

Gunilla Englund

”Det är som att komma hem”
– Betydelsen av svenskspråkig
service för klienter inom
socialservice

”Det är som att komma hem”
– Betydelsen av svenskspråkig
service för klienter inom
socialservice

Gunilla Englund: "Det är som att komma hem" - Betydelsen av
svenskspråkig service för klienter inom socialservice

FSKC Rapporter 4/2008

AB Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området

Publikationen finns i pdf på www.fskc.fi

Helsingfors 2008

ISBN 978-952-5588-15-6 (hft)

ISBN 978-952-5588-16-3 (pdf)

Innehåll

Förord	5
1 Inledning	7
2 Socialvård, socialservice och svenska begrepp	11
2.1 Socialvården i Finland	11
2.2 De centrala begreppen	12
2.3 Socialservice och socialvård i granskning	13
2.3.1 Utkomststöd	17
2.3.2 Handikappservice	19
2.4 Klienters rättigheter inom socialvården	21
2.5 Den språkliga aspekten i servicestrukturen	21
3 Precisering av forskningsfrågan	23
4 Svenskspråkig socialservice	24
4.1 Enheten för svensk socialservice, socialverket i miniatyr	24
4.2 Den språkliga linjedragningen	28
5 Språket i samspel mellan socialarbetare och klient	30
5.1 Växelverkan och dialog	30
5.2 Modersmålet i mötet	35
6 Tidigare forskning i ämnet	40
6.1 Språkminoritetens behov av service på sitt eget modersmål	40
6.1.1 Samma språk, samma dialekt vilken lyckträff	41
6.1.2 En känsla av samhörighet	42
6.1.3 Att kunna välja	43
6.2 Utredningar om behov och utveckling av den svenskspråkiga servicen	44
7 Forskningsmetod, -material och -process	48
7.1 Målgruppen	48
7.2 Kontakten och de svarande	49
7.3 Dialog i delad förståelse	53
7.4 Rollen som tolkare i dialogen	54
8 Den finlandssvenska rösten inom socialservicen	56
8.1 Den levande erfarenheten	56
8.2 Den finlandssvenska "vi-andan"	59

8.2.1	Vägar till enheten för svensk socialservice och "det avgörande mötet"	60
8.2.2	Den första kontakten, "som ringar på vattnet"	64
8.2.3	Upplevelsen av språket på "den etniska mötesplatsen"	69
8.2.4	Språket som en del av den erbjudna servicen och "servicekedjan"	73
8.3	Reliabilitet och validitet	77
9	Avslutning och diskussion	80
	Litteratur	85
Figur 1	Koordinatorer för socialarbetare	15
Figur 2	Socialarbetarens och klientens möjliga identiteter vid olika typer av verksamhet	34
Figur 3	Tabellen ovan visar de jakande svaren inom de olika sektorerna	51
Bilaga 1	Socialverkets organisation 2005, Ansvarsområdet tjänster för vuxna organisation 2005	89
Bilaga 2	Strategin för Svensk socialservice	91
Bilaga 3	Brev	92
Bilaga 4	Intervjufrågor	95

Förord

Betydelsen av svenskspråkig service och det svenska språkets ställning i Finland har debatterats flitigt. De aktuella kommunsammanslagningarna och kommun- och servicestrukturreformen har aktualiserat språkfrågan på nytt. Man är orolig för att stora förvaltningsenheter medför att servicen på svenska kanske försvinner eller förlorar sin nuvarande ställning. Det finns utredningar om språkets betydelse och organiseringen av servicen från ett producent perspektiv, men det saknas empiriska studier från ett brukarperspektiv. Och särskilt om språkets betydelse för medborgare som använder socialservice. Vad betyder det svenska modersmålet i mötet mellan socialarbetare och klient? Vad är betydelsen av en svensk enhet som erbjuder svenskspråkig service? Vilka faktorer bidrar till att klienterna kommer till enheten? Det här är frågor som studien söker svar på.

Gunilla Englund har lång praktisk erfarenhet av utvecklingen av en svensk enhet i socialservice och hon har i sin forskning på ett kreativt sätt använt sin praktiska kunskap och tagit sig an ett intressant forskningsområde. Hon beskriver väl den språkliga situationen och de erfarenheter klienterna har. Språket är både en styrka och ett hinder, och modersmålets betydelse fångas väl i ett av de citat som Gunilla Englund använder i rapportens namn "... det känns som att komma hem". Det tangerar frågan om socialt kapital, om hur den fysiska världens sociala möten är en nödvändig utgångspunkt för genererandet av socialt kapital.

Gunilla Englunds arbete är en magistersavhandling i socialt arbete och utgör ett fint exempel på praktikforskning. Den ger kunskap om betydelse av mötesplatser, om mötet mellan socialarbetare och klient och om språkets betydelse i mötet. Vi hoppas rapporten får en stor spridning och används för att förbättra socialservicen för alla parter.

Ilse Julkunen

Professor i praktikforskning

Mathilda Wrede-institutet

Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området

1 Inledning

*”En människas modersmål är ingen självklarhet,
det är en gåva och en utmaning i varje stund”*

Märta Tikkanen

Bakgrunden till denna forskning ligger i mitt intresse att fördjupa mig i ämnet socialservice på svenska. Språket i mötet mellan socialarbetare och klient har en stor betydelse. Att få tala sitt modersmål inger trygghet och bara en dialog på modersmålet kan leda till en ömsedig förståelse. Under min tid som anställd vid Helsingfors stads socialverk har jag haft glädjen att arbeta med svenskspråkiga klienter inom olika sektorer. På 1980-talet då jag arbetade som dagvårdsinspektör började tvåspråkiga (finska/svenska) familjer i allt högre grad använda sig av den svenska dagvårdsservicen. Detta fick mig att fundera på hur de tvåspråkiga ser betydelsen av det svenska språket vid val av service och hur deras val påverkar utvecklingen av socialservice på svenska. Från början av 1990-talet har jag varit med och utvecklat den centraliserade svenska servicen på socialverket i Helsingfors och under mina sju år fram till 2005, då jag fungerat som byråchef på Svenska socialservicebyrån, blev det aktuellt att fundera kring vilka faktorer som kunde bidra till att klienterna valde den svenska enheten och vilken betydelse språket har för dessa klienter?

Fjalar Finnäs (2007), statistiska rapport, Finlandssvenskarna 2005, beskriver den språkliga utvecklingen av den finlandssvenska befolkningen från 1880-2005. Andelen svenskspråkiga i Finland har småningom sjunkit från att i början av 1900-talet ha utgjort närmare 13 procent av hela befolkningen till 2005 då andelen sjunkit till 5,5 procent. De svenskspråkiga invånarnas antal i Helsingfors 2005 var 34 871 personer eller 6,2 procent av hela invånarantalet. Befolkningsprognosen (2015), visar att de svenskspråkiga invånarnas andel i Helsingfors kommer att sjunka till 5,7 procent. Man kan fundera hur storstadsregionen och en eventuell kommunsammanslagning påverkar utvecklingen av den svenska socialservicen. Hur erbjuds vi service på

svenska i framtiden? Mycket beror säkert också på hur den finlandssvenska språkminoriteten väljer att använda sitt modersmål svenska.

Under det senaste året har bl.a. kommun- och servicestrukturreformen (2007) i Finland lett till att det svenska språket diskuterats flitigt i massmedia. Oron för det svenska språkets ställning i Finland just nu är uppenbar. Kommun-sammanslagningarna leder till stora förvaltningsenheter där servicen på svenska kanske försvinner eller förlorar sin nuvarande ställning.

För att försäkra den svenska servicen inledde socialverket i Helsingfors 1990 en centraliserad svenskspråkig verksamhet, den Svenska socialservicebyrån (Sosve). Den svenska byrån inledde sin verksamhet med tre sektorer dagvård, familjerådgivning och socialarbete för de utvecklingsstörda, samt planering och utveckling av den svenska servicen inom socialverket. Under 1990-talet utökades verksamheten med socialarbete inom äldreomsorg och barnskydd och i början av 2000-talet överfördes hela handikappservicen samt utkomststödet till enheten för svensk socialservice.

Språket har en avgörande betydelse i dialogen. Mönkkönen (2002, 13) betonar en kulturell växelverkan där den gemensamma kulturen ger de olika parterna liknande upplevelser om verkligheten. Hon betonar vikten av att uppnå ett förtroende i relationen mellan socialarbetare och klient. Mötet kan vara känsligt och ibland svårt och därför är det viktigt med en delad förståelse. Dessa faktorer lyfter fram betydelsen av socialservice på det egna modersmålet som en verklig möjlighet.

Där människor samlas under gemensamma tecken och symboler för att uttrycka sin etniska och språkliga identitet kan man tala om etniska mötesplatser. (Åström et al. 2001, 275- 305). För oss finlandssvenskar finns det många olika etniska mötesplatser och då Åström beskriver strömmingsmarknaden i Helsingfors som en av dessa, är det något jag själv som finlandssvensk kan relatera till. En levande bild från slutet av 1950-talet då jag minns, hur jag som liten flicka på hösten vandrade med min far till strömmingsmarknaden, åt nejonögon, köpte vassbuk och salt strömming. På marknaden fanns många bekanta fiskare som vi besökte från år till år. Strömmingsmarknaden i Helsingfors är ännu i dag en identitetssymbol, en mötesplats där man kan känna en stark relation till finlandssvenskheten.

Denna pro gradu- avhandling är en kvalitativ pilotstudie där jag använder halvstrukturerade temaintervjuer. I min studie ingår intervjuer med tolv personer. Jag har utgått från ett hermeneutiskt fenomenologiskt synsätt vilket innebär att man forskar i människors upplevelser och erfarenheter (Metsämuuronen 2000, 152). Den direkta kontakten med klienterna är en viktig utgångspunkt för den metod jag valt. Forskningsobjektet är intervjupersonens subjektiva upplevelse och den fenomenologiska metoden strävar till att denna upplevelse blir äkta, sådan den verkligheten är, så att den överensstämmer med den verkliga upplevelsen. Metsämuuronen kallar detta för "kohdallisuus" (Metsämuuronen 2000, 167). Min erfarenhet av socialservice på svenska har gjort mig nyfiken på vilka upplevelser den finlandssvenska språkminoriteten har av socialverket.

Jag kommer att avgränsa denna studie till enheten för svensk socialservice och de klienter som får sin service där. Då man inom socialverket i Helsingfors gått in för att upprätthålla en centraliserad svensk socialserviceenhet, anser jag det vara viktigt att utreda språkets betydelse och vilka eventuella andra faktorer som är avgörande för klienter, då de får sin service på den svenska enheten. Vilka faktorer har bidragit till att de kommit till den svenska enheten? Vad visste de om den svenska servicen? Upplevelsen av den första kontakten med svensk socialservice. Upplevelsen av den erbjudna servicen och klientens rätt att välja servicespråk. Allt detta söker jag svar på i denna forskning. Inom den svenska enheten avgränsar jag mig till att forska inom vuxensektorn, där jag intervjuar klienter inom sektorerna för handikapp och utkomststöd. Dessa sektorer behandlas mera ingående i det andra kapitlet. Kanske dessa klientupplevelser kan ge mera information, som kanske också kan stöda de finskspråkiga enheterna inom socialverket att motivera klienter att komma till den svenska enheten.

Avhandlingen är uppbyggd utgående från en teoretisk och en empirisk del. I den inledande teoretiska delen tar jag upp tidigare forskning och centrala begrepp. Jag bygger även på intervjuer bland personal inom socialverket. Med språket utgår jag från modersmålet och jag betraktar mötet mellan socialarbetare och klient genom växelverkan och dialogen. Enheten för svensk socialservice utgör kontexten för de klientupplevelser jag studerar och därför ges en närmare presentation av hur den svenska servicen är

organiserad inom Helsingfors stads socialverk. Den empiriska delen inleder jag med ett metodkapitel och därefter följer resultat och analys av min egen undersökning med en avslutande diskussion.

2

Socialvård, socialservice och svenska begrepp

En tillbakablick i socialväsendets historia inleder detta kapitel och därefter lyfter jag fram de centrala begreppen för min forskning. Jag gör en diskussion kring begreppen socialvård och socialservice och ser på socialservicen ur olika perspektiv. I början av detta kapitel gör jag en tillbakablick på socialvårdens historia i vårt land. Då jag i min forskning fokuserar på klienter inom utkomststöd och handikappservice går jag närmare in på dessa sektorer i detta kapitel.

2.1 Socialvården i Finland

Grunden för kommunernas ansvar inom socialvården ligger i den första fattigvårdslagen från 1879. Denna lag uppmanade kommunerna att aktivera "lata" människor till att bli aktiva medborgare. Dessutom skulle kommunen enligt lagen skydda handikappade, barn och åldringar. 1917 publicerades den första handboken om fattigvården och samtidigt betonades barnens och familjens roll i samhället. Landet indelades 1922 i fyra distrikt och de första vårdinspektörerna började statistikföra de fattiga familjerna. Hembesöken blev en arbetsmetod. Den första socialvårdslagen stiftades 1930 och den bestod av kommunallagen, barnskyddslagen, lösdriklarlagen och rusmedelslagen. På 1940-talet började utbildningen av de första socialarbetarna och 1950-talets socialvård var starkt anknutet till barnfamiljerna. Familjerådgivningarna inledde även sin verksamhet nu. På 1960-talet blev det vanligare med att kvinnor sökte sig ut i arbetslivet och då började man använda begreppet "nyckelbarn" för de barn som kom hem från skolan till de tomma hemmen, då båda föräldrarna förvärvsarbetade. Under 1970-talet började många barnskyddsorganisationer sin verksamhet i landet och samtidigt uppkom FN:s barnskyddspolitiska program. Allmänt satsades det mycket på familjelagstiftningen, som betonade familjernas rättighet till

socialservice, som t.ex. den subjektiva rätten till barndagvård. (Satka 1995 55-188.)

Efter 1980-talets högkonjunktur drabbades vårt land av lågkonjunkturen under 1990-talet. Raija Julkunen (2001, 166-191), beskriver i sin bok, *Suunnanmuutos*, hur lågkonjunkturen påverkade den offentliga sektorn med nedskärningar inom social- och hälsovården, vilket samtidigt ledde till en ökad privatisering av tjänster. Under denna tid genomgick också pensioner och arbetslöshetsersättningar förändringar. Antalet arbetslösa och övriga utslagna i samhället ökade. Arbetslöshetsunderstödet fick en aktiverande del, där en förutsättning för utbetalning av arbetslöshetsersättning är att den arbetslösa förutsätts söka arbete. Normerna för utkomststöd blev strängare och det infördes en 20 procents självriskandel för boendekostnader.

Socialväsendets utveckling i Helsingfors följde landets riktlinjer och det tidigare vårdverket fick så småningom namnet socialverket. Socialverkets organisationsutveckling började i samband med att de nya vårdlagarna trädde i kraft i mitten på 1930-talet och under samma tidpunkt började kommunaliseringen av barnträdgårdarna. För att avhjälpa arbetslösheten grundades arbetsstugor och socialverket flyttade i sin helhet in i det nybyggda ämbetshuset i Berghäll 1965 (Halila 1977, 241). Detta hus verkar ännu i dag som den centrala platsen för socialverket i Helsingfors, där en stor del av ledningen och administrationen finns.

2.2 De centrala begreppen

I detta avsnitt presenterar jag kort nyckelbegreppen för min forskning. Dessa begrepp återkommer i forskningen och vissa av begreppen behandlas mera ingående senare.

Enheten för svensk socialservice utgör kontexten i min studie, där jag vill få fram klienternas upplevelser kring språkets betydelse och hur de blivit klienter på den svenska enheten. I min studie granskas enheten för svensk socialservice som en del av organisationen inom Helsingfors socialverk, där den svenska enheten är placerad under ansvarsområdet tjänster för vuxna. Jag går närmare in på organisationen i följande kapitel.

Språket i denna forskning betyder modersmål och innefattar det språk, som språkminoriteten i Finland, de finlandssvenska, de tvåspråkiga (finska /svenska), upplever som sitt modersmål. För de tvåspråkigas del innebär språket här det svenska språket.

Socialservice betyder i denna forskning den form av service som klienter kan anhålla om på socialstationerna. Anhållan kan göras skriftligt eller genom ett personligt besök hos socialarbetaren eller förmånshandläggaren. I min forskning fokusera jag på de svenskspråkiga klienternas upplevelser om socialservicen.

Sektor är ett ord som ofta förekommer i min forskning och med det ordet menar jag olika serviceformer som finns att tillgå för klienterna inom socialservicen. Då jag valt att jag göra datainsamlingen bland klienter inom utkomststöd och handikappservice kommer jag närmare att berätta om dessa två sektorer i detta kapitel.

Begreppet servicekedja kan uppstå när socialverket producerar tjänster i samarbete mellan olika enheter inom socialverket eller som köpeavtal med andra kommunala verk eller privata organisationer. En viktig synpunkt att beakta är hur dessa servicekedjor fungerar ur brukarperspektiv. Servicekedjan kan också betraktas utgående från hur den fungerar språkligt. Ett exempel på servicekedjor över kommungränserna utgör projektet "Fungerande svenskspråkiga servicekedjor i huvudstadsregionen", där Blom (2005) i slutrapporten redogör för möjligheter att förbättra tillgången till svensk socialservice genom samarbete mellan huvudstadsregionens kommuner. En lag har också stiftats om försök med obrutna servicekedjor (2000) och på basen av den kan kommuner anhålla om rätt att hitta samarbetsmodeller inom social- och hälsovården. I denna forskning studeras servicekedjan ur den språkliga aspekten. Hur ser klienterna på enheten för svensk socialservice att dessa servicekedjor fungerar på svenska?

2.3 Socialservice och socialvård i granskning

Det förs diskussioner kring begreppen socialvård och socialservice. Finns det något som skiljer dessa begrepp från varandra eller motsvarar de varandra? Begreppet socialvård har allmänt använts under socialväsendets historia,

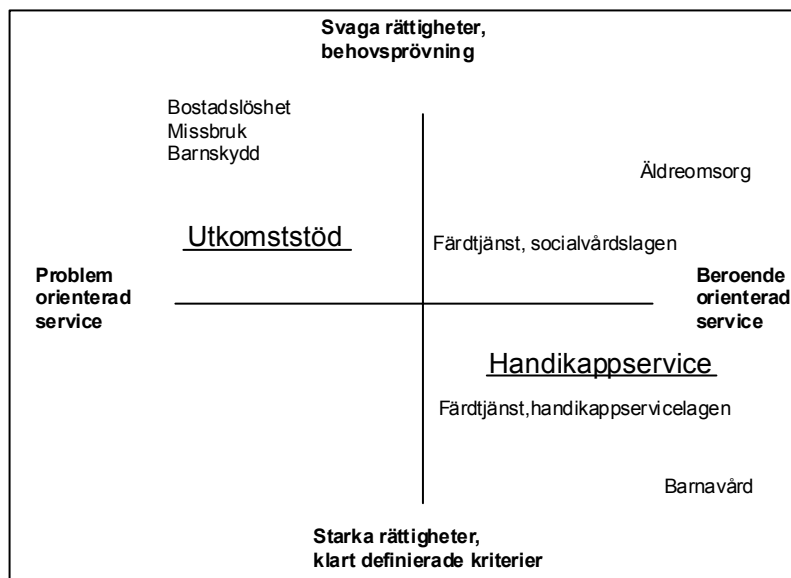
men numera används begreppet socialservice i allt högre utsträckning. Trots att vi i dag allmänt använder begreppet socialservice (sosiaalipalvelu) och också jag i min forskning talar om svensk socialservice, försöker jag här hitta skiljelinjer mellan dessa två begrepp. Anttonen och Sipilä (2000, 103- 104), skiljer begreppet socialvård från begreppet socialservice genom att service är något man frivilligt anhåller om. Servicen tolkas som en arbetsprestation (työsuorite), som i huvudsak görs av en motiverad och professionell arbetstagare, ofta i en expertroll. I min forskning studerar jag klienter inom sektorerna för utkomststöd och handikapp.

Dessa klienter är ofta p.g.a. sin livssituation tvungna att söka socialservice och kommer således inte alltid frivilligt för att få hjälp i sin livssituation. Samtidigt ser jag ändå att de anhåller om socialservice och ingalunda om socialvård. Begreppet socialvård förknippar jag närmast med institutionsvård av äldre eller handikappade medan socialservice ges på socialstationerna. Ordet vård (hoiva) betyder omvårdnad av någon som inte kan ta hand om sig själv. Det finska ordet "hoiva" används allmänt i dag, speciellt inom äldreomsorgen och handikappservicen. Denna tanke om betydelsen av orden vård och service var intressant att reflektera över. Det finska ordet "sosiaalihuolto", som tidigare användes, har en gammalmodig klang, medan det svenska ordet socialvård inte låter så gammamodigt. Socialarbetaren hette förr vårdinspektör (huoltotarkastaja) och med den titeln började också jag min bana inom barnskyddet på 1970-talet.

Anttonen och Sipilä (2000, 115- 146) diskuterar socialservice med fokus på vården eller omvårdnaden (hoivapalvelut) inom barndagvård, hemservice och vården av äldre personer. Jag anser det vara ett intressant perspektiv de tagit, då de diskuterar skillnaden mellan service och omvårdnad. Behovet av institutionsvård för äldre och handikappade ökar då generationer inte mera bor nära varandra. Samtidigt har institutionsvården dragits ner och samhället satsar allt mera på hemservice och hemvårdsstöd inom äldreomsorgen. Delvis p.g.a. ekonomiska orsaker, men också p.g.a. att de äldre själva gärna bor hemma så länge det är möjligt. De äldre klassas inte som fattiga och vårdbehövande längre utan de har rätt till en service, som de dessutom ofta har rätt att välja. Inom dagvården ges hemvårdsstödet som ett alternativ till daghemmen för barnafamiljer. Diskussioner förs om vem som

egentligen skall stå för kostnaderna för dagvårdsservicen då det ju är arbetsgivaren som behöver arbetskraft.

