
Sosiaalityötä ilman yhteistä kieltä

Buzungu, Hilde Fiva: *Language discordant social work in a multilingual world: The space between.* New York: Routledge, 2023, 142 s.

Sosiaalityön asiakaskohtaamisia voi luonnehtia monitasoisiksi, sillä niissä käsiteltävät asiat liittyvät usein samanaikaisesti elämän ja arjen eri puoliin, henkilökoh-taisiin ja sensitiivisiin aiheisiin sekä yhteiskunnan järjestelmiin. Hilde Fiva Buzungu tarkastelee kirjassaan sitä, miten sosiaalityötä tehdään silloin, kun työntekijöillä ja asiakkailta ei ole tilanteeseen nähden riittävän sujuvaa yhteistä kieltä. Hän kysyy, kuinka tällaisissa tilanteissa kommunikaatio toteutuu, millaisilla tavoilla yhteistä ymmärrystä pyritään rakentamaan ja mitä seurauksia on sillä, jos yhteisen kielen puuttuminen ei ratkea onnistuneesti. Kirja perustuu Buzungun vuonna 2021 julkaistuun sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan alaan kuuluvaan väitöskirjatutkimukseen. Kirjoittaja toimii apulaisprofessorina yhteiskuntatieteellisessä tiedekunnassa Oslon Metropolitan yliopistossa.

Buzungun hyödyntämä empiirinen aineisto koostuu havainnointi- ja haastatteluaineistosta, jonka kirjoittaja on tuottanut sosiaalitoimessa Norjassa 2010-luvun lopulla. Kirjoittaessaan ”vähemmistökielisistä” (*minority language speaker*) asiakkaista Buzungu viittaa ensisijaisesti kuuleviin asiakkaisiin, jotka ovat muuttaneet Norjaan aikuisina. Buzungu havainnoi 26 asiakastapaamista, joista 24 tapaamisessa työntekijöillä ja asiakkailta ei ollut sujuvaa yhteistä kieltä. Jälkimmäisistä 15 tapaamista oli tulkkausvälitteisiä joko läsnäolo- tai puhelintulkkauksen muodossa. Asiakastapaamisten havainnoinnin lisäksi Buzungu teki osallistuvaa havainnointia sosiaalitoimessa työntekijöiden parissa sekä yksilöhaastatteluja asiakkaiden kanssa

ja ryhmä- ja yksilöhaastatteluja työntekijöiden kanssa. Tapaamisia, keskusteluja ja haastatteluja ei nauhoitettu, ja analyysi sekä kirjassa esitetyt lainaukset perustuvat tutkijan muistiinpanoihin.

Kirja koostuu seitsemästä luvusta. Johdannon jälkeen luvussa 2 Buzungu taustoittaa tutkimustaan teoreettisesti muun muassa keskusteluihin kieleen kytkeytyvästä vallasta ja hallinnasta enemmistön ja vähemmistön välisissä suhteissa. Kirjassa ammennetaan monesta käsitteellisestä ja eri tieteenalan keskustelusta, mukaan lukien antropologisesta, sosiaalityhteellisestä – erityisesti sosiaalityön – sekä viestinnän ja tulkkauksen tutkimuksesta. Luvuissa 3–6 Buzungu käsittelee tutkimuksensa empiiriseen aineistoon perustuen sosiaalityössä tapahtuvia kohtaamisia neljän ulottuvuuden avulla: puheen ja kommunikaation monimutkaisuus, palveluiden käyttäjien osallistuminen, kommunikaatio ja vuorovaikutus sekä pyrkimykset selkiyttää epäselvää kommunikaatiota. Buzungu käy läpi kussakin luvussa erikseen tapaamisia, joissa keskusteltiin norjaksi yhteisen kielen avulla, tapaamisia, jotka toteutuivat norjaksi ilman tulkkia ja joissa asiakkaiden norjan kielen taito oli rajallinen, sekä tulkkausvälitteisiä tapaamisia. Kirjan päättää seitsemäs luku, jossa kirjoittaja kokoaa keskeisiä huomioitaan ja pohtii ratkaisemattoman kieliristiriidan vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden työhön sekä vähemmistökielisten asiakkaiden elämään ja asemaan.

