



Ida Laitila ja Virpi Still

Maahan muuttaneiden vanhempien kokemuksia päiväkodin kriisiviestin- nästä COVID-19-pandemian aikana

Kriisiviestinnän saavutettavuuden toteutuminen hel-
sinkiläisessä päiväkotiyksikössä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

9.5.2022

Tekijä	Ida Laitila ja Virpi Still
Otsikko	Maahan muuttaneiden vanhempien kokemuksia päiväkodin kriisiviestinnästä COVID-19-pandemian aikana – Kriisiviestinnän saavutettavuuden toteutuminen helsinkiläisessä päiväkotiyksikössä
Sivumäärä	41 sivua + 3 liitettä
Aika	9.5.2022
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Lehtori Seija Mäenpää Yliopettaja Saila Nevanen
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää maahan muuttaneiden vanhempien kokemuksia päiväkodin kriisiviestinnästä COVID-19-pandemian aikana. Tämän lisäksi selvitettiin varhaiskasvatuksen työntekijöiden ja vanhempien välistä suhdetta ja sen vaikutuksia kriisiviestinnän saavutettavuuteen. Helsingin kaupungin päiväkotien kriisiviestintä on viranomaisviestintää, jonka tarkoituksena on antaa pandemian aikaisia toimintaohjeita. Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimi helsinkiläinen julkisen sektorin päiväkotiyksikkö.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä kriisiviestinnän saavutettavuutta tarkastellaan osallisuuden näkökulmasta. Päiväkodissa vanhempien osallisuutta voidaan vahvistaa tekemällä kriisiviestinnästä heille selkeää ja ymmärrettävää. Erityisesti maahan muuttaneiden vanhempien osallisuuden toteutumista edistää toimiva vuorovaikutussuhde työntekijöiden kanssa. Suhteen muodostamisessa työntekijöiden tulee huomioida mahdolliset kulttuuri-, kieli- tai näkemyserot. Tämä on myös lapsen edun mukaista. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä hyödyntäen. Aineisto kerättiin teemahaastatteluilla, jotka toteutettiin yksilöhaastatteluina päiväkodin tiloissa. Haastattelut olivat puolistrukturoituja ja niihin osallistui kolme vanhempaa. Haastattelujen teemoja olivat vanhempien ja työntekijöiden välinen yhteistyö, vanhempien luottamus päiväkotia kohtaan sekä päiväkodin kriisiviestintä. Aineisto analysoitiin ja raportoitiin tätä teemoittelua hyödyntäen.</p> <p>Tuloksista ilmeni, että haastateltavien luottamus päiväkodin työntekijöitä kohtaan oli pääosin vakaa ja vuorovaikutus oli sujuvaa. He kertoivat saavansa työntekijöiltä tarvittaessa tukea ja neuvoja myös muihin kuin lapsiin liittyvissä asioissa. Haastateltavien mukaan he saivat työntekijöiltä apua kriisiviestinnän ymmärtämiseen. Haastateltavien keskuudessa oli eroavaisuuksia sen suhteen, millä tavoin he toivoivat päiväkodin kriisiviestinnän tapahtuvan. Aineistosta kävi lisäksi ilmi se, että vanhemmat saivat pandemiaan liittyvää informaatiota muualtakin kuin päiväkodilta. Haastateltavat kertoivat soveltaneensa tätä tietoa päiväkodin kanssa toimimiseen.</p> <p>Johtopäätökseksi voidaan todeta, että kriisiviestinnän saavutettavuuden kannalta merkityksellisiä ovat hyvät vuorovaikutussuhteet työntekijöiden kanssa. Nämä suhteet voivat auttaa vanhempia pyytämään apua tarvittaessa. Aineistosta nousi erityisesti esille vanhempien ja varhaiskasvatuksen työntekijöiden välinen toimiva yhteistyö ja sen merkitys osallisuuden toteutumiselle. Työntekijöillä voi olla tärkeä rooli kriisiviestinnän ja toimintaohjeiden selkeyttämisessä. Tähän opinnäytetyöhön haastateltujen vanhempien suomen kielen taito oli hyvä tai mahdollisuus tulkkipalveluihin löytyi. Jatkotutkimuksen kohderyhmänä voisi olla sellaiset vanhemmat, joiden suomen kielen taito on vähäinen, eikä tulkkipalveluita ole helposti saatavilla.</p>	
Avainsanat	kriisiviestintä, COVID-19, vuorovaikutus, osallisuus, luottamus, varhaiskasvatus, päiväkoti

Authors	Ida Laitila and Virpi Still
Title	Immigrant Parents' Experiences in Daycare's Crisis Communication during the COVID-19 Pandemic – The Accessibility of Crisis Communications in a Helsinki Daycare Center
Number of Pages	41 pages + 3 appendices
Date	9 May 2022
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Instructors	Seija Mäenpää, Senior Lecturer Saila Nevanen, Principal Lecturer
<p>The aim of the thesis was to study immigrant parents' experiences with daycare centers' crisis communications during the COVID-19 pandemic. In addition, we examined the relationship between daycare center workers and parents, and its effects on the accessibility of crisis communications. In Helsinki, crisis communication by public daycare centers contains instructions concerning the pandemic and is originally provided by city officials. The thesis was made in cooperation with a public sector daycare center in Helsinki.</p> <p>The thesis examines the accessibility of crisis communications through the lens of participation. A daycare center may strengthen parents' sense of participation by making crisis communications clear and understandable for them. Especially for immigrant parents, participation is enabled through successful interaction between them and the daycare workers. While forming this relationship, it is essential to take possible differences in culture, language, or views into account. This is also beneficial for the child's well-being. The thesis was carried out using qualitative research methods. The data was gathered using themed interviews, which were conducted in the daycare center's facilities. The interviews were partially structured and involved three parents. The themes of the interviews were cooperation between parents and daycare workers, parents' trust for the daycare center and the daycare center's crisis communications. The gathered data was analyzed and reported by utilizing these themes.</p> <p>The results indicated that the interviewees were generally trusting in daycare workers and felt that their interaction with them was fluent. They reported receiving help and advice from the employees if required, even if the subject matter was not related to their children. The interviewees also described receiving assistance in understanding the crisis communications. The interviewees reported different preferences in how they hoped to receive crisis communication from the daycare center. The data also indicated that the parents received pandemic-related information from sources outside the daycare center as well, which they applied in their interactions with the daycare center.</p> <p>In conclusion, successful interaction between daycare center workers and parents is important in ensuring the accessibility of communications. It may help parents in requesting assistance if needed. The results highlighted the cooperation between parents and daycare workers and its effects in furthering the parents' sense of participation. Daycare workers may have an important role in crisis communications and clarifying the instructions the parents receive. The interviewees for this thesis were relatively fluent in Finnish or had access to translation services. Further investigation could focus on interviewing parents who speak little Finnish or do not have easy access to translating services.</p>	
Keywords	crisis communication, COVID-19, interaction, participation, trust, early childhood education, daycare

1	Johdanto	1
2	Varhaiskasvatus yhteistyössä kodin kanssa	2
2.1	Varhaiskasvatuksen tarkoitus ja vaatimukset	3
2.2	Toimiva vuorovaikutus on avain luottamukseen	4
2.3	Vanhempien osallisuus	6
3	Viestintä varhaiskasvatuksessa	8
3.1	Saavutettava viestintä	8
3.2	Viranomaisten kriisiviestintä osana päiväkodin viestintää	10
4	Opinnäytetyön tutkimuskysymykset	13
5	Opinnäytetyön tutkimuksen toteutus	14
5.1	Tutkimusmenetelmät	14
5.2	Aineistonkeruu yksilöhaastatteluin	16
5.3	Aineiston analysointi	19
5.4	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	21
6	Tulokset	24
6.1	Päiväkodin työntekijöiden ja vanhempien välinen yhteistyö	25
6.2	Kriisiviestintä päiväkodissa	26
6.2.1	Vanhemmat aktiivisina toimijoina	27
6.2.2	Muualta saatu informaatio	27
6.3	Vanhempien luottamus päiväkotia ja sen työntekijöitä kohtaan	28
7	Johtopäätökset	29
8	Pohdinta	35
	Lähteet	37
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelurunko	
	Liite 2. Tiedotuskirje osallistujille	
	Liite 3. Suostumusasiakirja	

1 Johdanto

Vuoden 2020 maaliskuussa COVID-19-pandemian myötä alkoi Suomessa maanlaajuisen kriisitiedottaminen. Kansalaiset tarvitsivat ohjeita, kuinka toimia uudessa tilanteessa, jossa potentiaalisesti vaarallinen virus leviää ihmisten keskuudessa. Kriisiviestinnän tärkeimpiä tehtäviä ovat palvelujen muutoksista viestiminen sekä poikkeavan tilanteen hillitseminen (Seppälä 2020). Monet viralliset tahot, kuten Terveyden ja hyvinvoinnin laitos sekä Aluehallintovirasto alkoivat jakaa tietoa, ohjeita, suosituksia ja rajoituksia. Myös kaupungit ja kunnat jakoivat omia ohjeitaan. Ohjeistukset saattoivat vaihdella kuntien ja kaupunkien välillä riippuen siitä, millainen viruksen leviämismuoto oli alueella. Rajoitusten ja suositusten myötä julkisia tiloja suljettiin, jolloin alkoi syntyä esimerkiksi etätöitä ja etäopiskelua sekä erilaisia verkossa tapahtuvia toiminnan muotoja. Pandemia on vaikuttanut suuresti monen ihmisen elämään ja yhteiskunnan toimintaan.

Koronapandemian keskellä päiväkodit ovat jatkaneet toimintaansa mahdollistaen vanhempien työssäkäynnin (Selvitys koronakriisiin liittyvien toimenpiteiden toteutuksesta 2020: 31). Päiväkotien turvallinen aukipitäminen on vaatinut tarkkoja toimintaohjeita, joissa on määriteltävä henkilökunnan, lapsiryhmien ja vanhempien toimintaa päiväkodissa. Helsingissä päiväkodit ovat jakaneet Helsingin kaupungin laatimia tehostetun viestinnän kriisitiedotteita perheille. Tällä viranomaisviestinnällä on ollut oleellinen merkitys lapsiperheiden informoimisessa ja terveysturvallisuuden varmistamisessa. Kriisiviestinnässä on tärkeää, että kaupunkilaiset ymmärtävät viestinnän sisällön ja osaavat hyödyntää sitä. Siinä käytetään selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä, joka on inhimillistä ja lähestyttävää (Häiriö- ja kriisiviestinnän ohje 2019: 3). Kriisiviestinnän tulisi olla selkeää ja saavutettavaa kaikille, joita se koskee (Kuntaliitto 2020). Hirvosen, Kinnusen ja Tiittulan (2020: 15–16) mukaan julkishallinnon tulisi huomioida yhdenvertaisesti ryhmät, joilla on toimintarajoitteita saavutettavuuden kannalta. Näihin ryhmiin luetaan muun muassa muunkieliset. (Hirvonen & Kinnunen & Tiittula 2020: 15–16.) Kriisiviestinnässä huomioidaan muunkieliset ryhmät käyttämällä selkokieltä (Valtioneuvoston kanslia 2019: 13).

Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena saada selville, miten erään Helsingin kaupungin päiväkotiyksikön maahan muuttaneet vanhemmat ovat kokeneet COVID-19-pandemian aikaisen kriisiviestinnän saavutettavuuden. Tarkastelemme aihetta osallisuuden, vuorovaikutuksen sekä luottamuksen näkökulmasta. Opinnäytetyömme lähtökohtana

on se, että toimiva ja kaikille ymmärrettävä viestintä sekä sujuva vuorovaikutus on eduksi jokaiselle osapuolelle. Kun vanhemmat ja päiväkodin työntekijät pystyvät kommunikoimaan keskenään, edistää se sekä vanhemman että lapsen osallisuutta (Laskikka & Lipponen 2016: 87). Puutteet päiväkodin tiedonkulussa sekä vanhemman ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa voivat heikentää vanhempien kokemusta luottamuksesta (Venninen & Leinonen & Rautavaara-Hämäläinen & Purola 2011: 39–41, 55–57). Opinnäytetyössä haluamme paneutua nimenomaan maahan muuttaneiden vanhempien kokemuksiin. Maahan muuttaneiden vanhempien osallisuus päiväkodin toimintaan voi toisinaan olla rajoittunutta kielellisistä tai kulttuurillisista syistä johtuen (Venninen ym. 2011: 42). Koronakriisin aikana maahanmuuttajataustaisten vanhempien ja heidän lastensa mahdollisuudet kotimaisten kielten oppimiselle ovat heikentyneet niin varhaiskasvatuksessa kuin sen ulkopuolella (Varanka ym. 2022).

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena haastattelututkimuksena. Tutkittaviksi saimme kolme vanhempaa, joille pidimme teemahaastattelut päiväkodin tiloissa. Kaksi haastattelemaamme vanhempaa piti suomen kieltä lähes äidinkielenään ja yhden äidinkieli oli muu kuin suomen kieli. Haastatteluiden avulla selvitimme vanhempien ajatuksia heidän omasta kielitaidostaan, yhteistyöstä päiväkodin työntekijöiden kanssa, pandemian aikaisesta kriisiviestinnästä päiväkodissa sekä heidän luottamuksestaan päiväkotia ja työntekijöitä kohtaan.

Pandemian ja poikkeuksellisten olojen aikainen informaatiotulva on voinut tuntua uuttavalta. Haavoittuvassa asemassa ovat erityisesti he, joiden kohdalla kriisiviestinnän saavutettavuudessa on haasteita. Muuttuva maailmantilanne voi herättää huolta ja erilaisia ikäviä tunteita kenessä tahansa. Niitä on kuitenkin mahdollista lieventää toimivalla kommunikoinnilla. Palautteen kuuleminen eri ihmisryhmiltä koskien viestinnän toimimista on tärkeää ja se voi auttaa viranomaisia kehittämään viestintää.

2 Varhaiskasvatus yhteistyössä kodin kanssa

Opinnäytetyömme toimintaympäristöksi valikoitui helsinkiläinen varhaiskasvatuksen yksikkö. Varhaiskasvatuslain mukaan (540/2018) Suomessa varhaiskasvatuksen kasvatusvastuullisia työntekijöitä ovat varhaiskasvatuksen lastenhoitajat, opettajat, sosionomit, erityisopettajat sekä päiväkodin johtaja. Päiväkodin tiloissa käyvät myös huoltajat tuodessaan ja hakiessaan lapsia. Nuo tilanteet muodostavat perustan päiväkodin ja kodin väliselle suhteelle. Varhaiskasvatus on pedagogiikkaan painottuva kokonaisuus,

jonka muodostaa lapsen tavoitteellinen ja suunnitelmallinen hoiva, kasvatus ja opetus. Se edistää lapsen hyvinvointia sekä tukee tämän kehitystä, oppimista ja kasvua. (Varhaiskasvatus 2022.) Tässä opinnäytetyössä käytämme kaikista varhaiskasvatuksen kasvatusvastuullisista ammattilaisista käsitettä työntekijät tai päiväkodin työntekijät.

Suomessa päiväkodit ovat olleet auki koko pandemian ajan. Keväällä 2020 suuri osa päiväkotikäisistä lapsista oli kotona maaliskuun puolivälistä toukokuun puoliväliin (No-hynek & Sarvikivi 2020). Suomessa tilanne on ollut poikkeuksellinen verrattuna useisiin muihin maihin. Esimerkiksi Italiassa oli jaksoja, joiden aikana päiväkodit olivat kokonaan suljettuja ja maassa vallitsi ulkonaliikkumiskiello (Gigli & Trentini 2021: 30–31). Suomessa päiväkodit ovat jatkaneet toimintaansa pandemian aikana noudattaen kunnallisia ohjeita, suosituksia ja rajoituksia.

2.1 Varhaiskasvatuksen tarkoitus ja vaatimukset

Varhaiskasvatuslakiin (540/2018 3 §) on kirjattu, että varhaiskasvatuksen tavoitteisiin kuuluu varmistaa jokaiselle lapselle turvallinen ja terveellinen, kehittävä sekä oppimista edistävä kasvatusympäristö asianmukaisine tiloineen ja välineineen. Ympäristössä, kuten tulee huomioida esteettömyys sekä lapsen kehitys, ikä ja muut edellytykset. Varhaiskasvatuksessa lasta on suojattava kaikelta häirinnältä ja väkivallalta. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018 10 §.) Varmistaakseen jokaiselle lapselle turvallisen ja tarpeet huomioivan ympäristön tulee päiväkodin työntekijöiden luoda toimiva vuorovaikutussuhde vanhempien kanssa. Varhaiskasvatuslain (540/2018 § 20) mukaan lapsen vanhemmilla tai huoltajilla tulee olla mahdollisuus osallistua lapsensa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Lapsen hyvinvoinnille on tärkeää, että päiväkodin työntekijöiden ja vanhempien välinen kommunikointi on toimivaa ja vanhempien toiveet otetaan huomioon. Kasvatukseen liittyvissä asioissa on tärkeää olla avoin ja tukea vanhempia heidän kasvatuksessaan ja suhteessaan lapseensa.

Ennen vuoden 2018 varhaiskasvatussuunnitelman perusteita puhuttiin kasvatuskumppanuudesta, joka muodostuu päiväkodin työntekijöiden ja vanhempien välille. Tuon kumppanuuden kautta muodostuu yhteinen ymmärrys lapsen tarpeista ja päivittäiset kohtaamiset päiväkodin työntekijöiden ja vanhempien välillä luovat pohjan sille, miten lapsen elämänpiiriä ja kokemuksia voidaan hyödyntää. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005: 31–32.) Varhaiskasvatussuunnitelman perusteista (2018) tätä kasvatuskumppanuutta ei enää löydy. Näissä perusteissa kirjoitetaan yleisemmin huoltajien

kanssa tehtävästä yhteistyöstä sekä vanhemmuuden tukemisesta. Yhteistyön tulee olla vuorovaikutteista, mikä edellyttää, että varhaiskasvatuksen työntekijät ovat aloitteellisia ja aktiivisia. Lisäksi työntekijöiden tulee huomioida perheiden moninaisuus ja lasten yksilölliset tarpeet. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018: 34.)

