
Eveliina Heino, Hanna Kara & Meri Kulmala

Asiantuntijatyö monikielistyvissä sosiaali- ja terveystalvluissa

Tämä teemanumero tarkastelee kielellistä moninaisuutta sosiaali- ja terveystalvluiden (sote) asiantuntijatyössä työyhteisöjen ja työkäytäntöjen, asiakastyön sekä viestinnän näkökulmista. Sote-sektori on merkittävä työllistäjä ja ihmisten hyvinvoinnin ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden näkökulmista tärkeä ala, joka on ollut alati muutosten ja kiristyvien tehokkuusvaatimusten kohteena. Vuoden 2021 lopussa sosiaali- ja terveystalvluissa työskenteli lähes 358 000 henkilöä (Palmgren & Karvonen 2023). Sekä työntekijöiden että asiakaskunnan kielellinen moninaisuus on tuonut mukanaan tarvetta uudenlaiselle asiantuntijuudelle sote-talvluissa niin julkisella ja yrityssektorilla kuin järjestökentällä. Teemanumerossa pureudutaan tämän tilanteen luomiin haasteisiin, ammatillisiin käytäntöihin ja rooleihin sekä asiantuntijuuteen liittyviin neuvotteluihin ja rajanvetoihin. Numero koostuu viidestä tieteellisestä artikkelista sekä puheenvuorosta, asiantuntijahaastattelusta ja kahdesta kirja-arviosta.

Tilastokeskuksen mukaan vieraskielisten eli jotakin muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea äidinkielenään puhuvien henkilöiden määrä on kasvanut viime vuosina nopeutuvaa tahtia ja oli vuoden 2023 lopussa 558 294 henkilöä – eli joka kymmenes suomalainen on vieraskielinen (Tilastokeskus 2024). Lisäksi väestön ikääntyessä suomalaiset työmarkkinat ovat muutoksessa. Maahanmuuttoa ja kansainvälistä rekrytointia on esitetty ratkaisuksi aloille, joilla on työvoimapulaa, kuten hoiva-alalle. Julkisessa keskustelussa on puolestaan nostettu esiin tarve houkutella Suomeen kansainvälisiä eri alojen niin sanottuja huippuosaajia. Kokonaisuudessaan tämä tarkoittaa kielellisen moninaisuuden lisääntymistä sosiaali- ja terveystalvluissa niin ammattilaisten kuin talvluiden käyttäjien osalta. Kielellinen moninaisuus

muuttaa organisaatioiden työskentelytapoja sekä niissä työskentelevien ammattilaisten ja asiantuntijoiden työtä.

Kun yhteiskunta ja asiakaskunta moninaistuvat, tarvitaan uusia käytäntöjä ja työmenetelmiä, joiden avulla voidaan säilyttää ja vahvistaa palveluiden ammatillista ja eettistä perustaa. On tarpeen luoda sellaiset olosuhteet, joiden puitteissa on mahdollista työskennellä monikielisesti ja oppia suomen kieltä työyhteisössä osana työskentelyä. Olisi myös pohdittava, miten varmistetaan palveluiden saavutettavuus muunkielisille asiakkaille sekä laadukas ja yhteistä ymmärrystä tukeva ammattilaisten keskinäinen yhteistyö ja asiakastyö monikielisessä ympäristössä.

Vaikka keskitymme teemanumerossa nimenomaan kielelliseen moninaisuuteen, tunnistamme kielen käytön kietoutuvan muihin sosiaalisiin kategorioihin, kuten toimintakykyyn, ikään ja sukupuoleen. Tiedostamme myös, että jokainen palvelu tuottaa kielelliselle moninaisuudelle erityisen kontekstin. Teemanumeron artikkelit tarkastelevat kielellistä moninaisuutta asiantuntijatyössä kolmesta eri näkökulmasta: työyhteisössä, asiakastyössä sekä viestinnässä.

Kahdessa ensimmäisessä artikkelissa tarkastellaan kielellistä moninaisuutta työyhteisöissä. Eveliina Korpela, Johanna Komppa ja Katriina Eronen tutkivat artikkelissaan yhteisöllisen kielenoppimisen mahdollisuuksia erikoissairaanhoidon yksikössä. Tarkastelun keskiössä ovat suomea toisena kielenä puhuville sairaanhoitajille tarkoitetut kielityöpajat. Tulokset osoittavat, että kielityöpajat tukevat ammattikielen oppimista monin eri tavoin ja ovat esimerkki siitä, miten suomen kielen oppimista olisi mahdollista tukea osana sairaanhoitajien työtä – ja myös muissa ammateissa.

Taina Pitkänen ja Johanna Vaattovaara keskittyvät artikkelissaan laillistamisprosessissa olevien EU:n ulkopuolelta Suomeen muuttaneiden lääkäreiden kokemuksiin osallisuudesta terveydenhuollon työyhteisöissä. Tutkijat nostavat esiin paitsi lääkäreiden osallisuutta tukevia ja estäviä käytäntöjä myös ehdotuksia siitä, miten yhteisöllisyyttä ja osallisuuden kokemuksia voidaan kehittää monikielisissä ja -kulttuurisissa hoitoalan työyhteisöissä.

Kahdessa seuraavassa artikkelissa tarkastellaan kielellistä moninaisuutta asiakastyössä asiantuntijoiden näkökulmasta. Sirkku Varjonen, Meri Kulmala ja Ari-Pekka Sihvonen tutkivat työntekijöiden näkemyksiä sote-palveluiden saavutettavuudesta Suomeen muuttaneille. Tutkimukseen osallistujat arvioivat oman työpaikkansa asenneilmapiiriä suhteellisen myönteisesti mutta tunnistivat myös

lukuisia kehittämistarpeita. Tulokset osoittavat, että sote-alalla tarvitaan keskustelua ja yhteisen ymmärryksen luomista niistä haasteista ja ratkaisuista, joilla palveluiden saavutettavuutta Suomeen muuttaneille voidaan parantaa.

