

**“EN TIENNYT, MITÄ MUN PITÄÄ TIETÄÄ”:
PAKOLAISTAUSTAISTEN KOKEMUKSIA
INFORMAATION SAAMISEN HAASTEISTA
SUOMESSA**

**Jyväskylän yliopisto
Kauppakorkeakoulu**

Pro gradu -tutkielma

Kevät 2022

**Tekijä: Henna Forsman
Oppiaine: Viestinnän johtaminen
Ohjaaja: Laura Asunta**



**JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ**

TIIVISTELMÄ

Tekijä Henna Forsman	
Työn nimi "En tiennyt, mitä mun pitää tietää": Suomen pakolaistaustaisten kokemuksia informaation saamisen haasteista	
Oppiaine Viestinnän johtaminen	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Aika (pvm.) 13.5.2022	Sivumäärä 67
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata pakolaistaustaisten informaatiokokemusta informaation saamisen haasteiden ja siihen liittyvien odotuksien ja tuen tarpeiden näkökulmasta. Informaatiota lähestyttiin tässä tutkimuksessa edellytyksenä osallisuudelle, joka muodostuu inhimillisten tarpeiden täyttymisen, yksilölle saatavilla olevien resurssien ja toiminnan yhteisvaikutuksesta. Tutkimuksen aineisto koostui kuudesta Suomessa asuvan pakolaistaustaisen teemahaastattelusta ja kerätty aineisto analysoitiin laadullista sisällönanalyysia ja teemoittelua hyödyntäen.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittivat, että pakolaistaustaisilla on haasteita sopeutua uuden ympäristön informaatiokäytäntöihin, ja heiltä puuttuu tähän tarvittavia resursseja kuten tietoja ja taitoja. Tiedon saamiseen liitettiin sekä sisäisiä että ulkoisia haasteita, joita olivat koulutustausta, kielitaito, informaationlukutaito, teknologiset taidot, taloudellinen tilanne, palvelut ja tuki, psykologiset tekijät, luottamus, sosiaaliset verkostot ja asenteet. Tuen tarpeita ja odotuksia tässä tutkimuksessa olivat ystäväystyminen suomalaisten kanssa, tiedon saaminen ihmiseltä, osallistuminen ja osallistaminen, saavutettava viestintä ja tuki puuttuvien taitojen oppimiseen. Tutkimuksen tulokset vahvistavat aiempaa tutkimustietoa ja korostavat erityisesti sosiaalisten verkostojen ja toisten ihmisten roolia tiedon saamisessa. Tästä voi vetää sen johtopäätöksen, että pakolaistaustaisten tiedonsaanti ei ole yksin viestinnän ammattilaisten ratkaistavissa oleva asia, vaan siihen tarvitaan monia tahoja kansalaisia unohtamatta. Tuloksista nousee esiin ikävä todellisuus, jonka mukaan informaatio ei ole tässä tutkimuksessa löydettyjen haasteiden vuoksi riittävän saavutettavaa ja moni pakolaistaustainen jää useiden edellä mainittujen haasteiden yhteisvaikutuksesta erityisesti verkossa tarjottavan informaation ulkopuolelle. Tarjoan näihin haasteisiin kehitysehdotuksia, joista on hyötyä päättäjille, viranomaisille, viestinnän ammattilaisille ja kansalaisille.</p>	
Asiasanat: informaatiokokemus, osallisuus, pakolainen, pakolaistaustainen, saavutettava viestintä	
Säilytyspaikka: Jyväskylän yliopisto	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OSALLISUUS	7
	2.1. Osallisuuden käsite	7
	2.2 Informaatio osallisuuden reunaehtona	10
	2.3 Kansalaisten viestinnälliset oikeudet	12
3	PAKOLAISTAUSTAISTEN INFORMAATION SAAMINEN	14
	3.1 Pakolaiset Suomessa	14
	3.2 Informaatiokokemus	16
	3.3 Pakolaisten informaatiokokemuksen erityispiirteitä	21
	3.4 Pakolaistaustaisten informaation saamisen esteet	24
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
	4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	30
	4.2 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä	30
	4.3 Aineistonkeruu ja haastateltavat	31
	4.4 Aineiston käsittely ja analyysi	32
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	34
	5.1 Pakolaistaustaisten haasteet tiedon saamisessa	34
	5.2 Pakolaistaustaisten odotukset ja tuen tarpeet	45
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	52
	6.1 Pohdinta	52
	6.2 Käytännön sovellukset	55
	6.3 Tutkielman arviointia	57
	6.4 Johtopäätökset ja jatkotutkimushaasteet	58
	KIRJALLISUUS	59
	LIITE: TEEMAHAASTATTELURUNKO	66

1 JOHDANTO

Ihmisoikeusjulistuksen mukaan kaikilla ihmisillä on yhtäläinen oikeus rajoituksetta nauttia ihmisoikeuksia ja perusvapauksia. Pakolaissopimus mukailee ihmisoikeussopimuksen henkeä ja sen allekirjoittaneet maat, Suomi mukaan lukien, ovat sitoutuneet vastaanottamaan henkilökohtaisen vainon kohteeksi joutuvia henkilöitä. Pakolaisten oikeusasemaa koskevan yleissopimuksen (77/1968) määritelmän mukaan pakolainen on henkilö, joka ”perustellusta syyistä pelkää joutuvansa vainon kohteeksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja on kykenemätön tai sellaisen pelon johdosta haluton turvautumaan sanotun maan suojaan” (1§). Viime vuosien varrella Suomi on tasaisesti kasvattanut maahan vastaanotettavien pakolaisten määrää: vuonna 2021 se oli 1050 ja 2022 sitä ehdotettiin nostettavaksi jo 1500 henkilöön (Sisäministeriö 2021). Tämä tarkoittaa, että Suomessa asuu kasvavissa määrin pakolaistaustaisia ihmisiä, joiden odotetaan sopeutuvan Suomeen.

Maahanmuuttajien onnistunut kotoutuminen ja osallisuus on tärkeää sekä maahanmuuttajan että ympäröivän yhteiskunnan kannalta. Osallisuus on vahvasti sidoksissa yksilön mahdollisuuksiin hyödyntää ympäröivässä yhteiskunnassa olevaa informaatiota (Lloyd, Kennan, Thompson & Qayyum 2012, 140). Viestinnän kirjallisuudessa sanaa informaatio käytetään yleensä aika löyhästi kuvaamaan mitä tahansa viestiä, joka sisältää merkityksen ja informoi jostakin (Ritchie 1991, 61). Näin on myös informaatiokokemusta käsittelevässä kirjallisuudessa, jossa käsitettä ei yleensä edes määritellä. Englanninkielisen sanan *information* voi suomentaa sekä informaatioksi että tiedoksi ja siksi käytän tässä tutkimuksessa molempia toistensa synonyymeina. Englannin kielessä käsitteillä taas voi olla selkeä ero, sillä suomenkielisen tieto -käsitteen englanninkielinen vastine voi olla sekä *information*, *knowledge*, *fact* tai *message*. Käsitteellä tieto voidaan siis englannissa viitata yksilöllä olevaan tietämykseen jostakin asiasta, totuudenmukaiseen tietoon eli faktaan tai laajimmillaan mihin tahansa viestin sisältöön. Tämä tutkielman ottaa viimeisimmän kannan, jossa tiedolla tarkoitetaan mitä tahansa kielellistä tai ei-kielellistä sisältöä, joka sisältää merkityksen.

Julkinen sektori on velvoitettu huolehtimaan, että viestitty informaatio saavuttaa kaikki kansalaiset yhdenvertaisesti. Väestön kielellisen ja kulttuurisen monimuotoisuuden kasvamisen seurauksena viestinnän pitäisi saavuttaa myös Suomen vieraskielinen väestö, jolloin julkisen sektorin viestintään kohdistuu uusia odotuksia muun muassa viestinnän monikielisyyteen ja kulttuurien moninaisuuden huomioimisen suhteen. Haaste on huomioitu myös viestinnän kentällä ja esimerkiksi viestinnän ammattilaisten järjestö ProCom ry on nostanut demograafiset muutokset yhdeksi tulevaisuuden viestintään vaikuttavaksi megatrendiksi (ProCom ry 2019). Haaste maahanmuuttaneiden saavuttamisesta on noussut vahvasti esille koronakriisin aikaan, jolloin kriisiviestintä ja laaja tiedottaminen koko Suomen väestölle ovat olleet tärkeässä roolissa. Suomessa uutisoitiin useita tapauksia, joissa Covid19-virus levisi maahanmuuttaneiden keskuudessa (mm. Manninen 2020). Syiksi on esitetty muiden syiden lomassa liian vähäistä tietoa ja misinformaatiota (Pitkänen 2020).

Maahanmuuttajaväestöä koskevat saavutettavuusasiat ovat kasvava haaste, johon viestinnän alan on kyettävä vastaamaan. Maahanmuuttaneiden informaatiokokemusta on aiemmin tutkittu muun muassa informaation tarpeiden, käytettyjen informaation lähteiden ja informaation saamisen esteiden näkökulmasta (Beretta, Abdi & Bruce 2018), mutta konkreettista tietoa siitä, miten juuri pakolaistaustaisten tiedon saamista voitaisiin lisätä, on vain vähän. Pakolaistaustaiset ovat monella tavalla erilainen maahanmuuttajien alaryhmä, koska heidän maahanmuuttonsa on olosuhteiden pakottamaa ja he tulevat yleensä Euroopan ulkopuolelta maista, jotka voivat olla kulttuuriltaan ja systeemeiltään hyvin erilaisia. Maahanmuuton kohdemaata ei välttämättä voi pakolainen itse valita ja kotoutumiseen on siksi vaikea valmistautua ennalta. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata Suomen pakolaistaustaisten kokemuksia informaation saamisen haasteiden taustalla vaikuttavista tekijöistä. Informaation saamisella tarkoitetaan tämän tutkielman kontekstissa mitä tahansa informaatiota, joka täyttää tietyn informaation tarpeen. Lähestyn tutkimusongelmaa seuraavien kahden tutkimuskysymyksen kautta:

1. Mitä haasteita pakolaistaustaiset liittävät informaation saamiseen?
2. Mitä informaation saamiseen liittyviä tuen tarpeita ja odotuksia pakolaistaustaisilla on?

Seuraavaksi perehdytään tarkemmin tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen eli määritellään tutkimuksen kannalta keskeiset käsitteet ja teoreettiset lähtökohdat ja tutustutaan aiempiin tutkimuksiin. Tämän jälkeen esitellään tutkimuksen metodologian ja käydään läpi keskeiset tulokset. Lopuksi pohditaan tuloksista vedettäviä johtopäätöksiä ja niiden merkitystä viestinnän alalle ja tutkimukselle sekä tutkimuksen rajoitteita.

2 OSALLISUUS

2.1. Osallisuuden käsite

Yhteys toisiin ihmisiin, mahdollisuudet tehdä ja vaikuttaa ovat ihmisen perustarpeita. Siksi ulkopuolisuuden tunne ja ulkopuolelle jääminen voivat olla hyvinvoinnille haitallisia kokemuksia. Osallisuus on osattomuuden, syrjäytymisen ja ulkopuolisuuden vastakohta, joka kuvastaa tyydyttävää suhdetta johonkin suurempaan ryhmään kuten yhteisöihin tai yhteiskuntaan. Shore, Randel, Chung, Dean, Holcombe Ehrhart & Singh (2011) määrittelevät osallisuuden siksi "kokemuksen tasoksi, jolla yksilö mieltää olevansa arvokas ryhmän jäsen sen myötä, miten hän tulee kohdelluksi ja miten tämä kohtelu tyydyttää hänen henkilökohtaisen kuulumisen ja yksilöllisyyden tarpeensa" (1265). Osallisuus on kokonaisvaltainen kokemus, joka vaikuttaa ajatuksien, tunteiden ja toiminnan tasoilla (Brodie, Hollebeek, Juric & Ilic 2011, 260). Osallisuus on siis suhteessa toisiin ihmisiin syntyvä, yksilön tekemä johtopäätös siitä, millaiset mahdollisuudet ja rooli tällä on tietyn ryhmän kontekstissa.

Osallisuuden kokemusta punnitaan aina suhteessa omiin tarpeisiin ja toiveisiin. Siksi osallisuus on tunnetasolla hyvin lähellä tyytyväisyyttä, joka syntyy tarpeiden täyttymisen myötä (Jansen, Otten, van der Zee, & Jans 2014, 370). Tyytyväisyys synnyttää tunnesiteen yhteisöön, jolloin myös henkilökohtainen sitoutuneisuus ja uskollisuus kasvavat (Shiue & Li 2013, 644). Tällä tavoin tarkasteltuna osallisuuden kokemus voi synnyttää motivaatiota toimia ja osallistua. Henkilökohtaisen motivaation lisäksi tulee yksilöllä olla mahdollisuus liittyä osaksi yhteisöä tai ryhmää, mahdollisuuksia toimia ja vaikuttaa, mutta myös kokemus kuulluksi tulemisesta ja merkityksellisyydestä (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 8). Osallistuminen ja osallisuus ovatkin hyvin lähellä toisiaan, sillä myös osallistumisessa on kyse joukkoon kuulumisesta ja vaikuttamismahdollisuuksista, joiden kautta syntyy positiivisia osallisuuden ja merkityksellisyyden tunteita (Sverker, Thyberg, Valtersson, Björk, Hjalmarsson & Östlund 2020, 1212).

Yksilö ja yhteisö eivät ole osallisuuden käsitteessä tasavertaiset kumppanit, vaan osallisuus nähdään ensisijaisesti jonain, mitä yhteisö mahdollistaa liittämällä yksilön mukaan sen sijaan, että yksilön tehtävä olisi omillaan liittyä ryhmään (Jansen ym. 2014, 370). Osallisuuden rakenne tämän ajattelun mukaan hierarkkinen niin, että ryhmällä on enemmän valtaa kuin yksilöllä. Sosiaalipsykologi Kenneth J. Gergenin (2009) ajattelun mukaan ihmisen sisäinen todellisuus syntyy sosiaalisten suhteiden kautta ja siksi hän esittää, että osallisuuteen liittyvät kysymykset eivät ole riippuvaisia yksin yksilön ajattelusta tai interpersonalisista suhteista, vaan ne kytkeytyvät aina suurempaan yhteisön kontekstiin, yhteisön ajatteluun ja toimintatapoihin. Osallisuus on jotain, mitä yksilö ei pysty luomaan yksinään esimerkiksi yksistään ryhmään samaistumalla tai identifioitumalla, vaan siihen

vaikuttaa voimakkaasti ryhmän halukkuus ottaa yksilö mukaan (Ellemers & Jetten 2013, 3).

Osallisuus onkin perinteisesti nähty jollain tavalla syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien mukaan ottamisena. Jansen ym. (2014, 372) tuovat esille, että tämä näkyy rooleissa niin, että ryhmä on osallisuuden lähde ja yksilö taas sen kohteena. Heidän ajattelunsa on osittain päällekkäinen osallistamisen käsitteen kanssa. Osallistaminen voidaan nähdä olevan sellaista toimintaa, jossa yhteisö tarjoaa osallistumisen mahdollisuuksia tai resursseja. Yhteisön roolia osallisuuden lähteenä korostavan ajattelun ongelma on kuitenkin se, että osallistamisen yritykset eivät välttämättä johda osallisuuden kokemukseen (Luoma-aho & Pekkala 2019, 10). Tämä tapahtuu usein siksi, että osallistaminen tapahtuu yhteisön tarpeista ja toiveista käsin sen sijaan että sitä tehtäisiin puhtaasti yksilön arvokkuudesta käsin. Onnistuneen osallistamisen seurauksena yksilö kokee kuuluvansa yhteisöön ja että yhteisön asiat kuuluvat heille (Luoma-aho & Pekkala 2019, 10) eli yhteisön asiat ovat ikään kuin yhteisöomistuksessa.

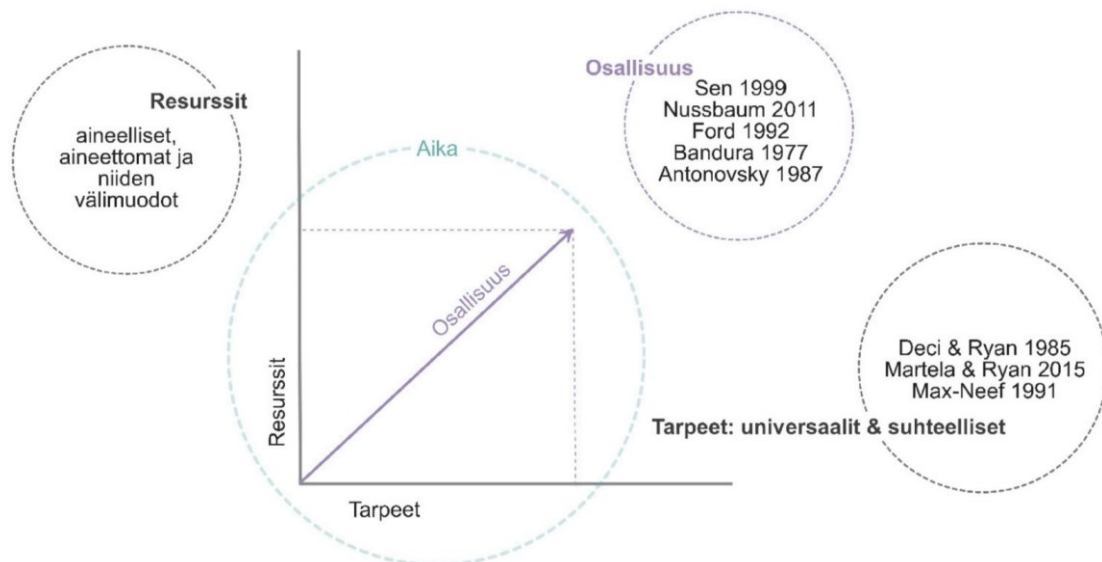
Yhteiskunnan tasolla tarkasteltuna resurssit ovat tärkeä osa osallisuutta. Osallisuutta synnyttävä yhteiskunta tarjoaa jokaiselle pääsyn hyvän elämän komponentteihin, joita ovat aineelliset, tiedolliset, taidolliset ja sosiaaliset resurssit, kuten toimeentulo, terveys, työ, koulutus, asunto ja sosiaaliset suhteet sekä mahdollisuudet tehdä itsenäisesti näihin liittyviä päätöksiä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 24; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021). Hyvään yhteiskunnalliseen elämään kuuluu näiden lisäksi mahdollisuudet osallistua yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan ja siihen liittyvien asioiden kehittämiseen (Lloyd, Lipu & Kennan 2010, 43).

Ihmisten moninaisuus luo haasteen osallisuudelle, sillä kaikilla ei ole keskenään samanlaiset lähtökohdat vastata yhteiskunnan tarjoamiin resursseihin ja mahdollisuuksiin. Oletukset yksilön kyvystä olla täysin omillaan aktiivinen kansalainen voivat olla vaarallisia yhdenvertaisuuden näkökulmasta (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 283). Yhdenvertaisuuden periaate on määrätty Suomen perustuslaissa (731/1999) seuraavasti: ”ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan henkilöön liittyvän syyn, kuten sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan tai vammaisuuden, perusteella” (6§). Siksi mahdollisuuksien tarjoamisen lisäksi on tarkasteltava sitä, onko yksilöllä todellisuudessa valtaa tai mahdollisuuksia tehdä häneltä odotettuja asioita (Särkelä-Kukko 2014, 47) eli ovatko yksilöltä odotetut asiat kenties joillekin esteitä.

Parhaassa mahdollisessa tilanteessa esteitä ei ole ja osallisuus voi nousta yksilön halusta toimia ja vaikuttaa oman elämän asioihin sekä vastuun ottamista valintojensa seurauksista (Särkelä-Kukko 2014, 35). Tätä kutsutaan toimijuudeksi (engl. human agency), jolla kuvataan pystyvyyden kokemusta, jossa ihminen kokee olevansa itse vastuussa omasta elämästään ja kykenevänsä vaikuttamaan

oman elämän asioiden kulkuun. Toimijuuden vahvistamisen tavoitteena on voimaantuminen (engl. empowerment) eli lisääntynyt kokemus omasta vaikutusvallasta (Smith & Taylor 2017, 149). Voimaantuminen on prosessi, jossa “yhteisön reunamille syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien yksilöiden kyvyt, mahdollisuudet ja vaikutusvalta lisääntyvät” (Aarnitaival 2012, 45). Voimaantunut yksilö tai ryhmä kykenee toimijuuden ja mahdollisuuksien yhteisvaikutuksesta tekemään sellaisia päätöksiä, joilla on vaikutusta ja jotka vievät kohti toivottua lopputulosta (Alsop 2013, 121).

Tämän tutkielman käsitys osallisuudesta pohjautuu Isolan, Kaartisen, Leemanin, Lääperin, Schneiderin, Valtarin & Keto-Tokoin (2017) osallisuuden viitekehukseen, joka lähestyy osallisuutta kolmen ulottuvuuden tilana, joka muodostuu inhimillisten tarpeiden täyttymisestä, yksilölle saatavilla olevista resursseista ja toiminnasta, joka koostuu edelleen vuorovaikutuksesta, merkityksellisyydestä ja toimijauskomuksista. Yksilön tarpeet ja niiden täyttämiseen saatavilla olevat resurssit vaihtelevat sen mukaan, kuinka osallinen hän on (Isola ym. 2017, 19). Tässä tutkimuksessa osallisuudella tarkoitetaan yhteiskunnan ihannetilaa, jossa sen jokainen jäsen on voimaantunut eli kokee olevan mahdollista elää hyvää elämää ja kuuluvansa joukkoon yhteisön arvokkaana jäsenenä. Osallisuuden kokemus syntyy välittömässä vuorovaikutuksessa muiden ympäristön toimijoiden sekä tarjottujen resurssien, kuten oikeuksien, vastuiden, tuen ja mahdollisuuksien kanssa. Yksi tärkeä resurssi on informaatio ja sen voidaan jopa ajatella olevan välttämättömyys. Seuraavaksi käsittelemme informaatiota osallisuuden reunaehtona.



Kuvio 1. Osallisuuden viitekehys (Isola ym. 2017, 19)

2.2 Informaatio osallisuuden reunaehtona

Informaatio on keskeinen osa länsimaisia yhteiskuntia ja se vaikuttaa kaikkien yhteiskunnan alueiden, kuten interpersonaalisten suhteiden, liike-elämän taustalla Jaeger & Burnett 2010, 4). Informaation puutteen on todettu este osallisuudelle ja johtavan esimerkiksi syrjäytymiseen (Ianniello, Iacuzzi, Fedele & Brusati 2018, 25; Idehen, Pietilä & Kangasniemi 2020, 13 – 15). Yksilön osallisuuden taso tiedollista resursseista kuvastaa hänen asemaansa ja jäsenyyttään yhteiskunnassa. Yhteisön jäsenillä on usein paremmat mahdollisuudet hankkia, saada ja jakaa yhteisön sisällä tuotettua, yhteisön rakenteita ja toimintaa koskevaa tietoa (Aarnitaival 2012, 47). Käytännössä tieto on edellytys kaikelle osallisuudelle, sillä ennen kuin voi osallistua johonkin, on siitä ensin tultava tietoiseksi. Hypoteettisesti on tietenkin mahdollista vahingossa päätyä johonkin tapahtumaan ja tilanteeseen, mutta osallisuuden kokemusta tuskin syntyy tällaiseen osallistumisen kautta, mikäli mitään tiedollista ymmärrystä ei synny.

Tiedon keskeistä roolia on kuvattu erilaisissa osallisuuden tasomalleissa, jotka kuvaavat osallisuuden kokemuksen syvyyttä niin, että tasolta toiselle siirryttäessä ihmisen osallisuus aina kasvaa. Yksi tunnetuimmista osallisuuden tasomalleista on Arnsteinin (1969) osallisuuden tikapuut. Malli lähestyy osallisuutta kansalaisen ja julkisen organisaation välisen valtasuhteen kautta jakaen osallisuuden kahdeksaan osallistumista kuvaavaan tasoon, jotka etenevät täydestä osattomuudesta kohti suurempaa valtaa. Tasot on jaoteltu kolmeen osa-alueeseen: osattomuuteen, näennäisosallisuuteen ja kansalaisvaltaan. Osattomuuden tasolla valtaapitävien osallistaminen ei ole aitoa, vaan sen perimmäisenä tarkoituksena on valistaa tai parannella osallistujia. Näennäisosallisuuden tasolla osallistujilla on oikeus kuulustella ja tulla kuulluksi, mutta he ovat edelleen ”peli-nappuloita” eikä heidän mielipiteitään välttämättä oteta huomioon. Viimeisellä kansalaisvallan tasolla he taas ovat kumppaneina neuvottelemassa päätöksistä ja suoraan vaikuttamassa niihin.

