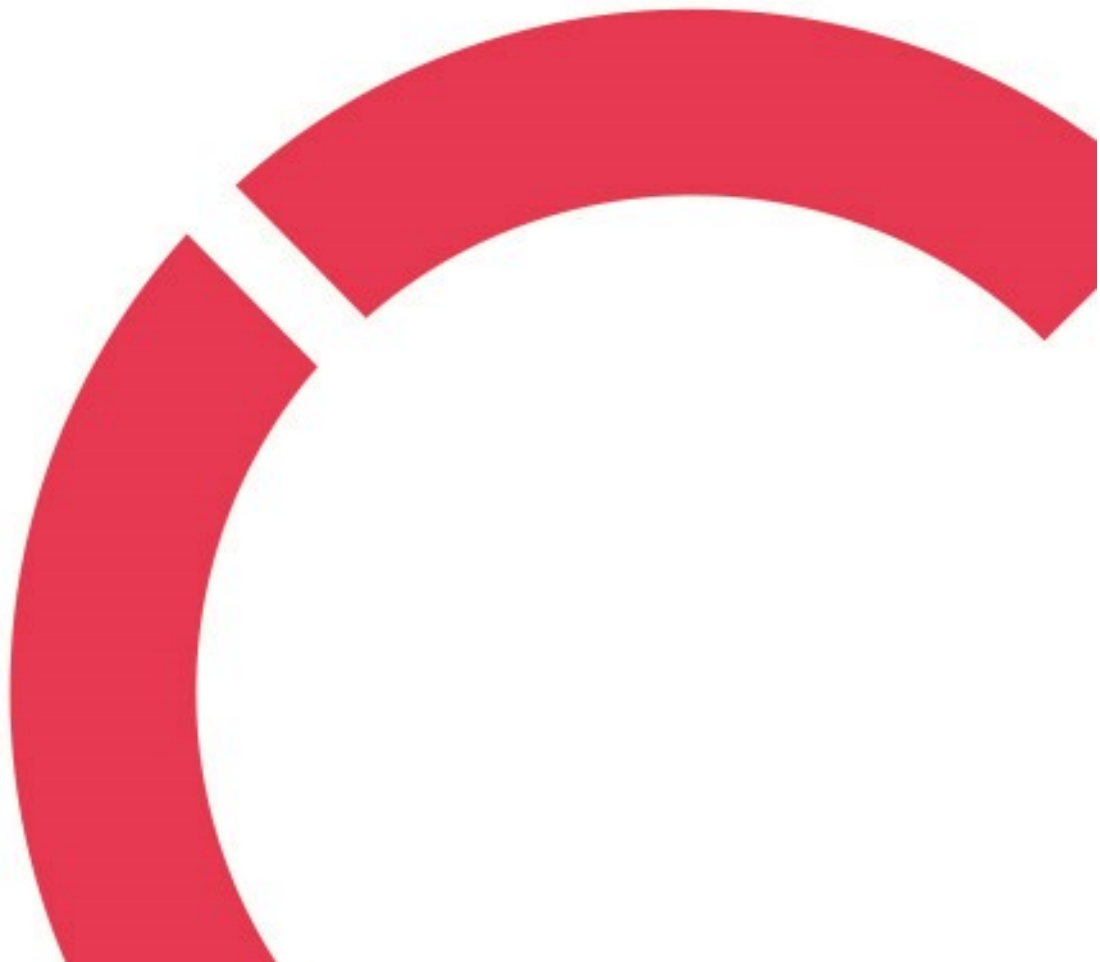


**Eveliina Tapio**

**KIELELLISEN SAAVUTETTAVUUDEN OSAAMISEN TARVE  
LASTENSUOJELUN TYÖNTEKIJÖILLÄ**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosionomikoulutus  
Lokakuu 2023**



**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Centria-ammattikorkeakoulu</b>	<b>Aika</b> Lokakuu 2023	<b>Tekijä/tekijät</b> Eveliina Tapio
<b>Koulutus</b> Sosionomi (AMK)		<input checked="" type="checkbox"/> AMK  <input type="checkbox"/> YAMK
<b>Työn nimi</b> KIELELLISEN SAAVUTETTAVUUDEN OSAAMISEN TARVE LASTENSUOJELUN TYÖNTEKIJÖILLÄ		
<b>Työn ohjaaja</b> Sari Järvenpää		<b>Sivumäärä</b> 46+6
<b>Työelämäohjaaja</b> Elina Tapio		
<p>Lastensuojelun ammattilaiset kohtaavat asiakkaita hyvin erilaisista kielellisistä taustoista. Silloin tarvitaan vuorovaikutustaitoja, joilla tuetaan kaikkien osapuolten ymmärtämistä ja sujuvaa kommunikointia.</p> <p>Viime aikoina sosiaali- ja terveysalalla on alettu käyttää käsitettä kielellinen saavutettavuus. Kielellisesti saavutettavissa palveluissa, tilanteissa ja ympäristöissä on tavoitteena kaikille yhdenvertainen mahdollisuus osallistua yhteiseen toimintaan, ymmärtää ja tulla ymmärretyksi.</p> <p>Opinnäytetyön aihe tuli tilaajalta, Raami kehittämisspalvelut Oy:ltä. Raami tarjoaa kehittämissä ja koulutuspalveluita vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin alueilta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millaista kielellisen saavutettavuuden osaamista lastensuojelun yksiköissä työskentelevät ammattilaiset tarvitsevat.</p> <p>Aineisto kerättiin Webropol-kyselynä. Kyselystä saatujen tietojen pohjalta suunnitellaan koulutusta, joka vastaa alan ammattilaisten tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla. Kyselyyn saatiin määräajassa 23 vastausta.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi tietoa, jonka perusteella tilaajayritys pystyy kehittämään ja suunnittelemaan koulutuksiaan erityisesti lastensuojelun työntekijöille.</p>		
<b>Asiasanat</b> kielellinen saavutettavuus, lastensuojelu, vuorovaikutus		

## ABSTRACT

<b>Centria University of Applied Sciences</b>	<b>Date</b> October 2023	<b>Author</b> Eveliina Tapio
<b>Degree programme</b> Bachelor of Social Services		
<b>Name of thesis</b> THE NEED FOR LINGUISTIC ACCESSIBILITY SKILLS AMONG CHILD WELFARE PROFESSIONALS		
<b>Centria supervisor</b> Sari Järvenpää		<b>Pages</b> 46+6
<b>Instructor representing commissioning institution or company</b> Elina Tapio		

Child welfare professionals encounter clients with diverse linguistic backgrounds. In this case, effective communication skills are essential to facilitate understanding and smooth interactions between all parties involved.

The field of health and social services has recently adopted the concept of linguistic accessibility. The aim of creating linguistically accessible services, situations, and environments is to provide equal opportunities for everyone to participate in joint activities and effectively communicate with others.

The topic of the thesis was proposed by Raami Training & Development Services Ltd., which provides training and development services related to interaction and communication. The objective of the thesis was to identify the linguistic accessibility skills that are required from professionals working in child welfare units.

The data was gathered through a Webropol survey. The survey managed to gather 23 responses within the given deadline. The material collected from the survey will be used to plan training that meets the needs of professionals in the field in the best possible way.

The thesis provided the client with information to develop trainings for child welfare professionals and organizations.

