoisista asiointitavoista.

Digitaalisten palveluiden ympärille rakennettu yhteiskunta voi pahimmillaan syrjäyttää ryhmiä, joilla ei ole riittäviä valmiuksia käyttää sähköisiä palveluita. Remes (2016) toteaa, että lukutaidottomuus tai lukutaidon kehittymisen estäminen voi ylläpitää sortavia yhteiskuntajärjestelmiä ja pitää lukutaidotonta henkilöä sorretussa asemassa, jos hänellä ei ole luku- ja kirjoitustaidottomuutensa vuoksi kykyjä tai välineitä haastaa itseensä kohdistuvaa rakenteellista syrjintää.

Sähköisten palveluiden käyttämisen lisäksi työntekijät nostivat esiin lasten asioihin liittyviä tuen tarpeita, joissa painottui sähköisten viestintäsovellusten käytön lisäksi tarve ymmärtää päiväkodin ja koulun lähettämiä viestejä. Näitä viestintäkäytäntöjä olisi tärkeää kehittää sellaisiksi, että viestiminen tapahtuisi ei-kirjallisessa muodossa ja että vanhemmat saisivat tuen ja avun viestien ymmärtämiseen suoraan koulusta ja päiväkodista.

6.2. Järjestääkö hyvinvointialue kaikki ne palvelut, joita luku- ja kirjoitustaidottomat vanhemmat tarvitsevat?

Aineistosta nousi lisäksi tarve sellaiselle sosiaaliselle kuntoutumiselle, jossa työntekijät tutustuvat yhdessä asiakkaan kanssa yhteiskuntaan ja perheiden asuinympäristöön, tutustuttavat vanhempia erilaisiin järjestöjen palveluihin ja matalan kynnyksen paikkoihin sekä luovat sosiaalisia verkostoja kouluun ja päiväkotiin. Toisaalta työntekijät kertoivat, ettei heillä ole aina riittävästi aikaa perehtyä perheiden tilanteisiin tai ohjata asiakkaita muiden toimijoiden tarjoaman tuen piiriin.

Luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhemmat ovat käytännössä asiakkaita monissa eri palveluissa ja yksiköissä joko samanaikaisesti tai peräjälkeen. Työntekijöiden kertoman mukaan tyypillistä oli, että he siirtyivät tietyn ajan jälkeen pois maahanmuuttopalvelujen yksiköstä toisiin yksiköihin, tai sitten perheessä saattoi olla samaan aikaan asiakkuuksia monissa eri yksiköissä. Työntekijät toivat ilmi, että kaikista muista yksiköistä luku- ja kirjoitustaidottomat lapsiperheiden vanhemmat eivät saaneet yhtä paljon heidän toimijuuttaan tukevia palveluja tai muuta tukea kuin maahanmuuttopalveluiden yksiköstä. Lisäksi työntekijät toivat ilmi, että luku- ja kirjoitustaidottomat lapsiperheiden vanhemmat käyttävät paljon

järjestöjen järjestämiä palveluja. Tämä herättää kysymyksen siitä, järjestääkö kunta tai hyvinvointialue kaikki ne luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien toimijuutta tukevat tukitoimet ja palvelut, joita tarvittaisiin. Valtiontalouden tarkastusviraston kotouttamista koskevan tuloksellisuustarkastuskertomuksen (2014) mukaan perusmuotoisissa sosiaalipalveluissa ei ole yhtä paljon osaamista tai välineitä tunnistaa ja tukea maahanmuuttajia heidän erityisissä tuen tarpeissaan kuin esimerkiksi maahanmuuttopalveluissa eikä muiden sosiaalipalveluiden kuin maahanmuuttajien erityispalveluiden henkilökunnalla ole välttämättä osaamista työskennellä maahanmuuttajien erityistarpeiden kanssa. Raportin mukaan erilaisilla pakolaisena Suomeen saapuneiden parissa toimivilla järjestöillä on käytännössä suuri rooli erilaisten kotoutumisen kannalta tärkeiden tukipalvelujen järjestämisessä, ja tämä rooli saattoi olla ja se saatettiin kokea viranomaisten roolia tärkeämmäksi. Pakolaiset saattoivat myös kokea järjestöt helpommin lähestyttäviksi tukipalveluiksi kuin viranomaispalvelut. (Valtiontalouden tarkastusvirasto, 2014)

