



Gunilla Englund

"On kuin tulisi kotiin"
– Ruotsinkielisen palvelun
merkitys sosiaalipalvelun
asiakkaille

”On kuin tulisi kotiin”
– Ruotsinkielisen palvelun merkitys
sosiaalipalvelun asiakkaille

Gunilla Englund: "On kuin tulisi kotiin" – Ruotsinkielisen palvelun merkitys sosiaalipalvelun asiakkaille

Ruotsinkielinen alkuperäisteos: Det är som att komma hem – Betydelsen av svenskspråkig service bland klienter inom socialservice. FSKC Rapport 4/2008

Suomentanut alkuperäisestä raportista LingoneerOy FSKC Rapport 3/2009

AB Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området

Julkaisu on luettavissa pdf-muodossa osoitteessa www.fskc.fi

Helsinki 2009

ISBN 978-952-5588-27-9 (hft)

ISBN 978-952-5588-28-6 (pdf)

Sisällys

Esipuhe	5
1 Johdanto	7
2 Sosiaalihuolto, sosiaalipalvelu ja käsitteet	11
2.1 Sosiaalihuolto Suomessa	11
2.2 Keskeiset käsitteet	12
2.3 Sosiaalipalvelun ja sosiaalihuollon tarkastelua	13
2.3.1 Toimeentulotuki	17
2.3.2 Vammaispalvelut	19
2.4 Asiakkaiden oikeudet sosiaalihuollossa	21
2.5 Kielellinen näkökulma palvelurakenteessa	21
3 Tutkimuskysymyksen täsmennys	23
4 Ruotsinkieliset sosiaalipalvelut	24
4.1 Ruotsinkieliset palvelut -yksikkö, sosiaalivirasto pienoiskoossa	24
4.2 Kielellinen linjanveto	28
5 Kieli yhteispeleissä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä	30
5.1 Vuorovaikutus ja vuoropuhelu	30
5.2 Äidinkieli kohtaamisessa	35
6 Aikaisemmat aiheesta tehdyt tutkimukset	40
6.1 Kielivähemmistön tarve saada palvelua omalla äidinkielellään	40
6.1.1 Sama kieli, sama murre, mikä onnenpotku	41
6.1.2 Yhteenkuuluvuuden tunne	42
6.1.3 Valinnanmahdollisuus	43
6.2 Selvitykset ruotsinkielisten palveluiden tarpeesta ja kehityksestä	44
7 Tutkimusmenetelmä, -materiaali ja -prosessi	48
7.1 Kohderyhmät	48
7.2 Yhteydenotto ja vastaajat	49
7.3 Dialogi ja jaettu ymmärrys	52
7.4 Tulkin rooli dialogissa	54
8 Suomenruotsalainen ääni sosiaalipalveluissa	56
8.1 Elävä kokemus	56

8.2	Suomenruotsalainen "me-henki"	59
8.2.1	Tiet ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön ja "ratkaiseva tapaaminen"	60
8.2.2	Ensikosketus, "kuin renkaita vedenpinnalla"	64
8.2.3	Kokemus kielestä "etnisessä kohtauspaikassa"	69
8.2.4	Kieli osana tarjottua palvelua ja "palveluketjua"	73
8.3	Luotettavuus ja validiteetti	77
9	Lopetus ja pohdinta	80
	Kirjallisuus	85
Kuvio 1	Sosiaalityön koordinaatit	15
Kuvio 2	Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan mahdolliset identiteetit eri toiminnoissa	34
Kuvio 3	Yllä oleva taulukko näyttää myönteiset vastaukset eri sektoreilla	50
Liite 1	Sosiaaliviraston organisaatio 2005, Aikuisten palveluiden vastualueet organisaatiossa 2005	89
Liite 2	Ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden strategia	91
Liite 3	Kirje	92
Liite 4	Haastattelukysymykset	95

Esipuhe

Ruotsinkielisen palvelun merkityksestä ja ruotsin kielen asemasta Suomessa on keskusteltu vilkkaasti. Ajankohtaiset kuntaliitokset sekä kunta- ja palvelurakenteen muutos ovat tehneet kielikysymyksestä uudelleen ajankohtaisen. Suuret hallintoyksiköt ovat herättäneet huolta ruotsinkielisen palvelun häviämisestä tai sen nykyisen aseman heikkenemisestä. Kielen merkityksestä ja palveluiden järjestämisestä tuottajan näkökulmasta on tehty tutkimuksia, mutta käyttäjän näkökulmasta tehtyä empiiristä tutkimusta kaivataan. Tutkimusta tarvitaan erityisesti kielen merkityksestä kansalaisille, jotka käyttävät sosiaalipalveluita. Mitä ruotsi äidinkielenä merkitsee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa? Mikä on ruotsinkielisiä palveluita tarjoavan yksikön merkitys? Mitkä tekijät saavat asiakkaat tulemaan yksikköön? Tämä tutkimus etsii vastauksia näihin kysymyksiin.

Gunilla Englundilla on pitkä käytännön kokemus ruotsinkielisen yksikön kehityksestä sosiaalipalveluissa, ja hän on hyödyntänyt käytännön kokemustaan tutkimuksessaan luovalla tavalla ja perehtynyt mielenkiintoiseen tutkimusaiheeseen. Hän kuvailee hyvin asiakkaiden kielellistä tilannetta ja kokemuksia. Kieli on sekä vahvuus että este, ja äidinkielen merkitys voidaan kiteyttää hyvin sitaattiin, jota Gunilla Englund käyttää raportin nimessä ”...on kuin tulisi kotiin”. Se sivuaa kysymystä sosiaalisesta pääomasta ja siitä, kuinka fyysisen maailman sosiaaliset kohtaamiset ovat välttämätön lähtökohta sosiaalisen pääoman luomiselle.

Gunilla Englundin työ on sosiaalityön maisteritutkielma ja hieno esimerkki käytännön tutkimuksesta. Se antaa tietoja kohtaauspaikkojen merkityksestä, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisesta sekä kielen merkityksestä kohtaamisessa. Toivomme, että raportti leviää laajalle ja että sitä käytetään sosiaalipalveluiden parantamiseen kaikkien osapuolten näkökulmasta.

Ilse Julkunen

Käytäntötutkimuksen professori

Mathilda Wrede -institutet

Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området

1

Johdanto

*”Ihmisen äidinkieli ei ole itsestäänselvyys,
se on lahja ja haaste joka hetki”*

Märta Tikkanen

Tutkimuksen taustalla on mielenkiintoni syventyä ruotsinkieliseen sosiaalipalveluun. Kielellä on suuri merkitys sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa. Äidinkielen puhuminen luo turvallisuutta, ja vain äidinkiellellä käyty keskustelu voi johtaa molemminpuoliseen ymmärrykseen. Työskennellessäni Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa minulla on ollut ilo työskennellä ruotsinkielisten asiakkaiden kanssa eri sektoreilla. 1980-luvulla työskennellessäni päivähoiton tarkastajana kaksikieliset (suomi/ruotsi) perheet alkoivat yhä enemmän käyttää ruotsinkielistä päivähoitopalvelua. Se sai minut miettimään, kuinka kaksikieliset kokevat ruotsin kielen merkityksen palveluiden valinnassa ja kuinka heidän valintansa vaikuttavat ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden kehitykseen. 1990-luvun alusta lähtien olen ollut mukana kehittämässä Helsingin sosiaaliviraston keskitettyjä ruotsinkielisiä palveluita. Kun työskentelin seitsemän vuotta Ruotsinkielisen sosiaalipalvelutoimiston toimistopäällikkönä vuoteen 2005 saakka, tuli ajankohtaiseksi miettiä, mitkä tekijät voisivat vaikuttaa siihen, että asiakkaat valitsivat ruotsinkielisen yksikön, ja mikä merkitys kielellä oli näille asiakkaille.

Fjalar Finnäsin (2007) tilastollinen raportti Finlandssvenskarna 2005 kuvaa suomenruotsalaisen väestön kielellistä kehitystä vuosina 1880–2005. Ruotsinkielisten osuus Suomessa on vähentynyt hiljalleen. 1900-luvun alussa ruotsinkielisiä oli lähes 13 prosenttia koko väestöstä, kun vuonna 2005 heitä oli 5,5 prosenttia. Ruotsinkielisten asukkaiden osuus Helsingissä vuonna 2005 oli 34 871 henkilöä, eli 6,2 prosenttia kaikista asukkaista. Väestöennuste vuodelle 2015 näyttää, että ruotsinkielisten osuus Helsingissä tulee laskemaan 5,7 prosenttiin. Voidaan miettiä, kuinka suurkaupunkialue ja

mahdolliset kuntaliitokset vaikuttavat ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden kehitykseen. Kuinka tarjoamme palveluita ruotsiksi tulevaisuudessa? Paljon riippuu varmasti myös siitä, kuinka suomenruotsalainen kielivähemmistö päättää käyttää äidinkieltään ruotsia. Viime vuosina mm. Suomen kunta- ja palvelurakenteen muutoksen (2007) vuoksi ruotsin kielestä on keskusteltu vilkkaasti tiedotusvälineissä. Huoli ruotsin kielen asemasta Suomessa juuri nyt on selvää. Kuntaliitokset saavat aikaan suuria hallintoyksiköitä, joissa ruotsinkieliset palvelut ehkä häviävät tai kadottavat nykyisen asemansa.

Ruotsinkielisten palveluiden turvaamiseksi Helsingin sosiaalivirasto loi vuonna 1990 keskittyneen ruotsinkielisen toimialan, Ruotsinkielisen sosiaalipalvelutoimiston (Svenska socialservicebyrån, Sosve). Ruotsinkielinen yksikkö aloitti toimintansa kolmella sektorilla, jotka olivat päivähoito, perheneuvonta ja kehitysvammaisten sosiaalityö, sekä toimimalla sosiaaliviraston ruotsinkielisten palveluiden suunnittelussa ja kehityksessä. 1990-luvun aikana sosiaalityön toiminta laajeni vanhustenhuoltoon ja lastensuojeluun. 2000-luvun alussa kaikki vammaisten palvelut sekä toimeentulotuki siirrettiin Ruotsinkieliseen sosiaalipalvelutoimistoon.

Kielellä on ratkaiseva merkitys vuoropuhelussa. Mönkkönen (2002, 13) korostaa kulttuurista vuorovaikutusta, jossa yhteinen kulttuuri antaa osapuolille samanlaisen kokemuksen todellisuudesta. Hän painottaa, kuinka tärkeää on saavuttaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen luottamus. Kohtaaminen voi olla tunteellinen ja joskus vaikea, ja siksi jaettu ymmärrys on tärkeää. Nämä tekijät korostavat, kuinka tärkeää on saada sosiaalipalveluita omalla äidinkielellä.

Kun ihmiset kerääntyvät ilmaisemaan etnistä ja kielellistä identiteettiään yhteisten merkkien ja symbolien avulla, voidaan puhua etnisistä kohtaamispaikoista (Åström et al. 2001, 275–305). Meille suomenruotsalaisille on olemassa monia erilaisia etnisiä kohtaamispaikkoja, ja kun Åström kuvailee Helsingin silakkamarkkinoita yhdeksi tällaiseksi paikaksi, voin itse suomenruotsalaisena yhtyä siihen. Minulla on elävä mielikuva 1950-luvun lopulta, jolloin pienenä tyttönä menin isäni kanssa syksyisin silakkamarkkinoille, jossa söimme nahkiaisia ja ostimme kilohailia ja suolasilakkaa. Markkinoilla oli useita tuttuja kalastajia, joiden luona kävimme vuosi vuoden jälkeen.

Helsingin silakkamarkkinat ovat vielä tänäkin päivänä identiteettisymboli, kohtaamispaikka, jossa voi tuntea vahvan siteen suomenruotsalaisuuteen.

Tämä pro gradu -tutkielma on kvalitatiivinen pilottitutkimus, jossa käytän puoliksi jäsenneltyjä teemahaastatteluja. Tutkimukseeni sisältyy kahdentoista henkilön haastattelut. Olen lähtenyt liikkeelle hermeneuttisesta fenomenologisesta näkökulmasta, jossa tutkitaan ihmisten kokemuksia ja elämyksiä (Metsämuuronen 2000, 152). Suora yhteys asiakkaisiin on tärkeä lähtökohta valitsemalleni menetelmälle. Tutkimuksen kohteena ovat haastateltavien subjektiiviset kokemukset, ja fenomenologinen menetelmä vaatii näiden kokemusten olevan aitoja, sellaisia, kuin ne todella ovat, jotta ne täsmäyvät todellisiin kokemuksiin. Metsämuuronen kutsuu tätä kohdallisuudeksi (Metsämuuronen 2000, 167). Omat kokemukseni ruotsinkielisistä sosiaalipalveluista ovat saaneet minut uteliaaksi tietämään, millaisia kokemuksia suomenruotsalaisella kielivähemmistöllä on sosiaalivirastosta.

Rajoitan tutkimukseni ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön ja siellä asioiviin asiakkaisiin. Koska Helsingin sosiaalivirastossa on keskitetty ruotsinkielinen sosiaalipalveluyksikkö, on mielestäni tärkeää tutkia kielen vaikutusta ja sitä, mitkä muut mahdolliset tekijät ovat ratkaisevia ruotsinkielisessä yksikössä asioiville. Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet siihen, että he ovat tulleet ruotsinkieliseen yksikköön? Mitä he tiesivät ruotsinkielisestä yksiköstä? Kokemukset ensimmäisestä kohtaamisesta ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden kanssa. Kokemukset tarjotuista palveluista ja asiakkaan oikeudesta valita palveluiden kieli. Tässä tutkimuksessa etsitään vastauksia näihin kysymyksiin. Ruotsinkielisessä yksikössä keskityn tutkimaan aikuissektoria, jolla haastattelen vammais- ja toimeentulotukipalveluiden asiakkaita. Näitä sektoreita käsitellään tarkemmin toisessa luvussa. Ehkä nämä asiakaskokemukset tuovat lisätietoja, jotka voivat tukea myös sosiaaliviraston suomenkielisiä yksiköitä kannustamaan asiakkaita tulemaan ruotsinkieliseen yksikköön.

Tutkielmaan kuuluvat teoreettinen ja empiirinen osa. Aloittavassa teoreettisessa osassa käsittelen aikaisempia tutkimuksia ja keskeisiä käsitteitä. Esittelen myös sosiaaliviraston henkilöstön haastatteluja. Kielen käsittelyssä lähdän liikkeelle äidinkielestä ja tarkastelen sosiaalityöntekijän ja

asiakkaan välistä kohtaamista vuorovaikutuksen ja vuoropuhelun kautta. Ruotsinkielinen sosiaalipalveluyksikkö luo kontekstin tutkimilleni asiakaskokemuksille, ja siksi esittelen tarkemmin ruotsinkielisten palveluiden organisaatiota Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Aloitan empiirisen osan menetelmäluvulla, jonka jälkeen esittelen oman tutkimukseni tuloksia ja analyysiä. Lopuksi pohdiskelen tuloksia.

2

Sosiaalihuolto, sosiaalipalvelu ja käsitteet

Tämän luvun alussa esittelen sosiaalihuollon historiaa ja nostan sen jälkeen esiin tutkimukseni keskeisiä käsitteitä. Pohdiskelen sosiaalihuollon ja sosiaalipalveluiden käsitteitä ja tarkastelen sosiaalipalveluita eri näkökulmista. Tämän luvun alussa luon katsauksen sosiaalihuollon historiaan maassamme. Koska keskityn tutkimuksessani toimeentulotuki- ja vammais- palveluiden asiakkaisiin, käsitteelen tässä luvussa lähemmin näitä sektoreita.

2.1 Sosiaalihuolto Suomessa

Kuntien sosiaalihuoltovastuu perustuu ensimmäiseen köyhäinhoitolakiin vuodelta 1879. Tämä laki kehottaa kunnat aktivoimaan "laiskat" ihmiset, jotta heistä tulisi aktiivisia kansalaisia. Lisäksi kuntien tuli lain mukaan suojella vammaisia, lapsia ja vanhuksia. Vuonna 1917 julkaistiin ensimmäinen köyhäinhoidon käsikirja ja samanaikaisesti korostettiin lasten ja perheen roolia yhteiskunnassa. Vuonna 1922 maa jaettiin neljään alueeseen ja ensimmäiset huoltotarkastajat alkoivat tilastoida köyhiä perheitä. Kotikäynnistä tuli yksi työtapa. Ensimmäinen sosiaalihuoltolaki säädettiin vuonna 1930, ja se koostui kunnallistaista, lastensuojelulaista, irtolaislaista ja päihdeainelaista. 1940-luvulla alkoi ensimmäisten sosiaaliryöntekijöiden koulutus, ja 1950-luvun sosiaalihuolto oli vahvasti sidoksissa lapsiperheisiin. Myös perheneuvonta aloitti toimintansa. 1960-luvulla naisten työssäkäynnistä tuli tavallisempaa ja alettiin käyttää käsitettä "avainlapset" niistä lapsista, jotka tulivat koulusta tyhjään kotiin molempien vanhempien käydessä ansiotyössä. 1970-luvulla monet lastensuojeluorganisaatiot aloittivat toimintansa ja luotiin YK:n lastensuojelupoliittinen ohjelma. Yleisesti panostettiin paljon perhelainsäädäntöön, joka korosti perheiden oikeutta sosiaalipalveluihin, esimerkiksi subjektiivista oikeutta lasten päivähoitoon. (Satka 1995, 55–188.)

1980-luvun korkeasuhdanteen jälkeen maassamme vallitsi 1990-luvulla lama. Raija Julkinen (2001, 166–191) kuvaa kirjassaan Suunnanmuutos, kuinka laskusuhdanne vaikutti julkiseen sektoriin ja kuinka sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluita leikattiin, minkä seurauksena palveluita yksityistettiin yhä enemmän. Samaan aikaan myös eläkkeisiin ja työttömyyskorvauksiin tehtiin muutoksia. Työttömien ja muiden yhteiskunnasta syrjäytyneiden määrä lisääntyi. Työttömyystuesta tuli aktivoiva, ja sen saamisen edellytyksenä oli, että työtön etsi töitä. Toimeentulotuen rajoja kiristettiin ja asumiskustannuksiin otettiin käyttöön 20 prosentin omavastuuosuus.

Helsingin sosiaalitoimen kehitys seurasi maan suuntausta ja aikaisempi huoltovirasto sai vähitellen nimen sosiaalivirasto. Sosiaaliviraston organisaatiokehitys alkoi uusien huoltolakien astuessa voimaan 1930-luvun puolivälissä, ja samoihin aikoihin alkoi lastentarhojen kunnallistaminen. Työttömyyden poistamiseksi perustettiin työtupia, ja sosiaalivirasto muutti kokonaisuudessaan Kallion uuteen virastotaloon (Halila 1977, 241). Tämä talo on vielä nykyäänkin sosiaaliviraston keskeinen paikka Helsingissä, ja siellä sijaitsee suuri osa johtoa ja hallintoa.

2.2 Keskeiset käsitteet

Tässä alaluvussa esittelen lyhyesti tutkimukseni avainkäsitteet. Nämä käsitteet toistuvat tutkimuksessa, ja joitakin niistä käsitellään tarkemmin tulevilla luvuilla.

Ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikkö on kontekstina tutkimukselleni, jossa haluan selvittää asiakkaiden kokemuksia kielen merkityksestä ja sen, kuinka heistä on tullut ruotsinkielisen yksikön asiakkaita. Tutkimuksessani ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköä käsitellään osana Helsingin sosiaaliviraston organisaatiota, jossa ruotsinkielinen yksikkö on sijoitettu aikuisille tarkoitettujen palveluiden vastuualueeseen. Esittelen organisaatiota tarkemmin seuraavassa luvussa.

Tässä tutkimuksessa kieli merkitsee äidinkieltä ja käsittää sen kielen, jonka Suomen kielivähemmistö, suomenruotsalaiset, kaksikieliset (suomi/ruotsi) kokevat äidinkielekseen. Kaksikielisten kohdalla kieli merkitsee tässä yhteydessä ruotsin kieltä.

Tässä tutkimuksessa sosiaalipalvelut tarkoittavat sellaisia palveluita, joita asiakkaat saavat sosiaaliasemilta. Anomus voidaan tehdä kirjallisesti tai käymällä henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai etuuskäsittelijän luona. Keskityn tutkimuksessani ruotsinkielisten asiakkaiden kokemuksiin sosiaalipalveluista.

Tutkimuksessani toistuu usein sana sektori, jolla tarkoitan erilaisia palvelumuotoja, jotka ovat asiakkaiden saatavilla sosiaalipalveluissa. Koska olen kerännyt tietoja toimeentulotuen ja vammaispalveluiden asiakkailta, kerron näistä sektoreista lähemmin tässä luvussa.

Palveluketjun käsite voi syntyä, kun sosiaalivirasto tuottaa palveluita yhdessä sosiaaliviraston eri yksiköiden kanssa tai ostaa niitä muilta kunnallisilta virastoilta tai yksityisiltä organisaatioilta. On tärkeää ottaa huomioon, kuinka palveluketjut toimivat käyttäjien näkökulmasta. Palveluketjua voidaan tarkastella myös sen kielellisen toimivuuden perusteella. Esimerkki kunnan rajat ylittävistä palveluketjuista on "Fungerande svensk-språkiga servicekedjor i huvudstadsregionen" -projekti, jonka loppuraportissa Blom (2005) esittää, että ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden saatavuutta voidaan parantaa pääkaupunkiseudun kuntien välisellä yhteistyöllä. Katkeamattomista palveluketjuista on säädetty myös laki (2000), jonka perusteella kunnat voivat anoa oikeutta etsiä yhteistyömalleja sosiaali- ja terveydenhuollosta. Tässä tutkimuksessa palveluketjua tarkastellaan kielellisestä näkökulmasta. Kuinka palveluketjut toimivat ruotsiksi sosiaaliviraston Ruotsinkieliset palvelut –yksikön asiakkaiden mielestä?

2.3 Sosiaalipalvelun ja sosiaalihuollon tarkastelua

Sosiaalihuolto- ja sosiaalipalvelu-käsitteistä käydään vilkasta keskustelua. Erottaako jokin nämä käsitteet toisistaan vai vastaavatko ne toisiaan? Sosiaalihuollon käsitettä on käytetty yleisesti sosiaalitoiminnan historian ajan, mutta nykyään sosiaalipalvelun käsitettä käytetään yhä laajemmin. Vaikka nykyään käytämmekin yleisesti sosiaalipalvelun käsitettä ja myös tutkimuksessani puhun ruotsinkielisistä sosiaalipalveluista, yritän nyt etsiä eroavaisuuksia näiden käsitteiden välillä. Anttonen ja Sipilä (2000, 103–104) erottelevat sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelun käsitteet niin, että

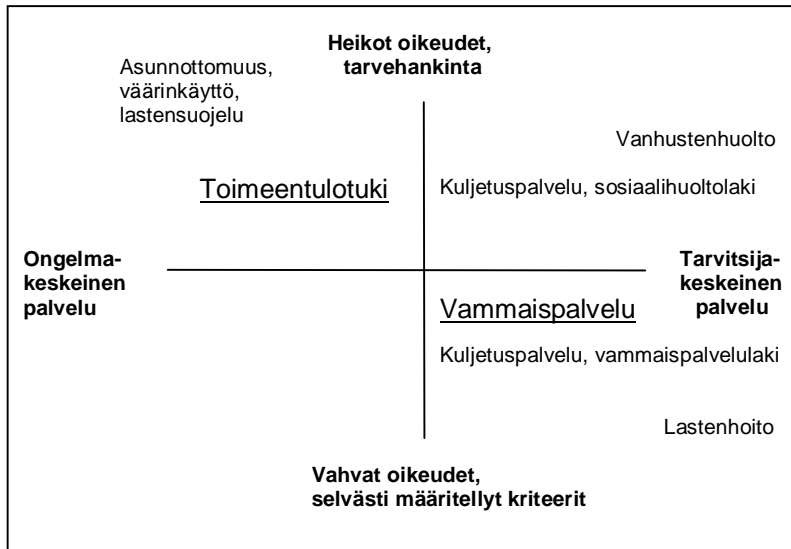
so siaalipalvelu on jotakin, jota anotaan vapaaehtoisesti. Palvelu tulkitaan työsuoritteeksi, jonka pääasiassa suorittaa motivoitunut ja ammattimainen työntekijä, yleensä asiantuntijaroolissa. Tutkimuksessani tarkastelen toimeentulotuen ja vammaispalveluiden sektorien asiakkaita.

Näiden asiakkaiden elämäntilanne pakottaa heidät usein hakemaan sosiaalipalveluja, eivätkä he siten aina etsi vapaaehtoisesti apua elämäntilanteeseensa. Samalla olen kuitenkin sitä mieltä, että he anovat sosiaalipalveluita eivätkä sosiaalihuoltoa. Yhdistän sosiaalipalveluiden (socialvård) käsitteen lähinnä vanhuksien tai vammaisten laitoshoidon, kun taas sosiaalipalveluja annetaan sosiaaliasemilla. Sana hoiva (vård) tarkoittaa, että hoidettava ei pysty itse huolehtimaan itsestään. Suomenkielistä sanaa "hoiva" käytetään nykyään yleisesti, erityisesti vanhustenhuollossa ja vammaispalveluissa. Oli mielenkiintoista mietiskellä näitä huolto- ja palvelusanojen merkityksiä. Suomenkielisellä, aikaisemmin käytetyllä sanalla "sosiaalihuolto" on vanhanaikainen vivahde, kun taas ruotsinkielinen sana "socialvård" ei kuulosta niin vanhanaikaiselta. Sosiaalityöntekijää kutsuttiin aikaisemmin huoltotarkastajaksi, ja sillä nimellä myös minä aloitin urani lastensuojelussa 1970-luvulla.

Anttonen ja Sipilä (2000, 115–146) keskustelevat sosiaalipalvelusta ja keskittyvät hoivaan tai hoivapalveluihin lasten päivähoidossa, kotipalvelussa ja vanhustenhuollossa. Mielestäni heidän valitsemansa näkökulma on mielenkiintoinen, sillä he keskustelevat palvelun ja hoivapalveluiden välisistä eroista. Laitoshoidon tarve vanhuksille ja vammaisille lisääntyy, kun sukupolvet eivät enää asu lähellä toisiaan. Samalla laitoshoidon on vähennetty ja yhteiskunta panostaa yhä enemmän kotipalveluihin ja kotihoidon tukeen vanhustenhuollossa. Tämä tapahtuu osittain taloudellisista syistä mutta myös siksi, että vanhuksat haluavat asua kotonaan mahdollisimman pitkään. Vanhuksia ei enää luokitella köyhiksi ja hoitoa tarvitseviksi, vaan heillä on oikeus palveluihin, jotka he usein saavat valita. Päivähoidossa kotihoidon tuki on lapsiperheissä vaihtoehto päiväkodille.

Keskustellaan siitä, kenen tulisi vastata päivähoitopalvelujen kustannuksista, sillä työnantajat tarvitsevat työvoimaa.

Toinen tärkeä sosiaalipalvelun erottava tekijä käy selville seuraavasta kuviosta.



Muokattu versio Ilse Julkusen och Matti Heikkilän teoksesta (2007,89)

Kuvio 1 Sosiaalityön koordinaatit

Yllä oleva kuvio kuvaa sosiaalipalveluiden jakoa. Jako perustuu Anttosen ja Sipilän (1996) keskusteluun mahdollisuuksista tunnistaa sosiaalipalvelun mallit. Tämän jaottelun mukaan palvelu voi yhtäältä olla ongelmakeskeistä ja toisaalta riippuvaiskeskeistä. Asiakkaan oikeus palveluihin voi olla joko heikko tai vahva. Kahdesta tutkimukseni sektorista toimeentulotuki kuuluu ongelmakeskeiseen kohtaan, jossa asiakkaalla on heikot oikeudet. Vammaispalvelut sen sijaan ovat riippuvaiskeskeisiä, ja niiden asiakkailla on vahvat oikeudet. Lisäksi kuljetuspalvelut voidaan sijoittaa sekä vahvojen että heikkojen oikeuksien alueelle riippuvaiskeskeisissä palveluissa sen mukaan, mitä lakia niihin sovelletaan. Vahvat oikeudet merkitsevät yksipuolisempaa ammattimaista harkintaa ja tarveharkintaa verrattuna heikkoihin oikeuksiin, joiden kohdalla selkeästi määritellyt kriteerit ovat tärkeitä .