Taulukko 1. Arnsteinin (1969) Osallisuuden tikapuut

Osallisuuden taso	Määritelmä
<i>Osattomuus</i>	
Manipulaatio	Osallisuus on valtaapitämien ylläpitämä illuusio, jota ylläpidetään julkisuuskuvan kiillottamisen vuoksi
Terapia	Osallistaminen tähtää osallistujien hoitamiseen sen sijaan että kehitettäisiin järjestelmässä olevia ongelmia

<i>Näennäisosallisuus</i>	
Tiedon antaminen	Annetaan tietoa oikeuksista, vastuista ja vaihtoehtoista, kuitenkin yksisuuntaisesti ja ylhäältä alaspäin. Ensimmäinen askel kohti osallisuutta.
Konsultaatio	Osallistuja on tiedon antajan roolissa vallanpitäjien ehdoilla (esim. kyselyt)
Lepyttely	Osallistuja saa neuvoa ja olla mukana suunnittelussa, mutta päätäntävalta pysyy edelleen valtaapitävillä
<i>Kansalaisvalta</i>	
Kumppanuus	Asioita kehitetään ja vallanjoosta neuvotellaan yhdessä
Delegoitu valta	Valtaa on delegoitu myös osallistujille, jotka toimivat itsenäisesti
Kansalaiskontrolli	Palveluiden johtaminen ja hallinta

Kuntalaisen osallisuutta kuvaavassa jaottelussa osallisuus taas on jaoteltu neljään ulottuvuuteen, joita ovat tieto-osallisuus, suunnitteluosallisuus, päätösosallisuus, toimintaosallisuus ja arviointiosallisuus (Kohonen & Tiala 2002, 6). *Tieto-osallisuus* tarkoittaa oikeutta saada tietoa esteettömästi varmistaen että ”tieto menee perille” ja se on osallisuuden alin taso. Tieto-osallisuuteen sisältyy oikeus saada esteettömästi tietoa palveluista ja niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä sekä oikeus tulla kuulluksi palveluiden piirissä. Toisella tasolla eli *suunnitteluosallisuudessa* tietoa saadaan palveluiden lisäksi suunnitteilla olevista prosesseista ja tarjotaan mahdollisuus osallistua niihin, kun taas kolmannelle *päätösosallisuuden* tasolle siirryttäessä henkilö saa osallistumisen lisäksi valtaa vaikuttaa päätöksiin. Neljännellä *toimintaosallisuuden* tasolla ihminen kykenee olemaan oman elämänsä aktiivinen ja itsenäinen toimija, jolla on mahdollisuus toimia itsenäisesti omassa ympäristössään. Leemann & Hämäläinen (2015, 5) ovat lisänneet tähän vielä viidennen tason, arviointiosallisuuden, jossa ihmisellä on mahdollisuus palautteen kautta suoraan vaikuttaa palveluun.

Tieto-osallisuus on perusedellytys, jotta henkilö palvelun asiakkaana voi päästä mukaan niihin prosesseihin, joissa hän voi kokea osallisuutta (Leemann & Hämäläinen 2015, 5). Edellä kuvatut mallit kuvastavat tätä realiteettia hyvin. Tieto-osallisuus voidaan helposti tulkita pelkäksi tiedottamisvelvollisuudeksi, mutta todellisuudessa se ei voi toteutua ilman vastavuoroisuutta, sillä siihen liittyy läheisesti kuulluksi tuleminen omana itsenään. Tiedottamisen avulla pyritään

tuomaan asioita ihmisten tietoisuuteen ja tunnetuiksi, mutta ilman sidosryhmien tuntemusta viestintä ei välttämättä tavoita ketään. Tieto-osallisuuden toteutuminen edellyttää dialogisuutta: kiinnostusta kohdata ja kuunnella ihmisiä omana itsenään ja tiedottaa asioista esteettömästi (Leemann & Hämäläinen 2015, 5). Tieto-osallisuuden taustalla ovat kansalaisten perusoikeudet, jotka takaavat yhdenvertaisen kohtelun suhteessa muihin kansalaisiin. Seuraavaksi tutustumme siihen, mitä viestinnälliset oikeudet ovat ja miten ne liittyvät osallisuuteen.

2.3 Kansalaisten viestinnälliset oikeudet

Tietoinstituutiot ja digitaalinen osallistuminen ovat hyvin keskeinen osa suomalaista yhteiskuntaa ja siksi kansalaisille on tarjottava yhdenvertainen mahdollisuus hyödyntää tietoa (Horowitz, Nieminen, Alén-Savikko, Ala-Fossi, Hildén, Jääsaari & Lehtisaari 2019, 17). Tämä tiedon ja yhteiskunnan yhteenkietoutuminen on jopa niin vahvaa, että yhteiskuntaamme kutsutaan toisinaan tietoyhteiskunnaksi. Tietoyhteiskunnassa viestinnälliset oikeudet nousevat hyvin tärkeään rooliin kansalaisten yhdenvertaisuutta arvioitaessa. Kansalaisilla on oikeus osallisuuden mahdollistavaan tietoon ja osallistumiseen yhteiskunnassa. Viestinnälliset voimavarat, jotka saavutettavuudessa on otettava huomioon kattavat niin sisällön, viestinnän muodot sekä viestinnän käytännöt ja ympäristöt (Hirvonen, Kinnunen & Åkermarck 2020). Sisällöllä tarkoitetaan kaikkea sitä, mistä viestinnässä luetaan merkityksiä; muodoilla sitä, missä muodossa se on (esim. äänitetty); ja käytännöillä ja ympäristöillä taas viestinnän kontekstia kuten työpaikan pala-veri Skypessä, verkkosivusto ja niin edelleen. Näihin kaikkii tulee kiinnittää huomiota, jotta viestintä ei olisi ketään ulossulkevaa.

Tiedon saamiseen liittyvät läheisesti käsitteet esteettömyys, pääsy, saatavuus ja saavutettavuus. Ensimmäinen kuvaa enemmän yleisiä ympäristön ominaisuuksia, kun taas kaksi jälkimmäistä viestinnällisiä oikeuksia. Esteettömyys on ”ympäristön suunnittelua ja palveluiden tuottamista niin, etteivät ikä, sukupuoli, terveydentila tai sosiaalinen, psyykinen ja/tai fyysinen toimintakyky ole esteenä ympäristössä toimimiselle ja palveluiden käyttämiselle” (Särkelä-Kukko 2014, 40). Saavutettavuudesta puhutaan myös, kun erilaisia yleisöjä ja käyttäjiä halutaan palvella mahdollisimman yhdenvertaisesti (Hirvonen ym. 2020), mutta fyysisen ympäristön sijaan ympäristönä on kaikenlainen viestintä ja toisinaan nimenomaan verkkopalveluissa tapahtuva viestintä. Molempia yhdistää lähtöajatus, joissa toimintaympäristö rajoittaa jollain tavalla käyttäjää ja ympäristöä pitää siksi suunnitella uudelleen. Pääsillä tarkoitetaan tasavertaisia mahdollisuuksia päästä tiedon lähteille tietojen jakelumuodosta ja teknologiasta riippumatta, kun taas saatavuudella tarkoitetaan oikeutta saada paras mahdollinen tieto ja asiantuntemus (Horowitz ym. 2019, 9) tai vaihtoehtoisesti sitä milloin ja kuinka varmasti tieto on saatavilla.

Osallisuuden on oltava kaikkien saavutettavissa taloudellisiin resursseihin, fyysisestä toimintakykyyn tai tietotekniseen osaamiseen katsomatta (Kivinen ym. 2020, 282). Viestinnällisten oikeuksien toteutuminen tapahtuu eri toimijoiden yhteisvaikutuksessa. Toisaalta tähän vaikuttaa kansalaisten kompetenssi eli kyvyt ja valmiudet käyttää viestintäteknologioita, taidot etsiä, arvioida ja hyödyntää sisältöjä (Horowitz ym. 2019, 23), toisaalta taas erilaisten viestintäympäristöjen esteetön suunnittelu niin, että ihmisten yksilölliset rajoitteet tulevat huomioituksi mahdollisimman hyvin. On tärkeä tuntea erilaisten ryhmien tiedon saannin haasteet ja esteet, jotta niihin voidaan pureutua ja yhdenvertaisuus voisi tosiasiallisesti toteutua. Seuraavassa luvussa paneudumme pakolaistaustaisten informaation saamiseen, johon myös nämä viestinnälliset oikeudet linkittyvät.

3 PAKOLAISTAUSTAISTEN INFORMAATION SAAMINEN

Tutkin tässä tutkielmassa niitä edelleen Suomessa asuvia maahanmuuttajia, joiden maahanmuuton syy on ollut pakolaisuus. Pakolainen on henkilö, joka ”perustellusta syystä pelkää joutuvansa vainon kohteeksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja on kykenemätön tai sellaisen pelon johdosta haluton turvautumaan sanotun maan suojaan” (Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 77/1968, 1§). Koska pakolainen terminä viittaa henkilön oikeudelliseen asemaan, jonka perusteella henkilö oleskelee maassa, käytän tässä tutkimuksessa lyhempää termiä pakolaistaustainen. Osaa pakolaisaseman saaneista ei oikeudellisessa mielessä enää lasketa pakolaisiksi, koska he ovat myöhemmin saaneet Suomen kansalaisuuden. Määrittelen pakolaistaustaisen henkilöksi, jonka maahanmuuton syy on ollut pakolaisuus, joka on jo saanut turvapaikan ja asuu edelleen turvapaikkamaassa.

3.1 Pakolaiset Suomessa

Suomi on sitoutunut kansainvälisten sopimusten mukaisesti ottamaan vastaan pakolaisia ja turvapaikanhakijoita. Pakolaisen määritelmässä mainitut kriteerit täyttävä henkilö voi saada turvapaikan Suomessa kahta reittiä: pakolaiskiintiön tai turvapaikanhakuprosessin kautta. Pakolaiskiintiö on määritelty ulkomaalaislaissa ”uudelleen sijoitettavien kansainvälisen suojelun tarpeessa olevien ulkomaalaisten vastaanotoksi valtion kunkin vuoden talousarviossa vahvistettujen perusteiden mukaisesti” (Ulkomaalaislaki 2004/301, 90§). Eduskunta päättää vuosittain vastaanotettavien pakolaisten määrästä, minkä jälkeen Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestön UNHCR:n esittää pakolaisia Suomeen sijoitettaviksi. Kiintiöpakolaiskandidaatit haastatellaan ja valituksi tulleet muuttavat Suomeen.

Toinen mahdollinen reitti saada turvapaikka on matkustaa Suomeen ja ilmoittautua turvapaikanhakijaksi poliisiin tai rajaviranomaisen luona. Turvapaikanhakijalla tarkoitetaan henkilöä, joka hakee suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta valtiosta. Turvapaikanhakija muuttaa käsittelyajaksi vastaanottokeskukseen odottamaan turvapaikkapäätöstä. Samoin kuin kiintiöpakolaisen kohdalla, turvapaikan voi saada vain Pakolaissopimuksessa mainitut pakolaisen kriteerit täyttävä henkilö. Läheskään kaikki turvapaikanhakijoista eivät prosessin päätteeksi saa turvapaikkaa; esimerkiksi vuosina 2015–2021 Suomessa on tehty yhteensä 67 772 kansainväliseen suojeluun liittyvää turvapaikkapäätöstä, joista vain 23 300 on ollut lopputulokseltaan myönteisiä (Maahanmuuttovirasto 2022).

Siksi en laske turvapaikkapäätöstä odottavia turvapaikanhakijoita tässä tutkimuksessa pakolaistaustaisiksi, sillä haluan tutkia niitä ihmisiä, joiden asettuminen Suomeen on jo varmistunut.

Kuka tahansa voi joutua pakenemaan omasta maastaan ja siksi pakolaiset ovat hyvin moninainen ryhmä. Kuitenkin maailmanlaajuisesti tarkasteltuna tällä hetkellä jopa 68 % maailman pakolaisista on kotoisin viidestä kriisimaasta: Syyriasta, Venezuelasta, Afganistanista, Etelä-Sudanista ja Myanmarista (Pakolaisapu 2022). Suomeen on saapunut pakolaisia muun muassa näistä maista, mutta myös muualta. Turvapaikanhakijoita on tilastojen mukaan saapunut Suomeen reilusti eniten Irakista ja sen jälkeen Afganistanista ja Somaliasta ja suurin osa heistä on miehiä (Maahanmuuttovirasto 2022). Kiintiöpakolaisten kansallisuuksista on hankala tehdä yleistyksiä, sillä UNCHR:n painotukset kriisialueissa vaihtelevat vuosittain. Maahanmuuttoviraston kiintiöpakolaistilastojen perusteella voidaan kuitenkin sanoa, että Suomeen valitut kiintiöpakolaiset ovat pääasiallisesti viime vuosina olleet kotoisin Keski- ja Itä-Afrikan maista sekä Syyriasta (Maahanmuuttovirasto 2022).

Maahanmuutossa ihminen siirtyy paikasta toiseen, uuteen ympäristöön, jossa on oma kulttuurinsa. Lähtömaan ja uuden maan välillä voi olla hyvin suuria eroja ja uudessa maassa maahanmuuttanut joutuu sopeuttamaan ja asettelemaan uudelleen aiemmin oppimaansa osaksi uutta todellisuutta. Suomesta turvapaikan saaneet aloittavat uuteen ympäristöön sopeutumisen eli kotoutumisen (engl. integration). Kotoutuminen on prosessi, jossa pakolaistaustainen tulee ajan kuluessa osaksi yhteiskuntaa. Kotoutumista on tarkemmin määritelty eri maissa, mutta Euroopan unionin neuvoston Yhteisissä peruseriaahteissa (2004, 17) kotoutuminen määritellään ”dynaamiseksi ja kaksisuuntaiseksi prosessiksi, jossa sekä maahanmuuttaneet että jäsenvaltiot sopeutuvat toisiinsa”. Kotoutuminen on ikään kuin neuvottelua siitä, minkä verran kumpikin osapuoli mukautuu toisen tapoihin ja tässä onnistumiseen vaaditaan joustavuutta ja avoimuutta (Paz Alencar & Tsagkroni 2019, 190).

Suomessa Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999, 1§) määrittelee kotouttamisen tavoitteeksi ”edistää maahanmuuttajien kotouttamista, tasa-arvoa ja valinnan vapautta toimenpiteillä, jotka tukevat yhteiskunnassa tarvittavien keskeisten tietojen ja taitojen saavuttamista”. Kotoutuminen tapahtuu hiljalleen ajan kanssa ja sen luonne on hyvin moniulotteinen (Paz Alencar & Tsagkroni 2019, 184) eli se kattaa elämän eri osa-alueet ja etenee suhteessa ympäristön eri toimijoihin. Kotoutumisen tavoitteena on lisääntyvä osallisuus yhteiskunnan eri alueilla ja näin ollen aina kotoutumisesta puhuttaessa viitataan tavalla tai toisella osallisuuteen. Tässä tutkielmassa käsitteet ovat lähes päällekkäisiä ja niitä kuljetetaan jatkuvasti rinnakkain.

Turvapaikan saaneet pakolaiset sijoitetaan Suomessa kuntiin, jossa he ovat oikeutettuja kaikkiin palveluihin. Kotoutumisen alkuvaiheessa kartoitetaan

yksilöllinen palvelutarve ja tehdään henkilökohtainen kotoutumissuunnitelma. Kolmen ensimmäisen vuoden aikana pakolainen on oikeutettu osallistumaan kotoutuskoulutukseen, jonka tavoitteena on kehittää muun muassa kielitaitoa ja muita yhteiskuntaan ja työelämään osallistumista edistäviä tietoja ja taitoja. Suomessa kotoutumista edistetään kotoutumispalveluiden lisäksi lisäämällä yhteiskunnan vastaanottavuutta, jolla tarkoitetaan sitä, miten yhdenvertaisuus, osallisuus ja väestösuhteet (asenteet, vuorovaikutus, turvallisuuden tunne ja osallistuminen) yhteiskunnassa todellisuudessa toteutuvat (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 10).

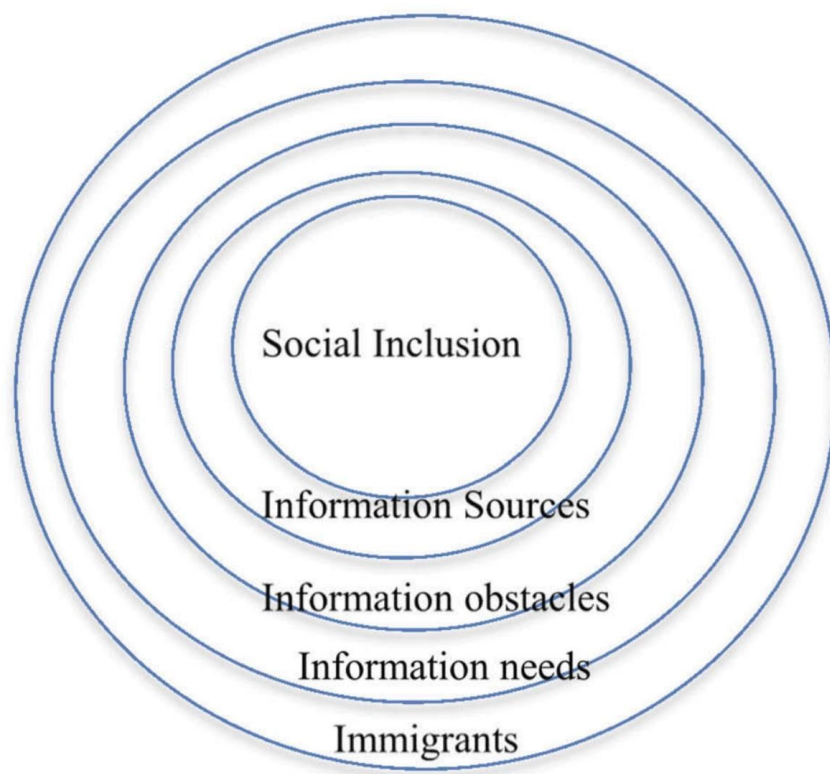
Mwarigha (2002, 9) on jäsentänyt kotoutumisprosessia kolmen vaiheen kautta. Ensimmäisessä vaiheessa maahantulija tarvitsee apua päivittäisten tarpeiden kuten ruoan, vaatteiden, paikkojen löytämisen, kielen ja tulkkauksen kanssa. Seuraavassa vaiheessa maahanmuuttaneet tarvitsevat apua paikallisiin systeemeihin tutustumisessa ja niihin osallistumisessa. Tässä vaiheessa opitaan ympäristössä selviämiseen liittyviä taitoja, omaksutaan kulttuuria ja hahmotetaan ympäristöä ja sen toimintaa (esim. työelämä ja palvelut). Kolmannen vaiheen eli pitkän linjan kotoutumisen tavoitteena on yhdenvertainen osallistuminen yhteiskunnan kaikilla alueilla. Näitä osa-alueita ovat esimerkiksi rakenteellinen kotoutuminen (työllisyys, asuminen, koulutus, terveys ja hyvinvointi), vuorovaikutuksellinen kotoutuminen (sosiaalisten suhteiden ja verkostojen rakentuminen), kieleen ja suomalaiseen yhteiskuntaan perehtymisen sekä samastumisen ja identiteetin näkökulmat (yhteenkuuluvuus samaan yhteiskuntaan kuuluvien ihmisten kanssa) (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 10).

Kotoutumisen eteneminen vaiheesta toiseen ei ole lineaarista tai järjestelmällistä, vaan enemmänkin kaoottista (Beretta, Abdi & Bruce 2018, 378) ja edellä kuvatut vaiheet voivat olla osittain päällekkäisiä. Jokaisessa kotoutumisen vaiheessa maahanmuuttajalle paljastuu uusia asioita ja sitä myötä uusia informaationtarpeita ja mahdollisesti haasteita. Maahanmuuttajan tiedonhankintaprosessi uudessa ympäristössä on kiteytetty kolmeen vaiheeseen: orientaatioon, sopeuttamiseen ja uudelleen muotoiluun (Lloyd 2014, 63). Orientaatiovaiheessa maahanmuuttaja pohti mahdollisia tapoja hankkia tietoa, mistä hän siirtyy sopeuttamisvaiheeseen, jossa hän hyödyntää olemassa olevaa aiempaa tietoa. Viimeisessä uudelleen muotoilun vaiheessa tämä aiempi tieto mukautetaan uuteen ympäristöön. Seuraavaksi käsittelen informaatiokokemuksen käsitettä kotoutumisen kontekstissa.

3.2 Informaatiokokemus

Sekä yhteiskunnan että kotoutujien riittävä tiedonsaanti on avain onnistuneeseen kotoutumiseen. Kotoutumisen prosessia on kirjallisuudessa kuvattu informaatioon liittyvänä haasteena: mikäli ihmisellä ei ole pääsyä informaation, syntyy

herkästi muitakin osallisuuden esteitä (Caidi & Allard 2005, 318). Syrjäytyminen on väistämätöntä, mikäli maahanmuuttaja jää vaille tietoa missä tahansa kotoutumisen vaiheessa. Beretta ym. (2018, 385) kuvaavat informaation roolia sipulimallin kautta, jonka perusväite on, että maahanmuuttajan osallisuus syntyy täytyneiden informaation tarpeiden kautta (ks. kuvio 2). Informaatio ei ole kotoutumisen kontekstissa vain 'yksi resurssi muiden joukossa', vaan sen kannalta elintärkeää.



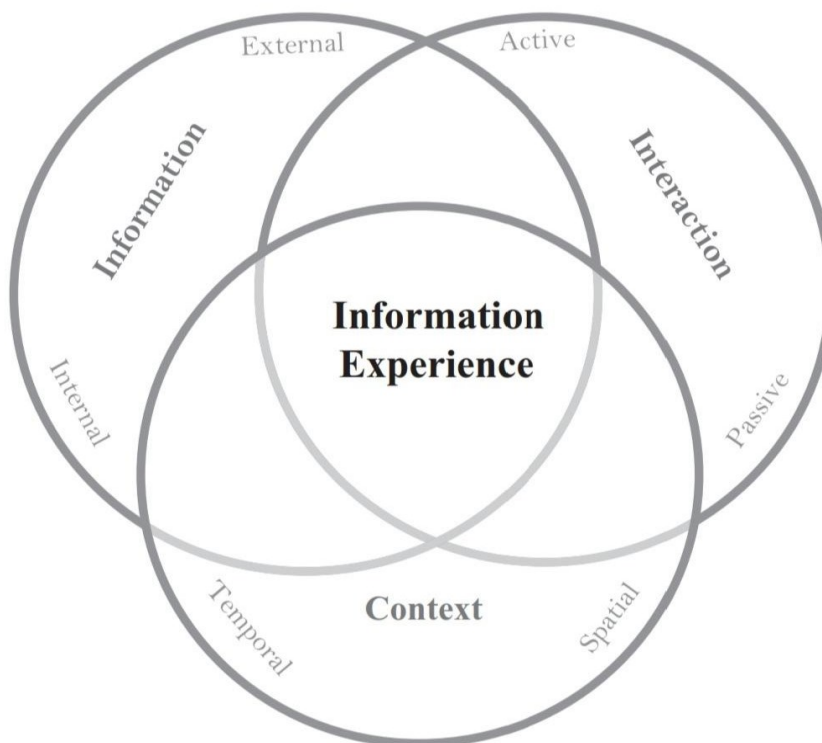
Information ecology of host country

Kuvio 2. Informaation rooli maahanmuuttajien osallisuudessa (Beretta ym. 2018)

Informaatiokokemuksella kuvataan tapaa, jolla ihmiset kokevat tai merkityksellistävät vuorovaikutusta informaation ja ympäröivän maailman kanssa arjen keskellä (Bruce ym. 2014, 6). Informaatiokokemusta tutkittaessa kiinnostuksen kohteena on se, millaista ihmisen vuorovaikutus informaation kanssa on tietyssä kontekstissa. Tämä on kokonaisuus, johon sisältyy informaation kanssa vuorovaikuttaessa syntyvä toiminta, ajatukset ja tunteet sekä kaiken tämän laajempi sosiaalinen ja kulttuurinen konteksti (Hughes 2014, 2). Käsitteenä se lähestyy vuorovaikutusta informaation kanssa hyvin kokonaisvaltaisella tavalla sulattaen yhteen käsitteitä, kuten informaatiokäytännöt, -lukutaidon, -resilienssin, -taktiikat, tarpeet, -käyttäytymisen sekä tiedonhankintakäyttäytymisen (Beretta ym. 2018, 375). Kotoutumisen kontekstissa informaatiokokemus pitää sisällään

kotoutujan käyttämät lähteet, informaation käyttötavat, informaation jakamisen sekä muut informaatioprosessit (Shuva 2020, 488).

Solhjo, Krtalic & Goulding (2021, 4) jäsentävät informaatiokokemuksen kolmeksi ulottuvuudeksi, joita ovat informaatio, vuorovaikutus ja konteksti. Informaatio on tiedollinen ja mahdollisesti yhteisesti koettu todellisuus eli "life world", joka voi sisältää mitä tahansa riippuen yksilön tai ryhmien subjektiivisesta kokemuksesta. Vuorovaikutusta taas on kaikki aktiiviset tai passiiviset kokemukset informaation kanssa. Näihin kokemuksiin on viitattu kirjallisuudessa esimerkiksi termeillä informaatiokäytäntö (engl. information practice) tai informaatiokäyttäytyminen (information behavior). Kolmas ulottuvuus on konteksti, jolla tarkoitetaan tilan tekijöitä, kuten aikaa, paikkaa ja vuorovaikutussuhteita, joissa edellä kuvattu vuorovaikutus tapahtuu. Informaatiokokemuksen kontekstuaalisia tekijöitä on nimetty kirjallisuudessa informaatioympäristöksi (engl. information environment), informaatiomaaperäksi (information grounds), informaatiokentäksi (information fields), informaatiohorisontiksi (information horizon) sekä informaatiomaisemaksi (information landscape), informaatiomaailmaksi (information worlds) ja informaatiokulttuuriksi (information culture).