### Key words

child welfare, interaction, linguistic accessibility

**TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT  
SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2 TUNNISTETTUJA OSAAMISTARPEITA LASTENSUOJELUN TULEVAISUUDESSA</b> .....	<b>3</b>
2.1 Vuorovaikutusosaaminen lastensuojelutyössä .....	4
2.2 Digitalisaatio ja vuorovaikutuksen uudet muodot .....	6
2.3 Globalisaatio ja maahanmuuton lisääntyminen lastensuojelussa .....	8
<b>3 KIELELLINEN SAAVUTETTAVUUS</b> .....	<b>11</b>
3.1 Kielellisesti haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat.....	12
3.2 Lastensuojelun kohtaamiset ja epäsymmetrinen vuorovaikutus .....	13
3.3 Kielelliset oikeudet ja kielellinen valta .....	15
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b> .....	<b>16</b>
4.1 Aineiston keruu ja käsittely.....	17
4.2 Tutkimusongelma .....	18
4.3 Aineiston analyysi .....	19
<b>5 TUTKIMUSTULOKSET - KARTOITUSTA TÄMÄNHETKISESTÄ TILANTEESTA</b> .....	<b>20</b>
5.1 Työssä käytettävät kommunikoinnin välineet .....	20
5.2 Haastavaksi koetut kommunikoinnin keinot .....	21
5.3 Koen asiakkaiden olevan eriarvoisessa asemassa kielellisen taustansa mukaan	24
5.4 Tulkkauspalveluiden käyttö .....	26
5.5 Digitaalisten palveluiden käyttäminen .....	27
<b>6 KOULUTUKSEN JA OSAAMISEN TARVE</b> .....	<b>28</b>
6.1 Missä vuorovaikutustaidoissa haluaisit erityisesti kehittää osaamistasi .....	28
6.2 Tulkatuissa tilanteissa toimiminen.....	31
<b>7 KOULUTUKSEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS</b> .....	<b>33</b>
<b>8 POHDINTA</b> .....	<b>35</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>40</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. Työssä käytettävän kommunikoinnin keino .....	20
KUVIO 2. Haastavaksi koetut kommunikoinnin keinot .....	22
KUVIO 3. Eroavaisuudet alalla oloajan mukaisesti .....	23
KUVIO 4. Kokemus asiakkaiden eriarvoisesta asemasta .....	25
KUVIO 5. Tulkkauspalveluiden käyttäminen .....	26
KUVIO 6. Käytän digitaalisia palveluita työssäni.....	27
KUVIO 7. Missä vuorovaikutustaidoissa haluaisit erityisesti kehittää osaamistasi .....	29

KUVIO 8. Eroavaisuudet alalla oloajan mukaan .....	30
KUVIO 9. Tulkatun tilanteen koulutustarve .....	31
KUVIO 10. Koulutuksen toteutusmuoto ajallisesti .....	33
KUVIO 11. Koulutuksen toteutusmuoto .....	34

## **TAULUKOT**

TAULUKKO 1. Kommunikointikeinon käytön yleisyys.....	21
--	----

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aihe tuli tilaajalta, Raami kehittämisspalvelut Oy:ltä. Raami tarjoaa kehittämis- ja koulutuspalveluita vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin alueilta. Yritys on toiminut jo aiemmin myös sosiaalialan henkilöstön kouluttajana, mutta tällä tutkimuksella haluttiin kartoittaa nimenomaan lastensuojelussa työskentelevien henkilöiden osaamista ja koulutus-tarvetta. Raamin tavoitteena on koulutuksen ja tutkimuksellisen kehittämisen kautta purkaa kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen esteitä eli edistää *kielellistä saavutettavuutta*. Kielellinen saavutettavuus on suhteellisen uusi käsite, joka on yleistynyt erityisesti sosiaali- ja terveysalalla. Kielellisesti saavutettavissa palveluissa, tilanteissa ja ympäristöissä on tavoitteena kaikille yhdenvertainen mahdollisuus osallistua yhteiseen toimintaan, ymmärtää ja tulla ymmärretyksi.

Tavoitteena tässä opinnäytetyössä ja siihen liittyvässä kyselytutkimuksessa oli saada tilaajalle tietoa kohdennetun koulutuksen tarpeista. Tarkoituksena oli saada tietoa siitä, millaisissa toimintaympäristöissä asiakkaita kohdataan, miten ammattilaiset tunnistavat osaamistarpeensa, sekä mitä he kokevat tarpeellisiksi koulutuksen aiheiksi. Tutkimuksen aineisto kerättiin Webropol-kyselynä. Kyselyllä kerättiin tietoa erilaisista vuorovaikutustilanteista, joissa lastensuojelun ammattilaiset toimivat arjessaan, sekä kommunikointiin ja vuorovaikutukseen liittyvistä osaamistarpeista, joita alalla toimivat toivat kyselyssä esille. Tutkimuksen tulokset tuovat työn tilaajalle hyödyllistä tietoa, jonka avulla se voi räätälöidä kielellisen saavutettavuuden koulutusta lastensuojelun yrityksille ja ammattilaisille sopivaksi.

Lastensuojelu on toimintaa, jonka tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvu-ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Hyvinvointialueet vastaavat nykyisin lastensuojelupalvelujen järjestämisestä ja ne voivat itse tuottaa tai vaihtoehtoisesti ostaa palveluita. Jos palvelut tuotetaan ostopalveluina, hyvinvointialueen on valvottava palveluntuottajien toimintaa. Lastensuojelun vaiheiksi määritellään ehkäisevä lastensuojelu, lastensuojelutarpeen selvitys, avohuolto, kiireellinen sijoitus, huostaanotto, sijaishuolto ja jälkihuolto. (Sosiaali- ja terveysministeriö.)

Tässä työssä lastensuojelun työntekijöillä tarkoitetaan kaikkia lastensuojelun kattotermin alla työskenteleviä henkilöitä. Tutkittavien kohderyhmää ei rajattu tarkemmin, vaan vastaaja voi

työskennellä ylipäättään lastensuojeluun liittyvissä työtehtävissä. Pääosin vastaajat kertoivat työskentelevänsä lastensuojelun avohuollossa, lastensuojelulaitoksessa tai perhekuntoutuksessa. Lastensuojelun tilanteissa ammattilainen kohtaa henkilöitä, joilla voi olla kieleen ja kommunikointiin liittyviä haasteita ja jotka hyötyvät kielellisestä saavutettavuudesta. Heitä ovat mm. henkilöt, joilla taustalla vaikuttavat synnynnäiset neurobiologiset syyt (esimerkiksi kehitysvamma, dysfasia tai lukivaikeus) Myös elinaikana tapahtuva kielitaidon heikentyminen (esimerkiksi muistisairaus tai afasia) voivat tuoda tarvetta selkeämmälle kielelle tai jos suomi tai ruotsi ei ole henkilön äidinkieli. Normaalista selkeämpää kieltä ja kommunikointia voi tilapäisesti tarvita myös esim. väsynyt vanhempi tai menetyksen kokenut ihminen.

Myös vuorovaikutustilanteet ja erilaiset kommunikointiympäristöt voivat luoda haasteita ymmärtämiselle. Niin kuin muillakin aloilla, myös lastensuojelussa työskentelytavat ovat muuttuneet, ja lisääntynyt digitalisaatio ja sen mukanaan tuomat sähköiset kommunikointivälineet ovat muokanneet työn tekemistä.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään erityisesti lastensuojelussa työskentelevien osaamistarpeisiin vuorovaikutuksessa ja siihen, mitä kielelliseen saavutettavuuteen liittyvää erityisosaamista lastensuojelu vaatii. Työssä perehdytään myös digitalisaation ja globalisaation mukanaan tuomiin osaamistarpeisiin vuorovaikutuksessa.

## 2 TUNNISTETTUJA OSAAMISTARPEITA LASTENSUOJELUN TULEVAISUUDESSA

Yhteiskunnassa tapahtuu kiihtyvässä tahdissa muutoksia ja työnkuvien muutos on yksi niistä. Kun työn tekeminen muuttuu, muuttuvat mukana myös osaamistarpeet, joilla vastataan siihen, että alan ammattilaisten ammattitaito pysyy kehityksen mukana. Osaamistarpeisiin vaikuttavat monet ilmiöt ja muutostekijät, mm. työn murros ja jatkuvan oppimisen tematiikka. Opetushallituksen raportissa (2019) Osaamisrakenne 2035 on ennakoitu eri alojen tulevaisuuden osaamistarpeita sekä sitä, millaisia vaatimuksia tulevaisuus tuo koulutuksen kehittämiseksi. Osaamistarpeiden ja -rakenteiden murros tulee olemaan entistä merkittävämpää, mutta alakohtaisia eroja on. (Leveälahti, Nieminen, Nyssölä, Suominen & Kotipelto 2019.)

