
Karoliina Mäki, Eveliina Heino & Hanna Kara

Kielellinen haavoittuvuus ja siihen vaikuttaminen käytännössä: järjestötoimijan näkökulma

Käsillä olevassa teemanumerossa pureudutaan kielellisen moninaisuuden luomiin ammatillisiin käytäntöihin ja rooleihin sekä asiantuntijuuteen liittyviin neuvotteluihin ja rajanvetoihin. Näkemyksemme mukaan näihin tieteellisiin keskusteluihin on tärkeää tuoda myös käytännön toimijan näkökulma.

Tämä teksti perustuu Karoliina Mäen haastatteluun. Karoliina toimii Vammaisten maahanmuuttajien tukikeskus Hilman kehittämispäällikkönä. Hilma on osa Vammaisfoorumi ry:n toimintaa. Hilmassa tehdään asiakas- ja neuvontatyötä, toteutetaan vertais- ja inforyhmätoimintaa, järjestetään koulutuksia vammaisten maahanmuuttaneiden kanssa työskenteleville, tuotetaan opasmateriaaleja sekä tehdään vaikuttamis-, verkosto- ja kehittämistyötä.

Karoliina valikoitui haastateltavaksi, koska katsoimme tärkeäksi sisällyttää teemanumeroon järjestötoimijan näkökulman. Lisäksi monikielisyyttä ja vammaisuutta tarkastellaan usein erillään niin tutkimuksessa kuin sosiaali- ja terveystyöpalveluiden käytännöissä. Hilma ry:n toimintaan ja työhön perustuva näkemys on tämän vuoksi erityisen tärkeä.

Haastattelun teemana on kielellinen haavoittuvuus käytännössä sekä keinot havaita ja lieventää kielellistä haavoittuvuutta ammatillisissa kohtaamisissa ja työyhteisöissä. Kielellisellä haavoittuvuudella tarkoitamme tässä Määttä ja Kumppaneita (2021) mukaillen tilanteita, joissa on kommunikaation haasteita yhteisen kielen puutteen takia ja joissa vallitseva niin sanottu yksikielisyyden ideologia (*monolingual language ideology*) rajoittaa kieleen liittyvien joustavien ratkaisujen ja toimintamallien käyttöä. Kieli on eri tavoin yhteydessä sosiaalisiin kategorioihin, kuten etniseen taustaan, sukupuoleen, koulutukseen ja vammaisuuteen, ja voi syventää näihin kytkeytyvää haavoittuvuutta.

Esittelemme seuraavassa haastattelun avainkohtia. Eveliina toteutti haastattelun Karoliinan kanssa, ja tekstiä muokattiin yhteistyössä kolmen kirjoittajan kesken.

Kielellisen haavoittuvuuden huomioiminen työyhteisössä

Kielellinen moninaisuus ei kosketa ainoastaan sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaita vaan myös työyhteisöjä. Niinpä on hyvä miettiä erilaisia kielenkäytön tapoja siitä näkökulmasta, tukevatko ne kaikkien työyhteisön jäsenten osallistumista yhteiseen työskentelyyn vai ovatko ne ulossulkevia. Yleispäteviä ohjeita tähän ei välttämättä ole, vaan toimivat tavat kullekin organisaatiolle voivat löytyä kokeilujen ja kokemuksen myötä. Tärkeää on, ettei monikielisten henkilöiden oleteta automaattisesti sopeutuvan totuttuihin kielenkäytön tapoihin, vaan pohditaan myös sitä, millä tavoin työyhteisöt voivat muuttaa toimintatapojaan ja työskentelykulttuuriaan kielellistä moninaisuutta huomioivaksi. Voisiko työyhteisö esimerkiksi kommunikoida ja viestiä monikielisten niin organisaation sisällä kuin yhteistyökumppaneiden suuntaan siten, että jokaisen työyhteisön jäsenen kielitaito huomioidaan ja sitä hyödynnetään? Näin voitaisiin jo lähtökohtaisesti vahvistaa kielellistä tasa-arvoa.

Moninaisuus ja yksilöllisyys

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset toivovat usein käytännön ohjeita monikielisen ja vammaisen asiakkaan kohtaamiseen. Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaat ovat kuitenkin hyvin moninainen joukko, joten yleispäteviä ohjeita on hankala antaa. Vaikka kahdella henkilöllä olisi sama äidinkieli ja sama vamma, esimerkiksi heidän sosioekonominen asemansa, ikänsä ja Suomessa asumisen kesto voivat poiketa toisistaan. Erot kytkeytyvät muun muassa palvelutiedon ymmärtämiseen ja palveluiden saavutettavuuteen sekä mahdollisuuteen luoda sosiaalisia kontakteja, saada sosiaalista tukea, jakaa hoivavastuuta ja käyttää yksityisiä palveluita arkensa tukena. Yksilöllinen lähestymistapa ja stereotyyppien välttäminen ovat aina hyvä asiakassuhteen lähtökohta. Asiakkaalta voi kysyä suoraan, ilman vahvoja ennako-oletuksia, mitä hän ajattelee puheena olevista asioista.

Huomiota tulisi kiinnittää erityisesti siihen, minkälainen asema vammaisella henkilöllä on ollut lähtömaassa, sillä se voi vaikuttaa paitsi henkilön toimintakykyyn ja taitoihin myös hänen kokemukseensa itsestään osaavana yksilönä. Suomessa saadut kokemukset vaikuttavat siihen, kokeeko asiakas olevansa yhteiskunnan jäsen.