Työntekijöiden esille nostamat puutteet luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien toimijuuden tukemisessa liittyivät pitkälti resurssien puutteeseen. Kaikkea toivottua tai tarvittua apua tai tukea ei aina voitu järjestää, koska esimerkiksi aikaa tai viranomaisaikoja ei ollut tarjolla tarpeeksi, tai sitten toisissa yksiköissä käytössä olevat työtavat eivät olleet luku- ja kirjoitustaidottomien lapsiperheiden vanhempien toimijuuden tukemiseksi riittäviä. Tuija Nummela (2011) kertoo väitöskirjassaan, kuinka keskeinen este hyvälle asiakastyölle aikuissosiaalityön piirissä on työntekijöiden ajan ja resurssien puute ja kuinka se rajoittaa sosiaalipalvelujen työntekijöiden mahdollisuuksia järjestää asiakkaille asiakasaikoja. (aikuissosiaalityön resurssipulasta Nummela, 2011, s. 84–138)

6.3 Pohdintaa

Työntekijät määrittivät luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien toimijuutta “osaamisena”, “pystymisenä” ja “ymmärtämisenä tai vaihtoehtoisesti ei-osaamisena, ei-pystymisenä ja ei-ymmärtämisenä”. Kumpaanakin määrittelytapaan voi liittyä vahvuuksia ja haasteita. Silloin, kun työntekijät näkevät vanhempien pystyvän ja osaavan, tämä voi parhaimmillaan voimaannuttaa ja vahvistaa heidän toimijuuttaan. Toisaalta voi pohtia, voiko resurssien tai ajan puute ajaa

työntekijöitä sopeutumaan ajatukseen, että vanhemmat kykenevät enempään kuin käytännössä pystyvät. Tämä voi johtaa siihen, etteivät vanhemmat saa riittävästi tarvitsemaansa apua, mikä voi heikentää vanhempien toimijuutta vanhempana. Haastatteluissa ilmeni, etteivät työntekijät aina tiedä tarkasti, miten perheet pärjäävät kotona lastensa kanssa, tai miten luku- ja kirjoitustaidottomuus vaikuttaa heidän arkeensa. Työntekijöiden mukaan toisinaan tulee vasta pitkän ajan jälkeen ilmi, että perhe, jonka työntekijä on luullut pärjäävän hyvin, onkin lastensuojelun tai perhesosiaalityön asiakkaana.

Sellaisten työntekijöiden kuvauksien, joiden mukaan vanhemmat eivät kykene tai pysty johonkin, voidaan nähdä toisaalta heikentävän vanhempien minäkuvaa ja uskoa omiin kykyihinsä vanhempana. Toisaalta työntekijöiden kuvaukset luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien vaikeuksista hoitaa asioita voidaan nähdä niin sanottuna *taistelevana sosiaalityön tekemisen tapana*. Tällöin työntekijät saattavat korostaa asiakkaidensa kyvyttömyyttä selviytyä vanhemmuudesta tehdäkseen näkyväksi tämän asiakasryhmän tuen tarpeita ja taistellakseen sekä heidän asemansa että riittävän avun puolesta. Tämä lähestymistapa muistuttaa vammaisen vanhemman toimijuutta. Vammaisten vanhempien toimijuudessa keskeistä on vamman ja rajoitteiden hyväksyminen sekä kyky hakea palvelujärjestelmästä tukea fyysiseen vanhemmuuteen. (Rasa 2019, s. 3–4). Samalla tavalla voisi ajatella, että luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien toimijuus voi vahvistua, kun he oppivat tuomaan esiin luku- ja kirjoitustaidottomuudesta johtuvia vaikeuksia ja niihin apua palvelujärjestelmästä. Työntekijöiden voidaan nähdä auttavan heitä avun taistelemisessa itselleen. (taistelevasta sosiaalityön asiantuntijuudesta Sotkasiira, 2018)

Tutkimusta tehdessämme huomasimme, että maahan muuttaneiden vanhempien toimijuuden objektiivinen ja kunnioittava tarkastelu oli toisinaan myös itsellemme ristiriitaista, haastavaa ja herätti joitakin eettisiä kysymyksiä. Tällaisia tilanteita tuli esiin esimerkiksi silloin, kun maahan muuttaneet vanhemmat toimivat tavoilla, jotka ovat ristiriidassa Suomessa yleisesti hyvinä pidettyjen, lapsen edun mukaisten käytäntöjen kanssa. Tällaisissa tilanteissa reflektoimme tilannetta eri osapuolten näkökulmista ja tarkastelimme aihetta omien, haastattelemiemme työntekijöiden sekä vanhempien käsitysten lisäksi myös lasten näkökulmasta. Pyrimme kuvaamaan tällaisia tilanteita mahdollisimman neutraalisti ja eri näkökulmista ymmärtäen sitä, että maahan muuttaneilla vanhemmilla voi olla inhimillisiä syitä sille, miksi heidän ei ole aina

mahdollista toimia esimerkiksi heti kotoutumisprosessin alussa Suomessa hyvinä pidettyjen käytäntöjen mukaan.