Tässä opinnäytetyössä käsitellään vuorovaikutusosaamista ja sen muuttuvia tarpeita nimenomaan lastensuojelussa. Tässä luvussa kuvataan sosiaalialan ihmissuhdetyön olennaisia piirteitä eli sitä, millaista vuorovaikutusosaamista asiakkaiden kohtaaminen vaatii. Luvussa tuodaan esille myös kaksi yhteiskunnallista muutosta, digitalisaatio ja globalisaatio, jotka ovat tuoneet aivan uudenlaisia tarpeita vuorovaikutusosaamisen ja kielellisen saavutettavuuden kehittämiseksi myös lastensuojelussa. Luvussa tarkastellaan, miten nämä muutokset vaikuttavat nimenomaan lastensuojeluun ja alan ammattilaisilta vaadittavaan vuorovaikutus- ja saavutettavuusosaamiseen.

Geneerisillä taidoilla tarkoitetaan kaikille työelämän aloille sovellettavia, yhteisiä taitoja. Tulevaisuudessa vaadittavista geneerisistä taidoista sosiaali- ja terveysalalla merkityksellisiksi on mainittu mm. monikulttuurisuustaidot sekä viestintä-, vuorovaikutus- ja kommunikointitaidot. Lisääntyvät digipalvelut ovat yksi merkittävä syy sille, että kommunikaatio- ja empatiataitojen osaamista täytyy sekä ylläpitää että kehittää entisestään. (Leveälahti ym. 2019, 71–73.)



Yleisistä työelämätaidoista puhuttaessa eniten merkitystään kasvattavien joukossa on etä- ja virtuaalipalveluiden sekä mobiilisovellusten hallinta ja hyödyntäminen. Digitaidoista tärkeimpänä ovat digitaaliset kommunikaatiotaidot. Myös tulkkauspalveluiden käyttämisen oletetaan lisääntyvän tulevaisuudessa, joten osaamisvaatimuksena on myös tulkattujen tilanteiden ja tulkkipalveluiden käyttäminen. (Leveälahti ym. 2019, 71–73.) Maamme väestön monikulttuuristuminen tulee lisäämään tarvetta monipuolisiin kommunikointitaitoihin (Karjalainen & Wallenius-Penttilä 2020, 10). Varsinaisen kielitaidon lisäksi korostuvat hyvät kommunikointi- ja vuorovaikutustaidot sekä kyky ymmärtää erilaisia kulttuureja. Pelkkä kielitaito ei enää riitä, vaan on tärkeää osata myös toimia monikulttuurisessa ympäristössä. Monikulttuurisuustaitojen tarve kasvaa niin työyhteisön sisällä kuin asiakkaiden kanssa. On huomattava, että monikulttuurisuuteen kuuluu myös syntyperäisten suomalaisten alakulttuureita. Myös selkokielen osaaminen on tärkeää. (Leveälahti ym. 2019, 28, 53, 74.)

## **2.1 Vuorovaikutusosaaminen lastensuojelutyössä**

Työ sosiaalialalla on ihmissuhdetyötä. Vuorovaikutus ja sen onnistumisen kokemus toisten kanssa on jokaisen ihmisen oikeus sekä edellytys psyykkiselle hyvinvoinnille. Vuorovaikutuksen onnistumisella on ratkaiseva merkitys työssä, jossa kohdataan asiakkaita ja varsinkin haavoittuvassa asemassa olevia lapsia ja nuoria. Kohtaamisessa on oltava tasavertainen asetelma, siinä on oltava läsnä ja annettava tilaa toiselle. Asiakkaan tasavertaista asemaa vuorovaikutuksessa varmistetaan asiakaslähtöisellä ja dialogisella toimintatavalla. (Karjalainen & Wallenius-Penttilä 2020, 8; Mönkkönen 2018, 18–19, 21.)

Yhteiskunnallinen kehitys myös lastensuojelussa on mennyt kohti palveluyhteiskuntaa ja tämä muuttaa väistämättä lastensuojelun arjen työtä. Vuosikymmeniä sitten asiakas oli lastensuojeluprosessissa ”sosiaalityön reunamilla” siirtyen sieltä toimintamallin muuttuessa ensin kohti asiakaskeskeisyyttä, ja nyt puhutaan asiakaslähtöisyydestä. Asiakaslähtöisyys eroaa asiakaskeskeisyydestä sillä, että siinä asiakkaan osallisuudella on merkittävä rooli ja asiakas on subjekti eli toimija. Asiakaslähtöisyydessä merkittävää on, että asiakas on tasavertainen toimija ja kumppani työntekijän kanssa oman elämänsä asiantuntijuudessa. (Virtanen 2018, 66; Rousu 2018, 15; Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas. 2011, 19.)

Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan jokaisen asiakkaan kohtaamista yksilönä ja yksilöllisesti sekä hänen lähtökohdistaan tilanteeseen sopivan vuorovaikutuksen keinoin. Asiakslähtöisyydellä pyritään tukemaan asiakkaan omaa osallisuutta sekä omasta hyvinvoinnista huolehtimista. Asiakslähtöisen toiminnan tulisi olla vastavuoroista ja alkaa asiakkaan esittämistä kysymyksistä ja asioista. (DIAK 2018, 180; Rousu 2018, 10.)

Dialogisuutta voidaan kuvailla yhdessä ajatteluna, jossa kumpikaan osapuoli ei vie vuorovaikutustilannetta yksin eteenpäin eikä siinä valita puolia vaan yhteisellä ymmärryksellä pyritään edistämään asiaa. Dialogisuuden käsitettä käytetään laajasti asiakaskohtaamisten vuorovaikutuksesta puhuttaessa ja sillä pyritään pelkkää keskustelua syvempään yhteisymmärrykseen. Dialogisuus on kuitenkin ajateltavissa myös arjen tilanteissa kohtamistyylinä, jossa osapuolten keskinäinen dynamiikka on optimaalista. (Mönkkönen 2018, 20, 108.)

Vuorovaikutustilanteen määrittävät siihen osallistuvat osapuolet ja jokainen tilanne on erilainen. Tilanteissa toimiminen ei ole aina tietoista ja osallistujien persoonat ja asenne vaikuttavat suuresti siihen, millainen dynamiikka vuorovaikutukselle muodostuu. Tärkeä tavoite on kuitenkin yhteinen ymmärrys, sillä se on merkittävä edellytys vuorovaikutuksen onnistumiselle (Mönkkönen 2018, 14). Dynamiikkaan taas vaikuttaa mm. se, miten tilanteessa oleva asiakas kokee omat vaikutusmahdollisuutensa. Vuorovaikutustilanteessa toimimiseen voi vaikuttaa myös ymmärrys omista tai toisen osapuolen kielellisistä rajoitteista. Asiakasta arvostavassa ja dialogisessa vuorovaikutustilanteessa asiakas kokee tulleen ymmärretyksi sekä ymmärtää itse, mistä on kyse.

Systeeminen toimintamalli korostaa sosiaalialalle tyypillistä kokonaisvaltaista avun tarjoamista ja ohjausta. Toimintamalli perustuu vuorovaikutukseen ja sen tavoitteena on luottamuksen rakentaminen. Elosen ja Hiltusen (2021, 180) mukaan dialogisuus on suhdeperustaisuuden lisäksi systeemisen toimintamallin keskeinen toimintatapa. Lahtinen, Männistö ja Raivio (2017, 18) korostavat, että mali on ennen kaikkea asiakslähtöinen; asiakkaiden tarpeet huomioimalla vahvistetaan asiakkaiden kokonaisvaltaista luottamusta lastensuojelua kohtaan.

Lastensuojelussa työskentelevä toimii myös tiedon välittäjänä toimiessaan asiakasrajapinnassa: hän kerää palautetta ja tietoa asiakkailta kehitystyön ja organisaation käytettäväksi (Rousu 2018, 149). Vuorovaikutuksen kannalta on merkittävää muistaa myös, että asiakastyötä tekevä muokkaa asiakkaan mielikuvaa annetusta palvelusta (Virtanen 2018 70–71, 85–86).

Sosiaalialalla työskentelevän substanssiosaamiseen kuuluu myös vuorovaikutusosaaminen ja erilaiset vuorovaikutusmenetelmät (Mönkkönen 2018, 24). Tulevaisuudessa sosiaali- ja terveysalalla tärkeäksi osaamiseksi nousevat myös tukiviittomien ja viittomakielen osaaminen. Lisäksi tulkkipalveluiden käytön yleistyminen vaatii uusia taitoja. (Leveälahti ym. 2019, 52.)