Kirjan keskeinen käsite, *language discordance*, voisi kääntyä kielelliseksi ristiriidaksi, epäsoinnuksi tai epäsuhdaksi. Buzungu kuvaa tarkastelemaan asiakastapaamisia institutionaalisen vuorovaikutuksen tilanteina, joita värittävät osallistujien toisistaan eroavat kielitaidot ja kielirepertuaarit, useampi kuin yksi kieli, erityisterminologian käyttö, valtaepäsymmetria, osallistujien kesken rajallisesti jaettu taustaymmärrys ja arkaluonteisten aiheiden käsittely. Kuitenkin julkisissa palveluissa tapahtuvissa kohtaamisissa, kuten sosiaalitoimessa, on välttämätöntä, että työntekijä ymmärtää asiakasta ja että asiakas tulee kuulluksi ja ymmärretyksi.

Buzungun analyysin mukaan sosiaalityöntekijät luonnehtivat asiakastyössä tapahtuvaa kommunikaatiota varsin lineaarisesti tiedon antamisena ja vastaanottamisena ja saattoivat yliarvioida sitä, mitä on mahdollista viestiä ilman sujuvaa yhteistä kieltä tai mitä vaaditaan osallistumiseen keskustelussa kielellä, jota henkilö ei hallitse hyvin. Hänen mukaansa asiakaskohtaamisissa tapahtuvaa kommunikatiota leimasivat muun muassa katkokset, epäilykset ja tehokkaiden strategioiden puute yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. Vähemmistökielistet asiakkaat saat-

toivat peittää norjan kielen taidon puutetta esimerkiksi välttämällä vastaamista tai erimielisyyden ilmaisemista. Buzungu selittää tätä norjalaisessa yhteiskunnassa vallalla olevalla ajatuksella, jossa rajallinen norjan kielen taito nähdään keskeisesti vähemmistökielisten ihmisten tahdonvoiman ja ponnistelujen puutteesta johtuvana. Tämä heijastaa tutkimuksessa yleisemminkin tunnistettua yksikielisyyden ideaalia ja ajatusta siitä, että enemmistön kielen oppiminen on paitsi ensisijaisen tärkeässä asemassa maahan muuttaneiden kotoutumisessa myös verrattain helppoa.

Niin ikään monikielistä palveluntarjontaa tai tulkkausta saatettiin pitää haitallisina, koska niiden nähtiin estävän asiakkaiden kielitaidon kehittymistä ja olevan näin ristiriidassa omatoimisuuden ja itsenäisyyden tavoitteiden kanssa. Buzungu kuitenkin kyseenalaistaa ajatusta, jonka mukaan osallistuminen asiakastapaamisiin kielellä, jota asiakas ei tilanteeseen nähden riittävästi hallitse, voisi motivoida asiakasta oppimaan kieltä tai olla voimaannuttavaa.

Buzungun havainnoimissa tulkkausvälitteisissä tapaamisissa keskeinen tulos oli niissä käytettyjen tulkkien puutteellinen ammattitaito. Tällaisissa tapaamisissa läsnäolijat sanoivat asioita, jotka eivät välittyneet muille, työntekijät olivat hämmentyneitä ja turhautuneita kommunikaatioon ja vuorovaikutukseen ja monet käsiteltävät asiat jäivät epäselviksi. Vaikka tulkin roolista on olemassa laajaa tutkimuskeskustelua, yksinkertaistava ajatus näkymättömästä tulkista ja mekaanisesta tulkkauksesta määrittää Buzungun analyysin mukaan edelleen sitä, millaiseksi tulkkaus mielletään. Buzungun esittelemä norjalainen järjestelmä muistuttaa monilta osin myös suomalaista keskustelua aiheen ympärillä: on olemassa tiukat eettiset säännöt tulkkaukselle, mutta ei riittävästi koulutusta tai rakenteita, joilla voitaisiin varmistaa ja vahvistaa koulutettujen tulkkien ja palveluntarjoajien välistä yhteistyötä. Hänen mukaansa tämä aiheuttaa hämmennystä ja epäluottamusta muiden ammattilaisten keskuudessa. Tulkkauspalveluiden käyttö ei ole houkuttelevaa, jos se on kallista ja hankalaa eikä ratkaise kieliristiriitaa.