Kysymys kuuluukin, voidaanko sosiaalipalvelua tarkastella tuottajan tai asiakkaan näkökulmasta. Kun tarkastelemme käyttäjän näkökulmaa, huomaamme, että mitä yksipuolisemmasta ammattimaisesta harkinnasta on kyse, sen heikommat ovat asiakkaan oikeudet, ja samalla syntyy epäselvyyksiä sen suhteen, kuinka käyttäjän näkökulmaa tulisi hyödyntää. Ongelmakeskeisissä palveluissa ja heikoissa oikeuksissa käyttäjän näkökulma jää usein hyödyntämättä. Köyhien ääntä ei kuulla. Käyttäjäkeskeisissä palveluissa asiakkaan rooli voidaan nähdä kuluttajana, jolloin asiakas valitsee palvelunsa. Täytyy kuitenkin muistaa, että vammais- palvelujen tai vanhustenhoidon asiakkailla ei aina ole voimia vaikuttaa tilanteeseensa. Kun puhumme sosiaalipalveluiden tekemisestä turhiksi, lähdemme liikkeelle sosiaalisten ongelmien indikaattoreista yhteiskunnassa. Julkunen ja Heikkilä (2007, 87–103) osoittavat, että siksi on tärkeää erottaa toisistaan ongelma- ja käyttäjälähtöinen palvelu, koska käyttäjäkeskeistä palvelua ei voi luokitella sosiaalisesti ongelmaksi. Vanhusten lisääntynyt määrä yhteiskunnassa ja päivähoito osana lastenhoitoa saavat aikaan sen, että näitä palvelumuotoja voidaan hyvällä syyllä kutsua keskiluokan palveluiksi.

Kun otamme mukaan kansalaiset, joiden joukossa ovat myös sosiaalipalveluiden käyttäjät, saamme laajemman näkökulman sosiaalipalveluihin. Nämä tutkimukset antavat vastauksia siihen, mitä mieltä kansalaiset ovat sosiaalipalveluista. Muuri (2006, 204–230; 2008, 192–210) selvittää artikkeleissaan kahden Stakesin vuosina 2004 ja 2006 tekemän HYPAtutkimuksen (Hyvinvointi ja palvelut) tuloksia. Näiden tutkimusten avulla on saatu vastauksia siihen, kuinka kansalaiset luottavat sosiaalipalveluihin instituutiona ja instituution yksittäisiin ammattilaisiin.

Ensimmäisessä artikkelissa (2006) Muuri keskittyy siihen, mitä mieltä väestö oli sosiaalipalveluiden hakemisesta ja saamisesta ja kuinka he kokivat tarjotut palvelut. Miehillä oli yleisesti positiivisempi asenne sosiaalipalveluun kuin naisilla. Useimmat toivoivat, ettei heidän koskaan tarvitsisi kääntyä sosiaalipalvelun puoleen, mutta samalla he luottivat siihen, että he saisivat palvelua tarvittaessa. Toisessa artikkelissa (2008) Muuri keskittyy siihen, mitä nämä kaksi tutkimusta kertovat kansalaisten luottamuksesta sosiaalipalveluun vuosina 2004 ja 2006, sekä eroihin luottamuksessa sosiaali-

toimea ja sen henkilöstöä kohtaan. Useimmat olivat sitä mieltä, että sosiaali-toimi toimii hyvin. Myös toinen tutkimus osoittaa miesten suhtautuvan sosiaalitoimeen naisia positiivisemmin. Näiden tutkimusten mukaan useimpien mielestä oli vaikea anoa toimeentulotukea. Selvisi, että aikaisemmin toimeentulotukea saaneiden oli helpompi anoa toimeentulotukea kuin niiden, jotka eivät koskaan olleet käyttäneet palvelua. Positiivisimmat asenteet koskivat vammaispalveluita, joiden saamisen ihmiset ajattelivat olevan helppoa. Muuri viittaa Svallforsiin (1996) ja Taylor-Goodyyn (2001), joiden mukaan ne, joilla on enemmän resursseja, luottavat yhteiskunnan instituutioihin paremmin. Ne, joilla resursseja on vähemmän, ovat skeptisempiä. Muuri viittaa myös Ilmoseen (2002, 147), joka nimeää luottamusparadoksin. Sillä hän tarkoittaa, että ne, jotka tarvitsevat sosiaalipalveluja, luottavat niihin muita vähemmän.

2.3.1 Toimeentulotuki

Yhteiskunnan taloudellinen tilanne voidaan selvittää toimeentulotuen tarpeesta. Matalasuhdanteen aikana toimeentulotukea tarvitsevien asiakkaiden määrä kasvaa. Lisääntyneen työttömyyden vuoksi ihmiset, jotka eivät koskaan aikaisemmin ole tarvinneet tämänlaista sosiaalipalvelua, saattavat yhtäkkiä kuulua yhteiskunnan syrjäytyneisiin. Saattaa syntyä tilanteita, joissa asuntolaina käy ylivoimaiseksi ja asunto täytyy myydä, pahimmassa tapauksessa hintaan, joka ei kata lainaa. Ylivelkaantuneille ihmisille, jotka eivät täytä toimeentulotuen kriteerejä, sosiaalivirastolla on talous- ja velkaneuvontaa, jossa ylivelkaantuneet asiakkaat voivat saada taloudellista neuvontaa ja yksilöllisen velkasaneerausohjelman. Tämä yksikkö voi tukea useita asiakkaita ja auttaa heitä syrjäytymästä ja tulemasta riippuvaisiksi toimeentulotuesta. Talous- ja velkaneuvojan haastattelusta (12.2.2008) selviää, että nuorten asiakkaiden määrä on lisääntynyt Helsingissä vuosien aikana. Syitä ovat helposti saatavat ns. pikavipit tai kännykkävipit. Myös Helsingin korkeat asumiskustannukset vaikuttavat siihen, että monet vuokrat jäävät maksamatta.

Ilkka Haapola (2004) on tutkinut väitöskirjassaan Köyhyyden kynnyksellä toimeentulotuen dynamiikkaa 1990-luvun alussa, jolloin Suomessa oli matalasuhdanne. Yhteiskunnasta syrjäytyneitä tuli yhä enemmän, ja

toimeentulotuen asiakkaat lisääntyivät työttömyyden kasvun tahdissa. Toimeentulotuki heijastaa sosiaaliturvan puutteita ja yhteiskunnan köyhyys-astetta. Lisäksi toimeentulotuki on saanut leimaavan sosiaalisen rakenteen, joka osaksi aiheutuu köyhäinhuollon historiallisesta näkökulmasta mutta myös siitä tosiseikasta, että toimeentulotuki on viimeinen apukeino, kun muu turvaverkosto ei enää riitä. (Haapola 2004, 21–24.) Leimaava sosiaalinen rakenne on siis kokemus siitä, että toimeentulotuki on sosiaalinen ongelma. Nykyään puhutaan paljon lastensuojelusta, jonka voidaan myös nähdä olevan tämän hetken sosiaalinen ongelma, sillä yhä useampia lapsia otetaan huostaan yhteiskunnassamme.

”Toimeentulotukiköyhyyttä” käytettiin käsitteenä tutkimuksessa (Tanninen & Julkunen 1993), jonka kohderyhmänä olivat pitkäaikaiset toimeentulotuen asiakkaat Pohjoismaiden pääkaupungeissa 1980-luvulla. Kaikkia toimeentulotuen asiakkaita ei voi luokitella köyhiksi, mutta Suomessa tämä termi oli tutkijoiden mukaan oikeutettu. Raportista selvisi, että Suomessa toimeentulotuen normit olivat alhaisimmat, eivätkä ne täyttäneet vähimmäiselinkustannuksia. Lisäksi painotettiin, kuinka tärkeää on panostaa toimeentulotuen asiakkaiden työllistämiseen ja kuntoutukseen. (Tanninen & Julkunen 1993, 9, 28–32.) Toimeentulotuen kehitys 1990-luvulla seurasi raportin viitoittamia suuntaviivoja.

Julkunen (1992, 46–54) pohtii artikkelissaan ”Ta missnöjet på allvar!” vahvoja häpeän ja tyytymättömyyden tunteita, joita voi syntyä toimeentulotuen asiakkaille. Häpeää kuvataan ”kuin kerjäläisenä olemiseksi”, kun taas tyytymättömyys kohdistuu useimmiten toimintaan, kuten aukioloaikoihin ja kielenkäyttöön. Sosiaalityöntekijöitä ohjaa hallitseva byrokratia, ja päätöksiä ohjaavat normit eivätkä asiakkaiden todelliset elämäntilanteet. Julkunen nostaa esiin sosiaalityöntekijöiden asenteet, jotka ovat este avoimemman viestinnän saavuttamiselle. Viestintä on usein yksisuuntaista, ja vain antamalla lisää tietoa ja puhumalla avoimesti voimme auttaa asiakkaita pääsemään irti häpeästä. Palvelukielellä on ratkaiseva merkitys toimeentulotussa, jossa asiakkaat vielä tänäkin päivänä voivat olla alakynnessä, mutta edes äidinkielellä tarjottava palvelu ei välttämättä poista häpeän tunnetta, jota asiakas kokee kohdatessaan sosiaalityöntekijän. Silloin on kysymys molemminpuolisen luottamuksen saavuttamisesta.

Helsingin sosiaalivirasto on luonut yleisen direktiivin, joka koskee toimeentulotukimenettelyn tavoitteita. Direktiivissä on tietoja sosiaalityöntekijöille menettelytavoista toimeentulotuen myöntämiseksi, ja siinä kerrotaan asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet heidän anoessaan toimeentulotukea. Direktiivi kuvaa menettelytapaa toimeentulotukiasioiden käsittelyssä sosiaalivirastossa. Koska toimeentulotuki on viimeinen apukeino, on tärkeää selvittää asiakkaan mahdollisuudet saada muita etuja, syyt, jotka estävät asiakkaan työllistymisen, sekä se, kuinka työllistymistä voitaisiin auttaa. (Sosiaaliviraston pysyväisohje 2001.)

Toimeentulotuen perusteiden (2007) mukaan se on tarkoitettu tilapäiseksi avuksi henkilöille ja perheille. Toimeentulotukea anotaan yleensä kirjallisesti. Toimeentulotuen perusosa vaihtelee perheen koon ja lapsien iän mukaan. Tarvittaessa sosiaalityöntekijä tai -neuvoja voi yhdessä asiakkaan kanssa käydä läpi mahdollisuudet löytää ratkaisu tulo-ongelmiin. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa kielellä on tärkeä rooli. Taloudellisen tilanteen vuoksi asiakkaasta saattaa tuntua, että hän on alakynnessä. Äidinkielellä käyty vuoropuhelu parantaa mahdollisuuksia molemminpuoliseen ymmärrykseen. Myös ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikössä toimeentulotukea haetaan yleensä kirjallisesti.

Edellisessä kappaleessa todettiin, että sosiaalihuollon käsite korvataan yhä useammin käsitteellä sosiaalipalvelu. Vaikka sana hoiva on mielestäni vanhanaikainen, en voi olla peilaamatta käsitettä toimeentulotuen asiakkaisiin, jotka nykyään hakevat palvelua suurimmaksi osaksi kirjallisesti. "On lottovoitto päästä sosiaalityöntekijän luo", eräs toimeentulotuen asiakas sanoi minulle äskettäin. Voikin kysyä, onko hoivan käsite osittain unohdettu toimeentulotukipalveluissa.

2.3.2 *Vammaispalvelut*

Yhteiskuntamme lähtee liikkeelle nk. "normaaliusperiaatteesta", mikä tarkoittaa, että tuemme vammaisten mahdollisuuksia normaaliin elämään yhteiskunnassa. Helsingin kaupunki painottaa, että vammaisten tulee voida liikkua esteettömästi kaupungissa ja julkisissa rakennuksissa (esteetön kaupunki). Yhdenvertaisuuslaki (738/2002) antaa vammaisille oikeuden tulla kohdelluiksi tasavertaisina yksilöinä ilman syrjintää. Tällöin myös äidin-

kielellä tarjotulla palvelulla on tärkeä merkitys, koska ruotsinkielinen vammainen voi kuulua vähemmistöön vähemmistön sisällä. Jotta asiakkaiden oikeudet voidaan toteuttaa, kunnilla on lakeja ja direktiivejä, jotka ohjaavat niiden vammaispalvelutoimintaa. Viime vuosien aikana on käyty keskustelua vammaisten kuljetuspalveluista. Kun Helsingissä otettiin käyttöön yhteiskuljetukset (2001), eli useampia vammaisia kuljetetaan samalla kyydillä, käytäntöä kritisoitiin aluksi paljon, koska vammaiset joutuivat mm. odottamaan taksiaan pitkään ulkona kylmässä. Niihin aikoihin sain itsekin useita puheluita tyytymättömiltä asiakkailta, mutta nykyään palvelu toimii hieman paremmin. Nykyäänkin taksin tilaaminen ruotsiksi ei kuitenkaan toimi hyvin, vaikka on olemassa ruotsinkielinen tilausnumero. Yhteiskuljetukset ovat vähentäneet kuljetuspalveluiden asiakkaita, ja nykyään on mahdollista käyttää omaa taksia erityistapauksessa. Kuljetustuki on tarkoitettu ainoastaan työ- ja virkistysmatkoille, jotta vammaisilla olisi mahdollisuus osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin. (Sosiaaliviraston pysyväisohje 2006.)

Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa on useita vammaispalvelu-direktiivejä, jotka perustuvat vammaispalveluita koskeviin lakeihin. Kuljetuspalveluita koskeva direktiivi perustuu lakiin vammaispalveluista ja sosiaalihuoltolakiin. On olemassa eri direktiivejä saattajapalvelusta, tulkkipalvelusta ja oikeudesta henkilökohtaiseen avustajaan sekä direktiivi asunnon muutostöistä vammaispalvelulain mukaisesti.

Vammaispalvelulain (380/1987) mukaan vammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus kohtuulliseen kuljetuspalveluun. Helsingissä kohtuullinen kuljetuspalvelu on tulkittu 18 matkaksi kuussa. Vammaisella henkilöllä on myös oikeus saada korvausta asunnon muutostöistä ja laitteista tai koneista, joita hän saattaa tarvita selvitäkseen kotona. Sosiaalihuoltolain mukaan myönnettävä kuljetuspalvelu on sidottu tuloihin, ja sen mukaan myönnetään enintään 8 matkaa kuussa. (Sosiaaliviraston pysyväisohje 2006.)

Yksi sosiaaliviraston tavoitteista on ollut lisätä sosiaalihuoltolain mukaan myönnettävän kuljetuspalvelun määrää. Näin halutaan myöntää ennaltaehkäisevässä mielessä kuljetuspalvelua henkilöille, joilla ei ole siihen oikeutta vammaispalvelulain mukaan. Tämä voi vähentää onnettomuuksia ja antaa henkilöille mahdollisuuden hoitaa asioitaan itse.

2.4 Asiakkaiden oikeudet sosiaalihuollossa

Sosiaalihuoltolakiin (1982/710) kuuluvat kaikki sosiaalihuollon sektorit. En tarkastele tässä sosiaalihuoltolakia kokonaisuudessaan tarkemmin, vaan keskityn seikkoihin, jotka tavalla tai toisella sivuavat kieltä ja ruotsinkielisen vähemmistön oikeuksia.

1.1.2000 astui voimaan laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista sosiaalihuollossa. Laki sisältää keskeiset oikeusperiaatteet, jotka koskevat asiakkaiden myötämääräämis-oikeutta sosiaalihuollossa, asiakkaiden kohtelua ja oikeussuojaa. Laki sisältää määräyksiä salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta sekä tietojen luovutuksesta. Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaista, pidetään salaisina. Asiakkailta on oikeus laadukkaaseen sosiaalihuoltoon ja hyvään kohtaamiseen ilman syrjintää sosiaalihuollon taholta. Asiakas tulee kohdata niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Kun sosiaalihuoltoa annetaan, tulee huomioida asiakkaan toiveet, mielipiteet, etu, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuurinen tausta. Lakia sovelletaan sekä viranomaisten että yksityisten tahojen järjestämään sosiaalihuoltoon. Laki ottaa kantaa alaikäisten asiakkaiden asemaan. Myös alaikäisten asiakkaiden toiveet ja mielipiteet tulee selvittää ja huomioida tavalla, jota asiakkaan ikä ja kehitystaso edellyttävät. Laki velvoittaa kunnat nimeämään sosiaaliedustajan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

2.5 Kielellinen näkökulma palvelurakenteessa

1.1.2004 voimaan astuneen kielilain mukaan lain tarkoituksena on turvata perustuslaissa jokaiselle annettu oikeus käyttää omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, tuomioistuimissa ja muiden viranomaisten kanssa. Lain toisessa luvussa käsitellään oikeutta käyttää suomea ja ruotsia viranomaisten kanssa. Jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia ollessaan yhteydessä valtion viranomaisten ja kaksikielisten kuntien viranomaisten kanssa. Viranomaisten tulee huolehtia siitä, että oikeudet toteutuvat myös käytännössä. Ohjeiden ja sääntöjen tulee olla saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi. Jotta kunta lasketaan kaksikieliseksi, vähemmistön tulee olla vähintään 8 % asukkaista tai vähintään 3 000 asukasta. Kunta muuttuu yksikieliseksi, kun

vähemmistön osuus laskee alle 6 %:n tai alle 3 000 asukkaan. Kunnalla on oikeus säilyttää kaksikielinen asemansa jopa kymmenen vuotta sen jälkeen, kun se on luokiteltu yksikieliseksi. (Kielilaki 2003.)

Suomen kunta- ja palvelurakenteen muutos (2007) lähtee siitä, että kuntaliitokset ja yhteistyö valtion kanssa johtavat koko palvelurakenteen uudelleenjakoon vuonna 2012. Kuntien määrä vähenee 31:llä ennen vuotta 2009, ja 290 kunnan tarkoituksena on saavuttaa vähintään 20 000 asukkaan asukas pohja. Kuntien yhdistyessä syntyy suuria hallintoyksiköjä. Kysymys siitä, kuinka tämä vaikuttaa ruotsin kielen asemaan, on ollut ajankohtainen koko vuoden 2007. Lisäksi on osoittautunut, että vuoden 2007 ylioppilas-kirjoituksissa ruotsin kirjoittavien määrä on 30 prosenttia alhaisempi kuin ennen. Poliisipiirien uudistuksen myötä maassa ei enää ole yhtään ruotsinkielistä poliisipiiriä. Joukkotiedotusvälineet ovat kysyneet esimerkiksi seuraavaa: "Onko ruotsin kielen asema maassamme uhattu vai eikö ruotsinkielisestä vähemmistöstä vain olla kiinnostuneita?" Myös uutiset Ylen ruotsinkielisten kanavien lakkauttamisesta ovat herättäneet paljon keskustelua. 8.1.2006 Hufvudstadsbladet kertoi, että Kokkolan kuntaliitos on johtanut siihen, että kunnassa nimetään maan ensimmäinen kieliasiamies. Kieliasiamiehen tehtävänä on auttaa ruotsinkielisiä kokkolalaisia saamaan palvelua omalla äidinkielellään ja kertoa suomenkielisille asiakkaille suomenruotsalaisuudesta ja kaksikielisyydestä. Helsingin kaupunginhallitus on lähettänyt terveyslautakunnan päätöksen ruotsinkielisestä kotipalvelusta uudelle arviointikierrokselle. Terveyslautakunta teki päätöksen (22.1.2008), jonka mukaan ruotsinkielisiä kotipalvelutiimejä tulee olla saatavilla vain Helsingin eteläisillä alueilla, mutta kaupunginhallitus ei hyväksynyt ehdotusta.

3

Tutkimuskysymyksen täsmennys

Tutkimukseni lähtökohta on kielen merkitys asiakkaille ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikössä. Vuoropuhelu ja suhde toiseen ihmiseen ovat perusta sille, että ihminen kasvaa ihmisenä, ja tässä yhteydessä äidinkielellä on ratkaiseva merkitys.

Haluan tämän tutkimuksen avulla saada vastauksen siihen, mikä on tärkeää ja erityisen ratkaisevaa asiakkaiden valitessa ruotsin ennen suomea palvelukieleksi sosiaaliviraston avoimessa palvelussa kaksikielisessä kunnassa kuten Helsingissä. Mitä kieli merkitsee toimeentulotuen tai vammaispalveluiden asiakkaille ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikössä? Onko näiden sektoreiden asiakkaiden välillä eroja? Kuinka asiakkaat ovat saaneet tietoa ruotsinkielisestä yksiköstä? Olen myös miettinyt, kokevatko asiakkaat ja sosiaaliviraston työntekijät yksikön aikaisemman ”tynkämallin”, jossa kaikkea sosiaalipalvelua ei annettu ruotsiksi, vielä nykyäänkin hämmentäväksi.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että asiakkaat tulevat ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön?

Mikä merkitys kielellä on näille asiakkaille?

Tutkimukseni empiirisessä osassa keskityn asiakkaisiin, jotka saavat palvelua ruotsiksi ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikössä. Haastattelen toimeentulotuen ja vammaispalveluiden asiakkaita, jotka olivat aktiivisia syyskuussa 2007.

4

Ruotsinkieliset sosiaalipalvelut

Helsingin sosiaalivirastossa ruotsinkielistä palvelua on selvennetty luomalla keskitetty Ruotsinkieliset palvelut -yksikkö. Näin sosiaalivirasto haluaa turvata hyvän ruotsinkielisen palvelun eri sektoreilla. Tässä luvussa kuvaan ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikön kehitystä 1990-luvun alusta lähtien ja esittelen yleisesti sosiaaliviraston kielellistä linjanvetoa. Koska sosiaalivirastossa toimii joitakin yhteisiä keskitettyjä yksiköitä sekä suomen että ruotsinkielisille palveluille, selvennän myös niitä.

4.1 Ruotsinkieliset palvelut -yksikkö, sosiaalivirasto pienoiskoossa

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston organisaatio on vuosien aikana muuttunut keskitetystä hallintomallista hajautettuun malliin. 1980-luvun puolivälissä sosiaalivirasto jaettiin seitsemään maantieteelliseen suurpiiriin (itäinen, läntinen, pohjoinen, eteläinen, koillinen, kaakkoinen ja keskinen) ja ruotsinkielinen päivähoito ja ruotsinkielinen päivähoidontarkastaja sijoitettiin eteläiseen suurpiiriin. Muut sosiaaliviraston asiakkaat saivat palvelua sillä maantieteellisellä alueella, jolla he asuivat.

Kun Ruotsinkielinen sosiaalipalvelutoimisto aloitti toimintansa vuonna 1990 eteläisessä suurpiirissä, yksikkö tarjosi palvelua ruotsiksi kolmella sektorilla: päivähoito, perheneuvonta ja sosiaalipalvelu kehitysvammaisille (Ruotsinkieliset palvelut sosiaalivirastossa 2001:1).

Sinä aikana henkilöstö käytti yksiköstä nimeä tynkätöimisto. Ruotsiksi nimi voisi ehkä olla "haltande byrå" (ontuva toimisto), koska yksikkö pystyi antamaan palvelua vain kolmella sektorilla. Malli oli vaikeasti tulkittava etenkin niiden asiakkaiden mielestä, jotka eivät asuneet eteläisellä suuralueella. Oli vaikeaa tietää, milloin heidän pitäisi ottaa yhteyttä oman asuinalueensa sosiaalitoimistoon ja milloin ruotsinkieliseen yksikköön. Yksi esimerkki voisi olla ruotsinkielinen, itäisellä alueella asuva perhe, jonka vammaisen lapsi tarvitsi ruotsinkielistä päivähoitoa. Päivähoitoasioissa

perhe otti yhteyttä ruotsinkieliseen yksikköön, kun taas vammaisasiat hoidettiin perheen asuinpaikan mukaan itäisen suurpiirin sosiaali-toimistossa.

Vuonna 1995 yksikön vastuulle siirtyi osa vanhustenhuollossa. Vastuu ruotsinkielisestä vanhusten palveluasumisesta siirrettiin Ruotsinkieliseen sosiaalipalvelutoimistoon, joka samalla sai vanhustenhuollon sosiaalityöntekijän. Tämä osoittautui vaikeasti tulkittavaksi malliksi sekä vanhemmille, asiakkaille että henkilöstölle, koska vastuu vanhusten varsinaisesta sosiaalityöstä säilyi eri suurpiireillä. Ruotsinkielinen vanhus, jolla oli eri palvelutarpeita, saattoi pahimmassa tapauksessa joutua hoitamaan asioitaan useissa eri sosiaalipalvelutoimistoissa. Esimerkki voisi olla itäisessä suurpiirissä asuva ruotsinkielinen vanhus, joka tarvitsi vammaispalvelua, toimeentulotukea, kotipalvelua ja jonotuspaikan palveluasuntoon. Tällä asiakkaalla saattoi olla neljä eri virkailijaa, jotka hoitivat hänen asioitaan eri sosiaalipalvelutoimistoissa. Myös vammaispalvelu ja toimeentulotuki saattoivat olla jaetut eri toimistoihin kussakin suurpiirissä. Sosiaalivirastossa tavoitteena oli ”yhden luukun periaate”. Se tarkoitti pyrkimystä tilanteeseen, jossa asiakkaalla olisi vain yksi yhteyshenkilö sosiaalivirastossa eri asioilleen. Ruotsinkielisten asiakkaiden kohdalla tätä ei voinut toteuttaa. Myös osalle sosiaaliviraston henkilöstöä oli epäselvää, mihin ruotsinkielistä palvelua tarvitseva asiakas tulisi ohjata. Usein ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden henkilöstö sai selvittää eri mahdollisuudet asiakkaille, jotka tarvitsivat eri sektorien palveluita.

1990-luvun lopussa vanhustenhuoltoon saatiin kaksi kenttätyötä tekevää sosiaalityöntekijää ja yksi lastensuojelun sosiaalityöntekijä. Vuonna 2002 sosiaalilautakunta hyväksyi projektisuunnitelman ruotsinkielisten palveluiden kehittämiseksi sosiaalivirastossa. Suunnitelman mukaan Helsingin sosiaaliviraston ruotsinkieliset palvelut rakentaisivat kattavan palvelumallin, jonka avulla ruotsinkielisiä palveluita kehitettäisiin ja ylläpidettäisiin virastossa. (Sosiaaliviraston organisaatio 1.1.2005.)

2000-luvun alussa ruotsinkielisten vammaispalvelut siirrettiin vähitellen kokonaan ruotsinkieliseen yksikköön vammaispalvelun sosiaalityöntekijän myötä. Vuonna 2004 yksikkö sai oman sosiaalityöntekijän toimeentulo-

tukeen, minkä ansiosta ruotsinkielisestä yksiköstä tuli kattava toimisto, jossa olivat edustettuina kaikki sosiaaliviraston sektorit.

Kun sosiaalivirasto uudelleenorganisointiin vuonna 2005, virasto jaettiin neljään vastuualueeseen elämänkaarimallin mukaisesti. Neljä vastuualuetta ovat päivähoito, lapsiperheiden palvelut, aikuisten palvelut ja vanhuspalvelut. Ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikkö sijoitettiin aikuisten palveluiden vastuualueeseen. (Sosiaaliviraston organisaatio 1.1.2005.) Tähän ratkaisuun päädyttiin siksi, että tämä vastuualue sisälsi myös viraston muut keskitetyt palvelut. Aikuisten palveluiden yksikkö sisältää viisi yksikköä: sosiaalinen ja taloudellinen tuki, työvoiman palvelukeskus, yhteiskunnallinen kuntoutus, vammaispalvelut ja ruotsinkieliset sosiaalipalvelut) (Organisaatiomalli, liite 1).

Nykyään ruotsinkielinen yksikkö voi tarjota palveluita kaikilla sektoreilla. Myös ruotsinkielisen yksikön rakenne perustuu elämänkaarimalliin, ja yksikkö on jaettu päivähoitopalveluihin, lapsiperheiden palveluihin, aikuisten palveluihin ja vanhuspalveluihin. Ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikkö voidaankin nähdä pienoismallina koko sosiaalivirastosta.

Toimeentulotuki kuuluu ruotsinkielisessä yksikössä aikuissektoriin, jota johtaa johtava sosiaalityöntekijä. Yksikössä on lisäksi yksi sosiaalityöntekijä ja yksi toimeentulotuen etuuskäsittelijä. Sosiaaliviraston tilaston mukaan (2006) koko sosiaalivirastossa oli kyseisenä vuonna 867 ruotsinkielistä rekisteröitynyttä toimeentulotukiasiakasta. Näistä asiakkaista 206 sai palvelua ruotsinkielisessä yksikössä. Suurin osa asiakkaista tuli läntiseltä, eteläiseltä ja keskiseltä alueelta. Sosiaalivirasto teetti vuoden 2006 tilaston pohjalta asiakasprofiloinnin, josta selvisi, että 81 prosenttia ruotsinkielisen yksikön toimeentulotukiasiakkaista oli yksinasuvia ja vain 10 prosenttia oli yksinhuoltajia.