En annan viktig skiljelinje med tanke på socialservice framgår av nedanstående figur.



Modifierad version av Ilse Julkunen och Matti Heikkilä (2007, 89)

Figur 1 Koordinatorer för socialarbetare

Figuren ovan beskriver hur socialservice kan indelas. Indelning bygger på Anttonens och Sipiläs (1996) diskussion kring möjligheter att identifiera modeller för socialservice. Enligt denna indelning kan servicen å ena sidan vara problemorienterad och å andra sidan beroendeorienterad. Klientens rättigheter till service kan antingen vara svaga eller starka. Av de två sektorer jag valt att forska kring, hittar vi utkomststödet under problemorientering med svaga rättigheter, medan handikappservicen finns under beroendeorientering med starka rättigheter. Färdtjänsten kan dessutom indelas i både starka och svaga rättigheter inom den beroendeorienterade servicen, utgående från vilken lag som tillämpas. De starka rättigheterna innebär mera ensidigt professionellt omdöme, behovsprövning, jämfört med

de svaga rättigheterna, där det är viktigt med klart definierade kriterier (Julkunen & Heikkilä 2007, 89-91).

Frågan är om socialservice kan granskas från ett producent- eller klientperspektiv. Då vi betraktar brukarperspektivet finner vi, att ju mera ensidigt professionellt omdöme, dess svagare är klientens rättighet och oklarheter uppstår om hur brukarperspektivet skall utnyttjas. Brukarperspektivet gällande den problemorienterade servicen med svaga rättigheter, blir ofta utnyttjat. De fattigas röst hörs inte. Inom den beroendeorienterade servicen kan klientrollen ses som en konsumentroll, där klienterna väljer sin service. Det gäller dock att komma ihåg att dessa klienter, så som inom handikapp eller inom äldreomsorg, inte alltid själva har krafter att påverka sin situation. Då vi talar om att göra socialservicen obehövlig, utgår vi från tanken om indikatorer för de sociala problemen i samhället. Julkunen och Heikkilä (2007, 87-103) poängterar att det därför är viktigt att skilja på den problemorienterade och den beroendeorienterade servicen, där den beroendeorienterade servicen definitivt inte kan klassas som ett socialt problem. Det ökande antalet äldre i samhället och barndagvården som en del av barnavården gör att denna form av service gott kan kallas medelklassservice.

Genom att ta med medborgarna, bland vilka det också finns brukare av socialservice, får vi en bredare syn på socialservicen. Dessa undersökningar ger svar på vad medborgarna har för åsikter om socialservicen. Muuri (2006, 204-230, 2008 192 - 210) redogör i sina artiklar för resultaten av de två HYPÄ-undersökningar (Hyvinvointi- ja palvelut), som Stakes gjort bland medborgarna åren 2004 och 2006. Genom dessa undersökningar får man svar på huruvida förtroende medborgarna har för socialservicen som institution och för den enskilda professionella inom institutionen. I den första artikeln (2006) fokuserar Muuri på vad befolkningen ansåg om att söka och att bli erbjuden socialservice och hur de upplevde den erbjudna servicen. Det framgick allmänt att männen hade en positivare inställning till socialservice än kvinnorna. De flesta hoppades på att de aldrig skulle behöva anlita socialservice, medan de samtidigt litade på att de vid behov nog skulle få denna service. I den andra artikeln (2008) fokuserar Muuri på vad de två undersökningarna berättar om medborgarnas förtroende till socialservicen

under åren 2004 och 2006 och skillnader som fanns i förtroendet till socialväsendet och dess personal. Flertalet ansåg att socialväsendet fungerar bra och även den andra undersökningen visar att männen förhåller sig positivare till socialväsendet än kvinnorna. I dessa undersökningar visade det sig att flertalet upplevde det svårt att söka utkomststöd. Det framgick att de som fått utkomststöd tidigare hade lättare att söka utkomststöd än de som aldrig anlitat denna service. Den positivaste attityden att söka service gällde handikappservice och där litade man på att det inte skulle vara svårt att få denna service. Muuri hänvisar till Svallfors (1996) och Taylor-Gooby (2001) vilka säger att de som har mera resurser litar bättre på samhällets institutioner, medan de personer som har färre resurser är mera skeptiska. Muuri hänvisar också till Ilmonen (2002, 147) som nämner förtroendeparadoxen, med vilken hon menar att de som är beroende av socialservice har en mindre tillit till den.

2.3.1 *Utkomststöd*

Samhällets ekonomiska läge kan läsas i behovet av utkomststöd. Under lågkonjunkturen ökar antalet klienter i behov av utkomststöd. Den ökade arbetslösheten leder till att människor som aldrig tidigare behövt denna form av socialservice plötsligt kan höras till de utslagna i samhället. Det kan uppstå situationer då bostadslånet blir övermäktigt och bostaden måste säljas, kanske i värsta fall, till ett pris som inte täcker låneutgifterna. För människor som blivit överskuldssatta och inte fyller utkomststöds kriterierna, har socialverket en ekonomi- och skuldrådgivning, där överskuldssatta klienter kan få möjlighet till ekonomirådgivning och ett individuellt skuldsaneringsprogram. Denna enhet kan stöda många klienter och hjälpa dem från att bli helt utslagna och beroende av utkomststöd. I en intervju, med en ekonomi- och skuldrådgivare (12.2.2008) framgår det, att de unga klienternas antal ökat i Helsingfors under åren. Orsakerna är de lätta möjligheterna till s.k. viplån eller mobillån, men också de höga boendekostnaderna i Helsingfors gör att många hyror blir obetalda.

Ilkka Haapola (2004), har i sin avhandling, *Köyhyiden kynnyksellä*, forskat i dynamiken kring utkomststödet under 1990-talets början, då Finland drabbades av lågkonjunkturen. De utslagna i samhället blev allt fler och

utkomststödet klienter ökade i takt med den ökande arbetslösheten. Utkomststödet återspeglar brister i socialskydd och graden av fattigdom i samhället. Dessutom har utkomststödet fått en stämplande social konstruktion, som delvis beror på den historiska aspekten om fattigvård, men också på det faktum att utkomststödet är den sista utvägen då inte de övriga skyddsneten mera räcker till. (Haapola 2004, 21-24.) Den stämplande sociala konstruktionen är således en upplevelse av att utkomststödet är ett socialt problem. I dag talas det mycket om barnskyddet, som också kan anses vara ett socialt problem just nu, med det ökande antalet omhändertaganden av barn i vårt samhälle.

”Utkomststödsfattigdom” som begrepp användes i en undersökning (Tanninen & Julkunen 1993), där målgruppen för forskningen var långvariga utkomststödklienter i huvudstäderna i Norden, under 1980-talet. Alla klienter inom utkomststödet kan inte klassas som fattiga, men i Finland var denna term enligt forskarna befogad. I rapporten framkom att Finland hade de lägsta utkomststödsnormerna och att dessa inte täckte minimi levnadskostnader. Dessutom betonades vikten av att satsa på sysselsättning och rehabilitering för denna klientgrupp. (Tanninen & Julkunen 1993, 9, 28-32.) Utvecklingen av utkomststödet under 1990-talet följde de riktlinjer, som rapporten utstakat.

Julkunen (1992, 46-54) diskuterar i sin artikel, ”Ta missnöjet på allvar!” de starka känslor av skam och missnöje som kan uppstå bland klienter inom utkomststödet. Skammen beskrivs, ”som att gå på tiggargång”, medan missnöjet främst riktar sig till verksamheten, så som öppethållningstider och språkbruk. Socialarbetarna styrs av den rådande byråkratin, det är normerna som styr besluten, inte klientens verkliga livssituation. Julkunen lyfter fram attityderna bland socialarbetarna som ett hinder för utvecklingen till en öppnare kommunikation. Kommunikationen är ofta enkelriktad och bara genom att öka informationen och tala öppet kan vi hjälpa klienterna ur deras skamkänslor. Inom utkomststödet där klienten ännu i dag ofta kan vara i underläge har servicespråket en avgörande roll, men inte ens servicen på modersmålet kan frånta klienten skamkänslan, som hon/han eventuellt upplever under ett möte med socialarbetaren. Här är det fråga om att uppnå ett ömsesidigt förtroende.

Socialverket i Helsingfors har gett ut ett allmänt direktiv angående målsättningen för utkomststödsförfarandet. Direktivet innehåller information för socialarbetaren om förfaringssätt vid beviljande av utkomststöd och där framgår klienternas rättigheter och skyldigheter då de anhåller om utkomststöd. Direktivet beskriver förhandlingsförfarandet i behandlingen av utkomststöd inom socialverket. Då utkomststödet är den allra sista utvägen är det viktigt att utreda klientens möjligheter till andra förmåner och vad som hindrar sysselsättning för klienten eller hur sysselsättningen kunde främjas. (Sosiaaliviraston pisyväisohje 2001.)

Enligt grunderna för utkomststöd (2007), är det avsett som en tillfällig hjälp för personer och familjer. Att söka utkomststöd sker i regel med en skriftlig anhållan. Utkomststödet grunddel varierar, utgående från familjens storlek och barnens ålder. Vid behov kan socialarbetaren eller socialhandledaren tillsammans med klienten gå igenom möjligheter att hitta lösningar på inkomstproblemen. Under dessa möten mellan socialarbetare och klient utgör språket en viktig del. Den ekonomiska situationen kan göra att klienten upplever att hon/han är i ett underläge. En dialog på modersmålet förbättrar möjligheterna till en ömsesidig förståelse. Också inom enheten för svensk socialservice är det vanligt med en skriftlig anhållan om utkomststöd.

I det föregående stycket konstaterades att begreppet socialvård allt oftare ersätts av begreppet socialservice. Trots att jag upplever ordet omvårdnad (hoiva) gammalmodigt kan jag inte låta bli att spegla begreppet i klienter inom utkomststödet, som idag till största delen ansöker om denna service skriftligt. "Det är en lottovinst att få komma till en socialarbetare" sade nyligen en klient inom utkomststödet till mig och därmed kan man fråga sig huruvida begreppet omvårdnad delvis glömts bort inom servicen för utkomststöd.

2.3.2 *Handikapps-service*

I vårt samhälle utgår vi från den s.k. "normalitetsprincipen", vilken innebär att vi stöder möjligheterna för de handikappade till ett normalt liv i samhället. Helsingfors stad betonar att handikappade obehindrat (esteetön kaupunki) skall kunna röra sig inom staden och i de officiella byggnaderna. Jämställdhetslagen (738/2002) ger handikappade rätt att behandlas som

jämställda individer utan diskriminering. Här har också servicen på modersmålet en viktig betydelse, då ju en svenskspråkig handikappad person kan vara en minoritet inom minoriteten. För att kunna förverkliga dessa klienträttigheter har kommunerna lagar och direktiv som styr deras verksamhet gällande handikappservice. Under de senaste åren har diskussioner förts kring färdtjänsten för de handikappade. Då samåkningsen infördes i Helsingfors (2001), vilket betydde att flere handikappade åker tillsammans, blev det till en början ett mycket kritiserat system, då bl.a. handikappade fick vänta ute i kölden länge på sin taxi. Självt fick jag under den tiden ta del av många telefonsamtal av olyckliga klienter, men numera fungerar servicen något bättre. Det som dock inte i dag fungerar är beställning av taxi på svenska, trots att det finns ett svenskt beställningsnummer. Samåkningsen har minskat klientantalet inom färdtjänsten och i dag är det möjligt att i specialfall använda enskild taxi. Transportstödet är avsett enbart för arbets- och rekreationsresor för att ge den handikappade möjlighet att delta i samhällets olika aktiviteter. (Sosiaaliviraston pisyväisohje 2006.)

Direktiven för handikappservicen inom Helsingfors stads socialverk är många, utgående från de olika lagarna gällande handikappservice. Gällande färdtjänst baserar sig direktiven på lagen om handikappservice och socialvårdslagen. Olika direktiv finns om ledsagartjänst, tolktjänst, rätten till personlig assistent och direktivet om förändring av bostad enligt handikappservicelagen.

Enligt handikappservicelagen, (380/1987), har handikappad person subjektiv rätt till en måttlig färdtjänst. I Helsingfors har måttlig färdtjänst tolkats som 18 resor/månad. En handikappad person har också rätt att få ersättning för ändring av bostad och övriga redskap eller apparater, som de kan behöva för att klara sig i sitt hem. Färdtjänst som beviljas enligt socialvårdslagen är inkomstbunden och då beviljas högst 8 resor/månad. (Sosiaaliviraston pisyväisohje 2006.)

En av målsättningarna för socialverket har varit att öka beviljandet av den färdtjänst som beviljas enligt socialvårdslagen. Härmed vill man i förebyggande syfte bevilja färdtjänst åt personer som inte har rätt till färdtjänst

enligt handikappservicelagen. Detta kan minska olycksfall och ge personer möjlighet att själv utträta sina ärenden.

2.4 Klienters rättigheter inom socialvården

Socialvårdslagen (1982/710) innefattar alla sektorer inom socialvården. Jag går inte närmare in på socialvårdslagen i sin helhet här, utan håller mig till det som, på ett eller annat sätt, tangerar språket och den finlandssvenska språkminoritetens rättigheter.

Den 1.1.2000 trädde lagen om klienters ställning och rättigheter inom socialvården i kraft och den innehåller de centrala rättsliga principer som gäller klienternas medbestämmande inom socialvården, bemötandet av dem, samt deras rättskydd. Lagen innehåller bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt och utlämnande av uppgifter. Socialvårdshandlingar som innehåller uppgifter om socialvårdsklienter skall hållas hemliga. Klienten har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande, utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten skall bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks. När socialvård lämnas skall klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas. Lagen skall tillämpas både på socialvård som ordnas av myndighet och på socialvård som ordnas privat. Lagen tar ställning till minderåriga klienters ställning. Även minderårig klientens önskemål och åsikt skall utredas och beaktas på det sätt som klientens ålder och utvecklingsnivå förutsätter. Lagen förpliktar kommunerna att utse en socialombudsman. (Lag om klienters rättigheter inom socialvården 2000.)

2.5 Den språkliga aspekten i servicestrukturen

Enligt språklagen, som trädde i kraft 1.1.2004, är syftet med lagen att trygga den i grundlagen tillförsäkrade rättigheten för var och en att hos domstolar och andra myndigheter använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska. Lagens andra kapitel behandlar rätten att använda finska och svenska hos myndigheter. Var och en har rätt att, i kontakter med statliga myndigheter och tvåspråkiga kommunala myndigheter, använda finska eller svenska. Myndigheterna bör se till att de språkliga rättigheterna förverkligas

också i praktiken. Instruktioner och regler skall finnas både på finska och på svenska. För att en kommun skall anses tvåspråkig bör minoriteten utgöra minst 8 % eller minst 3000 invånare. En kommun blir enspråkig då minoritetens andel sjunker under 6 % eller under 3000 invånare. Kommunen har rätt att anhålla om tvåspråkighetsstatus ända upp till tio år efter det den klassats som enspråkig. (Språklagen 2003.)

Kommun- och servicestrukturreformen (2007) i Finland går ut på att sammanslagningar av kommuner och samarbetet med staten, skall leda till omfördelningar av hela servicestrukturen år 2012. Kommunernas antal minskar med 31 kommuner före 2009 och 290 kommuner har för avsikt att uppnå ett befolkningsunderlag på minst 20 000 invånare. Det leder till att det skapas stora förvaltningsenheter då kommunerna slås ihop. Frågan om hur detta kommer att påverka det svenska språkets ställning har varit aktuell under hela året 2007. En annan sak är att det har visat sig att 30 procent färre skriver svenska i studentskrivningarna 2007 än tidigare. Polisdistriktsreformen ledde till att det inte numera finns något svenskt polisdistrikt i landet. Massmedierna har använt ord som: "är det svenska språkets ställning hotat i landet eller finns det bara ett allmänt ointresse för minoriteten svenskspråkiga?". Nyheter om att slopa Yles svenska kanaler har också väckt mycket diskussion. I Hufvudstadsbladet, 8.1.2008, kunde man läsa att kommunsammanslagningen i Karleby har lett till att landets första språkombudsam utnämns där. Språkombudsmannen skall hjälpa de svenskspråkiga Karlebyborna att få service på det egna modersmålet och informera de finskspråkiga invånarna om finlandssvenskhet och tvåspråkighet. Helsingfors stadsstyrelse har återremitterat hälsovårdsnämndens beslut om svensk hemservice. Hälsovårdsnämnden gjorde ett beslut (22.1.2008) om att de svenskspråkiga hemservicebarnen skulle finnas tillgängliga bara på det södra distriktet i Helsingfors, men detta förslag godkände inte Helsingfors stadsstyrelse.

3

Precisering av forskningsfrågan

Min undersökning tar sin utgångspunkt i språkets betydelse för klienterna i mötet på enheten för svensk socialservice. Dialogen och förhållandet med en annan människa utgör grunden för att man skall kunna växa som människa och i denna kontakt spelar modersmålet en avgörande roll.

Jag vill med denna studie få svar på vad det är som är viktigt och speciellt avgörande då en klient väljer svenska framom finska, som servicespråk inom den öppna vården på socialverket i en tvåspråkig kommun som Helsingfors. Vad betyder språket för utkomststödsklienter eller klienter inom handikappservice på enheten för svensk socialservice? Finns det skillnader mellan de två olika sektorernas klienter? Hur har klienterna fått information om den svenska enheten? Jag har också funderat på huruvida enhetens tidigare "haltande modell", om att inte kunna ge all socialservice på svenska, ännu i dag upplevs som förvirrande bland klienter och personal inom socialverket.

Mina forskningsfrågor lyder:

Vilka faktorer bidrar till att klienterna kommer till enheten för svensk socialservice?

Vilken betydelse har språket för dessa klienter?

I den empiriska delen av min forskning fokuserar jag på klienter som får sin service på svenska från enheten för svensk socialservice. Jag intervjuar klienter inom utkomststöd och handikappservice, vilka varit aktiva under september 2007.

4

Svenskspråkig socialservice

Inom socialverket i Helsingfors har den svenska servicen förtydligats genom att centralisera denna service under enheten för svensk socialservice. Härmed vill socialverket trygga en god service på svenska inom de olika sektorerna. I detta kapitel beskriver jag utvecklingen av enheten för svensk socialservice från 1990-talets början och jag lyfter allmänt fram socialverkets språkliga linjedragning. Då det inom socialverket fungerar några gemensamma centraliserade enheter för både den finska och svenska servicen, kommer jag också att klargöra för dessa.

4.1 Enheten för svensk socialservice, socialverket i miniatyr

Helsingfors stads socialverk har under åren genomgått organisationsförändringar från centraliserad administrationsmodell till en splittrad modell. I medlet på 1980-talet indelades socialverket i sju geografiska stordistrikt (östra, västra, norra, södra, nordvästra, sydvästra och mellersta området) och den svenska dagvården med en svenskspråkig dagvårdsinspektör placerades inom organisationen på det södra stordistriktet. De övriga socialvårdsklienterna skulle få sin service på det geografiska område där de bodde.

När enheten för svensk socialservice inledde sin verksamhet 1990 på det södra stordistriktet kunde enheten ge service på svenska inom tre sektorer, dagvård, familjerådgivning och socialservice för de utvecklingsstörda (Ruotsinkieliset palvelut sosiaalivirastossa 2 001:1).

Under denna tid använde personalen en benämning för enheten som på finska lyder "tynkätöimistö". Kanske ordet på svenska kunde vara "en haltande byrå", då enheten bara kunde ge service inom tre sektorer. Denna modell blev svårtolkad för klienterna, speciellt för de klienter som bodde på ett annat område än det södra stordistriktet. Det var inte lätt att veta när de skulle vända sig till socialbyrån på sitt eget bostadsområde eller när de skulle

komma till den svenska enheten. Ett exempel på detta kunde vara en svenskspråkig familj, bosatt på det östra området med ett handikappat barn i behov av svensk dagvård. Gällande dagvården vände sig familjen till den svenska enheten, medan handikappärendet sköttes på socialbyrån på det östra stordistriktet där familjen bodde.

1995 fick enheten ansvar för en del av äldreomsorgen, ansvaret för det svenskspråkiga serviceboendet för äldre överfördes till den svenska enheten, som samtidigt fick en socialarbetare för äldreomsorgen. Detta visade sig bli en svårtolkad modell för både äldre klienter och personalen eftersom det egentliga socialarbetet för äldre fanns kvar på de olika stordistriktet. En svenskspråkig åldring med olika servicebehov kunde i värsta fall hamna till flere olika socialservicebyråer i sina ärenden. Ett exempel här kunde vara en svenskspråkig åldring på det östra stordistriktet som var i behov av handikappservice, utkomststöd, hemservice och en köplats för ett serviceboende. Denna klient kunde således ha fyra olika tjänstemän som skötte hennes ärenden på olika socialservicebyråer. Också handikappservicen och utkomststödet kunde vara indelat på olika byråer inom varje stordistrikt. På socialverket utgick man från vad man på finska kallade "yhden luukun periaate". Detta innebar en strävan till att klienten endast skulle ha en kontakt på socialverket i sina olika ärenden. För de svenskspråkiga klienternas del gick detta inte att genomföra. Också bland personalen inom socialverket visade det sig vara oklart vart en klient i behov av svenskspråkig service, skulle hänvisas. Många gånger fick personalen på enheten för svensk socialservice reda ut de olika möjligheter som fanns, för klienter med behov av olika sektorers service.

I slutet av 1990-talet utökades socialarbetet inom äldreomsorgen med två fältarbetande socialarbetare och en barnskyddsocialarbetare. År 2002 godkände socialnämnden en projektplan för utvecklandet av den svenska servicen inom socialverket. Enligt planen skulle den svenska servicen inom socialverket i Helsingfors bilda en heltäckande servicemodell för att utveckla och upprätthålla den svenskspråkiga servicen inom verket. (Sosiaaliviraston organisaatio 1.1.2005.)