2.2 Toimiva vuorovaikutus on avain luottamukseen

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2018: 34) puhutaan työntekijöiden ja vanhempien välisen luottamuksen rakentamisesta, tasa-arvoisesta vuorovaikutuksesta ja keskinäisestä kunnioituksesta, jotka tukevat kasvatusyhteistyötä. Kaskelan ja Kekkonen (2006) mukaan luottamus rakentuu kuulemisen ja kunnioituksen kautta. Vastapuolen hyväksyminen ja arvostaminen sellaisena kuin hän on osoittaa kunnioitusta, jonka avulla voidaan saavuttaa todellinen vuorovaikutus, jossa voi vapaasti tuoda asioita esille. Kuuleminen, kunnioitus ja hyväksyminen ovat osa dialogisuutta. (Kaskela & Kekkonen 2006: 32, 34, 36.) Dialogissa molemmat osapuolet arvostavat ja kuuntelevat toisiaan ja ovat valmiita oppimaan toisiltaan. Luottamuksen kehitykseen vaikuttaa mahdollisuus olla avoimessa tasa-arvoisessa dialogissa, jossa myös eriävät mielipiteet ovat arvokkaita. (Kaskela & Kekkonen 2006: 38; Nivala & Ryytänen 2019: 113–14.) Nivala ja Ryytänen (2019) nostavat dialogin yhdeksi tarpeelliseksi osaksi nöyryyden. Nöyryydessä tunnustetaan oma keskeneräisyys ja ymmärretään, että jokaisella on tietoa, mutta kukaan ei tiedä kaikkea (Nivala & Ryytänen 2019: 113–114).

Ilmonen (2005) luonnehtii luottamuksen olevan muuttuvaa; luottamus vaihtelee tilanteiden sekä ajan vaikutuksesta ja valtasuhteet vaikuttavat sen olemukseen. Institutionaalille taholle luotettu arvokas resurssi asettaa yksilön alisteiseen asemaan, joka saattaa synnyttää vastapalveluksen vaateen. Luottamukseen liittyvä epäröinti on sitä voimakkaampaa, mitä tuntemattomampi henkilö on, jonka kanssa toimitaan. Yksilö joutuu ottamaan riskin luottaessaan sellaiseen tahoon, joka ei ole sosiaalisesti lähellä itseään. (Ilmonen 2005: 57–63.) Päiväkoti on institutionaalinen taho, jolle vanhemmat luovuttavat lapsensa. Vanhempien kulttuuri ja kieli vaikuttavat läheisyyden tai etäisyyden kokemukseen suhteessa päiväkotiin ja työntekijöihin. Vanhemmat voivat kokea olevansa velvollisia luottamaan päiväkotiin, koska yhteiskuntamme rakentuu päiväkodin tarjoaman palvelun varaan mahdollistamalla vanhempien työnteon tai opiskelun. Pohjoismaissa on vahva universalismi, jossa yksilöt nähdään moraalisesti yhtä pätevinä, ja joka synnyttää luottamuskulttuurin (Ilmonen 2005: 63). Yhteiskunnassamme onkin normaalia luottaa lapset päiväkotitaipaleen alussa tuntemattomien työntekijöiden hoivaan. Luottamus

perustuu myös vanhempien tiedossa olevaan työntekijöiden ammatillisuuteen, joka edellyttää tiettyjä taitoja ja kykyjä (Poikonen & Lehtipää 2009: 86). Päiväkodin aloitukseen liittyy paljon tunteita ja epävarmuutta sekä lapsella että vanhemmalla, joka on otettu huomioon aloittamalla vuoropuhelu ja ottamalla vanhemmat osaksi lapsen varhaiskasvatuksen suunnittelua heti alusta alkaen (Kaskela & Kekkonen 2006: 44).

Vuorovaikutuksen ja luottamuksen merkitys korostuu varhaiskasvatuksen työntekijöiden ja vanhempien välillä, koska usein pienet lapset eivät vielä osaa itse kertoa päiväkodin tapahtumista. Joissain tapauksissa vanhemmat saattavat kantaa huolta, miten lapsi pärjää ja miten häntä kohdellaan. Kulttuuriset erot voivat vaikeuttaa luottamuksen syntyä, jos vanhemmat ja työntekijät eivät ymmärrä toisiaan, eivätkä päiväkodin toiminta ja tavoitteet ole tuttuja vanhemmille. Luottamus lapsen hoitoa kohtaan voi kasvaa, kun työntekijät tekevät työstään näkyvämpää vanhemmille. Epäluottamusta vanhempien keskuudessa synnyttävät eriävät käsitykset sekä näkemykset työntekijöiden kanssa koskien varhaiskasvatuksen järjestämistä. Toisaalta vanhemmat saattavat myös luottaa työntekijöiden ammattitaitoon niin paljon, etteivät tule ajatelleeksi omaa osallisuuttaan tai sen puutetta. Joissakin tilanteissa suullista viestintää saatetaan hyödyntää liikaa, jolloin kirjallisen tiedon puuttuminen aiheuttaa haasteita. (Venninen ym. 2011: 25, 38–39, 40–41, 55.)

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2018: 34) todetaan, että vanhempien kanssa tehtävässä yhteistyössä huomioidaan perheiden moninaisuus ja tulkkia käytetään tarvittaessa molemminpuolisen ymmärryksen takaamiseksi. Tulkin käyttö varhaiskasvatuksen kontekstissa on mahdollista joissakin tilanteissa, mutta arjen hetket esimerkiksi lasta hakiessa ja tuodessa ovat sen kielitaidon varassa, joka vanhemmalla sillä hetkellä on. Vanhemman ja työntekijän vuorovaikutusta voi myös häiritä kiireen tunne sekä resurssien puute. Työssäkävillä vanhemmilla ei välttämättä ole aikaa tai mahdollisuutta syventyä päiväkodin arkeen tai osallistua sen toimintaan. (Venninen 2011: 40–41; Drugli & Undheim 2012: 64). Lisäksi henkilökunnan vaihtuvuuden sekä työmäärän ja ajanpuutteen takia on mahdollista, että vuorovaikutus jää suppeaksi. Vanhempi voi myös pelätä olevansa vaivaksi tai tiellä, eikä siksi uskalla jäädä keskustelemaan henkilöstön kanssa. Vanhempien luottamus varhaiskasvatusta kohtaan kuitenkin monesti rakentuu juuri näissä arjen vuorovaikutustilanteissa, minkä takia niille olisi tärkeää löytää tilaa ja aikaa. Myös puutteellinen tiedonkulku ja kommunikaatio voivat vähentää vanhempien luottamuksen kokemusta. (Venninen ym. 2011: 39–41, 55–57.)

Bernhard (2010) sekä Kurucz, Lehl ja Anders (2020) ovat tutkineet maahan muuttaneiden vanhempien sitoutumista lastensa esikouluun. Bernhardin tutkimuksessa kävi ilmi, että maahan muuttaneiden vanhempien on vaikea olla sitoutuneita, jos he eivät ymmärrä, miten järjestelmä toimii. (Bernhard 2010: 327.) Kurucz ym. (2020) tuovat esille vanhemman sitoutumisen tärkeyden. Se on osa perheen ja varhaiskasvatuksen yhteistyötä ja vaikuttaa vuorovaikutukseen. Heidän tutkimuksessaan maahan muuttaneiden lasten vanhemmista ne vanhemmat olivat sitoutuneempia, joiden lasten esikoulussa oli myönteinen asenne moninaisuutta kohtaan. (Kurucz ym. 2020: 227.) Venninen ym. (2011: 59) esittävät, että vanhempien ja työntekijöiden päätöksentekoon osallistuminen edistää molempien osapuolten parempaa sitoutumista vastuun kanton. Keys Adairin (2016: 22) tutkimuksessa ilmeni, että opettajan ja maahan muuttaneiden vanhemman välistä vuorovaikutussuhdetta on helpompi luoda, kun toimipaikan ilmapiiri sekä yleinen suhtautuminen maahan muuttaneisiin perheisiin on positiivinen. Päiväkodin työntekijöiden tulee arvioida niin omia kuin tiimin asenteita monikulttuurisuutta kohtaan ja pohtia kohtelevatko he eri tavalla maahan muuttaneita kuin muita vanhempia (Kurucz ym. 2020: 227–228).

2.3 Vanhempien osallisuus

Varhaiskasvatuksessa selvimmin vanhempien osallisuus ilmentyy tuonti- ja hakutilanteissa. Näissä tilanteissa vanhemmat pääsevät kysymään päiväkodin työntekijöiltä omaa lastaan koskevia kysymyksiä. Vanhempien osallisuutta lasten varhaiskasvatukseen lisäävät myös vanhempien tekemät aloitteet. Vanhemmilla voi olla myös erilaisia muutosehdotuksia koskien päiväkotien toimintaa. Toiveet voivat kohdistua esimerkiksi päiväkodin tiedonkulkuun. (Venninen ym. 2011: 55–57.)

Päiväkodissa opitaan luomaan suhteita ja tapoja olla muiden kanssa. Lapsen näkökulmasta on tärkeää, että vanhemmat tulevat kuulluksi ja ymmärretyksi. Kommunikointi vanhempien ja päiväkodin henkilökunnan välillä tuottaa ymmärrystä perheen kulttuurista, tavoista ja tottumuksista, jonka kautta päiväkotitoimi voi vastata lapsen tarpeisiin (Lastikka & Lipponen 2016: 87). Maahan muuttaneen perheen lapselle ja vanhemmille päiväkotitoimi voi olla ensimmäinen tai ainoa kosketus suomalaiseen yhteiskuntaan (Lastikka & Lipponen 2016: 88). Päiväkotitoimi toimii suomalaisten tapojen, kasvatuksen ja kulttuurin oppimisympäristönä. Helsingin varhaiskasvatussuunnitelmassa (2019: 10) kerrotaan, että päiväkodeissa käytetään toiminnallisia osallisuuden malleja, joiden avulla

voidaan liittää vanhemmat osaksi varhaiskasvatuksen yhteisöä ja rakentaa työntekijöiden ja vanhempien välistä luottamusta.

Vanhempien osallisuuden huomioimista helpottaa yhteinen kieli tai kommunikointimenetelmä, jotta molemminpuolinen ymmärrys toteutuu. Yhtenä vanhemman osallisuuden esteenä ja yhteistyötä hankaloittavana asiana nähdäänkin kulttuurierot sekä yhteisen kielen puuttuminen (Venninen ym. 2011: 42). Joissain päiväkodeissa eri kieliryhmiä huomioidaan tekemällä selkokielisiä tiedotteita ja kääntämällä niitä perheiden omille kielille. Vanhempien osallisuutta voidaan varhaiskasvatuksessa tukea panostamalla toimivaan vuorovaikutukseen sekä mahdollistamalla avoimia ja luontevia vuorovaikutustilanteita. (Venninen ym. 2011: 50–51). Maahanmuuttajataustaisten perheiden kanssa erityisen tärkeää on kulttuurisen ja kielellisen monimuotoisuuden edistäminen sekä yhteistyöhön kannustaminen (Lastikka & Lipponen 2016: 87).

Lastikka ja Lipponen (2016: 88) suosittelevat, että päiväkodin työntekijät rakentavat dialogisesta suhteesta sekä moninaisuuden kunnioituksesta muodostuvaa vuorovaikutussuhdetta maahan muuttaneisiin vanhempiin. Dialogi työntekijöiden ja vanhempien välillä ei ole aina helppoa, mutta dialogin avulla on mahdollista löytää yhteinen ymmärrys (Lastikka & Lipponen 2016: 81). Chanin (2011: 72) mukaan varhaiskasvatuksen opettajien suhde vanhempiin tulee olla tasa-arvoinen, sillä se madaltaa kynnystä vanhempien osallisuuteen. Työntekijöiden hierarkkinen, pelkkiin lastenkasvatusneuvoihin jäävä kommunikointi ei jätä tilaa dialogiin vanhempien kanssa (Adair & Tobin 2009: 148) ja se nähdään ammattiroolin taakse piiloutumisena (Venninen ym. 2011: 57). Työntekijät voivat vahvistaa vanhempien osallisuutta panostamalla vuorovaikutukseen ja erityisesti kuuntelemiseen sekä tekemällä päiväkodin arkea läpinäkyvämmäksi vanhemmille (Venninen ym. 2011: 55).

Osallisuuden tukemisella voidaan poistaa ulossulkevia rakenteita ja pyrkiä tasa-arvoon riippumatta yksilön ominaisuuksista, kyvyistä tai mahdollisuuksista (Nivala & Ryyänen 2019: 180). Osallisuuden kokemus syntyy, kun yksilö voi olla osa yhteisöä, toimia osana yhteisöä ja tuntee kuuluvansa yhteisöön. Osallisuuden nähdään olevan vasta-uuoroista yhteisön ja yksilön välillä (Nivala & Ryyänen 2019: 138.) Päiväkodin työntekijöiden ja vanhemman välinen suhde muodostuu päivittäisten kohtaamisten kautta, joissa työntekijät kertovat lapsen päivän sujumisesta ja vanhemmat tuovat näkemyksiään esille. Vanhempien kokemus näistä tilanteista voi vaikuttaa siihen, miten paljon he ovat valmiita kertomaan omia näkemyksiään tai esimerkiksi haasteista lapsen kanssa.

Osallisuus nähdään vaativampana kuin osallistuminen; osallisuus on sitoutunutta asioihin vaikuttamista ja vastuun ottamista seurauksista. Osallisuudesta tulee kokemuksellista, kun se on vastavuoroista tiedonvaihtoa, merkityksellisiä kohtaamisia ja sitoutuminen on tunnepohjaista (Kaskela & Kekkonen 2011: 27.) Virkin (2015: 28) mukaan ympäristöön liittyvillä rakenteilla, kuten tasa-arvoisuudella, ilmapiirin avoimuudella ja yhteistoiminnalla on vaikutuksia osallisuuteen ja tätä kautta ihmisoikeuksiin. Osallisuuden toteutuminen onkin pitkälti riippuvainen ympäristön tarjoamista mahdollisuuksista. (Virkki 2015: 28; Venninen ym. 2011: 58).

3 Viestintä varhaiskasvatuksessa

Varhaiskasvatuksessa on mahdollista käyttää monia eri viestintämenetelmiä. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2018: 34) kerrotaan, että vanhempien kanssa tehtävässä yhteistyössä tulee hyödyntää tieto- ja viestintäteknologiaa. Viestintätapoja voivat olla muun muassa erilaiset sähköiset viestimispalvelut, sähköposti, päiväkodin omat Facebook-sivut, Instagram-tili, blogit, kaupungin kotisivut, tekstiviestit ja soittaminen sekä suullinen viestintä.

3.1 Saavutettava viestintä

Saavutettavan viestinnän tavoite on, että kuka tahansa voi esteettömästi ymmärtää viestin sisällön. Saavutettavuuden toteutuminen yleensä parantaa viestintää tehden siitä vuorovaikutteisempaa. Se auttaa sekä viestin tuojaa että sen saajaa. Viestinnän tarkoituksena on luoda tavoitteellisesti yhteisiä malleja toimintaan. Saavutettavan viestinnän välittäminen vaatii kohderyhmän tarpeiden tunnistamista ja niihin vastaamista. (Hirvonen ym. 2020: 15.) Päiväkodin kriisiviestintä nojaa Helsingin kaupungin viestintään, ja kaikki viralliset tiedotteet tulevat kaupungin taholta. Kuntaliiton (2020) kriisi- ja erityisviestintäoppaassa todetaan, että kansalaiset tarvitset tietoa siitä, miten heidän tulee poikkeavissa olosuhteissa toimia. Asiallisella tiedon jakamisella on rauhoittava vaikutus kansalaisiin ja samalla viranomaisten asema yhteiskunnassa pysyy vakaana. (Kuntaliitto 2020.)

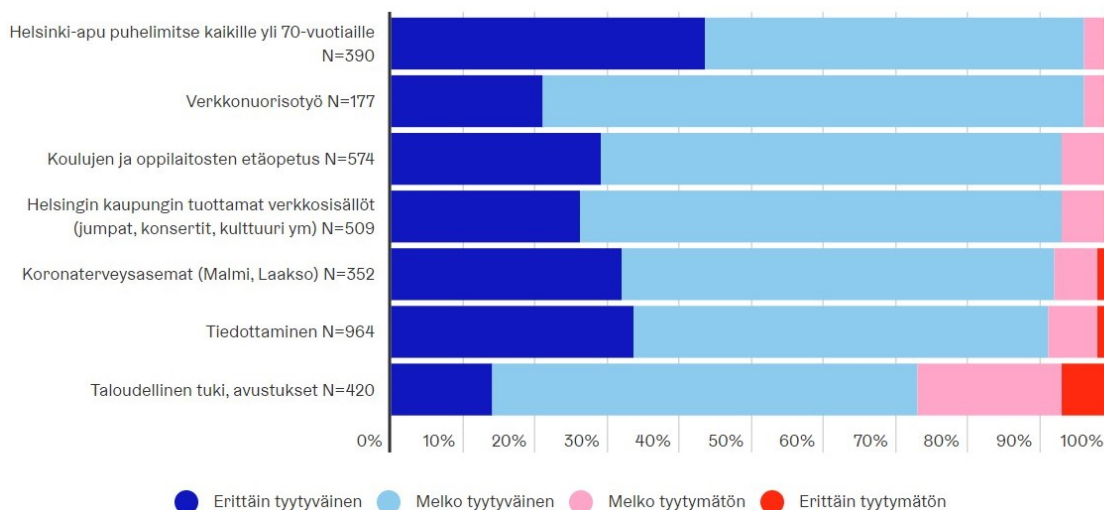
Yhdenvertaisuuslain (2014 § 5) mukaan viranomaisilla on velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuuden toteutuminen eri tasoilla yhteiskunnassa vaatii viranomaisilta ymmärrystä yksilöiden ja ryhmien tarpeista. Kriisi- ja erityistilanteissa on tar-

peellista keskittyä luomaan ymmärrettävää ja selkeää kriisiviestintää. Tällaisessa tilanteessa kielitaito voi asettaa yksilöt eriarvoiseen asemaan yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta. Kun kyseessä on joukkoviestintä, joka koskee hyvin erilaisia ryhmiä, on kaikille varmistettava viestinnän yhdenvertainen saavutettavuus. Tällöin voidaan joutua käyttämään normaalioloista eriävää viestintää sekä etsimään ja luomaan uusia tapoja viestiä. (Hirvonen ym. 2020: 15.) Kriisiviestinnän ymmärtäminen on sekä yksilön että koko yhteiskunnan kannalta tärkeää, jotta jokainen voi edistää turvallisuuden toteutumista poikkeuksellisissa olosuhteissa. On myös tärkeää, että yksilö voi tuntee olonsa turvalliseksi saadessaan tarpeeksi ymmärrettävää tietoa. Erityistilanteissa nousee ratkaisevaksi, miten tiedotus toteutetaan; yhdenvertaisuus, tehokkuus sekä selkeys ovat edellytyksiä onnistuneelle viestinnälle (Kuntaliitto 2020).