Myös vammaispalvelu kuuluu ruotsinkielisen yksikön aikuissektoriin. Vammaispalvelun parissa työskentelee yksi sosiaalityöntekijä, yksi sosiaalineuvoja ja yksi toimistosihteri. Useimmat vammaispalvelun asiakkaat tarvitsevat kuljetuspalvelua. Yksikön kuljetuspalvelulla oli 505 asiakasta marraskuussa 2007. Heistä 456:lle kuljetuspalvelu oli myönnetty vammais-

palvelulain ja vain 49:lle sosiaalihuoltolain perusteella. Syksyllä 2007 vammaispalveluiden avopalveluja sai 48 kotona asuvaa asiakasta. (Sosiaaliviraston vuositilasto 2006.)

Tietyt sosiaaliviraston alueet on keskitetty myös suomenkielisellä puolella, ja näillä alueilla tuotetaan palveluita myös ruotsinkielisille asiakkaille. Näihin palveluihin kuuluvat työkuntoutus- ja työllistämispalvelut, päihdehuolto- palvelut, talous- ja velkaneuvonta sekä asunnottomien palvelut. Mainittuja palveluita ei siis ole saatavissa ruotsinkielisestä yksiköstä. Kaikki nämä palvelut toimivat keskitettyinä kaksikielisinä yksiköinä aikuisille tarkoitettujen palveluiden vastuualueella.

Suomenkielisillä lapsiperheiden sekä vanhusten vastuualueilla, on laitospaikkoja myös ruotsinkielisille lapsille ja vanhuksille. Lasten sijoitusta kodin ulkopuolelle koskevia palveluita käsittelee suomenkielisen vastuualueen lapsiperheille tarkoitettu osasto. Tämä tarkoittaa että ruotsinkielinen yksikkö ei ainoastaan tee yhteistyötä aikuisten palvelualueen sisällä. Ruotsinkielisellä sosiaalipalvelulla täytyy olla hyvin toimiva verkosto myös muiden vastuualueiden kanssa, mikä koskee myös päivähoidon vastuualueetta. Ruotsinkielisen yksikön on tärkeää voida seurata visioita, tavoitteita ja suuntalinjoja, joita sosiaalivirasto määrittää eri sektoreilla ja vastuualueilla.

Ruotsinkielisen sosiaalipalveluyksikön visioon kuuluu ajatus tasavertaisista ruotsinkielisistä sosiaalipalveluista kaikkiin elämänvaiheisiin niille, jotka tarvitsevat ruotsinkielisiä palveluita. Toimintaidea puhuu saatavilla olevasta ja kattavasta ruotsinkielisestä sosiaalipalvelusta, jossa asiakkaille annetaan mahdollisuus lisääntyneeseen osallistumiseen ja vuorovaikutukseen. Joskus keskustellaan yksikön "volyyminkasvusta", mikä tarkoittaa uusien ruotsinkielisten asiakkaiden määrän lisääntymistä ja nykyisten ruotsinkielisten asiakkaiden siirtämistä suomenkielisiltä vastuualueilta, erityisesti toimeentulotuen alueelta. Samalla volyyminkasvu tarkoittaa henkilöstöresurssien lisääntymistä asiakasmäärän perusteella. (Strategin för Svensk socialservice 2007–2009, liite 2.)

4.2 Kielellinen linjanveto

Helsingin sosiaalivirastossa tehtiin vuonna 2005 oma kielisuunnitelma, joka perustuu kaksikieliseen (suomi/ruotsi) palveluun. Suunnitelma perustuu kaupunginhallituksen hyväksymään direktiiviin (2005) kaksikielisen toiminnan organisoinnista. Sosiaaliviraston kielisuunnitelmassa lähdetään siitä, että suorassa asiakastyössä olevan henkilöstön tulee voida palvella sekä suomen- että ruotsinkielisiä asiakkaita. Ruotsinkielinen palvelu pyritään turvaamaan kaikilla sektoreilla. Suurin osa ruotsinkielisistä palveluista on keskitetty ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön, ja tämän keskitetyn mallin avulla sosiaalivirastossa on haluttu turvata hyvä ruotsinkielinen palvelu koko ihmisen elinkaaren ajan, lapsuudesta vanhuuteen.

Asiakkaalla on oikeus valita, missä hän saa palvelua. Kun kyseessä on ruotsinkieliseen yksikköön keskitetty toiminta, ruotsinkielistä palvelua tarvitseva asiakas ohjataan ensisijaisesti sinne. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus valita oman asuinalueensa sosiaaliasema, mutta silloin ruotsinkielisen palvelun saatavuutta ei voida taata.

Ruotsinkielisen sosiaalipalvelun toimintaan eivät kuulu sosiaalipäivystys, talous- ja velkaneuvonta, pari- ja perheterapia, perheoikeudelliset asiat, työvoiman palvelukeskus ja yhteiskunnallinen kuntoutus. Kielisuunnitelman mukaan näiden yksiköiden tulee varmistaa riittävät ruotsinkieliset henkilöstöresurssit, jotta ruotsinkielisiä palveluita tarvitseva asiakas saa sekä suullista että kirjallista palvelua äidinkielellään. Tämä tarkoittaa, että koko henkilöstön ei tarvitse osata ruotsia, vaan ruotsinkielisestä palvelusta voi vastata yksikössä muutama henkilö.

Asiakkaalla on oikeus hoitaa asiansa ja tulla kuulluksi äidinkielellään, ruotsiksi. Vastaanottajan kieltä tulee käyttää ilmoituksissa, kutsuissa, kirjeissä jne. Kylttien tulee olla nähtävissä molemmilla kotimaisilla kielillä, suomeksi ja ruotsiksi. (Sosiaaliviraston kielisuunnitelma, 2005.)

Kun sosiaalivirasto tekee ostosopimuksia palveluista, tulee myös kielellinen näkökulma ottaa huomioon. Ruotsinkielinen laitoshoido vammaisille ja vanhuksille tuotetaan pääasiassa ostopalveluina. Vanhustenhuollossa sosiaalivirastolla on myös omia ruotsinkielisiä osastoja Kustaankartanon vanhuskeskuksessa. Kielisuunnitelmassa mainitaan myös, että tarvittaessa

tulee käyttää tulkkia, kun kyseessä ovat muut kielet kuin ruotsi. Henkilöstön ruotsin kielen taitoa voidaan kehittää kielikursseilla, joita järjestetään henkilöstön vuosittaisen koulutusohjelman osana. Ruotsin kielen taito kuuluu pätevyysvaatimukseen niillä aloilla, joilla on tarvetta asiakastyöhön. (Sosiaaliviraston kielisuunnitelma, 2005.)

5

Kieli yhteispelissä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä

Kieleen tallentuu tunteita, kulttuuria ja valtaa. Elämme kielessä ja kielen kautta voimme tulla ymmärretyiksi tai väärinymmärretyiksi. Kieli on tärkein tekijä identiteetin rakentumisessa. (Kukkonen 2003, 1–3.) Tässä luvussa pohdin kielen merkitystä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa. Mitä hyvä vuorovaikutus ja vuoropuhelu merkitsevät ja mikä merkitys äidinkielellä on näissä kohtaamisissa?

5.1 Vuorovaikutus ja vuoropuhelu

Asiakastyössä on tärkeää, että asiakkaan ja työntekijän välinen suhde perustuu välittämisen tunteelle. Asiakastyössä vuorovaikutuksesta käytetään useita eri käsitteitä. Me rakennamme verkostoja, teemme yhteistyötä, lähdemme asiakaskeskeisestä näkökulmasta, käytämme dialogista työtapaa, rakennamme monialaisia tiimejä. Ei kuitenkaan ole aina helppoa löytää näiden eri työskentelytapojen pieniä eroja. (Mönkkönen 2007, 14–15.)

Kirjassaan Vuorovaikutus, dialoginen asiakastyö (2007, 38–106) Mönkkönen lähtee liikkeelle kolmesta eri tavasta tarkastella vuorovaikutusta: asiantuntijakeskeisestä, asiakaskeskeisestä ja vuoropuhelusta. Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa työntekijä ottaa asiantuntijaroolin ja voi tehdä päätöksiä asiakkaan hoitotarpeesta kuulematta asiakasta. Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa puolestaan otetaan huomioon asiakkaan mielipide. Dialogisessa asiakastyössä lähdetään olettamuksesta, että vuorovaikutus koostuu kahdesta tasavertaisesta kumppanista, jotka yrittävät saavuttaa ratkaisun yhdessä. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on tietystä määrin siirrytty asiantuntijakeskeisestä asiakastyöstä asiakaskeskeisempään työtapaan. Sen myötä myös ammattiroolit ovat muuttuneet ja tulleet dialogisemmiksi.

Ammattikirjallisuudesta voi lukea yhä enemmän kuuntelemisen merkityksestä.

Tohtorinväitöskirjassaan (2002, 26–51) Mönkkönen tutkii vuoropuhelun merkitystä ihmissuhdeammateissa. Hän on tutkinut eri ammattiryhmiä ja asiantuntijoita sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa ja laitoksissa sekä sosiaaliskoulutuksessa, jossa hän on itse työskennellyt opettajana. Hän katsoo vuoropuhelua kahdesta näkökulmasta, viestintänä ja suhteenä. Hän erottaa viestinnän ja suhteen siksi, ettei välttämättä tarvitse syntyä hyvää suhdetta, jos joku puhuu hyvin ja käyttää selkeää kieltä. Hän käyttää käsitettä vuorovaikutuskulttuuri, kun hän tutkii vuorovaikutusta laajemmasta kulttuurisesta näkökulmasta. Kulttuurilla hän tarkoittaa yhteisiä kulttuurisia kokemuksia todellisuudesta. Mönkkönen viittaa Luckmaniin (1990, 55), joka sanoo sanallisen viestinnän olevan tyypillistä länsimaiselle vuorovaikutuskulttuurille, kun taas sanattomat viestintämuodot ovat tavallisempia muualla maailmassa. Vuoropuhelussa korostetaan tasavertaisuutta, mikä tarkoittaa, että kenelläkään ei ole hallitsevaa roolia vuoropuhelussa. Hän puhuu suhdepositiosta, mikä tarkoittaa, että yhden ja saman vuorovaikutuksen aikana asema saattaa vaihdella osallistujien välillä. Asemaa ei saa sekoittaa rooliin, koska yhdessä roolissa voi olla eri asemia. Yleinen asema asiakastyössä on auttaja / avun tarvitsija.

Mönkkönen jakaa sosiaalisen vuorovaikutuksen perustasot seuraaviin viiteen tasoon:

1. Tilanteessa olo
2. Sosiaalinen vaikuttaminen
3. Peli
4. Yhteistyö
5. Yhteistoiminta

Ensimmäinen perustaso kuvaa yhteispeliä, jossa molemmat osapuolet ovat tietoisia siitä, että he ovat institutionaalisessa suhteessa toisiinsa mutta eivät ole kiinnostuneita, jolloin vuorovaikutusta ei synny. Sosiaalinen

vaikuttaminen on valtaa käyttävää vuorovaikutusta. Peliksi hän kutsuu sitä yhteispeliä, jossa osapuolet käyttävät tiettyjä pelisääntöjä vuorovaikutuksessaan. Asiakas haluaa saavuttaa tavoitteen, jota hän tarvitsee tilanteessaan, ja sosiaalityöntekijä lähtee asemastaan, mikä saattaa poiketa asiakkaan asettamasta tavoitteesta. Joskus peli voi olla yksisuuntaista, jolloin toinen osapuoli on rehellinen mutta toinen yrittää hyötyä tilanteesta. Yhteistyösuhteessa pyritään saavuttamaan yhdessä asetettu tavoite. Yhteistoiminta on sosiaalisen vuorovaikutuksen korkein taso, jolla on syntynyt luottamus ja molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. (Mönkkönen 2002, 41–44.)

Avoimuus ja luottamus ovat tärkeitä tekijöitä asiakassuhteen vuorovaikutuksessa. Asiakaskeskeisestä työtavasta saattaa joskus tulla työntekijälle sekava, jos hän alkaa miettiä ammattilaisrooliaan tietyssä asiakas-tilanteessa. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää löytää yhteinen kieli asiakkaan kanssa. Eri ammattiryhmät ovat korostaneet, kuinka tärkeää on voida puhua tunteistaan. Asiakkaan ongelmien ratkaiseminen voi olla helpompaa, kun asiakas uskaltaa olla avoin. Jotta asiakasta voitaisiin auttaa, avoimuus on tärkeä osa vuorovaikutusta, mutta Mönkkösen mukaan tarvitaan enemmän. Ei ole kyse ainoastaan työntekijän pätevyydestä toimia vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Asiakas voi itse vaikuttaa vuorovaikutuksen onnistumiseen. (Mönkkönen 2002, 45–63.)

Mönkkönen (2002, 2007) käsittelee kohtaamisen useita eri näkökulmia. Itse kaipasin sekä kirjasta että väitöskirjasta äidinkielen käsitettä. Hän puhui kielestä yleisellä tasolla, kielenemmistön näkökulmasta käsin. Vuoropuhelun ja äidinkielen yhdistelmää voidaan ehkä pitää itsestään selvänä, mutta sanan äidinkieli olisi silti voitu mainita.

Rostila (1997, 55–61) tulkitsee institutionaalisen kielen kieleksi, jota sosiaalityöntekijä ja asiakas käyttävät vuorovaikutuksessaan instituutiossa. Se eroaa arkikielestä siten, että sitä käytetään tietyssä paikassa ja tietyssä aikana. Jos asiakas on valinnut ruotsinkielisen palvelun, paikka on ruotsinkielisten palveluiden yksikkö. Rostila miettii kielen merkitystä vuorovaikutuksessa. Kielellä hän tarkoittaa puheenvuorottaista toimintaa keskustelussa. Hän tutkii lausuttuja sanoja ja merkityksiä ketjuissa, jotka syntyvät puheenvuorojen välillä, sillä keskustelu merkitsee kysymyksiä ja vastauksia. Hän

korostaa eri osapuolten rooleja, koska kyseessä on kielenkäyttö asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. Rostila vertaa instituutiokieltä ja arkikieltä ja toteaa, ettei näiden kielten välillä ole Kiinan muuria. (Rostila 1997, 18–19.) Myöskään Rostila ei ole maininnut sanaa äidinkieli puhuessaan kielen merkityksestä vuorovaikutuksessa.

Sana dialogi muodostuu kreikan kielen sanoista dia ja logos. Dia tarkoittaa läpi ja logos järkeä tai oppia. Vastavuoroisuus on tärkeä osa dialogissa, jossa kaikilla osapuolilla on mahdollisuus vaikuttaa tilanteeseen. Dialogi tarkoittaa, että toimitaan molempien osapuolien ehdoilla eikä vain toisen. Dialogi voidaan nähdä viestintänä ja suhteena edellyttäen, että molemmat osapuolet voivat oppia jotakin dialogin aikana. Dialogin näkökulmasta on tärkeää olla hienotunteinen ja herkkä huomioimaan sanojen sosiaaliset merkitykset, koska samat sanat voivat tarkoittaa eri asioita eri ihmisille. Mönkkönen viittaa amerikkalaiseen psykologiin John Shotteriin (1993), joka korostaa jaetun ymmärryksen tärkeyttä. Se voi syntyä ainoastaan vastavuoroisessa neuvotteluprosessissa. Shotterin mukaan on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, kuinka asiakkaalle puhutaan hänestä itsestään ja hänen lähimmistään. Hän kutsuu tätä sosiaaliseksi runoudeksi. (Mönkkönen 2007, 86–92.) On siis kyse tunteista, ja jotta tästä runoudesta voisi tulla todellista ja oikeaa, äidinkielellä on suuri merkitys.

Tunnettyö on sana, jota Rostila (1997, 263) käyttää väitöskirjassaan Keskustelu sosiaaliluukulla. Hän puhuu tunnettyöstä sosiaalitoimistoissa toimeentulotuen asiakkaiden ja sosiaalityöntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. Tunnettyö tarkoittaa, että sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän identiteetti muuttuu asiakasprosessin aikana. Epävarmuus vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa johtaa siihen, että ulospääsyä varten joutuu etsimään uusia kanavia. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen luottamus on tärkeää, jotta saavutetaan hyvä asiakassuhde.

Rostila (1997, 35–41) tutkii sosiaalityöntekijän ja asiakkaan identiteettiä instituutiokielen kautta. Vuorovaikutuksessa asiakaskohtaamisen aikana molemmat paljastavat identiteettinsä. Rostila on jakanut sosiaalityöntekijän ja asiakkaan mahdolliset identiteetit erilaisessa toiminnassa seuraavasti:

<u>Sosiaalityöntekijän esittämä identiteetti</u>	<u>Asiakkaan esittämä identiteetti</u>	<u>Toiminnan tyyppi</u>
yleinen	yleinen	rutiiniluonteinen palvelu byrokraattinen tutkinta
yleinen	erityinen	terapeuttinen keskustelu
erityinen	erityinen	sosiaalinen yhdessäolo henkilökohtainen keskustelu

Kuvio 2 Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan mahdolliset identiteetit eri toiminnoissa

Sosiaalityöntekijä voi siis ottaa asiakkaan elämäntilanteen esille joko yleisen ammattimaisesti tai läheisemmästä ja henkilökohtaisemmasta näkökulmasta.

Jaakko Seikkula ja Tom Arnkil (2005, 19, 64, 85–93) ovat miettineet dialogismia laajemmasta näkökulmasta. Seikkula on kehittänyt avoimen dialogin, jota hän on käyttänyt työssään psykiatrisessa hoidossa. Hän on ottanut potilaiden omaisia mukaan keskusteluun. Arnkil on kehittänyt ennakoivan dialogin verkostotyöhön avoimessa sosiaalihuollossa. Ennakoiva dialogi on tapa, jolla osallistujat voivat koordinoida yhteistoimintaansa verkostotapaamisessa. Heidän mielestään dialogismi on tapa ajatella tai toiminnan muoto. He korostavat, että dialogin kautta ihmisten tulee tulla kuulluiksi ja ajatella yhdessä. Vaikka Seikkula ja Arnkil katsovat asiaa ryhmänäkökulmasta (verkostoryhmät), näitä teorioita voidaan soveltaa myös asiakastyössä, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas ovat kaksin. Yhteinen kieli, jaettu ymmärrys ja yhteisesti jaettu todellisuus ovat tärkeitä elementtejä hyvän dialogin aikaansaamiseksi. Myös vastauksen merkitys dialogin aikana on tärkeää, jotta ymmärrys saavutetaan.

Vain dialogin kautta voidaan saavuttaa yhteisesti jaettuja kokemuksia ja kun jaettuja kokemuksia syntyy, luodaan myös aivan uusia vaihtoehtoja (Seikkula 1998, 206).

Sosiaaliviraston asiakaskeskeisessä työskentelytavassa on joitakin haasteita. Yksi niistä on jännite, joka voi syntyä, kun sosiaalityöntekijä käyttää taivuttelultaansa muuttaakseen asiakkaan identiteettiä haluttuun suuntaan. Toinen jännite voi syntyä, kun asiakkaalla on useita sosiaalityöntekijöitä tai suuri verkosto, joka hoitaa hänen asioitaan. Kolmas jännite saattaa syntyä tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijän tulee asiakastoiminnassaan noudattaa laitoksen tavoitteita, vaikka hän on ehkä itse toista mieltä. (Juhila 2006, 201–255.)

Ruotsinkieliselle asiakkaalle saattaa syntyä kaksinkertaisia jännitteitä kohtaamisessa sosiaalityöntekijän kanssa, jos palvelua ei voida antaa äidinkiellillä. Kieli saattaa siis lisätä jännitteitä asiakastyössä.

Eri tutkijat lähestyvät vuorovaikutusta ja dialogia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä eri näkökulmista, mutta heillä on samanlainen näkemys sosiaalityön kehittämisestä. He korostavat luottamusta vuorovaikutuksessa. Kehitys kulkee yhä enemmän ammattilaiskeskeisestä työtavasta asiakaskeskeisempään lähtökohtaan tapaamisessa asiakkaan kanssa. Mönkkösen (2002, 43) mukaan pyrkimys kohti tasavertaista ja luottamuksellista suhdetta dialogissa on sosiaalisen vuorovaikutuksen korkein taso. Tutkijan roolissani peilaan haastattelutilanteitani Mönkkösen teoriaan viidestä perustasosta.

5.2 Äidinkieli kohtaamisessa

Allardt (1997, 11–42) on Vårt land – Vårt Språk -raportissaan analysoinut tutkimusta, jossa on käsitelty ruotsin kieleen kohdistuvia asenteita Suomessa. Tutkimus tehtiin vuosina 1996–1997 suomenkielisen enemmistön keskuudessa, ja heiltä kysyttiin asenteista kaksikielisyyteen ja ruotsin kieleen. Tulos osoitti, että suurin osa suomalaisista suhtautuu positiivisesti ruotsin kieleen ja toivoo, että ruotsin kieli ja kulttuuri säilyvät. Samalla analyysi osoitti, että suomenruotsalaiset suhtautuvat hiukan huolestuneesti äidinkielensä käyttämiseen julkisesti. Tämä näkyi vahvimmin Helsingissä. Allardt toteaa, että suomenruotsalaiset aiheuttavat itse suurimman uhan itselleen,

koska he eivät käytä ruotsia silloin, kun se olisi mahdollista. Hän viittaa erityisesti Helsinkiin, jossa keskustelut aloitetaan useimmiten suoraan suomeksi. Allardt korostaa, että koska suomenkielinen enemmistö hänen analyysinsä perusteella toivoo ruotsinkielisen kulttuurin säilyttämistä, olisi kohteliasta ja kohtuullista, että ruotsinkieliset toimisivat tämän toiveen mukaisesti ja käyttäisivät äidinkieltään. Suomenkielisten ehdotukset yhteisistä hallintoyksiköistä ovat Allardtın mielestä täysin tuomittavia. Hän perustaa väitteensä tutkimukseen ja kokemukseen, jotka osoittavat, ettei kielivähemmistö voi säilyä, jos sillä ei ole omia etnisiä paikkoja tai tiloja. Hän sanoo myös kokemuksen osoittavan, että kaksikielisistä organisaatioista tulee nopeasti vain suomenkielisiä, kun taas ruotsinkieliset organisaatiot ovat yhä useammin kaksikielisiä.

”Väestörekisteriin merkitään yksilön äidinkieli. Tämä rekisteri on perusteena kieliryhmien koon päättämiseksi. Koska yksilö voi itse päättää, mihin kieliryhmään hän kuuluu, ei ole mitään vaatimuksia siitä, että yksilö hallitse kielen tai kuinka hyvin hän sen hallitsee.” (Lojander-Visapää 2001, 23.) Tämä väite käy hyvin yhteen niiden kokemusten pohjalta, joita minulla on päivähoitosta ja vanhustenhuollosta, joissa kaksikieliset merkitään väestörekisteriin suomen- tai ruotsinkielisiksi riippumatta siitä, mitä kieltä he puhuvat kotona tai minkä palvelukielen he valitsevat. Tämä johtaa siihen, että ruotsinkielisiä palveluita on vaikea suunnitella todellista kysyntää vastaaviksi.

Lojander-Visapää (2001, 29–50) toteaa, että kielellinen identiteetti voidaan nähdä kulttuurisena identiteettinä. Hän korostaa, että kaksikielisillä on avoimempi asenne eri kulttuureihin, koska he ovat integroituneet molempiin kieliryhmiin ja siten jakavat kansallisen identiteetin niiden molempien kanssa. Haastattelututkimuksessaan hän sai selville, että useimmat nuoret, joilla on kaksikielinen tausta, kokivat, että heillä on kaksinkertainen identiteetti. Kun kielellisesti sekoitetut kotitaloudet valitsevat ruotsinkielisen koulun, se johtaa yhteiskunnalliseen kaksikielisyyteen ja kaksinkertaiseen identiteettiin. He voivat siis valita joko suomen- tai ruotsinkielisen palvelun. Myös ruotsinkielisen yksikön kehitys voi riippua heidän valinnoistaan.

Kjell Herbertin (2006, 257–268) suomenruotsalaiset tulevaisuuden strategiat kirjassa *Räcker det med svenskan?* (Liebkind, Sandlund toim. 2006)

käsittelevät yksi- tai kaksikielisyyttä. Hän mainitsee Taxellilaisen paradoksin "Kaksikieliset ratkaisut johtavat yksikielisyyteen, yksikieliset takaavat kaksikielisyyden". Tämä paradoksi on mielenkiintoinen ja pitää paikkansa omissa kokemuksissani sosiaaliviraston ruotsinkielisistä palveluista Helsingissä, jossa ruotsinkielisten tarpeet saatetaan joskus "unohtaa". Kun ruotsinkieliset palvelut keskitettiin omaan yksikköön, sosiaalivirastossa on paikka, jossa voidaan taata ruotsinkielinen palvelu. Tiedämme, että siellä ruotsinkielinen asiakas kohtaa ruotsinkielisen ammattilaisen, mutta siellä myös suomenkielinen asiakas, esimerkiksi omainen, voi saada palvelua suomeksi.

Kirjasta *Gränsfolkets barn* (Åström et al. 2001) käy ilmi, että suomenruotsalaisella identiteetillä on pysyvä suhde suomenruotsalaisuuteen, meillä on jotain yhteistä. Kirjailijat Anna-Maria Åström, Bo Lönnqvist ja Yrsa Lindqvist lähestyvät suomenruotsalaisia kulttuurianalyttisellä ja kulttuuri-antropologisella tavalla. Kirja vie meidät etnisiin kohtauspaikkoihin ja tutustuttaa meidät ruotsinkielisen vähemmistön symboleihin Suomessa. Mitä nämä kohtauspaikat ja symbolit ovat? Åström (teoksessa Åström et al. 2001, 273–277, 290–305) sanoo, että ihmiset kerääntyvät yhteisten merkkien tai symbolien luokse ilmaisemaan etnistä tai kielellistä identiteettiään. Tällöin hän puhuu suomenruotsalaisesta juhlakulttuurista kuten Runeberg-juhlista. Hän kertoo myös silakkamarkkinoista ruotsinkielisten kaupunkilaisten ja saaristolaisten kohtauspaikkana. Lönnqvist (teoksessa Åström et al. 2001, 278–289) puhuu ihmisten välisestä kohtaamisesta yhteisyyden merkeissä, kun hän kirjoittaa suomenruotsalaisesta laulujuhla-perinteestä. Esimerkkinä muista etnisistä kohtauspaikoista saamme lukea ruotsalaisuuden päivän juhlista, viestikarnevaalista, Popkalaset-musiikkitapahtumasta ja erilaisista kotiseutujuhlista, mutta myös Kaisaniemen ylioppilaslaulu ja Lucia-perinne voidaan nähdä tällaisiksi esimerkeiksi. Tämä kirja sai minut miettimään ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköä etnisenä kohtauspaikkana sosiaaliviraston ruotsin- ja kaksikielisille asiakkaille. Onko mahdollista, että sosiaaliviraston asiakkaat kokevat sen tällaiseksi paikaksi?

Suomenruotsalaiset kansankäräjät on tehnyt tutkimuksen *Identitet och framtid* (koonnut Björkstrand 2006, 11–36), joka kertoo, kuinka suomenruotsalaiset itse kokevat identiteettinsä ja ruotsin kielen ja kulttuurin

säilyttämisen tärkeyden Suomessa. Tutkimus on jatkoa asennetutkimukselle (Allardt 1997), jota esiteltiin tämän luvun alussa.

Tutkimus käsitteli suomenkielisen enemmistön asennetta suomenruotsalaisuuteen, ja Allardt valotti myös jatkotutkimusta ruotsinkielisen väestön asenteista. Kansankäräjien tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina, ja kriteerinä oli, että haastateltavan tuli osata ruotsia. Tulokset osoittivat, että myös suomenruotsalaisten mielestä on tärkeää, että maa säilyy kaksikielisenä. Osoittautui, että naiset ovat miehiä kiinnostuneempia säilyttämään ruotsin kielen ja suomenruotsalaisen kulttuurin. Naiset myös käyttävät ruotsia miehiä useammin ollessaan yhteydessä viranomaisiin. Kun kysyttiin yhteyksistä viranomaisiin, 95 prosentin mielestä oli tärkeää saada terveydenhoitopalveluita ruotsiksi ja 97 prosentin mielestä poliisin tulee osata ruotsia.