Tutkimuksessamme ilmeni, että sosiaalipalveluiden työntekijöiden rooli laajenee helposti, kun he auttavat vanhempia sellaisissa asioissa, joihin he eivät saa tukea muissa palveluissa. Tällöin työntekijät voivat päätyä antamaan vanhemmille tukea, joka ei kuulu heidän perinteiseen työrooliinsa. Tällaista tukea on esimerkiksi lasten hampaiden hoitoon tai ruokavalioon liittyvä terveysneuvonta. Työntekijät kertoivat joutuvansa hoitamaan usein myös päiväkotiin ja kouluun liittyviä asioita, jotka eivät nekään varsinaisesti kuulu sosiaalipalveluiden antaman tuen piiriin. Tämä herättää kysymyksen siitä, heijastaako sosiaalipalveluiden antama tuki puutteita yhteiskunnan kyvyssä huomioida luku- ja kirjoitustaidottomat lapsiperheiden vanhemmat. Olisi tärkeää, että luku- ja kirjoitustaidottomat vanhemmat saisivat riittävästi kohdennettua apua kaikissa käyttämässään lapsiperheiden palveluissa, jottei vastuu vanhempien luku- ja kirjoitustaidottomuuden huomioimisesta jäisi pelkästään sosiaalipalveluiden harteille. Nämä työntekijöiden esiin tuomat puutteet rakenteissa ja palveluissa tuovat esiin merkittävää tarvetta rakenteelliselle sosiaalityölle.

Lähteet:

Ahola, N., & Hirvonen, J. (2021). *Digitalisaation huipulla - ja reunalla. Verkkopalveluiden käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa*. Tutkimuksia 2021:2. Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitieto. Haettu 7.1.2022 osoitteesta

https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/21_04_16_Tutkimuksia%202_Hirvonen.pdf?fbclid=IwAR3mtrpjKR5cbnfV4Nkkvb5Rc3ZPsZ_YEHZC-PmzcKs4ckfkkkplOyuMto0

Bandura, L. (2006). Toward a psychology of human agency. *Perspectives on Psychological Science*, 1(2), 164–180. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6916.2006.00011.x>

Barghadouch, A, Skovdal, M., Norredam, M. & Vitus, K. (2022). ‘This is not what I want for my children’: agency and parenting in Danish asylum centres, *European Journal of Public Health*, Volume 32, Issue 3, June 2022, Pages 379–383, <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckac036>

Bergset, K. (2017). School Involvement: Refugee Parents’ Narrated Contribution to their Children’s Education while Resettled in Norway. *Outlines: Critical Practice Studies*, 18(1), 61–80.

Castaneda, A., Mäki-Opas, J., Jokela, S., Kivi, N., Lähteenmäki, M., Miettinen, T., Nieminen, S., Santalahti, P. & PALOMA-asiantuntijaryhmä. (2018). *Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa*. PALOMA-käsikirja. Helsinki:

Gordon, T. (2005). Toimijuuden käsitteen dilemmoja. Teoksessa S. Meurman, S. & I. Pyysiäinen, (toim.) *Ihmistieteet tänään*. Helsinki: Gaudeamus

Haverinen, V.-S. (2018). Pakotetusta Toimettomuudesta - Turvapaikanhakijoiden Kotoutuminen Vastaanottotoiminnan Osana. *Janus*, 26(4), 309–325. <https://doi-org.libproxy.helsinki.fi/10.30668/janus.76386>

Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (2020). *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Tampere: Vastapaino

Hiitola, J. & Peltola, M (2020). Tuotettu ja toettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttotasaustaisten vanhempien kohtaamisissa. Teoksessa: Hiitola, Anis, M., & Turtiainen, K. (2020). *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Vastapaino.

Honkasalo, M.-L. (2013). Katveessa: pieni toimijuus kriittisenä avauksena toiminnan teoriaan. *Tiede & Edistys*, 38(1), 42–61. <https://doi.org/10.51809/te.105092>

Institute for Economics & Peace. Ecological Threat Register 2020: Understanding Ecological Threats, Resilience and Peace. Sydney, September 2020. <http://visionofhumanity.org/reports>
Haettu 6.10.2022.