Under början av 2000-talet överfördes handikappservicen så småningom i sin helhet till den svenska enheten och därmed inrättades en svenskspråkig

tjänst inom socialarbete för handikappservice. 2004 fick enheten en egen socialarbetare inom utkomststödet, vilket gjorde den svenska enheten till en heltäckande byrå, där alla socialverkets sektorer fanns representerade.

Vid omorganiseringen av socialverket 2005 indelades verket i fyra ansvarsområden utgående från en livscykelmodell. De fyra områdena är ansvarsområdet dagvård, tjänster för barn och familj, tjänster för vuxna och tjänster för äldre. Enheten för svensk socialservice placerades under ansvarsområdet tjänster för vuxna. (Sosiaalivaston organisaatio 1.1.2005.) Man kom till denna lösning för att detta ansvarsområde också innefattade övriga centraliserade tjänster inom verket. Ansvarsområdet tjänster för vuxna består av fem enheter; socialt och ekonomiskt stöd, servicecentralen för arbetskraft, social rehabilitering, handikappservice och svensk socialservice. (Organisationsmodell, bilaga 1).

I dag kan den svenska enheten ge service inom alla olika sektorer och också den svenska enhetens organisation utgår från livscykelmodellen och är indelad i dagvårdstjänster, tjänster för barn- och familj, tjänster för vuxna och tjänster för äldre. Enheten för svensk socialservice kan härmed ses som en miniatyr av hela socialverket.

Vuxensektorn på den svenska enheten dit utkomststödet hör, leds av en ledande socialarbetare. På enheten arbetar dessutom en socialarbetare och en förmånshandläggare inom utkomststödet. Enligt socialverkets års statistik (2006), fanns det 867 svenskspråkigt registrerade klienter inom utkomststödet på hela socialverket. Av dessa klienter fick 206 klienter sin service på den svenska enheten. Största delen av klienterna kom från det västra, södra och mellersta området. Enligt den klientprofilering som socialverket lät göra utgående från årsstatistiken 2006, framgick det att 81 procent av den svenska enhetens utkomststödsklienter var ensamboende, medan endast 10 procent var ensamförsörjande.

Också handikappservicen hör till vuxensektorn inom den svenska enheten och där handhas den av en socialarbetare, en socialhandledare och en byråsekreterare. De flesta handikappklienter finns inom färdtjänsten. Enhetens färdtjänstklienter utgjorde 505 personer i november 2007. Av dessa färdtjänstbeslut var 456 beviljade enligt handikappservicelagen och endast 49

hade beviljats utgående från socialvårdslagen. Hösten 2007 hade enheten 48 hemmaboende klienter inom den öppna vården för handikappservice. (Socialverkets årsstatistik 2006.)

Vissa områden inom socialverket har centraliserats också beträffande den finska servicen och inom dessa områden produceras även servicen för de svenskspråkiga klienterna. Detta gäller arbetsrehabilitering och sysselsättningstjänster, tjänster inom missbrukarvården, ekonomi- och skuldrådgivning och tjänster för bostadslösa. De nämnda tjänsterna finns således inte att tillgå på den svenska enheten. Alla dessa tjänster fungerar som centraliserade tvåspråkiga enheter under ansvarsområdet tjänster för vuxna.

De finska ansvarsområdena, tjänster för barn och familj och tjänster för äldre, handhar anstaltsplatser också för de svenskspråkiga barnen och åldringarna. De övriga platserna gällande barns placering utanför hemmet handhas också av det finska ansvarsområdet tjänster för barn och familj. Detta betyder att den svenska enheten inte enbart etablerar kontakter inom området tjänster för vuxna. Den svenska socialservicen måste även ha ett välfungerande nätverk med de övriga ansvarsområdena, vilket också gäller kontakten med dagvårdens ansvarsområde. Det är viktigt för den svenska enheten att kunna följa med de visioner, målsättningar och riktlinjer som socialverket ställer inom de olika sektorerna, på de olika ansvarsområdena.

I visionen för enheten för svensk socialservice ingår tanken om en jämbördig socialservice på svenska i alla livsskeden, för den som har behov av svensk service. Verksamhetsidén talar om en tillgänglig och heltäckande svensk socialservice där klienterna ges möjlighet till ökad delaktighet och växelverkan. Ibland diskuteras enhetens "volymtillväxt", vilken innebär förutom en ökning av antalet helt nya svenskspråkiga klienterna, också en överföring av de nuvarande svenskspråkiga klienterna från de finska ansvarsområdena, främst inom utkomststødet. Samtidigt innebär volymtillväxten en ökad personalresursering utgående från klientmängden. (Strategin för Svensk socialservice 2007-2009, bilaga 2).

4.2 Den språkliga linjedragningen

På Helsingfors socialverk har man 2005 uppgjort en egen språkplan som utgår från en tvåspråkig (finska/svenska) service. Planen baserar sig på direktiv som stadsstyrelsen godkänt (2005), om hur tvåspråkig verksamhet skall organiseras. I socialverkets språkplan utgår man från att personalen i direkt klientarbete skall kunna betjäna både finsk- och svenskspråkiga klienter. Den svenskspråkiga servicen skall tryggas inom alla olika sektorer. Största delen av servicen är koncentrerad till enheten för svensk socialservice och med denna centraliserade modell har man på socialverket velat trygga en god service på svenska, under människans hela livscykel, från barndom till ålderdom.

Klienten har rätt att välja var hon eller han får sin service. Då det gäller verksamhet som är centraliserad till den svenska enheten, är det i första hand dit en klient, i behov av service på svenska, skall hänvisas. Klienten har dock rätt att välja den socialstation som finns på det område hon eller han bor, men då kan inte servicen garanteras på svenska.

I verksamheten för svensk socialservice ingår inte socialjour, ekonomi- och skuldrådgivning, par- och familjeterapi, familjerättsliga ärenden, servicecentral för arbetskraft och social rehabilitering. Enligt språkplanen bör dessa enheter försäkra sig om en tillräcklig svenskspråkig personalresursering, så att en klient i behov av svensk service får betjäning, både muntligt och skriftligt på sitt modersmål. Detta innebär, inte att hela personalen skall kunna svenska utan, att den svenska servicen kan handhas av några personer inom enheten.

Klienten har rätt att i sitt ärende bli hörd på sitt modersmål, svenska. Mottagarens språk bör användas vid annonsering, inbjudan, brev mm. Skyltningen skall vara på de båda inhemska språken, finska och svenska. (Sosiaaliviraston kielisuunnitelma, 2005.)

Då socialverket ingår avtal om köp av tjänster bör också den språkliga aspekten beaktas. Den svenskspråkiga anstaltsvården för handikappade och äldre produceras i huvudsak som köpetjänster. Inom åldringsvården har man även socialverkets egna svenska avdelningar på Gustavsgårds åldringscentral. Språkplanen nämner också att det vid behov bör användas

tolk då det gäller andra språk än svenskan. Personalens språkkunskaper i svenska kan utvecklas genom svenska språkkurser, som ordnas som en del av det årliga utbildningsprogrammet för personalen. Kunskaper i det svenska språket ingår i kompetenskraven för de tjänster där behovet finns inom klientarbetet. (Sosiaaliviraston kielisuunnitelma, 2005.)

5

Språket i samspel mellan socialarbetare och klient

I språket lagras känslor, kultur och makt. Vi lever i språket och genom språket kan vi känna att vi blir förstådda eller missförstådda. Språket är den viktigaste identitetsskapande faktorn. (Kukkonen 2003, 1-3.) I detta kapitel diskuteras språkets betydelse i mötet mellan socialarbetare och klient. Vad innebär en god växelverkan, en bra dialog och vilken betydelse har modersmålet under dessa möten?

5.1 Växelverkan och dialog

I klientarbete är det viktigt att förhållandet mellan klient och socialarbetare grundar sig på känslan; att bry sig om. I klientarbetet används många olika begrepp för ordet växelverkan. Vi bildar nätverk, samarbetar, utgår från en klientcentrerad syn på arbetet, använder ett dialogiskt arbetssätt, vi bildar mångprofessionella team. Det är dock inte alltid lätt att hitta de små skillnader som dessa olika arbetssätt innebär. (Mönkkönen 2007, 14-15.)

I sin bok *Vuorovaikutus, Dialoginen asiakasytö* (2007, 38-106) utgår Mönkkönen från tre olika sätt att se på växelverkan, den expertcentrerade, den klientcentrerade och dialogen. I den expertcentrerade växelverkan tar arbetstagaren expertrollen och kan besluta om klientens vårdbehov utan att höra klienten, medan den klientcentrerade växelverkan beaktar klientens åsikt. I det dialogiska klientarbetet utgår man från antagandet att växelverkan består av två jämställda parter, som tillsammans försöker nå lösningar. Inom social-och hälsovården har man till en viss grad övergått från det expertcentrerade klientarbetet till ett mera klientcentrerat arbetssätt. Därmed har också yrkesrollen förändrats och blivit mera dialogisk och i yrkeslitteraturen kan man läsa allt mera om lyssnandets betydelse.

I sin doktorsavhandling (2002, 26-51) studerar Mönkkönen dialogens betydelse inom människorelationsyrken. Hon har forskat bland olika

yrkesgrupper och experter inom organisationer och institutioner inom social- och hälsovården, samt inom den sociala utbildningen där hon själv fungerat som lärare. Hon ser dialogen ur två perspektiv, som kommunikation och som en relation. Hon skiljer på kommunikation och relation därför att det inte nödvändigtvis behöver uppstå ett gott förhållande om någon kan tala bra och använda ett tydligt språk. Hon använder begreppet kulturell växelverkan (vuorovaikutuskulttuuri) där hon studerar växelverkan ur en bredare kulturell synvinkel. Med kultur menar hon de gemensamma kulturella upplevelserna om verkligheten. Mönkkönen hänvisar till Luckman (1990, 55), som säger att den verbala kommunikationen är typisk för den västerländska kulturella växelverkan, medan de nonverbala kommunikationsformerna är vanligare i den övriga världen. I dialogen betonas jämlikheten, vilket innebär att ingen har en dominerande roll under dialogen. Hon talar om positionen i relationen (suhdepositio) och då menar hon att under en och samma växelverkan kan positionen ändra från den ena parten till den andra. En position skall inte förväxlas med en roll, eftersom man i sin roll kan ha olika positioner. En vanlig position inom klientarbetet är hjälpare/hjälpbövande.

Grundnivåerna för social växelverkan indelar Mönkkönen i följande fem nivåer:

1. Att befinna sig i situationen
2. Att påverka socialt
3. Spelet
4. Samarbete
5. Samverkan (Yhteistoiminta)

Den första grundnivån beskriver ett samspel där båda parterna är medvetna om att de befinner sig i en institutionell relation, men de är ointresserade, vilket leder till att det inte uppstår någon växelverkan. Det sociala påverkandet är en maktutövande växelverkan. Spelet kallar hon det samspel där parterna använder vissa spelregler i sin växelverkan. Klienten för att uppnå det mål hon behöver för sin situation och socialarbetaren utgående

från sin position, vilken kan avvika från det mål klienten satt. Ibland kan spelet vara enkelriktat där den ena parten är ärligt med i relationen, medan den andra försöker utnyttja situationen. I en samarbetsrelation stävar man till att uppnå gemensamt uppställda mål. Samverkan är den högsta nivån av social växelverkan där det uppstått ett förtroende och båda parter påverkas av varandra. (Mönkkönen 2002, 41-44.)

Öppenhet och förtroende utgör viktiga delar av växelverkan i ett klientförhållande. Det klientcentrerade arbetssättet kan ibland bli flummigt för arbetstagaren då hon/han börjar fundera kring sin expertroll i en viss klientsituation. I sådana situationer är det viktigt att hitta ett gemensamt språk med klienten. Diskussioner om vikten av att kunna tala ut om sina känslor har poängterats inom olika yrkesgrupper. Problemlösningen för en klient kan bli lättare när klienten vågat vara öppen. För att kunna hjälpa klienten är öppenhet en viktig del av växelverkan, men enligt Mönkkönen behövs det mera. Det är inte bara fråga om arbetstagarens kompetens att kunna fungera i växelverkan med klienten. Klienten kan själv bidra till en lyckad växelverkan. (Mönkkönen 2002 45-63.)

Mönkkönen (2002, 2007) behandlar många olika aspekter i mötet. Det som jag saknade i både boken och doktorsavhandlingen var begreppet modersmål. Hon talade om språket på en allmän nivå, ur den språkliga majoritets syn på språket. Kombinationen dialog och modersmål kan kanske ses som en självklar sak, men ordet modersmål kunde ha nämnts ändå.

Det institutionella språket tolkas av Rostila (1997, 55-61), som det språk socialarbetare och klient använder i sin växelverkan inom institutionen. Det skiljer sig från vardagsspråket genom att det sker på en viss plats och under en viss bestämd tid. För de klienter som valt att få service på svenska innebär denna plats enheten för svensk socialservice. Rostila diskuterar språkets roll i växelverkan. Med språket avser han den verksamhet inom diskussionen som utgår från den som har munturen (puheenvuorottaista toimintaa keskustelussa). De uttalade orden och meningarna granskar han i de kedjor som uppstår mellan de olika munturerna, där samtalet betyder frågor och svar. Han betonar de olika parternas roller, då det gäller språkbruket i växelverkan mellan klient och socialarbetare. Då Rostila jämför institutionspråket med vardagsspråket konstaterar han att det inte finns

någon kinamur mellan dessa språk. (Rostila 1997, 18-19). Inte heller Rostila, då han talar om språkets betydelse i växelverkan, har nämnt språket med ordet modersmål.

Ordet dialog kommer från de grekiska orden dia och logos. Dia betyder igenom och logos betyder förnuft eller lära. Ömsesidigheten är ett viktigt element inom dialogen där alla parter har möjlighet att påverka situationen. Dialogen betyder att man utgår från båda parternas villkor och inte bara den ena. Dialogen kan ses som en kommunikation och ett förhållande, i och med att båda parterna kan lära sig något under dialogens gång. Ur dialogens synpunkt är det viktigt att vara finkänslig och sensitiv då det gäller ordens sociala betydelse, ty samma ord kan ha olika betydelse för olika människor. Mönkkönen hänvisar till den amerikanska psykologen John Shotter (1993) som betonar vikten av en delad förståelse, vilken kan uppstå enbart utgående från en ömsesidig förhandlingsprocess. Enligt Shotter är det viktigt att fästa uppmärksamhet på hur vi talar till klienten om henne själv och om hennes närmaste. Han kallar detta för social poesi. (Mönkkönen 2007, 86-92.) Här är det fråga om känslor och för att denna poesi skall bli sann och riktig, har modersmålet en stor betydelse.

Känsloarbete, på finska "tunnetyö", är ett ord som Rostila (1997, 263), använder i sin doktorsavhandling, Keskustelu sosiaaliluukulla. Han talar om känsloarbetet på socialbyråerna i växelverkan mellan utkomststödsklienter och socialarbetare. Känsloarbetet innebär att både klientens och socialarbetarens identitet förändras under klientprocessens gång. Osäkerheten inom växelverkan med klienten leder till att man får söka nya kanaler för att hitta utvägar. Förtroendet mellan klient och socialarbetare är viktigt för att uppnå ett gott klientförhållande.

Genom institutionsspråket studerar Rostila (1997, 35- 41), socialarbetarens och klientens identitet. I växelverkan under ett klientmöte blottar båda sin identitet. Rostila har gjort en indelning av socialarbetarens och klientens möjliga identiteter vid olika typer av verksamhet enligt följande:

<u>Socialarbetarens framställda identitet</u>	<u>Klientens framställda identitet</u>	<u>Typen av verksamhet</u>
universal	universal	rutinmässig service byråkratisk utredning
universal	partikulär	terapeutiskt samtal
partikulär	partikulär	social samvaro personligt samtal

Figur 2 Socialarbetarens och klientens möjliga identiteter vid olika typer av verksamhet

Socialarbetaren kan således ta upp klientens livssituation antingen universalt yrkesmässigt eller i ett mera närmare och personligt perspektiv.

Jaakko Seikkula och Tom Arnkil (2005, 19, 64, 85-93) har diskuterat dialogism i ett vidare perspektiv. Seikkula har utvecklat den öppna dialogen, den han använt i sitt arbete under vårdmöten inom psykvården, där han tagit med anhöriga till patienten. Arnkil har utvecklat den förutsägande dialogen för nätverksarbete inom den öppna socialvården. Förutsägelsesdialogen är ett sätt för deltagarna i ett nätverksmöte att koordinera sin samverkan. De ser dialogismen som ett sätt att tänka eller en verksamhetsform. De betonar att människan genom dialogen skall kunna bli hörd och få tänka tillsammans. Trots att Seikkula och Arnkil ser detta ur grupperspektiv (nätverksgrupper) kan dessa teorier också förverkligas inom klientarbete där socialarbetaren är på tumanhand med klienten. Ett gemensamt språk, en delad förståelse och en gemensamt delad verklighet är viktiga element för en god dialog. Också svarets betydelse under dialogen är viktigt för att uppnå en förståelse.

Endast via dialogen kan man uppnå gemensamt delade erfarenheter och när delade erfarenheter finns, skapar man även helt nya alternativ (Seikkula 1998, 206).

Det klientcentrerade arbetssättet inom socialvården står inför vissa utmaningar. En av dem är de spänningar som kan uppstå när socialarbetaren använder sig av övertalningsmakt för att ändra klientens identitet i en önskad riktning. En annan spänning kan uppstå då en klient har många socialarbetare eller ett stort nätverk som sköter hennes ärenden. Den tredje spänningen kan uppstå i en situation där socialarbetaren i sin klientverksamhet måste följa institutionens målsättningar trots att hon kanske tänker annorlunda. (Juhila 2006, 201-255.)

Den svenskspråkiga klienten kan stå inför dubbla spänningar i mötet med socialarbetaren om servicen inte kan ges på modersmålet. Språket kan således bidra till att framkalla ytterligare spänningar inom klientarbetet.

De olika forskarna närmar sig växelverkan och dialog mellan socialarbetare och klient ur olika perspektiv, men med en liknande syn på socialarbetets utveckling. De betonar förtroendet i växelverkan. Utvecklingen går allt mera från det expertcentrerade arbetssättet till en mera klientcentrerad syn på mötet med klienten. En strävan att inom dialogen uppnå en jämställd relation i förtroende utgör enligt Mönkkönen (2002, 43) den högsta nivån i den sociala växelverkan. I min roll som forskare speglar jag mina intervju-situationer i Mönkkönens teori om de fem grundnivåerna.

5.2 Modersmålet i mötet

Allardt (1997, 11- 42), har i rapporten, *Vårt land- Vårt Språk* analyserat en attitydundersökning om det svenska i Finland. Undersökningen gjordes 1996-97, bland den finskspråkiga majoritetsbefolkningen, om deras inställning till tvåspråkigheten och det svenska språket. Resultatet visade att majoriteten finländare höll sig positiva till det svenska språket och önskade att det svenska språket och den svenska kulturen bibehålls. Samtidigt visade analysen att finlandssvenskarna upplever en viss ängslighet att använda sitt språk, modersmålet offentligt. Detta drag syntes starkast inom Helsingfors. Allardt konstaterar att det största hotet mot finlandssvenskarna förorsakas av dem själva, då de inte använder svenska där det vore möjligt. Han hänvisar

speciellt till Helsingfors där man oftast inleder diskussioner direkt på finska. Allardt framhäver att eftersom den finskspråkiga majoriteten, enligt hans analys, önskar att den svenska kulturen bevaras så, skulle det vara artigt och rimligt att de svenskspråkiga fungerar enligt denna önskan och använder sitt modersmål. De finskspråkigas förslag om gemensamma förvaltningsenheter är enligt Allardt helt förkastliga. Han utgår från forskning och erfarenhet som visar att ingen språklig minoritet kan bestå, om den inte har egna etniska platser eller rum. Han säger också att erfarenheten visar att tvåspråkiga organisationer snabbt blir enbart finskspråkiga medan de svenskspråkiga organisationerna i allt högre utsträckning är tvåspråkiga.

”I befolkningsregistret antecknas ett modersmål för individen. Detta register ligger som grund för bestämmande av språkgruppernas storlek. Eftersom individen själv kan bestämma om sin språkgruppstillhörighet finns det inga krav på att individen behärskar språket eller hur bra individen behärskar språket” (Lojander-Visapää 2001, 23). Detta påstående stämmer väl med den erfarenhet jag har inom dagvård och äldreomsorg, där de tvåspråkiga registrerats som finsk- eller svenskspråkiga i befolkningsregistret, oberoende av vilket språk de talar hemma eller vilket servicespråk de väljer. Detta leder till att det är svårt att planera svensk service på basen av den verkliga efterfrågan.

Lojander-Visapää (2001, 29-50) konstaterar att den språkliga identiteten kan ses som en kulturell identitet. Hon understryker att de tvåspråkiga har en öppnare inställning till olika kulturer, genom att de integrerats i de båda språkgrupperna och därmed delar en nationell identitet med dem. I sin intervjuundersökning kom hon fram till att de flesta ungdomar med tvåspråkig bakgrund, upplevde att de hade en dubbel identitet. Då de språkligt blandade hushållen väljer svensk skola, leder det till en samhällelig tvåspråkighet och till en dubbel identitet. Dessa kan således välja mellan finsk eller svensk service. Också den svenska enhetens utveckling kan bero på hur dessa väljer.

Kjell Herberts (2006, 257-268) finlandssvenska framtidsstrategier i boken, Räckers det med svenskan? (Liebkind, Sandlund red. 2006) diskuterar enspråkighet eller tvåspråkighet. Han nämner den taxellska paradoxen; ”Tvåspråkiga lösningar leder till enspråkighet, enspråkiga garanterar

tvåspråkighet". Denna paradox är intressant och stämmer överens med den erfarenhet jag har av den svenska servicen inom socialverket i Helsingfors, där det svenskspråkiga behovet ibland kan "glömmas bort". Sedan den svenska servicen centraliserats till enheten för svensk socialservice, finns det en plats inom socialverket där den svenska servicen kan garanteras. Där vi vet att den svenskspråkiga klienten möter den svenskspråkiga professionella, men där också den finskspråkiga klienten, kanske en anhörig, kan få service på finska.