Rolig (2021: 32) tutki maisterintutkielmassaan Espoon kaupungin kriisiviestinnän toimivuutta. Keskeistä tutkielman tuloksissa oli, että yleisesti kaupungin viestintä oli suunniteltu virallisille kielille, eikä vähemmistökieliä ollut otettu huomioon mahdollisten kriisien näkökulmasta. Espoon kaupunki siirsi eri tehtävistä työntekijöitään viestintätehtäviin, jonka turvin kriisiviestintää saatiin jaettua useammilla kielillä. Työntekijöiden palatessa takaisin omiin tehtäviinsä pandemian rauhallisemmassa vaiheessa, väheni samalla vähemmistökielinen tiedotus. (Rolig 2021: 36).

Helsingin kaupunki teki niin kutsutun koronan ensimmäisen aallon jälkeen selvityksen koronakriisistä. Sen mukaan Helsinki on onnistunut erinomaisesti tiedotuksessa sekä erilaisten viestintäkanavien hyödyntämisessä, ja kriisiviestintä on ollut nopeaa ja johdonmukaista. Selvitys tehtiin haastattelemalla kaupungin koordinaatioryhmän jäseniä. Selvityksessä kuitenkin todettiin, että vielä olisi tehtävä kattava selvitys kaupunkilaisten näkemyksistä kriisiviestinnän onnistumisesta (Selvitys koronakriisiin liittyvien toimenpiteiden toteutuksesta 2020: 27, 29.) Selvityksessä ei mainita kriisiviestintään käytettyjä kieliä tai onko viestintää ollut selkokielellä.

Helsinki-barometri on osa kaupunkistrategian seurantamittaristoa, jolla seurataan kaupunkilaisten mielipiteitä. Vuoden 2020 Helsinki-barometri keskittyi tutkimaan asukkaiden tyytyväisyyttä kaupungin toimintaan korona-aikana. Tulosten mukaan valtaosa, yli 90 % helsinkiläisistä oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä Helsingin kaupungin pandemian aikaiseen tiedottamiseen.



Kuvio 1. Helsingiläisten tyytyväisyys kaupungin palveluihin poikkeusaikana (Keskinen & Hirvonen 2020: Helsinki-barometri 2020 -tutkimus).

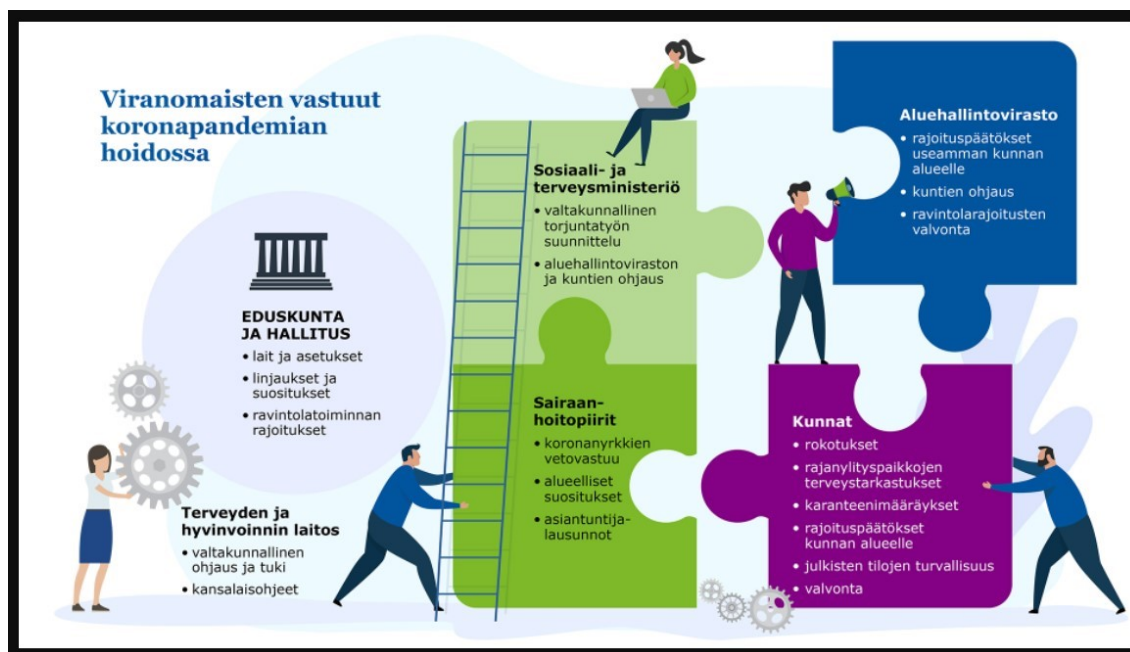
Barometrin kohderyhmänä oli 18–79-vuotiaat kaupunkilaiset ja aineisto edustaa helsinkiläistä aikuisväestöä iän ja sukupuolen mukaan. (Keskinen & Hirvonen 2020.) Tutkimuksesta on julkaistu artikkeli Kvartti-lehdessä. Tarkempaa tutustumista varten emme itse tutkimusta Helsingin kaupungin sivuilta löytäneet. Artikkelista ei käy ilmi, onko tutkittavien joukossa ollut muun kielisiä kaupunkilaisia.

3.2 Viranomaisten kriisiviestintä osana päiväkodin viestintää

Kriisiviestintä määritellään nopeaksi ja tehostetuksi viestinnäksi yllättävässä tilanteessa. Ensisijaiseksi tavoitteeksi mainitaan asukkaiden turvallisuuden varmistaminen ja kriisin vaikutusten minimointi. Kriisiviestintä on palvelu kansalaisille, jonka avulla pyritään varmistamaan luottamus viranomaistoimintaa kohtaan. (Sisäministeriö 2020: 17.) Kriisiviestintä on osa tehostettua viestintää, jonka tarkoitus on johtaa tilannetta, olla johdonmukaista ja totuudenmukaista sekä lisätä kansalaisten turvallisuuden tunnetta (Valtioneuvoston kanslia 2019: 16). Viranomaisella tarkoitetaan julkisoikeudellisia laitoksia, eduskunnanvirastoja, valtion hallintoelimiä, kunnan toimielimiä, luottamushenkilöitä sekä viranhaltijoita. Viranomaiset suorittavat hallinnollisia tehtäviä, joiden toteuttamiseksi niillä on toimivalta. (Tieteen termipankki 2015.) Viranomaisia ovat siis sekä Helsingin kaupunki että päiväkoti ja päiväkodin virassa olevat työntekijät.

Viranomaisten vastuut koronapandemian hoidossa ovat jakautuneet monelle taholle. Kuntien kriisiviestintä perustuu kuvassa 1. esitettyjen viranomaisten jakamiin ohjeisiin,

suosituksiin, rajoituspäätöksiin sekä lakiin ja asetuksiin. Kuntien tehtävä on ollut noudattaa oman alueensa turvallisuusmääräyksiä ja jakaa tietoa oman kuntansa asukkaille eri kanavia pitkin. (Aluehallintovirasto 2021.)



Kuva 1. Keskeisten viranomaisten vastuut koronapandemian hoidossa. (Aluehallintovirasto 2021).

Päiväkotien kriisiviestintä pandemian aikana on ollut viranomaisviestintää, jonka tarkoituksena on ollut antaa pandemian aikaisia toimintaohjeita. Helsingin kaupungin päiväkodeista perheille välitettävä kriisiviestintä on osa Helsingin kaupungin kriisiviestintää. Pandemian aikainen kriisitoiminta päiväkodeissa perustuu näihin ohjeisiin. Kriisitoiminnalla tarkoitamme pandemian leviämisen ehkäisemiseksi jaettuja suosituksia, ohjeita ja rajoituksia, kuten vanhemmille suositeltua maskien käyttöä sisätiloissa. Vanhemmat tavoittavat kriisiviestinnän ohjeet ja tiedotteet useimmiten paperisena päiväkodin tiloista tai sähköisenä omasta sähköpostista.

Päiväkodin kautta jaettava kriisiviestintä on tarkoitettu monenlaisille perheille. Perheiden kesken voi olla eroja siinä, miten helposti kriisiviestintä ymmärretään. Viranomaisten on mietittävä, millä tavoin monenlaiset perheet saavat tarvittavan tiedon. Viestinnän saavutettavuus voi tarkoittaa yksilön oman kielisiä tiedotteita tai selkeän kielen käyttöä, joka helpottaa ymmärtämään viestin sisällön. Muunkielisten lisäksi perheiden joukossa voi olla suomenkielisiä vanhempia, jotka tarvitsevat selkeitä tai selkokielisiä tiedotteita ymmärtääkseen sisällön.

Nivala ja Ryyänen (2019: 180) nostavat lähentymisen ja etääntymisen tasa-arvoon vaikuttavina mekanismeina. Etääntyminen rakenteellisena prosessina synnyttää eriarvoisessa asemassa olevia yhteisön jäseniä. Etääntymiseen voi vaikuttaa muun muassa yhteiskunnassa jaettavan tiedon saavutettavuus; on tiedostettava, tavoittaako tieto jokaisen, joka sitä tarvitsee. Tasa-arvoon vaikuttaa myös se, miten yksilön osallisuutta tuetaan yhteiskunnassa. Sitä voidaan tukea esimerkiksi poistamalla esteitä, jotka rajoittavat yksilön osallisuuden mahdollisuuksia. (Nivala & Ryyänen 2019: 180.) Kriisiviestinnän kannalta nuo esteet voivat olla kieli, jota lukija ei osaa tai liian vaikeaselkoisesti esitetty asia. Lähentymisenä voidaan taas pitää sitä, että varmistetaan yksilön tiedon saaminen joko yksinkertaistamalla asia tai tarjoamalla oman kielistä viestintää. Pandemia onkin asettanut viranomaiset uudelleenlaiseen tilanteeseen, jossa on pitänyt punnita kriisiviestinnän sisältöä ja kieltä sekä sen jakamiseen liittyviä asioita. Haastavaksi tilanteen on tehnyt se, että pandemia on ollut aaltoimaista. Tämän seurauksena ohjeita, suosituksia ja rajoituksia on jouduttu laatimaan ja muuttamaan verrattain usein.

Päiväkodista koteihin lähetetyt viestit ovat sisältäneet käsitteitä, jotka ovat voineet olla uuden tilanteen keskellä eläville ihmisille vaikeasti ymmärrettäviä. Pandemian aikana samoista asioista on kirjoitettu eri lähteissä ja tietojen välillä on voinut olla eroja. Tämä on saattanut aiheuttaa hämmennystä kansalaisten keskuudessa. Sisäministeriön (2020: 19) tekemässä alueellista kriisiviestinnän tilaa ja kehitystarpeita käsitelleessä raportissa todettiin nykytilassa olevan puutteita. Yhteisten toimintamallien puuttuessa on kriisiviestinnässä ollut paljon päällekkäisyyttä, ja tieto on ollut sirpaleista asukkailla. (Sisäministeriö 2020: 19.) Seuraava lainaus on varhaiskasvatukselta sähköpostina kotiin lähetetystä viestistä liittyen jäljitysprosessiin:

Kun altistuneet on kartoitettu, epidemiologinen toiminto lähettää päiväkodin johtajan/rehtorin kautta kohdennetun tiedotteen altistuneille. Kaupunki käyttää enenevässä määrin myös tekstiviestiä, jonka epidemiologinen toiminta lähettää suoraan altistuneille tai heidän huoltajilleen. Tekstiviestistä altistunut pääsee vahvan tunnistautumisen kautta ilmoittamaan tietonsa ja saa karenteenipäätöksen. (Jäljitysprosessi huoltajat 2021.)

Edellinen lainaus on viranomaiskieltä, joka voi olla vaikeasti saavutettavissa. Päiväkodin viestintä on viranomaisviestintää, joten on tärkeää, että se tavoittaa jokaisen vanhemman. Helsingin kaupunki kuvailee kriisiviestintäänsä näin:

Helsinki käyttää kriisiviestinnässä selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä. Kaupunki käyttää myös sopivaa kuvallista ja videoviestintää sekä infograafeja. Kaupungin kriisiviestintä on tyyliltään asiallista, inhimillistä ja lähestyttävää (Häiriö- ja kriisiviestinnän ohje 2019: 3.)

Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohjeessa (2019) sanotaan, että viestintäaineiston tulee olla saatavilla suomeksi ja ruotsiksi, sekä saameksi, mikäli tieto on merkittävää saamelaisille. Aineistoa tulee myös olla saatavilla tarvittaessa englanniksi. Lisäksi viittomakielisten tiedonsaantia tulee edistää, koska kirjoitettu kieli ei korvaa viittomakieltä. Muun kieliset ryhmät huomioidaan esimerkiksi yleiskieltä yksinkertaisemmalla selkokielellä. Ohjeessa todetaan, että kaikkien eri ryhmien tulee kokea, että heidät on huomioitu turvallisuuden ja yhteenkuuluvuuden varmistamiseksi. (Valtioneuvoston kanslia 2019: 13–14.) Muun kielistä viestintää ei ohjeiden mukaan ole välttämätöntä jakaa, mutta samaan aikaan tulee varmistaa muun kielisten tiedonsaanti erityisesti tehostetun viestinnän tilanteissa, joihin laajalle levinnyt virustauti kuuluu. Ohjeissa myös muistutetaan huomioimaan saavutettavuus ja selkokielisyys päivittäisessä viestinnässä sekä varautumaan viestimään myös muilla kielillä kuin suomeksi, ruotsiksi, saameksi ja viittomakielellä. (Valtioneuvoston kanslia 2019: 30–31.)

Suomen Kuntaliiton julkaisemassa oppaassa korostetaan, että viestinnän tulee olla riittävää ja tasapuolista. Jokaisen, jota asia koskee, on saatava asiasta tietoa (Kuntaliitto 2020). Päiväkodeissa on jaettu vieraskielisiä ohjeita suomenkielisten ohjeiden ohella. Tiedotteita on ollut muun muassa suomen, ruotsin ja englannin lisäksi myös venäjän, somalin ja arabian kielillä. Selkokielisiä ohjeita ei ole erikseen mainittu. Päiväkoti saattoi olla monelle perheelle tärkeässä asemassa viestintuojana pandemian aikana yhteiskunnassa vallitsevasta tilanteesta. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsoen päiväkodin viestintä on tärkeä osa viranomaisviestintää, jolla tavoitetaan monia perheitä. Päiväkodilla on olemassa valmiit vuorovaikutussuhteet perheisiin, jolloin se on voinut olla avainasemassa tiedottamisessa sekä viranomaisten ohjeiden ja suositusten välittämisessä.

4 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää helsinkiläisen julkisen sektorin päiväkodin maahan muuttaneiden vanhempien kokemuksia ja näkemyksiä COVID-19-pandemian aikaisesta kriisiviestinnästä sekä sen saavutettavuudesta. Aihe nousi opinnäytetyön tekijöiden omakohtaisista kokemuksista. Kokemusten pohjalta syntyi pohdintaa kriisiviestinnän selkeydestä ja ymmärrettävyydestä. Pohdinnan tuloksena muodostui opinnäytetyön tutkimusongelma: Miten päiväkodin kriisiviestintä on toteutunut maahan muuttaneiden vanhempien näkökulmasta? Ensimmäisen tutkimuskysymyksen muunsimme suoraan tutki-

musongelmasta. Toiseen tutkimuskysymykseen halusimme nostaa vanhempien kokemukset yhteistyöstä päiväkodin työntekijöiden kanssa, sillä päiväkodin työntekijät ovat oleellisessa asemassa kriisiviestinnän välittäjinä. Heidän kautta Helsingin kaupungin tiedotteet päätyvät vanhempien nähtäville ja luettavaksi.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Miten maahan muuttaneet vanhemmat ovat kokeneet päiväkodin COVID-19-pandemian aikaisen kriisiviestinnän saavutettavuuden?
2. Miten vuorovaikutus päiväkodin työntekijöiden kanssa on vaikuttanut kriisiviestinnän saavutettavuuteen ja maahan muuttaneiden vanhempien osallisuuteen?