Eveliina Heino ja Hanna Kara tutkivat artikkelissaan luottamuksen rakentumista vieraskielisen vanhemman ja työntekijän välillä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Tulosten pohjalta hahmottuu, millaisen kontekstin lastensuojelun sosiaalityö luo luottamuksen rakentumiselle, mitkä ovat luottamuksen kohteita, mitkä tekijät haastavat luottamusta ja millä tavoin sosiaalityöntekijät pyrkivät rakentamaan luottamusta vuorovaikutuksessa vanhempien kanssa.

Simo Määttä, Tuija Kinnunen, Päivi Kuusi ja Svetlana Probirskaja puolestaan tarkastelevat artikkelissaan monikielisyyttä asiantuntijaviestinnässä. Kirjoittajat tutkivat kohderyhmätietoutta monikielisen kriisiviestinnän asiantuntijatyössä. Analyysissään he tarkastelevat erilaisia kohderyhmätietouden muotoja ja tietouden vaikutuksia monikieliseen koronaviestintään sekä tuovat esille kehittämistarpeita.

Puheenvuorossaan Inka Söderström tarkastelee pohjoismaiseen sosiaalityöhön sisältyviä paradokseja, jotka vaikeuttavat ulossulkevien ja eriarvoistavien rakenteiden tunnistamista ja muuttamista. Söderström peräänkuuluttaa inklusiivisuutta, erojen tunnistamista ja kunnioittamista sekä sosiaalityön historian ja alan sisäisen kritiikin huomioimista. Söderströmin huomiot ovat hyödyllisiä myös laajemmin sote-palveluiden kehittämisessä.

Karoliina Mäki, Eveliina Heino ja Hanna Kara kirjoittavat Mäen asiantuntijahaastatteluun pohjautuen kielellisestä haavoittuvuudesta ja siihen vaikuttamisesta. Käytännön esimerkit osoittavat, että kielellisen moninaisuuden tunnistaminen, yksikielisyyden ideologiasta luopuminen ja kielellisten käytäntöjen joustavuus ovat tärkeitä tekoja yhdenvertaisen yhteiskunnan luomisessa.

Liselott Sundbäck arvioi Isabell Schierenbeckin ja Andrea Speharin vuonna 2021 julkaisemaa teosta *Migration i välfärdsstaten: Att implementera integrationspolitik*, joka piirtää kuvaa pakolaisten ja hyvinvointisektorin ammattilaisten välisistä kohtaamisista nykypäivän Ruotsissa. Hanna Karan arvioimassa Hilde Fiva Buzungun vuonna 2023 julkaisemassa teoksessa *Language discordant social work in a multilingual world: The space between* puolestaan tarkastellaan sitä, miten sosiaalityötä tehdään silloin, kun sosiaalityöntekijöillä ja asiakkailla ei ole yhteistä kieltä.

Kukin teemanumeron artikkeli ja kirjoitus tuo esiin kielellisen moninaisuuden asettamia erityiskysymyksiä asiantuntijatyölle, työkäytännöille ja asiakastyölle eli

katutason byrokraattisille kohtaamisille (Lipsky 1980) omasta näkökulmastaan. Kaikkia tekstejä kuitenkin yhdistää ajatus siitä, että kielellisen moninaisuuden turvaaminen – niin sosiaali- ja terveyspalveluissa työskentelevien asiantuntijoiden kuin palveluiden käyttäjien näkökulmasta – on kielellisen oikeudenmukaisuuden kysymys, joka kytkeytyy laajempiin keskusteluihin sosiaalisesta oikeudenmukaisuudesta (Piller 2016). Kuten sosiaalisten erojen kategoriat yleensä, voivat myös kieli ja siihen kytkeytyvät käytännöt toimia ulossulkemisen ja vallankäytön mekanismeina. Siksi on tärkeää tarkastella ja jäsentää sitä, miten kielellisen moninaisuuden huomioiminen työyhteistöissä ja asiakastyössä voi vahvistaa osallisuutta tai miten sen huomiotta jättäminen voi toimia ulossulkevana mekanismina. Jälkimmäisellä voi olla kauaskantoisia seurauksia yksilöiden (sekä työntekijöiden että asiakkaiden) kuulumisen ja osallisuuden kokemuksille myös laajemmin yhteiskunnassamme. Jos kuulumisen ja osallisuuden tunnetta ei synny, tämä saattaa esimerkiksi heikentää luottamusta niin palvelujärjestelmään kuin laajemmin yhteiskuntaan. Jos ymmärrämme palvelujärjestelmän valtakielen osaamisen etuoikeutena muiden enemmistöasemien tapaan, näyttäytyy tarvittavan kielitaidon puute keskeisenä eriarvoisuuden ja oikeudenmukaisuuden kysymyksenä.

Kirjallisuus

Lipsky, M. (1980) *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

Palmgren, S. & Karvonen, E. (2023) *Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2021: Lähes kolmannes terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstöstä työskentelee yrityssectorilla*. Tilastoraportti 67/2023, 4.12.2023, THL – Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Piller, I. (2016) *Linguistic diversity and social justice: An introduction to applied sociolinguistics*. Oxford: Oxford University Press.

Tilastokeskus (2024) *Väkiluvun kasvu suurin lähes 70 vuoteen*. Tiedote 26.4.2024. <https://stat.fi/julkaisu/cln1i2dtgwkntocut9yem67se> (luettu 12.12.2024)