Buzungu esittää lukijalle konkreettisella tavalla, miten kohtaamiset ja työskentely voivat edetä silloin, kun kieliristiriitaa ei pystytä tai pyritä ratkaisemaan. Puutteellisesta kommunikaatiosta ja ymmärryksestä huolimatta Buzungun havainnoimat sosiaalityöntekijät ryhtyivät toimiin ja tekivät päätöksiä. Viestinnässä olleita puutteita he pyrkivät paikkaamaan muun muassa analysoimalla ja pohtimalla tilanteita kollegoiden kanssa, ja toisinaan he kääntyivät muiden perheenjäsenten, kuten puolisoitten tai lasten, puoleen. Työntekijät saattoivat katsoa havaitsemiensa ongel-

mien johtuvan pikemmin ”kulttuurieroista” kuin kielellisestä ristiriidasta tai kommunikaatioon tai tulkkauksen laatuun liittyvistä puutteista. Buzungun tunnistama ”kulttuuristaminen” viittaa prosessiin, jossa asioita selitetään yleistettyjen kulttuuristen oletusten perusteella ja päädytään näin helposti stereotyyppisiin ja leimaaviin tulkintoihin.

Buzungu osoittaa kirjassaan, miten hallitsevan kielen rajallinen osaaminen voi olla esteenä hyvinvointipalveluiden saamiselle. Tapaamisissa ei kyetty tarjoamaan tasa-arvoista pääsyä hyvinvointipalveluihin silloin, kun asiakas ei tullut kuulluksi ja ymmärretyksi eikä saanut tarvitsemaansa tukea. Kiinnostavasti Buzungu huomauttaa kielimuurin asettuvan aineistossa ennen muuta vähemmistökielisen asiakkaan ongelmaksi sen sijaan, että ongelmaksi olisi tulkittu työntekijän mahdollisuus ymmärtää ja tulla ymmärretyksi tai että kieliristiriita olisi nähty yhteisenä haasteena.

Kirjoittaja painottaa sitä, että hänen havainnoimissaan tulkkausvälitteisissä tapaamisissa tulkkauksesta vastasivat, yhtä tapaamista lukuun ottamatta, henkilöt, joilla ei ollut koulutusta tai pätevyyttä tulkkauksen alalla. Tämä on yksi kirjan tulos ja samalla sen rajoitus: Buzungu huomauttaa, että tulokset eivät tarjoa tietoa siitä, miten pätevät ja koulutetut tulkit toimivat, eikä tutkimuksen tuloksia voida näiltä osin pitää osoituksena Norjassa toimivien tulkikoulutus-, testaus- tai sertifiointijärjestelmien laadusta. Buzungun mukaan on ensiarvoisen tärkeää, että käytössä on rakenteita, joilla varmistetaan laadukas ja helposti saavutettavissa oleva tulkkaus. Hän painottaa, että tällaiset rakenteet eivät saa jättää vähemmistökielisen asiakkaan tehtäväksi pyytää tai vaatia tulkkausta eikä tulkkaus saisi myöskään jäädä yksittäisen työntekijän päätettäväksi. Buzungu peräänkuuluttaa selkeitä ohjeita ja menetelmiä, joita työntekijä voisi käyttää määritellessään, milloin tulkkausta tarvitaan, sekä järjestelmää, jonka avulla työntekijä saisi vaivatta käyttöönsä pätevän tulkin.

Kirja sisältää runsaasti konkreettisia asiakastapaamisten kuvauksia ja aineistotteita, joita kirjoittaja avaa tekstissä analyttisesti. Buzungu ei kuitenkaan juuri pohdi omia tulkintojaan tai sitä, että kohtaamiset on tuotu analyysiin ja tekstiin tutkijan muistiinpanojen kautta ja niiden varassa. Kirja on suunnattu ennen muuta sosiaalityöntekijöille ja sosiaalityön opiskelijoille ja tutkijoille mutta myös laajemmin julkisten palveluiden alalla toimiville. Vaikka kirjan välittömänä kontekstina on Norja, se tarjoaa runsaasti samaistumispintaa yleisemmin pohjoismaiseen keskusteluun. Kirja avaa kiinnostavalla ja helposti omaksuttavalla tavalla niin sosiaalityön

kuin asioimistulkkauksen käytäntöjä ja tutkimusta. Teksti on paikoin hieman toisteista, mutta selkeää ja hyvin luettavaa.

Kirjoittaja

Hanna Kara

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