Voidaan siis todeta, että toimiminen lastensuojelussa vaatii erityistä vuorovaikutusosaamista. Tämä tulee esille myös Opetushallituksen (2019, 71) Osaamisrakenne 2035 -raportissa. Sen mukaan tulevaisuudessa vaadittavista geneerisistä taidoista sosiaali- ja terveysalalla merkityksellisiä taitoja ovat mm. monikulttuurisuustaidot sekä viestintä, vuorovaikutus- ja kommunikointitaidot.

## **2.2 Digitalisaatio ja vuorovaikutuksen uudet muodot**

Digitalisaatio tuo mukanaan uusia mahdollisuuksia vuorovaikutukselle, mutta muutosten vuoksi tarvitaan myös uusia taitoja. Verkkovälitteisyys on vielä suhteellisen uusi vuorovaikutuksen muoto, joka eroaa kasvokkain tapahtuvasta (Petrelius & Eriksson 2018, 162).

Digitalisoituminen vaikuttaa myös osaamistarpeiden muutokseen: nopean kehityksen vuoksi yksi merkittävistä muutoksista on jatkuvan oppimisen tarve. Samanaikaisesti digitalisaation muuttaessa yhteiskunnan rakenteita tarve erilaisille digitaalisille kompetensseille kasvaa. (Leveälahti ym. 2019, 9, 21). Ammatillinen kasvu ja uusiutuminen vaativat uuden tiedon ja uusien taitojen hankkimista sekä toisinaan myös aiemmin opitun hylkäämistä (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 105).

Teknologian ja erilaisten medioiden hyödyntäminen sosiaalisessa toiminnassa vaikuttaa myös vuorovaikutukseen (Arminen 2016, 178). Sosiaalialankin asiakastyössä käytetään jo kasvokkaisten tapaamisten lisäksi erilaisia virtuaalisen kommunikoinnin keinoja. Verkkopalveluissa vuorovaikutus eroaa kasvokkain tapahtuvasta, ja pelkästään esim. kirjallisen viestinnän perusteella vuorovaikutustilanteen dynamiikkaa on vaikeampi tunnistaa (Mönkkönen 2018, 34). Sosiaalityön voi ajatella olevan kontekstuaalista, koska se rakentuu joustavasti erilaisissa sosiaalisissa yhteisöissä ja instituutiossa (Niemi 2017, 97). Tulevaisuudessa haasteena voi pitää sitä, miten digitalisaatio ja ihmisen tekemä työ saadaan yhdistettyä niin, että molemmista saadaan paras hyöty (Mönkkönen 2018, 11). Digitalisaatiota on helppo hyödyntää varsinkin nuorten kanssa työskennellessä, koska nuoret ovat tottuneita sosiaalisen median ja pikaviestipalveluiden käyttäjiä. He ovat monesti suvereenia sähköisen vuorovaikutuksen osajia, joiden kanssa työskennellessä kannattaa vuorovaikutuksessa hyödyntää teknologian suomia uudenlaisia vuorovaikutuksen mahdollisuuksia.

Digitalisaatio luo uudenlaisia haasteita vuorovaikutukselle, mutta myös mahdollistaa erilaisen kommunikoinnin. Etäyhteyden välityksellä tapahtuvassa kommunikoinnissa on kiinnitettävä huomioita eri asioihin kuin kasvokkaisissa tapaamisissa. Etänä tapahtuva tapaaminen voi olla turvallinen, kun siihen voi osallistua kotoa tai muusta turvallisesta paikasta käsin. Viranomaisen tiloissa tapahtuva tapaaminen luo jo itsessään vallan epäsymmetriaa.

Asiakkaasta riippuen tapaaminen etänä voi olla hyvä vaihtoehto jossain vaiheessa asiakassuhdetta. Pelastakaa Lapset ry:n digisosiaalityön hankkeen tuloksissa mainitaan, että etänä tapahtuva keskustelu on helpointa aloittaa, kun keskustelun osapuolet ovat toisilleen ennestään tuttuja. Toisaalta varsinkin nuorista osa on sitä mieltä, että ensimmäinen kontakti etänä ja jopa anonyyminä madaltaa kynnystä avun hakemiselle, tutustumiselle ja ammattilaisen kohtaamiselle. (Pelastakaa Lapset 2022, 49.)

Riippumatta siitä, toteutetaanko palvelu kasvokkain vai digitaalisesti, vaalitaan samoja sosiaalityön periaatteita ja lähtökohtia. Molemmissa toteutustavoissa on kuitenkin noudatettava sekä sosiaalityön etiikkaa että lainsäädäntöä. Sosiaalipalveluiden sähköisiä palveluita kehitettäessä olisi kannattavaa hyödyntää terveyspalveluissa saatuja kokemuksia, koska terveyspalveluissa sähköisiä palveluita on enemmän tarjolla ja tämän vuoksi siellä on myös kehittämisen kannalta hyödynnettäviä kokemuksia. (Kauppila, Kiiskinen & Lehtonen 2018, 36, 38.)

Digitalisaatio tuo sosiaalityöhön positiivisia toimintatapoja mutta myös eettisiä haasteita. Kivistön (2017, 35–36) artikkelissa on koottuna eettisesti kestävästä sosiaalityöstä määritelmiä digitalisaatiossa. Pyrkimyksenä tulisi olla toimintatapa, joka on sujuva, joustava ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaava ja jossa on huolehdittu tietoturvan ja luottamuksen muodostumisesta. Onnistuneen ja eettisesti kestävästä työtavan mukaisesti on tarpeellista arvioida digitaalisten metodien sopivuutta jokaisen henkilön kohdalla jo varhaisessa vaiheessa asiakassuhdetta.

Asiakaskohtaamisissa syntyvä ja saatava tieto on dokumentoitava asiakirjoiksi. Palvelutapahtumien kirjaaminen on tietojen vientiä kirjoittamalla. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 14.) Asiakastyön dokumentointi tukee julkisuusperiaatetta, jonka mukaan toiminnan on oltava läpinäkyvää sekä avointa. Dokumentointi on merkittävä osa työtehtäviä myös sosiaalialalla, mutta lisääntyneen kirjaamistarpeen on pelätty vievän huomiota asiakkaan kohtaamiselta tapaamisissa. Tämä aiheuttaa ristiriitaa työn tekemiselle: tarkoitus olisi keskittyä auttamaan asiakasta, mutta jotta työ on tehty hyvin, täytyy kirjaamiseen panostaa. Dokumentoinnilla on merkitystä monella tavalla: sen tarkoituksena on selventää, tarkentaa ja tehdä näkyväksi asiakkaille työn sisältöä ja asetettuja tavoitteita. Dokumentoinnin on tarkoitus myös auttaa ammattilaisia työn kehittämisessä. Kirjaamisessa merkityksellistä on se, että kaikki tarvittava tieto tallennetaan, mutta asiakasta kunnioittaen. (Mönkkönen 2018, 31.) Hallitsemattomuus tai huolimattomuus kirjauksissa voi aiheuttaa epätasa-arvoisuutta asiakkaiden saamaan palveluun. Tulevaisuuden sähköisiä palveluita suunniteltaessa dokumentoinnin eettisten näkökulmien huomioiminen ja asiakkaan osallistavan kirjaamisen mahdollistaminen ovat tärkeitä kehittämisspaikkoja (Kauppila ym. 2018, 39).

### **2.3 Globalisaatio ja maahanmuuton lisääntyminen lastensuojelussa**

Lastensuojelu sosiaalialan osa-alueena on yksi niistä, joissa globalisaation vaikutukset näkyvät selvimmin. Globalisaatio käsitteenä on laaja ja tässä työssä sitä käsitellään nimenomaan sosiaalityön ja tarkemmin lastensuojelun kontekstissa. Häkkinen (2015, 2) mainitsee pro gradu -tutkielmassaan globalisaatiolle olevan yhtä monta merkitystä kuin on kirjoittajaakin. Tässä opinnäytetyössä globalisaatiolla tarkoitetaan mm. ihmisten ja kulttuurien liikkuvuuden myötä tapahtuvaa yhteiskuntien välisten yhteyksien luomista.