Palveluiden vaikea saavutettavuus ja pirstaloituneisuus vaikuttavat sekä asiakkaan konkreettiseen tuen saamiseen että hänen kokemukseensa omasta toimijuudestaan omassa asiassaan. Näistä asioista olisi hyvä keskustella avoimesti asiakkaan kanssa. Palveluissa työskentelevien ammattilaisten on varmistettava, että asiakas ymmärtää ammattilaista ja tulee itse ymmärretyksi. Erityisen tärkeää on varmistaa laadukas tulkkaus.

Luottamuksen rakentaminen asiakassuhteissa

Kun työskennellään haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa, jotka eivät välttämättä tunne paikallista palvelujärjestelmää, luottamuksen rakentaminen on ensiarvoisen tärkeää. Tähän tulisikin käyttää asiakassuhteen aluksi aikaa. Työntekijän on hyvä kuvata tarjoamaansa palvelua ja sen lähtökohtia, arvoja, tavoitteita, prosesseja ja reunaehtoja – mutta myös sitä, mitä asiakkaalta odotetaan palvelun käyttäjänä. Lähestymistavat toimintakykyyn ja vammaisuuteen eroavat eri maissa, joten myös asiakkaan odotuksista palveluita kohtaan tulisi keskustella perusteellisesti. Vähemmistöjen kanssa työskenneltäessä työntekijän olisi lisäksi tarpeen kääntää katse itseensä ja reflektoida sitä, minkälaisia tunteita asiakkaan tapaamiset hänessä itsessään herättävät. Kun ymmärtää omia toimintatapojaan ja niiden perusteita, ne on helpompi avata myös asiakkaalle. Lisäksi itseymmärrys voi auttaa ymmärtämään eri lähtökohdista tulevia kollegoita ja asiakkaita.

Luottamuksen rakentaminen vaatii aikaa ja kiireetöntä läsnäoloa sekä tutustumista, jotta asiakas tulee kuulluksi ja kokee, että hän on turvassa ja hänen asiansa ovat merkityksellisiä. Tämä helpottaa ja nopeuttaa myös käytännön asioiden hoitoa. Luottamuksen rakentuminen helpottuu, jos ammattilainen osoittaa olevansa itse jollakin tavalla haavoittuvainen jakamalla itsestään jotain – esimerkiksi kertomalla, miksi kokee työnsä merkitykselliseksi. Ammattilainen voi myös hyvin myöntää, mikäli ei tiedä valmista ratkaisua tilanteeseen. Tällöin on tilaa yhteiselle ihmettelylle ja ratkaisujen etsimiselle. Valtaepätasapaino osapuolten välillä voi näin pienentyä.

Myös tulkkaus vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen. Olisi hyvä kysyä asiakkaalta, mitä tämä toivoo tulkilta, tulkattavalta kieleltä ja tulkkausmuodolta sekä pyytää tapaamisen jälkeen palautetta tulkkauksesta.

Lopuksi

On hyvin tärkeää, että vähemmistöjen puolesta eivät puhuisi pelkästään enemmistön edustajat vaan vähemmistöjen omat äänet tulisivat kuuluviin heitä koskevissa asioissa kaikilla yhteiskunnan tasoilla, myös sosiaalipoliittisessa päätöksenteossa. YK:n vammaissopimus edellyttää vammaisten henkilöiden ja heitä edustavien järjestöjen täysimääräistä osallistumista kaikkeen vammaisia henkilöitä koskevaan päätöksentekoon (YK 2016). Vammaisfoorumilla on edustuksia esimerkiksi lainsäädäntöä valmistelemissä työryhmissä ja toimeenpanoelimissä, joiden työ vaikuttaa suoraan vammaisten henkilöiden elämään.

Suuri merkitys on myös yhteiskunnallisella ilmapiirillä. Tervetulleiksi tulisi toivottaa erilaiset ihmiset, joilla on moninaiset taustat, toimintakyky sekä kielireper-tuaarit. Kielellisen moninaisuuden tunnistaminen, yksikielisyyden ideologiasta luopuminen ja pyrkimys kielellisten käytäntöjen joustavuuteen ovat askelia suotuisan ilmapiirin suuntaan. Tämä rikastuttaa suomalaista yhteiskuntaa ja kannustaa vähemmistöjä rohkeuteen ja yhteiskunnalliseen osallisuuteen.

Kirjoittajat

Karoliina Mäki

Kehittämispäällikkö, Vammaisten maahanmuuttajien tukikeskus Hilma
sähköposti: karoliina.maki@tukikeskushilma.fi

Eveliina Heino

VTT, dosentti, yliopistonlehtori, Helsingin yliopisto
sähköposti: eveliina.heino@helsinki.fi

Hanna Kara

VTT, yliopistonlehtori, Helsingin yliopisto
sähköposti: hanna.kara@helsinki.fi

Kirjallisuus

- Määttä, S. K., Puumala, E. & Ylikomi, R. (2021) Linguistic, psychological and epistemic vulnerability in asylum procedures: An interdisciplinary approach. *Discourse Studies*, 23 (1), 46–66. <https://doi.org/10.1177/1461445620942909>
- YK (2016) Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2 (luettu 12.11.2024)