Helsingin kaupungin tietokeskus on julkaissut raportin (2003), Laura Kestilän pro gradu -tutkielman (2002), Ruotsinkieliset nuoret, joka käsittelee eroja Helsingin suomen- ja ruotsinkielisten nuorten elämäntyyliä. Tutkimus on analyysi ruotsinkielisten nuorten positiivisista eroista. He viihtyvät paremmin koulussa ja ovat perhekeskeisempiä kuin suomenkieliset nuoret, ja heillä on vahvempi ryhmäänkuuluvuuden tunne kuin suomenkielisillä nuorilla. Kestinen päätteli, että positiiviset erot perustuvat sosiaaliseen yhteisöllisyyteen, suomenruotsalaiseen kulttuuriin, kieleen ja historiaan. Hän viittaa Liebkindiin (1979), joka määrittää sosiaalisen identiteetin seuraavan jaottelun mukaisesti:

- ihmiset, joihin samaistutaan ja joiden kanssa koetaan yhteenkuuluvuutta
- käsitykset, joita henkilöllä on oman ryhmänsä historiasta ja tulevaisuudesta
- strategiat, joiden avulla omaa erityisyyttä yritetään ylläpitää ja korostaa.

Mönkkönen sanoo, että hyvä vuorovaikutus perustuu asiakkaan tasavertaiseen kohtaamiseen ja korostaa yhteisen kielen tärkeyttä. Kun Rostila puhuu tunneyöstä, Mönkkönen korostaa sitä, kuinka tärkeää on pystyä ilmaisemaan tunteensa. Kun Rostila mainitsee kielenkäytön, hän korostaa eri rooleja, kun taas Mönkkönen puhuu asemasta dialogissa. Yhdessä roolissa voi olla eri asemia, mutta tavallisin asema asiakastyössä on auttaja / apua tarvitseva. Ruotsinkielisen sosiaalipalveluyksikön asiakkaan ja

sosiaalityöntekijän välisen dialogin kehittyminen riippuu siitä, minkä aseman eri osapuolet ottavat, mikä puolestaan saattaa riippua osittain siitä, kuinka hyvin sosiaalityöntekijä tuntee asiakkaansa. Kuinka turvalliseksi he voivat tuntea olonsa dialogissa?

Jokainen tapaaminen luo uusia kokemuksia ja mahdollisuuksia. Näiden tapaamisten aikana tarvitaan kieltä. Jotta tapaamisesta saisi irti mahdollisimman paljon, tarvitaan äidinkieltä, jonka avulla löydämme oman identiteettimme. Tutkijoilla, joihin olen viitannut tässä luvussa, on omia teorioitaan dialogista ja identiteetistä. Nämä teoriat kulkevat pitkälti samansuuntaisesti, ja niissä korostetaan luottamusta vuorovaikutuksessa. Kaipasin kuitenkin näiden tutkijoiden teoksista sanaa "äidinkieli". Omalla äidinkielellä käydyn dialogin kautta jokainen ihminen voi tuntea itsensä merkitykselliseksi ja tärkeäksi. Dialogi ja vuorovaikutus toisen ihmisen kanssa antavat meille mahdollisuuden jakaa sisimpiä ajatuksiamme ja kokemuksiamme jonkun toisen kanssa. Identiteettimme tulee esille eri tilanteissa dialogin aikana. Puhuessamme omaa äidinkieltämme voimme tuntea olomme turvalliseksi. Olen kokenut suoran vuorovaikutuksen tutkimushenkilöideni kanssa erittäin positiivisena.

6

Aikaisemmat aiheesta tehdyt tutkimukset

Kun valitsin tutkimusaiheekseni kielen merkityksen suomenruotsalaiselle kielivähemmistölle sosiaalipalveluiden yhteydessä, päätin samalla myös käyttää vertailukohtana materiaalia Ruotsista, jossa on tehty tutkimuksia kielivähemmistön muodostavien suomalaisten maahanmuuttajien parissa. Kaksikielisyys on nykyään tärkeä osa suomenruotsalaista kielivähemmistöä, ja siksi olen käsitellyt kaksikielisyydestä tehtyjä tutkimuksia. Näin pystyin muodostamaan itselleni käsityksen kaksikielisyyden kokemuksesta ja siitä, kuinka kaksikieliset valitsevat palvelunsa. Jotta saisin selville siihen, mikä vaikuttaa ruotsin kielen asemaan Suomessa, esittelen useita projekteja ja selvityksiä. Suurimman osan käyttämästäni materiaaleista olen löytänyt eri yliopistokirjastoista ja kunnankirjastoista. Löysin myös osan materiaalistani sähköisessä muodossa, kuten artikkeleita yhteiskunnallisista aikakauslehdistä. Osan materiaaleista olen saanut suoraan tutkijoilta, joihin olen ottanut yhteyttä.

6.1 Kielivähemmistön tarve saada palvelua omalla äidinkielellään

Osoittautui vaikeaksi löytää tutkimuksia äidinkielen merkityksestä sosiaalipalveluissa ja erityisesti sellaisissa palveluissa, joita asiakkaat itse hakevat eri sosiaaliasemilta. Ruotsissa on tutkittu suomalaisten maahanmuuttajien tarvetta suomenkieliseen vanhustenhoitoon, ja tutkimuksissa on keskitytty laitoshoidon. Suomessa vastaavia tutkimuksia ovat tehneet Martelin (1993) ja Roberts (2000), jotka ovat tutkineet äidinkielen merkitystä laitoshoidossa.

Mirjam Kalland ja Sakari Suominen kirjoittavat (2006, 134–142) ruotsinkielisen sosiaali- ja terveydenhuollon käytöstä ja saatavuudesta. He pohtivat esim. Hyypän (2002) pohjalta ruotsinkielisten hyvinvointia verrattuna suomenkieliseen väestöön. Tutkimus osoittaa, että ruotsinkielinen väestö elää pidempään, on terveempää ja tekee vähemmän rikoksia. Hyypä selittää

tämän ruotsinkielisellä väestöllä olevalla sosiaalisella pääomalla, mikä tarkoittaa luottamusta sosiaalisiin verkostoihin ja normeihin. Sosiaalipalveluissa kieli on tärkeä erityisesti päivähoitossa, lastensuojelussa ja vanhustenhoitossa. Olisi oikeudenmukaista antaa asiakkaiden valita palvelukieli, jolloin edellytyksenä olisi, että kaikkia palveluita olisi saatavilla ruotsiksi. Päätelmässään Kalland ja Suominen toteavat, että sosiaaliviraston osalta ei ole luotettavia tilastotietoja ruotsinkielisistä asiakkaista, koska heitä ei tilastoida kaikilla sektoreilla. Helsingin sosiaalivirastossa ruotsinkielisten asiakkaiden tilastointi ei ole tasavertaista suomenkielisten tilastoihin verrattuna, minkä olen myös itse kokenut työssäni. Tarvittaessa voidaan erityisesti tilata ruotsiksi puuttuvia tilastoja. Tasavertaisen tilastoinnin puute ruotsinkielisten asiakkaiden kohdalla ja Helsingin sosiaaliviraston ruotsinkielisessä yksikössä voi vaikuttaa siihen, ettemme aina tunne todellista tarvetta.

6.1.1 Sama kieli, sama murre, mikä onnenpotku

Artikkelissa "Preconditions for Communication in the Care of Bilingual Demented Persons" (Ekman et al. 1994, 105–116) korostetaan suomenkielisten vanhusten tarvetta äidinkielellä annettavaan hoitoon Ruotsissa. 1950- ja 1970-lukujen välisenä aikana Ruotsiin muutti paljon suomalaisia, joista ehkä odotettua harvempi on muuttanut takaisin Suomeen. Ekman toteaa, että suomenkielisten dementikkojen määrä nousee lähes 3 000:een vuonna 2010, mikäli dementiaa ilmenee 4–5 prosentilla väestöstä. Lähes 80 prosentilla suomalaisista maahanmuuttajista (60 000 henkilöä vuonna 2010) on Ruotsin kansalaisuus, joten heitä ei merkitä tilastoihin maahanmuuttajiksi.

Nyt nämä maahanmuuttajat ovat tulleet eläkeikään ja tarvitsevat hoitoa ja huolenpitoa. Artikkelista käy ilmi, että hoitosuhteet eivät toimi, jos potilaan "maailmaa" ei ymmärretä. Hoivaan kuuluu muutakin kuin vain sairauksien hoito. On kyse vastavuoroisesta suhteesta, jolla on syvempi merkitys. Ekman käyttää sanoja tasavertaisuus, avoimuus, rehellisyys ja läheisyys. Hän puhuu hoitajan ja potilaan yhteenkuuluvaisuudesta. "Yhteenkuuluvuus syntyy henkilöiden välisestä ymmärryksestä, kun puhutaan samaa kieltä, parhaassa

tapauksessa samaa murretta.” Kieli ei ole vain tapa välittää viesti, vaan sen avulla jaetaan usein samat arvot.

Tätä voidaan verrata Suomen ongelmaan kaksikielisiä suomenruotsalaisia koskevien tilastotietojen kohdalla. Heidät merkitään väestörekisteriin joko suomen- tai ruotsinkielisiksi.

6.1.2 *Yhteenkuuluvuuden tunne*

Kristiina Heikkilän (1999, 5–42) väitöskirja ”The role of ethnicity in care of elderly Finnish immigrants” käsittelee suomenkielisten vanhusten kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollosta Ruotsissa. Hän vertaa Suomeen palanneiden ja Ruotsissa pysyneiden vanhusten tilannetta. Heikkilä käyttää etnisyyden käsitettä, jolla hän viittaa mm. Bulmerin (1996) määritelmään etnisestä ryhmästä suuremman väestön keskellä olevana yhteisönä, jolla on yhteiset muistot, kulttuuri, uskonto, kieli ja alue. Siirtolaisuuden käsitteellä on suuri merkitys väitöskirjassa, sillä tutkielmassa käsitellään vanhempien siirtolaisten elämäntilannetta. Heikkilä toteaa, ettei ole paljon tietoa siitä, kuinka suomenkieliset vanhuksat kokevat saamansa hoidon ja kuinka he toivoisivat hoidon olevan järjestetty. Hänen tutkimuksestaan selviää, että vanhemmat suomalaiset maahanmuuttajat ovat melko tyytyväisiä Ruotsissa saamaansa hoitoon. Vaikka heillä ei ole kokemuksia hoidosta Suomessa, heillä on idealisoitu kuva suomalaisesta hoidosta. Tämä johtuu Heikkilän mukaan vanhusten ja suomalaisten hoitajien yhteisestä etnisestä taustasta. Kokemus siitä, että vanhemmat maahanmuuttajat kuuluvat keskenään samaan ryhmään ja heillä on samat arvot, vahvistaa uskoa suomalaiseen hoitoon.

Väitöskirjasta käy selvästi ilmi, että kieli, yhteinen etninen tausta ja tuttu lähiympäristö mahdollisine sukulaisineen ja ystävineen muodostavat perustan odotuksille, joita ihmisillä on vanhustenhoidosta. Suomeen palanneet vanhuksat olivat Heikkilän mukaan tyytyväisempiä suomalaiseen kuin ruotsalaiseen hoitoon. Tutkimus osoitti, että suomenkieliset maahanmuuttajat haluavat tuntea olonsa kotoisaksi hoitoyhteydessä, mikä onnistuu parhaiten, kun hoitajat kuuluvat samaan etniseen ryhmään, puhuvat samaa äidinkieltä ja kun ympäristö tuntuu tutulta. (Heikkilä 1999 58–60.)

6.1.3 Valinnanmahdollisuus

Catharina Lojander-Visapää (2001, 161–184) tutkii väitöskirjassaan ”Med rätt att välja” nuorten kielitaustaa ja keskittyy kaksikielisiin (ruotsi/suomi) perheisiin. Yksi tutkimuksen keskeisistä käsitteistä on identiteetti. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka koulun kieli vaikuttaa siihen, miten nuoret käyttävät suomea ja ruotsia, ja kuinka koulun kieli vaikuttaa kielelliseen identiteettiin. Hän teki tutkimuksensa Helsingin ruotsinkielisissä kouluissa ja sai selville, että monilla kaksikielisten kotien nuorilla on kaksinkertainen kielellinen identiteetti. Ruotsi vahvistuu niissä perheissä, jotka ovat valinneet lapsilleen ruotsinkielisen koulun, vaikka vanhemmat puhuisivat keskenään suomea. He tuntevat kielellistä yhteenkuuluvaisuutta Suomen kaksikielisten kanssa. Nämä nuoret tuntevat sekä suomenkielisen että ruotsinkielisen kulttuurin. Tutkimuksessa selvisi, että he, joilla on mahdollisuus valita kieli, hyödyntävät tätä mahdollisuutta ja valitsevat usein ruotsin. Suomenruotsalainen vähemmistö saa siis vahvaa tukea kaksikielisiltä, jotka oikeastaan ovat perinteisen suomenruotsalaisen ryhmän ulkopuolella.

Suomenruotsalainen ryhmä on ollut alusta lähtien heterogeeninen ryhmä, johon kuuluvat alkuperäiset rannikon asukkaat, muualta Euroopasta maahan muuttaneet kauppiat ja ruotsalaistuneet suomenkieliset. Kaikille ryhmille kieli on tärkeä keino ilmaista identiteettiä. Identiteetti on Lojander-Visapään mukaan hankala käsite. Hän siteeraa Erkki Virtaa (1994, 24), joka kirjoittaa kielellisestä identiteetistä ja kaksikulttuurisuudesta. Hänen mielestään ei ole ihmeellistä, jos identiteetin tunne on epävakaa kaksikielisissä ja kaksikulttuurisissa olosuhteissa. Virran mukaan lapsi voi tällaisissa tapauksissa suotuisissa tilanteissa toimia molemmilla kielillä ja molemmissa kulttuureissa ja säilyttää identiteetin tunteen, kun taas epäsuotuisissa olosuhteissa toinen kieli voi olla uhka lapsen identiteetille. (Lojander-Visapää 2001, 37.)

Kaksikielisten (suomi/ruotsi) avioliittojen määrä on lisääntynyt 1970-luvun puolivälistä lähtien, ja avioliittoja solmitaan useammin erikielisten kuin ruotsinkielisten henkilöiden kesken. Äidin kieli on tärkeä tekijä lapsen kielelle. Lasten kielellinen rekisteröinti osoittaa kiinnostuksen ruotsin kieltä

kohtaan lisääntyneen. 1990-luvulla ruotsinkielisten koulujen oppilasmäärät kasvoivat. Oppilaiden määrä on ollut 10 prosenttia suurempi kuin ruotsinkielisiksi rekisteröityjen lasten. Suomenruotsalaisesta näkökulmasta tärkein muutos on kehitys kaksikielisissä perheissä. Näissä perheissä käytetään molempia kieliä ainakin lasten kanssa, mikä tarkoittaa, että ruotsiin panostetaan enemmän. (Finnäs 2007, 32–34.)

Helsingissä kaksikielisten tapa valita palvelukieli vaikuttaa tulevaisuudessa myös ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden kehitykseen. Kaksikielinen identiteetti on tosiasia, jonka voidaan nähdä rikastuttavan suomenruotsalaista vähemmistöämme ja vaikuttavan myönteisesti ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden kehitykseen. Tutkimuksessani analysoin, kuinka ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikön asiakkaat kokevat kielellisen identiteettinsä ja kuinka se voi mahdollisesti vaikuttaa ruotsinkielisen yksikön palvelutarjontaan tulevaisuudessa.

6.2 Selvitykset ruotsinkielisten palveluiden tarpeesta ja kehityksestä

Kun yritin löytää materiaalia tutkimukseeni, huomasin, että on olemassa paljon materiaalia kuten selvityksiä ja tutkimuksia ruotsinkielisestä sosiaali- ja terveydenhuollosta. Kuten jo aikaisemmin totesin, on ollut vaikeaa löytää tutkimuksia äidinkielen merkityksestä avoimen hoidon asiakkaille.

Martelin teki lopputyönään (1993) Helsingin ruotsinkieliseen sairaanhoito-instituuttiin laadullisen tutkimuksen mahdollisuuksista saada hoitoa äidinkielellä ja potilaiden kokemuksista kielen merkityksestä hoidossa. Hänen selvityksensä osoitti, että äidinkielellä on suuri merkitys hoidon laadulle ja mitä sairaampi potilas oli, sitä tärkeämpää äidinkieli oli. Lapsuuden kieli koettiin ainoaksi mahdolliseksi viestintäkieleksi henkilökohtaisten kriisien ja vaikeiden sairauksien aikana. Tärkeä tekijä oli äidinkielellä saatavan tiedon merkitys.

Projekti Modersmålet som kvalitetsfaktor i vården (2000) on jatkoa yllä mainitulle tutkimukselle (Martelin 1993) ja tulosta vuonna 1997 käynnistetystä projektista Modersmålet som kvalitetsfaktor i vården. Projektin tarkoituksena oli työstää laatukriteereitä ja mittauskeinoja, jotta

saataisiin selville, kuinka potilaiden äidinkieli otetaan hoidossa huomioon. Projektin tuloksena oli kolme erilaista mittauskeinoa, jotka olivat kyselylomakkeet potilasarviointiin, työyksikön itsearviointiin ja ulkopuolisen henkilön arviointiin. Näiden mittauskeinojen avulla voidaan tutkia, kuinka äidinkielellä annettava hoito toteutetaan eri yksiköissä. (Roberts 2000, 8–11.)

Myös suomenruotsalaisten kansankäräjien raportti (1995) "Mjälte – Mikä se on?" tai ruotsiksi "Haima – vad är det?" on jatkoa Martelinin (1993) yllä mainitulle tutkimukselle. Tässä projektissa tutkittiin mahdollisuuksia saada hoitoa ruotsiksi terveyskeskuksissa. Projektin tuloksena oli erilaisia parannusehdotuksia ruotsinkielisen palvelun kehittämiseen. Jatkoksi tälle raportille kansankäräjät on äskettäin julkaissut uuden raportin (2006) Vad? – mikä se on? tai ruotsiksi Pohje – vad är det?, joka käsittelee oikeutta ruotsinkieliseen terveydenhoitoon. Raportin tapauskuvaukset potilaiden kielikokemuksista osoittavat selvästi, että puutteellinen kielitaito ja ymmärryksen puute yksittäisen ihmisen tarpeille johtavat väärinkäsityksiin. Vaikka monet aikuiset selviytyvät hyvin suomeksi, terminologian kanssa saattaa syntyä hämmennystä ja sanat kuten "perna", "haima", "kammiovesi" voivat olla vaikeita ymmärtää. Raportti viittaa myös kunta- ja palvelurakenteen muutokseen, joka tuo mukanaan organisatorisia muutoksia sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Raportissa myös korostetaan, kuinka tärkeää on huomioida yksilön tarpeet ja oikeus saada palvelua omalla äidinkielellään. (Svenska Finlands Folkting 2006.) Omassa työssäni olen huomannut, että suomenkielisten sosiaalitoimistojen ruotsinkieliset asiakkaat tulevat ruotsinkielisten palvelujen yksikköön saadakseen apua eri direktiivien kääntämisessä ja suomenkielisten lomakkeiden täyttämässä.

Gunborg Jakobsson ja Åsa Rosengren kokosivat (1998, 11–13) selvityksen "Samma på svenska?" sosiaalityöstä ja sosiaalipalveluista Suomen kaksi- ja ruotsinkielisissä kunnissa. He kiinnittävät huomiota erityisesti suomenruotsalaisen kielivähemmistön sosiaalipalveluihin. Kuinka ne on järjestetty eri kunnissa? Raportista selvisi, että suurilla kunnilla oli enemmän vaikeuksia järjestää ruotsinkielisiä sosiaalipalveluita ja erityisen vaikeaa se oli suurissa kaksikielisissä kunnissa, joissa suomi on enemmistökieli. Ongelmana oli myös ruotsinkielisen henkilöstön puute ja pätevyyskysymykset.

Selvityksessä kuvataan myös erilaisia kehitysprojekteja, jotka on mukautettu lasten, aikuisten ja vanhusten kulloisiinkin tarpeisiin eri kuntien sosiaali-palvelussa. Projektityöskentely on nykyään tavallista kunnissa, koska projekteihin voi saada rahoitusapua ministeriöiltä, lääneiltä tai valtiolta. Uusi toiminta voidaan aloittaa projektina. Selvityksen mukaan kahdeksan kuntaa ilmoitti, että niissä oli lapsiin ja nuoriin liittyviä projektitöitä, erityisesti ennaltaehkäisevässä tarkoituksessa. Kuusitoista kuntaa ilmoitti, että niillä oli vanhustenhoitoon ja vammaispalveluihin liittyviä innovaatioita. Selvitys ottaa mm. Ahvenanmaan vanhustenhoitoprojektin esimerkiksi tarpeista, joita pienissä ruotsinkielisissä Kumlingen, Hammarlandin ja Lemlandin kunnissa on. 64 kuntaan lähetettiin kysely, jonka vastauksista selvisi muun muassa se, että kunnissa on uusia toimintamuotoja ja innovaatioita, jotka myös usein ylittävät kuntien rajat. (Jakobsson & Rosengren 1998, 51–88.)

Yllä mainitusta selvityksestä on helppo siirtyä pääkaupunkiseudun projektiin paremman ruotsinkielisen palvelun saamiseksi. Niin kutsuttu HUP-projekti käynnistettiin vuonna 2005, ja se perustuu suurkaupunki-alueen kuntien väliseen yhteistyöhön. HUP-projektissa tehtiin kysely-tutkimus, jonka kokosi tutkija Kjell Herberts Institutet för finlandssvensk samhällsforskning -instituutista (1996). Kyselyn kohderyhmänä olivat Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten ruotsinkieliset asukkaat. Kyselyssä haettiin vastauksia siihen, mitä ajatuksia asukkailla oli ruotsin-kielisten julkisten palveluiden parantamisesta. Pääkaupunkiseudun valtuus-kunta asetti vuonna 2006 ruotsinkielisille palveluille työryhmän (Arbetsgrupp 14), joka sai tehtäväkseen jatkaa vuonna 2005 aloitettua työtä. Työryhmä on julkaissut raportin, jossa on ehdotus ruotsinkielisten palveluiden kehittämiseksi pääkaupunkiseudulla. Työryhmän visio on seuraava: Helsinki, Espoo, Vantaa ja Kauniainen vaikuttavat aktiivisesti siihen, että ruotsia voi käyttää ja että ruotsinkielistä palvelua voi saada kuntarajoista riippumatta.

Työryhmä ehdottaa seuraavaa:

- yhteinen kuntarajat ylittävä käsittelyohjelma
- yhteysnumero ruotsinkieliselle väestölle, yhteispalvelupiste
- päätöksenteko ruotsinkielisissä kysymyksissä
- ruotsinkielisiä tiloja lapsille ja nuorille

- ruotsinkielistä palvelua erityisryhmille
- ruotsinkielisiä sosiaali- ja terveydenhoitopalveluita saatavilla lähistöllä, mahdollisuus rekisteröityä yli kuntarajojen.

Kunnat käsittelevät työryhmän ehdotusta ja jatkavat yhteistyötä. (Arbetsgrupp 14, 2007.)

Kuntaliitto julkaisi vuonna 2007 HUP-projektiin perustuvan oppaan ruotsinkielisten palveluiden arvioimiseen. Opas on kaksikielinen, ja siinä annetaan ohjeita kunnille kielellisten palveluiden kehittämiseksi.

Kaksikielisyys ei ole mikään tilastollinen ilmiö, vaan prosessi, johon tulee keskittyä jatkuvasti, mikäli sen halutaan toimivan käytännössä (Herberts teoksessa *God service på tvåspråk* 2005, 41).

Yllä olevassa lainauksessa Herberts tarttuu tärkeään näkökulmaan maamme kielellisessä tilanteessa. Jos suomenruotsalaiselle kielivähemmistölle halutaan paremmat mahdollisuudet käyttää äidinkieltään, on tärkeää keskustella ja keskittyä ruotsin kieleen. Olen halunnut tässä luvussa selvittää, että tämä prosessi on elossa, pohtimalla erilaisia selvityksiä, joita on tehty ruotsin kielen tarpeesta ja kehittämisestä maassamme.

7

Tutkimusmenetelmä, -materiaali ja -prosessi

Olen valinnut tutkimustyypiksi laadullisen pilottitutkimuksen, joka on toteutettu henkilökohtaisina haastatteluina. Tutkimuskohteen ja tutkijan välinen suora yhteys on tärkeä lähtökohta valitsemalleni menetelmälle. Valitsemalla puolistrukturoidut teemahaastattelut halusin antaa dialogille mahdollisuuden kehittyä avoimeksi ja luovaksi keskusteluksi. Pitkän työkokemukseni vuoksi oli suuri haaste siirtyä tutkijan rooliin. Kvalen (1997, 99) mukaan hyvä haastattelu edellyttää, että haastattelijalla on riittävästi tietoa aiheesta sekä tietoa inhimillisestä yhteispelistä. Työkokemukseni on antanut minulle paljon tietoa aiheesta ja yhteispelistä, mutta se voi myös vaikuttaa minuun tutkijan roolissani. Tässä luvussa argumentoin tutkijan rooliani ja kerron lähemmin, kuinka käytännössä valitsin materiaalin tähän tutkimukseen, jossa käytän hermeneuttista fenomenologista menetelmää tulkitsemalla tutkimushenkilöiden olemusta ja kokemuksia (Metsämuuronen 2006, 154–155).

7.1 Kohderyhmät

Laadullinen tutkimushaastattelu on menetelmä, jonka avulla voidaan löytää jokin ominaisuus ja ymmärtää sitä. Haastattelumenettely on ohjattua keskustelua, ja itse haastattelu on kielellinen tapahtuma (Svensson & Renck teoksessa Svensson & Starrin toim. 1996, 53–54).

Olen toteuttanut puolistrukturoidut teemahaastattelut asiakkaiden tai heidän omaistensa kanssa ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikössä. Jotta sain haastatella sosiaaliviraston asiakkaita, minun piti hakea tutkimuslupaa Helsingin sosiaalivirastolta. Sain tutkimusluvan lokakuussa 2007 ja sen jälkeen pystyin ottamaan yhteyttä ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden aikuissektorin johtavaan sosiaalityöntekijään saadakseni nimilistoja asiakkaista.

Alussa olin ajatellut tutkia ainoastaan ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikön toimeentulotukiasiakkaita. Olin valinnut tämän kohderyhmän, koska se keskitettiin viimeisenä ruotsinkieliseen yksikköön vuonna 2004. Ajattelin, että olisi mielenkiintoista tietää, kuinka asiakkaat olivat tulleet yksikköön ja mitkä olivat heidän asenteensa ruotsinkielistä palvelua kohtaan. Tulisiko toimeentulotukiasiakkaiden tuntema häpeä (Julkunen 1992, 45) esille myös ruotsinkielisessä yksikössä palvelua saavien asiakkaiden kohdalla? Tutkimukseni kohderyhmänä olivat asiakkaat, jotka olivat olleet aktiivisia syksyn 2007 aikana ja joiden äidinkieli on ruotsi tai suomi. Yksiköllä on kaksikielisiä asiakkaita, jotka on rekisteröity suomenkieliseksi, vaikka he käyttävät ruotsinkielistä palvelua. Luettelo aktiivisista toimeentulotukiasiakkaista syyskuussa 2007 oli kuitenkin lyhyt, vain 75 aktiivista asiakasta. Jotta saisin tarpeeksi materiaalia tähän pilottitutkimukseen, totesin, että minun olisi välttämätöntä laajentaa tutkimustani toiselle sektorille. Valinnakseni tuli toinen aikuisille tarkoitettujen palveluiden sektori, eli vammaispalvelut, joissa ruotsinkielisellä yksiköllä oli noin 500 aktiivista asiakasta.

Pyysin kaikkia yksikön 75 toimeentulotukiasiakasta, jotka olivat olleet aktiivisia syyskuussa 2007, sekä 245 vammaispalveluiden asiakasta osallistumaan tutkimukseeni. Vammaispalveluita voidaan myöntää vammaispalvelulain tai sosiaalihuoltolain perusteella. Sosiaalihuoltolain mukaiset vammaispalvelut ovat tulosisidonnaisia, ja koska näiden asiakkaiden määrä ruotsinkielisessä yksikössä oli vain 49, päätin ottaa heidät kaikki mukaan kyselyyni. Niistä asiakkaista, joille palveluita oli myönnetty vammaispalvelulain mukaan, valitsin 196 ensimmäistä aakkosjärjestyksessä, ja näin muodostui 320 aktiivisen asiakkaan kohderyhmä. Lähetin heille kirjeen, jossa tiedustelin heidän haluaan osallistua haastatteluun. Tavoitteeni oli löytää näistä kohderyhmistä 12 tutkimuskohdetta haastatteluuhini.