Lisääntyneen maahanmuuton ja monikulttuurisuuden seurauksena on jouduttu uudenlaisten eettisten kysymysten äärelle niin yhteiskunnassa yleisesti kuin lastensuojelutyössäkin. Monikulttuurisuutta määrittävät monet tekijät, kuten tunteet, arvot, elämäkatsomus, historia ja kulttuurikäsite. (Pentikäinen 2020, 9–10.) Karjalaisen ja Wallenius-Penttilän (2020, 10) mukaan monikulttuurisuuden lisääntyminen lisää myös tarvetta monipuolisille kommunikointitaidoille.

Tausta-aineistoissa maahanmuuttajasta käytetään lähteistä riippuen vaihtelevasti käsitteitä *maahanmuuttaja*, *maahanmuuttajataustainen* ja *ulkomaalaistaustainen*. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan ulkomailla syntynyttä, toisesta maasta ja vieraasta kulttuurista Suomeen toistaiseksi tai pysyvästi muuttavaa henkilöä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2022) määritelmän mukaan maahanmuuttajataustaisella lapsella voidaan tarkoittaa joko itse maahanmuuttaneita lapsia tai heitä, joiden vanhemmat ovat maahanmuuttajia.

Vuoden 2022 aikana Suomen väkiluku kasvoi 15 729 henkilöllä ja vieraskielisten määrä 37 950 henkilöllä. Määrä on suurin 40 vuoteen, mahdollisesti myös pidempää ajanjaksoa tarkasteltuna. Näissä luvuissa ei ole mukana ukrainalaisia, jotka ovat saaneet oleskeluluvan tilapäisen suojelun direktiivillä. Vuoden 2022 lopussa Suomessa asuvista n.5.5 miljoonasta henkilöstä lähes 500 000:lla äidinkieli oli muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Vieraskielisten määrä on kaksinkertaistunut 11 vuodessa ja osuus koko väestöstä on yhdeksän prosenttia. Vieraskielisistä ryhmistä suurimpia olivat venäjää (93 535), viroa (50 318) ja arabiaa (30 069) puhuvat. (Tilastokeskus 3/2023.) On tärkeä muistaa, että tilasto ei tuo esille henkilöiden monikielistä osaamista. Moni vieraskielinen käyttää suomea ja muita kieliä sujuvasti.

Etsiessäni tutkimustuloksia ulkomaalaistaustaisten lasten ja nuorten asiakkuudesta lastensuojelussa huomasin, että tilastoja ja tuloksia oli heikosti saatavilla. Vahvistuksen havainnoleni sain artikkelista, jossa kirjoittajat Anis ja Malin kertovat, että kyseinen teema on lähes tutkimaton aihealue. (Anis & Malin 2023, 4; [Pösö 2015, 20; Kääriälä ym. 2020, 65].) Syyksi tutkimusten vähyydelle he arvelevat lastensuojelututkimuksen teemojen eettisen haastavuuden ja arkaluonteisuuden. Erityisen haastavaa eettisyyden näkökulmasta on tutkia valtaväestöön kuuluvien ammattilaisten toteuttamia lastensuojelun toimia, joiden kohteena ovat etnisiin vähemmistöihin kuuluvat lapset ja nuoret. Valtasuhteiden huomioimisella on suuri merkitys ja

tutkimusten tuloksissa on riskinä ulkomaalaistaustaisten perheiden leimaaminen. Tutkimuksilla ei saisi kuitenkaan olla ennakkoluuloja vahvistavia vaikutuksia. (Anis & Malin 2023, 4, 18.)

Maahanmuuttajat ovat lastensuojelun asiakasryhmänä selkeimmin erottuva joukko, kun mietitään kielellisiä eroavaisuuksia. Vuorovaikutuksessa ulkomaalaistaustaisten kanssa on huomioitava paitsi kieli, myös kulttuuriset ja arvomaailman erot, jotka voivat vaikuttaa kommunikointiin. Lastensuojelulaissa mainitaan useassa pykälässä (4§, 50§, 61a§) mm. asiakkaan kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioiminen. Osalla ulkomaalaistaustaisista voi olla suuri luottamuspula viranomaisia kohtaan, varsinkin pakolaistaustaisilla henkilöillä. Myös sukupuoleen ja ikään liittyvät kulttuuriset tekijät voivat vaikeuttaa tai monimutkaistaa asiointia. Osa maahanmuuttajataustaisista vanhemmista on muuttanut kotimaastaan turvatakseen lapsilleen paremman elämän. Näissä tapauksissa vanhemmat voivat kokea lastensuojelun puuttumisen arvosteluna heidän vanhemmuuttaan kohtaan. (Pauvert 2022, 12.)

Anis ja Malin (2023, 5) mainitsevat artikkelissaan kohorttitutkimuksesta, jossa oli selvitetty vuonna 1997 Suomessa syntyneiden lapsien sijoituksia kodin ulkopuolelle. Tutkimuksessa selvisi, että ulkomailla syntyneiden vanhempien lapsia oli sijoitettuna kaksi kertaa yleisemmin kuin Suomessa syntyneiden vanhempien lapsia (Kääriälä ym. 2020, 64). Ulkomaalaistaustaisten korostumiseen asiakasryhmänä lastensuojelussa voi vaikuttaa se, että he eivät ohjaudu perhepalveluihin tai mielenterveystyön pariin yhtä herkästi kuin valtaväestö. Toisaalta myös vanhempien pelko ja luottamuksen puute lastensuojelua kohtaan voivat viivästyttää avun saamista ennen kuin tilanne on edennyt sijoitukseen asti (Anis & Malin 2023, 18).

### 3 KIELELLINEN SAAVUTETTAVUUS

Saavutettavuudesta tai esteettömyydestä puhutaan, kun näkökulmaksi otetaan erilaiset ihmiset ja heidän mahdolliset haasteensa tai rajoitteensa eri palveluita käytettäessä. Asiakkaiden tarpeet voivat poiketa kovastikin toisistaan. Saavutettavuuden ja esteettömyyden voikin ajatella siis hyvin pitkälti asiakaslähtöisyydeksi, jossa erilaisten ihmisten erilaiset tarpeet huomioidaan. (Aluehallintovirasto.) Saavutettavuus ja esteettömyys takaavat, että palvelut ovat kaikkien käytettävissä yhdenvertaisesti ja erilaisten kohdeyleisöjen toisistaan eroavat ominaisuudet ja tuen tarpeet on otettu huomioon (Oikeusministeriö 2018, 13; THL 2022).

Kun tavoitteena on, että palvelut ovat saavutettavia erilaisista kielellisistä ja kommunikatiivisista taustoista tuleville ihmisille, puhutaan *kielellisestä saavutettavuudesta*. Kielellisen saavutettavuuden käsite on uusi ja sitä määritellään monin eri tavoin. Tapio (2022) kartoitti kielelliselle saavutettavuudelle annettuja määritelmiä verkkoteksteissä. Kartoituksesta kävi ilmi, että kielellinen saavutettavuus ymmärretään yleisimmin kahdella eri tavalla:

1. Kielellinen saavutettavuus on sitä, että tieto tai palvelu on saatavilla jonkun kohderyhmän kielellä, esim. ruotsiksi.
2. Kielellinen saavutettavuus on sitä, että käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä (Raami 2023).

Oikeusministeriön selvitys, joka tarkastelee terveystalouden kielellistä saavutettavuutta, kuvaa ja määrittelee kielellistä saavutettavuutta laajemmin ja tarkemmin seuraavalla tavalla:

Kielellinen saavutettavuus tarkoittaa sitä, että asiakas tai potilas on tietoinen palveluista, saa palvelua, tulee ymmärretyksi, ymmärtää myös hoitoa koskevat ohjeet ja kykenee siten itse ottamaan vastuuta hoidostaan. Tämä edellyttää mm. tiedotuksen, ohjauksen ja neuvonnan monikanavaisuutta sekä tulkkipalveluiden saavutettavuutta. (Oikeusministeriö 2018, 13.)