Kuvio 3. Informaatiokokemuksen osa-alueet (Solhjo ym. 2021, 4)

Informaatiokokemuksen lähestyminen ympäristön kautta auttaa sisäistämään, että samoin kuin fyysisessä ympäristössä, informaation kanssa vuorovaikutuksessa ihminen joutuu navigoimaan erilaisten verkostojen, tiedon lähteiden ja

formaattien maailmassa. Kuitenkaan vahvasti fyysiseen todellisuuteen viittaavat termit kuten informaatioympäristö, -maaperä, -kenttä, -horisontti ja -maisema eivät kykene kuvaamaan informaatiokokemuksen aineettomia kontekstuaalisia ominaisuuksia kuten on sosiaalisia, kognitiivisia ja affektiivisiä tekijöitä. (Savolainen 2020, 663 – 664.) Informaatiokäytännöt eivät ole vain ympäristön ominaisuuksia vaan myös sosiaalisia konstruktioita, jotka muodostuvat suhteessa yhteisön ajattelu- ja toimintatapoihin. Siksi informaatiokulttuurin käsite täydentää tätä hyvin lisäten informaatiokokemukseen vaikuttaviin kontekstuaalisiin tekijöihin arvot, uskomukset ja käyttäytymisen, jotka kaikki yhdessä vaikuttavat siihen, miten informaatiota tunnistetaan, saadaan ja käytetään informaationtarpeiden täyttämiseksi (Boamah 2018, 601).

Pakolaistaustaisten informaatiokokemuksessa konteksti on keskeinen vaikuttava tekijä, sillä maahanmuutossa on kyse ympäristön muuttumisesta. Lloyd, Pilerot & Hultgren (2017, 9) kuvaavat maahan kotoutumisen prosessia on kuvattu informaatiomaiseman särkymisen (engl. fractured landscapes) kautta. Tässä särkyneessä tilassa maahanmuuttaja menettää aikaisemmat syvälle juurtuneet, monitahoiset kognitiiviset ja yhteiskunnalliset tavat saada tietoa. Nämä totutut tiedon jakamisen tavat ovat usein juuri sitä hiljaista tietoa, joka rakentuu yhdessä tunnistettujen verkostojen ja uskomuksien varaan eli siihen mitä ”tiedämme yhdessä”. Oman lähtömaan kulttuurisilla normeilla, uskomuksilla ja arvoilla on suuri vaikutus informaation etsinnän, käytön ja jakamisen tapoihin myös uudessa kotimaassa (Boamah 2018, 598 – 601). Jos lähtömaan ja uuden maan informaatiomaisemat ovat hyvin erilaiset, saattaa maahanmuuttaja hyödyntää sellaisia käytäntöjä, jotka eivät ollenkaan toimi uudessa ympäristössä. Kun maahanmuuttaneella karttuu kokemusta uudesta informaatiomaisemasta, tämä pääsee käsiksi uusiin informaatiolähteisiin (Allard 2021, 23).

Maahanmuuttajat joutuvat merkityksellistämään ympäristöä, joka koostuu monimutkaista ja osittain ristiriitaisista sosiaalisista narratiiveista ja informaatiomaisemasta (Allard 2021, 23). Tässä tarvitaan informaationlukutaitoa eli taitoa ymmärtää ympäristössä olevaa informaatiota kulttuuriin ja kontekstiin sopivalla tavalla ja tietoa siitä, mistä lähteistä informaatiota saa. Informaationlukutaito on elämän mittainen oppimisprosessi, jossa yhteisöjen ja yksilöiden ajatusrakennelmia vuoroin rakennetaan, puretaan ja laajennetaan eli informaationlukutaito ei ole pysyvä tila vaan sen vaatimukset muuttuvat elämän mittaan ajasta ja kontekstista riippuen (Martzoukou & Sayyad Abdi 2017, 636). Kotoutumisessa kohdatut esteet ovat monesti seurausta kahden erilaisen ympäristön tai kulttuurin yhteentörmäyksistä sen sijaan, että maahanmuuttajalla olisi puutteelliset informaationlukutaidot (Aarnitaival 2009, 12). Jokainen ihminen tulkitsee ympäristöään aiempien tietojen ja kokemustensa kautta ja pakolaisen aiemmat ”tavat tietää” ovat sitä hyödyllisempiä, mitä enemmän ne soveltuvat nykyiseen kontekstiin. Yhdistelen tässä tutkielmassa sekä informaatiokulttuurin että -maiseman käsitteitä. Tutkielman kannalta keskeiset käsitteet on koottu taulukkoon 2.

Taulukko 2. Tutkimuksen keskeiset käsitteet

Käsite	Määritelmä	Lähde	Konteksti
Informaatio-kokemus	"Informaation käyttökokemusten kokonaisuus, joka summaa yhteen informaatio-engagementin synnyttämän toiminnan, ajatukset ja tunteet sekä ottaa huomioon sen sosiaalisen ja kulttuurisen luonteen" (2)	Hughes, H. (2014). Researching information experience: methodological snapshots. In Information experience: approaches to theory and practice. Emerald Group Publishing Limited.	Kokoava sateenvarjokäsite kaikille informaatioon liittyville käsitteille
Informaatiomaisema	"Samankaltaisten toiminnan kanssa olevien ihmisten välisten suhteiden kokonaisuus, jossa toimintojen kautta muodostuu samanlaisia 'tietämisen' ja merkityksellistämisen tapoja. Informaatiomaisemat muodostuvat informaation ilmauksissa, jotka vaikuttavat tietyyssä paikassa toiminnan, pyrkimysten ja tilanteen kautta. Maisema muodostuu näin ollen semantiikan (kieli), materiaalien asioiden (analogiset ja digitaaliset kanavat) ja kehollisten ilmausten toiminnan ja toiminnan tarkkailemisen kautta." (302)	Lloyd, A. & Wilkinson, J. (2019). Tapping into the information landscape: Refugee youth enactment of information literacy in everyday spaces. <i>Journal of Librarianship and Information Science</i> 51(1): 252-259.	Kuvaa ympäristössä jaettuun toimimisen tapoja, jotka syntyvät ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa samankaltaisten ilmausten kautta.
Informaatiokulttuuri	"Arvot, uskomukset, asenteet ja käyttäytymisen, jotka vaikuttavat siihen, kuinka informaatiota tunnustetaan, saadaan, käytetään haluttujen tulosten	Boamah, E. (2018). Information culture of Ghanaian immigrants living in New Zealand. Global Knowledge,	Kuvastaa ihmisten jakamia kollektiivisia arvoja, jotka vaikuttavat siihen, miten vuorovaikutus informaation ilmenee tietyyssä

	saavuttamiseksi, jaetaan, säilötään tulevaisuutta varten” (601)	Memory and Communication.	kulttuurisessa kontekstissa.
In- formaationlu- kutaito	Tietoa informaationlähteistä tietyssä ympäristössä ja ymmärrystä siitä, miten lähteet ja lähteiden saavuttamiseen tarvittava toiminta syntyvät diskurssien kautta. Informaationlukutaito syntyy ihmisten välillä olevien yhteyksien, artifaktien, tekstien, kehollisten ilmausten kautta, jotka auttavat luomaan sekä subjektiivisia että yksilöiden välisiä sitoumuksia. Informaationlukutaito on ‘tapa tietää’ ne kaikki yksilön elämässä olevat ympäristöt ja kasvualusta sekä käytännöille että vuorostaan niiden vaikutuksille. (26)	Lloyd, A. (2010). Information literacy landscapes: Information literacy in education, workplace and everyday contexts. Elsevier.	Kuvaa yksilön kykyä toimia ja vuorovaikuttaa ympäristössään ja siellä olevan informaation kanssa.

3.3 Pakolaisten informaatiokokemuksen erityispiirteitä

Pakolaisten informaatiokokemus on erilainen kuin muiden maahanmuuttajien, sillä heidän maahanmuuttonsa on tapahtunut pakon edestä, eikä siinä näin ollen ole samanlaista etukäteen valmistautumista kuin vaikkapa työhön tai opiskeluun liittyvässä maahanmuutossa. Maahanmuuttoa edeltävän suunnittelemisen on huomattu olevan maahanmuuttokokemusta vahvasti muovaava tekijä (Marshall Cox & Birdi 2020, 358). Suomen työministeriön MOST –hankkeen (2006–2008) parissa tehtyjen havaintojen mukaan tieto ennen muuttoa lievittää stressiä ja tarjoaa mahdollisuuden valmistua uuteen elämään (Kinnunen & Honkala 2016, 92). Pakon edestä muuttavat, joilla ei ollut aikaa suunnitella muuttoa, joutuvat herkästi uudessa maassa huonompaan asemaan tiedon suhteen, sillä maahan tullessaan he aloittavat elämän täysin alusta ilman taustatietoja.

Vapaaehtoisesti muuttavilla on yleensä pakolaistaustaisia vahvemmat sosiaaliset verkostot uudessa maassa, koska he muuttavat yleensä perheen, opiskelun tai työn perässä. Varsinkin kotoutumisen alkuvaiheessa sosiaalisten verkostojen merkitys on suuri, koska nämä tarjoavat henkistä tukea ja auttavat ymmärtämään ympäristöä (Allard 2021, 24). Riittävän laaja ja monipuolinen sosiaalinen verkosto, joka sisältää kontakteja sekä kantaväestöön että oman etnisen ryhmän edustajiin implikoi tiedonhankinnan ja jakamisen aktiivisuutta sekä todennäköisyyttä saada tarvittua tietoa (Aarnitaival 2012, 285). Pakolaistaustainen taas kyllä turvautuu verkostoihin, mutta nämä muodostuvat korostuneesti oman etnisen ryhmän edustajista ja viranomaisista (Marshall ym. 2020, 861).

Koulutustausta on suuri informaatiokokemusta muovaava tekijä. Vapaaehtoiset muuttavat ovat yleensä korkeasti koulutettuja ja ehkä tästä johtuen heillä on tiedonhankinnan kannalta hyödyllisiä taitoja kuten teknologista kompetenssia ja jopa jotain hyödynnettävissä olevaa kielitaitoa (Marshall ym. 2020, 861). Pakolaistaustaisten informaatiokokemusta nimittää yleensä muita maahanmuuttajia matalampi autonomian taso. Pakolaistaustaisen voi olla pitkänkin ajan jälkeen vaikea päästä työelämään, koska hänellä ei ole riittävästi koulutusta tai aiempi koulutus ei ole pätevä uudessa maassa. Tämän vuoksi he ovat riippuvaisia heille välittömästi saatavilla olevista resursseista ja siitä, tuleeko joku kertoa siitä heille (Marshall ym. 2020, 859). He käyttävät informaation saamiseen välikäsiä ja ovat herkemmin riippuvaisia maahanmuuttajille suunnatuista institutionaalisista lähteistä (Kennan, Lloyd, Qayyum & Thompson 2011, 198).

Maahanmuuttajilla, jotka tuntevat useampia informaatiolähteitä, on suurempi todennäköisyys löytää tarvitsemansa tieto (Zimmerman 2018, 8–9). Maahanmuuttajat tuntevat yleisesti ottaen muuta väestöä vähemmän paikallisia instituutioita tai tiedonhankinnan tapoja (Wang, Huang, Li & Chen 2020, 6), mutta pakolaisilla tietämys on yleensä vielä muita maahanmuuttajia heikompaa. Kuilu on erityisen suuri naisten välillä. Esimerkiksi Zimmermanin (2018, 10) tutkimuksessa pakolaisnaiset tiesivät muihin maahanmuuttajanaisiin verrattuna puolet vähemmän terveystietoon liittyviä lähteitä, mikä on merkittävä siksi, että pakolaisille tarjotaan enemmän institutionaalista tukea. Tämä voi johtua alemmasta koulutustasosta, joka on yleistä pakolaisten keskuudessa.

Vapaaehtoisesti maahan muuttanut osaa navigoida paremmin uudessa informaatioympäristössä, koska se on usein samanlainen kuin oman lähtömaan ympäristö. Heillä on yleensä vahva informaationlukutaito, ja käyttävät paljon digitaalista informaatiota. (Marshall ym. 2020, 860.) He oppivat uudesta ympäristöstään hyvin itsenäisesti toisten tarinoiden kautta, tutkimalla, verraten nykyistä aiempiin kokemuksiinsa, reflektoiden ja kouluttautuen (Abdi, Partridge, Bruce & Watson 2019, 892). Vahvempi informaationlukutaito voi liittyä juuri informaatiokulttuurien samankaltaisuuteen, mikä tekee oppimisesta helpompaa ja lisää minäpystyvyyden tunnetta. Pakolaisten ja muiden maahanmuuttajien

informaatiokokemuksen välisiä eroavaisuuksia on koottu tarkemmin taulukossa 3. Seuraavaksi käsittelemme syvemmin juuri pakolaistaustaisten kohtaamia informaation saamisen esteitä.

Taulukko 3. Informaatiokokemusta muovaavat tekijät: vapaaehtoinen ja pakollinen maahanmuutto (Marshall ym. 2020)

Vapaaehtoisesti muuttava	Tekijä	Pakon edestä muuttavat
<i>Ennen muuttoa</i>		
Korkea: muuttoa suunnitellaan yleensä hyvin	Autonomian taso	matala: muutto tulee yleensä nopeasti ja sitä suunnitellaan vähän
<i>Maahanmuutto</i>		
Yleensä itsenäistä	Tuen hakeminen	Ohjattua viranomaisten toimesta
Laaja vaihtelu, interpersonaalisten verkostojen käyttö, jonkin verran virallisia lähteitä	Saatavilla olevat lähteet ja verkostot	Vähän lähteitä, nojautuminen viranomaislähteisiin, vähän sosiaalisia verkostoja
<i>Maahan asettuminen</i>		
Kulttuurit lähellä toisiaan	Lähtö- ja kohdemaan kulttuurien erilaisuus	Kulttuurit hyvin erilaisia
Jonkin verran, harkinnanvaraista	Vuorovaikutus oman etnisen ryhmän kanssa	Vahvaa, riippuvaista
<i>Pitkän ajan kotoutuminen</i>		
Usein korkea	Kielitaitotaso	Usein matala
Koulutettuja; pätevyys kelpaa uudessa maassa; ei sukupuoleen liittyviä rajoitteita	Aiempi koulutustaso	Alempi tai huomattavasti matalampi, naisilla usein vielä alempi; aiempi koulutus ei sovellu
Yleensä korkea	Teknologinen pääsy ja kompetenssi	Usein matala (paitsi nuoremilla sukupolvilla)

3.4 Pakolaistaustaisten informaation saamisen esteet

Esteet ovat pakolaisille hyvin tavallinen realiteetti informaatiota etsiessään ja kohdatessaan. Kokoan tässä osiossa yhteen yleisimmät informaation esteet, joita ovat kielitaito, koulutustausta, sosiaaliset verkostot, informaationlukutaito, teknologiset taidot ja pääsy, taloudellinen tilanne, informaatiohäky, minäpystyvyys, motivaatio, epäluottamus, ja tuen puute (mm. Wang ym. 2020, Alam & Imran 2015, Marshall ym. 2020, Martzoukou & Burnett 2018). Käyn jokaista läpi lyhyesti yksitellen.

Koulutustausta

Koulutustausta on moniin esteisiin välillisesti vaikuttava taustatekijä. Pakolaistaustaisilla voi olla keskimääräistä matalampi tai merkittävästi alempi koulutustuneisuus (Marshall ym. 2020, 861). Joillakin pakolaistaustaisilla ei ole riittävää pohjaosaamista edes omassa äidinkielessään ja esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidottomuus (Alam & Imran 2015, 359) tai muu osaamattomuus omassa äidinkielessä voivat olla esteitä informaation pääsyn äärelle. Niille pakolaisille, joilla on rajallinen kieli- tai lukutaito, informaatiomaisema näyttäytyy monimutkaisena, vaikeasti saavutettavana ja navigoitavana (Lloyd 2014, 61). Tämä on ymmärrettävää, sillä länsimainen informaatiokulttuuri pohjautuu pitkälti teksimuotoiseen tietoon ja tällaisessa ympäristössä luku- ja kirjoitustaidon puuttuminen asettavat ihmisen vakavasti heikompaan asemaan. Varsinkin ne pakolaiset, joilla on heikko kieli- tai lukutaito ymmärtävät informaation parhaiten silloin, kun se tarjotaan visuaalisessa tai suullisessa muodossa suoraan luotettavalta henkilöltä (Kennan ym. 2011, 205). Koulutustuneisuudella ja koulutusmahdollisuuksilla on informaatio-osallisuutta vahvistava vaikutus (Wang ym. 2020, 6; Aarnitaival 2009, 13), joten mahdollisuudet käydä kursseilla ja oppia uutta ovat hyviä tapoja tukea tiedon saamista.

Kielitaito

Usein informaatio on saatavilla vain maan kielellä (Wang ym. 2020, 6), joten pakolaisen on osattava kieltä ymmärtääkseen ympäröivän yhteiskunnan informaatiota. Heikko kielitaito ei ole ongelma ainoastaan informaatiota vastaanottaessa, vaan se estää kommunikoimasta informaationtarpeita ja jakamasta tietoa (Martzoukou & Burnett 2018, 1122). Ilman kielitaitoa ihmisellä ei ole kestäviä välineitä kysyä kysymyksiä, googlettaa ja kertoa itsestään. Kielen oppiminen ja käyttäminen aiheuttavat vaikeuksia erityisesti vanhemmille pakolaisille (Martzoukou & Burnett 2018, 1117). Ne, jotka eivät opi kieltä, elävät oman äidinkiellensä varassa turvautuen pitkälti omakielisiin informaation lähteisiin kuten omiin lapsiin tai perheenjäseniin ja etniseen mediaan (Caidi, Du, Li, Shen & Sun 2020, 11 – 12).

Kielitaitoon liittyviä esteitä on pyritty ratkaisemaan helpotetun kielen, tulkkauksen ja käännösten keinoin. Helpotettu kieli eli selkokieli on yleiskieltä helpompaa suomea, jossa kielen sisältöä, sanastoa ja rakennetta on mukautettu yleiskieltä

luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi (Selkokeskus 2021). Selkokielestä voi olla hyötyä varsinkin silloin, kun pakolaiselle on jo kertynyt jonkin verran kielitaitoa, mutta täyttää kielitaidon puutetta selkokieli ei kuitenkaan ratkaise, vaikka se voi helpottaa kielen oppimista. Omalle kielelle käännettyjen resurssien vähyys on haaste kielitaidottomille varsinkin monimutkaisissa asioissa (Wachter, Cook Heffron, Dalpe & Spitz 2021, 2366). Tekstimuotoisia materiaaleja ei koeta hyödyllisiksi siksi, että informaatio ymmärretään herkästi väärin, eikä tekstiltä voi kysyä tarkentavia kysymyksiä.

Sosiaaliset verkostot

Vilkas, paljon erilaisia kontakteja sisältävä sosiaalinen elämä helpottaa sopeutumista uuteen informaatioympäristöön ja auttaa saamaan tietoa (Aarnitaival 2012, 284) varsinkin uteen maahan asettumisen alkuvaiheessa, jolloin tavat etsiä tietoa ovat vielä rajoittuneita (Allard 2021, 23). Maahanmuutossa sosiaaliset verkostot kuitenkin menevät uusiksi, mistä johtuen pakolaisilla ei välttämättä ole informaation saamisen kannalta riittävän laajaa sosiaalista verkostoa ja näin he jäävät informaation ulkopuolelle (Caidi & Allard 2005, 306). Pakolaiset nojaavat pitkälti puskaradioon kuten ystäviin ja perheenjäseniin informaationlähteinä (Di Giovanni, Nari Fisher, Shajrawi, Madi, Nova & Tzatzev 2013, 4). Korostunut interpersonaalisiin sosiaalisiin verkostoihin nojaaminen voi olla riskialtista ja altistaa haitoille, kuten heikkolaatuiselle tai jopa virheelliselle informaatiolle, mikäli heillä ei ole kykyä arvioida saamaansa tietoa kriittisesti (Abdi, Partridge, Bruce & Watson 2019, 897). Omalta etniseltä yhteisöltä saatu tieto voi olla myös lannistavaa tai puolueellista ja johtaa pois jäämiseen tärkeistä mahdollisuuksista kuten koulutuksesta tai palveluista (Shuva 2020, 49 – 495).

Informaationlukutaito

Informaationlukutaidon puute vaikuttaa voimakkaasti informaation ulkopuolelle jäämiseen. Hoitaakseen tiettyyn asiaan liittyviä informaatiotarpeita, vaaditaan ymmärrystä paikallisesta systeemistä (Martzoukou & Burnett 208, 1126). Informaatiomaiseman ollessa vieras moni ei tiedä, mistä informaatiota voisi saada ja todellisia tiedontarpeita on vaikea tunnistaa riittävän tarkasti (Allard 2021, 23). Pakolaisten on vaikea saada informaatiota oikeaan aikaan, sillä informaatio pirs-kottu moniin eri kanaviin (Schreieck, Wiesche & Krömar 2017, 618). Esimerkiksi pakolaisnaisten informaatiokäytäntöihin keskittyneessä tutkimuksessa osallistujat eivät tieneet, mistä ja millaisten prosessien kautta saada uudessa maassa apua kokemaansa lähisuhteiden kivaltaan, vaikka omassa lähtömaassaan olivat tunteneet palveluita (Wachter ym. 2021, 2364). Tästä aiemmasta tiedosta ei kuitenkaan ollut hyötyä uudessa maassa, jossa systeemit olivat erilaisia.

Pakolaiset kokevat usein väärinymmärryksiä ja hämmennystä, sillä tiedon ymmärtämiseen tarvitaan kykyä lukea informaatioon sisältyviä kulttuurisia merkityksiä (Aarnitaival 2009, 12). Oma kieliyhteisö voi olla avuksi ympäristössä olevan jokapäiväisen tiedon ymmärtämisessä (Kennan ym. 2011, 205) ja opettaa yhteisellä kielellä informaationlukutaitoa toisille maahanmuuttajille, jolloin

kulttuuritaustan merkitys informaation ymmärtämisessä tulee erityisellä tavalla huomioiduksi (Aarnitaival 2009, 13). Kulttuuriset normit saattavat vaikuttaa myös siihen, mistä lähteistä tietoa mieluiten etsitään ja vastaanotetaan. Vaikka maahanmuuttaneella olisikin pääsy informaation, hänen informaationorminsa eli totutut tavat etsiä tietoa voivat poiketa uuden kotimaan normeista (Ndumu 2020, 885). Joillekin suullinen informaatio on selkeä preferenssi erityisesti uutta tietoa hankittaessa (Kennan ym. 2011, 205). Esimerkiksi ghanalaisiin kohdistuneessa tutkimuksessa huomattiin, että muista lähteistä saatu informaatio varmistettiin usein vielä erikseen joltain luotettavana pidetyltä henkilöltä joko kasvokkain tai puhelimen välityksellä (Boamah 2018, 601). Samoin syyrialaiset pakolaiset arvioivat lääkärin uskottavuutta sillä perusteella, kuinka halukas tämä oli määräämään lääkkeitä, mikä oli heille tyypillinen sosiokulttuurinen odotus (Talhok, Mesmar, Thieme, Balaam, Olivier, Akik & Ghattas 2016, 337). Siksi on tärkeää tunnistaa kulttuuriin liittyviä piirteitä, keskustella niistä ja jos vain mahdollista, tarjota informaatiota kulttuurisesti tyypillisellä, hyväksyttävällä ja ymmärrettävällä tavalla.

Teknologia

Teknologia on tärkeä osa länsimaista informaatiokulttuuria. Teknologiavälitteinen viestintä ja tiedonhaku vaativat käyttäjältä monia pohjataitoja ja -tietoja kuten laitteen käyttötaitoa, internetin ja erilaisten ohjelmien ja sovellusten hallintaa, kielitaitoa ja digitaalisten tiedonlähteisten tuntemusta. Pakolaiset eivät välttämättä pääse käsiksi suureen osaan tiedosta, mikäli he eivät ole saaneet riittävästi teknologista koulutusta tai tunne internetin digitaalisia lähteitä, jotka ovat ripoteltu yleensä monille eri verkkosivuille (Marshall ym. 2020, 860). Yhtenä tiedon saamisen esteenä voi olla myös se, että ihmisillä ei ole ollenkaan pääsyä teknologiaan tai internetiin (Wang ym. 2020, 6). Esimerkiksi Bergin (2022, 135) tutkimuksessa nuorten pakolaisnaisten informaation esteet eivät johtuneet teknologian, digitaalisen lukutaidon tai teknologisten taitojen puutteesta vaan rajoittuneesta pääsystä internetiin pakolaisleireillä ja vastaanottokeskuksissa. Tämän tutkimuksen naisilla oli jo melko korkea medialuku- ja kielitaito, mitä kaikilla pakolaisilla ei ole. Yleisesti ottaen teknologiset esteet kietoutuvat yhteen monien muiden esteiden, kuten informaationlukutaidon ja kielitaidon puutteiden kanssa.

Taloudellinen tilanne

Taloudellinen tilanne voi olla yksi mahdollinen syy, miksi ihminen jää informaation ulkopuolelle. Maahanmuuttajilla on monesti kantaväestöä alhaisempi tulotaso (Wang ym. 2020, 6). Tämä voi johtaa tilanteeseen, jossa pakolaisella ei ole riittävästi rahaa maksaa informaation saamisen kannalta tärkeitä asioita kuten informaatioteknologiaa, internetiä tai erilaisia palvelumaksuja (Alam & Imran 2015, 344).