I boken, *Gränsfolkets barn* (Åström et al. 2001), kan man läsa att den finlandssvenska identiteten har en permanent relation till finlandssvenskheten, vi har något gemensamt. Författarna Anna-Maria Åström, Bo Lönnqvist och Yrsa Lindqvist, närmar sig finlandssvenskarna ur ett kulturanalytiskt och kulturanthropologiskt sätt. Boken för oss till de etniska mötesplatserna och bekantar oss med symbolerna för den svenskspråkiga minoriteten i Finland. Vilka är då dessa mötesplatser och symboler? Åström (i Åström et al. 2001, 273-277, 290-305) säger att man samlas under gemensamma tecken eller symboler för att uttrycka sin etniska eller språkliga identitet då hon talar om den finlandssvenska festkulturen så som Runebergsfesten. Hon berättar också om strömmingsmarknaden som en mötesplats mellan svenskspråkiga stadsbor och skärgårdsbor. Lönnqvist (i Åström et al. 2001, 278 - 289) talar om möten mellan människor i gemenskapens tecken då han skriver om de finlandssvenska sångfest-traditionerna. Som exempel på andra etniska mötesplatser kan vi läsa om Svenska dagen fester, popkalaset, stafettkarnevalen, olika hembygdsfester, men också studentsången i Kajsaniemi i Helsingfors och Luciatraditionen kan ses som exempel på dessa. Denna bok fick mig att reflektera över enheten för svensk socialservice, som en etnisk mötesplats för socialverkets svensk- och tvåspråkiga klienter. Är det möjligt att socialverkets klienter kan få denna upplevelse där?

Folktinget har gjort en undersökning sammanställd av Björkstrand (2006, 11-36), *Identitet och framtid*, som berättar om hur finlandssvenskarna själva upplever sin identitet och vikten av att bevara det svenska språket och den svenska kulturen i Finland. Undersökningen är en fortsättning på den attitydundersökning (Allardt 1997), som inledde detta stycke.

Undersökningen som gällde den finskspråkiga majoritetens inställning till finlandssvenskheten, där Allardt efterlyste en fortsatt undersökning av attityderna också bland den svenskspråkiga befolkningen. Folktingets undersökning gjordes som telefonintervjuer och kriteriet var att intervjupersonen skulle behärska svenska. Resultatet visade att också finlandssvenskarna upplever det synnerligen viktigt att landet förblir tvåspråkigt. Det visade sig att kvinnorna är mera intresserade än männen, att bevara det svenska språket och den svenska kulturen. Kvinnorna använder också svenska oftare än männen i sina kontakter med myndigheter. På frågan om kontakter med myndigheter ansåg 95 procent det vara viktigt att få hälsovård på svenska och hela 97 procent att polisen skall kunna svenska.

Helsingfors stads faktacentral har utgett en rapport (2003), Laura Kestiläs pro gradu- avhandling (2002), Ruotsinkieliset nuoret, som behandlar skillnader i livsstilen mellan finskspråkiga och svenskspråkiga ungdomar i Helsingfors. Studien är en analys av den positiva avvikelsen bland de svenskspråkiga ungdomarna. De trivs bättre i skolan, är mera familjecentrerade och har en starkare grupptillhörighet, än de finskspråkiga ungdomarna. Kestinen kom fram till att den positiva avvikelsen har sin grund i den sociala gemenskapen, den finlandssvenska kulturen, språket och historien. Hon hänvisar till Liebkind (1979) som definierar den sociala identiteten enligt följande indelning:

- de människor, med vilka man identifierar sig och med vilka man upplever en samhörighet
- de uppfattningar man har, om den egna gruppens historia och framtid
- de strategier, med vars hjälp man försöker upprätthålla och framhäva sin egen specialkvalitet

Mönkkönen säger att en god växelverkan baserar sig på ett jämlikt bemötande av klienten och betonar vikten av ett gemensamt språk. Där Rostila talar om känslöarbete betonar Mönkkönen vikten av att kunna tala ut om sina känslor. Då Rostila nämner språkbruket betonar han de olika rollerna, medan Mönkkönen talar om positionen i dialogen. Man kan i sin roll ha olika positioner men den vanligaste positionen i klientarbetet är hjälpare/hjälpbövande. Hur dialogen mellan klient och socialarbetare på

enheten för svensk socialservice utvecklas är beroende på vilken position de olika parterna tar och detta kan delvis bero på hur väl socialarbetaren känner sin klient? Hur trygga kan de känna sig i dialogen?

Varje möte ger oss nya erfarenheter och möjligheter. Under dessa möten behöver vi ett språk. För att vi skall få ut så mycket som möjligt av mötet behöver vi vårt modersmål där vi hittar vår egen identitet. Forskarna som jag refererat till i detta kapitel, har sina egna teorier om dialog och identitet och dessa teorier går långt i samma riktning, där förtroendet i växelverkan betonas. Det jag saknade bland dessa forskare, var ordet "modersmål". Genom en dialog på eget modersmål får varje människa känna sig betydelsefull och viktig. Dialogen och växelverkan med en annan människa ger oss möjlighet att dela våra innersta tankar och erfarenheter med någon annan. Vår identitet kommer fram i olika situationer under dialogens gång. Vi kan känna oss trygga i vårt modersmål. Min direkta växelverkan med informanterna har jag som forskare upplevt väldigt positiv.

6

Tidigare forskning i ämnet

Då jag valt att forska i språkets betydelse för den finlandssvenska språkminoriteten inom socialservicen, har jag samtidigt valt att jämföra material också från Sverige, där forskning gjorts bland de finska invandrarna, vilka utgör en språkminoritet där. Tvåspråkigheten utgör en viktig del av den finlandssvenska språkminoriteten i dag och jag har därför lyft fram forskning om tvåspråkighet och har därmed kunnat bilda mig en uppfattning om upplevelsen av tvåspråkighet och hur de tvåspråkiga väljer sin service. För att få en klarhet i vad som görs för det svenska språkets ställning i Finland, tar jag upp en del projekt och utredningar. Den största delen av allt material jag använt har jag handplockat på olika universitetsbibliotek och på de kommunala biblioteken. Jag har också hittat en del av mitt material i elektroniskt form, så som artiklar från sociala tidskrifter. En del av materialet har jag fått direkt av forskarna som jag personligen kontaktat.

6.1 Språkminoritetens behov av service på sitt eget modersmål

Det har visat sig vara svårt att hitta forskning kring modersmålets betydelse inom socialservicen och speciellt inom den form av service där klienter själv söker sin service på de olika socialstationerna. I Sverige har forskning gjorts kring de finska invandrarnas behov av vård på finska inom åldringsvården, där man fokuserat på institutionsvården. Inom hälsovården har liknande forskningar gjorts i Finland av Martelin (1993) och Roberts (2000) som också studerat modersmålets betydelse inom institutionsvården.

Mirjam Kalland och Sakari Suominen skriver om (2006 134 -142) användningen och tillgängligheten av svensk social-och hälsovård. De diskuterar utgående från bl.a. Hyyppä (2002), om den svenskspråkiga välmående befolkningen i jämförelse med den finskspråkiga befolkningen. Forskning visar att den svenskspråkiga befolkningen lever längre, är friskare

och begår färre brott. Detta förklarar Hyypä med ett socialt kapital, som finns bland den svenskspråkiga befolkningen, vilket innebär ett förtroende till sociala nätverk och normer. Inom socialservicen blir språkfrågan viktig speciellt inom dagvård, barnskydd och äldreomsorg. Det vore rättvist att låta klienterna välja servicespråk, vilket skulle förutsätta att all service finns att tillgå på svenska. Som slutsats konstaterar Kalland och Suominen att det för socialverkets del inte finns tillförlitliga statistiska uppgifter om de svenskspråkiga klienterna, då dessa inte statistikförs inom alla sektorer. På socialverket i Helsingfors är statistikföringen av de svenskspråkiga klienterna inte likvärdig med den finskspråkiga statistiken, vilket också jag upplevt i mitt eget arbete. Vid behov går det att specialbeställa statistik som saknas på svenska. Saknaden av en likvärdig statistikföring av de svenskspråkiga klienterna och den svenska servicen inom socialverket i Helsingfors kan bidra till att vi inte alltid känner till de verkliga behoven.

6.1.1 *Samma språk, samma dialekt vilken lyckträff*

I artikeln, "Preconditions for Communication in the Care of Bilingual Demented Persons" (Ekman et al. 1994, 105 -116), betonas de finskspråkiga åldrande invandrarnas behov av vård på modersmålet finska i Sverige. Mellan 1950- och 1970-talet fick Sverige många invandrare från Finland och dessa har inte flyttat tillbaka till Finland, i så stor utsträckning som man kanske hade väntat sig. Ekman konstaterar att antalet finskspråkiga dementa stiger till närmare 3000 år 2010 uträknat med en frekvens på 4-5 procent av demensförekomst. Av de finska invandrarna (60 000 personer/år 2010) har ca 80 procent svenskt medborgarskap vilket gör att de inte kommer fram som invandrare i statistiken.

Nu har dessa invandrare kommit i pensionsåldern och är i behov av vård och omsorg. I artikeln kan man läsa att omvårdnadsrelationer inte fungerar om man inte kan förstå patientens "värld". Vårdandet är mera än en bara en vårdhandling. Det är fråga om en ömsesidig relation med en djupare mening. Ekman använder ord som jämlikhet, öppenhet, ärlighet och närhet. Hon talar om samhörighet mellan vårdare och patient. "Denna samhörighet byggs upp genom en förståelse mellan dessa personer och man pratar

samma språk, i bästa fall även samma dialekt. Språket är inte bara ett sätt att förmedla budskap utan genom det delar man många gånger samma värden.

Detta kan jämföras med problematiken i Finland gällande de statistiska uppgifter om de tvåspråkiga finlandssvenskarna, som antingen är införda som finskspråkiga eller svenskspråkiga i befolkningsregistret.

6.1.2 *En känsla av samhörighet*

Kristiina Heikkiläs (1999, 5-42) doktorsavhandling, "The role of ethnicity in care of elderly Finnish immigrants", behandlar äldre finska invandras upplevelser om social- och hälsovården i Sverige. Hon gör också en jämförelse mellan äldre, som återvänt till Finland och dem som blivit kvar i Sverige. Heikkilä använder begreppet etnicitet, där hon refererar till bl.a. Bulmers (1996), definition om att en etnisk grupp är ett kollektiv inom en större population, som har gemensamma minnen, en gemensam kultur, religion, ett gemensamt språk och ett gemensamt område. Begreppet emigration har en stor betydelse i avhandlingen då forskningen behandlar äldre emigranternas livssituation. Heikkilä konstaterar att det inte finns mycket kunskap om hur finskspråkiga äldre upplever den vård de fått och hur de önskar att vården skulle ordnas. I hennes forskning kommer det fram att de äldre finska invandrarna är rätt nöjda med den vård de fått i Sverige. Trots att de inte upplevt vård i Finland har de en idealiserad bild av den finska vården. Detta beror enligt Heikkilä på den gemensamma etniska bakgrunden mellan de äldre och de finska vårdarna. Upplevelsen av att de äldre invandrarna hör till samma grupp och har samma värderingar stärker tilltron till den finska vården.

I avhandlingen kom det tydligt fram att språket, den gemensamma etniska bakgrunden och den välbekanta närmiljön med eventuella släktingar och vänner utgjorde grunden för de förväntningar man hade på äldreomsorgen. Bland de äldre som återvänt till Finland kunde Heikkilä konstatera att de var nöjda med den finska vården än vad de varit med den svenska. Avhandlingen visade att de finska invandrarna vill känna sig hemma i vårdsammanhangen, vilket bäst sker då vårdarna tillhör samma etniska grupp, pratar samma modersmål och miljön känns bekant. (Heikkilä 1999 58-60.)

6.1.3 Att kunna välja

I Catharina Lojander-Visapääs (2001, 161-184), doktorsavhandling, "Med rätt att Välja", forskar hon kring ungdomarnas språkbakgrund, med fokus på tvåspråkiga (svenska/finska) familjer. Ett av de centrala begreppen inom hennes forskning är identitet. Syftet med hennes forskning var att ta reda på hur skolspråket inverkar på ungdomarnas användning av det finska och svenska språket och hur skolspråket kommer att påverka den språkliga identiteten. Hon gjorde sin forskning i svenska skolor i Helsingfors och hon kom fram till att många ungdomar från tvåspråkiga hem har en dubbel språklig identitet. Svenskan stärks i de familjer som valt svensk skola för sina barn, trots att föräldrarna talar finska sinsemellan. De har en språklig tillhörighet, nämligen de tvåspråkiga i Finland. Dessa ungdomar är kompetenta i både den finska och den svenska kulturen. I undersökningen framgick att rätten att välja språk utnyttjas av dem som kan välja och dessa väljer ofta svenskt. Den finlandssvenska minoriteten som grupp får således ett starkt stöd från de tvåspråkiga som egentligen ligger utanför den traditionella finlandssvenska gruppen.

Den finlandssvenska gruppen är från början en heterogen grupp som består av den ursprungliga kustbefolkningen, de inflyttande köpmännen från övriga Europa och de försvenskade finskspråkiga. För alla grupper är språket ett viktigt medel för att uttrycka sin identitet. Identiteten är ett besvärligt begrepp säger Lojander-Visapää. Hon citerar Erkki Virta (1994, 24), som skriver om språklig identitet och tvåkulturskap. Han anser att det inte är underligt om identitetskänslan kommer i gungning i tvåspråkiga och bikulturella förhållanden. Enligt Virta kan ett barn i ett dylikt förhållande under gynnsamma omständigheter fungera på båda språken och i båda kulturerna med identitetskänslan i behåll, medan det andra språket i ogynnsamma förhållanden kan utgöra ett hot mot barnets identitet. (Lojander-Visapää 2001, 37.)

De tvåspråkiga (finska/svenska) äktenskapen har ökat sedan mitten av 1970-talet och flera äktenskap har ingåtts mellan personer med olika språk, än mellan svenskspråkiga personer. Moderns språk är en betydande faktor för barnens språk. Ett ökat intresse för det svenska språket visar den språkliga registreringen av barnen. Under 1990-talet kunde man se en förhöjning av

elevkullarna i de svenska skolorna. Antalet elever har varit 10 procent högre än de svenskeregistrerade barnen. Den viktigaste förändringen ur finlandssvensk synpunkt är utvecklingen i de tvåspråkiga familjerna. I dessa familjer använder man båda språken, åtminstone med barnen, vilket betyder att man satsar mera på svenskan. (Finnäs 2007, 32- 34.)

I Helsingfors påverkar de tvåspråkigas sätt att välja servicespråk i framtiden också utvecklingen av den sociala servicen på svenska. Den tvåspråkiga identitet är ett faktum som kan anses berika vår finlandssvenska minoritet och påverka en eventuell gynnsam utveckling av svensk socialservice. I min forskning analyserar jag hur klienterna på enheten för svensk socialservice upplever sin språkliga identitet och hur det eventuellt kan påverka serviceutbudet på den svenska enheten i framtiden.

6.2 Utredningar om behov och utveckling av den svenskspråkiga servicen

Då jag försökt hitta material för min studie har jag upplevt att det finns mycket material, så som utredningar och rapporter kring den svenskspråkiga social- och hälsovården, men som jag konstaterat tidigare, har det varit svårt att hitta forskningar om modersmålets betydelse för klienter inom den öppna vården.

Martelin har i sitt examensarbete (1993) vid Helsingfors svenska sjukvårdsinstitut gjort en kvalitativ studie över möjligheterna att få vård på modersmålet och patienternas upplevelse av språkets betydelse i vården. Hennes utredning visade att modersmålet har stor betydelse för vårdens kvalitet och ju sjukare patienten var dess viktigare blev modersmålet. Barndomsspråket upplevdes som det ända möjliga kommunikationsspråket under personliga kriser och svåra sjukdomstillstånd. En viktig faktor utgjorde betydelsen av information på modersmålet.

Projektet, Modersmålet som kvalitetsfaktor i vården, (2000) är en uppföljning av den ovan nämnda forskningen (Martelin 1993) och ett resultat av projektet Modersmålet som kvalitetsfaktor i vården, som inleddes 1997. Syftet med projektet var att utarbeta kvalitetskriterier och mätinstrument, för att få svar på hur man beaktar patienternas modersmål i vården. Projektet resulterade i

tre olika mätinstrument i form av frågeformulär för patientutvärdering, självutvärdering av arbetsenheten och en tredje extern utvärdering. Med dessa mätinstrument kan man mäta hur vården på modersmålet förverkligas inom olika enheter. (Roberts 2000, 8-11.)

Svenska Finlands Folktingets rapport (1995), "Mjälte-Mikä se on?" eller på svenska "Haima-vad är det?" är också en fortsättning på den ovannämnda Martelinska (1993) forskningen. I detta projekt granskades möjligheterna att få vård på svenska på hälsostationerna. Projektet resulterade i olika förbättringsförslag för att utveckla den svenskspråkiga servicen. Som en fortsättning på denna rapport har Folktinget nyligen utgett en ny rapport (2006), Vad? - mikä se on? eller på svenska Pohje-vad är det? om rätten till hälsovård på svenska. Rapportens fallbeskrivningar om patienters upplevelser om språket visar tydligt att bristande språkkunskaper och förståelsen för den enskilda människans behov leder till missförstånd. Trots att många vuxna klarar sig bra på finska, så kan det uppstå förvirring med terminologin och ord som t.ex. "perna", "haima", "kammiovesi" kan vara svåra att förstå. Rapporten hänvisar också till kommun- och servicestrukturen som kommer att medföra organisatoriska förändringar inom social-och hälsovården. Man poängterar vikten av att beakta individens behov och rättighet till service på sitt eget modersmål. (Svenska Finlands Folkting 2006.) I mitt eget arbete har jag fått uppleva att svenskspråkiga klienter från de finska socialbyråerna kommit till enheten för svensk socialservice, för att få hjälp med översättning av olika direktiv och ifyllandet av finskspråkiga blanketter.

Gunborg Jakobsson och Åsa Rosengren sammanställde (1998, 11-13) en utredning av socialt arbete och social service i svensk- och tvåspråkiga kommuner i Finland, "Samma på svenska?". Här fäster de speciell uppmärksamhet vid den sociala servicen för den finlandssvenska språkminoriteten. Hur är den ordnad i de olika kommunerna? I rapporten framgick att det var större problem för de stora kommunerna att ordna svenskspråkig socialservice och speciellt svårt inom de stora tvåspråkiga kommunerna med finska som majoritetsspråk. Problem framkom också i brist på svenskspråkig personal och kompetensfrågor.

Utredningen beskriver också olika utvecklingsprojekt, som anpassats till de existerande behoven bland barn, vuxna och äldre inom socialservicen i de olika kommunerna. Det är vanligt med projektarbete inom kommunerna i dag, då man kan anhålla om hjälp med finansiering från ministerier, län eller stat. En ny verksamhet kan påbörjas som ett projekt. Enligt utredningen hade åtta kommuner uppgett att de hade projektarbete kring barn och unga, främst i förebyggande syfte. Sexton kommuner uppgav att de hade innovationer kring äldreomsorg och handikappservice. Utredningen tar fram bl.a. Ålands äldreomsorgsprojekt som exempel på de behov som finns i de små svenskspråkiga kommunerna Kumlinge, Hammarland och Lemland. Som svar på den enkät som skickades ut till 64 kommuner framkom bl.a. att nya verksamhetsformer och innovationer finns inom kommunerna och att dessa ofta är gränsöverskridande kommuner emellan. (Jakobsson & Rosengren 1998, 51-88.)

Från ovanstående utredning är det lätt att övergå till Huvudstadsregionens projekt för en bättre svensk service, det så kallade HUP-projektet som inleddes 2005 och baserar sig på ett samarbete över kommungränserna i storstadsregionen. Inom HUP-projektet gjordes en enkätundersökning som sammanställdes av forskare Kjell Herberts på Institutet för finlandssvensk samhällsforskning (1996). Målgruppen för enkäten var de svenskspråkiga invånarna i Helsingfors, Esbo, Vanda och Grankulla och man ville få reda på vilka tankar invånarna har då det gäller att förbättra den offentliga servicen på svenska. Delegationen för huvudstadsregionen tillsatte 2006 en arbetsgrupp för den svenskspråkiga servicen, kallad Arbetsgrupp 14, som fick i uppgift att fortsätta det arbete som påbörjades 2005. Arbetsgruppen har utkommit med en rapport om förslag till utvecklande av servicen på svenska i huvudstadsregionen. Arbetsgruppens vision lyder: Helsingfors, Esbo, Vanda och Grankulla verkar aktivt för att du kan använda svenska och få svenskspråkig service oberoende av kommungränser.

Arbetsgruppen förslår följande:

- ett gemensamt handlingsprogram över kommungränserna,
- ett kontaktnummer för den svenskspråkiga befolkningen, en samservicepunkt

- beslutsfattning i svenskspråkiga frågor
- svenska rum för barn och ungdomar
- service på svenska för specialgrupper
- social- och hälsovårdsservice på svenska nära till hands, möjlighet att inregistrera sig över kommungränserna

Arbetsgruppens förslag behandlas inom de olika kommunerna och samarbetet fortsätter. (Arbetsgrupp 14, 2007.)

Kommunförbundet har 2007 publicerat en manual för utvärdering av service på svenska som baserar sig på HUP-projektet. Denna manual är tvåspråkig och ger riktlinjer för kommunerna att kunna utveckla sin språkliga service.

Toåspråkigheten är inget statistiskt fenomen, utan en process, som man ständigt bör fokusera på, om den skall fungera i praktiken (Herberts i God service på tvåspråk 2005, 41).

I citatet ovan tar Herberts fasta på en viktig synpunkt ur den språkliga aspekten i vårt land. För att öka möjligheterna för den finlandssvenska språkminoriteten att kunna använda sitt modersmål är det viktigt att diskutera och fokusera på det svenska språket. Att denna process lever har jag velat få fram i detta avsnitt genom att diskutera de olika utredningarna som gjorts om behovet och utvecklingen av det svenska språket i vårt land.