Yhdenvertaisuutta mietittäessä tavoitteena ei ole se, että palvelut olisivat samanlaisia kaikille, vaan että olosuhteiden ja asiakkaiden erilaisuus otetaan huomioon (Oikeusministeriö 2018). Yhdenvertaisuutta edistettäessä yksi tärkeimmistä keinoista on käytettävä kieli (Mönkkönen 2018, 40). Kun halutaan kehittää palveluita kulttuurisensitiivisesti, on kielellinen saavutettavuus tärkeässä asemassa (Lilja, Pukkila & Rinne 2019).



Määttä (2020, 249) mukaan tiedosta tulee saavutettavaa vain, jos henkilö ymmärtää päätösten ja toiminnan taustalla olevat määräykset ja käytänteet. Nämä voivat olla sidoksissa kulttuuriin yleisesti tai pelkästään instituution hallintokulttuuriin. Osallistumisella tarkoitetaan mahdollisuutta olla mukana tilanteissa, joissa käsitellään itseä koskevia asioita ja sitä, että voi vaikuttaa omia asioita koskeviin päätöksiin. Tämä edellyttää, että asiakas ymmärtää päätöksen taustat ja siitä johtuvat seuraukset. (Määttä 2020, 249.)

Kielellisen saavutettavuuden voidaan nähdä olevan osa kognitiivista saavutettavuutta. Se, että kieli on saavutettavaa, koskee myös oikeutta itsensä ilmaisemiseen ja vuorovaikutuksessa olemiseen. Osa ihmisistä tarvitsee kommunikointiin tukikeinoja, joilla joko tuetaan tai jopa korvataan puhetta. (Leskelä 2019, 47.)

Kuten luku 2.1 tuo esille, lastensuojelussa toimiminen vaatii alan ammattilaiselta erityistä vuorovaikutusosaamista. Jotta lastensuojelun asiakkaat tulevat kohdatuksi tasavertaisesti, erilaiset kielelliset ja kommunikoinnin taustat tulee ottaa huomioon. Ammattilaisen vuorovaikutusosaamiseen kuuluu oleellisesti taito osata huomioida ja mukauttaa kommunikointia niin, että se on saavutettavaa eri tavoin kommunikoiville asiakkaille.

### **3.1 Kielellisesti haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat**

Kielellisestä saavutettavuudesta hyötyvät erityisesti kielellisesti haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat. Kielellisellä haavoittuvuudella viitataan henkilöihin, joilla vaikeudet osallistua ja saada tietoa ja heille kuuluvia palveluja liittyvät kieleen. (Leskelä & Lindholm 2012, 17; Selkokeskus 2021.)

Kielelliset haasteet voidaan jakaa karkeasti kolmeen ryhmään. Haasteet voivat olla synnynäisiä ja pysyviä. Henkilöllä voi olla esimerkiksi lukivaikeus tai pysyvä kuulo- tai puhevamma. Myös henkilöt, joilla on tarkkaavaisuushäiriötä (ADHD tai ADD), hyötyvät kielellisesti saavutettavasta kommunikoinnista. Toisessa ryhmässä ovat henkilöt, joilla vaikeus on syntynyt elämän aikana kielellisen toimintakyvyn heikennyttyä muun muassa muistisairauden, kuulonaleneman tai aivoverenkierron häiriön seurauksena. Haaste voi olla myös väliaikainen, kuten kieltä opiskelevilla maahanmuuttajilla tai niillä, joilla toimintakyky on tilapäisesti jostain

syystä heikentynyt. Tällainen tilanne voi olla seurausta sairaudesta tai elämäntilanteesta. (Leskelä & Lindholm 2012, 17; Selkokeskus 2021.) Kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta ajateltuna on otettava huomioon, mitä selkeä ja ymmärrettävä kieli ja kommunikointi tarkoittaa eri kohderyhmille (Lamminmäki 2020, 37).

### **3.2 Lastensuojelun kohtaamiset ja epäsymmetrinen vuorovaikutus**

Lastensuojelun asiakastilanteet ovat vuorovaikutukseltaan epäsymmetrisiä tilanteita. Epäsymmetrisellä vuorovaikutuksella viitataan tilanteeseen, jossa osallistujilla on institutionaalisten rooliensa tai omien lähtökohtiensa vuoksi erilaiset toimintamahdollisuudet ja toisistaan eroavat kielelliset taidot (Leskelä & Lindholm 2012, 7 & 12). Epäsymmetrisyys liitetään yleisesti valtaan ja auktoriteettiin ja käsitteenä sillä voi olla negatiivinen kaiku. Ideaalin asiakassuhteen tavoite on sen tasavertaisuus, vaikka vuorovaikutustilanteessa toimivalla ammattilaisella onkin erilaista tietoa, tietämystä, oikeuksia ja velvollisuuksia keskusteltavasta aiheesta kuin asiakkaalla. (Leskelä & Lindholm 2012, 14.)

Lastensuojelussa asiakassuhteen ja vuorovaikutuksen tasavertaisuuteen kiinnitetään huomiota erityisesti dialogisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmasta.

Leskelä ja Lindholm (2011) tuovat esille kolme erilaista vuorovaikutuksen epäsymmetriaa:

1. tiedon ja tietämisen epäsymmetria
2. osallistumisen epäsymmetria
3. kielellinen epäsymmetria

Tässä opinnäytetyössä keskitytään näistä vain kielelliseen epäsymmetriaan.

Kun tarkastellaan asiakaskohtaamista osallistumisen ja ymmärtämisen näkökulmasta, huomio on kielellisessä epäsymmetriassa eli tilanteessa, jossa osallistujilla on erilaiset kielelliset taidot. Kielelliseen saavutettavuuteen pyrkiessä on tärkeää ottaa huomioon myös sensorinen epäsymmetria (Kusters 2017, 18), joka viittaa osallistujien erilaiseen pääsyyn aistikanavien kautta välittyvään ilmaisuun esimerkiksi silloin, kun osallistujat kuulevat eriasteisesti.

Ammattilaisen ja asiakkaan vuorovaikutussuhteessa on kuitenkin yleensä epäsymmetrinen asetelma, johon voi vaikuttaa myös tilanteessa käytetty kieli (Mönkkönen 2018, 50). Ammattilainen tulee helposti käyttäneeksi oman ammattialansa sanastoa, joka voi aiheuttaa varsinkin kielellisten haasteiden kanssa painivalle turhaa alemmuuden tunnetta.

Kielellisesti epäsymmetrisissä vuorovaikutustilanteissa kyvykkäämmän kielenkäyttäjän on syytä mukauttaa puhettaan ja herkistyä toisen osapuolen tarpeille vuorovaikutuksen ja kielenkäytön osalta. (Leskelä 2019, 215, 221.) Osaavampi osapuoli ottaa helposti enemmän vastuuta vuorovaikutuksen onnistumisesta. Kokemuksen tuoma herkkyys tunnistaa ja kommunikoida epäsymmetrisissä vuorovaikutustilanteissa muuttaa kommunikoinnin dynamiikkaa. (Laakso & Pajo 2016, 255.)

Ongelmat saattavat korostua tilanteissa, joissa vuorovaikutuksessa on käytössä vain vaikkapa yksi vuorovaikutuksen resurssi, esimerkiksi tekstiviestin välityksellä kommunikoidessa, kun toisen osapuolen ilmeitä ja eleitä ei näe eikä kuule äänenpainoja. (Stevanovic & Lindholm 2016, 278.)

Selkokieli ja selkeä kieli ovat vain osa kielellisen saavutettavuuden keinoista. Selkokieli ei ole virallinen kieli vaan suomen kielen erityinen muoto, jossa tavoitellaan kielen yksinkertaistamista ja selkeyttämistä (Lamminmäki 2020, 29). Kielellisen saavutettavuuden tavoittamiseksi on kuitenkin myös muita kommunikaation ja vuorovaikutuksen keinoja. Kielellisen viestinnän lisäksi voidaan hyödyntää ääntä, kuvia, ilmeitä, eleitä, kehonkieltä ja -liikkeitä sekä viittomia. Näitä voidaan hyödyntää yksitellen tai yhdistelmänä. Vuorovaikutuksen onnistumiselle voi siis olla mahdollisuus, vaikkei sanoja voi käyttää tai toinen osapuoli ei ymmärrä niitä. (Raami 2023.)