Opinnäytetyön tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin liittyy vahvasti myös vanhempien kokema luottamus päiväkotia ja sen työntekijöitä kohtaan. Halusimme selvittää, onko vanhempien kokemukseen luottamuksesta vaikuttanut se, miten vanhemmat ovat kokeneet pandemian aikaisen kriisiviestinnän sekä yhteistyön päiväkodin työntekijöiden kanssa. Keräämämme aineiston pohjalta pohdimme myös, onko osallisuuden kokeminen vaikuttanut luottamuksen kokemukseen. Pyrimme opinnäytetyöllämme tuottamaan tietoa sekä päiväkodin työntekijöille eli kriisiviestinnän välittäjille, että Helsingin kaupungille eli kriisiviestinnän laatijoille.

5 Opinnäytetyön tutkimuksen toteutus

Tässä pääluvussa kerromme tarkemmin käyttämistämme menetelmistä sekä reflektoimme opinnäytetyöprosessin kulkua. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Aineiston analysoinnissa hyödynsimme haastattelurungon (liite 1) teemoja sekä koodausta värien avulla. Prosessin aikana kohtaamiemme haasteiden takia päädyimme muokkaamaan alkuperäisiä suunnitelmiamme jonkin verran. Viidennessä pääluvussa keskitymme myös pohtimaan opinnäytetyön luotettavuutta sekä eettisyyttä.

5.1 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyömme tutkimusongelman ratkaisemiseen käytimme laadullisia tutkimusmenetelmiä. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa merkityksellistä on tietyn il-

miön kuvaaminen ja syvällinen ymmärtäminen. (Kananen 2008: 24.) Tässä opinnäytetyössä ilmiönä toimii maailmanlaajuinen koronapandemia sekä siihen liittyvä kriisiviestintä. Rajasimme ilmiötä siten, että opinnäytetyön tutkimuksen kohteena oli vanhemmille päiväkodista välitettävä pandemiaa koskeva kriisiviestintä ja sen saavutettavuus. Kohderyhmäksi valikoitui maahan muuttaneet vanhemmat eräästä Helsingin kaupungin päiväkotiyksiköstä. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on pyrkiä ymmärtämään kohderyhmän näkökulmasta tutkittavaa ilmiötä. Tällöin ollaan kiinnostuneita henkilöiden tunteista, kokemuksista ja ajatuksista. (Juuti & Puusa 2020.) Laadullinen tutkimus on tähän opinnäytetyöhön perusteltu valinta juuri siksi, että halusimme selvittää valitun joukon kokemuksia tietystä ilmiöstä.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston laajuudessa on vaihtelua. Aineistona voi olla esimerkiksi joukko yksilöhaastatteluja tai yksittäinen tapaus. Laadullisen tutkimuksen oleellisena piirteenä on se, ettei tarkoituksena ole etsiä tilastollisia säännönmukaisuuksia tai keksimäärisiä yhteyksiä. Tästä syystä aineiston koko ei määräydy niihin perustuen. (Hirsjärvi & Remes & Sajajärvi 2015: 181.) Yleistettävään tietoon laadullisen tutkimuksen ei siis ole tarkoitus päätyä. Pyrkimyksenä tulisi ennemminkin olla hyödyllistä ja osuvaa tietoa tuottava tutkimus. Laadullinen tutkimus lisää ymmärrystä tutkimuskohteenä olevan ilmiön mekanismeista ja rakenteista sekä ilmiöiden ja toimijoiden välisestä dynamiikasta. (Aaltio & Puusa 2020.) Laatimaamme tutkimussuunnitelmaan olimme asettaneet tavoitteeksi löytää 1–6 osallistujaa opinnäytetyömme aineistonkeruuta varten. Lopulta saimme kolme tutkittavaa. Aineistoa lähdimme keräämään puolistrukturoiduilla yksilöhaastatteluilla. Haastattelurungon teemoittelimme valmiiksi analysoimista helpottamaan.

Vaikka laadullisessa tutkimuksessa prosessi ei aina ole täysin selväpiirteinen, voidaan se jaotella eri vaiheisiin. Joustavuus kuuluu laadullisen tutkimuksen periaatteisiin, mikä tekee vaiheesta toiseen siirtymisestä kevyempää. Tutkimusongelman ja -kysymysten laatimisen vaiheeseen voidaan palata prosessissa tarvittaessa myöhemmin tutkimuksen edetessä. (Kananen 2008: 42, 61.) Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on koko tutkimuksen keston ajan jatkuva tutkimusprosessin eläminen sekä tutkimusasetelman muovautuminen (Puusa & Juuti 2020). Laadullisessa tutkimuksessa kannattaakin varautua siihen, että tutkimuksen edetessä tutkimusongelma saattaa muuttua. Joskus voi käydä niin, että tutkijalle selviää vasta aineistoa analysoidessa, miten tutkimusongelma olisi kannattanut muotoilla. (Hirsjärvi ym. 2015: 126, 221).

Ennen aineiston hankintaa laaditut tutkimuskysymykset ohjaavat aineiston käsittelyä, mutta laadullisessa tutkimuksessa analyysia tehtäessä on tutkijan tärkeää suhtautua aineistoon avoimin mielin ja ilman ennakoajatuksia. Aineistosta voi nousta mielenkiintoisia ja yllättäviäkin seikkoja, joita ei aluksi tullut ajatelleeksi. Uusiksi muokkautuneita tutkimuskysymyksiä ei tule ajatella epäonnistumisena vaan merkinä aineistolle annettusta mahdollisuudesta puhua. (Valtonen & Viitanen 2020.) Analyysimenetelmäksi opinnäytetyöhön valitsimme teemoittelun ja väreillä koodaamisen. Aineiston keräämisen ja analysoinnin vaiheessa huomasimme, että saamamme aineisto ja laatimamme tutkimuskysymykset eivät toimi keskenään loogisesti. Analyysin edetessä lähdimme muokkaamaan ja tarkentamaan tutkimuskysymyksiä uudestaan.

5.2 Aineistonkeruu yksilöhaastatteluin

Aineistonkeruumenetelmänä käytimme yksilöhaastatteluja, jotka äänitimme aineiston käsittelyn helpottamiseksi. Ajattelimme vanhemmille olevan luontevampaa kertoa kokemuksistaan yksin, ilman ryhmätilannetta. Ennen lopullista menetelmän valintaa pohdimme myös, haluammeko toteuttaa aineistonkeruun haastatteluilla vai kyselyillä. Haastatteluihin päädyimme siitä syystä, että halusimme mahdollisimman rikasta aineistoa. Meille oli merkityksellisempää vastausten sisältö kuin niiden määrä. Lisäksi pidimme tärkeänä päästä pitämään haastattelut kasvotusten. Koimme, että etäyhteydellä tai puhelimitse tehdyt haastattelut eivät palvelisi tarkoitustamme, sillä haastateltavana saattaa olla vähän suomea puhuvia henkilöitä. Halusimme varmistaa molemminpuolisen ymmärryksen, jonka uskoimme toteutuvan parhaiten kasvotusten keskustellessa. Kun haastateltavan näkee haastattelun aikana, on helpompi havaita mahdollisia merkkejä ymmärtämisen haasteista tai miettimisajan tarpeesta. Koronatilanne Suomessa oli vielä haastava, kun opinnäytetyömme aineistonkeruu tuli ajankohtaiseksi. Turvallisuutta ajatellen odotimme tilanteen rauhoittumista ja rajoitusten hellittämistä. Tästä syystä haastattelut pidettiin vasta maaliskuussa 2022. Alun perin ne oli suunniteltu pidettäväksi jo tammikuussa. Tässä kohtaa jouduimme siis muuttamaan aikatauluja ja prosessin eteneminen viivästyi.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina päiväkodin tiloissa. Verrattuna täysin strukturoituun haastatteluun puolistrukturoidun haastattelun etuna on sen vapaus. Siinä voi nousta esiin asioita, joita tutkija ei ole etukäteen osannut ottaa huomioon. Haastateltavat saavat omin sanoin kertoa näkemyksensä tutkimuksen ennalta määriteltäviin ja keskeisiin aiheisiin. (Puusa 2020.) Hirsjärvi ja Hurme (2015: 47)

kirjoittavat, että puolistrukturoidussa haastattelussa on Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan kaikille samat kysymykset, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin. Ominaispiirteenä puolistrukturoidulle haastattelulle on siis se, että haastattelun jokin lähtökohta on lukkoon lyöty, mutta kaikkia ei (Hirsjärvi & Hurme 2015: 47). Kysyimme kaikilta haastateltavilta samoja kysymyksiä, mutta niiden järjestys ja muotoilu saattoi vaihdella sen mukaan, miten haastateltava vastasi. Jokaisessa haastattelussa huomioimme kuitenkin ennakkoon päätetyt teemat, minkä takia käyttämäämme menetelmää voidaan kutsua teemahaastatteluksi. Teemahaastattelu on vapaamuotoinen haastattelumenetelmä, jonka oletuksena on se, että jokainen tutkittava on käynyt läpi jonkin tietyn prosessin tai asian. Tutkijalla tulee myös olla riittävä ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Ilmiö puretaan osa-alueisiin teemojen avulla ja yksi tutkimusprosessin tärkeimmistä vaiheista onkin teemojen suunnittelu. Etukäteen valitut teemat ja niitä koskevat tarkentavat kysymykset vievät teemahaastattelua eteenpäin. (Puusa 2020.) Haastattelun teemat ja kysymykset muovasimme niiden tekijöiden pohjalta, joiden uskoimme vaikuttavan kriisiviestinnän saavutettavuuteen.

Ennen haastatteluja laadimme haastateltaville tiedotuskirjeen sekä suostumusasiakirjan (liitteet 2 ja 3). Tiedotuskirje ja suostumusasiakirja oli pyritty muotoilemaan mahdollisimman saavutettaviksi ja selkokielisiksi ottaen huomioon mahdolliset kielelliset esteet. Selkokielisessä kirjoittamisessa käytetään muun muassa helppoja kielen rakenteita ja yleisesti tunnettua konkreettista sanastoa. (Näin kirjoitat selkokieltä 2021). Tiedotuskirjeessä kerroimme opinnäytetyön tavoitteista ja haastattelujen toteutuksesta sekä tietojen käytöstä, tallentamisesta ja tuhoamisesta. Lisäksi kirjeestä ilmeni osallistumisen vapaaehtoisuus sekä mahdollisuus keskeyttää osallistuminen missä vaiheessa tutkimusta tahansa. Myös haastattelujen alussa varmistimme, oliko haastateltavilla vielä jotain kysyttävää haastattelusta tai muusta tutkimuksen kulkuun liittyvästä asiasta. Haastatteluihin liittyen keskustelimme käytännön asioista päiväkodin johtajan kanssa, joka välitti tekemämme asiakirjat päiväkodin työntekijöille. Työntekijät jakoivat tiedotteen ja suostumuslomakkeen opinnäytetyöhön sopiviksi katsomilleen vanhemmille. Sovitun määräajan jälkeen päiväkodin johtaja lähetti allekirjoitetut suostumuslomakkeet meille ja otimme yhteyttä lomakkeet palauttaneisiin vanhempiin.

Olosuhteiden vuoksi emme siis pystyneet kovin suuresti vaikuttamaan siihen, keitä haastateltaviksi tuli. Välitimme päiväkodille tutkimussuunnitelmamme sekä tiedon siitä, mitkä ovat kriteerit haastateltavaksi sopivalle henkilölle. Viime kädessä päätös siitä, kenelle tiedotuskirjeet jaettiin, jäi päiväkodin työntekijöille. Alkuperäisessä suunnitelmassa

kohderyhmäksi oli määritelty vähän suomea puhuvat vanhemmat. Tässä opinnäytetyössä päädyimme lopulta käyttämään kohderyhmästä nimitystä maahan muuttaneet vanhemmat. Tämä johtui siitä, että emme saaneet haastateltaviksi tarpeeksi henkilöitä, joiden suomen kielen taitoa olisi voinut kutsua vähäiseksi. Kielierojen lisäksi pohdimme haastatteluun mahdollisesti vaikuttavia kulttuurieroja. Haastateltavan ja haastattelijan eriävät kokemukset kulttuurista voivat heikentää heidän mahdollisuuksiaan ymmärtää toisiaan. Eri kulttuurin piirissä eläneiden henkilöiden voidaan olettaa tulkitsevan eri tavoin ympäröivää todellisuutta. (Rastas 2005: 80.)

Olimme haastateltaviin yhteydessä tekstiviesteillä haastatteluajan sopimiseksi. Viestin perusteella oli mahdotonta arvioida henkilöiden kielitaitoa. Haastateltavat tapasimme ensimmäisen kerran vasta haastattelutilanteessa. Ennen haastatteluja emme siis tienneet, millainen kunkin haastateltavan kielitaito on. Koimme tärkeäksi varautua siihen, että haastateltavien suomen kielen taito voi olla heikko. Varmistaaksemme haastatteluiden sujuvuuden perehdyimme etukäteen selkokieleen ja sen käyttämiseen. Selkokeskus määrittelee selkokielen helpoksi suomen kieleksi. Selkokieltä on perusteltua käyttää, kun yleiskielen ymmärtäminen on vaikeaa. Yleiskieli on tavallista suomen kieltä ja sitä käytetään muun muassa uutisissa, oppikirjoissa ja sanomalehdissä. (Selkokielen määritelmä 2021.) Selkokielen tarkoituksena on saavuttaa myös ne ihmisryhmät, joilla on kielellisen syrjäytymisen vaara (Leskelä & Uotila 2020: 227–228). Sosiaalipedagogiikan ja osallisuuden näkökulmasta kieli voi muodostua jollekin ryhmälle ulosulkeväksi tekijäksi, jos ryhmän kielellisiä tarpeita ei oteta huomioon (Nivala & Ryyänen 2019: 180).

Selkokeskuksella on pikaopas selkokielen puhumiseen, jossa käydään kymmenen kohdan kautta läpi, miten selkokieltä käytetään. Oppaassa kerrotaan, että selkokielen lauserakenteiden tulee olla lyhyitä ja helppoja sekä verbien passiivimuotoa tulisi välttää. Selkokielessä puhe on hitaampaa kuin tavallisessa puhuessa. Keskustelutilanteissa on tärkeää antaa toiselle aikaa sekä tarkkailla, onko keskustelukumppani ymmärtänyt kuulemansa. (Pikaopas selkokielen puhumiseen 2021.) Pohdimme etukäteen pikaoppaan avulla haastattelukysymysten muotoilua ja sitä, miten onnistumme sanomaan ne ääneen selkeästi. Halusimme pyrkiä saamaan haastatteluihin molemminpuolisen yhteisymmärryksen, joten varauduimme haastattelutilanteisiin avaamalla tietokoneelle valmiiksi kuvapankin sekä sanakirjapalvelun. Loppujen lopuksi vain yhden haastateltavan

kanssa tarvitsimme apuvälineitä keskustelun tueksi. Kuitenkin muissakin haastattelussa huolehdimme haastattelun onnistumisesta siten, että pidimme kysymykset mahdollisimman yksinkertaisina ja helppoina.

5.3 Aineiston analysointi

Aloitimme aineiston käsittelyn äänitallenteiden litteroinnista. Litteroinnilla tarkoitetaan erilaisten tallenteiden, kuten äänitteiden kirjoittamista kirjalliseen muotoon. Mahdollisimman sanatarkasti tekstimuotoiseksi tulee kirjoittaa juuri teemahaastatteluaineisto. Litterointi on hidaskäyttö, joten tutkija joutuu joskus valitsemaan, mitä kaikkea litteroi. Haastetta tuottaa se, ettei etukäteen voida vielä tietää, mitä aineistosta tullaan tarvitsemaan loppujen lopuksi. (Kananen 2014: 101–102.) Kolmen haastattelun aineistomme kanssa päädyimme litteroimaan sen aluksi sanatarkasti, koska aineisto ei tuntunut liian laajalta siihen. Tällöin saimme litteroituun aineistoon näkymään myös esimerkiksi kieli-taidon tason. Sanatarkassa litteroinnissa kirjataan ylös kaikki äännähdyksetkin, kun taas yleiskielisessä litteroinnissa teksti muutetaan kirjakieliseksi ja puhekieliset ilmaisut sekä murre sanat poistetaan (Kananen 2014: 102). Haastateltavien suomen kielen taito ja puhetapa olivat vaihtelevia, jolloin mahdollisuus haastateltavien tunnistamiseen sanatarkasti tehdystä litteroinnista olisi voinut olla mahdollista. Kun valitsimme opinnäytetyöhömme lainauksia aineistosta, muutimme ne yleiskieliseen muotoon haastateltavien tunnistamattomuuden turvataksemme. Kaikista opinnäytetyössämme esiintyvistä lainauksista on siis poistettu puhekielen ilmaisut ja henkilöiden yksilöllisten puhetapojen piirteet.

Aineistoa kerätessä on jo syytä miettiä analyysitapaa. Ennalta harkittua analysointitapaa voidaan käyttää suunnannäyttäjänä haastattelua sekä sen purkamista suunnitellessa. (Hirsjärvi & Hurme 2015: 135.) Teemahaastattelujen runkoa laatiessamme päätimme haastattelun teemat, jotka toimivat pohjana myös analyysille. Analyysimenetelmäksi valitsimme teemoittelun. Teemoittelussa tarkastellaan aineistosta sellaisia piirteitä, jotka ovat usealle haastateltavalle yhteisiä. Usein ne pohjautuvat ennalta laadittuihin teemahaastattelun teemoihin mutta lisäksi esiin nousee tavallisesti muitakin teemoja. (Hirsjärvi & Hurme 2015: 173.) Teemoittelua käyttäen lähdimme koodaamaan litteroitua aineistoa. Koodaus on tekniikka, jolla tiivistetään aineistoa ymmärrettävään muotoon (Kananen 2008: 89). Koodaamisessa merkitsimme eri väreillä teemoihin sopivia kohtia aineistoista, jotta alkaisimme hahmottaa ja sisäistää aineistoa paremmin. Jo-

kaiselle teemalle valitsimme oman värin, jotta löytäisimme vaivattomasti kuhunkin teemaan kuuluvat vastaukset. Väreillä voidaan erottaa tekstikokonaisuuksia eli segmenttejä toisistaan (Kananen 2008: 90). Meidän aineistossamme segmentit muodostuivat siis valmiiksi päätetyistä sekä analyysin aikana nousseista teemoista, joita loppujen lopuksi valikoitui yhteensä viisi. Tämä teemoihin jaottelu helpotti meitä lisäksi tulosten raportoinnissa, sillä se voitiin myös tehdä valittujen teemojen mukaisesti. Koodauksen jälkeen muodostimme taulukon, johon keräsimme teemojen alle niihin sopivat kohdat aineistosta. Taulukon avulla oli helpompi hahmottaa kokonaisuus jokaisen haastateltavan kohdalla.