Informaatioähky

Kotoutumisen alussa tarjotaan informaatiota usein isoja määriä kerralla, ja arjen kannalta pakollinen informaatio on monimutkaista ja sitä pitää omaksua

nopeasti (Kennan ym. 2011, 206). Monet kokevat informaation määrän kuormittavana eli kokevat informaatioähkyn (engl. information overload) tunnetta (Jaeger & Burnett 2010, 6). Maahanmuutto on jo valmiiksi stressaava elämänmuutos, mutta informaation vastaanottaminen on vaikeaa erityisesti pakolaisille, jotka ovat kriisin ja traumojen jäljiltä emotionaalisesti ja henkisesti epävakaa tilassa (Martzoukou & Burnett 2018, 1116). Stressaavassa tilanteessa voi olla vaikea vastaanottaa ja muistaa tietoa, varsinkin jos sitä on paljon (Kinnunen & Honkala 2016, 92).

Informaatioähkyn tunne voi tulla kelle tahansa, mutta sitä kokevat varsinkin ne, joilta puuttuu informaationhankinnan kannalta keskeisiä taitoja. Ndumun (2020, 877–883) tutkimuksessa USA:n mustien maahanmuuttaneet kokivat informaatioähkyä nimenomaan täyttymättömien täyttymättömien tiedontarpeiden etsimisen ja sopivien lähteiden valikoimisen yhteydessä. Osallistujat kokivat tiedonlähteiden paljouden, monimutkaisuuden ja arvioimisen rasittavana varsinkin silloin, kun tietoa tarvittiin kiireellisesti tai sen hankkiminen oli pakollista. Näiden tekijöiden lisäksi vastaajat liittivät informaatioähkyn taustatekijöiksi rasittavat aistiärsykkeet, väärälle tiedolle altistumisen pelon, tiedon muuttuvan luonteen ja tiedon luotettavuuden arvioinnin. Vaikka nämä tiettyä etnistä maahanmuuttajaryhmää koskevat tulokset eivät ole suoraan yhdistettävissä pakolaisten tilanteeseen, ne osoittavat, että informaatioähky voi estää saamasta tietoa.

Minäpystyvyys

Tiedon saamisen esteenä voi olla heikko minäpystyvyys ja itsevarmuus (Wang ym. 2020, 6) eli toimijauskomukset itsestään ja siitä, mihin kykenee. Varsinkin itse löydetty, relevantiksi ja hyödylliseksi arvioitu tieto lisää luottamusta omiin kykyihin paitsi tiedonhankkijana myös kielitaitoisena suomalaisen yhteiskunnan tuntijana (Aarnitaival 2012, 285). Vaikka maahanmuuttaja tunnistaisi tarpeen opetella vaikkapa kieltä, kielteiset toimijauskomukset saattavat johtaa pitäytymiseen omassa äidinkielessä ja tämä edelleen näkemään marginalisoitumiseen, koska hän näkee itsensä ulkopuolisena (Caidi ym. 2020, 12).

Motivaatio

Henkilökohtaisella motivaatiolla kotoutua ja oppia uudessa maassa tarvittavia taitoja on merkitystä tiedon saamisessa. Sisäinen motivaatio, positiivinen asenne ja konkreettiset tavoitteet tukevat aktiivista tiedonhakua ja uusien informaationluketaitojen oppimista (Aarnitaival 2009, 12). Uuteen ympäristöön kotoutuminen vaatii pakolaiselta paljon, jolloin motivaatio ja sinnikkyys tulevat tarpeeseen. Henkilökohtaiseen kotoutumismotivaation vaikuttaa muun muassa mahdolliset paluusuunnitelmat kotimaahan: ne, jotka haluavat jäädä pysyvästi turvapaikkaan, haluavat yleensä kotoutua nopeasti, kun taas ne pakolaiset, jotka ovat haluavat palata kotimaahansa saattavat suhtautua kotoutumiseen rennommin tai jopa välinpitämättömästi (Martzoukou & Burnett 2018, 1118).

Luottamus

Luottamuksella on iso rooli pakolaisten tiedon saamisessa, varsinkin silloin, kun informaation tarve on uusi ja hyvin tärkeä (Kennan ym. 2011, 205). Luottamus vaikuttaa esimerkiksi siihen, mistä lähteistä tietoa haetaan, mutta myös siihen, mitä tietoa vastaanotetaan ja keneltä. Luottamuksen puute on yleinen haaste pakolaisten keskuudessa. Mikäli epäluottamus kohdistuu nimenomaan virallisiin tiedonlähteisiin kuten viranomaisiin tai opettajiin, pakolainen jää informaationtarpeidensa kanssa yksin tai sosiaalisten verkostojen varaan. Moni pakolaistaustainen turvautuu puskaradioon ja luottaa epävirallisiin tiedonlähteisiin, kuten perheeseen ja ystäviin, mikä voi osittain johtua kulttuurista mutta myös lähtömaan vallankäyttäjien huonosta kohtelusta kriisien aikana (Di Giovanni ym. 2013, 4). Luotettavilta läheisiltä saatu positiivinen tieto (esim. positiivinen word-of-mouth) voi vaikuttaa myönteisesti luottamuksen rakentamiseen eri tahojen kanssa (Martzoukou & Burnett 2018, 1126) ja voi näin edesauttaa virallisten tiedonlähteiden äärelle hakeutumista.

Toisaalta myös heikko autonomian taso vaikuttaa luottamisen vaikeuksiin. Zimmermanin (2018, 10) tutkimuksessa me osallistujat, jotka eivät luottaneet terveyden ammattilaisiin eivät myöskään tunteneet kovin monia paikallisia informaationlähteitä, käyttäneet useinkaan internetiä ja olivat matalammin koulutettuja. Ymmärtämättömyys ympäristöstä tai kommunikoidavista asioista voi johtaa epäluottamuksen kokemukseen (Martzoukou & Burnett 2018, 1128). Mikäli ihminen kokee, että hän ei ymmärrä tai kykene itse arvioimaan tiedon luotettavuutta ja siksi voi luottaa itseensä, voi olla vaikea luottaa toisiinkaan. Toisaalta tilanne voi kääntyä myös niin, että heikon autonomian vuoksi henkilö luottaa korostuneesti tiettyihin lähteisiin (esimerkiksi omiin läheisiin) ja valitsee hylätä toiset täysin.

Luottamuksen puute voi estää kommunikoimasta informaationtarpeita. Tämä asettaa palveluntarjoajan asemaan, jossa hänen täytyy todistella ja lämmitellä suhdetta joskus kauankin ennen kuin päästään itse asiaan (Wachter ym. 2021, 2367). Tämä voi aiheuttaa haasteita länsimaisessa palvelukulttuurissa, jossa arvostetaan tehokkuutta ja mennään tehtäväkeskeisesti suoraan asiaan. Palveluntarjoajan puolelta tilanne voi olla se, että aikaa ei yksinkertaisesti ole tai sitä haluta antaa tiettyä enempää. Ihminen, jolla on luottamusongelmia voi olla haluton paljastamaan itsestään henkilökohtaisia tietoja (Wang ym. 2020, 6) kuten informaation tai avun tarvetta, mikä voi vaikuttaa tiedonhaun ja jakamisen prosesseihin haitallisesti. Taustalla voi olla pelko haitallisista seurauksista esimerkiksi asemaan (Wachter ym. 2021, 2365). Mikäli informaationtarve on luonteeltaan sellainen, että sen kommunikoimisesta voi tulla henkilölle haitallisia tai vaarallisia seurauksia, voi kääntäjän paikallaolo olla jopa haitallinen asia, erityisesti jos tämä on osa samaa etnistä yhteisöä. Yhteisön kontekstista suorasti tai epäsuorasti tuttu kääntäjä voi herättää pelkoa mahdollisesta tiedon leviämisestä oman yhteisön sisällä ja näin estää informaationtarpeiden jakamisen (Wachter ym. 2021, 2367).

Tuen puute

Jos tietokäytännöt ovat puutteellisia, tiedonhankinnan opastuksesta voi olla merkittävästi hyötyä (Aarnitaival 2012, 283). Monia informaation saamisen esteitä voi helpottaa tai jopa ajan kanssa ratkaista kokonaan, mikäli tarjolla on riittävästi oikeanlaista tukea. Kuitenkin tuki on monesti puutteellista, sillä palveluntarjoajilla ei monesti ole riittävästi aikaa tai muita resursseja (Kennan ym. 2011, 206). Tukeen panostaminen on tärkeää, jotta pakolainen voi tulla itsenäiseksi, osallistua yhteisöissä ja näin kasvattaa itsevarmuutta kykyihinsä navigoida informaatioympäristössä ja vuorovaikuttaa toisten kanssa (Martzoukou & Burnett 2018, 1126).

Viimeisen kahden luvun aikana olen taustoittanut pakolaistaustaisten informaation saamista käsittelevän tutkielman teoreettista viitekehystä osallisuuden ja informaatiokokemuksen linssien kautta. Maahanmuutossa pakolaistaustaisen ympäristö muuttuu ja kotoutumisen tavoitteena on kasvattaa osallisuutta kohti yhteiskunnan täysivaltaista jäsenyyttä. Uudessa ympäristössä toimimiseen tarvitaan informaatiota ja informaation saamiseen ja ymmärtämiseen kulttuuristen tapojen tuntemista eli informaationlukutaitoa. Tässä oppimisen prosessissa pakolaistaustainen kohtaa monia esteitä, joiden tunnistaminen on tärkeää saavutettavan tiedon tarjoamisen kannalta. Seuraavaksi siirrymme itse tutkimukseen ja sen toteutukseen.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata Suomen pakolaistaustaisten kokemuksia informaation saamisesta sekä heidän käsityksiään informaation saamiseen vaikuttavista tekijöistä. Lähestyn tutkimusongelmaa seuraavien kahden tutkimuskysymyksen kautta:

1. Mitä haasteita pakolaistaustaiset liittävät informaation saamiseen?
2. Mitä informaation saamiseen liittyviä tuen tarpeita ja odotuksia pakolaistaustaisilla on?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla kartoitan kokemuksia ja ajatuksia siitä, millaisia esteitä ja mahdollistajia informaation saamiseen ja sen ulkopuolelle jäämiseen liittyy. Haastatteluissa en käyttänyt käsitettä informaatio-osallisuus, vaan puhuin tiedon saamisesta. Toinen tutkimuskysymys taas antaa vastauksia siihen, millaisin keinoin esteitä toivottaisiin ratkaistavan. Odotukset ja tuen tarpeet ovat tässä yhteydessä empiirisiä yleiskäsitteitä, joilla kuvataan haastateltavien esittämiä toiveita ja kehitysehdotuksia, eivät niinkään teoreettisia käsitteitä. Näihin tutkimuskysymyksiin vastaamalla saamme yleiskuvan siitä, millainen ilmiö pakolaistaustaisten informaatiokokemus on Suomen kontekstissa. Seuraavaksi esittelen tutkimuksen toteutuksen eli käyttämäni aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät sekä aineiston.

4.2 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Tutkimuksen aineistonkeruu toteutettiin teemahaastatteluiden avulla. Valitsin teemahaastattelun aineistonkeruumenetelmäksi kahdesta syystä. Ensinnäkin haastattelu ylipäättään on hyvä menetelmä tämän tutkimuksen kontekstissa, sillä sen avulla on mahdollista saada monipuolista ja yksityiskohtaista tietoa ihmisten henkilökohtaisista kokemuksista (Braun & Clarke 2013, 80–81) ja näin ymmärtää ilmiötä syvemmin. Toiseksi se mahdollistaa tarkentavien kysymysten esittämisen, toisin kuin strukturoidut aineistonkeruutavat kuten kysely tai strukturoitu haastattelu. Kolmanneksi: haastattelu on vuorovaikutteinen ja joustava aineistonkeruutapa, joka mahdollistaa muun muassa kysymyksen toistamisen, väärinkäsitysten oikaisun ja ilmaisun selventämisen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73), minkä koin tarpeelliseksi, sillä suomi on haastateltavien vieras kieli.

Teemahaastattelulle tyypillisesti haastattelussa läpikäytävät aihepiirit valittiin etukäteen, mutta keskustelutapa ja -järjestys olivat vapaamuotoisia. Teemahaastattelun tarkoituksena on antaa haastateltaville riittävästi tilaa nostaa esiin itselle tärkeitä asioita ilman, että haastattelun on tiukasti sidottu tutkijan ennalta valitsemiin näkökulmiin kuitenkin niin, että kaikkien haastateltavien kanssa on käsitelty samoja asioita (Eskola & Suoranta 1998, 88), keskittyen erityisesti haastateltavien antamiin tulkintoihin ja merkityksiin (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48). Haastattelurunkoon valittiin aiemman kirjallisuuden sekä mielenkiinnon kohteiden pohjalta viisi teemaa: kotoutumistarina, tiedon saamisen esteet, tiedon saamisen mahdollistajat, median ja viestintäkanavien käyttötavat sekä viimeisenä luottamus ja luotettavuus (ks. liite 1). Kuitenkin haastateltavien ollessa maahanmuuttajia, halusin valmistautua haastatteluun joillakin ennalta mietityillä kysymyksillä, mikäli haastateltavalla olisi esimerkiksi vaikeuksia kielellisesti ilmaista itseään. Ilman kielihaastettakin tutkijan tehtävänä on pitää keskustelua yllä ja halusin hyvällä valmistautumisella välttää sudenkuopat. Nämä kysymykset olivat kuitenkin luonteeltaan apukysymyksiä, eikä niihin pyritty etsimään suoria vastauksia.

4.3 Aineistonkeruu ja haastateltavat

Aineistonkeruu toteutettiin lokakuussa 2021. Haastateltavien valinnan pitää olla laadullisessa tutkimuksessa aina tutkimuksen tarkoitukseen sopivaa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 86). Tässä tutkimuksessa haastateltaviksi soveltuivat työikäiset eli 15–74 –vuotiaat, pakolaistaustaiset henkilöt, joilla oli aineistonkeruun kannalta riittävä suomen tai englannin kielitaito. Keräsin haastateltavat lumipallo-otannan avulla, jossa haastateltavien hankinta aloitetaan yhdestä tai useammasta avainhenkilöstä, jotka johdattavat tutkijan muiden sopivien haastateltavien luokse (Tuomi & Sarajärvi 2009, 86). Yhteydenotto haastateltaviin tapahtui viestitse Whatsappin kautta. Laitoin ensin lyhyen kirjallisen viestin ja tämän jälkeen laitoin muutaman minuutin mittaisen ääniviestin, jossa kerroin tutkimuksesta tarkemmin suullisesti. Mikäli henkilö oli kiinnostunut osallistumaan tutkimukseen, sovin haastattelun haastateltavan valitsemaan paikkaan. Haastattelupaikkoja olivat haastateltavalle tutut paikat kuten oma työhuone, kirjasto tai kahvila.

Haastattelin yhteensä kuutta henkilöä, joista yksi oli tullut Suomeen turvapaikanhakijana, muut kiintiöpakolaisena. Haastateltavista viisi oli miehiä ja yksi nainen ja haastateltavien iät vaihtelivat 23–56 vuoden välillä. Kuudesta haastateltavasta kaksi oli tullut Suomeen alaikäisenä ja heistä toinen yksin ilman perhettä. Haastateltavat olivat kotoisin Keski- ja Itä-Afrikan, Lähi-Idän sekä Etelä-Aasian maista, ja Suomessa asutun ajan pituus vaihteli kahdesta vuodesta kahteenkymmeneenkuuteen vuoteen. Kaikki haastateltavat olivat tällä hetkellä töissä ja/tai opiskelijoita.

Ennen haastattelun alkua kävin läpi tarkemmin sekä suullisesti että kirjallisesti tutkimuksen kulun ja haastateltavan oikeudet sekä hankin kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta. Kaikki haastattelut toteutettiin pääasiallisesti suomeksi, mutta jotkut haastateltavat käyttivät englantia apukielenä. Kielitaidon taso saattoi vaikuttaa mahdollisesti siihen, millä tavalla ymmärsimme toisiamme, mikäli osapuolet ymmärtävät sanat tai ilmaisut eri tavalla. Maahanmuuttajaa haastatellessa on kielitaidon tason lisäksi hyvä huomioida erilaiset sosiokulttuuriset lähtökohdat ja niiden vaikutus haastatteluun. Keskustelu oli mielestäni helppoa ja luontevaa, enkä havainnut vuorovaikutuksessa mitään tavallista poikkeavaa. Joidenkin haastattelujen aikana tuli haastattelupaikasta johtuvia keskeytyksiä ja yhdessä oli mukana kolmas osapuoli hiljaisena tarkkailijana, mutta en koe näiden vaikuttaneen merkittävästi haastattelun kulkuun tai sisältöön. Haastattelut kestivät keskimäärin 60–90 minuuttia ja ne äänitettiin myöhemmää litterointia varten.

4.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Aineistonkeruun jälkeen kaikki haastattelut litteroitiin sanantarkasti. Äänitettyä aineistoa oli yhteensä noin 470 minuuttia eli lähes 8 tuntia. Haastateltavan anonymiteetista huolehdittiin anonymisoimalla tunnistetiedot niin, että haastateltavaa ei voi tunnistaa tutkimusraportissa. Numeroin haastateltavat sattumanvaraisesti H1, H2, ja niin edelleen. Anonymisoinnin kannalta mielenkiintoinen kysymys oli se, että haastateltavat kertoivat haastattelussa monesti hyvin yksityiskohtaisesti omasta elämäntarinastaan, joka on usein ainakin henkilön tuntevien tunnistettavissa. Joillakin haastateltavilla oli persoonallisia kielellisen ilmaisun tapoja, jotka jossain tapauksessa saattaisivat edesauttaa tunnistamista. Pyrin kuitenkin raportoimaan tämän kaltaiset asiat tässä tutkimuksessa erityistä hienovaraisuutta ja harkintaa noudattaen niin, että niitä ei suoraan siteerata tai esimerkiksi joitain yksityiskohtia muunnellen ja neutralisoiden. Aineistoa säilytettiin sovitusti vain aineiston analyysin ajan, jonka jälkeen se poistettiin.

Aineisto analysoitiin laadullisin menetelmin. Käytin analyysimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysia, jolla pyritään saamaan tiivistetty sanallinen kuvaus tutkitusta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Sisällönanalyysissa tutkija tunnistaa ja nimeää aineistosta löytämiään keskeisiä ja toistuvia elementtejä kiinnittäen huomiota aineistöyksikköjen välisiin eroihin ja samankaltaisuuksiin (Vuori 2022). Sisällönanalyysin muodoista hyödynsin teemoittelua, jolla tässä yhteydessä tarkoitetaan aineiston ryhmittelyä ja pilkkomista eri aihepiireihin painottaen sitä, mitä kustakin teemasta on sanottu (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Koska analyysi oli aineistolähtöistä, lopulliset teemat perustuivat aineistosta nouseviin aihepiireihin eivätkä esimerkiksi haastattelurungon teemoihin, joiden tarkoitus oli kehystää haastattelun keskustelua.

Analyysin vaiheet olivat seuraavat. Ensiksi tutustuin aineistoon perusteellisesti alleviivaten samalla niitä kohtia, jotka mielestäni liittyivät tutkimusongelmaan. Merkitsin ylös omia kommentteja niihin liittyen, jotta minulla säilyy yhteys niihin ajatuksiin, joita aineisto herätti minussa ensi näkemällä. Hahmottelin jo tässä vaiheessa alustavia koodiluokkia ja muodostin kokonaiskuvaa siitä, mitä aineisto pitää sisällään. Seuraavaksi pelkistin aineiston eli listasoin erilliseen dokumenttiin ylös tutkimusongelmaan liittyvät pelkistetyt ilmaukset. Aineiston analyysiyksikkönä toimi ilmaus, jota yhdistää ajatus. Sen jälkeen ryhmittelin aineiston uudelleen niin, että samaan aihepiiriin liittyvät ilmaukset olivat yhdessä. Nimesin niitä yhdistävän alaluokan ja etenin siitä edelleen ylempiin luokkiin. Lopuksi yhdistin luokat teoreettisiin käsitteisiin. Seuraavaksi tutustumme tutkimukseni tuloksiin.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata Suomen pakolaistaustaisten kokemuksia informaation saamisen haasteiden taustalla vaikuttavista tekijöistä. Tulokset jakautuvat tutkimuskysymysten pohjalta kahteen alalukuun. Ensimmäisessä alaluvussa käsitellään pakolaistaustaisten näkemyksiä tiedon saamiseen vaikuttavista tekijöistä. Tässä luvussa kuljetan vieretysten tiedon saamisen esteitä ja mahdollistajia, jotka haastatteluissa kietoutuivat tiiviisti yhteen. Toisessa alaluvussa käsitellään pakolaistaustaisten odotuksia ja tuen tarpeita informaation kontekstissa.

5.1 Pakolaistaustaisten haasteet tiedon saamisessa

Tässä alaluvussa esittelen haastatteluissa esiin tulleita haasteita, joiden koettiin vaikuttavan informaation saamiseen ja sen ulkopuolelle jäämiseen. Tuloksien avulla piirtyy kokonaiskuva vaikuttavista haasteista, joita ovat koulutustausta, kielitaito, informaationlukutaito, teknologiset taidot, taloudellinen tilanne, palvelut ja tuki, psykologiset tekijät, luottamus, sosiaaliset verkostot ja asenteet. Seuraavaksi käyn jokaista läpi yksitellen.

Koulutustausta

Aiempi yhteiskunnallinen asema, kouluttautuneisuus ja työkokemus vaikuttavat välillisesti siihen, millaiset lähtökohdat ihmisellä on saada ja hankkia tietoa Suomessa. On muistettava, että pakolaistaustaiset ovat joutuneet lähtemään kotimaastaan vainon vuoksi, mikä on voinut vaikeuttaa normaalin elämän elämistä. Kaikissa maissa koulutus ei ole kaikille saatavilla esimerkiksi yhteiskunnallisen aseman tai elämäntilanteen vuoksi. Lisäksi pakolaistaustaiset ovat saattaneet asua alkeellisissa oloissa pakolaisleirillä vuosia ennen kuin saavat paikan uudessa maassa. Matala koulutustausta johtaa siihen, että ihmisellä ei ole monia perustaitoja ja uusien taitojen oppiminen voi olla hidasta, koska pitää ensin oppia muita taitoja.

H6: Sen takia ihmiset ei pärjää tässä yhteiskunnassa. Kun tulee tänne, odotetaan, että hän osaa, mutta ei osaa. Ei opi kieltä. Varsinkin vähemmistökansat. Ne, joilla on pohjalla hyvä koulutus, heillä on mahdollista pärjätä paremmin. Joillakin vähemmistöillä ei ole oikeutta opiskella äidinkieltä omassa maassa.

Luku- ja kirjoitustaidottomuus

Heikosta koulutustaustasta johtuen pakolaistaustaisten joukossa on luku- ja kirjoitustaidottomia. Kun ei osaa lukea tai kirjoittaa, informaatiota on mahdotonta hakea muilla tavoin kuin puhumalla, viittomalla ja kuuntelemalla. Tällaisessa

tilanteessa kotoutuminen on hidasta ja riippuvuus toisista ihmisistä suurta. Yksi haastateltavista kuvaili luku- ja kirjoitustaidottoman arjen kamppailuja ja selviytymiskeinoja seuraavasti:

H2: Luku- ja kirjoitustaidottomuus on niin hankalaa. He pyytävät koko ajan, että lapset ovat tulkkina ja soittavat ystävälle, että mitä se tarkoittaa. Eka vuosi ja toinen vuosi on tosi hankala, jos et osaa lukea omaa äidinkieltäkään. Et osaa mitään. Miten sä tiedät asiat, mistä pitää kysyä. Vain odottaa, että milloin sulla on seuraava aika viranomaiselle ja sitten sulla tulkki mukana ja sitten voit kysyä. Tää on tosi huono. Onneksi oman kulttuurin ihmiset ja yhdistykset auttaa tosi paljon.

Kielitaito

Kielitaidon merkitys toistui haastattelusta toiseen jatkuvasti eli se oli yksi keskeisimpiä haastattelussa käsiteltyjä teemoja. Maassa käytettävien kielten osaaminen ja aktiivinen opettelu koettiin ensiarvoisen tärkeänä tiedon saamisen kannalta. Jos ei osaa kieltä, syntyy välittömiä esteitä tiedon saamisen kannalta sillä kielitaitotasoa vaikuttaa hyvin paljon siihen, miten ihminen kykenee etsimään ja käsittelemään tietoa ja tuomaan esille omia tiedon tarpeitaan. Huonon kielitaidon haittapuolena nähtiin myös mahdolliset väärinymmärrykset, joista tuli usein jonkinlaisia ikäviä seurauksia kuten ahdistusta.

H3: Vaikka mä oon kattonut netistä englannin kielellä, omalla kielellä tai suomen kielellä, sitten kun kirjoittaa, annan mä opettajalle, ei saa hyvä piste. Kun he palauttaa, missä mulla on ongelma, sitten oon huomannut, että en tajunnut ihan oikein kysymystä, tai en tajunnut sitä tietoa, mitä oli Wikipediassa tai netissä.

H5: Ihminen kuvittelee, että minä olen vieraskielinen, jonka kielitaito riittää lukemaan nettisivulinkit, , missä laitetaan tieto ajankohta. Millä kielellä mä luen?