7.2 Yhteydenotto ja vastaajat

Aloitin tiedonkeruuni 15. marraskuuta 2007. Silloin lähetin 320 kirjettä ruotsinkielisille asiakkaille (Kirje, liite 3). Minulle oli tärkeää lähettää kirje kuoressa, jossa ei ollut Helsingin kaupungin logoa. Tällöin vastaanottaja ei tunnista kirjjeen tulevan sosiaalivirastosta. Kerroin kirjjeessä

tutkimuksestani ja haastatteluun osallistumisesta. Korostin, että sosiaali-
virasto korvaa matkakustannukset (metro, raitiovaunu ja linja-auto
Helsingissä). Tämä oli tärkeää etenkin toimeentulotuen asiakkaiden
kannalta.

Sain ensimmäiset kirjettä koskevat puhelintiedustelut jo 21.11. 2007, ja sen
jälkeen puheluita tuli koko viikon ajan kirjeeni saaneilta asiakkailta. Sain
yhteensä 15 puhelua, joissa kysyttiin kirjeestä. Kaikki puhelut tulivat
vammaspalveluiden asiakkailta. He ilmoittivat osallistuvansa haastatteluun
miehellään, mutta he eivät pystyisi tulemaan virastoon vammansa vuoksi. He
voisivat kuitenkin osallistua haastatteluun kotonaan. Kerroin, että voisin
hyvin toteuttaa haastattelut heidän kotonaan, ja pyysin heitä lähettämään
vastauksen postitse, jos he haluaisivat osallistua. Neljässä vastauksessa
ilmoitettiin omaisen osallistuvan haastatteluun miehellään. Sain myös kolme
sähköpostivastausta kirjeeseeni. Lisäksi yhdeksän asiakasta vastasi
kirjeeseeni kieltävästi enimmäkseen sairauden vuoksi. Yhdessä vastaus-
kirjeessä ilmoitettiin asiakkaan olevan kuollut. Asiakasrekisteri ei siis ollut
ajan tasalla.

Myönteisten vastausten jakautuminen lähetettyjen kirjeiden mukaan:

	Määrä	Vastaukset	%
Kaikki lähetetyt kirjeet	320	71	22
Vammasipalvelu/ vammaispalvelulak	196	51	26
Vammaispalvelut/ sosiaalihoitolaki	49	7	14
Toimeentulotuki	75	9	12

Kuvio 3 Yllä oleva taulukko näyttää myönteiset vastaukset eri sektoreilla

Taulukosta selviää, että vastausprosentti oli alhainen, 22 prosenttia. Positiivisimmat asenteet haastattelua kohtaan oli vammaispalvelun asiakkailta, joiden keskuudessa vastausprosentti oli 26, kun taas toimeentulotuen asiakkaiden vastausprosentti oli 12. Sosiaalipalveluiden koordinaattorien mukaan tämä tulos ei ollut täysin odottamaton, sillä toimeentulotuki on ongelmakeskeinen alue, jossa asiakkailta on heikot oikeudet (Julkunen & Heikkilä 2007, 89). Lisäksi Muuri (2006, 212) mainitsee, että toimeentulotuen asiakkaiden tilanne on vaikea heidän hakiessaan palvelua, minkä lisäksi he voivat kokea häpeää (Julkunen 1992, 45) ja tunnetta siitä, etteivät he ole itse voineet huolehtia itsestään, että he joutuvat olemaan taloudellisesti riippuvaisia yhteiskunnasta ja ovat siksi huonoja ihmisiä. Toinen syy toimeentulotukiasiakkaiden alhaiseen vastausprosenttiin saattoi olla heidän pelkonsa siitä, etteivät he voi esiintyä nimettöminä. Kaikki nämä syyt saavat aikaan sen, että asiakkaalla tuskin on suurta kiinnostusta vaikuttaa osallistumalla haastatteluun. Vammaispalvelun asiakkaiden korkeampi vastausprosentti oli myös odotettua, kun muistetaan Muurin (2006, 212) selvitys, jonka mukaan positiivisimmat asenteet palvelun hakemista kohtaan oli vammaispalveluiden asiakkailta.

Kyselyyni myöntävästi vastanneista valitsin 12 henkilöä, en kuitenkaan täysin satunnaisesti. Kvalen (1997, 97–98) mukaan tutkimuskohteiden määrä riippuu tutkimuksen tarkoituksesta sekä ajasta ja resursseista, jotka tutkijalla on käytettävissään. Kvale toteaa, että tavallisissa haastattelututkimuksissa tutkimuskohteiden määrä on 10–15. Jotta sain tarpeeksi osallistujia molemmilta sektoreilta, toimeentulotuesta ja vammaispalveluista, oli tärkeää saada vähintään 12 tutkimushenkilöä. Materiaali koodattiin sektorin, iän, sukupuolen ja osoitteen perusteella.

Aloitin ryhmittelemällä materiaalin, 71 vastausta, kolmeen ryhmään. Muodostin yhden ryhmän toimeentulotuelle ja kaksi vammaispalveluille. Vammaispalvelut jaettiin ryhmiin vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaan. Näin pystyin varmistumaan siitä, että saan eri sektorit mukaan pilottitutkimukseeni. Sen jälkeen jaoin kunkin ryhmän iän mukaan, jotta sain selville toimeentulotuen ja vammaispalvelun asiakkaiden ikäerot, mutta myös voidakseni jättää pois yli 90-vuotiaat, mikä oli mielestäni liian korkea ikä tätä tutkimusta varten. Tähän ikäryhmään kuului henkilöitä (neljä

henkilöä) vain vammaispalveluiden ryhmässä. Vammaispalveluiden asiakkaiden keski-ikä oli odotetusti huomattavasti korkeampi, 73 vuotta, kuin toimeentulotuen asiakkailla, joiden keski-ikä oli 51 vuotta. Jakamalla vastaukset sukupuolten mukaan halusin varmistaa, että sain tutkimukseen mukaan myös miehiä. Kirjeistä suurin osa lähetettiin naisille, ja siksi odotin, että myös vastanneiden joukossa olisi enemmän naisia. Naiset muodostivat vastanneista selvän enemmistön, 42 henkilöä, kun taas miesten määrä oli 29.

Koska kolme ryhmää jaettiin myös sukupuolen mukaan, olin lopulta jakanut materiaalin kuuteen ryhmään. Vaikka toimeentulotukiasiakkaiden materiaali (9 vastausta) ja sosiaalihoitolain mukaan myönnetyn vammaispalveluryhmän materiaali (7 vastausta) olivat niukat, molemmissa ryhmissä oli sekä miehiä että naisia. Myös osoitteella oli suuri merkitys, koska tavoitteenani oli saada mukaan henkilöitä, jotka asuivat Helsingin eri alueilla ja siten eri etäisyyksillä ruotsinkielisestä yksiköstä. Jotta voisin verrata eri sektoreita, vammaispalveluita ja toimeentulotukea, päätin ottaa kuusi pistokoetta molemmista sektoreista. Aloitin ottamalla satunnaisesti viisi pistokoetta suuremmasta vammaispalveluryhmästä ja yhden pienemmästä ryhmästä ja sen jälkeen otin kuusi pistokoetta toimeentulotukiasiakkaiden ryhmästä. Pistokokeet edustivat melko hyvin Helsingin eri alueita. Kolme pistokoetta edustivat lähekkäisiä osoitteita, joten jätin ne pois ja otin kolme uutta koetta.

Vaikka sain yhdeksän myöntynyttä vastausta toimeentulotukiasiakkailta, heitä ei kuitenkaan ollut helppo saada osallistumaan haastatteluun, ja lopulta vain neljä asiakasta osallistui. Vammaispalvelun asiakkaiden määrä oli lopulta kuusi asiakasta vammaispalvelulain perusteella ja kaksi asiakasta sosiaalihoitolain perusteella. Näin olin varmistanut, että minulla oli tutkimuksen tekoon tarvittavat 12 tutkimushenkilöä.

7.3 Dialogi ja jaettu ymmärrys

Kun olin valinnut haastattelukohteeni, joihin ottaisin yhteyttä puhelimitse, tunsin jännittyneisyyttä mutta myös pitkästä työkokemuksestani huolimatta tietyn kynnyksen sopia haastatteluajoja. Vähitellen ymmärsin, että minulla oli nyt aivan toisenlainen rooli kuin aikaisemmin, tutkijan rooli. Tunsin epävarmuuteni selvästi ennen ensimmäisiä haastattelutilanteita, mutta melko

nopeasti epävarmuus muuttui uteliaisuudeksi siitä, mitä dialogi tutkimushenkilöiden kanssa toisi mukanaan.

Haastattelut tehtiin osittain ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikössä (kahdeksan haastattelua) ja osittain tutkimushenkilöiden kodeissa (neljä haastattelua). Tutkimushenkilöiden joukossa oli kolme vammaispalveluiden asiakkaiden omaista. Ottaessani yhteyttä haastateltaviin sopiakseni haastattelun ajasta ja paikasta ilmoitin samalla, että he voivat esiintyä nimettöminä ja että haastattelu nauhoitetaan. Mietin, olisivatko haastattelutilanteet kotona erilaisia ja ehkä rennompia kuin ruotsinkielisessä yksikössä tehtävät haastattelut ja kuinka tämä mahdollisesti vaikuttaisi tulokseen. (Haastattelukysymykset, liite 4.)

Nauhuri, jonka sain lainaksi Det finlandssvenska kompetenscenteristä, oli erittäin pieni ja muistutti lähinnä matkapuhelinta, minkä vuoksi se oli helpompi unohtaa haastattelun aikana. Haastatteluajat vaihtelivat, ja lyhyin haastattelu kesti 20 minuuttia ja pisin tunnin. Kun kaikki haastattelut oli tehty, ne litteroitiin yhteensä 121 sivuksi kirjoitettua tekstiä.

Minulle oli tärkeää, että haastateltavat saivat puhua omaa äidinkieltään, ja siksi keskustelin yhden omaisen kanssa suomeksi, koska suomi oli hänen äidinkieltään. Huomasin kuitenkin haastattelun lopussa, että hän siirtyi käyttämään ruotsia ja olisi varmasti mielellään jatkanut ruotsiksi. Mitä minä sitten tein? Juuri sen, mitä mm. Allardt (1997) toteaa meidän suomen-ruotsalaisten helposti tekevän, eli jatkoin suomeksi enkä siis antanut hänelle edes mahdollisuutta. Ehkä en olisi tehnyt sitä, jos olisin jo ehtinyt lukea kaiken teorian, johon olen tämän tutkimuksen kautta tutustunut.

Kun peilaan omia haastattelutilanteitani teoriaan, näen oman roolini haastattelijana Mönkkösen (2002, 43) vuorovaikutuksen perustasoilla. Pysin korkeimmalle tasolle, joka tähtää luottamukseen haastattelijan ja haastateltavan välillä. Samalla näin itseni toisella tasolla, koska vaikutin samalla sosiaalisesti. Käytin tietynlaista valtaa, koska esitin kysymyksiäni valitsemastani aiheesta. Haastattelun aikainen luottamus oli mielestäni tärkeää tutkimuksen tuloksen kannalta. Huomasin, että haastattelutilanteista tuli turvallisempia heti, kun saavutimme luottamuksen, ja se auttoi haastateltavia olemaan avoimia. Jotta pystyisin saavuttamaan luottamuksen

vuorovaikutuksessamme, puhuimme hetken ennen, kuin käynnistin nauhurin.

7.4 Tulkin rooli dialogissa

”Haastattelutilanteessa haastattelija vaikuttaa haastattelun tulokseen olemalla vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa” (Svensson & Renck teoksessa Svensson & Starrin toim. 1996, 53–54). Valitsin haastattelumenetelmän, jotta voisin tutkijana olla aktiivisesti mukana tutkimuksessa ja jotta saisin tavata henkilökohtaisesti ihmiset, joita tämä teema koskee. Aluksi, ennen kuin käynnistin nauhurin, kerroin haastateltaville heidän voivan olla nimettöminä ja meidän voivan käyttää keksittyä nimeä haastattelun aikana. Vain kaksi haastateltavista valitsi keksityn nimen. Vain harvat haastateltavista kommentoivat nauhuria. Tapaamisen alussa kerroin, että materiaali tuhotaan tutkimukseni valmistuessa. Koin tärkeäksi saavuttaa haastattelun aikana turvallisen suhteen vuorovaikutuksessani haastateltavien kanssa mutta huomasin samalla, että varsinkin ensimmäisissä haastattelutilanteissa olin melko epävarma haastattelijan ja tutkijan roolissani. Joskus löysin itseni sosiaalityöntekijän roolista, koska annoin haastattelun helposti siirtyä haastateltavan eri ongelmiin, joilla ei ollut tekemistä itse tutkimuksen kanssa. Erityisesti ensimmäisissä haastattelutilanteissa saatoin itse ohjata keskustelun epäolennaisiin asioihin ja tietyissä tapauksissa huomasin selvästi, kuinka pitkä työkokemukseni johti siihen, että aloin antaa tietoja eri asioista. Ei aina ollut helppoa erottaa tutkijan ja ammattilaisen roolia. Se näkyi esim. siinä, että kahden ruotsinkielisessä yksikössä järjestetyn haastattelutilanteen jälkeen etsin työntekijää, jonka kanssa asiakas voisi selvittää tilanteensa. Kun kuuntelin nauhoitettuja haastatteluja useita kertoja, minulle tuli tunne, että joskus oli tarpeellista ajautua sivuraiteille keskustelussa. Näin oli erityisesti silloin, kun asiakas alkoi kertoa elämäntarinaansa. Nämä hetket rikastuttivat osaltaan haastattelun tunnelmaa. ”Jo haastattelun aikana tutkijalla on käyttöä hermeneuttiselle menetelmälle, osin eläytymiskyvyn muodossa (Einführung som leder till Verstehen), osin hermeneuttisten periaatteiden soveltamisen muodossa” (Svensson & Starrin 1996, 188). Sosiaalityöntekijän taustani vuoksi minun ei ollut vaikeaa mukautua haastateltavien

kokemusmaailmaan, ja koska minulla oli tietoja aiheesta, minun oli helpompi esittää oikeita kysymyksiä.

Haastattelujen aikana oli mielestäni hyvä tunnelma ja haastattelijan ja haastateltavan välisessä vuorovaikutuksessa syntyi luottamus. Vaikka haastateltavien kotona tehdyissä haastatteluissa tarjottiin kahvia ja pullaa, en kokenut suurempaa eroa niiden ja ruotsinkielisessä yksikössä tehtyjen haastattelujen välillä.

Hermeneuttinen fenomenologinen näkökulma auttoi minua tutkijana kuvailemaan haastateltavien kokemuksia ja mielipiteitä, ja samalla pystyin tutkijan roolissani toimimaan näiden kokemusten ja mielipiteiden tulkkina.

8

Suomenruotsalainen ääni sosiaalipalveluissa

Tutkimukseni analyysi perustuu materiaaliin, jonka sain haastattelemalla ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikön asiakkaita. Analyysi on sisältöanalyysi hermeneuttis-fenomenologisesta näkökulmasta, ja ensimmäisen askeleen analysointiin otin jo haastattelutilanteessa. Sen jälkeen tekstit litteroitiin ja luin ne läpi useita kertoja saadakseni kokonaiskuvan sisällöstä. Tutkijana täytyy kysyä, minkälaisen sosiaalisen kontekstin tutkimustilanne saa aikaan ja kuinka tämä konteksti saa ihmiset tulkitsemaan kokemuksiaan. Hermeneuttisessa periaatteessa oletetaan, että ihminen tulkitsee kokemuksiaan yhä uudelleen, eikä tutkijan tule estää tätä itse tutkimustilanteessa (Niskanen, 142, teoksessa Perttula, Latomaa toim. 2006).

Tässä luvussa kuvailen tekstien hermeneuttis-fenomenologista tulkintaa ja teen selvityksen siitä, kuinka olen luokitellut materiaalin merkitysyksiköihin ja edelleen haastatteluista nousseisiin yhteisiin teemoihin Analyysi ja tulos kehittyvät yhdessä eri teema-alueiden kautta. Tutkimuksen luotettavuudesta keskustellaan luvun viimeisessä alaluvussa.

8.1 Elävä kokemus

Fenomenologiassa tutkitaan ihmisen elämyksiä ja kokemuksia. Tämä filosofia on jaettu kahteen päätraditioon, Husserlin puhtaan kuvailevaan fenomenologiaan ja Heideggerin hermeneuttiseen fenomenologiaan. Husserlin puhtaassa fenomenologiassa kaikki tieto perustuu kokemukseen. Puhtaassa fenomenologiassa pyritään kuvaamaan, kuinka ihminen muodostaa ulkoisen maailman tietoisuudessaan. Kaikki tieto välitetään ja rakennetaan ihmisen tietoisuuden kautta. Subjektiivinen kokemus nähdään totuuden perustana. Heidegger lähtee hermeneuttisessa fenomenologiassaan siitä, että kaikki tieto syntyy ihmisen ja ulkoisen todellisuuden välillä. Heideggerin keskeinen käsite on olemassaolo (saksaksi Dasein). Olemassaolo kuvaa sitä tilannetta, jossa ihminen on, jossa hän on syntynyt, kasvanut ja

jossa hän on vaikuttanut. Ihminen on voinut vaikuttaa tiettyihin asioihin olemassaolossaan ja toisiin asioihin ei. Olemassaolo on yhteispeliä muiden ihmisten kanssa. Hermeneuttinen näkökulma on ennen kaikkea tulkinta ihmisen olemassaolosta, mutta se on myös nimitys tekstien tulkinnalle. (Metsämuuronen 2006, 152–157.)

Kun Niskanen (2006, 136–137) kirjassa Kokemuksen tutkimus (toim. Pettula, Latumaa) keskustelee siitä, kuinka tutkittuja kokemuksia voidaan tulkita, hän puhuu elävistä kokemuksista. Kokemus ei ole sana tai käsite, eikä myöskään mimiikkaa tai tapa artikuloida. Elävä kokemus voi olla tieto, tunne, intuitio tai uskomus tai näiden yhdistelmä. Kokemus on elävä silloin, kun se ilmaisee sen tavan, jolla tajunnallisuus ulottuu oman toiminnan ulkopuolelle ja tekee käsitellystä aiheesta merkityksellisen. Elävällä kokemuksella on rakenteellinen side elämäntilanteeseen.

Deskriptio ja reduktio ovat fenomenologian kaksi tärkeää käsitettä. Deskriptiolla on kaksi merkitystä. Osaksi se on haastateltavan kuvaus kokemuksistaan ja osaksi tutkijan kuvaus haastateltavan kokemuksista. Tutkijan tulee pyrkiä kuvaamaan haastateltavan kokemuksia mahdollisimman tarkasti haastateltavan alkuperäisen kokemuksen mukaisesti. Reduktio tarkoittaa, että haastateltavan kokemukset tulee kohdata "puhtaina" ja tutkijan tulee pyrkiä jättämään omat mielipiteensä tai odotuksensa huomiotta. (Metsämuuronen 2006, 169.)

Kun tekstejä tulkitaan hermeneuttisen periaatteen mukaan, täytyy tuntea hermeneuttisen kehän periaate. Kehän periaate lähtee ajatuksesta, että ymmärrys lisääntyy, kun tekstin osat suhteutetaan koko tekstiin, teksti edelleen kontekstiin ja päin vastoin. Lukija liikkuu tulkintaprosessin aikana tekstin osien ja koko tekstin välillä. Tätä liikettä kutsutaan hermeneuttiseksi kehäksi. Tämän kehämäisen prosessin aikana ymmärrys lisääntyy, ja sitä kutsutaan hermeneuttiseksi spiraaliksi. (Svensson & Starrin 1996, 189.)

Tärkeä hermeneuttinen periaate on, että jokainen tulkinta tai ymmärrys edellyttää esiymmärrystä. Haastattelutilanne voi antaa mahdollisuuden osallistuviin havaintoihin, joiden avulla saadaan verbaalista tietoa täydentäviä tietoja. Tällöin haastattelijan omalla elämäkokemuksella on merkitystä. (Svensson & Starrin 1996, 189.) Pitkä työkokemukseni on

mielestäni osaksi hyvä asia, kun ajatellaan litteroitujen tekstien olennaisten asioiden tulkintaa, mutta osaksi myös huono asia, koska kokemukseni ja ennakkoojatukseni voivat johtaa minut harhaan analyysin aikana.

Metsämuuronen (2006) viittaa Amedeo Giorgion fenomenologiseen menetelmään materiaalin analysoinnissa. Fenomenologinen analyysi koostuu viidestä eri vaiheesta:

1. Pyrkimys kokonaisnäkemysten muodostamiseen
2. Jako merkitysyksiköihin
3. Haastateltavan kielen kääntäminen yleiselle kielelle
4. Henkilökohtaisten merkitysverkostojen rakentaminen
5. Yleisen merkitysverkoston rakentaminen

Ensimmäisessä vaiheessa tutkijan tulee tutustua perusteellisesti materiaaleihin lukemalla ne läpi useita kertoja, jotta hän voi eläytyä haastateltavan kokemukseen ilman omia ennakkosenteitään. Toisessa vaiheessa tutkija jakaa materiaalin merkitysyksiköihin (Meaning units). Yksiköiden tulee aina olla osa kokonaisuutta mutta samalla ilmaista se, mikä tutkimuksessa on olennaisinta. Kolmannessa vaiheessa haastateltavan kieli käännetään tieteenalan yleiselle kielelle. Jotta tutkija saavuttaisi fenomenologisen tason, hänen tulee käyttää heijastavaa näkökulmaa (Process of reflection) ja mielikuvitusvariaatiota (Imaginative variation). Neljännessä vaiheessa tutkija muodostaa henkilökohtaisen merkitysverkoston (Specific situated structure) jokaiselle haastateltavalle. Tässä verkostossa hän nostaa esille olennaisimmat seikat muodostetuista merkitysyksiköistä ja yhdistää ne. Viidennessä vaiheessa tutkija muodostaa yleisen merkitysverkoston, joka perustuu kaikkien haastateltavien henkilökohtaisiin merkitysverkostoihin. Tämä tutkimusvaihe tapahtuu yleisellä tasolla, samalla kun säilytetään koko ajan yhteys henkilökohtaisiin merkitysverkostoihin. (Metsämuuronen 1996, 175–181.)

Hermeneuttis-fenomenologinen näkökulma sopii mielestäni tutkimukseeni hyvin, koska haluan tutkia ja tulkita asiakkaiden omia kokemuksia.

8.2 Suomenruotsalainen ”me-henki”

Kun lähdetään arvioimaan sosiaalityötä käyttäjän näkökulmasta, Hänninen et al. (2007, 41–43) korostavat raportissa ”Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä”, että meidän tulee muistaa palvelun todella olevan tarkoitettu asiakkaille ja että meidän tulee osoittaa kiinnostusta asiakkaiden mielipiteitä kohtaan. Tarvitaan aitoa halua kuunnella ja muuttaa toimintaa asiakkailta saatavan asiantuntemuksen perusteella. Tutkimuksessani olen lähtenyt liikkeelle siitä, että haastateltavien mielipiteet ovat tarvitsemamme asiantuntemus, jonka avulla saamme tietää, mikä sosiaalipalveluiden ruotsin- ja kaksikielisille asiakkaille on tärkeää. Jotta saavutetaan jaettu ymmärrys, on tärkeää muistaa, että dialogin aikana samoilla sanoilla voi olla eri ihmisille eri merkityksiä (Mönkkönen 2007, 91). Jotta voisimme hyödyntää asiakkailta olevaa asiantuntemusta, äidinkielellä on ratkaiseva merkitys. Myös kuunteleminen edellyttää vastavuoroista viestintää yhteisellä äidinkielellä. Yhteiset kulttuuriset kokemukset todellisuudesta, joista Mönkkönen puhuu, ovat mielestäni tärkeä vaikuttava tekijä minun ja haastateltavien välisen dialogin jaetussa ymmärtämisessä. Kun kuuntelin nauhoituksia ja luin haastattelutekstejä, löysin yhteisen ”me-hengen”, kulttuurisen näkökulman ilmaisuihin kuten me suomenruotsalaiset, meidän tapamme nähdä... on toisenlainen kuin... me olemme ehkä avoimempia ja iloisempia... Kokemus hyvinvoivasta ruotsinkielisestä väestöstä, jonka Kalland ja Suominen (2006) nostavat esiin keskustellessaan Hyypän sosiaalisesta pääomasta, on siis olemassa suomenruotsalaisten keskuudessa.

Kaksitoista litteroitua haastattelutekstiä haastateltavien kokemuksista ruotsinkielisen yksikön asiakkaaksi tulemisesta ja kielen merkityksestä muodostavat analyysini rungon. Aloitin analyysin lukemalla litteroidut tekstit useita kertoja, ensin kokonaisuudessaan. Sen jälkeen muodostin erilaisia merkitysyksiköitä haastateltavien suorista lainauksista. Merkitsin ne erivärisillä kynillä, jotta löytäisin eri haastatteluista esiin nousevat yhteiset teemat. Tein lyhyitä muistiinpanoja kaikkien haastateltavien teema-alueisiin liittyvistä ilmaisuihin, jotta pystyin merkitsemään mainittujen teemojen vahvuuden ja esiintymisen. (Kvale 1997, 175–178.) Valitsin neljä pääteemaa, joita haastateltavat olivat kommentoineet eniten.

Koska suurin osa haastateltavista käytti haastattelussa omaa nimeään, annoin heille litteroiduissa teksteissä keksityt nimet, jotta voisin peittää heidän identiteettinsä. Jotta pystyin lisäämään nimettömyyden mahdollisuutta, haastateltavien joitakin osoitetietoja, kuten Helsingin kaupunginosia, on muutettu, mutta etäisyys ruotsinkieliseen yksikköön on pysynyt samana. Tekstien sanat on kirjoitettu kirjakielellä, jotta haastateltavien kielenkäyttöä ei voi tunnistaa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö käyttää ammattirooleissaan yhdenmukaisia asiakastyötä koskevia eettisiä periaatteita. Tasa-arvolaki astui voimaan vuonna 2004, ja sen mukaan kaikkien asiakkaiden tulee olla tasa-vertaisia esim. vammasta riippumatta. Kaikille tulee antaa mahdollisuus osallistua yhteiskunnan eri toimintamuotoihin tasavertaisesti. Sosiaalisen sektorin eettisiin periaatteisiin kuuluu mm. se, että kaikilla ihmisillä tulee olla samat oikeudet riippumatta uskonnollisesta taustasta, kansallisuudesta, rodusta, kielestä tai etnisestä taustasta. (Mönkkönen 2007, 35.) Minulle on ollut tärkeää, että tämän tutkimuksen avulla voin tuoda esiin suomenruotsalaisen kielivähemmistön äänen sosiaalipalveluiden asiakkaana.

8.2.1 Tiet ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön ja "ratkaiseva tapaaminen"

Tie ruotsinkieliseen yksikköön voi avautua asiakkaille, jotka tarvitsevat ruotsinkielistä palvelua, vaikka he eivät välttämättä tiedä kyseisen yksikön olemassaolosta Helsingin sosiaalivirastossa. Yritän selvittää tutkimukseni tässä luvussa, kuinka se on mahdollista.

Kahdestatoista haastateltavastani kahdeksan oli ollut suomenkielisen sosiaaliaseman asiakkaita ennen tuloaan ruotsinkieliseen yksikköön. Heistä vain yksi (Lillan) tiesi, että sosiaalivirastossa on ruotsinkielinen yksikkö. Osoittautui, että viisi haastateltavaa oli siirretty ruotsinkieliseen yksikköön, kuten esim. Åke, toimeentulotukiasiakas Itä-Helsingistä. Hän kertoi heikosta taloudellisesta tilanteestaan ja mainitsi, ettei hänellä aina ollut rahaa matkustaa bussilla keskustaan.

Åke: ...aluksi en tiennyt mitään ruotsinkielisestä yksiköstä, kun menin suomenkieliselle puolelle asuinpaikkani lähellä, ja minut lähetettiin tänne... "kun sä

olet ruotsinkielinen"... tämä ruotsinkielinen... on paljon kauempana, eikä minulla aina ole rahaa matkaa varten...