7

Forskningsmetod, -material och -process

I min forskning har jag valt att göra en kvalitativ pilotstudie i form av personliga intervjuer. Den direkta kontakten mellan informant och forskare utgjorde en viktig utgångspunkt för den metod jag valt. Genom att välja halvstrukturerade temaintervjuer ville jag ge dialogen en möjlighet att utvecklas till en öppen och skapande diskussion. Min långa arbetserfarenhet gjorde att det blev en stor utmaning att hoppa in i forskarrollen. Enligt Kvale (1997, 99) kräver bra intervjuer att intervjuaren har tillräcklig sakkunskap i ämnet och dessutom kunskap i det mänskliga samspelet. Min arbetserfarenhet har gett mig en del kunskap i ämnet och i samspel, men vilken påverkan kan detta ha för mig i min forskarroll. I detta kapitel argumenterar jag min forskarroll och går närmare in på hur jag i praktiken valt material till denna forskning, där jag genom att tolka informanternas tillvaro och upplevelser använder en hermeneutisk fenomenologisk metod (Metsämuuronen 2006, 154-155).

7.1 Målgruppen

En kvalitativ forskningsintervju är en metod för att upptäcka och förstå en egenskap hos någonting. Förfarandet i intervjun är en vägledad konversation och själva intervjun är en språklig händelse (Svensson & Renck i Svensson & Starrin red. 1996, 53-54).

De halvstrukturerade temaintervjuerna har jag gjort med klienter eller deras anhöriga inom enheten för svensk socialservice. För att få göra intervjuer med socialverkets klienter måste jag anhålla om ett forskningstillstånd av socialverket i Helsingfors. Forskningstillståndet blev beviljat i oktober 2007 och därefter kunde jag kontakta ledande socialarbetaren inom vuxensektorn på enheten för svensk socialservice, för att få namnlistor på klienter.

Från början hade jag tänkt studera enbart klienter inom utkomststødet på enheten för svensk socialservice. Jag hade valt denna målgrupp för att denna sektor är den sista som centraliserats till den svenska enheten 2004 och jag tyckte att det skulle bli intressant att få veta, hur de kommit till enheten och deras attityder till den svenska servicen. Skulle kanske skammen, som upplevs bland utkomststødsklienter (Julkunen1992, 45) också stiga fram bland de utkomststødsklienter, som får sin service på den svenska enheten? Målgruppen för min studie var klienter som varit aktiva under hösten 2007 och vars modersmål är svenska eller finska. Det finns tvåspråkiga klienter som registrerats som finskspråkiga trots att de använder sig av svensk service. Listan på de aktiva utkomststødsklienterna inom september 2007 var dock kort, bara 75 aktiva klienter. För att få ett tillräckligt material för denna pilotstudie ansåg jag att en utökning av min forskning till en annan sektor var nödvändig och mitt val blev den andra sektorn inom vuxentjänsterna, nämligen handikappservice, där det fanns ca 500 aktiva klienter på den svenska enheten.

Målgruppen för min fråga, om viljan att ställa upp för en intervju, blev enhetens alla 75 utkomststødsklienter som varit aktiva inom september 2007 och 245 klienter inom handikappservicen. Handikappservice kan beviljas enligt handikappservicelagen och socialvårdslagen. Handikappservice enligt socialvårdslagen är inkomstbunden och då dessa klienters antal på den svenska enheten endast var 49 klienter, valde jag att ta med alla dessa i min förfrågan. Av handikappservicens klienter som beviljats service enligt handikappservicelagen valde jag sedan ut de 196 första i alfabetet och därmed blev min målgrupp 320 aktiva klienter som alla fick ett brev om huruvida de ville ställa upp för en intervju. Min tanke var att ur denna målgrupp hitta tolv informanter för mina intervjuer.

7.2 Kontakten och de svarande

Den 15 november 2007 utgjorde starskottet för min datainsamling. Då skickade jag ut 320 brev till de svenskspråkiga klienterna. (Brevet, bilaga 3). Det var viktigt för mig att skicka ut breven i kuvert utan Helsingfors stads logo. Därmed kunde inte mottagaren känna igen att brevet kom från socialverket. I brevet berättade jag om min forskning och vad det skulle

innebära om de ställde upp för en intervju. Jag poängterade att socialverket står för resekostnader (metro, spårvagn och buss inom Helsingfors). Detta speciellt med tanke på utkomststöds klienterna.

De första telefonförfrågningarna gällande brevet fick jag redan den 21.11. 2007 och därefter följde en hel vecka med telefonsamtal från klienter som fått mitt brev. Jag fick inalles 15 telefonsamtal gällande förfrågningar angående brevet. Alla telefonsamtal kom från klienter inom handikappservicen. Dessa meddelade att de gärna ställde upp för en intervju, men att de på grund av sitt handikapp inte kunde komma till byrån. De kunde dock ställa upp för en intervju i sitt hem. Jag meddelade dem att jag mycket väl kunde utföra intervjuerna i deras eget hem och bad dem skicka svaret per post om de kände sig villiga till ett eventuellt besök av mig. I fyra av svaren meddelades att en anhörig gärna ställer upp. Jag fick också tre e-mail som svar på mitt brev. Dessutom svarade nio klienter nekande på mitt brev, främst p.g.a. sjukdom. I ett av svarsbreven meddelades att klienten var död. Kundregistren låg således efter.

Fördelningen jakande svar av de utskickade breven:

	Antal	Svar	%
Alla utskickade brev	320	71	22
Handikappservice/handikappservicelag	196	51	26
Handikappservice/socialvårdsdag	49	7	14
Utkomststöd	75	9	12

Figur 3 Tabellen ovan visar de jakande svaren inom de olika sektorerna

Ur tabellen framgår att svarsprocenten överlag var låg, 22 procent. Den positivaste attityden till en intervju fanns hos handikappservicens klienter, där svarsprocenten var den högsta 26 procent, medan utkomststödklienterna hade den lägsta svarsprocenten, 12 procent. Utgående från koordinatorena för socialservice var detta resultat inte helt oväntat, med tanke på att utkomststödet är problemorienterat, med svaga rättigheter. (Julkunen & Heikkilä 2007, 89). Dessutom nämner Muuri (2006, 212) att det är en svår situation för utkomststöds klienter att söka denna service och därtill kommer skamkänslan (Julkunen, 1992, 45) känslan av att inte kunna ta hand om sig själv, att ekonomiskt vara beroende av samhället och att därmed vara en dålig människa. En annan orsak till den låga svarsprocenten inom utkomststödet kan ligga i rädslan att inte kunna vara anonym. Allt detta bidrar till att dessa klienter knappast hade något större intresse att påverka, genom att ställa upp för en intervju. Att svarsprocenten var störst inom handikappservicen var också förväntat, med tanke på Muuris (2006, 212)

utredning, där det kom fram att den positivaste attityden att söka service fanns bland handikappservicens klienter.

Av dem som svarat jakande på min förfrågan att ställa upp för en intervju plockade jag ut tolv personer, dock inte helt slumpmässigt. Enligt Kvale (1997, 97-98) beror antalet informanter på undersökningens syfte men också på den tid och de resurser forskaren har till sitt förfogande. Kvale konstaterar att antalet informanter i vanliga intervjustudier rör sig mellan 10-15. För att få ett tillräckligt stort antal från de båda sektorerna, utkomststöd och handikappservice, ansåg jag det vara viktigt att ha minst tolv informanter. Materialet kodades enligt sektor, ålder, kön och adress.

Jag inledde med att gruppera materialet, de 71 svaren, i tre grupper. En grupp för utkomststöd och två grupper för handikappservice. Handikappservicen indelades i grupper utgående från lagen om handikappservice och socialvårdslagen. Nu kunde jag försäkra mig om att få med de olika sektorerna i min pilotstudie. Därefter gjorde jag en åldersindelning av de olika grupperna, främst för att få reda på ålderskillnaden mellan klienter inom utkomststöd och handikapp, men också för att kunna utesluta åldersgruppen över 90 år, som jag ansåg vara en för hög ålder för denna undersökning. Denna åldersgrupp påträffades (fyra personer) bara inom handikappservicen. Medelåldern var som väntat betydligt högre inom handikappservicen, 73 år, jämfört med utkomststödet där medelåldern var 51 år. Genom att göra en könsindelning ville jag försäkra mig om att också få män med i denna undersökning. Bland de utskickade breven utgjorde majoriteten kvinnor och därmed väntade jag mig att kvinnornas andel också skulle vara större bland dem som svarat. I svaren utgjorde kvinnorna en klar majoritet 42 kvinnor, då männens andel var 29.

Då de tre grupperna ytterligare indelades enligt kön hade jag slutligen indelat hela materialet i sex grupper. Trots att materialet för utkomststöd (9 svar) och för den enligt socialvårdslagen beviljade handikappservicegruppen (7 svar) var litet, fanns det inom båda dessa grupper både män och kvinnor. Också adressen hade en viktig betydelse, då min tanke var att få med personer som bor på olika områden inom hela Helsingfors och därmed på olika avstånd från den svenska enheten.

För att kunna göra en jämförelse mellan de två sektorerna, handikapp och utkomststöd beslöt jag mig för att ta sex stickprov ur båda sektorerna. Jag inledde med att slumpmässigt ta fem stickprov ur den större handikappservicegruppen och ett ur den mindre gruppen och därefter tog jag sex stickprov ur utkomststödsgruppen. Stickproven visade sig rätt bra representera olika områden inom Helsingfors. Tre av stickproven visade sig representera närliggande adresser och genom att utelämna dessa tog jag tre nya stickprov.

Trots att jag fått nio jakande svar av utkomststöds klienter visade det sig att det inte var så lätt att få dem att ställa upp för en intervju och det blev bara fyra utkomststödklienter som slutligen ställde upp. Det slutliga antalet för handikappservicen blev därmed sex klienter enligt handikappservice lagen och två klienter enligt socialvårdslagen. Härmed hade jag försäkrat mig om att få de tolv informanter som jag behövde för att kunna utföra min forskning.

7.3 Dialog i delad förståelse

Då jag valt informanterna för min intervju, de personer jag skulle kontakta per telefon, kändes det spännande, men samtidigt upplevde jag, trots min långa arbetserfarenhet, en tröskel att slå fast intervjutider. Jag insåg småningom att jag nu har en helt annan roll än den jag varit van med, en roll som forskare. Min osäkerhet kunde jag tydligt känna av inför de första intervjutillfällena, men rätt snabbt övergick denna osäkerhet i en nyfikenhet inför vad dialogen med informanten skulle medföra.

Intervjuerna gjordes delvis på enheten för svensk socialservice (åtta intervjuer) och delvis hemma (fyra intervjuer) hos informanterna. Bland informanterna fanns tre anhöriga till klienter inom handikappservicen. Då jag kontaktade intervjupersonerna för att komma överens om tid och plats för intervjun, meddelade jag samtidigt att de får vara anonyma och att intervjun bandas. Jag funderade huruvida intervjusituationerna i hemmen kunde bli annorlunda och kanske mera avspända, än de intervjuer som gjordes på den svenska enheten och hur detta eventuellt kunde påverka resultatet? (Intervjufrågor, bilaga 4).

Bandspelaren, som jag fick låna från Kompetenscentret, var en mycket liten apparat som närmast liknade en mobil, vilket gjorde det lättare att glömma bort den under intervjuens gång. Intervjutiderna varierade från den kortaste intervjun på 20 minuter till intervjuer på en timme. Då alla intervjuer gjorts transkriberades dessa till 121 sidor skriven text.

Det var viktigt för mig att låta informanterna under intervjun tala sitt eget modersmål och därför gick dialogen med en av de anhöriga på finska, då hennes modersmål var finska. Jag märkte dock i slutet av intervjun att hon vände om till svenska och säkert gärna skulle ha fortsatt på svenska. Men vad gjorde jag, jo, precis det som bl.a. Allardt (1997) konstaterat att vi finlandssvenskar lätt gör, jag fortsatte på finska och gav således henne inte en chans. Kanske hade jag inte gjort det, om jag redan då hunnit läsa all den teori, som jag genom denna studie bekantat mig med.

Då jag speglar mina intervjusituationer i teorierna, ser jag min roll som intervjuare i Mönkkönens (2002, 43) grundnivåer för växelverkan. Jag strävade till den högsta nivån, som siktar på förtroende mellan intervjuare och informant. Samtidigt såg jag mig på den andra nivån, då jag ju samtidigt påverkade socialt. Jag utövade en viss sorts makt, då jag ställde mina frågor kring det ämne jag valt. Förtroendet under intervjun ansåg jag vara viktigt för forskningsresultatet. Jag märkte att intervjusituationen blev tryggare genast då vi uppnådde ett förtroende och det hjälpte informanten att kunna vara öppen. För att kunna uppnå ett förtroende i vår växelverkan talade vi en stund innan jag satte på bandspelaren.

7.4 Rollen som tolkare i dialogen

”Under intervjusituation är intervjuaren en medskapare till intervjuens resultat genom sin interaktion med intervjupersonen” (Svensson & Renck i Svensson & Starrin red.1996, 53-54). Jag valde intervjumetoden för att som forskare, aktivt få ta del av undersökningen och direkt få möta de människor detta tema berör. I början innan jag satte bandspelaren på sade jag att informanten får vara anonym och att vi kunde använda ett fiktivt namn under intervjun. Fiktiva namn valde endast två av informanterna. Det var endast få informanter som kommenterade bandspelaren. I början av mötet berättade jag att materialet kommer att förstöras då min forskning är färdig.

Jag upplevde det viktigt att under intervjun uppnå ett tryggt förhållande i min växelverkan med informanterna, men märkte samtidigt att jag speciellt under de första intervjutillfällena var rätt osäker i min roll som intervjuare och forskare. Ibland hittade jag mig själv i rollen som socialarbetare, då jag lät intervjun gå in på informantens olika problem, som inte hade med själva forskningen att göra. Speciellt under de första intervjutillfällena kunde jag själv föra diskussion in på något oväsentligt och i vissa fall märkte jag tydligt hur min långa arbetserfarenhet ledde till att jag började ge information i olika ärenden. Att det inte var helt lätt att skilja på rollen som forskare och rollen som professionell visar t.ex. det att två intervjusituationer, som skedde på den svenska enheten, avslutades med att jag efter intervjun sökte behövlig personal för att klienten skulle kunna reda ut sin situation. Då jag flere gånger lyssnade på de bandade intervjuerna fick jag känslan av att det varit en mening med att spåra ut ibland, speciellt då klienten gått in på sin livsberättelse. Dessa stunder bidrog i sin tur till att berika stämningen under intervjun. "Redan under intervjun har forskaren användning för den hermeneutiska metoden, dels i form av inlevelseförmåga (Einfühlung som leder till Verstehen), dels i form av tillämpningen av hermeneutiska principer" (Svensson & Starrin 1996, 188). Min bakgrund som socialarbetare gjorde att jag inte hade svårt att leva mig in i informantens upplevelsesvärld och min kunskap i ämnet gjorde det lättare för mig att kunna ställa rätta frågor.

Under intervjuerna upplevde jag en bra stämning och att det uppstod ett förtroende i växelverkan mellan informant och intervjuare. Trots att intervjuerna som gjordes hemma hos informanten dukades upp med kaffe och bulle kunde jag inte uppfatta någon större skillnad mellan intervjusituation på enheten för svensk socialservice eller i hemmen.

Det hermeneutiskt fenomenologiska synsättet ger mig stöd att som forskare kunna beskriva informanternas erfarenheter, åsikter och upplevelser, medan jag samtidigt i min forskarroll fungerar som tolk för dessa upplevelser och åsikter.

8

Den finlandssvenska rösten inom socialservicen

Analysen i min forskning byggs på det material jag fått genom intervjuerna med klienter på enheten för svensk socialservice. Analysen är en innehållsanalys med ett hermeneutiskt-fenomenologiskt perspektiv och det första steget till analysen tog jag redan under själva intervjutillfället. Därefter följde transkriberingen av texterna som jag sedan läste många gånger, för att få en helhetsbild av innehållet. Som forskare bör man fråga vilken social kontext forskningssituationen utgör och hur kontexten leder personerna till att tolka sina erfarenheter. Den hermeneutiska principen antar att människan tolkar sina erfarenheter om och om igen och detta skall man som forskare inte hindra under själva forskningssituationen (Niskanen, 142, i Perttula, Latomaa red. 2006).

I detta kapitel beskriver jag den hermeneutisk-fenomenologiska tolkningen av texter och ger en redogörelse över hur jag kategoriserat materialet från betydelseenheter till de gemensamma teman som lyfts fram ur intervjuerna. Analysen och resultatet framskrider jämsides genom de olika temaområdena. Forskningens reliabilitet diskuteras i kapitlets sista stycke.

8.1 Den levande erfarenheten

Fenomenologin undersöker människans upplevelser och erfarenheter. Denna filosofi är uppdelad i två huvudtraditioner, Husserls rena deskriptiva fenomenologi och Heideggers hermeneutiska fenomenologi. Husserls rena fenomenologi utgår från att all information baserar sig på erfarenhet. Den rena fenomenologin stävar till att beskriva hur människan formar den yttre världen i sitt medvetande. All information förmedlas och konstrueras via människors medvetande. Den subjektiva erfarenheten ses som grund för sanningen. Heidegger utgår i sin hermeneutiska fenomenologi från att all kunskap uppstår mellan människan och den yttre verkligheten. Ett centralt begrepp som Heidegger utgår från är ordet tillvaro (på tyska Dasein).

Tillvaron beskriver den situation människan befinner sig i, där hon är född, uppvuxen och där hon verkat. Vissa saker har människan kunnat påverka i sin tillvaro och andra inte. Tillvaron är ett samspel med andra människor. Det hermeneutiska synsättet är framför allt en tolkning av människans tillvaro, men det är också en benämning för tolkning av texter. (Metsämuuronen 2006, 152-157.)

Då Niskanen (2006, 136-137) i boken, Pettula, Latumaa red. Kokemuksen tutkimus, diskuterar hur man kan tolka den forskade erfarenheten talar hon om den levande erfarenheten. Erfarenheten är inte ord eller begrepp, inte heller mimik eller sätt att artikulera. Den levande erfarenheten kan vara kännedom (tieto), känsla, intuition och tro eller en kombination av dessa. Erfarenheten är levande då den uttrycker det sätt på vilket medvetenheten (tajunnallisuus) sträcker sig utanför den egna verksamheten och gör det fokuserade ämnet betydelsefullt. Den levande erfarenheten har ett strukturellt (rakenteellinen) band med livssituationen.

Deskription och reduktion är två viktiga begrepp inom fenomenologin. Deskriptionen har två betydelser, dels är den en beskrivning av informantens erfarenheter och dels forskarens beskrivning av informantens erfarenheter. Forskarens bör stäva efter att beskriva informantens erfarenheter så lika den ursprungliga informantens erfarenhet som möjligt. Reduktion betyder att informantens erfarenheter skall bemötas som "rena" och forskaren bör sträva till att ignorera sina egna åsikter eller förväntningar. (Metsämuuronen 2006, 169.)

Då man tolkar texter enligt den hermeneutiska principen bör man känna till den hermeneutiska cirkelns princip. Cirkelns principer går ut på att förståelsen ökar då man relaterar textdelarna till hela texten, texten vidare till kontexten och viceversa. Man pendlar mellan textens delar och texten i sin helhet under tolkningsprocessen. Denna pendelrörelse kallas den hermeneutiska cirkeln. Under denna cirkulära process ökar förståelsen och det kallas för den hermeneutiska spiralen. (Svensson & Starrin 1996, 189.)

En viktig hermeneutisk princip är att varje tolkning eller förståelse förutsätter en förförståelse. Intervjusituationen kan erbjuda möjlighet till deltagande observationer genom vilken man kan få data som komplementering till den

verbala informationen. Här har intervjuarens egen livserfarenhet betydelse. (Svensson & Starrin, 1996, 189.) Min långa arbetserfarenhet ser jag dels som en bra sak med tanke på att tolka det väsentliga i de transkriberade texterna, men också dels som en dålig sak, i form av att min erfarenhet och förhandsuppfattning kan vilseleda mig under analysen.

Metsämuuronen (2006) hänvisar till Amedeo Giorgios fenomenologiska metod vid analys av materialet. Den fenomenologiska analysen består av fem olika faser:

1. En strävan att bilda en helhetssyn (kokonaisnäkemys)
2. En indelning i meningsenheter (merkitysyksikkö)
3. En översättning av informantens allmänna språk (yleinen kieli)
4. Bildandet av individuella meningsnätverk (merkitysverkosto)
5. Bildandet av ett allmänt meningsnätverk

Under den första fasen skall forskaren grundligt bekanta sig med materialet genom att många gånger läsa igenom det för att kunna leva sig in i informantens upplevelse utan egna förhandsinställningar. Forskaren indelar materialet i meningsenheter (Meaning units) under den andra fasen. Enheterna skall alltid utgöra en del av helheten men samtidigt ge uttryck för det som är väsentligast för forskningen. Under den tredje fasen översätts informantens språk till det allmänna språket som berör forskarens vetenskap (tieteenalan yleiselle kielelle). För att forskaren skall uppnå den fenomenologiska nivån bör hon använda sig av en reflekterande syn (Process of reflection) och en fantasivariation (Imaginative variation). Under den fjärde fasen bildar forskaren individuella meningsnätverk (Specific situated structure) för varje informant. I dessa nätverk lyfter hon fram det väsentligaste från de bildade meningsenheterna och sammanbinder dem. Under den femte fasen bildar forskaren ett allmänt meningsnätverk som baserar sig på de individuella meningsnätverken för varje informant. Detta skede av forskningen sker på en allmän nivå medan man hela tiden har en sammankoppling till de individuella meningsnätverken. (Metsämuuronen 1996, 175-181.)

Det hermeneutiskt fenomenologiska perspektivet anser jag passa bra för min forskning, då jag valt att studera och tolka klienternas egna erfarenheter och upplevelser.