Englannin kielitaito helpotti sopeutumista ja tiedon saamista varsinkin kotoutumisen alkuvaiheessa. Kaikki pakolaistaustaiset eivät kuitenkaan osaa englantia ennen muuttoa Suomeen. Englannilla kommunikointi tasavertaistaa kanssakäymistä, koska se on myös suomalaiselle vieras kieli. Vaikka englannin kielen käyttämiseen liitettiin monia hyötyjä, sillä oli omat haittansa. Haastateltavat kokivat englannin kielen käyttämisen pitkällä aikavälillä huonona asiana, koska sen käyttäminen haittasi suomen oppimista, joka oli heidän mielestään pitkällä aikavälillä tärkeämpi taito. Toisin sanoen englannin kieli on tiedon saamista edistävä tekijä mutta pahimmillaan este.

H2: Alussa englannin kielen taito oli hyvä, mutta pitää oppia, että ei käytä sitä koko ajan. Kun haluat jäädä Suomeen, opettele suomen kieltä, älä käytä englantia.

Ympäristön monimutkaiset tavat käyttää kieltä koettiin informaation saamisen esteenä, sillä vaikka tieto olisi kommunikoitu, sitä ei ymmärretä. Vaikea sanasto ja kielen käytön tavat olivat toisinaan jopa syrjiviä. Haastateltavat eivät nähneet kielitaidon puutetta ja vaikeuksia ainoastaan maahanmuuttajan

henkilökohtaisena ongelmana vaan laajempänä ilmiönä, joka ympäristön pitäisi ottaa huomioon. Monesti se, että asioista pääsee keskustelemaan, tuo varmuutta siihen, että ymmärsi asian varmasti oikein.

H1: Parempi olisi, jos opettaja huomaisi, että luokassa on myös maahanmuuttaja, jonka kielitaito ei oo hyvä. [— —] Että et puhu koko ajan puhekieltä ja käytä vaikeaa sanastoa.

Informaationlukutaito

Yksi informaatiokokemusta voimakkaasti muokkaava tekijä on se, että pakolaisilla ja erityisesti kiintiöpakolaisilla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa siihen, mistä maasta he saavat turvapaikan. Vaikka monet joutuvat odottamaan turvapaikkaa pakolaisleireillä pitkiä aikoja, itse muutto Suomeen tuli todella lyhyellä varoitusaajalla, eikä tietoa siksi ehdi etsiä etukäteen. Tieto ennen maahanmuuttoa saattaa helpottaa sopeutumista, koska tällöin ei tarvitse aloittaa täysin tyhjästä (Kinnunen & Honkala 2016, 92). Muuton äkillisyydestä tai muista ympäristön tekijöistä johtuen pakolaisilla ei ollut mahdollisuuksia etsiä tietoa ja siksi tietämys Suomesta oli hyvin pintapuolista, jopa virheellistä.

H5: Kun tulin Suomeen minun perheeltä ei kysytty, mihin meidät on valittu tai ei kysytty mitään mielipidettä. Ne lähetti vaan turvapaikkahakemuksen YK:n pakolaisjärjestön kautta ja sitten se tuli vain yllätyksenä, että meidät on valittu Suomeen [— —] tiistaina tuli tieto aamulla [— —] samana yönä pakkasimme kaikki tavarat.

H6: Viidennellä luokalla maantiedossa oli kappale pohjoismaisesta elämäntavasta. Siellä puhuttiin, että täällä talot rakennetaan puusta, syödään semmosia ruokasäilykkeitä ja on kuusi kuukautta yötä ja kuusi kuukautta päivää. [— —] Meillä ei ollut oikeaa tietoa, että täällä on tämmöstä.

Kulttuurien samanlaisuus tai kohdemaan kulttuurin tuttuus voi helpottaa tiedon saamista, kun taas tietämättömyys kulttuurien ja ajattelutapojen eroista voi johtaa myös väärinymmärryksiin tai konflikteihin. Useimmat haastateltavat kuvasivat uuteen ympäristöön siirtymistä vaikeaksi, koska heillä ei ollut riittävästi tietoa kulttuurista. Oman kulttuurin arvot, uskomukset ja käyttäytymistavat vaikuttavat siihen, miten informaatiota tunnistetaan, saadaan ja käytetään informaationtarpeiden täyttämiseksi (Boamah 2018, 601). Uudessa maassa pärjätäkseen on pakko omaksua paljon uutta tietoa ja uusia taitoja eli ”tietämisen tapoja” (Lloyd ym. 2017, 9). Jos ei tunne kulttuuria, tulee herkästi väärinymmärryksiä, sillä tiedon ymmärtämiseen tarvitaan kykyä lukea siihen sisältyviä kulttuurisia merkityksiä (Aarnitaival 2009, 12). Erityisen hankalaa tämä on aikuisille maahanmuuttajille, joilla takana on paljon elettyä elämää ja syvälle juurtuneita kulttuurisia ajattelumalleja.

H4: Ja se on ollu meille itsestään selvää tämä länsimainen kulttuuri koko ajan. Ollaan matkustettu tosi paljon [— —] ja oppinut sitä kansainvälisyyttä, monikielisyydestä ja monikulttuurisuudesta jo lapsena. Se on ollut jo geeneissä ja siksi tutustuminen uuteen paikkaan on ollut helppoa.

H2 (puhuu aikuisista maahanmuuttajista): Kulttuuri ja uskonto ovat vaikuttaneet heihin tosi paljon, heidän ajatuksiin sisällä. Koko lapsuuden ovat kasvaneet tässä tilassa. On tosi vaikeaa ottaa haltuun toinen kulttuuri.

H6: Huomasin, että tuolla suomalaiset pelaa lentopalloa. Mä menin katsomaan heitä, kun he pelasivat hyvin, minä taputin ja kaikki katsoi minua ja mä vain istuin ja katsoin. Ei kukaan pyytänyt pelaamaan, minä vain katsoin. Sen jälkeen kaks kertaa tämä toistui, ei kukaan sanonut mitään. [— —] Sitten mä menin kysymään sosiaalityöntekijältä, että miksi te olette näin julmia. [— —] Sosiaalityöntekijä sanoi, että sinun pitää itse olla aktiivinen. Sinun täytyy itse pyytää. Mä ajattelin, miksi mä oon vieras ja heidän pitää kutsua minut mukaan. Tämmönen on epäkohteliasta meidän kulttuurissa. Ja hän sanoi ei, älä katso oman kulttuurin näkökulmasta, katso meidän kulttuurin näkökulmasta. He ei tiedä, osaatko pelata vai ei. Sinun pitää itse pyytää.

Tietämättömyyteen kulttuurista ja systeemeistä liittyy se, että ei osaa tiedostaa omia tiedon tarpeitaan, koska ei tunne informaatiomaisemaa (Allard 2021, 23). Tämä voi olla henkisesti raskasta ja aiheuttaa ahdistusta, epävarmuutta, ennakkoluuloja ja turvattomuutta. Ilman tietoa oleva ihminen yrittää helpottaa omaa epävarmuuttaan selittämällä asioita itselleen edes jollain tavalla. Muutama haastateltava ilmaisi huolensa siitä, miten tiedon tai yhteiskunnan ulkopuolelle jääminen vaikuttaa yksilöön ja yhteiskuntaan tulevaisuudessa ja pelkäsi mahdollisia konflikteja. Yksi haastateltava vertasi kokemusta pakohuonepeliin:

H5: Ihminen etsii tietoa, että miten tämä on lukittu. Pää rupeaa rapsuttamaan ja kun saa tiedon, ei oo enää tuskaa sisällä, että pääseekö tästä ulos tai ei. Kun tieto riittää ja ihminen on tiedon äärellä, hän pärjää aika pitkälle. Ei tarvitse olla hädässä. On turvallinen olo. [-] Ihminen kokee olevansa hyväksyty, ymmärretty, asiat on saatavilla eikä ole piilotettu mitään. Hän tuntee itse kuuluvansa johonkin joukkoon. Mutta sitten kun nämä tieto puuttuu, mitä tapahtuu? [— —] Se tuntuu, että on hukassa. Ja silloin ihminen keksii ratkaisu itse. Voi olla hyvä tai huono. [— —] Sitä mä ajattelin, että kun tieto puuttuu, se ahdistaa todella paljon. Ja luo enemmän epävarmuutta itseän. Ja kun se epävarmuus koko ajan vahvistuu ja vahvistuu, ihminen keksii joku muu ratkaisu. [— —] Jos ei oo ovi avautunu, se vahvistaa ennakkoluuloa yhteiskuntaa vastaan.

Tietämättömyys maan tavoista ja systeemeistä vaikuttaa siihen, kuinka hyvin pakolaistaustainen tietää maassa käytettäviä tiedon lähteitä ja totuttuja tiedonetsintätapoja. Haastateltavat kertoivat, että tietoa oli vaikea etsiä itsenäisesti, koska he eivät tienneet, mistä lähteistä sitä kannattaisi etsiä. Jotkin suomalaisille tutut ja tavalliset palvelurakenteet ja systeemit voivat näyttäytyä epäselvinä tai hankalasti saavutettavina. Lähteiden hahmottaminen oli erityisen hankalaa verkossa.

H6: Esimerkiksi julkaisu tervetuloa suomeen [— —] oikeesti ei edes avautu asiat itelleni vaikka se äidinkieli. Ajattele jos ihminen tulee tänne, vieras maa ja sanotaan että kaikki se netissä löytyy, mene lukemaan. [— —] Jotkut termi siellä on käytetty, vain tästä maasta löytyy. Jos ei selitä, ihmiset ei tiedä mikä se on. Siellä muualla ei ole Kela, ei ole asumistukia, ei olla sellaista järjestelmää ei olla.

H1: Tiedon löytäminen ei oo helppoa. Se on vaikeaa. [— —] Esimerkiksi jos sä etsit töitä Suomesta, mistä mä voin löytää?

Informaatiomaisemasta oppii haastateltavien mukaan parhaiten vain menemällä mukaan, vaikka ei vielä osaisikaan puhua. Tällöin ympäristö alkaa hiljalleen hahmottua.

H5: Kun sinä menet ulos ja vaikka et ymmärrä, niin mene vaan osallistumaan ja toistat niinku papukaija [– –] pikkuhiljaa rupee hahmottumaan, että ahaa, näin tää toimii. Oikeesti kun menee ulos rupee hahmottamaan, mitä kaikkea muuta täällä on kuin Kela ja toimeentulotukipaperi.

Teknologiset taidot

Suomalainen informaatiokulttuuri sijoittuu suurelta osin digitaalisiin ympäristöihin. Kaikki eivät ole lähtömaassaan tottuneet tähän. Taustalla on vaikutusta siihen, millaiseksi informaatioteknologian käyttötaidot ovat kehittyneet: jos on elänyt alkeellisissa olosuhteissa, ei ole ollut varaa teknologiaan tai saanut riittävästi koulutusta, ei pysty vastaamaan teknologian vaatimukseen. Teknologiset haasteet kytkeytyvät yhteen informaationlukutaidon ja kielitaidon haasteiden kanssa, sillä laitteen käyttämisen lisäksi pitää hahmottaa erilaisia alustojen toimintaperiaatteita sekä ymmärtää kielellisiä sisältöjä.

H6: Odotetaan että nykyään kaikki tapahtuu (digin) kautta. Jos et osaa, jos sinulla ei ole välineitä, jäät paitsioon.

Suomessa suurin osa asioista hoidetaan itsenäisesti verkossa. Asioista myös viestitään paljon teknologiavälitteisesti muun muassa verkkosivujen ja sosiaalisen median kautta. Verkossa oleva tieto on kuitenkin kokonaisuus, jonka äärelle pääsyyn tarvitaan useita eri taitoja. Haastateltavat liittivät tiedon hankkimiseen verkossa haasteita kuten kielitaito, lähteiden tunteminen, teknologiset taidot, monimutkaiset verkkosivujen rakenteet, useat eri palvelut sekä näiden palveluiden integroituminen yhteen.

H4: varsinkin pakolaisen joukkueessa tää (digi) on todella haastavaa. Pitää luoda pankin käyttäjätunnukset, että pääsee verkkopankkiin, verkkopankin tunnuksilla pääsee Kelaan, TE-toimiston kuvioihin ja omaan pankkiin maksamaan ja täyttämään niitä laskuja.

Taloudellinen tilanne

Yksi haastateltavista mainitsi, että hän ei saa tietoa joistakin asioista, koska se on maksullista. Yhtä mainintaa lukuun ottamatta taloudelliset syyt eivät nousseet aineistosta esille. Tämä johtunee siitä, että Suomessa on todella hyvä sosiaaliturva. Tiukka rahatilanne voi estää pääsyn tietyn informaation äärelle, jos ennakko vaatimuksena on jokin maksullinen palvelu, tilaus tai kalliin laitteen ostaminen.

H5: Mulla ei oo varaa maksaa Keski-suomalainen lehti.

Palvelut ja tuki

Haastateltavat kokivat maahanmuuttajille suunnatut palvelut ja tuen arvokkaana. Varsinkin kotoutumisen alkuvaiheessa tuki oli isossa roolissa ja moni kertoi saaneensa tietoa julkisen ja kolmannen sektorin palveluista ja hankkeista. Vaikka tuki oli hyödyllistä, olivat monet riippuvaisia siitä. Toisinaan he tarvitsivat tietoa tai tukea heti, mutta apu ei ollut saatavilla, mikä vaikeutti elämää.

H1: Sitten menin kotoutumispalveluun ja halusin kysyä, mitä on tapahtunut. Ja mun sosiaalityöntekijä sanoi, että mulla ei oo aika. Ja tää vaikutti muhun tosi paljon, koska mulla oli ajanvaraus mun lääkäriä ja sit tämä olisi pitänyt selvittää ennen sitä.

Tuki ei aina kohtaa tuen tarpeiden tai henkilökohtaisten tavoitteiden kanssa. Joskus pakolaistaustaiset päätyivät kiertämään systeemissä kehää pääsemättä elämässä eteenpäin. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että yhteiskunnassa on korkeita vaatimuksia, joihin tuki ei valmista riittävästi (tästä voi lukea enemmän kohdassa Mukaan ottaminen). Maahanmuuttajia saatetaan kohdella myös yhtenäisenä ryhmänä, jolle tarjotaan samanlaisia palveluita lähtökohdista välittämättä. Esimerkiksi kursseilla saattaa olla aivan eri tasoisia ihmisiä, mikä turhautti niitä haastateltavia, jotka olisivat halunneet edetä nopeammin.

H1: Jotkut pakolaiset, jotka on olleet täällä Suomessa 7 vuotta, vielä opiskelee suomen kieltä kotoutumiskoulutuksessa. [— —] Jos haluat opiskella ammatti sun pitää myöskin kirjoittaa tentti ja sitten ehkä he sanovat, että sinun kieli ei riitä. [— —] Jos mulla on A2 tai A3 ja mä haluan ehkä opiskella mun ammatti niin mun kieli ei oo riittävä. Jos taas mä menen takaisin kotoutumiskoulutukseen, onko mahdollista, että siellä on eri oppimisjärjestelmä, koska jos menen takaisin kotoutumiskoulutus, sitten opiskelen uudestaan samat asiat.

H6: Mä muistan, kun oli suomen kielikurssi silloin, meitä oli kaikki samassa ryhmässä. Meitä oli joku lääkäri venäjältä, meillä oli sellainen henkilö, joka vasta ottanut kynän ja yrittää kirjoittaa oma nimi.

Psykologiset tekijät

Informaatioähky

Haastatteluissa kuvailtiin myös informaation saamisen kognitiivista puolta. Uutta opittavaa oli varsinkin alussa todella paljon. Myös viestintä voi olla ilmaistuaan sellaista, että maahanmuuttajan on vaikea pysyä siinä mukana tai hahmottaa, mikä siitä on oleellista. Puheen tai videossa olevan tekstityksen rytmi saattaa olla liian nopea tai ihmisen pitäisi videolla esitetyn informaation ymmärtämiseksi keskittyä samanaikaisesti puheeseen, kieleen ja kuvaan.

H5: Se oli todella täysi informatiivinen hetki, melkein kolme kuukautta oli vain melkein joka viikko käyntejä. [— —] oli niin paljon tärkeä infoja, mutta kun ihan niin kova syötöllä niin paljon yhtä aikaa. Mulle on jäänyt mieleen ehkä kaksi prosentti siitä kaikesta informaatiosta.

H2: kaksi sivuu paperista lukee, ihmiset ei jaksa.

H5: Se ei riitä, että käännetään tekstitys siellä, koska ei kukaa kerkee sekunnissa lukea teksti koko rivi. Monet on hidas lukija, varsinkin kun on yhtä aikaa puhe ja kuva ja yrittää keskittyä sinne tekstiin.

Motivaatio

Haastateltavat kertoivat oman aktiivisuuden olleen yksi suurimmista tekijöistä, joka on auttanut saamaan tietoa. Omalla motivaatiolla koettiin olevan suuri merkitys siihen, löysikö tietoa ja kuinka hyvin se meni perille. Kotoutumisen edistämistä on Suomessa kehitetty vuosien varrella ja aiemmin tulleilla on ollut saatavilla vähemmän tukea ja materiaaleja, jolloin selviäminen oli paljon oman aktiivisuuden varassa. Aktiivisuus liitettiin usein henkilökohtaiseen motivaatioon päästä elämässä eteenpäin; tiedolla sivistäminen koettiin asiana, josta oli hyötyä itseä ja omaa elämää varten. Myös tiedon lähde ja siihen liitetty mielikuva vaikuttivat osaltaan siihen, kuinka tärkeäksi asia koettiin henkilökohtaisella tasolla.

H5: Tiedon saamiseen tarvitaan kiinnostus asiaan. Jos ei ole intoa eikä asia kiinnosta, se on turha yrittää sanoa, että sinä lähdet etsimään tietoa. Se ei oo relevanttia, se ei päde mihinkään. Se on vain semmonen tieto, mitä kuulet toisesta korvasta ja menee toisesta ulos.

Minäpystyvyys

Haastateltavat jakoivat asioita, jotka laskivat omaa motivaatiota. Niiden perusteella yksi motivaation taustalla vaikuttava tekijä on minäpystyvyys: toisilla haasteet herättävät halun taistella kovemmin, toisilla taas liian korkeista vaatimuksista tai vaikeuksista voi seurata lannistumisen ja epätoivon tunteita; kokemus, että ei ikinä pääse elämässä eteenpäin.

H4: Muistan kun hain yliopistoon: eka kerta ei mennyt läpi, toinen kerta ei mennyt läpi, hain kolmannen kerran ja meni läpi. Se oli mun tapa tavallaan mennä eteenpäin, todistaa, että kyllä pystyy.

H3: Eka vuosi (koulussa) meillä oli hyvä motivaatio, mutta toka vuosi oli vähän laskenut [— —] koska tietoa tai se tietojen kerääminen se on ihan eri. Paljon laajempi.

Useampi haastateltava ilmaisi voimattomuuden tunnetta ja ajatteli, että hänellä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa sen vuoksi, että hän on maahanmuuttaja. Mikäli ei koe voivansa vaikuttaa asioihin, motivaatio ja sitoutuminen laskevat. Minäpystyvyys vaikuttaisi muotoutuvan suhteessa sekä omiin kokemuksiin että siihen, millaiseksi näkee omat mahdollisuutensa vertaisryhmän kokemusten perusteella. Pahimmillaan tästä voi syntyä syrjäytymistä edistävä, itseään vahvistava kehä.

H5: Minun mahdollisuus vaikuttaa niihin asioihin on niin minimillä, että mä en arvosta mennä sinne kaupungintalolle. Minun läsnäolo, mitä se vaikuttaa. Ei mitää.

H6 (kertoo maahanmuuttajien välisestä viestinnästä kotoutumiskokemusten suhteen): Kun ihmiset tulee tänne ja kysyy mitä olet tehnyt, mitä olet oppinut ja mitä opiskellut. Kun itse en oo pärjännyt, minä sanon heille, että "hei tää yhteiskunta ei kuulu meille, yhteiskunta kuuluu suomalaisille. Minä oon asunut täällä 20 vuotta, en oppinut kieltä, enkä tehnyt työtä, mitä sinä haluat tehdä". Tulee tämmöstä toivottomuutta ja koska itse en ole pärjännyt, en halua, että hänkään pärjää.

Luottamus

Luottamus toista kohtaan pitää olla ensin kunnossa ennen kuin ottaa apua vastaan. Aikaisemmat kokemukset nostettiin esille epäluottamuksen taustalla vaikuttavana tekijänä. Monilla pakolaistaustaisilla on traumaattisia ja pelottavia kokemuksia, jotka aiheuttavat epäluuloa ja epäluottamusta. Useissa haastatteluissa kerrottiin esimerkkejä siitä, että aikaisempien kokemusten vuoksi on vaikea luottaa viranomaisiin, kuten maahanmuuttoviraston työntekijöihin tai poliisiin. Taustalla saattoi olla pelko oman yksityisyyden vaarantumisesta ja tätä kautta ongelmiin joutumisesta.

H2: Esimerkiksi siellä mistä tulen, sosiaalityöntekijät ja lastensuojelu on tosi negatiivinen juttu. Mutta täällä ei oo. Vähän aikaa kestää, että luottaa. [— —] He pelkäävät, että pystynkö sanomaan, pystynkö kysymään, ei kai tule väärinkäsitys, ei kai tule ongelma meidän perheelle.

Luotettavuuden arviointi

Heikko autonomia on epäluottamusta synnyttävä taustatekijä. Kun ei itse osaa tai ymmärrä ympäristöä, ei voi tietää, mikä tieto on luotettavaa. Myös aiemmin tutkimusten perusteella ymmärtämättömyys ympäristöstä tai kommunikoitavista asioista voi johtaa epäluottamuksen kokemukseen (Martzoukou & Burnett 2018, 1128). Haastateltavat kertoivat kyllä haluavansa arvioida lähteitä ja tiedon luotettavuutta, mutta kokivat sen vaikeana esimerkiksi kielitaidon tai luotettavien lähteiden tuntemisessa olevien puutteiden vuoksi. Informaationlukutaidon kannalta on tärkeää kyetä lukemaan ympäristössä olevaa tietoa erilaisten diskurssien kontekstissa (Lloyd 2010, 26). Kun ihminen ei tunne tietoon vaikuttavia tilannetekijöitä tai sosiaalisia konstruktioita, voi hän herkästi ymmärtää tiedon tai sen luonteen väärin. Esimerkiksi jokin voi netissä vaikuttaa uskottavalta, mutta se onkin huumoria (esim. parodiaa). Luotettavuuden arvioimisen taitojen puuttumisesta nouseva epävarmuus voi johtaa vaikeaksi koettujen lähteiden tai tiedonetsinnän tapojen välttämiseen.

H5: Mä en luota, mitä mä löytä netissä onko varmoja. Minä puhun niinku kaikkien mun perheenjäsenten puolesta, jotka ei surffaile mitenkään. [— —] Tiedon hankkiminen, se on niin vaikea, koska ei ole varmuutta, onko nää tieto oikein. Ja jos on, voi ymmärtää ihan väärin ja ajaa metsään.

Kulttuuriset käsitykset luotettavuudesta

Osa haastateltavista kertoi kysyvänsä tietoa ihmisiltä nimenomaan siksi, että ajatteli ihmiseltä saadun tiedon olevan luotettavampaa. Koettu luotettavuus

liitettiin kulttuurisiin käsityksiin, mutta myös tiedon ymmärtämiseen ja luotettavuuden arviointiin tarvittavien taitojen puuttumiseen.

H6: Että jos annat minulle ”hei lue tämä paperi”, niin vaikka olen sen lukenut, minä kuuntelen sinua enemmän. Se on meidän kulttuurissa: enemmän luotan henkilöön kuin paperiin.

Sosiaaliset verkostot

Suppea sosiaalinen verkosto voi olla iso tekijä tiedon ulkopuolelle jäämiseen. Haastateltavat kokivat varsinkin suomalaisten ystävien löytämisen olevan tärkeä asia tiedon saamisen kannalta. Suomalaisten ystävien kanssa jutteleminen auttoi kehittämään kielitaitoa ja pääsemään käsiksi niin sanottuun hiljaiseen tietoon, kuten suomalaiseen kulttuuriin ja tapoihin.

H3: Mulla oli kavereita, joilla molemmilla oli suomalaisia perheystäviä. He valmistuivat vähän nopeammin lukiosta ja saivat parempia arvosanoja. [— —] Ja heidän näkökulma on kehittynyt vähän erilaisemmaksi kuin meillä.

Ihmiseltä kysyminen oli monille jopa selkeä preferenssi ja useat haastateltavat kertoivat kysyvänsä tiedon tarpeistaan ensimmäiseksi ihmiseltä. Osittain ihmisiltä kysyminen voi johtua siitä, että maahanmuuttaja ei vielä tunne informaatioympäristöä riittävän hyvin, että voisi etsiä tai arvioida tietoa itsenäisesti. Ystävien koettiin oleva hyviä tiedonlähteitä myös siksi, koska he todella välittävät ja olivat paremmin saatavilla kuin viranomaiset, joiden antama tuki on sidottu tiettyihin kellonaikoihin.

H2: Te menette suoraan siihen paikkaan, koska te tiedätte, mutta me ensin kysymme. Me ei tiedetä, missä asia hoidetaan. Ihmiset antaa neuvoja ja sitten mennään kokeilemaan.

H3: Sosiaalityöntekijä on hyvä, mutta mun mielestä perhe on parempi, koska aina sä voit jutella niiden kanssa, lähettää viesti tai käydä kymmeneltä yöllä. Sosiaalitoimisto on vähän virallinen, kello 14 tai 16 asti pystyy soittaa tai jutella. Jos et ymmärrä jotain kotitehtäviä kello 10 yöllä, kenelle voit silloin laittaa, että mulla on semmonen ongelma.