### 3.3 Kielelliset oikeudet ja kielellinen valta

Monissa laeissa, jotka koskettavat sosiaalihuollon asiakasta, huomioidaan myös kielelliset oikeudet. Kielelliset oikeudet pyrkivät turvaamaan jokaiselle Suomessa pysyvästi asuvalle tälle sopivan kommunikointikeinon ja sen myötävaikutuksesta ymmärretyksi tulemisen. (Rönberg 2020, 13.) Yhdenvertaisuuslaki (30.12.2014/1325) velvoittaa viranomaisia sekä julkista hallintotehtävää hoitavia yksityisiä toimijoita edistämään syrjinnän vaarassa olevien henkilöiden tosiasiallista yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuus ei aina tarkoita samanlaisia palveluja kaikille, vaan yhdenvertaisuus on sitä, että huomioidaan asiakkaiden ja olosuhteiden erilaisuus oikeasuhtaisesti palveluita toteutettaessa. Jos henkilön kielelliset oikeudet eivät toteudu, hänen lailliset oikeutensa jäävät todennäköisesti toteutumatta. Kielellisten oikeuksien tukemiseksi on kehitettävä henkilöstön osaamista ja henkilöstösuunnittelua. (Oikeusministeriö 2018, 17–20.) Kielilaissa (6.6.2003/423) säädetään kattavasti kielellisistä oikeuksista, joiden yhtenä tavoitteena on kielellisen syrjäytymisen ja syrjinnän ehkäiseminen. Laissa ei kuitenkaan oteta tarkemmin kantaa oikeuteen saada tietoa ymmärrettävässä muodossa eikä siinä säädetä kielen yleisestä ymmärrettävyydestä. (Leskelä 2019, 39.)

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kyseessä ollessa on huomioitava paitsi tämän kielellinen, myös kulttuurinen ja uskonnollinen tausta. Hallintolaissa (6.6.2003/434) ei kuitenkaan velvoiteta viranomaista järjestämään tulkkausta asianosaisen äidinkielellä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilta löytyvässä Lastensuojelun käsikirjassa mainitaan, että lain mukaan asiakkaan oikeusasema ei saa vaarantua kielellisten ongelmien vuoksi. Vaikka maahanmuuttajataustainen asiakas kokisi selviytyvänsä suomen kielellä, voi erityissanasto vaatia tulkkauksen tarvetta asiakaskohtaisissa.

Käytettäessä kieltä, jonka ymmärtäminen tuottaa vaikeuksia vastaanottavalle osapuolelle, puhutaan kielellisestä vallasta. Tämä voi ilmetä paitsi vaikeina sanoina, myös tekstien rakenteiden monimutkaisuutena. Kielellisestä vallasta on kyse myös vastaanottajalle epäsoivia kommunikointitapoja käytettäessä. Erityisesti kielellisen vallankäytön kohteeksi voivat joutua he, joilla on joitain kielellisiä vaikeuksia. (Leskelä 2019, 42.) Tietoa voi jäädä saamatta, vaikka tilanne olisi tulkattu. Tämä voi johtua kielen käyttämisen erilaisista tavoista tai jos käsitteet ovat abstrakteja tai tulkatussa kielessä ei ole vastaavaa käsitettä. (Määttä 2020, 250.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimusprosessin aikana tehdään monia päätöksiä, joita tutkimuksen ehdot ja tutkimusetiikka edellyttävät. Opinnäytetyön tekemisen prosessissa voidaan nähdä viisi vaihetta: ideataso, sitoutuminen, toteuttaminen, kirjoittaminen ja tiedottaminen. (Vilka 2021, 56–57.) Tämän tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa siitä, millaista vuorovaikutusosaamista lastensuojelussa työskentelevät ammattilaiset tarvitsevat kielellisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa toimimiseen. Tarkoituksena oli saada tietoa siitä, millaisissa toimintaympäristöissä asiakkaita kohdataan, miten ammattilaiset tunnistavat osaamistarpeensa, sekä mitä he kokevat tarpeellisiksi koulutuksen aiheiksi. Tutkimuksen tavoite oli saada tilaajalle tietoa, jonka perusteella tämä pystyy kohdentamaan koulutuksen kautta annettavaa tukea lastensuojeluun. Aikaisempia tutkimuksia oli hankala löytää. Aihealueista löytyi erillisiä tutkimuksia, mutta lastensuojelun kontekstissa kielellisestä saavutettavuudesta ei löytynyt tutkimuksia.

Tutkimukseen aineistonkeruu tehtiin Webropol-kyselynä joulukuussa 2022. Kysely toteutettiin verkkokyselynä. Kyselylinkki jaettiin Facebookissa sosionomien suljetussa ryhmässä sekä LinkedIn-verkkoyhteisöpalvelussa, joka on profiloitunut vahvasti ammatilliseksi verkostoitumisen ja tiedonjakamisen paikaksi. Sähköinen kysely on nopea ja helppo tapa kerätä tutkimustietoa (Hirsjärvi ym. 2009, 196). Kyselyn tutkimusjoukkoa ei haluttu rajoittaa esimerkiksi tiettyihin organisaatioihin liittyviksi, joten avoin kutsu koettiin sopivaksi lähestymistavaksi. Kysely oli auki kahden viikon ajan ja vastauksia saatiin nopeassa tahdissa 23 kappaletta. Kyselyä pilotoitiin myös kolmella lastensuojelun ulkopuolisella henkilöllä. Kysely oli avoinna kaksi viikkoa ja kyselystä muistutettiin uudelleen ensimmäisen julkaisemisen jälkeen, jotta se ei hukkunut muiden julkaisujen alle.

Vilkan (2021, 63) mukaan tutkimusmenetelmän valinnassa oleellista on miettiä, millaista tietoa tutkimuksella halutaan saada. Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmissä on sekä laadullisen että määrällisen menetelmän piirteitä. Tutkimusaineiston analysoinnissa käytettiin sisällönanalyysiä, jossa aineistoa puretaan, pilkotaan, järjestellään ja vertaillaan.

#### 4.1 Aineiston keruu ja käsittely

Kyselyn kysymykset muotoutuivat ja valikoituivat tilaajan tiedontarpeen mukaan. Kyselyä pilotoitiin mm. lastensuojelussa aiemmin työskennelleillä henkilöillä, jotta saatiin palautetta kysymysten ymmärrettävyydestä ja lomakkeen toimivuudesta. Tutkimuksen kannalta tarkemalla sijoittumisella lastensuojelun työtehtävissä ei ollut merkitystä. Pilotointivaiheessa valittiin sen perusteella, että heillä oli aiempaa kokemusta kyselyiden laatimisesta. Pilotointivaiheessa vastaajat saivat linkin kyselyyn ja testasivat toimivuutta eri laitteilla ja selaimilla. Lomaketta muoiloitiin saatujen palautteiden perusteella ja korjattiin teknisiä ongelmia, joita sen toteutusvaiheessa ei oltu huomattu.

Kysely soveltuu aineistonkeruumenetelmäksi tilanteissa, joissa tutkittavien määrä on suuri ja tutkittavat ovat hajallaan (Vilkkä 2021, 94). Kyselytutkimuksella on mahdollista saada laaja aineisto ja siinä voidaan kysyä monia asioita (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 190). Kysely pyrittiin tekemään tiiviiksi paketiksi niistä asioista, joita tilaaja tarvitsee kohdentaakseen koulutuksiaan lastensuojelun työntekijöille. Kyselyn muotoilussa tavoiteltiin vastaamisen helppoutta ja pyrittiin pitämään kysely tarpeeksi tiiviinä, jotta vastaaminen ei jäisi kesken. Kysely on tehty vahvasti tilaajan tiedontarpeeseen perustuen.

Kysely oli anonyymi, jolloin vastaajan tuntemattomaksi jääminen voi olla etu ja kannustaa vastaamaan rehellisesti (Vilkkä 2021, 94). Nimettömän sähköisen kyselyn hyötynä voidaan pitää sitä, että vuorovaikutukseen liittyvät tekijät, kuten ikä, sukupuoli tai etninen tausta eivät pääse vaikuttamaan vastauksiin tai niistä tehtäviin analyyseihin. Jotkut vastaajat osallistuvat tutkimukseen vain, jos heitä ei voida tunnistaa. (Kuula 2011, 174, 205.)