Åke, kuten viisi muutakin haastateltavaa, eivät saaneet valita palvelukieltä, vaan heidät siirrettiin ruotsinkieliseen yksikköön. Åken mahdollisia taloudellisia vaikeuksia tulla ruotsinkieliseen yksikköön ei huomioitu. Osa siirroista saattaa johtua vuonna 2005 tapahtuneesta sosiaaliviraston organisaatiomuutoksesta, jonka perusteella ruotsinkielisiä asiakkaita tulee aktiivisesti ohjata ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön. Tarkoituksena ei kuitenkaan ollut unohtaa kielilakia ja asiakkaan oikeutta valita palvelukieli. Ruotsinkielisen yksikön johtava sosiaalityöntekijä kertoo haastattelussa (11.3.2008), kuinka suomenkielinen työtoveri pyysi häneltä käännösapua. Asia koski toimeentulotukiasiakasta, jolle kerrottiin postitse lähetettävän toimeentulotukipäätöksen yhteydessä siirrosta ruotsinkieliseen yksikköön seuraavalla tavalla: "mikäli toimeentulotukitarve jatkuu teidän on jatkossa käännyttävä ruotsinkielisten palvelujen puoleen". Asiakkaalle ei siis annettu tietoa mahdollisuudesta valita.

Lillan oli yksi kolmesta haastatteluun osallistuneesta omaisesta, ja hän koki hämmäntäväksi, kun hänen isänsä vammaisasiat siirrettiin täysin yllättäen ruotsinkieliseen yksikköön. Hän oli lukenut ruotsinkielisestä palvelusta verkossa, jossa luki, että yksikkö palvelee ainoastaan eteläisen alueen asiakkaita. Koska he asuivat kaakkoisella alueella, hän ei ymmärtänyt, kuinka oli mahdollista yllättäen saada siirto ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön. Muurin (2006, 220) selvitys kansalaisten sosiaalipalveluita koskevista käsityksistä osoitti, että lähes 40 prosenttia vastaajista toivoi saavansa lisää tietoa sosiaalivirastosta. Yllä mainittu esimerkki osoittaa, että asiakkaille annetut tiedot ovat olleet puutteellisia. Tämä siirto voi liittyä tilanteeseen, jossa sosiaalivirastossa siirrettiin kaikki ruotsinkielisiksi rekisteröidyt kuljetuspalveluasiakkaat ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön. Johtavan sosiaalityöntekijän mukaan eri alueiden kuljetuspalveluasiakkaiden siirto tapahtui eri tavoin. Tietyillä alueilla asiakkaat saivat valita, kun taas toisilla alueilla kaikki ruotsinkieliset asiakkaat siirrettiin automaattisesti. Sosiaaliviraston sisäinen linjanveto osoittautui epäselväksi, mikä vuorostaan johti epäselvyyksiin asiakkaan ja sosiaaliviraston välisessä vuorovaikutuksessa.

Lillan: *...silloin tiesin ruotsinkielisestä yksiköstä vain sen, mitä olin lukenut Internetistä, että se ei ole meille... meidän on pakko kääntyä suomenkielisen puolen puoleen siellä, missä asumme... eikä minulla ollut aavistustakaan, että voisimme kuulua tänne. En yhtään ymmärtänyt, miksi meidät nyt siirrettäisiin suomenkielisestä toimistosta...*

Myös Gretel, vanhempi nainen, joka oli kaksi kertaa hakenut kuljetuspalvelua suomenkieliseltä puolelta, ohjattiin ruotsinkieliseen yksikköön omien sanojensa mukaan hiukan "omalaatuisella" tavalla. Olen myös itse työssäni törmännyt henkilökunnan kommentteihin siitä, että positiivinen päätös on helpompi saada ruotsinkielisessä yksikössä. Tätä ajatusta siirretään toisinaan eteenpäin asiakkaille.

Gretel: *Se oli omalaatuisinta, missä olen ollut mukana. Tein hakemuksen suomenkielisellä puolella... esitin erilaisia todistuksia... mutta hakemus palautettiin kaksi kertaa... ja silloin vastasi erittäin ystävällinen rouva:" joo kääntykää sen ruotsinkielisen vastaavan puoleen. Heiltä varmasti saatte"....*

Kaikista vastaajista neljä oli tullut suoraan ruotsinkieliseen yksikköön, ja heistä vain yksi tiesi yksikön ottaessaan yhteyttä sosiaalivirastoon. Hän kertoi, että hän oli aikaisemmassa työelämässään ollut yhteydessä ruotsinkielisiin palveluihin. Toinen tapa tulla ruotsinkieliseen yksikköön oli ystävien ja tuttavien kautta. Ystävien kautta tien yksikköön löysi viisi asiakasta. Yksi haastateltavista oli kuullut ruotsinkielisestä yksiköstä ystävältä Arbiksessa (Helsingin kaupungin ruotsinkielinen työväenopisto). Tässä tapauksessa suomenruotsalaisten kohtauspaikassa Arbiksessa käyty dialogi oli ratkaiseva ja auttoi henkilöä ottamaan suoraan yhteyttä ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön.

Asiakkailla on yleensä kaksi päälinjaa, joiden kautta he tulevat ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön. Heidät joko siirretään automaattisesti suomenkieliseltä puolelta tai he ovat sattumalta kuulleet yksiköstä tuttavaltaan. Karita ja Erik, molemmat toimeentulotuen asiakkaita, olivat haastateltavista ainoita, joille ruotsinkielistä yksikköä oli kirjeessä tarjottu vaihtoehtona suomenkielisille palveluille.

Yksi haastateltavista kertoi hiukan mutkikkaasta tiestään ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön. Toimeentulotuen asiakas Lisa oli asunut

Helsingissä noin vuoden, kun hän yhtäkkiä joutui "elämänsä kriisitilanteeseen", kuten hän itse ilmaisi asian. Hän meni Helsingin keskustan suomenkieliselle sosiaaliasemalle ja sai heti ystävällistä palvelua. Kun hän oli kertonut tilanteestaan sosiaalityöntekijälle, hänelle kerrottiin sosiaaliviraston organisaatiosta ja siitä, kuinka kaikilla on oma alue asuinpaikkansa mukaisesti ja että hänen tulisi mennä kyseiselle alueelle. Hän sai mukaansa paljon esitteitä. Sattumalta hän otti lisää esitteitä mukaansa ja löysi ruotsinkielisen yksikön tiedot yhdestä esitteestä. Vaikka sosiaalityöntekijä oli kysynyt, oliko hän ruotsin- vai suomenkielinen, työntekijä ei antanut tietoja ruotsinkielisestä yksiköstä, vaan pyysi Lisaa menemään oman alueensa sosiaaliasemalle. Lisa siis löysi tien ruotsinkielisten palveluiden yksikköön sattumalta oman aktiivisuutensa ansiosta, kun hän sattui ottamaan hyllyltä lisää esitteitä.

Lisa: ...en tiennyt, minne minun pitäisi mennä. Sain kuulla, että keskustassa oli toimisto, ja menin sinne, ja hän oli todella ystävällinen, hän joka otti minut vastaan ja sanoi sitten, koska minä asuin toisella alueella, että minua lähempänä oli myös... että kaikilla oli oma alue, ja sitten katsoin että se on... Se oli oikeastaan se, että hän kertoi minulle, että kaikilla alueilla on omansa ja kun tulee ensimmäistä kertaa, on ehkä hyvä mennä henkilökohtaisesti puhumaan jonkun kanssa. Mutta sitten otin lisää esitteitä ja huomasin, että oli ruotsinkielinen... mutta hän sanoi, että kaikilla on oma alue... joten soitin ja tarkistin... ja niin sain tietää... kyllä, minä löysin sen itse...

Sitä voidaan kutsua sattumaksi, jotkut ehkä kutsuisivat sitä onneksi, jos ruotsin- tai kaksikielinen asiakas/potilas sattuu tapaamaan ruotsinkielisen ammattilaisen suuressa kaksikielisessä (suomi, ruotsi) organisaatiossa. Todennäköisyys on joka tapauksessa melko pieni. Tämän on todennut myös Allardt (1997, 41) sanoessaan, että kaksikielisistä instituutioista tulee nopeasti yksikielisiä. Myös Herbertsin (Liebkind, Sandlund toim. 2006, 260) mainitsema Taxellilainen paradoksi, että kaksikieliset instituutiot johtavat yksikielisyyteen mutta yksikieliset instituutiot takaavat kaksikielisyyden, osoittaa, että kielelliselle vähemmistölle ei aina voida taata palvelua omalla äidinkielellä. Ruotsinkieliset ehkä katoavat kaksikielisiin organisaatioihin, koska useimmat organisaatiot ovat toiminnallisesti kaksikielisiä eikä kukaan siellä tiedä, kenen äidinkieli on ruotsi.

Haastateltava Iris, vammaispalveluiden asiakas, on yksi niistä, joilla on mielestään ollut onnea. Hän oli sairaalassa, suuressa kaksikielisessä laitoksessa, jossa hän sai kokea ”ratkaisevan tapaamisen”, kun ruotsinkielinen sosiaalihoitaja syventyi hänen tilanteeseensa ja näytti hänelle tien ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön.

Ines: En ollut koskaan aikaisemmin tarvinnut apua tai mitään sellaista... että vasta sitten kun sairastuin... ja vasta kun sairauteni alkoivat. Vasta sen jälkeen olen ollut yhteydessä teihin. Olin sairaalassa, ja siellä hän oli, ruotsinkielinen sosiaalihoitaja, joka alkoi hoitaa minun asioitani. Sitten se meni sillä tavalla, että hän alkoi järjestää sitä kaikkea, mitä tarvitsin... ja hän oli oikein sellainen ruotsinkielinen, ja siksi minä tulin. Koska minä tiedän, että monet tutuistani ovat suomenkieliselä puolella. Mutta minä pääsin (= sain tulla) sitten, siis juuri sen ansiosta, että hän oli ruotsinkielinen.

Tapaamisesta sosiaalihoitajan kanssa tuli ”ratkaiseva tapaaminen” Inekselle. Ineksen ja sosiaalihoitajan välisessä suhteessa oli asemia, auttaja ja apua tarvitseva, jotka Mönkkösen mukaan ovat tavallisia asemia asiakastyössä. Suurempi merkitys tässä tapaamisessa oli yhteisellä kulttuurisella kokemuksella (Mönkkönen 2002, 13, 43), koska molemmat paljastivat identiteettinsä ja puhuivat samaa äidinkieltä. He kokivat vuorovaikutuksessaan jaetun ymmärryksen ja yhteisen todellisuuden, josta Seikkula ja Arnkil (2005, 19) puhuvat, ja dialogista tuli molemmille osapuolille tilaisuus ajatella yhdessä. Oli kyse vuorovaikutuksesta, jossa sosiaalihoitaja todella välitti asiakkaastaan. Yhteinen suomenruotsalainen identiteetti sai dialogin aikana ratkaisevan merkityksen, ja Ines tunsu itsensä merkitykselliseksi ja arvostetuksi.

8.2.2 Ensikosketus, ”kuin renkaita vedenpinnalla”

Haastateltavien kokemukset hetkestä, jolloin he avasivat ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikön oven ja tapasivat henkilöstön ensimmäistä kertaa, vaihtelevat hieman niiden asiakasryhmien välillä, jotka olivat tulleet suomenkieliseltä puolelta ja jotka olivat tulleet suoraan. Yleisesti ottaen ensikosketus on ollut positiivinen. Heille, jotka olivat tulleet suomenkieliseltä puolelta, ensikosketus on ollut tunteikkaampi kuin suoraan ruotsinkieliseen yksikköön tulleille. Tunnelataus voidaan yhdistää selvästi kulttuuriseen

eroon, jonka asiakkaat ovat kokeneet suomenkielisen ja ruotsinkielisen yksikön välillä. Se, kuinka siirrosta oli tiedotettu asiakkaille, on myös voinut vaikuttaa heidän voimakkaisiin tunteisiinsa ensimmäisen tapaamisen yhteydessä ruotsinkielisessä yksikössä.

Toimeentulotuen asiakas Karita, jolle oli tarjottu ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköä vaihtoehtona suomenkieliselle sosiaaliasemalle, halusi heti siirtyä ruotsinkieliseen yksikköön, vaikka hänen on vaikea liikkua ja hän asuu kaukana Vuosaassa.

Karita: ...ja minä siirryin heti, heti paikalla, joo... ja soitin ja siellä sattui olemaan se... joka vastasi ja minä siirryin heti... ja se oli niin tuttua sen ruotsin kanssa jollakin tavalla... Suomenkielisellä puolella oli pitkät odotusajat ja täällä oli pienemmät jonot. Haittapuoli, ainoa haittapuoli, oli se, että minulla on vieläkin todella huonot jalat ja minun jalkojani on leikattu... että tie, kun se on Hämeentiellä enkä minä voi matkustaa raitiovaunulla, ellei se ole matalalattiavaunu...

Monet haastateltavat mainitsevat käsityksen, jonka mukaan ruotsinkielisen yksikön odotusajat ovat lyhyemmät. Lisäksi he kokevat ympäristön rauhalliseksi ja haastateltavien suomenkielisellä puolella kokemaa henkilöstön stressiä ei heidän mukaansa ole ruotsinkielisessä yksikössä. Tämä voi osaksi selittyä sillä, että ruotsinkielinen palveluyksikkö on pieni yksikkö. Monet haastateltavat mainitsevat sanoja kuten ilo, henkilökohtainen palvelu, avoimuus, hyvä tapaaminen ja ystävällisyys sekä jopa sydämellisyys, kun he kertovat ensimmäisestä kokemuksestaan ruotsinkielisessä yksikössä.

Gretel: ...he ovat niin henkilökohtaisia täällä eikä heillä ehkä ole samaa stressiä kuin suomenkielisillä... uskon, että meidän Suomessa asuvien ruotsinkielisten on ollut tavalla tai toisella pakko luoda verkosto toistemme kanssa... että me jollakin tavalla suojelemme toisiamme. Se on niin tyypillistä nähdä, kun ottaa yhteyttä tähän ruotsinkieliseen toimistoon. Siellä melkein toivottiin tervetulleeksi... se oli itse ystävällisyys... ja sen täytyy johtua kulttuurieroista. Ehkä meitä on helpompi käsitellä ja silloin henkilöstö on iloisempaa... he ovat rentoutuneempia ja he ovat yksinkertaisesti palveluhaluempia ja ystävällisempiä...

Erik: Ero oli todella suuri... niin, siis se nopeus täällä... ja sitten oli henkilökohtaisempaa palvelua. Minä en ollut vain numero, minä en kadonnut

kymmenien ja tuhansien joukkoon ja minut myös huomioitiin... ja vielä yksi asia... jos en olisi siirtynyt, en tietäisi nyt, kuinka mukavaa se oli...

Tomas: Ehkä täällä on enemmän sydämellisyyttä, ehkä enemmän säteilyä, kuin byrokraateilla virallisesti tarvitsisi olla. Minusta virallisuutta ei tarvittaisi niin paljon. Haluaisin suoda muille... saman ilon... jollakin tavalla saman sydämellisyyden ja sen... tutkimuksethan osoittavat, että me elämme pidempään ja sillä tavalla... me siis voimme paremmin, eikö...

Asiakkaan ja ammattilaisen välisessä kohtaamisessa ruotsinkielisessä yksikössä asiakkaat saavuttavat vahvan suhteen dialogissaan henkilöstön kanssa. Haastateltavien lainauksissa näkyy vahvasti tunne siitä, että joku välittää. Haastateltavat, kaksi toimeentulotuen asiakasta, ottavat esille leimaantumisen, häpeän tunteen heidän joutuessaan tilanteeseen, jossa he tarvitsevat toimeentulotukea. Ensimmäinen käynti ruotsinkielisessä yksikössä on kuitenkin voinut vaikuttaa siihen, että asiakas on saanut takaisin itseluottamuksensa, kuten Lisan tapauksessa.

Lisa: Piti ylittää pieni raja ennen kuin haki sosiaalista tukea. ...minua hävetti hiukan tulla... mutta asenne täällä... että sinun ei tarvitse ylipäänsä selittää kaikkea...vaan näin tapahtuu joskus... ja silloin pystyi taas kulkemaan pää pystymässä. Kuten sanottua, sitä häpesi, siis kun ei ole tottunut sellaiseen.

Lisan tapauksessa kohtaaminen merkitsi, että hän tapasi jonkun, joka välitti hänestä, otti hänen asiansa tosissaan ja pystyi lohduttamaan häntä tilanteessa. Kohtaamisessa oli kyse vahvoista tunteista, "tunnetyöstä", kuten Rostila (1997, 263) asian ilmaisee puhuessaan asiakkaan ja ammattilaisen identiteetin muuttumisesta asiakasprosessin aikana. Lisan tapauksessa mahdollisuus vuorovaikutukseen yhteisellä äidinkielellä oli tärkeää, mutta myös henkilöstön asenne oli ratkaisevaa. Kun Lisa tuli yksikköön tuntien häpeää, hänellä oli myös voimakas syyllisyyden tunne. Hän oli menettänyt mahdollisuuden elättää itse itsensä. Julkunen (1992, 46) korostaa, että ihmisen omakuvasta tulee negatiivinen, kun hän menettää mahdollisuuden elättää itsensä.

Åke mainitsi häpeän tunteen hiukan toisesta näkökulmasta todetessaan, että hän häpeäisi, jos hän sattuisi törmäämään tuttavaansa ruotsinkielisessä

yksikössä. Hän oli suomenkielisen yksikön asiakas monen vuoden ajan eikä uskonut voivansa tavata siellä ketään tuttua.

Åke: Olisi kamalaa tavata naapuri täällä... ei..ei...hengähtää... se on kyllä pieni jarru... minä kyllä häpeäisin... se ei olisi hyvä... ei...ei... kamalaa kuitenkin...

Muiden muassa Hanna, vammaispalveluiden asiakas, ottaa esiin häpeän vastakohtaan kertoessaan, kuinka hän näkee sosiaalipalvelun.

Hanna: Mielestäni minua on kohdeltu erittäin hyvin, ja olen hyvällä mielellä, ja että se on minun oikeuteni. Ei niin, että se olisi jotain armopaloja.

Hannan tavan nähdä sosiaalipalvelut vahvistaa myös Muuri (2006, 212), joka selvityksessään kansalaisten mielipiteistä sosiaalipalveluita kohtaan sai selville, että kolmasosa tutkimukseen osallistuneista oli sitä mieltä, että vammaispalveluita on helppo hakea.

Kaikki kokemukset ensimmäisestä kohtaamisesta ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikössä eivät kuitenkaan olleet täysin positiivisia. Jotkut asiakkaat nostavat esille tarpeettoman byrokratian ja paperisodan kertoessaan ensikosketuksestaan. Nämä reaktiot tulivat enimmäkseen ihmisiltä, jotka oli siirretty suomenkieliseltä puolelta ja jotka eivät ole saaneet mahdollisuutta valita ruotsinkielisen ja suomenkielisen yksikön väliltä. Tiedonpuute siirron yhteydessä näyttää myös vaikuttavan tähän reaktioon.

Lillan: Saimme tehdä kaiken uudelleen. Oli hyvin byrokraattista siirtyä... tarpeetonta työtä kaikille henkilöille (= sekä henkilöstölle että asiakkaalle).

Puolet vastaajista, kuusi henkilöä, mainitsee sanan "koti" tai "perhe" jossakin muodossa kertoessaan ensimmäisistä ruotsinkielisiin sosiaalipalveluihin liittyvistä kokemuksistaan. Tämä tuttavallinen ajatus nousee identiteetti-tunteesta, joka asiakkailla on sekä fyysiseen ruotsinkieliseen paikkaan, siellä tapahtuvaan kohtaamiseen että kieleen liittyvään kokemukseen. Tutkin kielinäkökulmaa lähemmin seuraavassa kappaleessa. Näistä kuudesta asiakkaasta tasan puolet oli toimeentulotuen asiakkaita (kolme) ja puolet vammaispalveluiden asiakkaita (kolme).

Koska haastateltujen toimeentulotukiasiakkaiden määrä oli vain neljä, en ole tutkinut lähemmin eri sektoreiden asiakasryhmien välisiä asenne-eroja, vaan

olen tulkinut jokaista haastateltavaa yksilöllisesti. Mielestäni on kuitenkin tärkeää mainita eri sektorit, koska sanat "koti" ja "perhe" sisältävät voimakkaita tunteita ja on mielenkiintoista, että myös toimeentulotuki-asiakkaat käyttävät näitä sanoja kuvatessaan kokemuksiaan ruotsinkielisestä yksiköstä. Näillä asiakkailla ei aina ole ollut mahdollisuutta valita, haluavatko he hakea sosiaalipalvelua. Palvelu on ongelmakeskeistä ja asiakkaalla on heikot oikeudet (Heikkilä & Julkunen 2007, 89), eikä asiakkailla ole usein muuta vaihtoehtoa kuin hakea toimeentulotukea. Häpeän tunne siitä, ettei selviä itse, ja kokemukset siitä, ettei ole ihmisarvoa vaan on täysin riippuvainen toimeentulotuesta, saavat aikaan sen, ettei aina ole helppoa avata sosiaaliaseman ovea ensimmäistä kertaa. Lisäksi voi olla voimakas pelko siitä, ettei saa olla anonyymi. Muurin (2006, 212) selvitys väestön sosiaalipalveluiden hakemista koskevista kokemuksista osoittaa myös, että suuri osa, joka neljäs haastatelluista, sanoi, että toimeentulotuen hakeminen on vaikeaa. Tästä huolimatta nämä asiakkaat kokevat ruotsinkielisen yksikön tuttavalliseksi ja kodinomaiseksi ympäristöksi. Seuraavissa lainauksissa Åke, Erik ja Lisa edustavat toimeentulotukiasiakkaita, kun taas Anna, Tomas ja Lillan ovat vammaispalveluiden asiakkaita.

Åke: ...täällä minuun suhtaudutaan ihmisenä... ja täällä on kuin kotiin tulisi kotiin...aivan kuin...

Erik: ...tuntee olevansa enemmän kotona omalla kielellään... se on mukava ja hyvä tunne...

Lisa: On selvää, että tuntee aina enemmän olevansa kotona. ...se on niin kuin muiden asioiden kanssa... haluaa mieluiten omalla kielellään...

Anna: ...hänestä on hauskaa mennä sinne, ja hän kokee ryhmän melkein kuin perheeksi...(ryhmä tarkoittaa tässä Solsträlenia, vanhuksille tarkoitettua päivätoimintaa)

Tomas: ...se on positiivista... aivan kuin oltaisiin perhettä (viittaa myös ruotsinkieliseen terveyskeskukseen Helsingin Viiskulmassa)

Lillan: Vastaanotto on ollut täällä erittäin positiivinen... se on aivan kuten pitääkin, sillä silloin tuntee enemmän olevansa kotona...

Asiakkaiden positiiviset kokemukset ensimmäisestä yhteydenotosta ruotsinkieliseen yksikköön voivat levitä kuten ”renkaat vedenpinnalla” ystävien ja tuttavien kesken. Vanha sananlasku, jonka mukaan jokin leviää kuin renkaat vedenpinnalla, kuvaa loistavasti sitä vaikutusta, johon positiivinen kokemus voi johtaa. Tämä voi vuorostaan vaikuttaa siihen, että yhä useammat ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden tarpeessa olevat ihmiset saavat kuulla positiivisia asioita ruotsinkielisestä yksiköstä ja voivat hakeutua suoraan sinne.

8.2.3 Kokemus kielestä ”etnisessä kohtaamispaikassa”

Useimmat haastateltavat kokivat itsensä kaksikielisiksi (ruotsi-suomi). Kaksikielisyys vaihtelee täydellisen kaksikielisyyden kokemuksesta siihen, että henkilö osaa toista kotimaista kieltä niin, että selviää sillä. Kaksi haastateltavaa oli käynyt suomenkielistä koulua. Yksi henkilö kävi suomenkielistä koulua oppiakseen suomea, koska täysin ruotsinkielinen perhe asui ruotsinkielisellä paikkakunnalla. Toinen henkilö kävi suomenkielistä koulua, koska hänen äitinsä oli suomenkielinen. Yksi haastateltavista sanoi suomenkielensä olevan huono, ja kaksi omaishaastateltavaa sanoivat, että heidän läheisillään on ongelmia kielen kanssa ja nämä selviävät hyvin huonosti suomeksi, kuten esimerkiksi Leilan vammainen 23-vuotias tytär.

Leila: Tyttäreni on vaikea ilmaista itseään, eikä hän pystyisi itse tilaamaan taksia suomeksi... ja minusta on harmi, että nykytilanteessa ruotsinkielisten palveluiden määrä vähenee koko ajan... mihin tahansa soittaakin ja yrittää ottaa yhteyttä, se on suomeksi... ruotsin kieli putoaa pois palveluista, mikä on kamalan harmi, koska sehän on laissa säädetty... täällä sosiaalivirastossa, täällä saamme palvelua ruotsiksi... se on hyvä... vammaisethan kuuluvat vähemmistön vähemmistöön.

Kaikki haastateltavat kokivat ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikön oikeaksi paikaksi itselleen sosiaalivirastossa. He tuntevat vahvaa etnistä yhteenkuuluvuutta paikkaan, vaikka he eivät aina voineetkaan suoraan osoittaa, mikä heitä yhdistää. Ruotsinkielisessä yksikössä on jotain yhteistä, nimittäin suomenruotsalainen identiteetti. Yksikkö voidaan nähdä etnisenä kohtaamispaikkana, jossa yhteenkuuluvuuden tunne tulee esille yhteisenä kielenä ja yhteisenä kulttuurina (Åström et al. 2001, 273–277).

Tomas: ...se ei ole kieli, mutta en tiedä mikä? Se on ylipäänsä... se on tietty ero... kulttuuriero... en tiedä? Tutkimuksethan osoittavat, että me elämme pidempään ja sillä tavalla, me siis voimme paremmin... meillä on iloa...

Vahva kaksikielisyys ja pakko vaihtaa usein suomen puhumiseen saattavat aiheuttaa sen, että tietyt asiakkaat näkevät muut tekijät kieltä merkitsevämmiksi kertoessaan, mikä merkitys kielellä on heille. Tästä huolimatta he kokevat, että heillä on ruotsinkielinen identiteetti, korostavat kulttuurillista yhteenkuuluvaisuutta ja huomauttavat äidinkieltensä olevan ruotsi ja valitsevansa siksi ruotsinkielisen palvelun.

Hanna: kieli ei merkitse mitään... se on täysin samanarvoinen minulle... selviän... minulle ei ole eroa... olen työskennellyt suurimman osan elämäni suomeksi. Jos saan valita, valitsen ruotsin, sehän on äidinkieleni ja identiteettini, minun vanhempani olivat molemmat ruotsinkielisiä. Olen sanonut, että jos en enää saisi puhua ruotsia Suomessa, pysyisin kuitenkin täällä. Minulle laatu on ratkaisevaa... että minut kohdataan kunnioittavasti... ja se on ollut erinomaista...

Berit: Minun on helppo siirtyä kielestä toiseen... mutta tämä ...jos olisi kyse laki-asiasta, en osaa pieniä sävyjä... tulen tietysti mieluummin ruotsinkieliseen palveluun, vaikka on pidempi matka... ruotsi on kamalan tärkeää... nyt ottaisin ehdottomasti yhteyttä ruotsinkieliseen puoleen... olen kyllä oikein sillä tavalla tyytyväinen tähän...

Näille asiakkaille merkitsee laatu mm. ystävällisyyttä, kunnioitusta, huomioon ottamista ja hyvää vastaanottoa. Lojander-Visapää toteaa väitöskirjassaan (2001, 45–52), että oikeutta valita kieli hyödyntävät ne, jotka voivat valita, ja että nämä henkilöt valitsevat useimmiten ruotsin, mikä voidaan todeta myös tässä tutkimuksessa. Haastatteluista selviää, että kukaan haastatelluista ei ole halunnut palata suomenkieliseen yksikköön sen jälkeen, kun he ovat tutustuneet ruotsinkieliseen yksikköön, vaikka ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikkö saattaa olla kauempana heidän kotoaan.

Allardt (1997, 42) mukaan suurimman uhan suomenruotsalaisille aiheutamme me itse, kun emme käytä ruotsia silloin, kun se olisi mahdollista. Myös osalla haastatelluista on tämä näkökulma.