Etninen yhteisö ja muut maahanmuuttajat

Myös etnisellä yhteisöllä ja toisilla maahanmuuttajilla oli iso rooli tiedon saamisessa, sillä haastateltavat mainitsivat nämä useasti tiedon lähteinä. Samasta kielestä tai kulttuurista olevat auttoivat toisiaan ymmärtämään tietoa ja rohkaisivat toisiaan. Varsinkin yhteisestä kielestä koettiin olevan hyötyä tiedon saamisessa ja sen ymmärtämisessä varsinkin, jos kielitaito oli huonompi. Haastateltavat olivat myös itse mukana jakamassa tietoa eteenpäin muille maahanmuuttajille.

H2: Se auttaa, kun (oman kulttuurin) ihmiset sanovat, että täällä on TE-toimisto ja muut paikat. Siellä he puhuvat kirjakielinen asiat, tulkki on mukana ja kääntää, mutta oma kulttuuri auttaa avaamaan sen, mitä se tarkoittaa.

H1: Mä halusin auttaa muita maahanmuuttajia, koska mä huomasin, että aina kun mä autan, mä opin.

Asenteet

Eri yhteiskunnan osa-alueille mukaan pääsemisen nähtiin olevan iso tekijä tiedon saamisessa. Osallisuudessa yksilöllä tulee olla mahdollisuus osallistua, toimia ja vaikuttaa, tulla kuulluksi ja kokea merkityksellisyyttä (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 8). Kun on mukana työelämässä, yhdistystoiminnassa, harrastuksissa ja niin edelleen, tulee väistämättä saatua tietoa, jota ei saisi kotona. Kun ihmiset keskustelevat asioista kahvitauolla, palaverissa ja pukukopissa, he usein jakavat samalla tietoa esimerkiksi yhteiskunnallisista aiheista, harrastusmahdollisuuksista ja tapahtumista. Näin ollen osallistumisen mahdollisuudet ovat kytköksissä tiedon saamiseen ja kuulumisen tunteen kehittämiseen.

H5: Ehkä se vaikuttaa enemmän, kun mä oon semmosessa työssä, jossa seurataan koko ajan (yhteiskunnassa tapahtuvia asioita). Mutta jos ajattelen, että mä oisin out box tästä työstä, missä liikutaan asian äärellä ihan koko ajan, mistä mä saisin tietoa? Tosi vähän.

Mukaan ottamisesta syntyy joukkoon kuulumisen tunnetta. Yksilö ja yhteisö eivät ole osallisuuden tasavertaiset kumppanit, vaan osallisuus syntyy sitä kautta, kun yhteisö liittyy yksilön mukaan (Jansen ym. 2014, 370). Haastateltavat ilmaisivat, että myös suomalaisten pitää sopeutua maahanmuuttajiin ja tehdä kotoutumisessa oma osansa. Moni koki kuulumisen esteenä sen, että hänet nähtiin pakolaisena, maahanmuuttajana tai tietyn ryhmän edustajana, mikä estää kuulumasta joukkoon tasavertaisena jäsenenä. Esimerkiksi työelämään osallistuminen koettiin hyvin tärkeänä, koska sitä kautta pääsi itse tekemään.

H4: Millon mut hyväksytään niinku että hänkin on osa meitä. [— —] Miksi sun pitää aina olla se pakolainen? Miksi sun pitää aina olla se haavoittuvassa asemassa? Miksi sä et voi olla tasavertainen suomalainen, että hei tässä tilanne on näin, että ollaan tasavertaisia. Mä oon muuttanut tänne yli 20 vuotta sitten. Mikä tekee eron mun ja niiden kanssa, jotka on syntyneet silloin samaan aikaan? Sama koulutus, sama kaupunki, miksi mä oon edelleenkin se maahanmuuttaja?

Suomen yhteiskunta on haastateltavien mielestä aika joustamaton mitä tulee maahanmuuttajien erilaisuuteen. Kotoutuminen on usein maahanmuuttajan itsensä vastuulla ja vaikka olisi käynyt kotoutumiskoulutuksen ja opiskellut, on vaikea päästä mukaan.

H6: Yhteiskunnan nykyään vaatimukset liian tiukka. Liian vaatii meiltä paljon joustavuutta. Pitää osata monta asiaa, jotta pärjää tässä yhteiskunnassa.

H3: jos en koulussa osaa esimerkiksi mistä tai mihin näitä taivutuksia. Tää oikeesti pikukujuttu, mutta pitää kirjoittaa ihan tarkkaan. Jos en osaa, sitten en saa (pisteitä). [— —] Ne ei tajua, että sä oot maahanmuuttaja ja sun kielessä on ongelma.

H4: Maahanmuuttajat omassa maassaan ovat olleet arvokkaita tavallaan duunareita, tekijöitä, osaavia ja ne ei tule tänne tyhjänä päänä. Niillä on takaraivossa jotain. Tässä maassa ikävä kyllä ne heitä ei oo hyödynnetty hyvin [- -] ja aina menty hankalan, vaikean kielen taakse. Se on ollut aina se iso excuse, että kun ette osaa kieltä hyvin niin ette pärjää.

Ennakkoluulot ja rasismi

Ystävystymisen ja mukaan ottamisen vaikeuksien takana voi olla ennakkoluuloiset ja rasistiset asenteet. Nämä asenteet voivat olla vähintään lannistavia ja pahimmillaan tuhoisia pakolaistaustaisten elämälle, koska ne lisäävät epävarmuutta, pelkoa ja vihaa ihmisten välillä. Rasistiset ja ennakkoluuloiset asenteet voivat olla myös yksi syy, miksi pakolaistaustaiset eivät pääse mukaan yhteiskunnan toimintaan, esimerkiksi työelämään.

H2: koulussa mä olin kaksoistutkinto ja kaikki mun ryhmässä istuimme paikalle, he siirtyivät toiseen paikkaan. Kun me tulimme, he ei istunut meidän kanssa. [— —] Nuoret pojat ja tytöt ryhmässä sanoivat me ei tykkää teitä te maahanmuuttajat. Ja opettaja ei sanonut mitään.

Asenteiden takana voi olla väärä tieto tai yleistäminen. Kun tietoa jaetaan koulussa tai mediassa vähemmän tunnetusta ryhmästä, syntyy herkästi käsityksiä, jotka eivät yksilötasolla pidä paikkansa. Esimerkiksi vuoden 2015 pakolaiskriisin aikana uutisoitiin raiskaustapauksissa, joissa tekijänä oli turvapaikanhakija, mikä herätti suomalaisissa pelkoa ja vihaa. Monet haastateltavat purkivat turhautumistaan rakenteissa olevaa ennakkoluuloja vahvistavaa tietoa kohtaan.

H3: Se on vähän tosi ikävä juttu, ne anna väärä tietoa meistä, koska se on mun identiteetti. [— —] Se estää minua, että ei pääse eteenpäin tai yhteyteen henkilön kanssa.

H2: Miksi uutiset ei näytä hyvät asiat, vain huonot asiat. En sano, että piilottaa sen, mutta sano hyvät asiatkin. Tai kirjoittaa kaikki suomalaiset uutiset ja paikat sanoo, että "maahanmuuttaja käyttää meidän rahaa, käyttää meidän veroja, me maksamme kaikki". Miksei näyttä, että maahanmuuttaja tekee töitä, kyllä hekin opiskelee ja on töissä. Jos yks tekee virhe, se ei tarkoita, että koko maahanmuuttajaryhmä tekee virhe.

Valta-asemassa olevan ennakkoluulo

Ennakkoluulot ovat erityisen haitallisia, jos ne tulevat valta- tai portinvartija-asemassa olevan henkilön toimesta. Valta-asemassa olevilla on hallussaan pääsy tietoon ja muihin elämän kannalta tärkeisiin resursseihin kuten asumiseen, koulutukseen ja työhön. Joillakin haastateltavilla oli kokemuksia valta-asemassa olevan työntekijän, kuten opettajan tai ohjaajan lannistavasta ja vähättelevästä asenteesta. He kokivat, että heitä ei rohkaistu omiin unelmiin tai oli jopa yritetty ohjata tietyille aloille. Lisäksi systeemissä oleva, maahanmuuttajille suunnattu tieto painottui usein tiettyihin asioihin, mikä teki jonkin tiedon löytämisestä vaikeampaa. Tällainen holhoava asenne ei tue pakolaistaustaista eteenpäin omalla polullaan.

H1: Mä muistan siellä (kotoutumiskoulutuksessa) oli nainen joka sanoi, että mä haluan olla lääkäri. Opettaja sanoi että ei ”ei ei, silloin sun pitää opiskella paljon”. Ja tää vaikuttaa tosi negatiivisesti.

Maahanmuuttajien asenteet Suomea ja suomalaisia kohtaan

Haastateltavat mainitsivat omia asenteita, joilla voi olla vaikutusta tiedon saamiseen. Tiedon saamisen taustalla voi olla erilaisia tapoja asennoitua Suomessa asumiseen ja suomalaisuuteen. Toiset ovat valmiita mukautumaan suomalaisuuteen hyvin paljon, kun taas toiset eivät lähes ollenkaan.

H6: oikeesti ei ole helppoa, koska joidenkin tavoite on säilyttää tavat. Heidän tavoite esimerkiksi pitää säilyttää tämä uskonnollinen tavat: käyttää huivia, ei opita kulttuuria, ei mennä eteenpäin. [— —] Jossakin tilanteessa, vaikka kuinka ollut paljon tietokanava, paljon tietoa, mutta silti jotkut perheet oma asenne, oma ajatusmaailma, tavat on sellaisia, että ei millään tavalla vaikuttaa.

Myös maahanmuuttajille saattaa tulla helposti ennakkoluuloja, jos ei tiedä vielä jotain tai kokemukset suomalaisten kanssa ovat olleet huonoja. Negatiiviset kokemukset voivat edesauttaa syrjäytymistä, mikäli ne alkavat vaikuttaa omaan ajattelumaailmaan.

H3: Ihan fakta, että joskus mullekin tulee semmonen ennakkoluulo ja stereotypia suomalaisia kohtaan. Koska se on selvittämätön asia.

Vaikka ennakkoluulot saattavat estää keskusteluyhteyden, keskustelu koettiin samalla vastauksena ennakkoluuloihin. Yksi tapa tähän oli se, että suomalaisille annetaan tietoa maahanmuuttajien kulttuureista ja uskonnosta ja väärää tietoa korjataan. Haastateltavat kertoivat mahdollisuuksien mukaan itse jakaneensa tietoa suomalaisille omasta kulttuurista ja uskonnosta. Tiedon jakamisen koettiin auttavan ennakkoluuloihin, väärinymmärryksiin ja mahdolliseen väärään tietoon sekä tutustumaan paremmin suomalaisiin.

H4 (kertoo tilanteesta, jossa häntä oltiin haukuttu homoksi kulttuuriin kuuluvan käyttäytymisen vuoksi): Me mentiin kertomaan, ketä me ollaan. Ja sit kerrottiin, että meille tämä (homouden) käsite on uusi, älkää käyttäkö tätä käsitettä meitä vastaan, me ei olla sellaisia. Se on vaan tapa meidän kulttuurissa, että me kävellään käsi kädessä, annetaan poskipusu, halataan, eikä mitään seksuaalista tekemistä tän asian kanssa. Tämä auttoi meitä tosi paljon ja se auttoi tutustumaan uusiin ystäviin.

H3: Suomalaisen ei tarvi hakea tietoa sosiaalisesta mediassa. Voi ihan suoraan mennä juttelemaan maahanmuuttajien kanssa.

5.2 Pakolaistaustaisten odotukset ja tuen tarpeet

Aineistosta tunnistettiin tiedon saamiseen liittyviä odotuksia ja tuen tarpeita. Näitä olivat ystävystyminen suomalaisten kanssa, tiedon saaminen ihmiseltä,

osallistuminen ja osallistaminen, saavutettava viestintä ja tuki puuttuvien taitojen oppimiseen. Käyn jokaista läpi yksitellen.

Ystävystyminen suomalaisten kanssa

Edellisessä luvussa todettiin, että sosiaaliset verkostot ovat tärkeä tekijä tiedon saamisessa. Ehkä juuri sosiaalisten verkostojen rakentamisen vaikeuksista johdun haastateltavat odottivat, että suomalaiset olisivat aktiivisia tutustumaan maahanmuuttajiin. He odottivat suomalaisilta vieraanvaraisuutta, mahdollisuuksia ystävystyä ja jutella toisten ihmisten kanssa. Ystävystyminen on tärkeää tiedon saamisen, hyvinvoinnin ja osallisuuden kannalta. Vaikka osallisuus aina nojaa vahvasti siihen, että yhteisö liittyy yksilön mukaan ryhmään (Jansen ym. 2014, 370) voi varsinkin Suomea yhteisöllisemmistä kulttuureista tulevilla olla erityinen odotus siitä, että suomalaiset olisivat tässä se aloitteellinen osapuoli.

H6: Mä ajattelin, mä oon vieras, heidän pitää kutsuu minut mukaan.

Yhteiskunnalta he odottivat, että kehitettäisiin kohtaamisen paikkoja, jossa voisi matalalla kynnyksellä jutella ja tutustua paremmin suomalaisiin. Koska ennakkoluulot voivat olla tutustumisen esteenä, suomalaisille pitäisi antaa enemmän tietoa maahanmuuttajia koskevista asioista, kuten erilaisista uskonnoista ja kulttuureista.

H2: On hyvä olla jossain paikassa, että on semmonen paikka, että he tulee keskustella, tulee yhdessä ryhmään. Kahvikeskustelu. [— —] jossain paikkaa, että voi kaikenlaisia eri ikäisiä. Ei vain maahanmuuttajille, vaan suomalaisetkin osallistuu.

H3: suomalaisten pitää ymmärtää myös meitä. [— —] Pitää vähän mun mielestä pitää tutkia enemmän maahanmuuttajasta, kulttuurista, näkökulmasta ja uskonnosta ja sitten parempi jos haluat, että saman tieto annat suomalaisille nuorille vaikka.

Tiedon saaminen ihmiseltä

Maahanmuuttajille suunnatut palvelut ja tuki ovat pakolaistaustaisten tiedon saamisen kannalta merkittäviä asioita. Sähköiset palvelurakenteet ovat monille hankalia, eivätkä palvelut siksi ole kaikille tasavertaisesti saatavilla. Siksi on tärkeää, että on paikkoja, joissa asiat voi hoitaa kasvokkain, mikäli ihmisellä ei ole riittäviä kykyjä hakeutua niihin verkon kautta. Tuen pitäisi olla saatavilla silloin, kun tarve on ajankohtainen.

H4: On hyvä olla olemassa semmonen infopaikka, sellanen kiinteä paikka, jonne vois mennä ja hakee niitä tietoja ihan manuaalisesti ilman, että tarvitsee digitaalisen kanavan kautta.

Tiedon saaminen ihmiseltä oli tärkeää myös siksi, että siinä tuli paremmin kohdatuksi. Monesti ihminen kaipaa palveluissa kohdatuksi tulemistakin ihan yhtä

paljon tai jopa enemmän kuin asian hoitamista. Myös kulttuurin huomioon ottaminen koettiin kohteliaaksi.

H6: Semmoset toimintatavat myös auttaa asiakas hyvällä mielellä tulee ja hoitamaan asia. Kohtaaminen. Puhuminen, millä aksentilla puhut hänen kanssaan. Onko minkä ikäinen hän on. Miten häntä kohtellaan. Nää asiat kyllä vaikuttaa kaikkiin. Jos joku asiakas omassa maassa tulee, jos minä en seiso, mä istun hei tule istumaan en avaa ovea. Ole hyvä. Jos minä nousen, ei haittaa minua. Ole hyvä mitä sinulla on, mitä sinulle kuuluu. Miten voin auttaa. Tämmöstä perus.

Kasvokkaisten palveluiden lisäksi tietoa haluttiin ylipäättään saada suoraan ihmiseltä. Jotkin haastateltavat kokivat, että suomalaisesta viestinnästä puuttuu henkilökohtaisuus ja he odottivat, että joku tulisi kertomaan heille tärkeistä asioista ja kutsuisi mukaan. Tämä saattaa olla suullisesta informaatiokulttuurista tulevien sosiokulttuurinen odotus. Yhteydenoton ei välttämättä tarvitse olla kasvokkainen vaan se voi olla myös teknologiavälitteinen, kuten puhelu, teksti- tai sähköpostiviesti. Myös mainokseen liittyviä lisätietoja haluttiin kysyä mieluiten henkilökohtaisesti. Vaikkapa markkinointimateriaalissa voisi olla nettisivuille vievän linkin tai QR-koodin sijaan yhteystiedot, josta kysyä lisätietoja.

H6: kyllä se pitää myös yhdistyksen kautta ihmiset meillä on sellasta yhdistyksen kautta ihmiset saavat, oman ystävän kautta, puskaradio. Tällä tavalla pitää tiedottaa, ei ilmoituksella, ihan käytännössä puhumalla tai soittamalla hei tarvitsee tää paikka. Eli tämmöstä ihan konkreettisesti pitää kertoa heille jonkun yhteyshenkilön kautta.

H5: Suomen yhteiskunta on niin suljettu ja piilo ja asioita ei puhuta julkisesti. Vaikkapa oman asuinalueen seinänaapurit, heistä ei kuulu mitään, ei näe missään. Jos ei näe sieltä ilmoitustaululta, että tänään on talkoot, naapurit ei tuu sanomaan mitään.

Haastateltavat katsoivat, että organisaatioiden välinen yhteistyö ja tiedonkulku olivat tärkeitä asioita maahanmuuttajien kannalta. Kolmannen sektorin työ nähtiin arvokkaana ja toivottiin, että julkinen sektori tekisi heidän kanssaan yhteistyötä, jotta kaikenlainen tieto saavuttaa maahanmuuttajat. Tällä tavalla yhteiskunnan monimutkaiset rakenteet ja informaatiomaisema alkavat hiljalleen hahmottua.

H4: Siis esim tällaiset paikat maahanmuuttajia auttavat paikat, hankkeet ja yhdistykset. Niin olisi kiva, että kaupunki tekee tosi paljon yhteistyötä. Kun porukat menee sinne, sieltä saa lisää tietoo. Heidän tehtävä on myös, että ei ratkota kaikki ongelmat, vaan ohjataan oikeeseen osoitteeseen, oikeeseen paikkaan, että minne on hyvä mennä, minne on hyvä kontaktoida, minne on hyvä niinku käydä.

Organisaatioiden välinen yhteistyö auttaa maahanmuuttajia tapaamaan henkilökohtaisesti sellaisten organisaatioiden edustajia, joita he eivät vielä tunne, pitävät vaikeasti saavutettavina, epäluotettavina tai jopa pelottavina. Edellisessä alaluvussa käsitelin sitä, kuinka monilla pakolaistaustaisilla on epäluottamuksen kokemuksia muun muassa viranomaisia kohtaan. Lisätiedon saaminen viranomaisten toiminnasta ja esimerkiksi tapaaminen epävirallisemmissa merkeissä voi

edistää luottamuksen rakentamista. Positiiviset kokemukset saattavat levitä myös yhteisössä word-of-mouthin kautta ja vaikuttaa näin laajemmin.

H4 (kertoo siitä, kuinka vierailu poliisilaitoksella oli merkittävä kokemus hänelle): Jotakin mä toivon todella kovasti, että koulut eri tahot missä maahanmuuttajalapsia ja nuoria, tekee yhteistyötä todella epävirallisesti, todella matala kynnyksellä ja antaa lisätieto. Toi tieto avasi mejän silmät eri tavalla.

Osallistuminen ja osallistaminen

Moni odottaa konkreettisia mahdollisuuksia vaikuttaa yhteiskuntaan ja omaan elämäänsä tekemällä itselle mielekkäitä asioita. Kelan tuilla eläminen on turhauttavaa ja he odottivat pääsevänsä myös tekemään töitä ja osallistumaan. Osallistumismahdollisuudet ovat osallisuuden kannalta tärkeitä, sillä ne kertovat joukkoon kuulumisesta ja vaikuttamismahdollisuuksista ja niiden kautta syntyy osallisuuden ja merkityksellisyyden tunteita (Sverker ym. 2020, 1212).

H1: tää on hyvä asia, että kun maahanmuuttaja, pakolainen tulee Suomeen ja hän saa tukea, sama kuin suomalainen. Tää on hyvä juttu. Mutta ihminen, jolla on jo ammatti, muista, että minun ei tarvitse saada tukea koko ajan, jos mä oon energinen ihminen, mun pitää tehdä jotakin. [— —] Jos sulla on energiaa ja jos osaat jotakin, sun pitää tehdä sitä. Ei koko ajan kirjoittaa ja hakea toimentulotuki.

Haastateltavat odottivat pääsevänsä Suomessa tekemään itselle mielekkäitä ja kiinnostavia asioita, esimerkiksi samanlaista työtä kuin kotimaassa. Yksi haastateltavista toivoi, että kotoutumiskoulutusta kehitettäisiin siihen suuntaan, että se tukisi paremmin henkilökohtaisia tavoitteita ja lähtökohtia. Kotoutumiskoulutuksessa on hyvin eri tasoisia ihmisiä, mikä usein tarkoittaa sitä, että ryhmää opetetaan sen heikoimman lenkin tason mukaan. Pakolaistaustaiset tarvitsevat mahdollisuuksia tehdä opittuja asioita koulun ulkopuolella ja halutessaan edetä nopeammin.

H1: Jos mulla on A2 tai täällä jos on A3 ja mä haluan ehkä opiskella mun ammatti ja mun kieli ei oo riittävä. [— —] on tosi tärkeä, että mä kehittää mun kielitaito paikka, jossa on ehkä tietoja sama kuin mitä mun ammatti on. Koska sitten mä kehittää mun kielitaito ja sitten mun ammatti. On helppoa sen jälkeen saada työtä.

Osallistamista toivottiin myös palveluiden kehittämisessä. Tämä odotus kuvastaa Kohosen & Tialan (2002) kuntalaisen osallisuuden tasoja ja sitä, että pakolaistaustaisilla on toive olla syvemmin osallisia kuin ainoastaan tieto-osallisuuden tasolla jopa niin, että he voivat suoraan vaikuttaa palveluihin. Organisaatioiden olisi tärkeä kuunnella ja muokata toimintaansa sen mukaan, millaista palautetta siitä on saatu pakolaistaustaisilta. Näin palvelut vastaisivat paremmin sidosryhmän todellisiin tarpeisiin, sillä heillä itsellään on paras tieto siitä, millaista on kotoutua Suomeen ja millaisia haasteita ja mahdollisuuksia on. Olisi tärkeää tunnustaa ja tunnistaa jo kotoutuneiden ihmisten osaaminen ja sen hyödyllisyys ja osallistaa heitä toisten maahanmuuttajien kotoutumisessa. Monet

pakolaistaustaiset jakavat jo nyt tietoa toisilleen ja koska he jakavat usein yhteisen kielen tai kulttuurisen käsitykset informaation välittämisessä tai uusien taitojen opettaminen on yleensä helpompaa (Aarnitaival 2009, 13).

H5: Miten on tunnistettu ja tunnustettu niitä ihmiset, jotka on jo kompastunut ja nähnyt vaivaa sopeutumisessa ja on sopeutunut. Miten he tunnistavat niitä ihmiset käyttöön, että he ovat resursseja tähän tietoon saavutettavuus tukena meillä yhteiskuntaan ylipäättään näille ääripuoleille, semmosia marginaaliryhmille, jotka ei oo tietoa äärellä. [— —] että nämä ihmiset ei hyödynnetä vain, kun on hätä, vaan otetaan mukana yhteistä kehittämiseen. [— —] Ne on kuntalaisia, joilla on speliaaliosaamista. jotka ovat todella kultaa, jalostettu valmiiksi. [— —] Jos on otettu mukana kehittämisessä, ne itse on viestintuojia ja vie tietoa sinne, mistä ne on tullut.

Viranomaisviestintä koettiin monologisena sen sijaan, että se olisi vastavuoroista ja dialogista. Muutamit haastateltavat pohtivat sitä, kiinnostaako organisaatioita todella kuunnella maahanmuuttajien mielipiteitä ja kehittää asioita palautteen pohjalta yhdessä heidän kanssaan. Nämä ovat dialogiin ja organisaation kuuntelemiseen liittyviä odotuksia.

H6: Viranomaiset käyttää paljon rahaa materiaalin kehittäminen, kirjoittaa paljon materiaalia. Mutta oikeesti ei oo tutkittu, miten on toiminut ja kuinka ihmiset on käyttänyt.

H5: Edelleen 21 vuonna vielä lähetetään viestiä ilman vastakaikua ja sitten ollaan ihan rauhassa. [— —] Mä herättäisin oikeesti päättäjien ja kaupungin suuntaan, että onko oikeesti mitään väliä vai tekeekö vaan rasti ruutuun, että kunhan on hoidettu. Jos ei oikeesti kuulu mitään kaikua sieltä, pitää olla huolissaan.

Kunnalla olisi hyvä olla työntekijä, joka organisoisi maahanmuuttajapalveluiden kehittämistä. Erityisesti toivottiin sitä, että tämä henkilö olisi omistautunut asialle ja tekisi sitä sydämellä. Haastateltavat toivoivat tulevaisuuden kohdatuksi palveluissa. Kuulluksi tuleminen ja dialogisuus organisaatioiden ja maahanmuuttajaryhmän välillä oli tärkeää.