8.2 Den finlandssvenska "vi-andan"

Utgående från brukarperspektivet i utvärderingen av socialarbete betonar Hänninen et al. (2007, 41-43) i rapporten, "Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä", att vi skall komma ihåg att servicen verkligen är till för klienterna och att vi bör visa intresse för klienternas åsikter. Det behövs en genuin vilja att lyssna och ändra verksamheten utgående från den expertis vi har i våra klienter. I min forskning har jag utgått från att informanternas åsikter utgör den expertiskänedom vi behöver, för att veta vad som är viktigt för den svensk- och tvåspråkiga klienten inom socialservicen. För att uppnå en delad förståelse är det viktigt att komma i håg, att under dialogen kan samma ord ha olika betydelse för olika människor (Mönkkönen 2007, 91). För att kunna ta vara på den expertiskänedom, som finns hos klienterna har modersmålet en avgörande betydelse. Också lyssnandet förutsätter en ömsidig kommunikation på ett gemensamt modersmål. De gemensamma kulturella upplevelsena om verkligheten, som Mönkkönen talar om, ser jag som en viktig bidragande faktor till den delade förståelsen i min dialog med informanterna. Då jag lyssnade på bandinspelningarna och läste intervjustexterna fann jag den gemensamma "vi-andan", den kulturella aspekten i uttryck som; vi finlandssvenskar, vårt sätt att se på ... är annorlunda än... är vi kanske öppnare och gladare.....Upplevelsen om den välmående svenskspråkiga befolkningen, som Kalland och Suominen (2006) tar upp, då de diskuterar Hyyppäs "sociala kapital", finns således bland finlandssvenskarna själva.

De tolv transkriberade intervjustexterna om informanternas upplevelser om hur de kommit att bli klienter på den svenska enheten och vilken betydelse språket hade för dem utgjorde stommen för min analys. Jag inledde analysen genom att läsa de transkriberade texterna, först som en helhet flere gånger. Därefter bestämde jag mig för olika meningsenheter utgående från direkta citat av informanterna i intervjustexten. Dessa markerade jag med olika färgpennor för att kunna hitta de gemensamma teman som steg fram i de

olika intervjuerna. För varje informant gjorde jag skilda korta anteckningar om deras uttalanden inom de olika temaområdena för att markera styrkan och förekomsten av nämnda tema. (Kvale1997, 175 - 178.) Jag valde fyra huvudteman om vilka informanterna hade gett de flesta uttalanden.

Jag har gett informanterna fiktiva namn för att dölja deras identitet på de transkriberade texterna, då största delen av informanterna under intervjun använde sitt eget namn. För att öka möjligheten till anonymitet har vissa adressuppgifter för informanterna, så som Helsingfors stadsdelar ändrats, men avståndet till den svenska enheten har förblivit det samma. Orden i texterna är utskrivna i skriftspråk så att informanternas språkbruk inte skall kunna kännas igen.

Personalen inom social- och hälsovården utgår i sina yrkesroller från liknande etiska principer gällande klientarbete. Jämställdhetslagen trädde i kraft 2004 och enligt den skall alla klienter vara jämställda oberoende av t.ex. handikapp. Alla skall ges möjlighet att jämställt kunna delta i samhällets olika verksamhetsformer. De etiska principerna för den sociala sektorn nämner bl.a. att alla människor skall ha samma rättigheter, oberoende av religiös bakgrund, nationalitet, ras, språk eller etnisk bakgrund.(Mönkkönen 2007, 35.) För mig har det varit viktigt att med denna forskning lyfta fram den finlandssvenska språkminoritetens röst som klient inom socialservicen.

8.2.1 Vägar till enheten för svensk socialservice och "det avgörande mötet"

Vägen till den svenska enheten kan bli en verklighet för klienter i behov av service på svenska, trots att de kanske inte känner till att en sådan enhet existerar på socialverket i Helsingfors. Hur det är möjligt, skall jag försöka klargöra i detta avsnitt av min forskning.

Av mina tolv informanter hade åtta personer varit klienter på de finska socialstationerna innan de kom till den svenska enheten. Då visste bara en (Lillan), att det fanns en svensk enhet på socialverket. Det visade sig att fem informanter blivit överflyttade till den svenska enheten, som t.ex. Åke, en klient inom utkomststöd från östra Helsingfors. Han berättade om sin skrala

ekonomiska situation och nämnde att han inte alltid har busspengar att åka in till centrum.

Åke: ... för det första så visste jag ingenting om den svenska enheten, när jag gick på den finska sidan där nära var jag bor och jag blev skickad hit... "kun sä olet ruotsinkielinen" den här svenska... är så mycket längre borta och jag har ju inte alltid pengar till resan.....

Det gick för Åke, som för fem andra informanter, att de inte fick välja servicespråk, utan överflyttades till den svenska enheten. Åkes eventuella ekonomiska svårigheter att komma till den svenska enheten beaktades inte. En del av dessa överflyttningar kan bero på organisationsförändringen inom socialverket 2005, då man aktivt skulle arbeta för att hänvisa de svenskspråkiga klienterna till enheten för svensk socialservice. Meningen var dock inte att glömma bort språklagen och klientens rättighet att välja servicespråk. I en intervju (11.3.2008) med ledande socialarbetaren på den svenska enheten, berättar hon om hur en finskspråkig kollega bett henne om översättningshjälp. Ärendet gällde en utkomststödsklient, som via posten i samband med beslutet om utkomststöd skulle informeras om överflyttning till den svenska enheten på följande sätt: "mikäli toimeentulotukitarve jatkuu teidän on jatkossa käännyttävä ruotsinkielisten palvelujen puoleen". Här skulle man således inte heller ge klienten information om möjligheten att välja.

Lillan, som var en av de tre anhöriga som ställde upp för en intervju, upplevde en förvirrande situation då hennes pappas handikappärenden helt överraskande överflyttades till den svenska enheten. Hon hade nämligen läst om den svenska servicen på nätet, där det stod att enheten bara betjänar klienter på det södra området och eftersom de bodde på det sydöstra området, förstod hon inte hur det var möjligt att plötsligt bara bli överförd till enheten för svensk socialservice. Muuris (2006, 220), utredning om medborgarnas uppfattningar om socialservice visade att närmare 40 procent av dem som svarat önskade mera information om socialservice. Ovanstående exempel visar att informationen till klienterna varit bristfällig. Denna överflyttning kan ha samband med situationen då man inom socialverket gick in för att flytta över alla svenskspråkigt registrerade färdtjänstklienter till enheten för svensk socialservice. Enligt ledande socialarbetaren skedde

överflyttningen av färdtjänstklienter från de olika områdena på olika sätt. På vissa områden fick klienterna välja medan andra områden automatiskt flyttade över alla svenskspråkiga klienter. Linjedragningen inom verket visade sig vara rätt oklar, vilket i sin tur ledde till oklarheter i växelverkan mellan klient och socialarbetare.

Lillan: ... då visste jag bara det som jag läst på Internet om den svenska enheten, att det inte är något för oss... vi är tvungna att vända oss där till den finska sidan där vi bor... .. och jag hade ingen aning om att vi kunde höra hit. Jag förstod inte alls varför vi nu skulle bli flyttade från den finska byrån...

Gretel, en äldre kvinna, som två gånger anhållit om färdtjänst från den finska sidan, blev även hon hänvisad till den svenska enheten på ett något "egendomligt" sätt, som hon själv uttrycker det. Kommentarer, bland personalen, om att det är lättare att få ett positivt beslut på den svenska enheten har också jag i mitt arbete stött på. Detta tankesätt förs ibland vidare till klienterna.

Gretel: Det var det mest egendomliga jag har varit med om. Jag anhöll via den finska sidan... jag kom med olika intyg... men det kom back två gånger...och då svara en mycket vänlig dam:" joo kääntykää sen ruotsinkielisen vastaavan puoleen. Heittä varmastasi saatte"....

Av alla informanter var det fyra som kommit direkt till den svenska enheten och endast en av dessa kände till enheten, då hon fick behov att kontakta socialverket. Hon berättade att hon under sitt tidigare arbetsliv haft kontakt med den svenska servicen. Ett annat sätt att komma till den svenska enheten var via vänner och bekanta. Vägen till enheten via vänner hittade fem klienter. En av informanterna, hade hört om den svenska enheten via en vän från en gemensam kurs på Arbis. Här har dialogen på en finlandssvensk mötesplats Arbis, varit avgörande och bidragit till att personen direkt kunnat kontakta enheten för svensk socialservice.

Det finns i huvudsak två riktlinjer för klienternas vägar till enheten för svensk socialservice, antingen har de automatiskt blivit överflyttade från den finska sidan eller så har de av en slump fått höra om enheten via någon bekant. Karita och Erik, båda klienter inom utkomststødet var de enda av

informerarna, som sade att de via brevkontakt erbjudits den svenska enheten, som ett alternativ till den finska servicen.

En av informanterna berättade om sin något krokiga väg till enheten för svensk socialservice. Lisa, klient inom utkomststödet, hade bott ungefär ett år i Helsingfors, då hon plötsligt hamnade in i "sitt livs krissituation", som hon själv uttryckte det. Hon gick till den finska socialstationen i centrum av Helsingfors och fick genast där ett vänligt bemötande. Då hon berättat om sin situation för socialarbetaren fick hon höra om socialverkets organisation, om hur alla har ett eget område dit man hör och att hon nu skulle vända sig till det området. Med sig fick hon en hel del broschyrer. Av en ren slump tog hon själv ytterligare några broschyrer med sig hem och hittade faktiskt den svenska enhetens uppgifter i en av dem. Trots att socialarbetaren frågade om hon var svensk- eller finskspråkig gav han ingen information om den svenska enheten, utan bad henne gå till socialstationen på området där hon bor. Det var således Lisas egen aktivitet, att hon råkade plocka med sig några extra broschyrer från hyllan, som gjorde att hon slumpmässigt slutligen hittade vägen till enheten för svensk socialservice.

Lisa: ... jag visste nog inte vart jag skulle gå. Jag fick höra om att det fanns i centrum en byrå och jag besökte den och han var jättevänlig, han som tog emot mig och han sade sedan, eftersom jag bodde på ett annat område, att det fanns närmare mig också... att alla hade ett eget område och då kollade jag sedan upp att det fanns.....Det var egentligen det att han liksom informerade om att alla områden har sin egen och när man kommer första gången är det bra att kanske gå personligt och prata med någon. Men sedan tog jag ännu med mig mera broschyrer och så såg jag att det fanns en svensk... men han sade ju så att alla hade ett eget område....så jag ringde ännu och kollade....och så fick jag veta.... ja, jag hittade den nog själv...

Det kan kallas en slump, någon kanske kallar det tur, om en svensk- eller tvåspråkig klient/patient, inom en stor tvåspråkig (finska, svenska) organisation, råkar möta en svenskspråkig professionell. Sannolikheten att så sker är trots allt ganska liten. Detta har också Allardt (1997, 41) konstaterat, då han säger att tvåspråkiga institutioner snabbt blir enspråkiga. Också den taxellska paradoxen som Herberts (Liebkind, Sandlund red. 2006, 260) nämner, att tvåspråkiga institutioner leder till enspråkighet, medan enspråkiga institutioner garanterar tvåspråkighet, talar för att den språkliga

minoriteten inte alltid kan garanteras service på det egna modersmålet. De svenskspråkiga kanske försvinner i de tvåspråkiga organisationerna, eftersom de flesta organisationer är funktionellt tvåspråkiga och ingen där vet vem som har svenska som modersmål.

Informanten Iris, klient inom handikappservicen, hör till en av dem som själv ansåg att hon hade tur. Hon låg på ett sjukhus, en stor tvåspråkig institution, där hon fick uppleva "det avgörande mötet" då hon fick en svenskspråkig socialsköterska som fördjupade sig i hennes situation och visade henne vägen till enheten för svensk socialservice.

Ines: Jag hade liksom aldrig behövt hjälp förut eller någonting sådant... att det är först sedan jag blivit sjuk....och först när mina sjukdomar började. Så efter det först så har jag haft kontakt med er. Jag var på sjukhus och där var hon, socialsköterskan svensk, som började sköta om mina affärer. Sedan gick det på det viset att hon började ordna med allt det där som jag behövde...och hon var en riktig sådan där svensktalande och därför kom jag. För jag vet att många av mina bekanta är på finska sidan. Men jag slapp (=fick komma) sedan, tack vare att hon var svensk just alltså.

Mötet med socialsköterskan blev "det avgörande mötet" för Ines. I förhållandet mellan Ines och socialsköterskan fanns positionen; hjälpare och hjälpbehövande, vilken enligt Mönkkönen är en vanlig position inom klientarbetet. En större betydelse i detta möte fick den gemensamma kulturella upplevelsen (Mönkkönen 2002, 13, 43), då de båda blottade sin identitet och talade samma modersmål. I sin växelverkan fick de uppleva en delad förståelse och den gemensamma verkligheten som Seikkula och Arnkil (2005, 19) talar om och dialogen blev ett tillfälle för båda parter att få tänka tillsammans. Det var frågan om en växelverkan där socialsköterskan verkligen brydde sig om sin klient. Den gemensamma finlandssvenska identiteten fick en avgörande betydelse under denna dialog och här fick Ines känna sig betydelsefull och respekterad.

8.2.2 Den första kontakten, "som ringar på vattnet"

Informanternas upplevelser om stunden då de första gången öppnade dörren till enheten för svensk socialservice och deras första möte med personalen varierar något mellan den klientgrupp som kommit till enheten via finska

sidan och den klientgrupp som kommit direkt. Överlag är den första kontakten positiv. För dem som kommit via finska sidan är den första kontakten mera känsloladdad, än för klientgruppen som kommit direkt till den svenska enheten. Känsloladdningen kan tydligt sammankopplas med den kulturella skillnad de upplevt mellan den finska och den svenska enheten. Hur informationen delgetts dem i samband med överflyttningen, kan också ha påverkat deras starka upplevelser vid det första mötet på den svenska enheten.

Karita, klient inom utkomststödet, som hade erbjudits enheten för svensk socialservice som ett alternativ till den finska socialstationen, valde genast att flytta över till den svenska enheten, trots att hon har svårt att röra sig och bor ute i Nordsjö.

Karita: ... och jag flyttade genast, bums jo...och jag ringde och det råkade vara den där..... som svarade och så flyttade jag direkt...och det var så bekant med den där svenskan på något vis....Det var långa väntetider på finska sidan och här var mindre köer. Nackdelen, ända nackdelen var det att jag har fortfarande väldigt dåliga ben och jag är opererad i benen... att vägen när det är på Tavastvägen och jag kan inte åka spårvagn om det inte är lågvagn...

En uppfattning om att den svenska enheten har kortare väntetider nämns av många informanter. Dessutom upplever de miljön som lugn och den stress bland personalen som informanterna upplevt på finska sidan, finns inte enligt dem på den svenska enheten. Detta kan delvis förklaras med att den svenska servicen är en liten enhet. Ord som glädje, personlig service, öppenhet, ett gott bemötande och vänlighet ja t.o.m. hjärtevänlighet lyfts upp av många informanter då de berättar om sin första upplevelse av den svenska enheten.

Gretel: ... de är så personliga här och de har kanske inte samma stress över sig som de finska... jag tror att vi svensktalande i Finland har blivit på ett eller annat sätt tvungna att skaffa oss ett nätverk med varandra... att vi på något sätt beskyddar varandra. Det är alldeles typiskt att se när man kontaktar den här svenska byrån. Man blev ju nästan välkomnad ... det var vänligheten själv... och det måste nog bero på en kulturskillnad. Kanske är det lättare att handskas med oss och då är personalen

gladare...de är mera utvilade och de är helt enkelt bara mera tjänstvilliga och vänliga...

Erik: Det var jätteskillnad... ja, alltså det var snabbheten här... och sedan blev det mera personlig service. Jag var bara inte ett nummer, jag försvann inte bland tusen och tusentals och sedan blev jag också uppmärksam... och en sak till... skulle jag inte ha flyttat så hade jag än i dag inte vetat hur trevligt det var...

Tomas: Kanske det är mera hjärtevänlighet här, kanske mera utstrålning än vad man officiellt skulle behöva som byråkrat. Jag tycker att man inte skulle behöva så mycket av det officiella. Jag skulle unna andra... samma glädje... ja på något sätt samma hjärtlighet och så där... jo det visar ju undersökningar att vi lever längre och allt sådant där... alltså vi mår bättre, inte sant....

I mötet mellan klient och professionell på enheten för svensk socialservice uppnår klienterna ett starkt förhållande i sin dialog med personalen. Upplevelsen av att någon bryr sig om, stiger starkt fram i informanternas citat. Informanter, två klienter inom utkomststödet, tar upp stigmat, sin skamkänsla då de hamnat i en situation där de behöver utkomststöd. Det första besöket på den svenska enheten har dock kunnat bidra till att klienten kunnat få tillbaka sitt självförtroende, som i Lisas fall.

Lisa: Det var ju en liten gräns man skulle över när man kom och sökte om socialt stöd. ...jag skämdes ju lite att komma... men inställningen här.. att du inte behöver förklara allt överhuvudtaget... utan så här går det ibland... och då kunde man igen gå med huvudet lite högre upp. Man skämdes som sagt, alltså när man inte är van med något sådant.

I Lisas fall har mötet betytt att hon träffat någon som brytt sig om henne, tagit hennes ärende på allvar och kunnat trösta henne i den situation hon befunnit sig i. I mötet har det varit fråga om starka känslor, "ett känslorarbete" som Rostila (1997, 263) uttrycker det, då han talar om att klientens och den professionellas identitet förändras under klientprocessens gång. I Lisas fall var möjligheten till växelverkan på ett gemensamt modersmål viktigt, men också personalens attityd var avgörande. Då Lisa kom med sin skamkänsla till enheten hade hon också en stark känsla av skuld. Hon hade förlorat möjligheten att försörja sig själv. Julkunen (1992, 46)

betonar att människans självbild blir negativ då vi förlorar vår möjlighet att försörja oss själva.

Åke tog upp skamkänslan ur en lite annan synvinkel då han konstaterade att han skulle skämmas om han skulle stöta på någon bekant på den svenska enheten. Han var sedan många år klient på en finsk socialstation, där han inte tänkt på att kunna möta någon bekant.

Åke: Det skulle nog vara hemskt att träffa grannen här... nej..nej...pustar... det är nog en liten broms... jag skulle nog skämmas...det skulle inte vara bra..... nej...nej ..hemskt ändå....

Motsatsen till skamkänslan tas upp av bl.a. Hanna, klient inom handikappservicen, då hon berättar om hur hon ser på socialservicen.

Hanna: Jag tycker att man blivit mycket väl behandlad och känner sig bra till mods och att det är ens rättigheter. Inte så där att det skulle vara något nådebröd.

Hannas sätt att se på socialservicen bekräftas också av Muuri (2006, 212), som i sin utredning, om medborgarnas åsikter om socialservice, kom fram till att närmare en tredje del av dem som deltog i undersökningen, ansåg det vara lätt att söka handikappservice.

Alla erfarenheter var dock inte helt positiva vid det första mötet på enheten för svensk socialservice. Onödig byråkrati och papperskrig lyfts fram av några klienter då de berättar om den första kontakten. Dessa reaktioner kommer främst från personer som blivit överflyttade från finska sidan och har samband med att de inte fått möjlighet att välja mellan den svenska och den finska enheten. Informationsbristen vid överflyttningen visar sig också inverka på denna reaktion.

Lillan: Vi fick göra allt på nytt. Det var mycket byråkratiskt att flytta... onödigt arbete för alla personer (= både personal och klient)

Hälften av informanterna, sex personer nämner ordet "hem" eller "familj" i någon form, då de berättar om sina första upplevelser av den svenska socialservicen. Denna familjära tanke stiger fram ur den identitetskänsla, som klienterna har både till den fysiska svenska platsen, bemötandet där och upplevelsen kring språket. Språkaspekten går jag närmare in på i följande

stycke. Av dessa sex klienter var det en jämn fördelning mellan klienter inom utkomststöd (tre) och klienter inom handikappservice (tre).

Då antalet informanter bara var fyra inom utkomststödet har jag inte gått närmare in på att studera eventuella attitydskillnader mellan grupperna inom de olika sektorerna, utan varje informant tolkas individuellt. Jag anser det dock vara viktigt att nämna de två olika sektorerna här, eftersom orden "hem" och "familj" innehåller starka känslor och det är intressant att även klienter inom utkomststödet använder detta ord, då de beskriver sin upplevelse om den svenska enheten. Dessa klienter har ju inte alltid haft möjlighet att välja, huruvida de vill söka socialservice. Servicen är problemorienterad med svaga rättigheter (Heikkilä & Julkunen 2007, 89) och klienterna har ofta inget annat val än att anhålla om utkomststöd. Skamkänslan att inte klara sig själv, upplevelsen av att inte ha något människovärde och att helt vara beroende av att måsta besöka luckan för utkomststöd, gör att det inte är en enkel sak att första gången öppna dörren till socialstationen. Dessutom kan rädslan för att inte kunna vara anonym finnas starkt med. Muuris (2006, 212), utredning, om befolkningens upplevelser att söka socialservice, visar också att en stor del, var fjärde av de tillfrågade, sade att det är svårt att söka utkomststöd. Trots detta upplever dessa klienter en familjär och hemlik miljö på den svenska enheten. I de följande citaten representerar Åke, Erik och Lisa klienter inom utkomststödet medan Anna, Tomas och Lillan är klienter inom handikappservicen.

Åke: ... här blir jag tagen som en människa...och här är det som att komma hem....liksom...

Erik: ... man känner sig mera som hemma i sitt eget språk.. det är en känsla som är trevlig och bra

Lisa: Det är så klart att man känner sig alltid mera hemma. ...det är som med andra ärenden....man vill ju helst på sitt eget språk....