Taulukko 1. Aineiston analysointia varten teemoittelun ja värikoodien pohjalta muodostettu taulukko. Esimerkkitaulukko on poimittu lainauksia jokaisesta kolmesta haastattelusta.

Päiväkodin työntekijöiden ja vanhempien välinen yhteistyö	Kriisiviestintä päiväkodissa	Vanhempien luottamus päiväkotia ja sen työntekijöitä kohtaan	Vanhemmat aktiivisina toimijoina	Muualta saatu informaatio
Mutta sitten kun haen lapset, niin sitten kyllä haluan mielellään keskustella, että just että miten on mennyt päivä että onko tullut syötyä, onko nukuttua tullut ja niin kun, että onko ollut jumppapäivä ja mitä niin kuin kaikkea on sitten tehty sinä päivänä.	Olen minä nähnyt usempia [tiedotteita], että on siellä venäjäksi, arabiaksi ja onko sitten somaliaksi ja olen nähnyt niin kuin englanniksi ja niin kuin venäjäksi ja taitaa sitten se suomikin tietenkä olla siellä, mutta siis jotain tällaisia, nämä on niin sanotusti niitä yleisempiä kieliä.	Kyllä minä luotan kaikkiin työntekijöihin ja olen rauhassa töissä ja koulussa.	...minä tulen seuraavalla kerralla ja kysyn, että en ymmärtänyt, voitko sinä vielä suomentaa tämän suomen kielisen lapun minulle selkokielellä...	Minullahan tulee siis Wilmaankin [ohjeita], [lapsen] kautta tulee. Niin uskoisin, että aika, vähän samoja asioita sielläkin on.

Taulukon avulla lähdimme etsimään haastateltavien kertomuksista vastauksia asettamiimme tutkimuskysymyksiin sekä kirjaamaan ylös tekemiämme havaintoja. Opinnäytetyön tutkimusongelma ratkeaa, kun aineiston avulla saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin (Kananen 2014: 50). Aineiston analyysissä nousi kielitaidon osalta pohdintaan aineiston tulkitseminen yhden haastateltavan kohdalla. Esimerkiksi joskus-sanankäyttö ei välttämättä tarkoittanut sanan varsinaista merkitystä, eli synonyymiä ilmaisuille silloin tällöin tai toisinaan. Se toimi enemmänkin täytesanana ja osoittamaan johonkin tiettyyn tapahtumaan liittyvää toistoa, joka ei ole tarkasti määritelty. Muutoinkin

analysoinnissa tuli pitää tarkasti mielessä mahdolliset kieli- ja kulttuurierojen vaikutukset, jotta välttyttäisiin vääriltä tulkinnoilta ja oletuksilta. Myös haastattelutilanteen asetelma voi vaikuttaa siihen, miten haastateltava vastaa. Pietilä (2010: 418) huomauttaa, että tutkijan sukupuolella, valtaeroilla ja sillä, miten yksityiselämää koskevien tietojen keräämiseen suhtaudutaan, on merkitystä vastauksiin. Analyysivaiheessa on myös tärkeää miettiä, mitä tahoa haastattelijat edustivat haastateltaville (Pietilä 2010: 416).

5.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyömme toteutettiin eettisten ohjeiden mukaisesti, noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä. Tähän käytäntöön kuuluvat esimerkiksi rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus sekä tieteellisen tiedon vaatimusten tasoinen yksityiskohtainen suunnittelu, toteutus ja raportointi. (Kuula 2011: Luku 1. Etiikka ja tieteen arvot.) Helsingin kaupunki edellyttää tutkimuslupaa kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla tehtäviin tutkimuksiin, joissa kerätään tai käsitellään asiakkaita koskevia tietoja. (Tutkimusluvut 2022). Haastattelujen toteuttamista varten haimme siis tutkimuslupaa Helsingin kaupungilta. Sitä ennen esitimme laatimamme tutkimussuunnitelman varhaiskasvatusyksikön esihenkilölle Helsingin kaupungin ohjeiden mukaisesti. Helsingin kaupunki myönsi tutkimusluvan tammikuussa 2022. Opinnäytetyömme tutkimus ei vaatinut ihmistieteiden eettisen toimikunnan ennakoarviointilausuntoa. Ennakoarviointi vaaditaan, mikäli tutkimus sisältää esimerkiksi riskin henkisen tai fyysisen haitan aiheutumiseen tutkittaville (Kohonen & Kuula-Luumi & Spoof 2019: 16). Haastatteluun osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen ja jokainen haastateltava allekirjoitti suostumusasiakirjan. Tutkittavia oli informoitu tiedotuskirjeellä ja heille oli annettu mahdollisuus esittää kysymyksiä. Haastattelujen alussa tarjosimme vielä lisää tietoa tietosuojaan, aineiston käsittelyyn ja kerätyn tiedon hävittämiseen liittyvissä asioissa.

Opinnäytetyössämme emme keränneet tutkittavilta erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia henkilötietoja. Näistä tiedoista ilmenee esimerkiksi henkilön etninen alkuperä tai uskonnollinen vakaumus ja niiden kerääminen on kiellettyä joitain poikkeuksia lukuun ottamatta (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679). Emme myöskään keränneet tutkittavien muita henkilötietoja, kuten nimiä, ikää tai sukupuolta. Lisäksi jätimme opinnäytetyössä mainitsematta, missä päiväkodissa haastattelut on toteutettu. Nämä tiedot eivät ole relevantteja tutkimustulosten kannalta ja pystymme paremmin turvaamaan tutkittavien anonymiteetin toimimalla näin. Aloimme aineiston analyysivaiheessa häivyttämään tutkittavista tunnistettavia tietoja muuttamalla puhuttuja asioita

yleiskieliseen muotoon sekä poistamalla teksteistä haastateltavien mainitsemien henkilöiden tietoja. Kaksi haastateltavista mainitsi omasta taustastaan, mutta näitä tietoja emme hyödyntäneet opinnäytetyössä. Tulosten raportoinnissa käytimme yleiskielelle muutettuja lainauksia haastatteluista, jottei haastateltavia voida tunnistaa puhetyylistä. Haastattelujen äänitallenteet säilytettiin litteroinnin ajan opinnäytetyöntekijöiden tietokoneilla salasanojen takana, minkä jälkeen tallenteet poistettiin. Myös muu aineisto tuhoetaan heti, kun opinnäytetyö on palautettu ja hyväksytty.

Alkuperäisen suunnitelman mukaan olimme pitämässä haastatteluja vähän suomea puhuville henkilöille. Meidän ei kuitenkaan ollut mahdollista mennä päiväkotiin etsimään sopivia haastateltavia, joten tiedotteen ja suostumuslomakkeen jakamisen hoitivat päiväkodin työntekijät. Tämä oli ratkaiseva tekijä opinnäytetyöprosessin kannalta, sillä emme päässeet vaikuttamaan siihen, keitä haastatteluun tulee. Olimme käyneet opinnäytetyömme tavoitteita läpi päiväkodin johtajan kanssa, joka informoi työntekijöitä. Haastatteluihin osallistuneista kaksi oli käynyt suomalaisen peruskoulun, joten heidän suomen kielen taitonsa oli hyvä. Kolmas haastateltava taas osui alkuperäisiin kriteereihimme, sillä hän oli aloittanut suomen kielen opiskelun vasta aikuisena, eikä suomen kieli vielä ollut sujuvaa. Koronan viivästyttämän aikataulun takia emme enää pystyneet järjestämään uusia haastatteluja, joten päätimme jatkaa opinnäytetyötä keräämälämme aineistolla. Haastattelujen jälkeen kuitenkin totesimme, että opinnäytetyön tavoitteita on muutettava. Tästä syystä päädyimme vielä aineiston kerättyämme hieman muuttamaan tutkimusongelmaa sekä tutkimuskysymyksiä sen perusteella, että kohde-ryhmästä aloimme käyttämään nimitystä maahan muuttaneet vanhemmat. Alun perin olimme pohtineet enemmän kielen vaikutuksia kommunikointiin ja viestinnän saavutettavuuteen, mutta muutosten jälkeen fokus siirtyi enemmän muihin asioihin, kuten toimivan vuorovaikutuksen merkitykseen.

Pidimme haastattelut päiväkodin tiloissa, mikä osaltaan saattoi vaikuttaa haastateltaviin. Valitsimme haastattelupaikan sillä perusteella, että se olisi vanhemmille mahdollisimman helppo. Haastattelut voitiin toteuttaa vanhempien tuodessa lapsensa päiväkotiin. Jälkikäteen ajateltuna neutraalimmassa tilassa olisi mahdollisesti ollut helpompi puhua esimerkiksi luottamukseen liittyvistä teemoista. On mahdollista, että haastateltavat ajattelivat, mitä päiväkodin työntekijät ovat mieltä heidän sanomistaan asioista. Saimme kuitenkin kerättyä teemoihin liittyvää tietoa, mutta tällaiset asiat voivat vaikuttaa opinnäytetyön tutkimustulosten luotettavuuteen. Haastattelutilanteissa selvinneet kielitaidon tasot vaikuttivat myös jonkin verran haastattelun kulkuun, sillä emme olleet

pystyneet varautumaan haastateltavan kielen osaamiseen etukäteen. Haastattelun varrella muutimme joidenkin kysymysten muotoilua ja järjestystä, jotta ne toimivat loogisesti haastattelun kannalta. Valitsemamme teemahaastattelu on onneksi hyvin vapaa-muotoinen haastattelumenetelmä, joten se antoi tilaa myös haastateltaville kertoa kokemuksistaan omin sanoin.

Ainoastaan yksi haastateltava kertoi laajemmin yhteistyöstään päiväkodin työntekijöiden kanssa ja esitti myös epäkohtia. Kaksi muuta pitäytyivät positiivisessa puheessa. Pohdittavaksi jää, kokivatko haastatellut epävarmuutta siitä, mitä voivat meille kertoa ja olivatko he oikeasti niin tyytyväisiä, kuin kertoivat. Reaktiivisuuden käsitettä voidaan käyttää silloin, kun puhutaan tutkimusasetelman ja tutkijan vaikutusta tutkittavaan ja sitä kautta tutkimustuloksiin (Kananen 2008: 122). Tuloksia on siis voinut vääristää esimerkiksi haastattelijoiden toiminta haastattelussa tai tila, jossa haastattelut pidettiin. Objektiivisuutta on myös tärkeää tarkastella tieteellistä tutkimusta tehdessä. Tutkijan valinnat ja ennakkoluulot kuitenkin vaikuttavat tuloksiin ja tehdyt havainnot ovat jokaisen tutkijan subjektiivisia kokemuksia. Näiden asioiden tiedostamisesta syntyy tutkimuksen objektiivisuus. (Kananen 2008: 121.) Luotettavuus on laadullisessa tutkimuksessa tutkijan arvioinnin varassa. Opinnäytetyön luotettavuustarkasteluun liittyy lisäksi käsitteet reliabiliteetti sekä validiteetti, joilla mitataan tutkimuksen luotettavuutta ja laadua. Validiudella tarkoitetaan oikeiden asioiden tutkimista ja reliabeliudella tulosten pysyvyyttä. (Kananen 2014: 146–147.)

Opinnäytetyömme validius heikentyi jonkin verran siitä, että emme päässeet tutkimaan juuri sitä kohderyhmää, jota alun perin suunnittelimme. Onnistuimme kuitenkin tästä huolimatta muovaamaan tutkimusasetelman toimivaksi sekä tutkimusongelman ja -tulokset loogisiksi toisiinsa nähden. Koska osa haastattelujemme kysymyksistä koskivat ihmisten välisiä suhteita ja vuorovaikutusta, on reliabiliteettia tarkastellessa huomioitava ajan kuluminen. Näin ollen esimerkiksi jokin merkittävä tapahtuma päiväkodissa tai vanhemman ja työntekijän välillä voi vaikuttaa tutkittavan kokemuksiin ja myöhemmin samaa henkilöä tutkittaessa vastaukset olisivat tästä syystä erilaisia. Hirsjärven ja Hurmeen (2015: 186) mukaan reliabeliuden toteutuminen onkin epätodennäköistä kahdella rinnakkaisella tutkimuksella, jos myönnetään ihmisen käyttäytymisen liittyvän kontekstiin ja vaihtelevan ajan ja paikan mukaan.

6 Tulokset

Tässä pääluvussa kerromme haastatteluiden avulla saamistamme vastauksista. Haastattelut pidettiin maaliskuussa 2022. Tutkimustuloksia tarkastellessa tulee huomioida, että jokaisella haastateltavalla oli hieman erilaiset taustat. Kaikkia haastateltavia yhdistää se, että he olivat muuttaneet Suomeen jostakin toisesta maasta. Kaksi haastateltavista oli muuttanut Suomeen jo lapsena. He ovat siis asuneet Suomessa jo pidemmän aikaa ja he kertoivat pitävänsä suomen kieltä lähes äidinkielenään. Kolmas haastateltava on asunut Suomessa kymmenisen vuotta. Hän sanoi kielitaitonsa olleen muutama vuosi sitten hänen koulussaan käytetyn taitotasoasteikon mukaan noin B1.1. Suomalaisissa peruskouluissa ja lukioissa on käytössä kielitaidon arviointiin kehitetty taitotasoasteikko, joka on sovellus eurooppalaisesta viitekehyksestä (EVK/CEFR) (Kehittyvän kielitaidon tasojen kuvausasteikko 2022). Meille oli opinnäytetyön raportoinnin kannalta tärkeää kuulla haastateltavien oma näkemys heidän omasta kielitaidostaan.

Aineistonkeruuvaiheessa loimme haastattelurungon, johon sisällytimme neljä pääteemaa. Näitä teemoja hyödyntäen jaottelimme vastaukset lopulta kolmeen pääteemaan sen mukaan, mitä aineistosta nousi analyysiä tehdessä. Yhdestä teemasta muodostimme vielä kaksi alateemaa. Tarkoituksenamme oli löytää jokaisesta teemasta ainesta tutkimuskysymyksiin vastaamiseen. Ensimmäinen pääteema käsittelee vanhempien ja päiväkodin välistä yhteistyötä. Haastateltavat kertoivat, mitä ajattelevat vuorovaikutuksesta ja yhteistyöstä työntekijöiden kanssa. Toisena pääteemana on Helsingin kaupungin koronapandemiaan liittyvä kriisiviestintä päiväkodissa. Kysyimme haastateltavilta koronaan liittyvästä tiedottamisesta, minkä seurauksena kriisiviestintä-teema jakautui vielä kahteen alateemaan: vanhemmat aktiivisina toimijoina sekä muualta saatu informaatio. Aineiston perusteella vanhemmat ovat aktiivisella toiminnallaan edistäneet itse kriisiviestinnän ymmärtämistä ja sen myötä oman osallisuutensa toteutumista. Haastateltavat puhuivat myös muualta yhteiskunnasta saamastaan tiedosta, jota he sovelsivat päiväkodin kanssa toimimiseen. Kolmas pääteema sisältää tuloksia vanhempien kokemasta luottamuksesta päiväkotia ja sen työntekijöitä kohtaan. Meitä kiinnosti erityisesti se, oliko luottamus pandemian aikana muuttunut suuntaan tai toiseen.

6.1 Päiväkodin työntekijöiden ja vanhempien välinen yhteistyö

Jokainen kolmesta haastateltavasta oli sitä mieltä, että päiväkodin työntekijöiden kanssa on helppo puhua. Kaksi haastateltavista sanoi, että he keskustelevat päivittäin työntekijöiden kanssa siitä, miten heidän lapsensa päivä on sujunut. Yksi muotoili asian niin, että pitää työntekijöitä melkein kuin ystävinään ja puhuu heidän kanssaan välillä pitkänkin aikaa. Puheet koskevat sekä heidän lastensa että omia kuulumisiaan. Kaikki kolme haastateltavaa kertoivat saavansa tarvittaessa apua ja neuvoja työntekijöiltä. Neuvot ovat koskeneet esimerkiksi lapsia tai koronaan liittyviä toimintaohjeita. Yksi haastateltavista uskoi, että olisi tarvittaessa saanut apua, koska on aiemminkin saanut sitä muiden asioiden kanssa. Hän sanoi ajattelevansa niin, että työntekijät olisivat sanoneet ja muistuttaneet kasvotusten, jos jotain erikoista olisi ollut. Toinen haastateltava kertoi työntekijöiden vastaavan aina hänen kysymyksiinsä ja mikäli he eivät osaa vastata, ottavat he asiasta selvää. Hän kokee voivansa jutella työntekijöille myös omista huolistaan. Työntekijät eivät hänen mukaansa tuputa ohjeita hänelle, vaan he voivat hyvässä hengessä keskustella yhdessä.

Tosi hyvää kohtelua ja ollaan melkein ystäviä, aina jutellaan ohi mennessä ja jään välillä pitkäksikin juttelemaan heidän kanssaan, joidenkin työntekijöiden kanssa.

Opettajat, hoitajat kaikki ovat tosi ulospäin avonaisia, että he on just sanoneet, että voit kysyä kaikkea mitä haluat. Että jos on jotain, niin kysy ihmeessä. Että en ole yhtään kokenut silleen, että joku ei haluaisi vastata kysymyksiini.