Juvonen, T. (2015) *Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen: Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä*. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura.
Verkkojulkaisuja 116

Jäppinen, M. (2015). *Väkivaltatyön käytännöt, sukupuoli ja toimijuus: Etnografinen tutkimus lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten auttamistyöstä Venäjällä*. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto: Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2015:3.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/144319/vakivalt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Karttunen, T. & Strömberg-Jakka, M. (2012). *Sosiaalityön haasteet : tukea ammattilaisten arkeen*. Jyväskylä: PS-kustannus

Kavak, G. (2022). *Analfabetism – det osynliga funktionshindret*.

Khawaja, N. G., Hebbani, A., Obijiofor, L., & Gallois, C. (2017). Refugee Parents' Communication and Relations With Their Children: Development and Application of the Refugee Parent-Child Relational Communication Scale. *Journal of Family Communication*, 17(4), 372–385. <https://doi-org.libproxy.helsinki.fi/10.1080/15267431.2017.1362409>

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

Mangrio E, Carlson E, Zdravkovic S. (2019). Newly arrived refugee parents in Sweden and their experience of the resettlement process: A qualitative study. *Scandinavian Journal of Public Health*. 2020;48(7):699-706. doi:[10.1177/1403494819893535](https://doi.org/10.1177/1403494819893535)

Neste M., Levander M., Mäkinen-Halttunen M., Rekonen S., Vartio A. & Luotonen K. (2021). Vanhemmuuden versoja. Pyskotraumatologian keskuksen Kidutettujen lasten ja nuorten kuntoutuksen hankeraportti 2019–2021. [Diakonissalaitoksen raportti # 2/2021 \(pdf\)](#)

Nordling, V., Klöfvermark, J., & Sigvardsdotter E. (2020) *Föräldraskap efter flykt till ett annat land: Kunskapssammanställning baserad på en kartläggande litteraturöversikt* (Röda Korsets Högskolas rapportserie) Huddinge: Röda Korsets Högskola. Haettu 1.11.2022 osoitteesta <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1501776/FULLTEXT02>

Nummela, T. (2011). *Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä*. Itä-Suomen yliopisto.

Ojala, H., Palmu, T. & Saarinen, J. (2009). Paikalla pysyvää ja liikkeessä olevaa – Feministisiä avauksia toimijuuteen ja sukupuoleen. Teoksessa H. Ojala, T. Palmu & J. Saarinen (toim.) *Sukupuoli ja toimijuus koulutuksessa*. (s. 13–38). Tampere: Vastapaino

Osman, F., Klingberg-Allvin, M., Flacking, R., & Schön, U.-K. (2016). Parenthood in transition -- Somali-born parents' experiences of and needs for parenting support programmes. *BMC International Health & Human Rights*, 16, 1–11. <https://doi-org.libproxy.helsinki.fi/10.1186/s12914-016-0082-2>

Rautavuoma, V. & Turtiainen, K. (2018). Toimijuutta tukeva tulkkkaus perhepalveluissa. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis, M. & K.Turtiainen, (toim.) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. (s. 146–168). Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino

Rasa, M. (2019). *Vammaisen vanhemman toimijuus – hyväksytyä ja kyseenalaista*. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Remes, S. (2016). *Yhteisölliset lukutaidot*. Tutkimus maahanmuuttajanaisten lukutaitoryhmästä. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Jyväskylän yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e35c399b-a522-4d2c-a539-9ee0e072c2a6>

Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S. & Nylund, M. (2005). Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa M.Satka, S.Karvinen-Niinikoski, M. Nylund & S. Hoikkala, (toim.), *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. (s. 9–22). Helsinki: Palmenia-kustannus

Saukkonen, P. (2013). *Erilaisuuksien Suomi; Vähemmistö- ja kotouttamispolitiikan vaihtoehdot*. Helsinki: Gaudeamus

Saurama, E. (2016). Sosiaalityön käytäntötutkimus ja pragmatismi. Teoksessa M. Bergman-Pyykkönen, V. Haavisto, I. Julkunen, S. Karvinen-Niinikoski, R. Koskinen, P. Känkänen, A. Kääriäinen, A.-M. Lindqvist, I. Lovio, T. Muukkonen, H. Muurinen, K. Palsanen, R. Poikela, Å. Rosengren, M. Satka, E. Saurama, H. Tulensalo, F. Westerback L. & Yliruka, *Käytäntötutkimuksen taito*. Heikki Waris -instituutti.