Anna: ... han tycker det är roligt att gå dit och upplever gruppen nästan som en familj.....(gruppen betyder här Solstrålen, den svenska dagverksamhet för äldre)

Tomas: ... *det är positivt...som om man skulle vara en familj* (hänvisar också till den svenska hälsostationen vid femkanten i Helsingfors)

Lillan:*Mottagningen här har varit mycket positiv... det är absolut så som det borde vara för då känner man sig mera hemma.....*

Klienternas positiva erfarenhet av den första kontakten med den svenska enheten kan spridas som "ringar på vattnet" vänner och bekanta emellan. Det gamla ordspråket om att något sprider sig som ringar på vattnet, beskriver utmärkt den effekt som en positiv erfarenhet kan leda till. Detta kan i sin tur bidra till att allt flere personer i behov av socialservice på svenska, får höra om den svenska enheten som något positivt och kan därmed söka sig direkt dit.

8.2.3 *Upplevelsen av språket på "den etniska mötesplatsen"*

De flesta informanter upplever sig tvåspråkiga (svenska-finska). Tvåspråkigheten varierar från upplevelsen av fullkomlig tvåspråkighet till att klara sig på det andra inhemska språket. Två informanter har gått i finska skolor. Den ena personen gick i finsk skola för att hon skulle lära sig finska, då familjen, som var helt svenskspråkig, bodde på en svensk ort. Den andra personen gick i finsk skola för att hennes mamma var finskspråkig. En av informanterna säger sig vara dålig på finska och två informanter, anhöriga, säger att deras närmaste har problem med språket och klarar sig mycket dåligt på finska, som t.ex. Leilas handikappade 23 åriga dotter.

Leila: *Min dotter har svårt att uttrycka sig och hon skulle aldrig själv kunna beställa en taxi på finska... och jag tycker att det är synd att i dagens läge så minskar servicen på svenska hela tiden... vart man än ringer och försöker få kontakt med någon så blir det på finska...det svenska språket faller bort inom servicen, vilket ju är hemskt synd för det är ju lagstadgat.... här på socialverket , så här får vi ju service på svenska .. det är bra....de handikappade hör ju till minoriteternas minoritet.*

Enheten för svensk socialservice upplevs av alla informanter som den rätta platsen för dem inom socialverket. De känner en stark etnisk samhörighet till platsen, trots att det visar sig att informanterna inte alltid direkt kan peka på vad det är som förenar dem. Det finns något gemensamt på den svenska

enheten, nämligen den finlandssvenska identiteten. Enheten kan ses som en etnisk mötesplats där känslan av samhörighet stiger fram i det gemensamma språket och den gemensamma kulturen (Åström et al. 2001, 273 - 277).

Tomas: ... inte är det språket ,men jag vet inte vad? Det är över huvudtaget... det är nog en viss skillnad... kulturskillnad...vet inte? Det visar ju undersökningar att vi lever längre och allt sådant där, alltså vi mår bättre... vi har glädje...

Den starka tvåspråkigheten och vanan att ofta måsta övergå i att tala finska kan bidra till att vissa klienter ser andra aspekter mera avgörande än språket, då de berättar vilken betydelse språket utgör för dem. Trots detta upplever de att de har en svenskspråkig identitet, betonar kultursamhörighet, poängterar att deras modersmål är svenska och att de därför väljer svensk service.

Hanna: språket betyder inte något... det är alldeles likvärdigt för mig..... jag klarar mig...jag har ingen skillnad...har jobbat större delen av mitt liv på finska. Om jag får välja så väljer jag nog svenskt, det är ju mitt modersmål och min identitet, mina föräldrar var båda svenskspråkiga. Jag har sagt att om jag inte mera skulle få tala svenska i Finland så skulle jag nog stanna här ändå. För mig är kvaliteten avgörande...att jag blir bemött med respekt.....och det har ju varit utomordentligt....

Berit: För mig är det lätt att gå över från det ena till det andra språket... men det här ...om det skulle vara något med juridik så kan jag inte de små nyanserna... jag kommer naturligtvis hellre till svensk service fast det är längre väg... det är nog hemskt viktigt det där med svenskan.....nu skulle jag nog absolut ta kontakt med den svenska sidan...jag är nog riktigt på det sättet nöjd med det här...

För dessa klienter betyder kvalitet bl.a. vänlighet, respekt, hänsyn och ett gott bemötande. Lojander-Visapää konstaterar i sin avhandling (2001, 45-52), att rätten att välja språk utnyttjas av den som kan välja och att denna person oftast väljer svenskt, vilket också kan påvisas i denna forskning. Ur intervjuerna framgår att då informanterna blivit bekanta med den svenska enheten vill ingen av dem byta till en finsk enhet, trots att enheten för svensk socialservice kanske ligger på ett längre avstånd från deras hem.

Enligt Allardt (1997, 42) är det största hotet mot finlandssvenskarna förorsakat av oss själva, då vi inte använder svenska där det skulle vara möjligt. Detta synsätt innehar också en del av de intervjuade.

Karita: Nå finska talar jag så det är inget problem...men jag tycker att när det en gång erbjuds något på ens modersmål så skall man ta emot det...för det erbjuds inte så mycket på ens modersmål mera... och jag är nog färdig att resa för språkets skull...och avståndet är ju den enda nackdelen med den svenska enheten just nu.....

Leila: ... om vi inte själva tar och håller... som minoritet... håller oss till det vi har, så kommer vi att förlora det lilla vi har... jag menar om den (=svenska servicen) sedan faller bort så kan vi bara titta oss själva i spegeln...om man inte gör något själv så får man ingenting heller....

Tomas: om någon börjar tala svenska med mig så fortsätter jag på svenska. Det gör jag nog fast den andra också pratar dåligt... det har jag som princip och jag tycker det är oartigt att göra annat.

Trots tvåspråkigheten bland informanterna är de färdiga att vara "besvärliga klienter" för att få service på sitt modersmål. Någon nämner att det gäller att våga fråga om man inte förstår, medan en annan säger sig vara mycket envis, men också en viss försiktighet kommer tydligt fram ur intervjun med Gretel då hon i slutet konstaterar att hon inte vill ge en besvärlig bild av den svenska språkminoriteten.

Gretel: Nog är det en välsignad sak att man är tvåspråkig i det här landet för nog är man ganska utsatt om man bara talar svenska. Man skall kunna vara bestämd så länge man nu ändå får själv välja vad som är bäst och vad man klarar av... så länge man har den rätten så använder jag mig av den... men då ökar också den besvärliga bilden av oss...

Ines: ...jag började bara bråka .. vågade säga att ni skall säga det på lättare... lite lättare ord.... använd något annat ord som inte är så fint...och så förstod jag nog.....

Motsatsen till att vara besvärlig kommer fram i några intervjuer där informanterna tar upp situationer då de inte vill vara besvärliga. Att vara besvärlig och att inte vara besvärlig sker i två helt skilda situationer. Då det gäller rätten till service på modersmålet är det enligt informanterna rätt att

”slåss” för sin sak, medan man inte vill vara besvärlig i dialoger med någon som talar en sämre svenska. I den fortsatta intervjun med Gretel, som varit färdig att kämpa för sina rättigheter till service på modersmålet, berättar hon om en episod då hon inte ville blamera den professionella med att be honom byta till finska, trots att hon inte förstod hans svenska. I de tre följande citaten kommer attitydskillnaden i upplevelsen av att inte var besvärlig fram. Dessa är bra exempel på situationer som en språkminoritet kan hamna in i.

Gretel: ... fast man hör att han har inlärd repliker... han spänner sig säkert hemskt mycket och därför vill man ju inte heller blamera honom... fast man vet att han kanske inte förstår allt...men man har en sådan uppfostran, att varför skall man blamera en annan människa...han skulle ha tyckt att jag var fräck kanske....vad skulle jag göra...vara illtyck...men jag kom med ofullständiga uppgifter därifrån...

Tor: kanske man upplever att skall man börja söka någon svensk, kanske hon pratar knaggligt svenska och har svårt....kanske det går bättre att göra det på finska...man ids inte liksom vara besvärlig....

Erik: I nio fall av tio så märker man att det inte går och sedan blir man bekväm och flyttar över till finskan... vi... många finlandssvenskar gör så att vi ger efter.. det känns besvärligt och så börjar vi med finskan... så vi ger upp....

Den svenska servicen, som den etniska platsen för finlandssvenskhet, lyfts fram av informanterna som en känsloladdad plats. De informanter som betonar vikten av att få tala sitt modersmål sammanför känslorna med språket.

Lisa: ...det är kanske det här som är svårast, när det är på annat språk. Fast man kan det bra, så är inte de där känslorna med på samma sätt. Jag har inte problem att förstå, men det är nu kanske ändå den där känslan att... att kunna uttrycka sig.

Lillan:... att få tala svenska är helt positivt...när man liksom kan tala om sina känslor.....

Anna: Kun on kovin sairias niin oma kieli on ehdottoman tärkeä... (man är känsligare när man är sjuk och då blir modersmålet viktigare).

Anna var den enda av mina informanter som jag intervjuade på finska. Hon var anhängig och betonade vikten av att klienten förstår vad besluten handlar

om. Under intervjuens gång började vi i slutskedet tala svenska och det var här jag gjorde misstaget och bytte om till finska trots att Anna kanske gärna hade fortsatt dialogen på svenska.

Informanternas tvåspråkiga identitet innebär att de inte direkt fokuserar på språket. Den svenska etniska mötesplatsen binder samman finlandssvenskheten i form av identitetskänslor och upplevelser av en kultursamhörighet. Språket får en skepnad av mycket mera än de uttalade orden. Informanterna talar om glädje, värme, vänlighet, personlighet och hänsyn, vilket de ser som en del av den finlandssvenska kulturen. Språket sammanförs med de känslor som klienterna upplever att starkt kommer fram i mötet med socialarbetaren. Att tillhöra språkminoriteten betyder att det finns många olika faktorer som inverkar på upplevelsen av språkets betydelse på den etniska mötesplatsen, i det etniska rummet, som i detta fall är enheten för svensk socialservice.

8.2.4 *Språket som en del av den erbjudna servicen och "servicekedjan"*

Enheten för svensk socialservice skall betyda garanterad service på svenska, oberoende om socialvårdsbesluten är positiva eller negativa för klienten. Trots att klienternas första upplevelse av enheten varit mycket positiv, visar det sig att den erbjudna servicen får en del kritik av bl.a. klienter som blir beroende av servicekedjor. Detta beror på att de servicekedjor, som är förenade med den erbjudna servicen, inte fyller de förväntningar angående servicespråket, som klienten har, men också på att klienten inte alltid är nöjd i dialogen med socialarbetaren. Spänningar mellan socialarbetare och klient uppstår då en klient hänvisas till en tvåspråkig enhet för centraliserade tjänster inom socialverket, då servicen på svenska inte fungerar där. Här fokuserar jag på den del av servicekedjan som verkställs utanför den svenska enheten och dit en klient hänvisas.

Kalland och Suominen konstaterar att det skulle vara rättvist att låta klienterna välja servicespråk, men att det förutsätter att all service finns att tillgå på svenska (Kalland & Suominen 2006, 137). Hur upplever klienterna den erbjudna svenska servicen? Inom socialverket i Helsingfors utgår man

från att servicen på svenska fungerar i och med att den svenska servicen är centraliserad till enheten för svensk socialservice, men är det verkligen så? Informanterna har under intervjuerna beskrivit sina egna upplevelser om hur svensk den svenska servicen egentligen är. Det visar sig att informanternas erfarenhet av servicekedjorna får kritik, då servicen inte når upp till de förväntningar de haft om en garanterad svensk service. Här är det främst frågan om det nätverk som klienterna blir involverade i utgående från den erbjudna servicen. Allmänt kommer informanterna med kommentarer om att de inte kan förstå varför servicen på svenska inte fungerar då de en gång kommit till den svenska enheten. Färdtjänsten hör till de servicekedjor som produceras privat och med vilken socialverket i Helsingfors ingått köpeavtal. Nedan Berits, Gretels och Leilas (mor till handikappad 23 åring) tankar om hur den svenska servicen inom färdtjänsten fungerar.

Berit: Själva beställningen av en taxi är nog någonting gräsligt... så jag fattar inte att man har då en sådan här svensk sida som man kan ringa till....de flesta de kan ju inte alls svenska inte.... det där samtalet kan ju gå upp dit till Iisalmi eller vart det nu går.... (besviken pust)....och där finns Matti som kan svara men hans svenska är den att då talar jag finska med honom.... bara för att vara säker på att han förstår...

Gretel: Det är nog maskinerna som dirigerar det hela... det går ju ändå upp till Joensuu eller Iisalmi eller var den där centralen nu finns....de vet ju inte om den här stadens rusningstrafik....jag har ett svenskt nummer på mitt kort.... och ibland svarar en svenskspråkig..men svarar den finstalande så fortsätter jag på finska för att man har vanligtvis skyndsamt och börja nu där sedan och undervisa dem i det ögonblicket när man skall i väg och så vidare....

Leila: ...man vet aldrig att hur det går sedan.. att vad får man....även om man skulle få den där taxin beställd på svenska....så har man ju en finsk taxichaufför. Och Gud bevara om det händer någonting! Skoltaxin fungerar då de vet varifrån och vart de skall köra, men fritidsresorna om man skall komma överens om något... så nog är det svårt, det är hemskt svårt....

Klienter inom utkomststödets kan vid sidan om beslutet från den svenska enheten också ha behov av servicekedjor utanför enheten. Ibland skickar den svenska enheten dem vidare till olika tvåspråkiga centraliserade enheter inom socialverket beroende på vilket behov klienten har. Det kan t.ex. vara

fråga om ekonomi- och skuldrådgivning, arbetsplatser eller rättshjälp. I dessa fall utgår klienten från att också den service dit hon/han hänvisas fungerar på svenska. Lisa, som varit klient inom utkomststødet på den svenska enheten, hade även behov av annat stød inom vårdnadsärenden och rättshjälp, dit hon hänvisades.

Lisa: ... *det har varit... ..faktiskt...lite besvärligare. Det har inte riktigt lyckats så som jag tänkte. Dessa här støddiskussioner om vårdnadshavande och allt det här...jag bad om att få på svenska men det fick jag faktiskt inte...och det var på socialverket.....det var väl så att det var en som nu sköter det här området igen, det är väl oftast så det fungerar har jag fått...kommit fram till... Det där med vårdnaden ordnades jätte konstigt.... alla dessa rättigheter och skyldigheter och liksom när det har varit en jobbig situation ... och sedan mina rättigheter och det där....att sedan bli skickad vidare och vidare var hemskt jobbigt och att förklara de här sakerna många gånger...*

(Suckar)...

Sedan sökte jag mig till riktig rättshjälp, alltså Oikeustalo i Gräsviken och han var svensktalande... och man har ju rätt till det... men det var inte stadens... jag själv sökte upp en advokat och sedan såg de att mina sociala, vad heter det... tillgångar inte är så stora att det skulle liksom komma via staden...

Lisas situation visar att klienten i behov av service på svenska kan bli utelämnad och utan sin egen aktivitet skulle hon kanske ha blivit tvungen att ta emot servicen på finska.

Juhila (2006, 201-255) talar om spänningar som kan uppstå i växelverkan mellan socialarbetare och klient. På enheten för svensk socialservice kan det uppstå spänningar då den erbjudna servicekedjan inte fungerar på svenska eller då arbetssättet blir för byråkratiskt eller invecklat. Också personalbyte och utebliven information väcker missnöje bland informanterna. Många informanter ansåg att möjligheten att tala sitt modersmål gjorde det lättare att ta upp även svåra ämnen för diskussion och att den finlandssvenska gemenskapen och språket gjorde det lättare att kunna vara kritisk.

Några informanter nämner att det svårt att tyda den svenska skriftliga informationen. Det som också kom fram under intervjuerna var situationer där man inte kände till sina rättigheter och hur man själv måste ta reda på allting. Personalsituationen nämnde många som ett problem, då personalen byts ut.

Erik: ibland byts personalen ofta och då ... om inte personen i fråga haft tid att läsa, fördjupa sig... det kan nog bero på systemet också... tror jag...

Leila: ... ny person... och så sitter man där och suckar... att jaha igen en ny person... alltså fast allt finns dokumenterat så måste man ändå i princip börja på nytt.

Informanten Leila berättar om hur osäker hon är då hon måste vända sig till olika myndigheter där det är svårt att få service på svenska. Jag vill här ta upp hur hon beskriver sin situation. Detta visar bra hur mycket mera en språkminoritet måste göra för att få fram sitt budskap.

Leila: Jag får blanketter på svenska. De förstår ju inte vad man har skrivit på dem sedan så... jag har lärt mig att inte skicka dit dem, jag för dem själv...och frågar... är det detta här ni vill ha?.. och så tittar de... och sedan när man då nämner de här sakerna på svenska... för jag kan inte de här vokabulären så att säga på finska... när jag säger dem på svenska så förstår de inte nödvändigtvis alltid vad det är jag menar...och då kan det hända att jag får fel beslut

Allmänt kom det fram att de flesta informanter upplevde det viktigt att få svensk service inom hälsovården, i skatteärenden eller då ärendet gällde något juridiskt. De flesta informanter sade att de oberoende av avstånd väljer svensk service om det erbjuds som ett alternativ. Några informanter hade valt att stanna på den finska hälsostationen, för att den är närmare och för att de etablerat en mångårig kontakt med sin egen läkare. I dessa fall var det främst den mångåriga kontakten med läkaren som var avgörande.

Klienternas helhetsupplevelser om den svenska servicen är i huvudsak positiva. Deras vägar till enheten för svensk socialservice är antingen slumpmässiga eller så sker en överflyttning från finska sidan. Undersökningen visar att klienterna ofta inte vet om att det finns en svensk enhet då de vänder sig till socialverket. Det visar sig också att klienterna inte själva känner till att de har rätt att välja servicespråk, vilket i sin tur leder till

att de lätt övergår i att använda finska. Rätten att välja servicespråk verkar inte vara något som man inom socialverket allmänt beaktar som en självklar information, då man erbjuder klienterna service. Motiveringen inom de finska enheterna att överföra klienter till enheten för svensk socialservice är varierande och fungerar inte enligt något visst mönster. Hurudan information klienten får om möjligheten till svensk service beror på den enskilda professionellas kännedom om den svenska enheten och delvis hennes/hans förståelse om betydelsen av att få socialservice på modersmålet. Klientens egen aktivitet kan också vara avgörande då det gäller att hitta den svenska servicen. Så länge servicekedjan inte fungerar kan klienterna uppleva sig otrygga och man kan inte heller tala om en heltäckande svensk service inom socialverket i Helsingfors.

8.3 Reliabilitet och validitet

Orden validitet och reliabilitet är centrala begrepp inom såväl den kvantitativa som den kvalitativa forskningen. Reliabiliteten berättar om resultatets konsistens och validiteten talar om huruvida intervjun undersöker det som var avsett att undersöka. Begreppet forskningens validitet betyder dess giltighet. Då vi validerar innebär det är att vi kontrollerar och ifrågasätter. Begreppet kommunikativ validitet betyder att man i en dialog prövar kunskapsanspråkens validitet. I dialogen är informanterna legitima partners. (Kvale 1997, 213- 222.)

Det finns olika tillvägagångssätt att bekräfta resultatet i en kvalitativ forskning. Svensson och Starrin (1996, 217- 219) går närmare in på följande praktiska tillvägagångssätt:

- validering genom triangulering
- validering genom feedback från informanterna
- validering genom konsensus bland experter

Triangulering av metoder innebär att varje enskild metod ger svar på specifika aspekter i den empiriska verkligheten. I denna metod använder forskaren olika källor och kombinerar dem med varandra. Validering genom feedback från informanterna går ut på att forskaren tolkar och drar slutsatser

av informanternas svar på olika frågor. Under validering genom konsensus, bland experter även kallad Delphitekniken, låter forskaren experter ge sina utlåtanden om det studerade fenomenet.

Valideringen som går ut på att forskaren tolkar informanternas feedback (respons) har klassificerats av Bronfenbrenner som "den fenomenologiska validiteten". Den syftar till att undersöka huruvida informanterna är eniga med forskaren när det gäller att dra slutsatser om responsen. (Svensson & Starrin 1996, 220-221.)

Jag har tolkat intervjutexterna utgående från den hermeneutiska cirkelns princip och den ständiga pendelrörelsen har gjort att jag flere gånger gått tillbaka in i texterna som helhet och i detalj och samtidigt försökt komma ihåg själva intervjusituationen. Mimik, eventuellt skratt eller stönande tillsammans med de uttalade orden under intervjusituationen har påverkat mig som forskare, då jag själv fått delta i mötet med informanterna. Orden kan ha fått en starkare eller svagare betydelse i min tolkning av de transkriberade texterna. Det visade sig att de olika temaområdena inte följde samma ordning i intervjuerna och därför upplevde jag det viktigt att läsa igenom texthelheterna med perspektiv på de olika teman jag valt. Som tolkare av texterna var det avgörande att kunna återspegla texten till intervjusituationen, men trots det är det möjligt att något i intervjuerna kanske inte lyfts fram i tillräcklig bemärkelse.

Min långa arbetserfarenhet har gett mig en förförståelse om forskningsämnet vilket i någon mån kan ha inverkat på resultatet. Jag har dock i början av min forskning reflekterat kring min personliga process från tjänsteman till forskare. Härmed har jag försökt sätta åt sidan min tjänstemannaroll för att kunna stärka min roll som forskare.

Hirsjärvi och Hurme (1988, 25, 128) säger att meningen med en intervju är att samla information och därmed är intervjusituationen en på förhand planerad målmedveten verksamhet. Då man funderar kring intervjuens giltighet bör man beakta hur hela forskningsprocessens olika element inverkar på validiteten. Själva intervjun kan inte ses som en enskild del, utan forskningens validitet är beroende av forskningsprocessen som en helhet.

Intervjuerna gjordes i huvudsak på enheten för svensk socialservice, men fyra informanter tog emot mig i sina hem. Jag funderade kring huruvida den fysiska platsen för intervjuerna kunde antas påverka forskningsresultatet. Min tanke var att intervjuerna i hemmen kanske skulle inge mera förtroende då informanten satt i sin trygga miljö. Vid analysen av de transkriberade texterna har jag inte kunnat hitta något bevis till detta antagande.