Karita: *No minä puhun suomea, se ei ole ongelma... mutta olen sitä mieltä, että kun kerran jotain tarjotaan äidinkielellä, se pitää ottaa vastaan... koska äidinkielellä ei tarjota enää niin paljon... ja minä olen valmis matkustamaan kielen vuoksi... ja etäisyys onkin ainoa huono puoli ruotsinkielisessä yksikössä juuri nyt...*

Leila: *...jos me emme itse pidä kiinni... vähemmistönä... pidä kiinni siitä, mitä meillä on, me menetämme senkin vähän, mitä meillä on... minä tarkoitan, että jos se (= ruotsinkielinen palvelu) sitten poistuu, voimme vain katsoa itseämme peilistä... jos ei tee mitään itse, ei myöskään saa mitään...*

Tomas: *jos joku alkaa puhua kanssani ruotsia, minä jatkan ruotsiksi. Teen niin, vaikka toinen myös puhuu huonosti... se on minun periaatteeni, ja minusta on epäkohteliasta tehdä toisin.*

Vaikka haastateltavat ovat kaksikielisiä, he ovat valmiita olemaan "hankalia asiakkaita" saadakseen palvelua äidinkielellään. Joku mainitsee, että täytyy uskaltaa kysyä, jos ei ymmärrä, kun taas toinen sanoo olevansa erittäin sinnikäs. Myös tietty varovaisuus käy selvästi ilmi Gretelin haastattelusta, jonka lopuksi hän toteaa, ettei halua antaa hankalaa kuvaa ruotsinkielisestä kielivähemmistöstä.

Gretel: *Sehän on siunattu asia, että on kaksikielinen tässä maassa, koska sitä on melko huonossa asemassa, jos puhuu vain ruotsia. Täytyy olla päättäväinen niin kauan, kuin saa itse valita, mikä on parasta ja mistä selviytyy... niin kauan kuin on se oikeus, käytän sitä... mutta samalla vahvistuu myös hankala kuva meistä...*

Ines: *...minä vain aloin riidellä... uskalsin sanoa, että teidän täytyy sanoa se helpommilla... vähän helpommilla sanoilla... käyttää jotain muuta sanaa, joka ei ole niin hieno... ja niin minä ymmärsin...*

Hankaluuden vastakohta tulee esille joissakin haastatteluissa, joissa haastateltavat ottavat esille tilanteita, joissa he eivät halua olla hankalia. Hankaluus ja ei-hankaluus tapahtuvat kahdessa täysin eri tilanteessa. Kun on kyse oikeudesta saada palvelua äidinkielellä, on haastateltavien mukaan oikein "taistella" asiansa puolesta, kun taas he eivät halua olla hankalia dialogissa jonkun kanssa, joka puhuu huonommin ruotsia. Gretel, joka oli valmis taistelemaan oikeudestaan saada palvelua äidinkielellä, kertoo myöhemmin haastattelussa tapahtumasta, jossa hän ei halunnut nolata

ammattilaista pyytämällä tätä vaihtamaan suomeen, vaikka hän ei ymmärtänyt tämän ruotsia. Seuraavista lainauksista selviävät asenne-erot kokemuksissa, joissa ei ole haluttu olla hankalia. Nämä ovat hyviä esimerkkejä tilanteista, joihin kielivähemmistöt saattavat joutua.

Gretel: ...vaikka kuulee, että hänellä on opeteltuja repliikkejä... hän ponnistelee varmasti kamalan paljon, ja siksi ei halua nolata häntä... vaikka tietää, että hän ei ehkä ymmärrä kaikkea... mutta kun on sellainen kasvatus, että miksi nolaisi toisen ihmisen... hän olisi ehkä ajatellut, että olen röyhkeä... mitä minun pitäisi tehdä... olla paheksuttu... mutta sain sieltä epätäydellisiä tietoja...

Tor: ehkä sitä kokee, että jos yrittää etsiä jonkun ruotsinkielisen, ehkä hän puhuu kankeaa ruotsia ja hänellä on vaikeaa... ehkä se sujuu paremmin suomeksi... ei niin kuin kehtaa olla hankala...

Erik: Yhdeksässä tapauksessa kymmenestä huomaa, että se ei suju, ja sitten on mukava ja vaihtaa suomeen... me... monet suomenruotsalaiset teemme niin, että me annamme periksi... tuntuu hankalalta, ja me aloitamme suomeksi... me annamme periksi...

Haastateltavat ottavat ruotsinkielisen palvelun, suomenruotsalaisuuden etnisen paikan, esille tunnelautuneena paikkana. Haastateltavat, jotka korostavat äidinkielen puhumisen tärkeyttä, yhdistävät tunteet ja kielen.

Lisa: ...se on ehkä vaikeinta, kun se on toisella kielellä. Vaikka sitä osaa hyvin, siinä ei ole tunteita mukana samalla tavalla. Minulla ei ole ongelmia ymmärtää, mutta se on vain se tunne kuitenkin, että... että pystyy ilmaisemaan itseään.

Lillan: ...että saa puhua ruotsia, on täysin positiivista... kun saa puhua omista tunteistaan...

Anna: Kun on kovin sairas niin oma kieli on ehdottoman tärkeä... (sairaana ollaan herkempiä, ja siksi äidinkielestä tulee tärkeämpi).

Anna oli ainoa haastateltavistani, jota haastattelin suomeksi. Hän oli omainen ja korosti, kuinka tärkeää on, että asiakas ymmärtää, mistä päätöksessä on kyse. Haastattelun aikana aloimme lopuksi puhua ruotsia, ja tässä tein virheen ja vaihdoin suomeen, vaikka Anna olisi ehkä mielellään jatkanut dialogia ruotsiksi.

Haastateltavien kaksikielinen identiteetti tarkoittaa, että he eivät keskity suoraan kieleen. Ruotsinkielinen etninen kohtaamispaikka yhdistää suomenruotsalaisuuden identiteettitunteisiin ja kokemuksiin kulttuurisesta yhteenkuuluvuudesta. Kieli saa muodon, jossa on paljon muitakin kuin lausutut sanat. Haastateltavat puhuvat ilosta, lämmöstä, ystävällisyydestä, henkilökohtaisuudesta ja huomiosta, jotka he näkevät osana suomenruotsalaista kulttuuria. Kieli yhdistetään tunteisiin, jotka asiakkaiden mielestä tulevat vahvasti esille kohtaamisessa sosiaalityöntekijän kanssa. Kielivähemmistöön kuulumisen tarkoittaa, että kielen merkitykseen vaikuttavat monet tekijät etnisessä kohtaamispaikassa, etnisessä tilassa, joka tässä tapauksessa on ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikkö.

8.2.4 Kieli osana tarjottua palvelua ja "palveluketjua"

Ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikön tulee merkitä taattua palvelua ruotsiksi riippumatta siitä, onko sosiaalihuollon päätös asiakkaalle myönteinen vai kielteinen. Vaikka asiakkaiden ensivaikutelmat yksiköstä olivat erittäin positiivisia, näyttää siltä, että tarjotut palvelut saavat kritiikkiä mm. niiltä asiakkailta, jotka tulevat riippuvaisiksi palveluketjuista. Tämä johtuu yhtäältä siitä, että tarjotun palvelun avulla yhdistetyt palveluketjut eivät täytä asiakkaalla olevia palvelukieleen liittyviä odotuksia, mutta toisaalta myös siitä, että asiakas ei aina ole tyytyväinen dialogiin sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille syntyy jännitteitä, kun asiakas ohjataan sosiaaliviraston sisällä toimivaan kaksikieliseen yhdistettyjen palveluiden yksikköön ja kun ruotsinkielinen palvelu ei siellä toimi. Tässä keskityn palveluketjun siihen osaan, joka toteutetaan ruotsinkielisen yksikön ulkopuolella ja jonne asiakas ohjataan.

Kallandin ja Suomisen mielestä olisi oikeudenmukaista antaa asiakkaiden valita palvelukieli, mutta se edellyttää, että kaikki palvelut ovat saatavilla ruotsiksi (Kalland & Suominen 2006, 137). Kuinka asiakkaat kokevat tarjotun ruotsinkielisen palvelun? Helsingin sosiaalivirastossa lähdetään siitä, että ruotsinkielinen palvelu toimii sillä, että ruotsinkieliset palvelut on keskitetty ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön, mutta onko asia todella niin? Haastateltavat ovat haastatteluissa kuvailleet omia kokemuksiaan siitä, kuinka ruotsinkielinen ruotsinkielisten palveluiden yksikkö todella on.

Näyttää siltä, että haastateltavien kokemukset palveluketjuista saavat kritiikkiä silloin, kun palvelu ei täytä heillä olleita odotuksia taatusta ruotsinkielisestä palvelusta. Tällöin on enimmäkseen kyse verkostosta, jonka osaksi asiakkaat tulevat tarjottujen palveluiden perusteella. Yleisesti haastateltavat esittävät kommentteja siitä, etteivät he voi ymmärtää, miksi ruotsinkielinen palvelu ei toimi, vaikka he ovat tulleet ruotsinkieliseen yksikköön. Kuljetuspalvelu kuuluu yksityisesti tuotettaviin palveluketjuihin, ja Helsingin sosiaalivirasto hankkii sen ostosopimuksen avulla. Alla on Beritin, Gretelin ja Leilan (vammaisen 23-vuotiaan äiti) ajatuksia siitä, kuinka ruotsinkielinen palvelu toimii kuljetuspalveluissa.

Berit: Itse taksin tilaus on kyllä jotain kamalaa... niin minä en käsitä että siellä on tällainen ruotsinkielinen puoli, johon voi soittaa... useimmat eivät osaa yhtään ruotsia... puhelu voi mennä lialmeen tai mihin se nyt meneekään... (pettynyt huokaus)... ja siellä on Matti, joka osaa vastata, mutta hänen ruotsinsa on sitä, että sitten puhun suomea hänen kanssaan... vain että voin olla varma, että hän ymmärtää...

Gretel: Koneethan ohjaavat sitä kaikkea... se menee Joensuuhun tai lialmeen tai missä se keskus nyt onkaan... he eivät tiedä tämän kaupungin liikenneuuhkista... minulla on kortissani ruotsinkielinen numero... ja joskus vastaa ruotsinkielinen... mutta jos suomenkielinen vastaa, minä jatkan suomeksi, koska tavallisesti on kiire, ja aloita nyt se sitten ja opeta heille silmänräpäyksessä, milloin täytyy lähteä matkaan ja niin edelleen...

Leila: ...ei koskaan tiedä, kuinka se sitten menee... että mitä saa... vaikka saisi tilattua sen taksin ruotsiksi... niin sitten on suomenkielinen taksikuski. Ja Luoja varjele jos sattuu jotakin! Koulutaksi toimii, koska he tietävät mistä ja mihin heidän täytyy ajaa, mutta vapaa-ajan matkat, jos täytyy päästä yksimielisyyteen jostakin... se on kyllä vaikeaa, se on kamalan vaikeaa...

Toimeentulotukiasiakkaat voivat ruotsinkielisen yksikön päätöksen ohella tarvita myös yksikön ulkopuolisia palveluketjuja. Joskus ruotsinkielinen yksikkö lähettää heidät eteenpäin erilaisiin kaksikielisiin sosiaaliviraston keskitettyihin yksiköihin riippuen siitä, mitä tarpeita asiakkaalla on. Voi esim. olla kyse talous- ja velkaneuvonnasta, työpaikoista tai oikeusavusta. Tässä tapauksessa asiakas lähtee siitä, että myös hänen toisessa paikassa

saamansa palvelu toimii ruotsiksi. Lisa, joka on ollut toimeentulotukiasiakas ruotsinkielisessä yksikössä, tarvitsi myös muuta tukea hoitoasioissa ja oikeusapua siellä, mihin hänet ohjattiin.

Lisa: ...se on ollut... todella... hiukan hankalampaa. Se ei oikein ole onnistunut niin, kuin ajattelin. Nämä tukikeskustelut huoltajuudesta ja se kaikki... pyysin, että saisin sen ruotsiksi mutta en saanut... ja se oli sosiaalivirastossa... oli varmaan niin, että tätä aluetta hoitaa taas yksi, useimmiten se toimii niin olen saanut...on selvinnyt... Se huoltajuusasia järjestettiin todella kummallisesti... kaikki nämä oikeudet ja velvollisuudet ja niin kuin, kun se on ollut työläs tilanne... ja sitten minun oikeuteni ja se... että sitten lähetetään eteenpäin ja eteenpäin, oli kamalan työlästä, ja selittää nämä asiat useita kertoja...

(Huokaa)...

Sitten hain oikeaa oikeusapua, siis Oikeustalo Ruoholahdessa, ja hän oli ruotsinkielinen... ja siihenhän on oikeus... mutta se ei ollut kaupungin... etsin itse asianajajan, ja sitten ne sanoivat, että minun sosiaaliset, mikä se on... varani eivät ole niin suuret, että se tulisi kaupungin kautta...

Lisan tilanne osoittaa, että ruotsinkielistä palvelua tarvitsevat asiakkaat voidaan jättää huomioimatta ja ilman omaa aktiivisuuttaan Lisan olisi ehkä ollut pakko ottaa vastaan suomenkielistä palvelua.

Juhila (2006, 201–255) puhuu jännitteistä, joita saattaa syntyä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikössä saattaa syntyä jännitteitä, kun tarjottu palveluketju ei toimi ruotsiksi tai kun työskentelytavasta tulee liian byrokraattinen tai monimutkainen. Myös henkilöstön vaihtuminen ja kertomatta jätetyt tiedot herättävät tyytymättömyyttä haastateltavissa. Monet haastateltavat olivat sitä mieltä, että mahdollisuus puhua äidinkieltä helpotti vaikeiden asioiden esille ottamista ja että suomenruotsalainen yhteisö ja kieli tekivät kriittisyydestä helpompaa.

Jotkut haastateltavat mainitsevat, että oli vaikeaa tulkita ruotsinkielisiä tiedotteita. Haastatteluissa tuli esille myös tilanteita, joissa ei tunnettu omia oikeuksia, ja se, kuinka kaikesta pitää ottaa itse selvää. Monet mainitsivat henkilöstötilanteen ongelmana, koska henkilöstö vaihtuu.

Erik: *joskus henkilöstö vaihtuu usein ja silloin... jos kyseisellä henkilöllä ei ole ollut aikaa lukea, syventyä... se voi kyllä johtua myös järjestelmästä... luulen...*

Leila: *...uusi henkilö... ja sitten siellä istuu ja huokaa... että ahaa, taas uusi henkilö... siis vaikka kaikki on dokumentoitu, täytyy kuitenkin periaatteessa aloittaa alusta.*

Haastateltavista Leila kertoo, kuinka epävarma hän on, kun hänen täytyy kääntyä eri viranomaisten puoleen, joilta on vaikeaa saada palvelua ruotsiksi. Haluan ottaa tässä esille sen, kuinka hän kuvailee tilannettaan. Se osoittaa hyvin, kuinka paljon enemmän kielivähemmistön täytyy tehdä saadakseen viestinsä perille.

Leila: *Minä saan lomakkeita ruotsiksi. He eivät sitten ymmärrä, mitä niihin on kirjoittanut, joten... olen oppinut, etten lähetä niitä, minä vien ne itse... ja kysyn... haluatteko te tämän?... ja ne katsovat... ja sitten kun mainitsee nämä asiat ruotsiksi...koska minä en osaa tätä sanastoa niin sanotusti suomeksi... kun minä sanon heille ruotsiksi, he eivät välttämättä ymmärrä aina, mitä minä tarkoitan... ja silloin voi käydä niin, että saan väärän päätöksen*

Yleisesti tuli esille, että useimpien haastateltavien mielestä oli tärkeää saada ruotsinkielistä palvelua terveydenhuollossa, veroasioissa tai silloin, kun oli kyse lakiasioista. Useimmat haastateltavat sanoivat, että he valitsevat ruotsinkielisen palvelun etäisyydestä riippumatta, jos sitä tarjotaan vaihtoehdoksi. Jotkut haastateltavat ovat halunneet pysyä suomenkielisessä terveyskeskuksessa, koska se on lähempänä ja koska he ovat luoneet monivuotisen suhteen omaan lääkäriinsä. Näissä tapauksissa monivuotinen suhde lääkäriin oli useimmiten ratkaiseva.

Asiakkaiden kokonaiskäsitykset ruotsinkielisestä yksiköstä ovat pääasiassa positiivisia. Heidän tiensä ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikköön ovat joko sattumanvaraisia tai heidät on siirretty suomenkieliseltä puolelta. Tutkimus osoittaa, että asiakkaat eivät usein tiedä ruotsinkielisestä yksiköstä tullessaan sosiaalivirastoon. Se osoittaa myös, etteivät asiakkaat itse tunne oikeuttaan valita palvelukieli, mikä vuorostaan johtaa siihen, että he siirtyvät helposti käyttämään suomea. Oikeus valita palvelukieli ei vaikuta olevan yleistä tietoa sosiaalivirastossa, kun asiakkaille tarjotaan palveluita. Suomenkielisten yksiköiden motivaatio siirtää asiakkaat ruotsinkielisten palveluiden yksikköön vaihtelee, eivätkä ne toimi tiettyjen kaavojen mukaisesti. Se,

millaista tietoa asiakas saa mahdollisuudesta ruotsinkielisiin palveluihin, riippuu yksittäisen ammattilaisen ruotsinkielistä yksikköä koskevista tiedoista ja osittain hänen ymmärryksestään siitä, kuinka tärkeää on saada sosiaalipalvelua äidinkielellä. Asiakkaan oma aktiivisuus voi myös olla ratkaisevaa, kun kyseessä on ruotsinkielisen palvelun löytäminen. Niin kauan kuin palveluketju ei toimi, asiakkaat voivat tuntea itsensä epävarmoiksi eikä voida myöskään puhua kattavasta ruotsinkielisestä palvelusta Helsingin sosiaalivirastossa.

8.3 Luotettavuus ja validiteetti

Sanat validiteetti ja luotettavuus ovat keskeisiä käsitteitä niin kvantitatiivisessa kuin kvalitatiivisessakin tutkimuksessa. Luotettavuus kertoo tulosten toistettavuudesta ja validiteetti kertoo, tutkiiko haastattelu sitä, mitä sen piti tutkia. Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa sen kelpoisuutta. Kun validoimme, me tarkistamme ja kyseenalaistamme. Kommunikatiivisen validiteetin käsite tarkoittaa, että dialogissa testataan tietoväitteiden validiteetti. Dialogissa haastateltavat ovat laillisia osapuolia. (Kvale 1997, 213–222.)

On olemassa erilaisia menettelytapoja kvalitatiivisen tutkimuksen tulosten vahvistamiseksi. Svensson ja Starrin (1996, 217–219) esittelevät lähemmin seuraavia käytännön menettelytapoja:

- validointi trianguloinnin avulla
- validointi haastateltavilta saatavan palautteen avulla
- validointi asiantuntijoiden konsensuksen avulla.

Menetelmien triangulointi tarkoittaa, että kukin yksittäinen menetelmä antaa vastauksia empiirisen todellisuuden tiettyihin näkökulmiin. Tässä menetelmässä tutkija käyttää eri lähteitä ja yhdistää ne toisiinsa.

Haastateltavilta saatavan palautteen avulla tehtävä validointi perustuu siihen, että tutkija tulkitsee ja vetää johtopäätöksiä haastateltavien eri kysymyksiin antamista vastauksista. Konsensuksen avulla tehtävässä validoinnissa, jota asiantuntijat kutsuvat myös Delphi-tekniikaksi, tutkija antaa asiantuntijoiden antaa lausuntonsa tutkitusta ilmiöstä.

Bronfenbrenner on luokitellut validointitavan, jossa tutkija tulkitsee haastateltavien palautetta (vastauksia), "fenomenologiseksi validiteetiksi". Sen tarkoituksena on tutkia, ovatko haastateltavat ja tutkija yksimielisiä vetäessään johtopäätöksiä vastauksista. (Svensson & Starrin, 1996, 220–221.)

Olen tulkinnut haastattelutekstejä hermeneuttisen kehän periaatteen perusteella ja jatkuvan edestakaisen liikkeen vuoksi olen palannut useita kertoja teksteihin kokonaisuutena ja niiden yksityiskohtiin sekä samalla yrittänyt muistaa itse haastattelutilanteen. Eleet, mahdollinen nauru tai huokaukset yhdessä haastattelutilanteessa lausuttujen sanojen kanssa ovat vaikuttaneet minuun tutkijana, koska olen itse saanut osallistua kohtaamiseen haastateltavien kanssa. Sanat ovat voineet saada vahvempia tai heikompia merkityksiä minun tulkinnassani litteroiduista teksteistä. Osoittautui, että eri tema-alueet eivät noudattaneet samaa järjestystä eri haastatteluissa, ja siksi minusta oli tärkeää lukea läpi tekstikokonaisuudet keskittyen valitsemiini teemoihin. Tekstien tulkitsijana oli ratkaisevaa voida peilata tekstejä haastattelutilanteeseen, mutta siitä huolimatta on mahdollista, että joitakin haastattelujen elementtejä ei ole nostettu esiin tarpeeksi laajasti.

Pitkän työkokemukseni ansiosta minulla oli esiyymmärrystä tutkimus-aiheesta, mikä on saattanut vaikuttaa tuloksiin jonkin verran. Olen kuitenkin tutkimukseni alussa pohtinut henkilökohtaista prosessiani virkailijasta tutkijaksi. Näin olen yrittänyt asettaa virkailijaroolini sivuun, jotta voisin vahvistaa rooliani tutkijana.

Hirsjärvi ja Hurme (1988, 25, 128) sanovat, että haastattelun tarkoituksena on kerätä tietoa, ja siten haastattelutilanne on ennalta suunniteltua tarkoituksellista toimintaa. Kun mietitään haastattelun pätevyyttä, täytyy huomioida, kuinka koko tutkimusprosessin eri elementit vaikuttavat validiteettiin. Itse haastattelua ei voida nähdä yksittäisenä osana, vaan tutkimuksen validiteetti riippuu tutkimusprosessista kokonaisuutena.

Haastattelut tehtiin pääasiassa ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikössä, mutta neljä haastateltavaa otti minut vastaan kodissaan. Mietin, voiko haastatteluiden fyysisen paikan olettaa vaikuttavan tutkimustulokseen. Ajatukseni oli, että kotona tehtävät haastattelut herättäisivät ehkä enemmän

luottamusta, koska haastateltavat olivat omissa turvallisessa ympäristössään. Analysoidessani litteroituja tekstejä en ole löytänyt todisteita tälle olettamukselle.

Kaikilla haastateltavilla oleva positiivinen kokemus ensimmäisestä yhteydenotosta ruotsinkieliseen yksikköön voi osaksi johtua siitä, että haastatteluun osallistuneiden mielestä on ollut tärkeää saada jatkaa ruotsinkielisessä yksikössä ja siksi he eivät ole aloittaneet haastattelua kriittisesti. Voidaan myös olettaa, että haastatteluihin positiivisesti suhtautuvilla henkilöillä saattaa olla yleisesti positiivisempi asenne elämään. Toinen syy positiiviseen ensivaikutelmaan voi olla pelko anonymiteetin puutteesta tai se, että kritiikki voi vaikuttaa heidän mahdollisuuksiinsa saada palvelua. Haastateltavat ovat saattaneet kokea minut osaksi henkilöstöä, ja siksi he ovat olleet positiivisia haastattelussa.

Haastateltavat ovat ehkä vastanneet niin, kuin he ovat luulleet tutkijan haluavan heidän vastaavan. Jotkut haastateltavat käyttivät haastattelu-tilanteen valittaakseen yleisesti vaikeasta tilanteestaan. Joskus haastattelu siirtyi kertomuksiin erilaisista elämäkokemuksista, joilla ei ollut suoraan tekemistä tutkimukseni kanssa. Toisinaan oli mahdotonta estää näitä usein tunnelatautuneita kertomuksia, jotka samalla lisäsivät luottamusta tutkijan ja haastateltavan välillä. Haastattelu-tilanteessa on aina kyse subjektiivisista kokemuksista, jotka jokainen ihminen ilmaisee omalla tavallaan. Haastateltavat ovat saattaneet jättää pois tärkeitä tietoja ja korostaa vähemmän tärkeitä kokemuksia, mikä on saattanut vaikuttaa tutkimustulokseen.

9

Lopetus ja pohdinta

”Sen huomaa, jos hymyilet vastatessasi puhelimeen.”

tuntematon

Ruotsinkieliset palvelut -yksikkö on ollut toiminnassa Helsingissä yli 17 vuotta. Tänä aikana yksikkö on kehittynyt sosiaaliviraston pienoismalliksi, jossa eri sektorien ruotsinkieliset asiakkaat voivat saada palvelua. Toiminnan visiona on ollut kehittää tasavertainen sosiaalipalvelu ruotsiksi kaikkiin elämänvaiheisiin ruotsinkielistä palvelua tarvitseville.

Tämän tutkielman kautta olen syventynyt siihen, kuinka asiakkaat saapuvat ruotsinkieliseen yksikköön ja mikä merkitys kielellä on näille asiakkaille. Vierailu sosiaalipalvelutoimistossa sisältää tapaamisia sosiaalityöntekijän ja muiden ammattilaisten kanssa, ja tämä vuorovaikutus voi olla täynnä voimakkaita tunteita. Jotta saavutetaan luottamus dialogissa, on tärkeää saada puhua omaa äidinkieltään, ja olen halunnut nostaa esille kielen merkitystä asiakkaille heidän ruotsinkielisessä yksikössä kokemansa dialogin ja vuorovaikutuksen kautta. Turvallisessa dialogissa viestintä voi johtaa molemminpuoliseen luottamukseen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa (Mönkkönen 2002, 2007, Rostila 1997). Sekä Mönkkönen että Rostila puhuvat kielen merkityksestä vuorovaikutuksessa ja dialogissa, mutta minä kaipasin sanaa äidinkieli. Näille enemmistökieltä edustaville tutkijoille kieli on sama kuin äidinkieli, mutta kielivähemmistölle on aina tärkeää, että sana äidinkieli korostetaan, koska siihen kuuluu niin paljon muutakin. Äidinkielellä käytävässä dialogissa löydämme oman identiteettimme ja voimme kokea yhteisen kulttuurisen todellisuuden. Koska monet tähän tutkimukseen osallistuneista katsoivat olevansa kaksikielisiä, kaksikielisyys loi toisen näkökulman etsiessäni vastausta kielen merkitykseen ruotsinkielisen yksikön asiakkaille. Kaksikielisyyttä koskevassa tutkimuksessaan Lojander-Visapää (2001) on tullut siihen

tulokseen, että ne, jotka voivat valita, valitsevat ruotsin. Tässä tutkimuksessa halusin vastauksen siihen, koskeeko tämä väittämä myös sosiaalipalveluiden asiakkaita.

Tutkimuksen teoreettinen osa on ollut opettavainen, ja olen oppinut ymmärtämään syvemmin dialogin merkitystä ihmisten välisessä kohtaamisessa ja erityisesti äidinkielellä käytävän dialogin merkitystä. Kirjoittamalla tutkijana olen tullut aivan uuteen maailmaan. Se on melko yksinäinen maailma, jos itseään voi kutsua yksinäiseksi kirjallisuuden maailmassa. Maailma, jossa minä tutkijana sain kirjoittaa omia tulkintojani ja tehdä omia johtopäätelmiäni. Kirjoittaminen on myös tuonut minulle paljon iloa, vaikka aina ei olekaan ollut helppoa irrottautua kirjoittamisesta monivuotisesta virkailijanäkökulmasta. Tutkimuksen empiirisessä osassa sain mahdollisuuden jaettuun ymmärrykseen dialogissa haastateltavien kanssa. Haastattelumateriaali muodostaa taustan pilottitutkimukselle, jossa olen itse saanut toimia tulkitsijana.

Vaikka keskitetty ruotsinkielinen palveluyksikkö on toiminut sosiaalivirastossa lähes 20 vuotta, tämä tutkimus osoittaa asiakkaiden tien ruotsinkieliseen yksikköön olevan yhä sattumanvarainen. Henkilöt saavat tietoa yksiköstä tuttavilta tai suomenkielisistä yksiköistä, mutta myös omalla aktiivisuudella on merkitystä ruotsinkielisiä palveluita etsittäessä. Kun henkilö ottaa ensimmäisen kerran yhteyttä sosiaalivirastoon, vaikuttaa siltä, että asiakkaalle annettavat tiedot ruotsinkielisten palveluiden saatavuudesta riippuvat yksittäisen ammattilaisen aktiivisuudesta ja hänen ruotsinkielistä yksikköä koskevista tiedoistaan. Ruotsinkielistä palvelua tarvitseva asiakas on siis riippuvainen siitä, tapaako hän sattumalta ammattilaisen, joka näkee ruotsinkielisen yksikön sosiaaliviraston sisäisenä resurssina ja todellisenä mahdollisuutena ruotsinkielistä palvelua tarvitsevalle asiakkaalle. Koska vähemmistö on riippuvainen siitä, kuinka enemmistö näkee meidät (Allardt 1997), olisi tärkeää luoda selkeät säännöt ruotsinkielisestä palvelusta sosiaalivirastossa.