Yksi haastateltava totesi, että hänellä ei ole kynnystä kysyä apua. Aloittaessaan kyseisen päiväkodin asiakkaana hän oli keskustellut päiväkodin johtajan ja ryhmän opettajan kanssa hänen lapsensa tarvitsemasta erityistuesta. Haastateltava sanoi olevansa tyytyväinen tämänhetkiseen tilanteeseen, sillä yhteistyö päiväkodin, muualta saatavan tuen ja heidän perheensä välillä toimii hyvin. Myös toinen haastateltava sanoi yhteistyön toimivan päiväkodin työntekijöiden kanssa. Hän kertoi, että tavallisesti on helppo ymmärtää, mistä työntekijät puhuvat. Jos hän kuitenkin kokee, että jostakin asiasta on kielen takia vaikeaa puhua, työntekijät tilaavat tulkin. Haastateltava sanoi, ettei ole kohdannut ongelmia tulkin saamisessa.

6.2 Kriisiviestintä päiväkodissa

Helsingin kaupungin päiväkotien virallinen kriisiviestintä on ollut pandemian aikana kaupungin viranomaisten laatimaa viestintää. Viestintä on sisältänyt pandemiaan liittyviä toimintaohjeita ja tiedotteita vanhemmille. Helsingin kaupungin tiedotteiden lisäksi varhaiskasvatuksesta on saatettu antaa vanhemmille päiväkodin omia toimintaohjeita. Myös päiväkodin omat toimintaohjeet nojaavat kuitenkin kaupungin taholta määritettyihin ohjeisiin. Haastattelukysymyksemme koskivat yleisesti viestintämalleja, kuten sitä, miten viestintä tapahtuu ja miten vanhemmat viestinnän ovat kokeneet.

Kaksi haastateltavaa oli saanut valita, miten haluavat vastaanottaa päiväkodin viestinnän. Vaihtoehtoina olivat joko lapsen lokeroon laitettavat paperiset tiedotteet tai sähköpostitse lähetetyt sähköiset tiedotteet. Nämä kaksi olivat myös saaneet koronaan liittyviä toimintaohjeita päiväkodilta. Yksi haastateltavista ei tiennyt, miten päiväkodin viestintä tapahtuu, mutta oli saanut lapsen lokeroon tiedotteita. Haastateltava ei ollut myöskään mielestään saanut päiväkodilta koronaan liittyviä toimintaohjeita, mutta ei ollut varma, jos lasten toinen vanhempi oli vastaanottanut niitä. Hän oli kuitenkin saanut päiväkodin muita tiedotteita. Haastateltava koki, että olisi tarvinnut koronaan liittyviä ohjeita enemmän ja että kriisiviestintä olisi voitu hoitaa paremmin. Hän olisi myös toivonut, että työntekijät olisivat varmistaneet sekä tiedon saamisen että ymmärtämisen.

...ne kysyvät jotain, jos haluavat vaan tiedottaa jotain, siis laitammeko sähköpostiin, sinun sähköpostiisi ja sanoin kyllä voitte laittaa. Sen takia se tulee sähköpostiin.

Joo, en osaa sanoa sitä [miten viestintä tapahtuu]. Ei ole minun mielestäni sanottu [miten tiedotteet jaetaan vanhemmille]. En ole saanut siis sähköpostiin mitään.

...että, miten tämän ikäryhmän kanssa sitten toimitaan, että jos on ollut sitten lämpöä niin en ole päästänyt vanhempaa lasta kouluun, niin sitten en tuonut heitäkään [päiväkotilaisia] hoitoon. Joo, että ehkä tähän ikäryhmään liittyen olisi voinut enemmän niin kuin, ehkä... painottaa päiväkodissa, niin kuin enemmän sitten tiedottaa.

Kaikki haastateltavat olivat nähneet koronaan liittyviä tiedotteita päiväkodin seinillä. He olivat sitä mieltä, että niitä oli useammalla eri kielellä. He eivät kuitenkaan olleet täysin varmoja, mitä kieliä oli käytetty. Haastateltavista kaksi koki, että he saivat päiväkodilta tarvitsemansa tiedon ja ohjeistukset koronaan liittyen. Lisätietoja he kokivat saavansa

tarvitessaan ja halutessaan. Kaksi haastateltavista kertoivat myös, että he olivat pyytäneet päiväkodilta tulevat tiedotteet suomen kielellä. Kolmas haastateltava kertoi, että ei ollut valinnut tiedotteiden kieltä, mutta sai ne sekä hänen äidinkielellään että suomeksi.

No siis, olen minä nähnyt useampia, että on siellä venäjäksi, arabiaksi ja onko sitten somaliksi ja että olen nähnyt niin kuin englanniksi ja niin kuin venäjäksi ja taitaa sitten se suomikin tietenkin olla siellä, mutta siis jotain tällaisia, nämä on niin sanotusti niitä yleisempiä kieliä.

Kyllä saadaan kaikki ohjeet. He kertovat minulle mitä siellä on. Tai mitä piti tehdä. Kyllä saan [ohjeita] koronasta ja koronan tiedot ja muut tiedot mitkä vanhempien pitää tietää.

6.2.1 Vanhemmat aktiivisina toimijoina

Haastatteluissa nousi yhdeksi tekijäksi vanhempien aktiivinen toiminta kriisiviestinnän ymmärtämisessä. Kaikki haastateltavat kertoivat, että he selvittivät ja kyselivät epäselviä asioita päiväkodin työntekijöiltä. Kaksi vanhempaa kertoi, että oli tarvinnut apua nimenomaan kriisiviestinnän ymmärtämiseen. Työntekijät olivat selventäneet ohjeita vanhemmille aina tarvittaessa. Kolmas haastateltava ilmaisi asian niin, että ei laiskuuden takia jaksanut lukea saamiaan ohjeita, joten hän pyysi työntekijöitä kertomaan, mitä ohjeissa oli sanottu. Hän ei varsinaisesti kertonut tarvinneensa apua ymmärtämiseen, mutta oli kuitenkin pyytänyt, että työntekijät antaisivat ohjeet suullisesti.

Kyllä, siis, joo saan apua. Joskus, kun minä en ymmärtänyt. Siis [sain apua] opettajalta. Tai joskus kysyn henkilökunnalta. Siis minä halusin tietää mitä tämä tarkoittaa, ja he kertovat minulle mitä siellä on. Tai mitä piti tehdä.

...sitten minä tulen seuraavalla kerralla ja kysyn, että en ymmärtänyt, voitko sinä vielä suomentaa tämän suomen kielisen lapun minulle selkokielellä, voitko kertoa, jos siellä on ollut jotain [tärkeää].

6.2.2 Muualta saatu informaatio

Päiväkodin koronaviestintä ei ollut ainoa pandemian aikainen tiedonlähde vanhemmille. Muualta saatu informaatio oli tärkeä tekijä päiväkodista saadun tiedon lisäksi. Yksi haastateltava kertoi, että seurasi uutisia jatkuvasti. Lisäksi töistä saadut ohjeet olivat saman suuntaisia päiväkodin ohjeiden kanssa, jolloin tietoa ja ohjeita oli helpompi ymmärtää. Eräs haastateltava myös pohti, että päiväkodin tiedotteissa olisi luultavasti samantyyppisiä ohjeita kuin työpaikoilla. Yksi haastateltavista kertoi, että hän ei ollut varma päiväkodin ohjeista, joten hän sovelsi työpaikkansa ja isomman lapsen koulusta saamiaan

ohjeita myös päiväkodissa olevien lasten kohdalla. Toinen haastateltava oli saanut terveyskeskuksesta lääkäriltä ohjeet, että nuhaisen lapsen voi viedä päiväkotiin, mutta kuumesta ei. Haastateltava oli kokenut, ettei itse halua toimia näin, vaan oli pitänyt nuhaisen lapsen kotona.

Siinä tuli aika paljon ohjeita. Ja sitten koko ajan neidän muuttuivat. Uutisissa, minä katsoin koko ajan niitä. Mutta niin kuin työpaikassakin on niin kuin melkein samat ohjeet. Sen takia, tiedätkö, minäkin tiesin tuon, pitää olla samat ohjeet.

Kyllä sanottiin, että joo ei haittaa, että jos ei ole lämpöä, mutta jos on nuhaa niin voi viedä päiväkotiin. Kun vein terveysasemalle, niin lääkäri sanoi näin. Mutta sitten olin sitä mieltä, että no, ei se ole kiva. Että sitten kun minä toin itsekkin lapsen tänne, niin joku päivä tuossa oli – ei ollut tämä päiväkoti – se oli joku keskitetty mihin joululomalla vein. Niin siellä joka toisella sitten oli nuha. Siitähän tarttuu. Periaatteessa se voi tarttua se flunssa, ei se tarkoita, että pelkkä se kuume olisi se sitten. Toimin sitten näin, mutta en tiedä sitten.

6.3 Vanhempien luottamus päiväkotia ja sen työntekijöitä kohtaan

Haastateltavien keskuudessa vaikutti yleisesti vallitsevan luottamus päiväkotia kohtaan. Kaikki haastateltavat sanoivat voivansa luottaa päiväkodin työntekijöihin. Yksi haastateltavista kertoi hänellä olleen päiväkodin aloituksen yhteydessä haastavia tilanteita, jotka vaikuttivat luottamukseen. Nämä tilanteet liittyivät esimerkiksi näkemyseroihin lapsen kohtaamisesta sekä lasten sijoittamisesta ryhmiin. Alun huolen jälkeen asiat ovat kuitenkin lähteneet sujumaan. Hän ei omien sanojensa mukaan ole vielä joutunut kokemaan sellaista pettymystä, että ei pystyisi luottamaan päiväkodin työntekijöihin. Haastateltava kokee myös luottamustaan lisänneen tapahtuma, jossa hänen sukulaistaan ei päästetty ilman maskia päiväkotiin sisälle. Hänen mielestään työntekijät toimivat oikein, kun pitävät säännöistä ja ohjeista kiinni.

Siinä oli vähän ristiriitaisuutta omasta mielestäni. Sitten otin yhteyttä päiväkodin johtajaan ja hän oli ilmeisesti jutellut tämän työntekijän kanssa. Ja nyt on lähtenyt paljon paremmin käyntiin.

Yksi haastateltavista totesi lyhyesti, että hänen lapsensa ovat tyytyväisiä kyseisessä päiväkodissa. Hän kertoi luottavansa päiväkotiin ja kaikkiin työntekijöihin, ja ettei ole huolissaan hänen lastensa ollessa päiväkodissa. Hän kokee voivansa päivän aikana olla töissä ja koulussa rauhassa. Joskus hänelle on tullut turvaton olo siitä, että päiväkodin pihan portti on ollut auki. Tavallisesti hän kuitenkin on luottavaisin mielin. Toinen haastateltava

sanoi myös luottavansa päiväkotiin sekä kaikkiin lapsensa ryhmän työntekijöihin ja varsinkin heihin, jotka hän on tuntenut jo pitkään. Hän sanoi, että luottamus on pysynyt samanlaisena pandemiasta huolimatta. Haastateltava kertoi kokevansa, että työntekijöiden kanssa keskustellessa ei tarvitse ujostella sitä, esittääkö väärän tai oikean kysymyksen. Lisäksi hän avasi haastattelussa erään työntekijän kanssa käytyä keskustelua koronavirukseen liittyvistä huolista. Haastateltava oli saanut vertaistukea työntekijältä. He olivat puhuneet pitkään ja molemmat kertoivat omista kokemuksistaan. Haastateltava oli ollut huolissaan ja hän sanoi työntekijän auttaneen tosi paljon, sillä hänen ei tarvinnut olla peloissaan yksin.

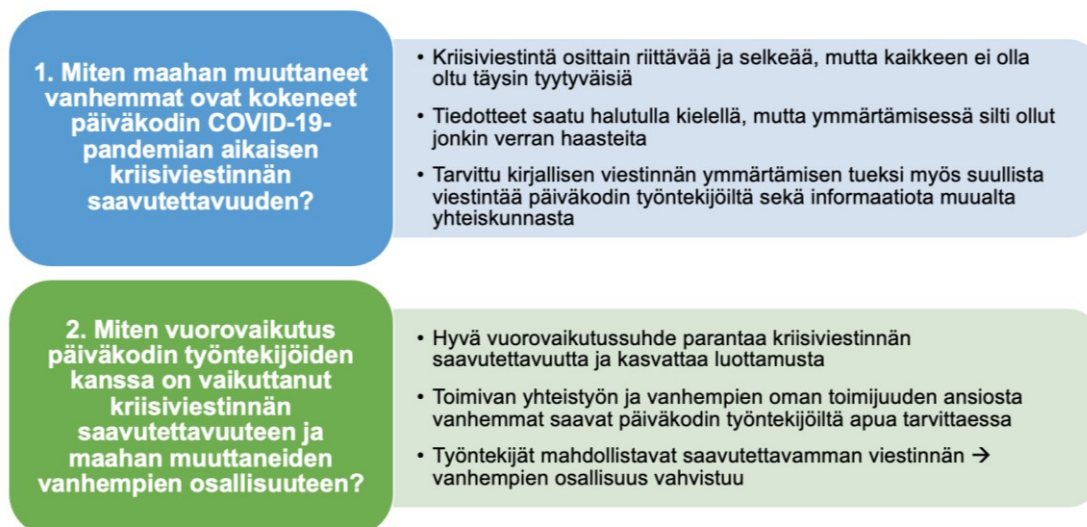
Lapset ovat tyytyväisiä täällä. En ole huolissani lapsista, kun he ovat täällä. Luotan kaikkiin työntekijöihin ja olen rauhassa töissä ja koulussa.

Puhuttiin aika pitkään [koronahuolista] yhden työntekijän kanssa. Jotenkin hän auttoi tosi paljon, ettei tarvinnut olla yksinään peloissaan.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää maahan muuttaneiden vanhempien kokemuksia päiväkodin COVID-19-pandemian aikaisesta viestinnästä. Haastattelimme helsinkiläisen päiväkodin kolmea maahan muuttanutta vanhempaa. Halusimme haastatteluiden avulla selvittää, onko viestintä ollut vanhemmille saavutettavaa ja miten saavutettavuuteen on vaikuttanut vuorovaikutus päiväkodin työntekijöiden kanssa. Näihin tutkimuskysymyksiin lähdimme etsimään vastauksia keräämästämme aineistosta. Aineistomme perusteella saimme tietoa juuri tästä tapauksesta, ja tarkoituksenamme ei ollut pyrkiä yleistämään tuloksia koskemaan muita samaan ilmiöön liittyviä tapauksia. Ajattelemme kuitenkin, että saamiamme tuloksia ja tekemiämme johtopäätöksiä voidaan hyödyntää yleisesti kriisiviestinnän saavutettavuutta pohdittaessa. Vaikka laadullisen tutkimuksen päämääränä ei ole hankkia yleistettävää tietoa, voi yksittäisen tapauksen tarkastelu tuoda näkyviin sen, mikä on yleisesti merkittävää tutkittavassa ilmiössä (Hirsjärvi ym. 2015: 182). Seuraavassa kuviossa (kuvio 2.) esittelemme tuloksista tekemämme johtopäätökset ja vertaamme niitä laatimiimme tutkimuskysymyksiin.

Miten päiväkodin kriisiviestintä on toteutunut maahan muuttaneiden vanhempien näkökulmasta?



Kuvio 2. Tuloksista tehdyt johtopäätökset vastauksina tutkimuskysymyksiin.

Johtopäätöksinä tuloksista voidaan todeta, että maahan muuttaneet vanhemmat ovat kokeneet päiväkodin kriisiviestinnän osittain riittävänä ja selkeänä, mutta kaikkeen ei olla oltu täysin tyytyväisiä. Tiedotteiden ja toimintaohjeiden ymmärtämisessä on ollut jonkin verran haasteita, vaikka niitä on vastaanotettu haluamallaan kielellä. Vanhemmat ovat tarvinneet kirjallisen kriisiviestinnän lisäksi myös suullista viestintää päiväkodin työntekijöiltä ymmärtämisen tueksi. Työntekijöiden ja vanhempien välinen hyvä vuorovaikutussuhde on tuntunut parantavan kriisiviestinnän saavutettavuutta, ja sen myötä myös luottamuskin on pysynyt vakaana. Toimiva yhteistyö vanhemman ja työntekijöiden välillä edesauttaa sitä, että vanhemmat saavat työntekijöiltä tarvittaessa apua lapsiin tai toimintaohjeisiin liittyvissä asioissa. Näin ollen työntekijät voivat mahdollistaa vanhemmilla saavutettavamman viestinnän ja sen ansiosta vanhempien osallisuus voi vahvistua. Näiden vastausten avulla saimme ratkaisun myös asettamaamme tutkimusongelmaan.

Haastateltavien kertomuksissa tuli esiin hyvät vuorovaikutussuhteet työntekijöiden kanssa sekä luottamus työntekijöihin. Haastateltavat kertoivat työntekijöiden kuuntelevan ja auttavan. Työntekijät ovat valmiita olemaan tukena, mutta he eivät tyrkytä neuvojaan. Vaikeistakin asioista on voitu puhua ja niistä on päästy sopuun. Haastateltavat kertoivat myös voivansa jakaa huoliaan ja saavansa niihin tukea. Heidän toiveitaan

kuullaan ja toteutetaan sekä he kokevat voivansa jättää lapset turvallisesti mielin päiväkotiin. Kaikki haastateltavat kertoivat, että he keskustelevat työntekijöiden kanssa päiväkotipäivän tapahtumista hakiessaan lapsiaan ja haluavat tällöin vaihtaa kuulumisia ja kuulla lapsensa päivästä. Lasten tuonti- ja hakuhetket onkin todettu tärkeiksi lasta koskevan tiedonvaihdon kannalta sekä työntekijöiden ja vanhempien vuorovaikutuksen rakentumiselle (Poikonen & Lehtipää 2009: 80; Kaskela & Kekkonen 2006: 44; Drugli & Undheim 2011: 64).