Den positiva erfarenhet som alla informanter hade om sin första kontakt med den svenska enheten, kan delvis bero på att de som valt att ställa upp för en intervju, har upplevt det viktigt att få stanna kvar på den svenska enheten och därmed inte inlett intervjun med kritik. Man kan också anta att personer som ställer sig positivt till intervjuer kan ha en positivare syn på livet över lag. En annan orsak till den positiva första attityden kan vara rädslan för brister i anonymiteten eller att kritiken kan påverka deras möjlighet till service. Informanterna kan ha uppfatta mig som en del av personalen och de har därför förhållit sig positiva i intervjun.

Informanterna har kanske svarat på ett sätt utgående från vad de tänkt att forskaren önskat höra. Några informanter använde intervjutillfället för att allmänt beklaga sig över deras svåra situationer. Ibland spårade intervjun ut i berättelser om olika livserfarenheter som inte direkt hade att göra med min forskning. Vissa gånger var det en omöjlighet att hindra dessa ofta känsloladdade berättelser, vilka samtidigt bidrog till ett växande förtroende mellan forskare och informant. I intervjusituationen är det alltid fråga om subjektiva erfarenheter, som varje människa uttrycker på sitt eget sätt. Informanterna kan ha utlämnat viktig information och betona mindre viktiga upplevelser, vilket kan ha påverkat forskningsresultatet.

9

Avslutning och diskussion

*”Det syns om du ler när du svarar i telefonen.”
okänd*

Enheten för svensk socialservice har verkat i över 17 år i Helsingfors. Under dessa år har enheten utvecklats till en miniatyr av socialverket, där den svenskspråkiga klienten inom de olika sektorerna kan få sin service. Visionen för verksamheten har varit att utveckla en jämlik socialservice på svenska i alla livsskederna för den som är i behov av svensk service.

Genom denna avhandling har jag fördjupat mig i hur klienterna kommer till den svenska enheten och vilken betydelse språket har för dessa klienter. Att besöka en socialservicebyrå innebär möten med socialarbetare och andra professionella och denna växelverkan kan vara fylld av starka känslor. För att uppnå ett förtroende i dialogen är det viktigt att få tala sitt eget modersmål och jag valde att lyfta fram språkets betydelse för klienter, genom den dialog och växelverkan som de upplevt i mötet på den svenska enheten. I en trygg dialog kan kommunikationen leda till ett ömsesidigt förtroende i förhållandet mellan socialarbetare och klient (Mönkkönen 2002, 2007, Rostila 1997). Både Mönkkönen och Rostila talar om språkets betydelse i växelverkan och dialogen, men ett ord som jag saknade var ordet modersmål. För dessa forskare, som representerar majoritetsspråket, är språket samma som modersmål, men för språkminoriteten är det ändå alltid en viktig aspekt att ordet modersmål betonas, då det innehåller så mycket mera. I en dialog på modersmålet hittar vi vår egen identitet och kan uppleva en gemensam kulturell verklighet. Då flertalet av dem som deltog i denna undersökning ansåg sig vara tvåspråkiga utgjorde tvåspråkigheten en annan synvinkel då jag sökte svar på språkets betydelse för klienter på den svenska enheten. I sin forskning kring tvåspråkighet har Lojander-Visapää (2001) kommit till, att den som kan välja väljer svenskt. Med denna forskning ville jag få svar på huruvida detta påstående också gäller klienter inom socialservicen.

Den teoretiska delen av forskningen har varit en period för inlärnin g och jag har fått en djupare förståelse för dialogens betydelse i mötet mellan människor, med en speciell betoning på en dialog på modersmålet. Genom att som forskare skriva har jag kommit in i en helt ny värld. En ganska ensam värld, om man nu kan kalla sig ensam i litteraturens värld. En värld där jag själv som forskare fick skriva ner mina egna tolkningar och dra mina egna slutsatser. Skrivandet har också gett mig mycket glädje, trots att det inte alltid varit lätt att komma ur den mångåriga tjänstemannasy nen på skrivandet. Den empiriska delen av forskningen gav mig en möjlighet till en delad förståelse i dialogen med informanterna. Intervjumaterialet utgör bakgrunden till pilotstudien där jag själv fått fungera som tolkare.

Trots närmare 20 års erfarenhet av en centraliserad svensk service på socialverket visar denna undersökning att klienternas vägar till den svenska enheten ännu idag är slumpmässiga. Personer får information om enheten via bekanta eller via de finska enheterna, men också den egna aktivitet att hitta service på svenska har betydelse. Då personen första gången kontaktar socialverket verkar det som om informationen till klienter, gällande möjlighet till svensk service, skulle vara beroende av den enskilda professionellas aktivitet och hennes/hans kännedom om den svenska enheten. Klienten i behov av service på svenska är således beroende av att råka möta en professionell, som ser den svenska enheten som en resurs inom socialverket och som ett verkligt alternativ, för klienten i behov av service på svenska. Eftersom minoriteten är beroende av hur majoriteten ser på oss (Allardt 1997) vore det viktigt med klara riktlinjer om den svenska servicen inom socialverket.

Under intervjun betonade några informanter den "onödiga byråkratin" som uppstod då de överflyttats till den svenska enheten. Samtidigt upplevdes det svenskspråkiga materialet positivt trots att den svenska översättningen visade sig vara svårtolkad. Undersökningen visar också att klienter inte alltid fått möjlighet att välja servicespråk utan att de automatiskt överflyttats till den svenska enheten. Det kom tydligt fram att dessa klienter, oberoende av hur de kommit till den svenska enheten, inte vill byta till en finsk enhet, trots att den finska enheten kanske ligger på ett närmare avstånd från hemmet. En annan synvinkel som steg fram gällande servicespråket var att alla

informeranter sade sig välja svensk service då det är möjligt. Denna forskning stöder således Lojander-Visapääs (2001) påstående om att den som kan välja väljer svenskt.

Jag gick in för att undersöka språkets betydelse för klienterna på enheten för svensk socialservice, men kom överraskande fram till att nästan alla informanter, på grund av sin tvåspråkighet, inte såg själva språket som den avgörande faktorn i sin positiva attityd till den svenska enheten. Enheten lyftes fram som en gemensam etnisk plats, ett gemensamt etniskt rum, där det råder en stark "hemkänsla" och en känsla av en gemensam kultur- och identitetssamhörighet. Ett rum där man blir "bemött som en människa" där man "nästan blir välkomnad". En viktig faktor som identitetsskapare utgjorde trots allt det gemensamma språket.

Modersmålets fick också en allt starkare betydelse i och med den service klienterna erbjöds. Klienterna förväntade sig en heltäckande service på svenska. Kalland och Suominen (2006) betonar rättvisan i att klienterna får välja servicespråk, men en förutsättning för det är att all service skall finnas att tillgå på svenska. I intervjuerna tog många informanter upp den besvikelse de upplevt då servicekedjorna inte i sin helhet fungerat på svenska. Inom färdtjänsten fungerar inte beställandet av taxi på svenska och chaufförerna talar sällan svenska. Inom utkomststödet blir det problem med den svenska servicen då klienten, vid sidan om sitt utkomststöd hänvisas till andra centraliserade enheter inom verket. Dessa klienter hade valt svenskt och hade därför svårt att förstå att denna service bara fungerade till en del på svenska. Detta gällde så väl klienter inom utkomststöd som klienter inom handikappservice. Då delar av servicekedjorna inte kan garanteras på svenska kan vi inte tala om en heltäckande svensk service på socialverket. Denna studie stöder Allardts (1997) konstaterande om att tvåspråkiga organisationer snabbt blir finskspråkiga medan svenskspråkiga allt högre grad blir tvåspråkiga.

Upplevelsen av att vara en så kallad besvärlig klient för att få service på svenska kom också fram i denna undersökning. De spänningar som enligt Juhila (2006) kan uppstå i växelverkan mellan klient och socialarbetare kom tydligt fram i undersökningen, de gånger servicekedjan inte hållit på svenska och då klienten varit tvungen att börja tala finska. För att inte vara besvärliga

vänder vi lätt till finska, vilket enligt Allardt (1997) är det största misstaget vi kan göra mot det finlandssvenska språket.

I forskningen kom det inte fram attitydskillnader till språket mellan klienter inom de olika sektorerna, utkomststöd och handikappservice, medan stigmat, skamkänslan togs upp av klienter inom utkomststödet. Skammen lyftes fram, dels som en rädsla att inte kunna vara anonym på den svenska enheten, dels genom känslan av misslyckande, att inte kunna ta hand om sig själv och att ekonomiskt vara beroende av samhället. Julkunen (1992) använder uttrycket "som att gå på tiggargång", vilket bra beskriver utkomststöds klientens känslor. Trots dessa känslor var upplevelsen om den svenska servicen lika positiv inom de olika sektorerna. Kommentaren av en utkomststöds klient efter det första mötet på den svenska enheten... "och då kunde man igen gå med huvudet lite högre upp"... ger en bra bild av bemötandet.

Jag håller med Herberts (1998) då han säger att tvåspråkigheten inte är ett statistiskt fenomen utan en process som man ständigt bör fokusera på om den skall fungera i praktiken. Inom den finlandssvenska språkminoriteten finns en allt större grupp tvåspråkiga och inom denna grupp finns det många som upplever sig ha en dubbel identitet (Lojander-Visapää 2001). Dessa kan således välja servicespråk i framtiden och deras val kan påverka utvecklingen av den svenska enheten. En service som är efterfrågad har möjlighet att överleva.

Den starka samhörighetskänslan klienterna upplever på enheten för svensk socialservice, talar för att den svensk- och tvåspråkiga klienten behöver ett etniskt rum på socialverket. Ett rum där det kan uppstå en förståelse mellan personer som pratar samma språk. Ett rum där språket inte bara förmedlar budskap och information, utan där den finlandssvenska klienten får uppleva gemensamma värden, jämlikhet och öppenhet i en ömsesidig relation. (Ekman et al. 1994). Ett rum där dialogen leder till en delad förståelse (Mönkkönen 2002) och ett rum där klienten kan känna sig hemma och där modersmålet har en avgörande betydelse.

Ordspråket, i början av detta kapitel påminner om att möten också sker via telefonen. Inom socialverket och speciellt inom utkomststödet har det blivit

allt vanligare med skriftliga ansökningar och kontakt tas allt oftare genom telefonsamtal. Också då är det viktigt för den svenskspråkiga klienten att få denna service på modersmålet, för att hon/han skall få uppleva trygghet och känna sig respekterad.

Litteratur

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, Pysyväsiohje, Sosiaalihuolto, Toimeentulotuki, 18.12.2001, S-SO 15:1.

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Pysyväsiohje, 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. Tidschrift 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.

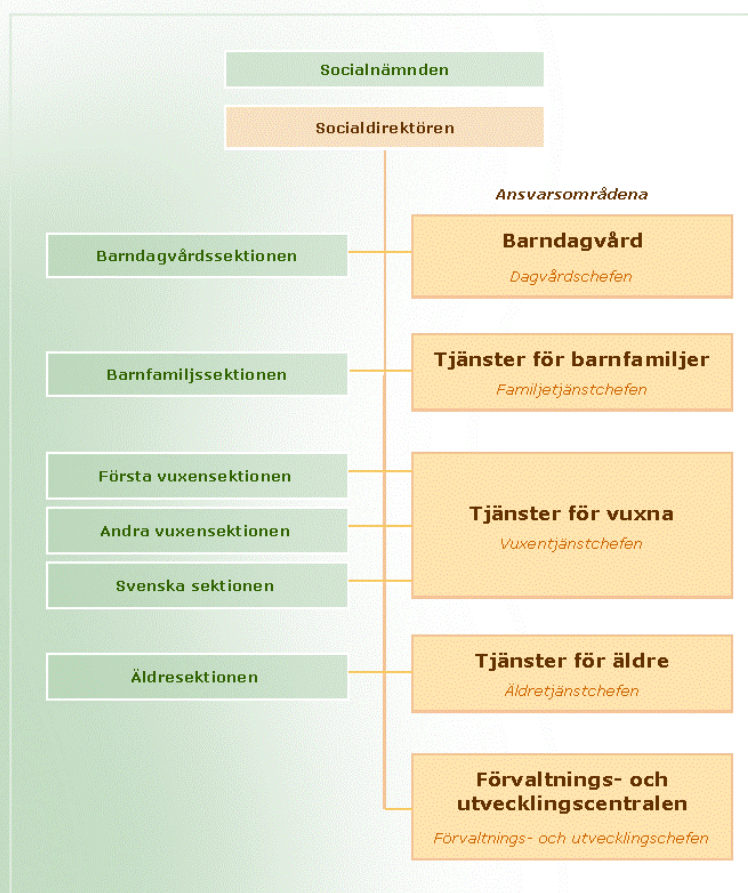
Intervju med ekonomi- och skuldrådgivare Erkki Löytymäki, Helsingfors socialverk 12.2.2008.

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

Bilaga 1 Socialverkets organisation 2005, Ansvarsområdet tjänster för vuxna organisation 2005



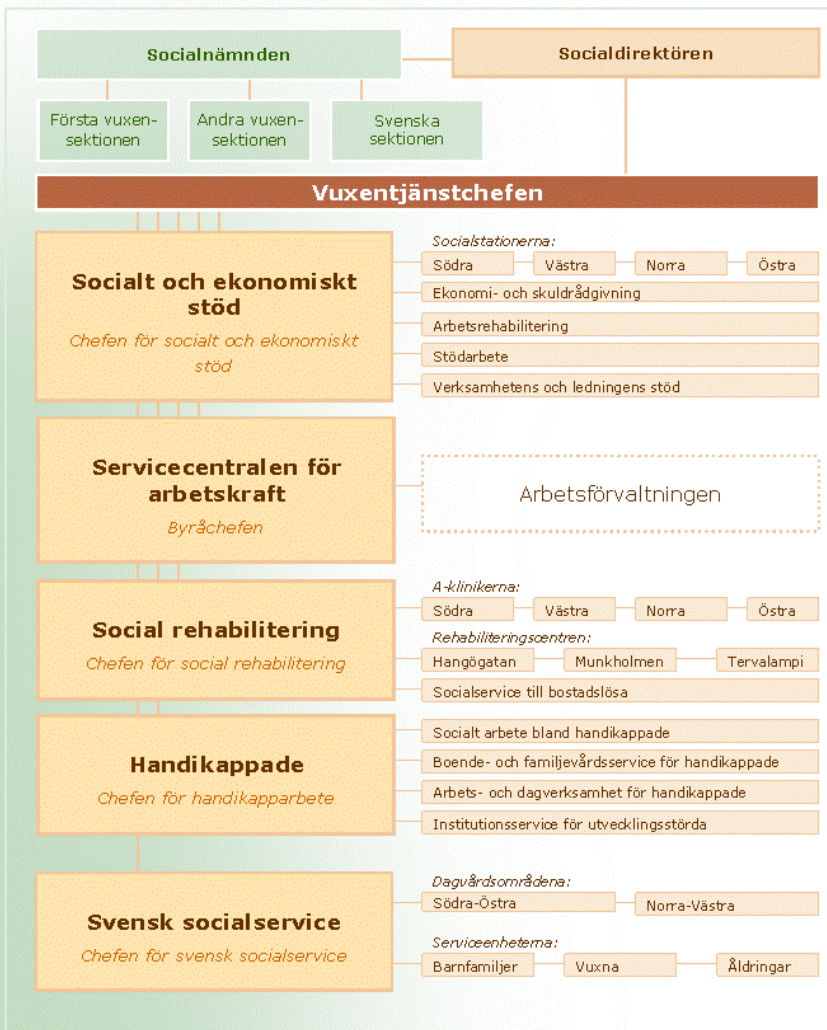
Socialverkets organisation 2005



5.11.2004

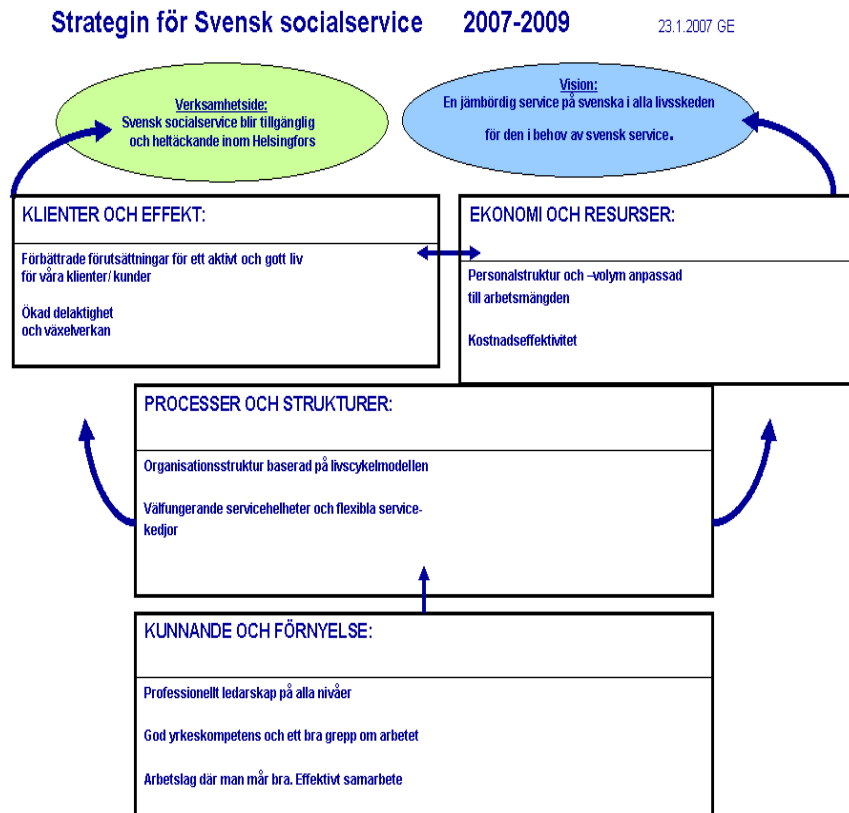


Ansvarsområdet tjänster för vuxna organisation 2005



5.11.2004

Bilaga 2 Strategin för Svensk socialservice



Bilaga 3 Brev

12.11.2007

Bästa mottagare!

Vad betyder svenskspråkig socialservice för Er?

Inom Helsingfors socialverk betonar vi klienternas möjlighet att vara med i utvecklingen av vår service. Under våren 2007 gjorde vi en förfrågan om den allmänna förnöjsamheten med servicen på enheten för Svensk socialservice och nu vill vi gå närmare in på vilken betydelse språket har när det gäller den service vi ger.

Specialplanerare, Gunilla Englund forskar vid Helsingfors universitet kring frågan om vad svenskspråkig service betyder för våra klienter. Denna studie riktar sig till klienter inom vuxenarbetet. Klienter som fått/får service vid enheten för Svensk socialservice. Med denna studie hoppas vi få svar på hur ni kommit till den svenska serviceenheten i ert ärende. Har ni varit medvetna om att ni har rätt att välja servicespråk? Hur viktigt är modersmålet då ni väljer service? Finns det andra faktorer som påverkar ert val av service?

Er åsikt har stor betydelse.

Gunilla Englund kommer att intervjua 10- 12 personer, kvinnor och män.

Intervjuerna görs på enheten för Svensk socialservice, Tavastvägen 13, A i december 2007 och januari 2008 och en intervju beräknas ta ca 1 timme.

Själva intervjun görs i diskussionsform med några inledande frågor. Rapporten blir färdig inom 2008 och alla som deltar i intervjun får ett eget exemplar av rapporten.

Vi hoppas att Ni har möjlighet att ge lite av Er tid genom att ställa upp för en intervju. Intervjuerna är konfidentiella och inga personuppgifter kommer att användas.

Med detta brev medföljer ett frankerat svarskuvert och i slutet av detta brev kan Ni kryssa för att Ni vill delta i en intervju. Vi behöver Ert svar senast den 30.11.2007.

Gunilla Englund kontaktar Er för att närmare komma överens om en intervjutid som passar Er.

Jag hoppas att Ni ställer Er positiv till denna undersökning eftersom klientperspektivet för oss är mycket viktigt.

Eventuella resekostnader inom Helsingfors (buss, metro, spårvagn) bekostar socialverket.

För närmare information får Ni gärna kontakta undertecknad eller specialplanerare Gunilla Englund, tfn. 09 310 44 800, E-post: gunilla.englund@hel.fi, adress: Tavastvägen 13, 00530 Helsingfors

Tack för Er tid!

Gun-Marika Rönndahl

Ledande socialarbetare

Ansvarsområdet tjänster för vuxna, Svensk socialservice

Adress: Tavastvägen 13, 00530 Helsingfors

E-post, gunmarika.ronndahl@hel.fi

Tfn. 09 310 44968

Klipp -----

Kan delta i en intervju gällande socialservice på svenska.

Namn:

Adress:

Telefon:

Bilaga 4 Intervjufrågor

Gunilla Englund 29.11.2007

Pro gradu avhandling

”Vad betyder svenskspråkig service på socialverket i Helsingfors,
ett klientperspektiv inom enheten för Svensk socialservice.”

Halvstrukturerad temaintervju

INTERVJUFRÅGOR

Språklig bakgrund

Service:

1. Vad visste du om enheten för svensk socialservice (=Sosve) då du första gången kom i kontakt med socialverket?

2. Berätta om bakgrunden hur du kom till Sosve.

(3. Hur blev du klient på Sosve?

Erbjöds: a) att välja mellan finsk socialstation eller Sosve

b) Sosve som enda alternativ

Valde själv Sosve.)

4. Om du tänker dig att du har kontakt med myndigheter, när är då språket viktigt för dig?

5. Hur viktigt var språket för dig då du kom till Sosve?

6. Finns det annat än språket som du upplever viktigt med att få service på Sosve?

Kanske viktigare än själva språket?

(7. Avståndets betydelse, Hur upplever du det?



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