H5: Mun mielestä se vaatii sitä, että meidän rakenteissa viranomaiset vaikka kaupungin sisällä olisi avainhenkilö, joka fasilitoi, jota kiinnostaa ylipäättään nämä (maahanmuuttajaryhmä), jotka on out box, että hän on ihan sydämen ja veressä tässä. Ja sitten kun hän näkee, että nämä on tärkeä osa kuntalaisia, silloin on ratkaistettava tämä haaste, ne ei jättää ohii. Mutta meillä ei oo tällä hetkellä ketään. Se on se haaste.

Saavutettava viestintä

Moni haastateltava odotti, että yhteiskunnan viestintäkulttuurissa kiinnitettäisiin huomiota saavutettavuuteen. Nyt saavutettavuudesta puhutaan paljon muiden ryhmien kohdalla, mutta esimerkiksi maahanmuuttajien kielihaasteet ja luku- ja kirjoitustaidottomuus nähtiin enemmän henkilökohtaisena ongelmana.

H5: Vammaisia kuullaan. Se on pakko kuulla. Niillä on vammaisten neuvosto joka puolustaa ja huutaa vaikka ne on pieni porukka. [— —] Mutta nämä ulkomaalainen, ei kukaa

välitä. Niillä ei oo puolustusmekanismeja rakenteissa, ei mitään. [— —] Olisi hyvä nyt Suomessa olla tämmöinen neuvosto, joka puolustaa tietty asiaa ja tarkastella ja valvoo, että asia tehdään kunnolla tasavertaisesti kaikissa kunnissa.

Viestinnälliset voimavarat, jotka saavutettavuudessa on otettava huomioon kattavat niin sisällön, viestinnän muodot sekä viestinnän käytännöt ja ympäristöt (Hirvonen ym. 2020). Pakolaistaustaiset toivoivat saavansa tietoa selkosuomeksi, mutta myös muille kielille käännettynä. Kieli itsessään ei kuitenkaan ole ainut asia, joka vaikuttaa ymmärtämiseen, vaan myös tiedon muodolla on merkitystä. Helposti lähestyttävistä formaatteista ovat kuunneltavissa oleva tieto videolla tai ääniformaatissa. Jos tietoa tarjotaan tekstimuodossa, olisi sen hyvä olla tiiviissä muodossa, että sen jaksaa lukea.

H4: Selkokielellä, se on yksi tapa. Tehdä videoesitys, esitteitä, että videolla kertoo. Ja sitten katsoo jos, ei välttämättä tarvi tulkata kaikkia asioita kaikille kielillä, kun täällä puhutaan niin paljon satoja eri kieliä. Mutta semmoinen perus selkosuomi, selkoenglanti [— —] mitä yhteisöjä on eniten, voi kääntää sille kielelle.

H5: Pitäkö tehdä silleen, että nämä ihmiset tieto saavutettavuuteen olisi oma selonteko, että on joka nettisivu jos vaaditaan, että ihmiset lukee ne tieto, että olisi semmoinen vaatimus, että kiinnittää huomioon niitä ihmiset, jotka ei puhu äidinkielenään suomea. Olisi helpotettua suomea tai puhuttuja viestejä. Yhdistetty kuva ja teksti ja puhe. Silloin on reilu kaikille niille, jotka ei puhu äidinkielenään suomea.

Viestintää tekevien olisi hyvä panostaa tiedon kontekstin ymmärtämiseen. Heimokomman kielitaidon tai yhteiskunnallisen tietämyksen omaavien on hankala ymmärtää, miten asiat liittyvät toisiinsa ja ketä asia koskettaa. Tässä tarvitaan erityistä selkeyttä.

H5: Voin sanoa, että se on tärkeä, todella tärkeä, kun on puhuttu viesti, on hyvä yhdistää, että kuka puhuu ja kenelle on osoitettu. Tosi yksinkertaisesti ja helpotettu, ymmärtää, että mistä asia liittyy toisessa.

Tuki puuttuvien taitojen oppimiseen

Suomen kielen oppiminen

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että maahanmuuttajan on oltava aktiivinen kielen opettelussa. Kuitenkin he mainitsivat monia ulkopuolisia syitä, joiden vuoksi kielen kehittäminen voi olla haastavaa. Suomessa kieltä opitaan ja opetetaan pitkälti koulussa ja erilaisilla kursseilla. Siksi kielitaidon kehittymiseen liitettiin myös näiden kurssien ja erilaisten oppimateriaalien saatavuus.

H2: Mun mielestäni harmi, että mulla ei ollut paljon suomen kielikursseja. Niistä olisi ollut iso apu.

H1: Ja on tosi tärkeä, että mä kehittää mun kielitaito paikka, jossa on ehkä tietoja sama kuin mitä mun ammatti on. Koska sitten mä kehittää mun kielitaito ja sitten mun ammatti. On helppoa sen jälkeen saada työtä.

Toisaalta haastateltavat kertoivat, että vaikka systemaattisesta suomen opetuksesta onkin hyötyä, heillä ei ole arjessa oikeanlaista ympäristöä harjoittamaan kieltä. He kaipasivat erityisesti suomalaisia ystäviä, joiden kanssa päästä puhumaan kieltä.

H1: Mä tiedän, että mun kielitaito ei oo sujuva ja mun pitää parantaa sitä. Mutta miten mä voin parantaa sitä, jos asun yksin ja mun opiskelu on verkko-oppimista. Se tarkoittaa, että mulla ei oo ympäristöä, jossa mä voin kehittää mun kielitaitoa.

Digitaitojen ja tiedonhaun opettaminen

Edellisessä alaluvussa löysimme, että monilla pakoalustaustaisilla on haasteita digitaitojen kanssa. Vaikka tietoa haluttiinkin saada erityisesti ihmisten kautta, digitaitojen opettelua pidettiin tärkeänä. Tässä suhteessa koettiin, että yhteiskunnan vaatimukset eivät kohdanneet tuen kanssa, vaan tuki oli puutteellista. Digitaitojen oppimisen tuen odotettiin olevan pitkäaikaista ja kasvokkaista toimintaa, jossa taidot pääsevät kehittymään kädestä pitäen.

H2: Kaikki lisäkoulutus tietokoneen käyttöön. [— —] Mun mielestäni se on lyhyt ja monesti ei opi jos on kerran tai kaks kertaa. Mun mielestä pitää olla yksi paikka, että ihmiset tietää, että tähän aikaan tiistaisin on kaksi tuntii tietokonetta joka viikko, voimme sinne mennä oppimaan

Tarpeellisiin digitaitoihin liitettiin myös tiedon hakeminen ja arvioiminen internetissä. Aiemmissä tutkimuksissa on myös huomattu, että vaikka pakolainen käyttäisikin paljon teknologiaa, ei hänellä välttämättä ole riittävästi tietoa tai tarvittavaa informaationlukutaitoa, jotta hän osaisi arvioida internetissä olevien resurssien todenmukaisuutta (Lloyd 2020, 12). Kun itsevarmuus kasvaa tuen kautta, on tietoa helpompaa etsiä itsenäisesti.

H5: Nämä ihmiset he tarvitsevat, meillä ei ole sellaisia valmiuksia. Me tarvitsemme vahvan tuen, ihan käsin pitäen, että ihmiset alkaa hyppimään googleen.

Tässä luvussa olen käynyt läpi tutkimukseni tulokset. Tutkimukseni tulokset osoittavat, että pakolaistaustaisilla on haasteita informaation saamisessa ja he odottavat apua ja tukea niiden kanssa. Seuraavaksi pohdin niiden vaikutuksia viestinnän alaan ja tarjoan loppupäätelmät.

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Pohdinta

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata Suomen pakolaistaustaisten kokemuksia informaation saamisen haasteiden taustalla vaikuttavista tekijöistä. Lähestyin tutkimusongelmaa seuraavien kahden tutkimuskysymyksen kautta:

1. Mitä haasteita pakolaistaustaiset liittävät informaation saamiseen?
2. Mitä informaation saamiseen liittyviä tuen tarpeita ja odotuksia pakolais-taustaisilla on?

Tiedon saamiseen liitettiin sekä sisäisiä että ulkoisia tekijöitä, jotka vaikuttivat interaktiivisesti toisiinsa. Löydettyjä tekijöitä olivat koulutustausta, kielitaito, informaationlukutaito, teknologiset taidot, taloudellinen tilanne, palvelut ja tuki, psykologiset tekijät, luottamus, sosiaaliset verkostot ja asenteet. Tuen tarpeita ja odotuksia tässä tutkimuksessa olivat ystäväystyminen suomalaisten kanssa, tiedon saaminen ihmiseltä, osallistuminen ja osallistaminen, saavutettava viestintä ja tuki puuttuvien taitojen oppimiseen.

Tulokset vahvistavat aiempaa tutkimusta, sillä informaatiokokemukseen vaikuttavat tekijät ovat yhteneväisiä Marshall ym. (2020) löydösten kanssa: pakolaisilla oli tässäkin tutkimuksessa vain vähän tietoa ennen muuttoa, suppeat sosiaaliset verkostot (varsinkin suomalaisten kanssa), informaatiokokemukseen vaikuttavia kulttuurisia normeja, riippuvuus viranomaisista ja oman etnisen ryhmän jäsenistä tiedonlähteinä, suhteellisen matala kieli- ja koulutustaso ja teknologinen kompetenssi. Pakolaistaustaiset eivät kuitenkaan ole yhtenäinen ryhmä, vaan monimuotoisia ja erilaisia. Kaikilla ei ole samalla tavalla vaikeaa tai samanlaisia esteitä, eikä siksi samanlaisia tarpeita. Tämänkin aineiston sisällä ilmaistiin, että vaikka monet tarvitsevat lisää tukea, toiset taas tuen ja holhoamisen sijasta konkreettisia mahdollisuuksia tehdä, vaikuttaa ja mennä yhteiskunnassa eteenpäin. Tämä viittaa siihen, että Suomessa olisi tuen lisäksi hyvä tehdä työtä varsinkin kotoutumisen polkujen yksilöllistämisen ja yhteiskunnan vastaanottavuuden eteen.

Aiempaan informaatiokokemus -tutkimuskirjallisuuteen peilattaessa oli yllättävää huomata, miten paljon haastateltavat puhuivat suomalaisten ja suomalaisen yhteiskunnan asenteista ja vastaanottavuudesta heitä kohtaan. Tämä on löydös, jota esimerkiksi Beretta ym. (2018) ja Wang ym. (2020) eivät ole käsitelleet maahanmuuttajien informaation esteitä kartoittaneissa kirjallisuuskatsauksissa, vaan aiempi tutkimus on keskittynyt enemmän yksilöllisiin tekijöihin esteiden aiheuttajana. Kuitenkin Suomen kotoutumispolitiikassa on viime vuosina tunnustettu,

että kotoutumisen edistäminen sisältää tarpeen mukaisten palveluiden tarjoamisen lisäksi yhteiskunnan vastaanottavuuden edistämisen, jolla tarkoitetaan yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja hyvien väestösuhteiden toteutumista yhteiskunnassa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 10).

Vaikka pakolaistaustaisia koskeva informaatiotutkimus ei ole käsitellyt asenteita kuten ennakkoluuloja ja rasismia tiedon saamisen esteenä, on aikaisemmissa tutkimuksissa kuitenkin löydetty ihmisten keskeinen rooli informaation lähteinä. Alan toistuva löydös on se, että ihmiset kääntyvät informaation tarpeiden kanssa toisten ihmisten puoleen (Case & Given, 2016, 346). Pakolaistaustaisten kohdalla sosiaalisten verkostojen rooli informaation lähteenä on korostunut, sillä muut informaation hankinnan keinot voivat olla rajoittuneita, ihmisiin luotetaan toisia lähteitä enemmän ja ihmisiltä saatu tieto on monille henkilökohtainen tai sosiokulttuurinen preferenssi. Tiedon saaminen ihmisiltä oli tämän tutkimuksen aineistosta löydetty odotus. Vuorovaikutteisissa informaationhankinnan tavoissa on se etu, että lisätiedon kysyminen ja tarkennukset ovat mahdollisia. Voi olla, että tiedon saamisen ihmiseltä on linkittynyt ystäväystymisen odotukseen, sillä osallisuudessa on kyse kuulumisen ja yksilöllisyyden tarpeiden tyydyttymisestä suhteessa toisiin (Shore ym. 2011, 1265). Mikäli kuulumisen tarve ei tyydyty, vuorovaikutukselliset tiedon hankkimisen tavat saattavat näyttäytyä entistä houkuttelevampina ja informaation tiedustelu olla jopa keino päästä yhteyteen toisten kanssa.

Tulokset viittaavat vahvasti siihen, että informaation saaminen ja osallisuus ovat läheisesti kytköksissä toisiinsa. Beretta ym. (2018) ovat sitä mieltä, että maahanmuuttajan osallisuus syntyy täytyneiden informaation tarpeiden kautta. Vaikka olen sinänsä samaa mieltä siitä, että informaation saaminen on elintärkeää osallisuuden kannalta, tutkimuksen tulosten valossa uskon, että ne ovat paljon vahvemmin kietoutuneita toisiinsa. Haastateltavat puhuivat jatkuvasti ystävien saamisesta, mukaan ottamisesta ja ihmisten kohtelusta tienä kielen ja informaationlukutaidon oppimiseen ja näiden myötä tiedon saamiseen. Osallisuuteen kuuluu informaation saaminen eikä ihminen voi olla osallinen, jos hän ei saa tarvitsemaansa informaatiota. Samaan aikaan nimenomaan yhteisön jäsenillä on paremmat mahdollisuudet hankkia, saada ja jakaa yhteisön sisällä tuotettua, yhteisön rakenteita ja toimintaa koskevaa tietoa (Aarnitaival 2012, 47). Tiedon saaminen vaatii yhteisöön mukaan ottamista, mutta pelkkä tiedon saaminen ei välttämättä vielä tyydytä kuulumisen tarvetta. Myös Arnsteinin (1969) Osallisuuden tikapuissa tiedon antaminen on vasta näennäisosallisuutta, jossa osallistujilla on oikeus kuulustella ja tulla kuulluksi, mutta todellisuudessa heidän mielipiteitään välttämättä oteta huomioon samalla tavalla täysivaltaisten jäsenten mielipiteitä. Tämän tutkimuksen haastateltavat kertoivat, että heille kyllä tarjottiin palveluita, mutta samalla epäilivät, halutaanko heitä todella kuunnella ja ottaa mukaan.

H5: Edelleen 21 vuonna vielä lähetetään viestiä ilman vastakaikua ja sitten ollaan ihan rauhassa. Ehkä se kaikuu joskus. Joo ne on lähettänyt samaa kanava pitkin ja vaikka sieltä

ei tullut vastakaikua, se ei ole opettanut mitään [- -] Mä herättäisin oikeesti päättäjien ja kaupungin suuntaan, että onko oikeesti mitää väliä vai tekeekö vaan rasti ruutuun, että kunhan on hoidettu. Jos ei oikeesti kuulu mitää kaikuu sieltä, pitää olla huolissaan.

Yhteisön täysivaltaiseksi jäseneksi kasvaminen prosessi, joka tapahtuu suhteessa toisiin ihmisiin, mukaan ottamisen ja osallistumisen yhteisvaikutuksesta. Osallistuminen ja osallisuus ovatkin hyvin lähellä toisiaan, sillä myös osallistumisessa on kyse joukkoon kuulumisesta ja vaikuttamismahdollisuuksista, joiden kautta syntyy positiivisia osallisuuden ja merkityksellisyyden tunteita (Sverker ym. 2020, 1212). Yksilö ja yhteisö eivät ole osallisuuden käsitteessä tasavertaiset kumppanit, vaan osallisuus nähdään ensisijaisesti jonain, mitä yhteisö mahdollistaa liittämällä yksilön mukaan sen sijaan, että yksilön tehtävä olisi omillaan liittyä ryhmään (Jansen ym. 2014, 370). Tiedolla on tässä merkittävä rooli, mutta tieto ei koskaan synny tyhjästä, vaan sitä jaetaan. Tieto on luonteeltaan sosiaalista. Se on yhteisesti tunnustettua. Yhden yksilön tyhjiössä syntynyttä tietoa kutsutaan ajatteluksi ja tiedoksi se muuttuu vasta silloin, kun se jaetaan eteenpäin.

Väestön monimuotoisuuden lisääntyessä tietoa eivät tarvitse ainoastaan pakolaiset, vaan myös suomalaisten ja suomalaisen yhteiskunnan on sopeuduttava muutokseen. Virallisen viranomaistiedon ohella muun muassa medialla ja puskaradiolla on ollut suuri rooli tiedon jakamisessa ja ajoittain jopa asenteellinen tieto on päässyt vaikuttamaan vahvasti suuren yleisön mielipiteiden muodostumiseen (Hammar & Siirto 2016, 219 – 220). Tämänkin tutkimuksen pakolaistaustaiset olivat altistuneet ennakkoluuloille, syrjinnälle ja rasismille. Keskustelu siitä, kuka saa tulla Suomeen ja kuka ei ja millaisia maahanmuuttajat kenenkin mielestä ovat, voi olla osa pakolaistaustaisten informaatiokokemusta ja vaikuttaa osallisuuden kokemukseen. Asenteellinen tieto herättää herkästi epäluottamusta, mikä voi johtaa tiedon ulkopuolelle jäämiseen. Esimerkiksi jos median maahanmuuttajia uutisointi koetaan itselle haitallisena, voi luottamus mediaa kohtaan särkyä, varsinkin jos taustalla on jo valmiiksi huonoja kokemuksia.

Iso haaste pakolaisten informaation saamisessa on informaationlukutaito eli se, kohtaako oma informaation hankintakäyttäytyminen ja -taidot ympäröivän informaatiomaiseman vaatimusten ja kulttuurin kanssa. Sekä pakolaisilla että ympäristön toimijoilla on omat totutut käytäntönsä ja taustaoletuksensa, joiden mukaan he toimivat. Informaationlukutaidon puutteet näyttäytyivät tässä tutkimuksessa tietämättömyytenä lähteistä ja tiedon hankinnan tavoista sekä tiedon väärin ymmärtämisinä. Viestintä on moniulotteinen ilmiö, jossa osapuolien pitää lukea sen sisältämiä moniulotteisia merkityksiä ja niin, että eri osapuolille syntyy jaettu ymmärrys siitä. Informaationlukutaito ei ole pysyvä taito vaan sen vaatimukset muuttuvat elämän mittaan ajasta ja kontekstista riippuen (Martzoukou & Syyad Abdi 2017, 636). Maahanmuuttajat ovat tiedon saamisen suhteen heikommassa asemassa, mikäli heillä ei ole informaation ymmärtämiseen tarvittavaa kielitaitoa sekä sen ymmärtämiseen tarvittavaa usein kontekstista toiseen muuttuvaa hiljaista kulttuurista tietoa.

Tuloksista nousee esiin karu todellisuus, jonka mukaan suuri osa Suomen tiedosta ei ole tosiasiallisesti pakolaistaustaisille saavutettavaa. Kansalaisen tietosallisuuteen sisältyy oikeus saada esteettömästi tietoa palveluista ja niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä sekä oikeus tulla kuulluksi palveluiden piirissä (Kohonen & Tiala 2002, 6). Viestinnälliset voimavarat, jotka saavutettavuudessa on otettava huomioon kattavat niin sisällön, viestinnän muodot sekä viestinnän käytännöt ja ympäristöt (Hirvonen ym. 2020). Tutkimustulosten mukaan jokainen edellä mainittu tekijä saattaa muodostua esteeksi. Haastateltavat kertoivat, että tieto on useimmiten suomeksi ja he kokevat paljon väärinymmärryksiä ja tiedon luotettavuuden arvioinnin vaikeuksia. Viestinnän muoto voi olla ongelma monesta syystä: luku- ja kirjoitustaidoton ei pysty saavuttamaan tekstimuotoista informaatiota tai matalan kielitaidon omaava ei jaksakaan lukea loppuun kahden sivun mittaista tekstiä ilman informaatioähkyn tunnetta. Viestinnän käytännöt ja ympäristöt ovat myös haastavia, mikäli henkilöllä ei ole teknologisia tai informaationlukutaitoja, jotka riittävät käyttämään tiettyä laitetta tai navigoimaan monimutkaisissa ympäristöissä, jotka koostuvat erilaisista rakenteista ja merkityksistä. Viestinnän kontekstia voi olla hankala teknologiataitoisenkaan ymmärtää, mikäli ei tunne kulttuuria ja systeemiä.

6.2 Käytännön sovellukset

Viestinnällisten oikeuksien toteutuminen koostuu useista tasoista: normatiivisesta lainsäädännöstä, viranomaisten toiminnasta ja toimeenpanosta, kaupallisten markkinoiden toiminnasta sekä tietenkin arjen tasosta eli kansalaisten toiminnasta (Horowitz ym. 2019, 21). Tällä tutkimuksen tiedolla on annettavaa niin päättäjille, viranomaisille, viestinnän ammattilaisille kuin kansalaisillekin.

Viestinnän ammattilaisten olisi hyvä ottaa huomioon tämän tutkimuksen odotukset viestinnän saavutettavuutta kohtaan. Luku- ja kirjoitustaidottomat luovat suuren haasteen saavutettavuudelle informaatiokulttuurissa, joka pohjautuu tekstimuotoiseen tietoon. Näihin haasteisiin voidaan vastata tarjoamalla ääniformaatissa olevaa tietoa ja mahdollisuuksia kysyä asioita suoraan ihmiseltä esimerkiksi puhelimitse. Viestintää kannattaa tehdä verkostojen kautta ja hyödyntää maahanmuuttajien kanssa toimivia organisaatioita ja yhteisöjä (esim. etnisen ryhmän yhdistykset, uskonnolliset yhteisöt) yhteyshenkilöinä. Yleisesti ottaen viestinnässä on hyvä kiinnittää erityistä huomiota ymmärrettävyyteen ja selittää auki tiiviisti, hitaasti ja selkeästi kontekstiin liittyviä asioita kuten kuka asiasta viestii ja millä mandaatilla, keneen asia liittyy ja mitä vaikeat termit tarkoittavat. Näin voi helpottaa informaatioympäristön hahmottamista. Ymmärtämistä voi tukea selkokielen ja kontekstia tukevan sisällön kuten kuvien avulla. Mahdollisuuksien puitteissa tietoa voi tarjota eri kielille tulkattuina tai käännettyinä.

Maahanmuuttajat kannattaa ottaa tähän prosessiin mukaan kumppaneiksi ja mitata viestinnän toimivuutta läheisessä yhteistyössä.

Päättäjien ja viranomaisten olisi tämän tutkimuksen pohjalta kannattavaa kehittää yhdenvertaisuuteen liittyviä rakenteita ja lainsäädäntöä. Esimerkiksi maahanmuuttajia koskevat saavutettavuusasiat eivät tutkimustulosten mukaan ole vielä hyvällä tolalla. Sektorilla on tarvetta maahanmuuttajien asiaa edistävälle toimijoille, jotka huolehtivat viestinnällisten oikeuksien toteutumisesta. On aina parempi, mikäli jo kotoutuneet pakolaistaustaiset järjestäytyvät itse, koska silloin kohderyhmän ääni tulee kuulluksi heidän itsensä toimesta, mutta tähän voidaan tarvita ulkopuolista apua ja kumppanuutta. Jo kotoutuneilla maahanmuuttajilla on osaamista, josta on hyötyä palveluiden kehittämiseen ja toisille maahanmuuttajille. Yhteiskunnassa kannattaa edistää voimaannuttavaa toimintaa, jonka seurauksena pakolaisten minäpystyvyys ja vallan kokemus kasvavat. Esimerkiksi asiakas on hyvä kohdata tasavertaisena ihmisenä, jolla on tietoa, osaamista ja potentiaalia. Palveluita kannattaa kehittää yhteistyössä maahanmuuttajien kanssa. Heillä on kokemusta siitä, mikä on toiminut ja mikä taas ei, he tuntevat vieraita kieltä ja kulttuuria. Tämä on osaamista, johon koulutusjärjestelmä ei välttämättä valmista ja joka olisi hyvä tunnustaa.

Kuitenkin realiteetti on se, että kaikki eivät uudessa maassa aikana tule täysivaltaisiksi toimijoiksi, vaan tarvitsevat läheistä tukea. Esimerkiksi iäkkäät maahanmuuttajat eivät välttämättä opi kieltä ja kulttuuria tai ole edes motivoituneita sellaisiin ponnistuksiin. Siksi on hyvä tarjota esteettömiä palveluita, joiden edellytyksenä ei ole sujuvaa kielitaitoa, digitaitoja tai edes luku- ja kirjoitustaitoa. Myös palvelut ilman ajanvarausta ovat tärkeitä, sillä monet informaationtarpeet voivat tulla yllättäen ja olla kiireellisiä. Yleisesti ottaen haastateltavat toivoivat yksilöllisempää tukea omien tavoitteiden kanssa. Esimerkiksi täsmäkurssit tai jatkuva tuki kielen, informaationlukutaidon ja digitaitojen kehittämiseen olisivat hyödyllisiä.