Haastattelun aikana jotkut haastateltavat korostivat ”tarpeetonta byrokratiaa”, jota syntyi heidän siirtyessään ruotsinkieliseen yksikköön. Samalla ruotsinkielinen materiaali koettiin positiiviseksi, vaikka

ruotsinkielinen käännös osoittautui vaikeasti tulkittavaksi. Tutkimus osoittaa myös, ettei asiakkailta aina ole ollut mahdollisuutta valita palvelukieltä, vaan heidät on siirretty automaattisesti ruotsinkieliseen yksikköön. Kävi selvästi ilmi, että riippumatta siitä, kuinka nämä asiakkaat ovat tulleet ruotsinkieliseen yksikköön, he eivät halua palata suomenkieliseen yksikköön, vaikka se saattaa sijaita lähempänä heidän kotiaan. Toinen esille tullut palvelukieltä koskeva näkökulma oli se, että kaikki haastateltavat sanoivat valitsevansa ruotsinkielisen palvelun, kun se on mahdollista. Tämä tutkimus siis tukee Lojander-Visapään (2001) väittämää siitä, että ne jotka voivat valita, valitsevat ruotsin.

Aloin tutkia kielen merkitystä ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden asiakkaille, mutta yllätyin, kun kaksikielisyytensä perusteella lähes kukaan haastateltavista ei nähnyt itse kieltä ratkaisevana syynä ruotsinkielistä yksikköä koskevaan positiiviseen asenteeseensa. Yksikkö tuotiin esille yhteisenä etnisenä paikkana, yhteisenä etnisenä tilana, jossa vallitsee voimakas "kodin tunne" ja tunne yhteisestä kulttuurillisesta ja identiteettiin liittyvästä yhteenkuuluvuudesta. Tila, jossa asiakas "kohdataan ihmisenä" ja jossa "lähes toivotetaan tervetulleeksi". Yhteinen kieli oli kaikesta huolimatta tärkeä tekijä identiteetin luojana.

Äidinkieli sai myös yhä vahvemman merkityksen asiakkaille tarjotuissa palveluissa. Asiakkaat odottivat saavansa kattavaa ruotsinkielistä palvelua. Kalland ja Suominen (2006) korostavat asiakkaiden oikeutta valita palvelukieli, mutta edellytys sille on, että kaikki palvelut ovat saatavilla ruotsiksi. Haastatteluissa moni haastateltava toi esille pettymyksen, jonka he olivat kokeneet, kun palveluketjut eivät toimineet kokonaan ruotsiksi. Kuljetuspalvelussa taksin tilaaminen ei onnistu ruotsiksi, ja kuljettajat puhuvat vain harvoin ruotsia. Toimeentulotuessa ruotsinkielinen palvelu on ongelma, kun asiakkaat ohjataan toimeentulotuen ohessa muihin viraston keskitettyihin yksiköihin. Nämä asiakkaat olivat valinneet ruotsin, ja heidän oli siksi vaikea ymmärtää, että palvelu toimi vain osaksi ruotsin kielellä. Tämä koski sekä toimeentulotuen että vammaispalveluiden asiakkaita. Kun palveluketjun kaikkien osien ei voida taata toimivan ruotsiksi, emme voi puhua sosiaaliviraston kattavasta ruotsinkielisestä palvelusta. Tämä tutkimus tukee Allardtin (1997) toteamusta siitä, että kaksikielisistä organisaatioista tulee

nopeasti suomenkielisiä, kun taas ruotsinkielisistä organisaatioista tulee yhä enemmän kaksikielisiä.

Tutkimuksessa tuli esille myös kokemus siitä, että täytyy olla niin kutsuttu hankala asiakas saadakseen ruotsinkielistä palvelua. Jännitteet, joita Juhilan (2006) mukaan voi syntyä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä vuorovaikutuksessa, tulivat selvästi esille tutkimuksessa niinä kertoina, jolloin palveluketju ei ollut toteutunut ruotsiksi ja jolloin asiakkaan oli ollut pakko alkaa puhua suomea. Jotta emme olisi hankalia, vaihdamme helposti suomen kieleen, mikä Allardtin (1997) mukaan on suurin virhe, jonka voimme tehdä suomenruotsille.

Tutkimuksesta ei selvinnyt asenne-eroja kieltä kohtaan eri sektorien, toimeentulotuen ja vammaispalveluiden, asiakkaiden välillä, mutta toimeentulotukiasiakkaat ottivat esille leimaantumisen ja häpeän tunteen. Häpeä tuotiin esille osittain pelkona siitä, ettei ruotsinkielisessä yksikössä voi olla anonyymi, ja osittain epäonnistumisen tunteena, kun ei voi huolehtia itsestään ja joutuu olemaan taloudellisesti riippuvainen yhteiskunnasta. Julkunen (1992) käyttää ilmaisua ”kulkea kuin kerjäläinen”, mikä kuvaa toimeentulotukiasiakkaiden tunteita hyvin. Näistä tunteista huolimatta kokemus ruotsinkielisestä yksiköstä oli yhtä positiivinen eri sektoreilla. Yhden toimeentulotukiasiakkaan kommentti hänen käytyään ensimmäistä kertaa ruotsinkielisessä yksikössä – ”ja sitten pystyi taas kulkemaan pää vähän pystyimmässä” – antaa hyvän kuvan kohtaamisesta.

Olen samaa mieltä Herbertsin (1998) kanssa hänen sanoessaan, ettei kaksikielisyys ole tilastollinen ilmiö vaan prosessi, johon tulee jatkuvasti keskittyä, jos sen halutaan toimivan käytännössä. Suomenruotsalaisessa kielivähemmistössä on yhä suurempi ryhmä kaksikielisiä, ja tässä ryhmässä useat kokevat, että heillä on kaksinkertainen identiteetti (Lojander-Visapää 2001). He voivat siis valita palvelukielen tulevaisuudessa, ja heidän valintansa saattaa vaikuttaa ruotsinkielisen yksikön kehitykseen. Vain kysytyllä palvelulla on mahdollisuus selviytyä.

Asiakkaiden ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksikössä kokema voimakas yhteenkuuluvuuden tunne kertoo, että ruotsin- ja kaksikieliset asiakkaat tarvitsevat etnisen tilan sosiaalivirastossa. Tilan, jossa voi syntyä

ymmärrys henkilöiden välille heidän puhuessaan samaa kieltä. Tilan, jossa kieli ei vain välitä viestiä ja tietoa, vaan jossa suomenruotsalainen asiakas saa kokea yhteiset arvot, tasavertaisuuden ja avoimuuden vastavuoroisessa suhteessa. (Ekman et al. 1994.) Tilan, jossa dialogi johtaa jaettuun ymmärrykseen (Mönkkönen 2002), ja tilan, jossa asiakas voi tuntea olevansa kotona ja jossa äidinkielellä on ratkaiseva merkitys.

Tämän luvun alussa oleva sananlasku muistuttaa siitä, että kohtaamisia tapahtuu myös puhelimesta. Sosiaalivirastossa ja erityisesti toimeentulotuessa kirjalliset hakemukset ovat yleistyneet ja yhteyttä otetaan yhä useammin puhelimitse. Myös silloin ruotsinkieliselle asiakkaalle on tärkeää saada palvelua äidinkielellä, jotta hän voi tuntea turvallisuutta ja kokea itsensä arvostetuksi.

Kirjallisuus

Allardt, Erik, (1997) Vårt land, vårt språk – Kahden kielen kansa. En attitydundersökning om det svenska i Finland. Helsingfors, Yliopistopaino.

Anttonen, Anneli & Sipilä Jorma (2000) Suomalaista sosiaalipolitiikka. Tampere, Vastapaino, Gummerus kirjapaino Oy Jyväskylässä.

Arbetsgrupp 14 (2007) Service på svenska i huvudstadsregionen. Delegationen för huvudstadsregionen.

Blom, Bengt (2005) Fungerande svenskspråkiga servicekedjor i huvudstadsregionen. Slutrapport, Svensk socialservice, Helsingfors stad.

Bjökstrand, Gustav (2005) Identitet och framtid. Folktingets undersökning om finlandssvenskarnas identitet. Vasa, Oy Fram Ab.

Ekman, Sirkka-Liisa & Robins Wahlin Tarja-Brita & Viitanen Matti & Norberg Astrid & Winblad Bengt (1994) Preconditions for Communication in the care of Bilingual Demented Persons. Clinical Practice and Service Development. International Psychogeriatrics, Vol.6, No 1, Springer Publishing Company.

Finlands Kommunförbund (2005) God service på två språk. Helsingfors, Hakapaino Oy.

Finnäs, Fjalar (2007) Finlandssvenskarna 2005- en statistisk rapport. Finlandssvensk rapport 43, Folktinget. Helsingfors, Universitetstryckeriet.

Haapola, Ilkka (2004) Köyhyyden kynnyksellä. Helsinki, Edita prima Oy.

Halila, Aimo (1977) Helsingin kaupungin sosiaalitoimen historia. Helsingin kaupungin julkaisuja No 30, yhteiskirjapaino Oy.

Heikkilä, Kristiina (2004) The role of ethnicity in care of elderly Finnish immigrants, Stockholm, Baran tryck.

Helsingfors stad, Socialverket (2006) Grunderna för utkomststöd 2007, 11.12.2006.

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Pysyväisohje, Sosiaalihuolto, Toimeentulotuki, 18.12.2001, S-SO 15:1.

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Pysyväisohje, Vaikeavammaisten henkilöiden kuljetuspalvelua koskeva soveltamisohje, 5.12.2006.

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Sosiaaliviraston kielisuunnitelma, 30.11.2005.

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Sosiaaliviraston organisaatio 1.1.2005 lukien. Suunnittelun ja seurannan raportteja, 2004:5.

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Helsingin sosiaaliviraston asiakastilastoja 2006. Suunnittelun ja seurannan raportteja, 2007:2.

Helsingin kaupungin tietokeskus, Väestöennuste 2015.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (1988) Teemahaastattelu. Helsinki, Yliopistopaino.

Jakobsson, Gunborg & Rosengren, Åsa (red.) (1998) Samma på svenska? Helsingfors, Universitetstryckeriet.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina, Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere, Vastapaino.

Julkunen, Ilse (1992) Ta missnöjet på allvar! Nordisk Sosialt Arbeid, vol. 12 (2).

Julkunen, Ilse & Heikkilä, Matti (2007) User involvement in personal social services. I van Berkel, Valkenburg Making it personal. Individualising activation services in the EU. Bristol, Policy press.

Julkunen, Raija (2001) Suunnanmuutos, 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Jyväskylä, Gummerus kirjapaino Oy.

Kalland, Mirjam & Suominen, Sakari (2006) Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystalvelujen saatavuus ja käyttö. I red. Teperi, Juha & Vuorenkoski, Lauri & Manderbacka, Kristiina & Ollila, Eeva & Keskimäki, Ilmo Riittävät palvelut jokaiselle. Näkökulmia yhdenvertaisuuteen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Stakes. Helsinki, Edita Prima Oy.

Kestilä, Laura (2002) Helsingin ruotsinkieliset nuoret. Progradu tutkimus. Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia 2003;1, Helsingin kaupungin hankintakeskus.

Kuronen, Marjo (2004) Sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön jaettu kiinnostus vuorovaikutukseen ja kieleen. JANUS, vol. 12 (2), 217-225.

Kukkonen, Pirjo (2003) Mitt språk mitt liv mitt allt. – Språkspel och identitet. Tjidschrift voor Scandinavistiek. <http://dpc.uba.uva.nl/tvs/vol24/nr01/art01>.

Kvale, Steinar (1997) Den kvalitativa forskningsintervjun. Lund, Studentlitteratur.

Lag om klienters rättigheter inom socialvården 2000/812.

Liebkind, Karmela & Sandlund, Tom (red.) (2006) Räcker det med svenskan? Skrifter utgivna av Svenska litteratursällskapet i Finland. Borgå, Tryck Oy Painotalo.

Lojander-Visapää, Catharina (2001) Med rätt att välja. Språkval och språkstrategier i språkligt blandade hushåll i Helsingfors. Helsingfors, Svenska litteratursällskapet i Finland.

Martelin, Ulrica (1993) Vård på modersmålet. Examensarbete vid Helsingfors svenska sjukvårdsinstitut.

Metsämuuronen, Jari (2006) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä, Gummerus kirjapaino Oy.

Muuri, Anu (2006) Sosiaalipalvelut vuonna 2004. – Väestön mielipiteitä ja asiakkaiden palvelukokemuksia. I red. Kautto Mikko Suomalaisten hyvinvointi. Stakes, Gummerus kirjapaino Oy.

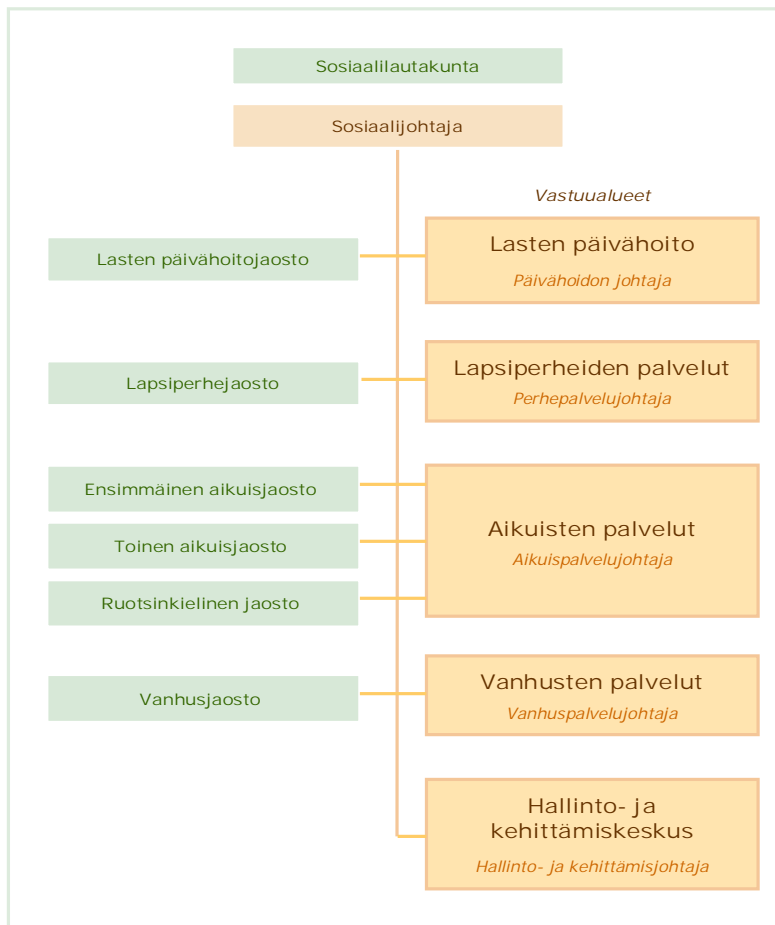
- Muuri, Anu (2008) Sosiaalipalveluja kaiken aikaa ja kaikille? I red. Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari & Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti Suomalaisten hyvinvointi. Stakes, Vammalan kirjapaino Oy.
- Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Kuopio, Kuopion yliopiston painatuskeskus.
- Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki, Edita prima Oy.
- Perttula, Juha & Latomaa Timo red. (2006) Kokemuksen tutkimus. Merkitys-tulkintaymmärtäminen. Dialogia, Vantaa, Dark Oy.
- Roberts, Christel (2000) Modersmålet i vården. Kvalitetskriterier och mätinstrument. Helsingfors, Finlands kommunförbunds publikationsförsäljning 6-802.
- Rostila, Ilmari (1997) Keskustelu sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulokeskusteluissa. Tampere, Vammalan kirjapaino Oy.
- Ruotsinkieliset palvelut sosiaalivirastossa (2001) Selvityksiä 2001: 1. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.
- Satka, Mirja (1995) Making social Citizenship. Conceptual practices from the Finnish poor law to professional social work. Jyväskylä university printing house.
- Seikkula, Jaakko (1998) Öppna samtal. Stockholm, Smegraf Smedjebacken.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom, Erik (2005) Sociala nätverk i dialog. V Frölunda, bokförlaget Mareld.
- Språklagen 2003/423.
- Strategin för Svensk socialservice 2007-2009.
- Svenska Finlands folkting (1995) Mjälte – mikä se on? Finlandssvensk rapport 34. Helsingfors, Yliopistopaino.
- Svenska Finlands folkting (2000) Svenska på stan – Stadin ruotsi. Finlandssvensk rapport 39. Helsingfors, Yliopistopaino.
- Svenska Finlands folktings hälsopolitiska utskott (2006) Pohje- vad är det? Helsingfors, ISBN 952-9700-46-6.
- Svensson, Per-Gunnar & Starrin, Bengt (red.) (1996) Kvalitativa studier i teori och praktik. Lund, Studentlitteratur.
- Tanninen, Timo & Julkunen, Ilse (1993) Elämää säästöliekillä. Jyväskylä, Gummerus kirjapaino Oy.
- Åström, Anna-Mari & Lönnqvist, Bo & Lindqvist, Yrsa (2001) Gränsfolkets barn. Finlandssvensk marginalitet och självhävdelse i kulturanalytiskt perspektiv. Lovisa, Östra Nylands Tryckeri Ab.

Intervju med ekonomi- och skuldrådgivare Erkki Löytymäki, Helsingfors socialverk 12.2.2008.

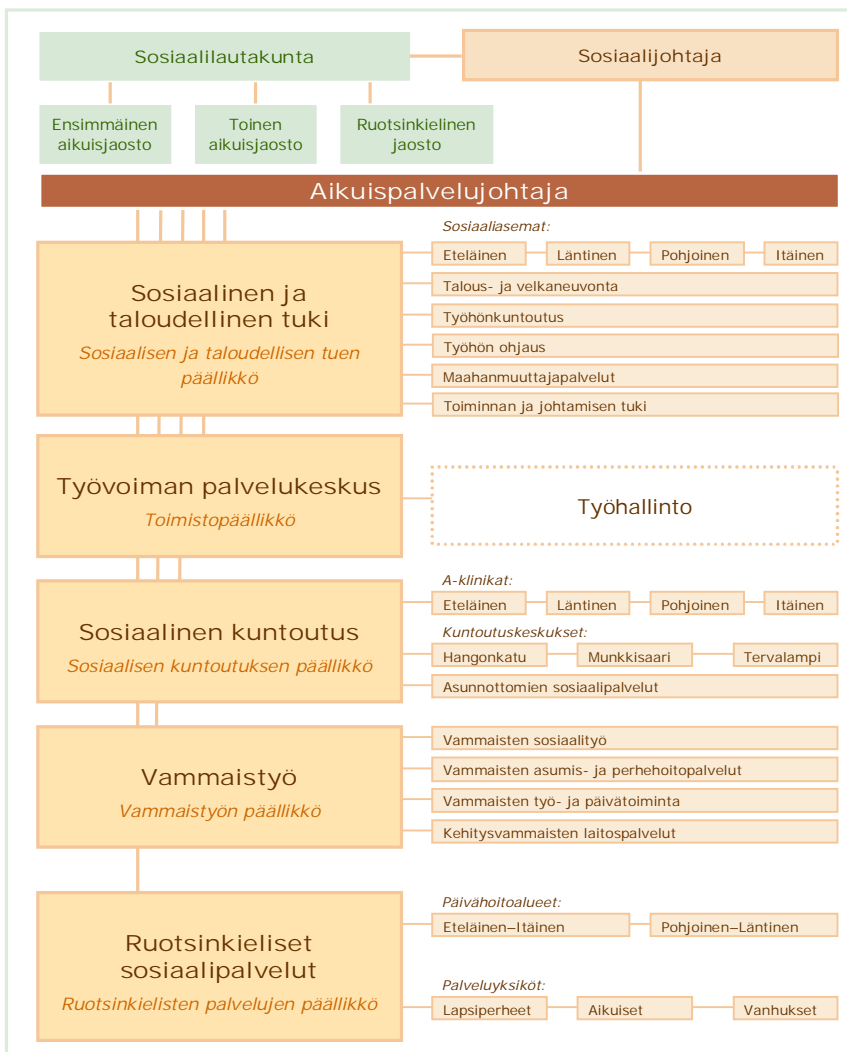
Intervju med ledande socialarbetare Gun-Marika Rönndahl, Helsingfors socialverk 11.3.2008.

Liite 1 Sosiaaliviraston organisaatio 2005, Aikuisten palveluiden vastuualueet organisaatiossa 2005

Sosiaaliviraston organisaatio



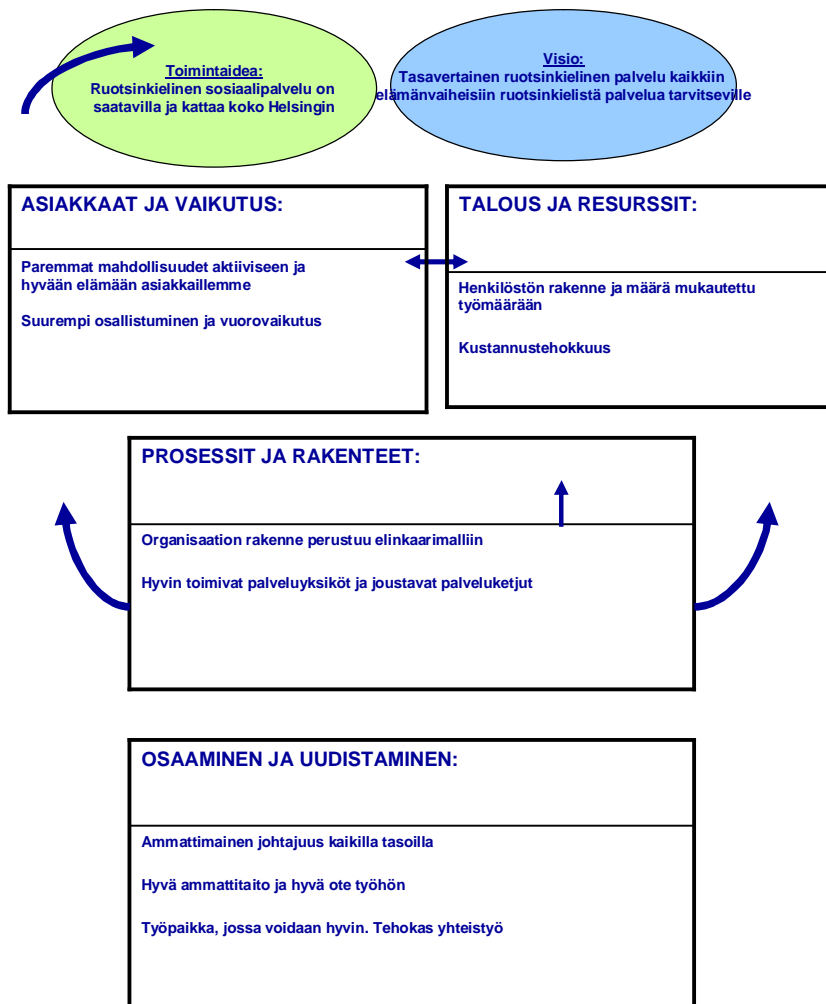
Aikuisten palvelujen vastuualueen organisaatio



Liite 2 Ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden strategia

Ruotsinkielisten sosiaalipalvelujen strategia 2007-2009

23.1.2007 GE



Liite 3 Kirje

12.11.2007

Hyvä vastaanottaja!

Mitä ruotsinkielinen sosiaalipalvelu merkitsee Teille?

Helsingin sosiaalivirastossa korostamme asiakkaan mahdollisuutta osallistua palveluidemme kehittämiseen. Vuonna 2007 teimme kyselyn yleisestä tyytyväisyydestä Ruotsinkieliset palvelut -yksikön palveluihin ja nyt haluamme tutkia lähemmin, mikä merkitys kielellä on asiakkaille tarjoamissamme palveluissa.

Erytyssuunnittelija Gunilla Englund tutkii Helsingin yliopistossa kysymystä siitä, mitä ruotsinkielinen palvelu merkitsee asiakkaillemme. Tämä tutkimus on suunnattu aikuistyön asiakkaille. Asiakkaille, jotka ovat saaneet / saavat palvelua Ruotsinkieliset palvelut -yksikössä. Tämän tutkimuksen avulla toivomme saavamme vastauksen siihen, kuinka olette päätenyt ruotsinkieliseen palveluyksikköön hoitamaan asiaanne. Oletteko ollut tietoinen siitä, että teillä on oikeus valita palvelukieli? Kuinka tärkeää äidinkieli on valitessanne palvelua? Mitkä muut tekijät vaikuttavat palvelun valintaan?

Mielipiteellänne on suuri merkitys.

Gunilla Englund haastattelee 10–12 henkilöä, naisia ja miehiä.

Haastattelut tehdään Ruotsinkieliset palvelut -yksikössä osoitteessa Hämeentie 13 A joulukuussa 2007 ja tammikuussa 2008. Yksi haastattelu kestää n. 1 tunnin.

Itse haastattelu toteutetaan keskusteluna, jossa on joitakin johdantokysymyksiä. Raportti valmistuu vuoden 2008 aikana, ja kaikki haastatteluun osallistuneet saavat oman kopion raportista.

Toivomme, että Teillä on mahdollisuus käyttää hieman aikaa ja osallistua haastatteluun. Haastattelut ovat luottamuksellisia, eikä henkilötietoja käytetä.

Tämän kirjeen mukana lähetetään postimerkillä varustettu vastauskuori, ja voitte merkitä tämän kirjeen loppuun, mikäli haluatte osallistua haastatteluun. Tarvitsemme vastauksenne viimeistään 30.11.2007.

Gunilla Englund ottaa Teihin yhteyttä ja sopii tarkemmin haastatteluajasta.

Toivon, että suhtaudutte positiivisesti tähän tutkimukseen, koska asiakkaan näkökulma on meille erittäin tärkeä.

Sosiaalivirasto vastaa mahdollisista matkakustannuksista Helsingin sisällä (linja-auto, metro, raitiovaunu).

Halutessanne lisätietoja voitte ottaa yhteyttä allekirjoittaneeseen tai erityissuunnittelija Gunilla Englundtiin, puh. 09 310 44 800, sähköposti: gunilla.englund@hel.fi, osoite: Hämeentie 13, 00530 Helsinki.

Kiitos ajastanne!

Gun-Marika Rönndahl
Johtava sosiaalityöntekijä
Aikuispalveluiden vastuualue, Ruotsinkielinen yksikkö
Osoite: Hämeentie 13, 00530 Helsinki
sähköposti: gunmarika.ronndahl@hel.fi
Puh. 09 310 44968

Leikatkaa -----

Voin osallistua ruotsinkielisiä sosiaalipalveluita koskevaan haastatteluun.

Nimi:

Osoite:

Puhelin:

Liite 4 Haastattelukysymykset

Gunilla Englund 29.11.2007

Pro gradu -tutkielma

”Mitä ruotsinkielinen palvelu merkitsee Helsingin sosiaalivirastossa, asiakkaan näkökulma Ruotsinkieliset palvelut -yksikköön.”

Puolistrukturoitu teemahaastattelu

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Kielellinen tausta

Palvelu:

1. Mitä tiesit ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden yksiköstä ottaessasi ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaalivirastoon?
2. Kerro taustasta, kuinka tulit ruotsinkieliseen yksikköön.
- (3. Kuinka sinusta tuli ruotsinkielisen yksikön asiakas?
Tarjottiin: a) valinta suomenkielisen sosiaaliaseman ja ruotsinkielisen yksikön välillä
b) ruotsinkielinen yksikkö ainoana vaihtoehtona
Valitsin itse ruotsinkielisen yksikön.)
4. Jos ajattelet yhteydenottoa viranomaisiin, milloin kieli on tärkeää sinulle?
5. Kuinka tärkeää kieli oli sinulle tullessasi ruotsinkieliseen yksikköön?
6. Onko jotain muuta kielen lisäksi, mikä on mielestäsi tärkeää saadessasi palvelua ruotsinkielisessä yksikössä?
Ehkä tärkeämpää kuin itse kieli?
- (7. Etäisyyden merkitys, kuinka koet sen?)

AB DET FINLANDSSVENSKA KOMPETENSCENTRET
INOM DET SOCIALA OMRÅDET – FSKC
Tavastvägen 13, 00530 HELSINGFORS
www.fskc.fi