Jokainen kertoi yhteistyön sujuvan hyvin ja luottavansa päiväkodin työntekijöihin. Haastateltavien mukaan työntekijöitä on helppo lähestyä: he ovat avoimia ja heiltä pystyy pyytämään apua tarvittaessa. Onkin havaittu, että työntekijöiden avoimuus ja helppo lähestyttävyyden on yhteydessä vanhempien tyytyväisyyden työntekijöiden kanssa tehtyyn yhteistyöhön (Poikonen & Lehtipää 2009: 80; Rutanen & Laaksonen 2020: 354). Virkin mukaan ympäristön avoimella ilmapiirillä ja tasa-arvoisuudella on merkitystä vanhempien osallisuuden toteutumiseksi (Virkki 2015: 28). Kaskela ja Kekkonen toteavat, että työntekijöiden empaattinen ja avoin suhtautuminen vanhempaan mahdollistaa myös tunteiden esille tuomisen sekä henkilökohtaisista asioista puhumisen. Vanhempien toistuva rohkaisu vuoropuheluun auttaa kertomaan myös tavanomaisesta poikkeavia asioita. (Kaskela & Kekkonen 2006: 45.)

Yhden haastateltavan kertomuksessa nousi esille vanhemman ja työntekijöiden suhteen läheisyys. Haastateltavan olo oli helpottunut, kun hän oli voinut jakaa koronaan liittyviä huoliaan työntekijän kanssa. Saman suuntaisia tuloksia saatiin Giglin ja Trentinin tutkimuksessa Italiassa. Osaa vanhemmista oli pandemian keskellä selviytymisessä auttanut suhde päiväkodin opettajaan (Gigli & Trentini 2021: 49). Haastateltavan läheinen suhde työntekijöihin oli muodostunut vuosien varrella, koska hänellä on ollut useampi lapsi päiväkodissa. Tämän seurauksena hän on ollut paljon vuorovaikutuksessa päiväkodin työntekijöiden kanssa ja hän tunsi hyvin osan työntekijöistä. Muiden kertomuksissa ei tule esille läheisyys, joka johtunee siitä, että heidän lapsensa olivat aloittaneet hiljattain päiväkodin ja suhde työntekijöihin oli vasta muotoutumassa. Rutanen ja Laaksosen (2020: 364) tutkimuksessa osoitettiin, että vanhempien ja työntekijöiden suhde etenee institutionaalista vähitellen luottamukselliseksi, läheisemmäksi ja henkilökohtaisemmaksi. Luottamusta heikentävinä asioina nousi haastattelussa esille kasvatukseen liittyvät erot tavat kohdata lapsi sekä yksi turvallisuuteen liittyvä huomio: haastateltava kertoi päiväkodin pihan portin olevan välillä auki. Vennisen ym. (2011: 38–39) mukaan epäluottamusta vanhempien keskuudessa synnyttävät eriävät

käsitykset sekä näkemykset työntekijöiden kanssa koskien varhaiskasvatuksen järjestämistä.

Päiväkodilta jaetussa kriisiviestinnässä on haastateltavien mukaan otettu huomioon useita eri kieliryhmiä, joka on lisännyt yhdenvertaisuutta viestinnän saavutettavuuden kannalta. Vanhemmat olivat saaneet valita millä kielellä he haluavat tiedotteet ja yhden haastateltavan tapauksessa hän oli saanut ne omalla äidinkielellään sekä suomeksi. Lisäksi he olivat nähneet päiväkodin seinillä usealla eri kielellä tiedotteita. Kriisiviestinnässä on tärkeää ottaa huomioon eri kieliryhmät ja tehdä selkeitä, ymmärrettäviä ja saavutettavia tiedotteita (Hirvonen ym. 2020: 15). Onnistuneen viestinnän edellytyksiä ovat yhdenvertaisuus, tehokkuus ja selkeys (Kuntaliitto 2020). Kielinäkökulman lisäksi tulee kriisiviestinnän saavutettavuudessa huomioida muut maahan muuttaneen henkilön kokemuksiin mahdollisesti vaikuttavat tekijät. Työntekijöiden myönteinen ja empaattinen asenne maahan muuttaneita vanhempia kohtaan mahdollistaa dialogin (Lastikka & Lipponen 2016: 81), joka rakentaa luottamussuhdetta ja auttaa yhdenvertaisuuden toteutumisessa.

Haastatteluista kävi myös ilmi, että päiväkodissa käytetään tulkkia aina tarvittaessa. Tulkin tilaaminen yhteisten keskustelujen tueksi vaikutti olevan yksinkertaista ja haastateltu vanhempi koki voivansa pyytää tulkkia matalalla kynnyksellä. Kielellisten esteiden huomioiminen ja yhteisen ymmärryksen saavuttaminen työntekijöiden kanssa on välttämätöntä vähän suomea puhuvien vanhempien osallisuuden saavuttamiseksi (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018: 34; Venninen ym. 2011: 42). Haastateltavien vanhempien päiväkodissa on huomioitu vähän suomea puhuvien vanhempien mahdollisuudet osallisuuteen kielellisestä näkökulmasta ja pyritty siihen, että keskustelut tulkin välityksellä onnistuvat helposti.

Sisällöllisesti tiedotteiden saavutettavuudessa vaikuttaa olleen haasteita. Vaikka haastateltavat olivat saaneet tiedotteet ja ohjeet haluamallaan kielellä, tarvitsivat he silti niiden ymmärtämiseen päiväkodin työntekijöiden apua. Kaikki haastateltavat olivat pyytäneet työntekijöitä kertomaan ohjeita suullisesti, vaikka olivat saaneet kirjalliset ohjeet. Haastateltavien kertomuksissa nousi esille työntekijöiden osuus koronatiedotteiden ymmärtämisessä. Työntekijöitä pyydettiin selventämään, mitä tiedotteissa tarkoitetaan tai yksinkertaistamaan tiedotteen sisältö. Epäselväksi kuitenkin jäi, olivatko kaikki haastateltavat tarvinneet suulliset ohjeet juuri ymmärtämisen vuoksi, vai olivatko he vain tottuneet suulliseen viestintään ja siksi halusivat keskustella työntekijöiden kanssa. Nivalan

ja Ryynäsen (2019: 180) lähentymisen ja etäännyttämisen mallit näkyvät kriisiviestinnän saavutettavuudessa; tasa-arvon näkökulmasta kriisiviestinnässä on ollut kielellisesti etäännyttäviä rakenteita, kun taas päiväkodin työntekijät ovat toimineet lähentymisen edistäjinä ja osallisuuden mahdollisuuksien tukijoina. Vaikuttaakin siltä, että työntekijöiden ja vanhempien vuorovaikutuksella ja suhteella on merkitystä kriisitiedottamisen saavutettavuudessa. Gigli ja Trentini havaitsivat tutkimuksessaan, että joissain tapauksissa jatkuvasti muuttuvat olosuhteet, ohjeistukset ja suositukset saattavat johtaa niin kutsuttuun ”informaationälkään”, jonka seurauksena mitkään viestinnälliset tavat eivät tunnu riittävilä (Gigli & Trentini 2021: 56).

Tulosten perusteella voidaan olettaa, että työntekijöiden oma ymmärrys pandemiatilanteesta ja tiedotteiden sisällöstä on edesauttanut sitä, että vanhemmat ovat saaneet riittävän ja selkeän ohjeistuksen. Koronapandemia on ollut uutta kaikille ja pandemia-aika on voinut monelle tuntua myös hyvin haastavalta. Se näyttää vaatineen työntekijöiltä paneutumista ja aktiivista otetta ohjeiden ja tiedotteiden sisällön ymmärtämiseen, jotta he ovat voineet selventää tietoa vanhemmille. Vaikuttaa siis siltä, että kriisiviestinnän tiedotteiden sisällöllistä saavutettavuutta tulee pohtia selkeyden näkökulmasta.

Kanadassa tehdyssä tutkimuksessa selvitettiin sosiaalisessa mediassa välitetyn julkisen terveydenhuollon kriisiviestinnän selkeyttä. Selkeä viestintä koostuu tutkimuksessa esitetyn määritelmän mukaan lyhyistä lauseista, pelkistetyistä kielestä sekä visuaalisesta ja kohdennetusta viestinnästä. Tutkimuksessa oli mukana kolme eri uutismediaa. Uutismedioiden jakamat viestit sisälsivät vain 16 %–21 % selkeäksi määriteltyä sisältöä. Tutkimuksen mukaan julkisen terveydenhuollon olisi tarjottava selkeää ja suoraa tiedotusta varmistaakseen, että lukija ymmärtää ohjeet. Selkeä tieto lisää luottamusta ja auttaa ihmisiä toimimaan annettujen ohjeiden mukaisesti. (MacKay & Colangeli & Gillis & McWhirter & Padadopoulos 2021: 5, 7, 12.)

Vanhempien oman aktiivisuuden osuus oli merkittävä kriisiviestinnän saavutettavuudessa. Pandemia-aikana monesta lähteestä tullut tiedonjako näyttäyty oleellisena osana tiedon saantia, käsittelyä ja ymmärtämistä. Vanhemmat kokosivat eri lähteistä saamia tietoja yhteen, mikä auttoi selkeyttämään päiväkodin kriisiviestintää ja toimimaan ohjeistusten mukaisesti. Yksilön aktiivinen toiminta kertoo toimijuudesta, joka on mahdollista, kun hän on yhteisön jäsen. Toimijalla on tahtoa, valmiutta ja mahdollisuuksia tehdä valintoja. (Nivala & Ryynänen 2019: 95.) Vanhempien toimijuus ohjeiden selvittämisessä ja tiedon keräämisessä kertoo osallisuudesta päiväkodin yhteisöön, mutta

myös laajemmin yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Osallisuudessa on olennaista subjektiivinen kokemus yhteisön jäsenenä olosta, jonka kautta sitoutuminen, asioihin vaikuttaminen ja vastuunotto on mahdollista (Kaskela & Kekkonen 2006: 27). Niin yhteiskunnallisesta, yhteisöllisestä kuin yksilöllisestä näkökulmasta onkin merkittävää, että tietoa on voinut saada eri kanavia pitkin. Tällöin yksilön mahdollisuudet toimia ohjeistuksen mukaisesti ovat kasvaneet, koska ei ole tarvinnut turvautua vain päiväkodilta tulleisiin ohjeistuksiin.

Pohdintaa vuorovaikutuksen ja kriisitiedottamisen ymmärtämisen toisiinsa vaikuttavista mekanismeista herätti yhden haastateltavan kertomus yhteistyön rakentumisesta päiväkodin työntekijöiden kanssa. Hän kertoi, ettei ole joutunut pettymään päiväkotiin tai työntekijöihin, mutta joutui silti selkeästi miettimään ja empimään kysyttäessä luottamuksesta. Hän avasi haastattelussa työntekijöiden kanssa olleita eriäviä näkemyksiä, jotka olivat aiheuttaneet ristiriitoja. Hän oli myös ainoa, jonka mielestä päiväkoti olisi voinut hoitaa paremmin koronasta tiedottamisen. Haastateltava toivoi, että työntekijät olisivat varmistaneet tiedon perille menon sekä sen, että tieto on ymmärretty. Haastateltava kertoi kuitenkin luottamuksen olevan kunnossa. Hän sanoi myös saaneensa muilta tahoilta ohjeita, joiden avulla teki päätöksiä siitä, miten toimia. Vennisen ym. mukaan vanhempien osallisuuden onnistumiselle yksi huomattava tekijä on, työntekijöiden välittämä tiedotus on toimivaa. Epäonnistuneen tiedonkulun on myös havaittu vaikuttavan negatiivisesti vanhempien kokemaan luottamuksen. (Venninen ym. 2011: 50.)

Jatkotutkimukseksi ehdotamme kriisiviestinnän saavutettavuuden tutkimista laajemmin vähän suomea puhuvien vanhempien keskuudessa. Opinnäytetyössämme ainoastaan yksi haastateltava kuului tähän kohderyhmään, joten tieto aiheesta jäi tässä tapauksessa vähäiseksi. Vähän suomea puhuva henkilö ei välttämättä samalla tavalla saa informaatiota muualta yhteiskunnasta. Vähäinen kielitaito voi rajoittaa tiedon ymmärtämistä joistakin lähteistä, kuten kotimaisista uutisista. Vastikään Suomeen muuttaneella henkilöllä ei myöskään välttämättä ole verkostoja, joihin tukeutua pandemian tai muun kriisin keskellä. Tällöin juuri esimerkiksi päiväkodista vastaanotettu viestintä ja tuki voivat olla merkittävässä roolissa. Mielenkiintoista olisi myös tutkia kriisiviestinnän saavutettavuutta sellaisten henkilöiden näkökulmasta, joilla on haasteita vuorovaikutussuhteen luomisessa päiväkodin työntekijöiden kanssa.

8 Pohdinta

Opinnäytetyön tullessa ajankohtaiseksi keväällä 2021 oli koronapandemiaa eletty reilu vuosi. Yhteiskunta näyttäytyi hyvin erilaisena siihen verrattua, mihin olimme aiemmin tottuneet. Opiskelu oli usein yksinäistä ja uuvuttavaa. Pandemiaan liittyvää uutisointia oli edelleen paljon – joskin vähemmän ja se oli maltillisempaa kuin aluksi. Elämä kietoutui ohjeiden, suositusten ja rajoitusten ympärille. Monet ohjeistukset ja tiedotteet olivat vaikeaselkoisia ja niitä puitiin kaveriporukoissa tai Facebookin keskusteluryhmissä. Omakohtaiset kokemukset vaikeaselkoisista ohjeista herätti kysymyksen muun kielisten ihmisten kokemuksista ohjeiden ymmärtämisessä. Tulevina sosiaalialan ammattilaisina halusimme ymmärtää paremmin poikkeusolojen kriisiviestinnän merkitystä muun kielisille ja eri kulttuureista tuleville henkilöille. Meistä oli tärkeää, että perehtyisimme ajankohtaiseen ja koko yhteiskuntaa koskettaneeseen ilmiöön sellaisen ryhmän näkökulmasta, joiden osallisuus yhteiskunnassa ja yhteisöissä voi olla rajallisempaa.

Opinnäytetyö muovautui matkan varrella alkuperäisestä suunnitelmasta hieman erilaiseksi. Jouduimme tekemään päätöksiä sen suhteen, miten etenemme. Luimme yhä uudelleen menetelmäkirjallisuutta, jotta saisimme opinnäytetyöstämme loogisesti toimivan kokonaisuuden. Monet asia opinnäytetyön tekemisen varrella olivat sellaisia, joihin emme voineet itse vaikuttaa. Oli mukauduttava ja etsittävä ratkaisuja. Eräs opettajamme kehotti opinnäytetyötaipaleen alkuvaiheessa ”luottamaan prosessiin”. Tästä lauseesta tulikin kantava voima aina uusia haasteita kohdatessamme. Kaikki kuitenkin päättyi onnekaasti, sillä vaikeuksista ja muutoksista huolimatta loppujen lopuksi pääsimme asettamiimme tavoitteisiin: saimme selvitettyä vanhempien kokemuksia kriisiviestinnästä ja sen avulla onnistuimme ratkaisemaan tutkimusongelmamme.

Ohjaajilta saamamme palautteen perusteella ymmärsimme, että laatimassamme tutkimussuunnitelmassa näkyy omia oletuksiamme tuloksista. Pohdimme omaa suhtautumistamme opinnäytetyömme aiheeseen ja huomasimme pandemian aikaisten omakohtaisten kokemusten vaikuttavan ajatteluamme. Olimme itse väsyneitä tilanteeseen ja kaipasimme opiskelutovereiden kanssa käytävää reflektoivaa keskustelua, luentoja kampeksella sekä sitä, että opettajia voi helposti lähestyä apua tarvitessa. Näiden asioiden oivaltamisen jälkeen päätimme lähestyä työtämme uudentavalla tavalla ja huomasimme tekstissämme oletettavan sävyn. Tämän pohjalta kävimme keskustelua ajatusistamme ja työn suunnasta. Reflektoinnin jälkeen saimme häivytettyä omia ennakkoletuksiamme ja onnistuimme muovaamaan kirjoittamaamme tekstiä neutraalimmaksi.

Oli kuitenkin selvää, että pandemialla on ollut vaikutusta ajatuksiimme ja asenteisiimme. Prosessin aikana olemme pyrkineet jatkuvasti tarkkailemaan puhettamme ja kirjoittamaamme tekstiä kiinnittäen samalla huomiota neutraaliuteen, hypoteesittomuuteen sekä objektiivisuuteen. Opinnäytetyön edetessä opimme jatkuvasti uutta.

Keräämästämme aineistosta tuli erilainen, kuin olimme alun perin ajatelleet. Voidaan sanoa aineiston jopa yllättäneen meidät. Ehkä juuri siksi se herätti meissä mielenkiintoa ja uppouduimme sen analysointiin. Toiveenamme oli saada pidettyä useampi haastattelu ja kerätä laajempi aineisto, kuin mitä lopulta saimme. Meidän on aiheellista pohdita, olisimmeko voineet jollakin tavoin vaikuttaa enemmän haastateltavien valikoitumiseen. Varautumista helpottamaan olisimme mahdollisesti myös voineet ennen haastateltavien tapaamista tiedustella haastateltavilta suoraan heidän näkemyksiään omasta suomen kielen taidostaan. Voimme kuitenkin sanoa olevamme tyytyväisiä siihen, mitä saimme aikaan. Valitsemamme aihe oli haastava eikä meillä ollut siitä etukäteen osaaamista. Ei ollut myöskään ollenkaan varmaa, saammeko ilmoittautumisia haastatteluun. Olemme kiitollisia jokaiselle haastateltavalle ja toivomme, että opinnäytetyömme mahdollisti heille kokemuksen vaikutusmahdollisuuksistaan yhteiskunnassa. Halusimme tehdä heidän mielipiteensä näkyviksi ja tärkeiksi. Ehkä myös löydöksemme osaltaan voi vaikuttaa viestinnän selkeyteen ja tiedon saavutettavuuden parantumiseen.