Tutkimuksen tulokset alleviivaavat kotoutumisen ja informaation saamisen kaksisuuntaisuutta ja sitä, että pakolaisten tiedon saaminen ei ole yksin viestinnän ammattilaisten ratkaistavissa oleva haaste, vaan myös kansalaisia tarvitaan. Tulokset osoittavat, että pakolaistaustaisten tiedonsaanti ei ole vain viestinnän tai kotoutumisen ammattilaista vastuulla, vaan kyse on suuremmasta ilmiöstä. Tiedonsaanti sijoittuu kaiken inhimillisen vuorovaikutuksen kontekstiin. Tutkimukseni paljasti tiedon olevan Suomessa piilossa ja sen löytämisen liikaa maahanmuuttajan aktiivisuuden ja omien kykyjen varassa. Pakolaistaustaisten tiedon saaminen ei ole mahdollista ilman tavallisten kansalaisten panosta. Pakolaistaustaiset kaipaavat vuorovaikutusta suomalaisten kanssa ja suomalaisia ystäviä. Yksi keskustelu lentopallokentän reunalla voi avata tuhansia uusia mahdollisuuksia tiedonsaantiin. On luonnollista, että maahanmuuton tuomat yhteiskunnalliset muutokset voivat olla epätoivottuja, jopa pelottavia. Kuitenkin

vuorovaikutus on ainut tapa luoda yhteyttä erilaisten kansalaisten välille, sillä sen kautta pääsemme näkemään yhteisiä asioita erottavien sijaan. Tieto on ratkaisu myös ennakkoluuloihin.

H3: Suomalaisen ei tarvi hakea tietoa sosiaalisesta mediasta. Voi ihan suoraan mennä juttelemaan maahanmuuttajien kanssa.

6.3 Tutkielman arviointia

Laadullinen tutkimus on aina tutkijalähtöistä. Olen aikaisemmin keskustellut ihmisten kanssa tutkimukseni ilmiöstä, joten minulla, kuten kellä tahansa tutkijalla, oli ennakkokäsityksiä. On aina olemassa mahdollisuus, että nämä käsitykset ohjasivat haastattelussa kysymiäni lisäkysymyksiä. Haastattelussa tutkija on aina osa vuorovaikutusta ja näin ollen voi vaikuttaa siihen, mitä haastateltava kertoo tai ei kerro itsestään (Tuomi & Sarajärvi 2009, 79). Tunsin osan haastateltavista etukäteen, mikä voi olla joko tutkimuksen tavoitetta auttava tai haittaava asia, sillä aiempi sosiaalinen suhde voi vaikuttaa itsestä kertomiseen. Haastatteluissa on aina haasteena se, ymmärtävätkö haastateltava ja tutkija toisiaan (Kvale 2007, 14), mutta erityisen haastavaa se oli tämän tutkimuksen kontekstissa, jossa haastattelut toteutettiin haastateltavalle vieraalla kielellä. Haastattelun vuorovaikutuksessa on merkityksellistä se, miten hyvin jaettu merkityksiä onnistutaan luomaan. Haastattelut olivat mielestäni sujuvia, mutta väärinymmärrysten vaara on aina isompi, kun ei ole yhteistä äidinkieltä. Yleisesti ottaen minulle jäi tunne, että ymmärsimme toisiamme, sillä haastateltavat tuntuivat vastaavan kysytyyn kysymykseen eikä sen ohi.

Jälkikäteen ajateltuna olisin muuttanut haastattelurunkoa. En rajannut haastateltaville ilmiötä mihinkään tiettyyn kontekstiin kuten työpaikkaan, kotoutumispalveluiden toimintaan tai tiettyyn kotoutumisen vaiheeseen. Osa haastateltavista oli tästä hämmentynyt ja kyseli, että mistä kontekstista tarkalleen haluan tietää, kun taas osa lähti kertomaan suoraan niistä asioista, joita itse piti tärkeänä. Kuitenkin on perusteltua olettaa, että tutkimuksessa esille nousseet tekijät olisivat hyvin samankaltaisia, vaikka kontekstia olisi vaihdettu. Uskon näin siksi, että haastateltavat kertoivat hyvin erilaisiin konteksteihin sijoittuvia esimerkkejä, joista silti löytyi samankaltaisuuksia esteiden ja mahdollistajien suhteen. Vaihtelua vaikuttaisi tuovan se, että jokaisen ihmisen kokemus ja lähtökohdat ovat ainutlaatuisia. Haastattelun tarkoitus onkin saada monipuolista ja yksityiskohtaista tietoa ihmisten henkilökohtaisista kokemuksista (Braun & Clarke 2013, 80–81). Kontekstia tarkentamalla voidaan kuitenkin löytää yksityiskohtaisempia keinoja, mikäli ollaan kiinnostuneita kehittämään jotain tiettyä aluetta.

Koska tutkielman tutkimus oli laadullista, yksi keskeinen kriteeri oli tutkijan oman tulkinnan vaikutus tutkimustuloksiin. Tutkija etsii haastatteluaineistossa

merkityksiä, jotka pureutuvat syvemmälle kuin vain siihen, mitä on sanottu (Kvale 2007, 107). Myös tässä tutkimuksessa jotkut havainnot voitaisiin luokitella tai tulkita eri tavalla. Prosessin aikana lueskelin haastatteluaineistoa uudelleen kokonaisuutena ja peilasin teemoja siihen varmistaakseni, että teemat ovat johdonmukaisia alkuperäiseen narratiivin kanssa. Laadullisessa analyysissä tutkija on subjektiivinen toimija, mutta pyrin aina miettimään mahdollisimman tarkasti sitä, mitä haastateltava oli sanoillaan tarkoittanut ja peilasin näitä merkityksiä teoreettiseen viitekehykseen rakentaakseni yhtenäisen kuvauksen aineistosta. Kokonaisuudessaan aineisto vastasi hyvin tutkimusongelmaan ja sen sisältö oli rikasta. Saamani tulokset ovat yleisluontoisia, mutta toisaalta juuri siksi hyödyttävät monia toimijoita yksittäisestä ihmisestä yhteisöihin ja organisaatioihin.

6.4 Johtopäätökset ja jatkotutkimushaasteet

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata Suomen pakolaistaustaisten kokemuksia informaation saamisesta sekä heidän käsityksiään informaation saamiseen vaikuttavista tekijöistä. Tutkimuksen tulokset sisältävät moninaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat informaation saamiseen, mutta emme niiden yleisyydestä perusjoukossa tai eri tekijöiden välisistä riippuvuussuhteista. Jatkossa voitaisiin tutkia määrällisin menetelmin sitä, miten tässä tutkimuksessa ilmenneet tekijät vaikuttavat toisiinsa. Tämän tutkimuksen yleisluontoisia tuloksia voi käyttää tienviittana kontekstisidonnaisempaa tulevaisuuden tutkimusta varten. Esimerkiksi verkkosisältöjä tekevät viestinnän ammattilaiset voisivat olla kiinnostuneita siitä, miten pakolaistaustaiset hyödyntävät ja ymmärtävät verkossa olevaa tietoa. Tutkimusmenetelmänä voisi hyödyntää vaikkapa havainnointia, jolloin saataisiin yksityiskohtaista tietoa siitä, mikä verkossa on haastavaa ja voidaanko näihin haasteisiin vastata muutoin kuin henkilökohtaisen lisätuen tai -koulutuksen avulla. Toisaalta tutkimuksen keskeisimpiä löydöksiä oli ihmisten keskeinen rooli tiedon saamisessa. Tulevaisuudessa voisi tutkia sitä, millaisilla viestintäkulttuurin muutoksilla tähän haasteeseen voitaisiin vastata.

Tämän tutkimuksen aineisto koostui EU:n ulkopuolelta kotoisin olevista pakolaisista. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu eroavaisuuksia vapaaehtoisesti ja pakon edestä muuttavien pakolaisten välillä (mm. Marshall ym. 2020). Vapaaehtoisesti muuttavat yleensä informaatiokulttuuriltaan suhteellisen samanlaisiin maihin. Nyt kun Ukrainasta tulee pakolaisia, olisi kiinnostava tehdä vertailevaa tutkimusta Euroopan sisältä ja ulkopuolelta tulevien pakolaisten informaation saamisen esteistä. Pakolaisuus on kasvava ilmiö ja tarvitsemme informaatiokokemukseen vaikuttavista taustatekijöistä lisätietoa vastataksemme sen tuomiin haasteisiin.

KIRJALLISUUS

Aarnitaival, S. (2009). Maahanmuuttajien kokemuksia informaatiolukutaidosta kotoutumisen yhteydessä. *Informaatiotutkimus*, 28 (3–4).

Aarnitaival, S. (2012). Maahanmuuttajanaiset työelämätietoa etsimässä. *Työelämän tutkimus*, 10 (3), 281–286.

Abdi, E. S., Partridge, H., Bruce, C., & Watson, J. (2019). Skilled immigrants: A resettlement information literacy framework. *Journal of Documentation*, 75 (4), 892–908.

Alam, K., & Imran, S. (2015). The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. *Information technology & people (West Linn, Or.)*, 28 (2), 344–365.

Allard, D. (2021). “So many things were new to us”: identifying the settlement information practices of newcomers to Canada across the settlement process. *Journal of documentation*, 78 (2), 334–360.

Alsop, R. (2013). On the concept and measurement of empowerment. Teoksessa Kakwani, N. & Silber, J. (toim.) *The many dimensions of poverty*. Palgrave Macmillan, London. 120–139.

Arnstein, S. R. (1969). “A ladder of citizen participation”. *Journal of the American Planning Association*, 35 (4), 216–224.

Marshall, M., Cox, A. & Birdi, B. (2020). The role of information in the migration experience of young Polish women in the UK. *Journal of documentation*, 76(4), 849–868.

Beretta, P., Abdi, E.S., & Bruce, C. (2018). Immigrants’ information experiences: an informed social inclusion framework, *Journal of the Australian Library and Information Association*, 67 (4), 373–393,

Berg, M. (2022). Women Refugees' Media Usage: Overcoming Information Pre-
carity in Germany. *Journal of immigrant & refugee studies*, 20 (1), 125–139.

Boamah, E. (2018). Information culture of Ghanaian immigrants living in New Zealand. *Global knowledge, memory and communication*, 67 (8/9), 585–606.

Braun, V. & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. SAGE.

Brodie, R. J., Hollebeek, L. D., Juric, B. & Ilic, A. (2011). Customer engagement: Conceptual domain, fundamental propositions, and implications for research. *Journal of Service Research*, 14 (3), 252 – 271.

Bruce, C., Davis, K., Hughes, H., Partridge, H. and Stoodley, I. (2014), "Information experience: contemporary perspectives", Teoksessa Bruce, C., Davis, K., Hughes, H., Partridge, H. and Stoodley, I. (toim.) *Information Experience: Approaches to Theory and Practice*, Emerald. 3 – 15.

Caidi, N., & Allard, D. (2005). Social inclusion of newcomers to Canada: An information problem? *Library & Information Science Research*, 27(3), 302 – 324.

Caidi, N., Du, J. T., Li, L., Shen, J. M., & Sun, Q. (2020). Immigrating after 60: Information experiences of older Chinese migrants to Australia and Canada. *Information Processing & Management*, 57(3), 102 – 111.

Case, D. O., & Given, L. M. (2016). *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior: Vol. Fourth edition*. Emerald Group Publishing Limited.

Di Giovanni, J., Nari Fisher, M., Shajrawi, A.Madi, K, Nova, A. & Tzatzev, A. (2013). Lost: Syria refugees and the information gap. *Internews*. Saatavilla: https://internews.org/wp-content/uploads/legacy/resources/Internews_Lost_SyriaReport_Nov2013_web.pdf [Viitattu 13.4.2022]

Ellemers, N., & Jetten, J. (2013). The many ways to be marginal in a group. *Personality and Social Psychology Review*, 17(1), 3 – 21.

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.

Euroopan unionin neuvosto. (2004). *Yhteiset perusperiaatteet*. Saatavilla: https://www.consilium.europa.eu/ue-docs/cms_data/docs/pressdata/en/jha/82745.pdf [Viitattu 20.1. 2022]

Gergen, K. J. (2009). *Relational being: Beyond self and community*. Oxford University Press.

Hammar, S. & Siirto, U. (2016). *Pakolaisuus muuttaa maailmaa – ja suomalaista yhteiskuntaa. Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena*. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2000). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Yliopistopaino.

Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Åkermarck, M. (2020). Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Gaudeamus.

Horowitz, M., Nieminen, H., Alén-Savikko, A., Ala-Fossi, M., Hildén, J., Jääsaari, J. & Lehtisaari, K. (2019). Viestintä kuuluu kaikille: Kansalaisten viestinnälliset oikeudet ja mahdollisuudet Suomessa. Gaudeamus.

Jaeger, P. T. & Burnett, G. (2010). *Information worlds: Social context, technology, and information behavior in the age of the Internet*: Routledge studies in library and information science. Routledge.

Jansen, W. S., Otten, S., van der Zee, K. I., & Jans, L. (2014). Inclusion: Conceptualization and measurement. *European journal of social psychology*, 44(4), 370 – 385.

Ianniello, M., Iacuzzi, S., Fedele, P. & Brusati, L. (2019). Obstacles and solutions on the ladder of citizen participation: A systematic review. *Public management review*, 21(1), 21 – 46.

Idehen, E. E., Pietilä, A. M., & Kangasniemi, M. (2020). Barriers and Facilitators to Cervical Screening among Migrant Women of African Origin: A Qualitative Study in Finland. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(20), 1 – 20.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. *Työpäperi 33/2017*. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

Kennan, M. A., Lloyd, A., Qayyum, A., & Thompson, K. (2011). Settling in: The relationship between information and social inclusion. *Australian academic & research libraries*, 42(3), 191 – 210.

Kinnunen, E-R. & Honkala, K. (2016). Kiintiöpakolaisten kulttuuriorientaatio-koulutus lähtömaissa. Teoksessa Gothóni, R. & Siirto, U. (toim.) *Pakolaisuudesta kotiin*. Gaudeamus: Tallinna.

Kivinen, T., Vanjusov, H., & Vornanen, R. (2020). Asiakkaan ääni-osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*.

Kohonen, K. & Tiala, T. (2002). *Kuntalaiset ja hyvä osallisuus: Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi*. Siäasiainministeriö.

Kvale, S. 2007. *Doing interviews*. Los Angeles, [Calif.]; London: SAGE

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999. Annettu Helsingissä 9.4.1999. Saatavilla <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493> [Viitattu 15.9.2021]

Leemann, L., & Hämäläinen, R. M. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä.

Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Lloyd, A. (2010). Information literacy landscapes: Information literacy in education, workplace and everyday contexts. Chandos.

Lloyd, A. (2020). Shaping the contours of fractured landscapes: Extending the layering of an information perspective on refugee resettlement. *Information processing & management*, 57(3), 102062.

Lloyd, A. (2014). Building Information Resilience: How do Resettling Refugees Connect with Health Information in Regional Landscapes - Implications for Health Literacy. *Australian academic and research libraries*, 45(1), 48 – 66.

Lloyd, A., Pilerot, O., & Hultgren, F. (2017). The remaking of fractured landscapes: Supporting refugees in transition (SpiRiT). *Information research*, 22(3), 1 – 14.

Lloyd, A., Lipu, S., & Kennan, M. A. (2010). On becoming citizens: Examining social inclusion from an information perspective. *Australian Academic & Research Libraries*, 41(1), 42 – 53.

Lloyd, A., & Wilkinson, J. (2019). Tapping into the information landscape: Refugee youth enactment of information literacy in everyday spaces. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(1), 252 – 259.

Lloyd, A., Anne Kennan, M., Thompson, K. M. & Qayyum, A. (2012). Connecting with new information landscapes: Information literacy practices of refugees. *Journal of documentation*, 69(1), 121 – 144.

Luoma-Aho, V. & Pekkala, K. (2019). Esipuhe. Julkaisussa Luoma-Aho, & K. Pekkala (toim.), *Osallistava viestintä*. ProCom ry: ProComma Academic. 14 – 27.

Maahanmuuttovirasto. (2022). Turvapaikan hakeminen Suomessa. Saatavilla: https://migri.fi/documents/5202425/15803722/Turvapaikan+hakeminen+Suomessa_fi.pdf/ebd662c2-7287-618f-d26b-

7fd84bb9457a/Turvapaikan+hakeminen+Suomessa_fi.pdf/Turvapaikan+hakeminen+Suomessa_fi.pdf?version=1.0&t=1570433809000 [Viitattu 24.1.2022]

Maahanmuuttovirasto. Tilastot: kansainvälinen suojelu. Saatavilla: <https://tilastot.migri.fi/#decisions/23330?start=610&end=622> [Viitattu 5.3.2022]

Maahanmuuttovirasto. (2022). Suomeen valitut ja Suomeen saapuneet kiintiöpakolaiset. Saatavilla: <https://migri.fi/kiintiopakolaistilastot> [Viitattu 5.3.2022]

Manninen, T. (20.11.2020). Korona leviää erityisesti maahanmuuttajataustaisten keskuudessa – tällaisiin toimiin HUS-alueella on ryhdytty. MTV Uutiset. Saatavilla: <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/korona-leviaa-erityisesti-maahanmuuttajataustaisten-keskuudessa-tallaisiin-toimiin-hus-alueella-on-ryhdytty/7989550#gs.m7r897> [Viitattu 18.1.2022]

Martzoukou, K. & Abdi, S. E. (2017). Towards an everyday life information literacy mind-set: A review of literature. *Journal of documentation*, 73(4), 634 – 665.

Meriluoto, T. & Marila-Penttinen, L. (2015). Mikä osallisuus, Mikä kokemusasiantuntijuus? Teoksessa T. Meriluoto, L., Marila-Penttinen, & E. Lehtinen. (toim.) *Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja*. Ensi ja turvaktien liitto. 7–22

Mwarigha, M. S. (2002). *Towards a framework for local responsibility*. Toronto: Maytree Foundation.

Ndumu, A. (2020). Toward a new understanding of immigrant information behavior: A survey study on information access and information overload among US Black diasporic immigrants. *Journal of documentation*, 76(4), 869 – 891.

Pakolaisapu. (2022). Pakolaisuus maailmalla. Saatavilla: <https://pakolaisapu.fi/pakolaisuus-maailmalla/> [Viitattu 21.3.2022]

Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus. 77/1968. Annettu 28 päivänä heinäkuuta 1951. Saatavilla: https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1968/19680077/19680077_2#idm45237818044256 [Viitattu 29.3.2022]

Paz Alénkar, A. & Tsagkroni, V. (2019). Prospects of Refugee Integration in the Netherlands: Social Capital, Information Practices and Digital Media. *Global media and communication*, 7(2), 184 – 194.

Pitkänen, E. (4.12.2020). Näistä syistä korona on riehunut erityisesti vieraskielisten keskuudessa – pelko levinnyt taudin mukana, tieto ei tarpeeksi. MTV Uutiset. Saatavilla: <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/naista-syista-korona-on->

riehunut-erityisesti-vieraskielisten-keskuudessa-pelko-levinnyt-taudin-mu- kana-tieto-ei-tarpeeksi/8002500#gs.m7uu5w [Viitattu 18.1.2022]

ProCom ry. (2019). Viestintä on muutosvoima! – 2020-luvun uudet haasteet. Hyväksytty ProComin vuosikokouksessa 21.11.2019. Saatavilla osoitteessa: <https://procom.fi/viestintaala/ohjeet-ja-periaatteet/yhteisoviestinnan-periaatteet/>

Ritchie, L. D. (1991). *Information*. SAGE Publications, Inc.

Savolainen, R. (2021). Information landscapes as contexts of information practices. *Journal of Librarianship and Information Science*, 53(4), 655 – 667.

Schreieck, M., Wiesche, M. & Krcmar, H. (2017). Governing nonprofit platform ecosystems - an information platform for refugees. *Information technology for development*, 23(3), 618 – 643.

Selkokeskus. (2021). Selkokieli. Saatavilla: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/> [Viitattu 22.8.2021]

Shiue, Y. C., & Li, L. S. H. (2013). Brand involvement in retaining customers despite dissatisfaction. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 41(4), 643-650.

Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Holcombe Ehrhart, K., & Singh, G. (2011). Inclusion and diversity in work groups: A review and model for future research. *Journal of management*, 37(4), 1262 – 1289.

Shuva, N. Z. (2021). Information experiences of Bangladeshi immigrants in Canada. *Journal of documentation*, 77(2), 479 – 500.

Sisäministeriö. (2021). Pelastajakoulutukseen, pakolaiskiintiön nostamiseen ja EXIT-toimintaan esitetään lisärahoitusta. 18.11.2021. Tiedote 146/2021. Saatavilla: <https://intermin.fi/-/pelastajakoulutukseen-pakolaiskiintion-nostamiseen-ja-exit-toimintaan-esitetaan-lisarahoitusta> [Viitattu 1.1.2022]

Solhjo, N., Krtalic, M. & Goulding, A. (2021). Pets and people: Information experience of multispecies families. *Journal of documentation*, ahead-of-print(ahead-of-print).

Suomen perustuslaki. 1999/731. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Saatavilla osoitteessa <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P6> [Viitattu 15.9.2021]

Sverker, A., Thyberg, I., Valtersson, E., Björk, M., Hjalmarsson, S. & Östlund, G. (2020). Time to update the ICF by including socioemotional qualities of participation? The development of a "patient ladder of participation" based on interview data of people with early rheumatoid arthritis (the Swedish TIRA study). *Disability and rehabilitation*, 42(9), 1212 – 1219.

Särkelä-Kukko, M. (2014). Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsen, A & Pyykkönen, A. (toim): *Osallisuuden jäljillä*. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 34 – 50

Talhouk, R., Mesmar, S., Thieme, A., Balaam, M., Olivier, P., Akik, C., & Ghattas, H. (2016). Syrian refugees and digital health in Lebanon: Opportunities for improving antenatal health. In *Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. 331 – 342.

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2021). *Kotoutumisen sanasto*. Sanastokeskus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (6. uud. laitos.). Tammi.

Ulkomaalaislaki. 2004/301. Annettu Helsingissä 01.05.2004. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2004/20040301> [Viitattu 15.9.2021]

Vuori, J. (2022). *Laadullinen sisällönanalyysi*. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaristo. Saatavilla: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallönanalyysi/> [Viitattu 3.1.2022]

Wachter, K., Cook Heffron, L., Dalpe, J. & Spitz, A. (2021). "Where Is the Women's Center Here?": The Role of Information in Refugee Women's Help Seeking for Intimate Partner Violence in a Resettlement Context. *Violence against women*, 27(12-13), 2355 – 2376.

Wang, C., Huang, R., Li, J., & Chen, J. (2020). Towards better information services: A framework for immigrant information needs and library services. *Library & Information Science Research*, 42(1), 101000.

Yhdenvertaisuuslaki. 1325/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325> [Viitattu 15.9.2021]

Zimmerman, M. S. (2018). Information horizons mapping to assess the health literacy of refugee and immigrant women. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 55(1), 963 – 964.

LIITE: TEEMAHAASTATTELURUNKO

Teema	Esimerkkejä kysymyksiä
Kotoutumistarina	<ul style="list-style-type: none"> ● Kertoisitko, millaista oli muuttaa Suomeen? ● Mikä kotoutumisessa on onnistunut hyvin? ● Mikä kotoutumisessa on ollut vaikeaa?
Tiedon saamisen esteet	<ul style="list-style-type: none"> ● Oletko saanut riittävästi tietoa? Miten tieto on auttanut sinua Suomeen kotoutumisessa? Entä millä tavalla se on haitannut, jos ei saa tietoa? ● Onko tietoa helppo etsiä / saada / löytää / ymmärtää / käyttää, jakaa? Miksi kyllä, miksi ei? ● Mieti jotain tilannetta, missä et löytänyt tarvitsemaasi informaatiota tai sitä oli vaikea löytää? Mitä tapahtui? Kertoisitko tästä? Miksi mielestäsi tietoa oli vaikea saada?
Tiedon saamisen mahdollistajat	<ul style="list-style-type: none"> ● Mitä Suomessa voisi tehdä, että maahanmuuttaneet saisivat paremmin tietoa? ● Miten Suomi voisi auttaa maahanmuuttaneita saamaan tietoa? Mitä tukea siihen tarvitaan? ● Mieti jotain tilannetta, missä tietoa oli helppo saada / löytää? Mitä tapahtui? Kertoisitko tästä? Miksi mielestäsi tietoa oli helppo saada? ● Keneltä / mistä tietoa on helppo saada ja miksi?
Median/ viestintäkanavien käyttö	<ul style="list-style-type: none"> ● Millä tavalla sait ja etsit tietoa kotimaassa? Mikä on erilaista Suomessa / Oletko huomannut jotain eroja Suomessa? Mitä? ● Mistä tai keneltä haluaisit saada tietoa? ● Mistä lähdet etsimään tietoa, kun tarvitset sitä? ● Katsotko tai luetko uutisia? Miksi et, miksi kyllä? ● Etsitkö tietoa internetistä tai sosiaalisesta mediasta? Mistä sieltä? (Esim. Hakukone, suoraan organisaation verkkosivulta, sosiaaliset mediat, ● Miten netissä olevaa tietoa olisi helpompi löytää/ etsiä / käyttää?

Luottamus ja luotettavuus	<ul style="list-style-type: none">• Mistä tai keneltä saatu tieto on mielestäsi luotettavaa ja uskottavaa?• Onko suomalainen media/lehdet/uutiset mielestäsi uskottavaa / luotettavaa? Luotatko suomalaiseseen mediaan? Miksi kyllä, miksi ei?• Luotetaanko sinuun?• Oletko huomannut jossain väärää tietoa? Mistä mielestäsi voi tietää, että tieto on väärää?
Taustatiedot	<ul style="list-style-type: none">• ikä• Kuinka monta vuotta olet asunut Suomessa?• Kuinka vanha olit, kun muutit Suomeen?• Mistä maasta muutit Suomeen. Jos muualta kuin kotimaasta, missä maassa olet syntynyt?• työ/elämäntilanne tällä hetkellä (esim. Töissä, työtön, opiskelija, kotona lasten kanssa, työtön työnhakija, eläkkeellä...)