Snellman, O. (2020). *Aikuisten turvapaikanhakija- ja pakolaisasiakkaiden kokemat ja terapeuttisissa keskusteluissa kuvaamat ongelmat, auttavat tekijät ja hyödylliset muutokset*. JUY Dissertations 186. Jyväskylän yliopisto. Noudettu osoitteesta: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/67520>

Sotkasiira, T. (2018). Tietävä, tulkitseva ja taisteleva asiantuntijuus turvapaikanhakijoiden sekä ammattilaisten ja vapaaehtoisten välissä kohtaamisissa. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 26 (4), 292–308. <https://doi.org/10.30668/janus.76443>

Stewart, M., Dennis, C.L., Kariwo, M. *et al.* Challenges Faced by Refugee New Parents from Africa in Canada. *J Immigrant Minority Health* 17, 1146–1156 (2015). <https://doi-org.libproxy.helsinki.fi/10.1007/s10903-014-0062-3>

The UN Refugee Agency UNHCR. Refugee Data Finder. (6.10.2022) <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/download/?url=2z1B08>.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Tammi:

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

Valtiontalouden tarkastusvirasto. (2014). Tuloksellisuustarkastuskertomus. Kotouttaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 3/2014. Edita Prima Oy, Helsinki. Haettu osoitteesta <https://www.vtv.fi/app/uploads/2018/06/26085144/kotouttaminen-sosiaali-ja-terveydenhuollossa-3-2014.pdf>

LIITE 1

Haastattelurunko

“Tänään tarkoitus on keskustella asiakkainanne olevista luku- ja kirjoitustaidottomista vanhemmista. Keskustelun on tarkoitus olla suhteellisen vapaamuotoista, mutta tarpeen tullen saatamme ohjata keskustelua takaisin tutkimuksen kontekstiin”

****Vapaaehtoisuuden ja osallistumisen peruuttamisoikeuden esiin nostaminen vielä ennen haastattelun alkua****

- Minkä verran luku- ja kirjoitustaidottomia vanhempia teillä on asiakkaana tällä hetkellä?
- Miten asiakkaiden luku- ja kirjoitustaidottomuus tulee esille?
- **Miten kuvailisitte luku- ja kirjoitustaidottomuuden vaikutusta vanhempana olemiseen tai mahdollisuuksiin toimia itsenäisesti vanhempana?**
- **Millaista käytännön tukea luku- ja kirjoitustaidottomat vanhemmat tarvitsevat sosiaalipalveluilta vanhempana toimimiseen?**
- **Miten nämä vanhempien tuen tarpeet ovat tulleet ilmi?**
 - *jatkokysymys (jos edellisessä vastauksessa ei tule ilmi): ovatko vanhemmat itse kertoneet näistä tarpeista?*
 - *Tuleeko teille mieleen käytännön esimerkkejä tuen tarpeista?*
- **Millaisia käytäntöjä/menetelmiä/apuvälineitä olette löytäneet tai käyttäneet, jotka tukevat asiakkaiden kykyä toimia vanhempina itsenäisesti?**
- Ovatko tämänhetkiset käytännöt/menetelmät/apuvälineet olleet riittäviä asiakkaiden toiminnan/toimijuuden tukemisessa?
 - *Tulisiko olla lisäksi joitain muita käytäntöjä/menetelmiä/apuvälineitä? Millaisia?*
- **Minkälaista tukea annatte näille vanhemmille? Mikä on maksimimäärä tukea, mitä voitte näille vanhemmille antaa?**
- *Millaisissa tilanteissa on ollut vaikea löytää sopivaa palvelua vanhempien avun tarpeeseen?*
- *Onko teillä tahoja, joihin voitte tarvittaessa ohjata eteenpäin, jos ette itse pysty auttamaan tai tukemaan näitä vanhempia?*
- *Mitä ajattelette luku- ja kirjoitustaidottomien vanhempien palvelutarpeesta sen jälkeen kun asiakkuus on mapassa päättyy?*

- *Minkälaista tukea vanhemmat tarvitsevat jatkossa?*
- *Miten vanhempien luku- ja kirjoitustaidottomuus vaikuttaa perheen arkeen?*
- **Lopuksi: haluatteko vielä kertoa, kysyä tai nostaa esiin muuta, mitä tässä haastattelussa ei ole vielä tullut esille?**

□□