Reflektoidessamme haastattelutilanteita jälkikäteen totesimme, että haastattelurunkoa ja kysymysten asettelua olisi vielä voinut hioa. Litteroitua aineistoa lukiessamme oivalsimme joitain asioita, jotka olisi kannattanut esittää eri tavalla. Jäimme miettimään, vaikuttiko kysymysten muotoilu haastateltavien vastauksiin ja olisimmeko saaneet erilaisia vastauksia toisenlaisilla kysymyksillä. Pohdimme myös, olisiko itse haastattelutilannetta pitänyt harjoitella etukäteen enemmän, sillä tämä oli molemmille opinnäytetyöntekijöille ensimmäinen kerta haastattelijana. Haastattelutilanne tuntui yllättävän jännittävältä ja kattavampi valmistautuminen olisi mahdollisesti helpottanut asiaa. Opinnäytetyöprosessin aikana ilmeni muitakin asioita, joita emme ensikertalaisina tutkimustyön parissa olevina osanneet ottaa huomioon. Kananen (2008: 43) toteaaakin opinnäytetyön tekemisen olevan kuin talon rakentamista: vasta ensimmäisen talon jälkeen tietää, miten pitäisi menetellä.

Lähteet

Aaltio, Iiris & Puusa, Anu 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Luku 11.

Adair, Jennifer & Tobin, Joseph 2009. Listening to the voices of Immigrant Parents. Teoksessa Genishi, Celia & Goodwin, A. Lin (toim.). Diversities in Early Childhood Education. Rethinking and Doing. 137–150.

Aluehallintovirasto. Usein kysyttäviä kysymyksiä koronaviruksesta. Mitkä ovat eri viranomaisten vastuut koronavirustilanteen hoitamisessa? Päivitetty 25.11.2021. <https://avi.fi/documents/25266232/62590565/Viranomaisten_vastuut_1920x1080px_.jpg/888e640b-55c4-774c-d9ba-20b52263bcd9?t=1622541554367>. Viitattu 9.5.2022.

Chan, Angel 2011. Critical multiculturalism: Supporting early childhood teachers to work with diverse immigrant families. *International Research in Early Childhood Education* 2 (1). 63–75. <<https://www.researchbank.ac.nz/bitstream/handle/10652/2249/irece2011-vol2-no1-chan1-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Viitattu 7.5.2021.

Drugli, May Britt & Undheim, Anne Mari 2012. Partnership between Parents and Caregivers of Young Children in Full-time Daycare. *Childcare in Practice* 18 (1). 51–65.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU) 2016/679. Annettu 27.4.2016. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>>. Viitattu 6.5.2022.

Gigli, Alessandra & Trentini, Marco. 2021. Despite the Virus. A Survey with Parents on Early Childhood Education Services and Families, in Covid-19. *Rivista Italiana di Educazione Familiare* 18 (1). 29–60. <<https://oaj.fupress.net/index.php/rief/article/view/10492/9870>>. Viitattu 7.5.2021.

Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma 2019. <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/KasKo/vare/Helsinki_Vasu_FI.pdf>. Viitattu 6.5.2022.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2015. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Helsinki: Tammi.

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

Häiriö- ja kriisiviestinnän ohje 2019. Helsingin kaupunki. <https://www.hel.fi/static/public/hela/vipaU510VH1_Pormestari/Suomi/Paatos/2019/Keha_2019-06-

10_Pri_119_Pk/7E8659AB-AA87-C029-8FDE-6B2C94600000/Liite.pdf>. Viitattu 15.9.2021.

Ihmisoikeuksien Helsinki 2020. Palvelujen yhdenvertaisuussuunnitelma 2020–2021. Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:18. Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia. <<https://hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/Yvsuunnitelma/YV%20Suomi.pdf>>. Viitattu 9.3.2022.

Ilmonen, Kaj 2005. Luottamuksen operationalisoinnista. Teoksessa Jokivuori, Pertti (toim.). Sosiaalisen pääoman kentät. Jyväskylä: Minerva. 45–68.

Juuti, Pauli & Puusa, Anu 2020. Johdanto. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Jäljitysprosessi huoltajat 2021. Varhaiskasvatuksen koronajäljitystä koskeva sähköpostitiedote kotiin. Kirjoittajan kotiarkistot.

Kananen, Jorma 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kaskela, Marja & Kekkonen, Marjatta 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. - Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 63. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77944/OPA2006_063_Stakes.pdf?sequence=1>. Viitattu 30.4.2022.

Kehittyvän kielitaidon tasojen kuvausasteikko 2022. Opetushallitus <<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/kehittyvan-kielitaidon-tasojen-kuvausasteikko>>. Viitattu 23.4.2022.

Keskinen, Vesa & Hirvonen, Jukka 2020. Helsinki-barometri: Huolta koronatilanteesta mutta myös tulevaisuudenuskoa. Julkaistu 25.6.2020. Kaupunkitiedon verkkolehti Kvartti. <<https://www.kvartti.fi/fi/artikkelit/helsinki-barometri-huolta-koronatilanteesta-mutta-myoys-tulevaisuudenuskoa>>. Viitattu 4.5.2022.

Keys Adair, Jennifer 2016. Creating Positive Contexts of Reception: The Value of Immigrant Teachers in U.S. Early Childhood Education Programs. Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas 24 (1). 1–30. <<https://www.redalyc.org/pdf/2750/275043450001.pdf>>. Viitattu 5.5.2022.

Kohonen, Iina & Kuula-Luumi, Arja & Spoof, Sanna-Kaisa 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. <https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf>. Viitattu 7.5.2021.

Kuntaliitto 2020. Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa. <<https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Opas%20kunnan%20viestint%C3%A4nC3%A4n%20kriisi-%20ja%20erityistilanteissa.pdf>>. Viitattu 7.5.2021.

Kurucz, Csaba & Lehl, Simone & Anders, Yvonne 2020. Preschool Teachers' Perspectives About the Engagement of Immigrant and Non-Immigrant Parents in Their Children's Early Education. *International Journal of Early Childhood* 52 (2). 213–231.

Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineiston hankinta, käyttö ja säilytys. E-kirja. Tampere: Vastapaino. Luku 1.

Lastikka, Anna-Leena, & Lipponen, Lasse 2016. Immigrant Parents' Perspectives on Early Childhood Education and Care Practices in the Finnish Multicultural Context. *International Journal of Multicultural Education* 18 (3). 75–94.

Leskelä, Leela & Uotila Eliisa 2020. Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä. Teoksessa Hirvonen, Maija & Kinnunen, Tuija (toim.). Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Helsinki: Gaudeamus. 227–248.

MacKay, Melissa & Colangeli, Taylor & Gillis, Daniel & McWhirter, Jennifer & Padopoulos, Andrew 2021. Examining Social Media Crisis Communication during Early COVID-19 from Public Health and News Media for Quality, Content, and Corresponding Public Sentiment. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18 (7986). 1-14.

Nivala, Elina & Ryyänen, Sanna 2019. Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.

Nohynek, Hanna & Sarvikivi, Emmi 2020. Koulujen ja päiväkotien sulkemisella vain vähän vaikutusta lapsilla ja nuorilla todettuihin koronavirustartuntoihin. Ajankohtaista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Julkaistu 10.7.2020. <<https://thl.fi/fi/-/koulujen-ja-paivakotien-sulkemisella-vain-vahan-vaikutusta-lapsilla-ja-nuorilla-todettuihin-koronavirustartuntoihin-?msclkid=8975581ecef911ecb1ed54f2af705255>>. Viitattu 8.5.2022.

Näin kirjoitat selkokieltä 2021. Selkokieli. Selkokeskus. Julkaistu 27.7.2021. <<https://selkokeskus.fi/selkokieli/nain-kirjoitat-selkokielta/>>. Viitattu 9.5.2022.

Pikaopas selkokielen puhumiseen 2021. Näin puhut selkokieltä. Selkokieli. Selkokeskus. Julkaistu 25.8.2021. <<https://selkokeskus.fi/selkokieli/nain-puhut-selkokielta/pikaopas-selkokielen-puhumiseen/>>. Viitattu 4.5.2022.

Poikonen, Pirjo-Liisa & Lehtipää, Riina 2009. Päivähoidon ja kodin jaettu kasvatustehtävä: Kasvatuskumppanuus voimavarana. Teoksessa Rönkä, Anna & Malinen, Kaisa & Lämsä, Tiina (toim.). Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Jyväskylä: PS-kustannus. 69–88.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Luku 6.

Puusa, Anu 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Rastas, Anna 2005. Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.). Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. E-kirja. Tampere: Vastapaino. 78–102.

Rolig, Linda 2021. Viranomaisviestintää terveyskriisissä. Espoon kaupungin toteuttama monikielinen kriisiviestintä koronapandemian aikana. Pro Gradu. Helsingin yliopisto Humanistinen tiedekunta. Kääntämisen ja tulkauksen maisteriohjelma.

Rutanen, Niina & Laaksonen, Kati 2020. Äitien luottamuksen rakentuminen kasvattajiin varhaiskasvatuksen aloituksessa. Varhaiskasvatuksen Tiedelehti. Journal of Early Childhood Education Research 9 (2). 349–372.

Selkokielen määritelmä 2021. Selkokieli. Selkokeskus. Julkaistu 27.7.2021. <<https://selkokeskus.fi/>>. Viitattu 8.3.2022.

Selvitys koronavirukseen liittyvien toimenpiteiden toteutuksesta 2020. Helsingin kaupunki. <<https://www.hel.fi/static/helsinki/korona/selvitys-koronakriisin-toteutuksesta-raportti-30062020.pdf>>. Viitattu 19.4.2022.

Seppälä, Jari 2020. Korona on viestintähaaste. Kuntaliiton blogi. Blogipostaus 13.3.2020. <<https://www.kuntaliitto.fi/blogi/2020/korona-viestintahaaste>>. Viitattu 9.5.2022.

Sisäministeriö 2020. Alueellisen kriisiviestinnän nykytila ja kehitystarpeet. Alueellisen kriisiviestinnän kehitysprojektin loppuraportti. Sisäinen turvallisuus. Sisäministeriön julkaisuja 2020:5. Helsinki. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162210/SM_2020_5.pdf;jsessionid=A9175D26DD181EE95B793548B7E28EF3?sequence=1>. Viitattu 22.4.2022.

Tieteen termipankki 2015. Oikeustiede. Viranomainen. <<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:viranomainen>>. Viitattu 22.4.2022.

Tutkimusluvut 2021. Kasvatus ja koulutus. Helsingin kaupunki. Päivitetty 5.5.2022. <<https://www.hel.fi/kasvatuksen-ja-koulutuksen-toimiala/fi/palvelut/tutkimusluvut/>>. Viitattu 8.5.2022.

Valtonen, Anu & Viitanen, Meiju 2020. Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmenetelmänä. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Luku 7.

Varanka, Jouni & Packalen, Petra & Voipio-Pulkki, Liisa-Maria & Määttä, Seppo & Pohjola, Pasi & Salminen, Mika & Railavo, Jukka & Berghäll, Jonna & Rikama, Samuli & Nederström, Heli & Hiitola, Joni 2022. COVID-19 -kriisin yhteiskunnalliset vaikutukset

Suomessa. Keskipitkän aikavälin arvioita. Valtioneuvoston julkaisuja 2022:14. Helsinki: Valtioneuvosto. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163983/VN_2022_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 9.5.2022.

Varhaiskasvatus 2022. Koulutus ja tutkinnot. Opetushallitus <<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/varhaiskasvatus>>. Viitattu 8.5.2022.

Varhaiskasvatuslaki 540/2018. Annettu Helsingissä 13.7.2018. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180540?msclid=3c06037ecea611ec8ad9d6ebb6b09246>>. Viitattu 7.5.2022.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005. Stakes Oppaita 56. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimis- ja kehittämiskeskus. <<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77129/Varhaiskasvatussuunnitelmanperusteet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Viitattu 8.5.2022.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018. Opetushallitus. Määräykset ja ohjeet 2018:3a. <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet.pdf>. Viitattu 9.5.2022.

Venninen, Tuulikki & Leinonen, Jonna & Rautavaara-Hämäläinen, Maija & Purola, Karoliina. 2011. ”Lähes aina haettaessa sanotaan, että ihan ok päivä - mitä se lopulta tarkoittaa?” Lasten vanhempien ja henkilökunnan osallisuus pääkaupunkiseudun päiväkodeissa. Työpapereita 2011:2. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca. <http://www.socca.fi/files/1618/Lasten_vanhempien_ja_henkilokunnan_osallisuus_paa-kaupunkiseudun_paivakodeissa_2011.pdf>. Viitattu 6.5.2022.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325?msclid=69ddb439cea611ec96757abf2499d2dc>>. Viitattu 7.5.2022.

Haastattelurunko

Alussa esittäydymme haastateltavalle ja varmistamme, että haastateltava tietää tutkimuksesta kaiken tarvittavan sekä ymmärtää, mitä haastattelussa tapahtuu.

Tässä kohtaa laitamme nauhurin päälle. Toimimme siten, ettei nauhalle päädy mitään tunnistettavia henkilötietoja haastateltavasta. Kursiivilla kirjoitetut ovat ohjeita haastattelijalle, eivätkä ole siis haastattelukysymyksiä.

Teema 1: Kielitaito

- Mikä on suomen kielen taitosi?

Puhuminen, lukeminen, kirjoittaminen? Oma arvio kielen tasosta riittää. Eurooppalaisen viitekehysten taitotasosteikon taitotaso, jos haastateltava ottaa itse puheeksi.

Teema 2: Päiväkodin yhteistyö vanhempien kanssa

Millainen on vanhemman ja työntekijän välinen suhde?

- Mitä ajattelet päiväkodista ja työntekijöistä?
- Puhutko heidän kanssaan?
- Mistä puhutte?
- Saatko apua työntekijöiltä, jos tarvitset?

Teema 3: Päiväkodin kriisiviestintä

- Miten olet saanut Helsingin kaupungin viralliset koronatiedotteet päiväkodilta?
Sähköposti? Kirje? Työntekijöiden kanssa puhuminen?
- Millä kielellä ne ovat olleet?
- Oletko ymmärtänyt, mitä tiedotteissa kerrotaan?
- Jos et ole ymmärtänyt tiedotetta, oletko saanut apua tiedotteen ymmärtämiseen?
- Mistä olet saanut apua?
- Oletko saanut tarpeeksi tietoa ja ohjeita päiväkodilta?
Yhdenvertaisuus?
- Onko jotain, mitä olisi voitu tehdä paremmin?

Teema 4: Luottamus päiväkotia kohtaan

- Koetko, että voit puhua huolistasi päiväkodin työntekijöille koronaan liittyen?
- Luotatko päiväkotiin ja päiväkodin työntekijöihin?
- Onko luottamuksesi muuttunut COVID-19-pandemian aikana?
Lisääntynyt / vähentynyt? Mistä johtuu? Liittyykö se päiväkodin tiedotteisiin tai työntekijöiden toimintaan?

Tiedotuskirje haastateltaville

Hei!

Olemme Virpi Still ja Ida Laitila Metropolia Ammattikorkeakoulusta. Opiskelemme sosionomeiksi ja teemme opinnäytetyötä. Tarkoituksena on saada tietoa päiväkodin viestinnästä COVID-19-pandemian aikana. **Haluaisimme kuulla sinun kokemuksiasi.** Meitä kiinnostaa, onko tiedotus ollut sinun mielestäni ymmärrettävää, Tietoa voidaan käyttää päiväkodin viestinnän kehittämiseen.

Tutkimukseen osallistuminen on sinulle vapaaehtoista. Voit keskeyttää osallistumisen, jos haluat. Kysymyksiin vastaamisesta voi kieltäytyä. Tämä on mahdollista jokaisessa tutkimuksen vaiheessa. Keskeyttäminen ja kieltäytyminen ei aiheuta sinulle mitään haittaa.

Haastattelussa sinulta kysytään kysymyksiä. **Voit kertoa, mitä itse haluat.** Sinulta kysytään vain tiedot, jotka tarvitsemme. Äänitämme haastattelun. Se helpottaa meitä opinnäytetyön tekemisessä. Äänitteitä käytetään vain opinnäytetyön tekemiseen. Niitä käsittelevät vain haastattelijat. **Äänitteet poistetaan** heti, kun opinnäytetyö on valmis. Työ on valmis viimeistään 31.5.2022.

Tutkimuksen tulokset löytyvät opinnäytetyöstämme. Opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokannassa. Siellä se on kaikkien nähtävillä. Kaikki julkaistavat tiedot ovat täysin anonyymeja. **Sinua ei voida tunnistaa opinnäytetyöstä.**

Voit kysyä asiasta kysymyksiä sähköpostilla, jos haluat: virpi.still@metropolia.fi tai ida.laitila@metropolia.fi.

Kiitos!

Ystävällisin terveisin,

Virpi Still ja Ida Laitila
Metropolia Ammattikorkeakoulu

Suostumusasiakirja

Suostumus

Suostun haastateltavaksi opinnäytetyön tutkimukseen. Haastattelijat ovat Virpi Still ja Ida Laitila. Annan heille luvan käyttää kertomiani tietoja. Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti. Tiedän, että voin halutessani keskeyttää tutkimuksen.

Suostun siihen, että haastattelu äänitetään. Äänitteet ja muut tunnistettavat tiedot poistetaan, kun opinnäytetyö on valmis. Se tapahtuu viimeistään 31.5.2022. Tutkimustulokset ilmoitetaan anonyymisti.

Opinnäytetyöstä ei voida tunnistaa sinua.

Olen saanut tarpeeksi tietoa tutkimuksesta. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä.

Suostun osallistumaan haastatteluun

Haastateltavan allekirjoitus: _____

Päivämäärä: _____ Paikka: _____