Kyselylomakkeen kysymykset voivat olla monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä tai sekamuotoisia, jolloin vastaajalle jää mahdollisuus lisätä vastaus, jota kyselyn laatija ei ole huomannut tarjota (Vilkkä 2021, 106). Tässä tutkimuksessa kysymykset olivat pääosin monivalintakysymyksiä mutta myös sekamuotoisia kysymyksiä käytettiin. Sillä haluttiin varmistaa nekin vastausvaihtoehdot, joita ei kyselyä tehtäessä ollut tunnistettu.

Saadut vastaukset siirrettiin Excel-taulukoiksi, jotta tarvittava vertailu oli helppoa. Tutkimusta tehdessä vastaajia ei voinut tunnistaa missään vaiheessa eikä tutkimusta tehdessä käsitelty henkilötietoja. Kysely julkaistiin sosiaalisen median kanavissa, Facebookissa ja LinkedInissä

joulukuussa 2022. Vastaaminen kyselyyn oli täysin vapaaehtoista ja tapahtui nimettömänä. Edellä mainitut seikat tukevat tutkimuksen eettisyyttä. Tutkimuksen valmistuttua tutkimustulokset luovutetaan tilaajalle ja kaikki aineisto poistetaan tekijän käytettävistä lopullista raporttia lukuun ottamatta.

## 4.2 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmana oli lastensuojelun työntekijöiden vuorovaikutukseen ja kommunikointiin liittyvien mahdollisten haasteiden ja kehittämiskohteiden tunnistaminen oikeanlaisen koulutuksen tarjoamiseksi.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaista kielellisen saavutettavuuden osaamista lastensuojelun yksiköissä työskentelevät ammattilaiset tarvitsevat?

2. Minkälaisella koulutuksella tarpeeseen voidaan vastata?

- Millaisissa toimintaympäristössä lastensuojelun ammattilaiset kohtaavat asiakkaitaan (kommunikoinnin välineet ja muodot, tulkkauspalvelun saatavuus ja käyttö ym.)?
- Millaiset tilanteet koetaan erityisen haastaviksi kommunikoinnin ja ymmärtämisen näkökulmasta?
- Mistä kielelliseen saavutettavuuteen liittyvistä osa-alueista lastensuojelun ammattilaiset toivovat koulutusta?
- Millä tavalla lastensuojelun yksilöille ja ammattilaisille kohdennettu kielellisen saavutettavuuden koulutus kannattaa järjestää?
- Millaisia toiveita lastensuojelun ammattilaisilla oli koulutuksen järjestämiselle?
- Millaisia johtopäätöksiä kyselyn avulla voi tehdä koulutuksen tarpeesta ja toteuttamisen mahdollisuuksista?

### 4.3 Aineiston analyysi

Tutkimuksen tärkein osuus, johon tähdätään jo tutkimusta aloittaessa, on kerätyn aineiston analyysi, tulkinta sekä johtopäätösten tekeminen. Aineistoa analysoitaessa saattaa kuitenkin tulla vastaan uusi näkökulma siitä, miten ongelma olisi oikeastaan kannattanut asettaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 221.) Kyselyyn saatiin 23 vastausta ja tulokset käsitellään tässä työssä kysymyksittäin. Osaa vastauksista vertailtiin sen mukaan, kuinka kauan vastaaja on työskennellyt lastensuojelun tehtävissä. Osassa kysymyksistä tällä taustatiedolla saatiin eroavaisuuksia vastaajajoukkoon, mutta joissain kohdissa työskentelyhistorian pituuden perusteella ei voinut tehdä johtopäätöksiä eroista.

Kyselyn aineisto ryhmiteltiin osiin: tämänhetkiseen tilanteeseen, osaamisen tarpeen tunnistamiseen ja koulutuksen käytännön toteutukseen liittyviin asioihin. Tämänhetkistä tilannetta selvitettäessä haluttiin kysyjien mieltävän tilanteita, joissa he kommunikoivat asiakkaiden kanssa, ja pohtivan, kokevatko he jotkut tavoista haastavammiksi kuin toiset. Kysymyksillä haluttiin myös selvittää, kuinka työntekijät näkevät tilanteet asiakkaan näkökulmasta. Osiossa selvitettiin myös digitaalisten palveluiden ja tulkkipalveluiden käyttöä sekä osaamisen tarpeen tunnistamista: missä osa-alueissa haluaisi kehittää osaamistaan sekä omia toiveita vuorovaihtuskoulutukselle. Käytännön toteutukseen liittyen haluttiin selvittää perusasioita esimerkiksi kustannuksiin liittyen.



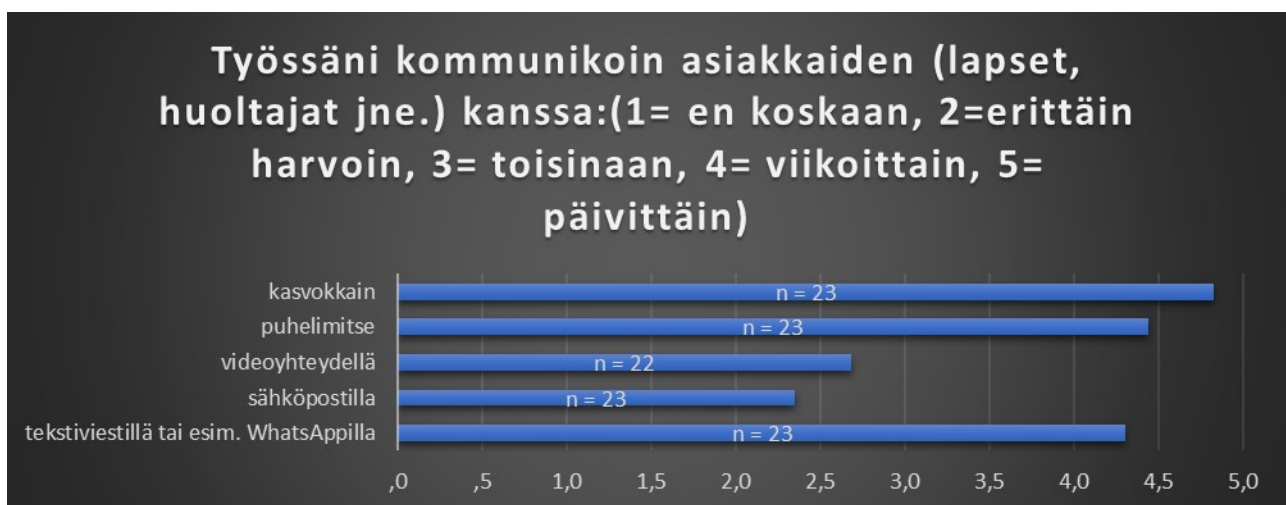
## 5 TUTKIMUSTULOKSET - KARTOITUSTA TÄMÄNHETKISESTÄ TILANTEESTA

Kyselyn aluksi haluttiin selvittää, minkälaiseksi tilanne koetaan työntekemisen kannalta tällä hetkellä. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään sitä, tunnistavatko lastensuojelun työntekijät arkisessa työssään tapahtuvat vuorovaikutustilanteiden ongelmat ja mitkä ovat pääsääntöiset kanavat kommunikoinnille.

### 5.1 Työssä käytettävät kommunikoinnin välineet

Kysymyksessä haluttiin kartoittaa sitä, millaisia kommunikoinnin välineitä vastaajilla on käytössä ja kuinka usein mitään käytetään. Vastaajista 87 % oli päivittäin henkilökohtaisissa tapaamisissa asiakkaiden kanssa. Myös soittamalla (52 %) ja pikaviestein (47 %) tapahtuvaa yhteydenpitoa oli paljon päivittäisissä yhteydenotoissa. Videoyhteyden välityksellä yhteydenpitoa tapahtuu huomattavasti vähemmän: 73 % valitsi vastausvaihtoehdon 'toisinaan' eli harvemmin kuin viikoittain.

Vastaukset kertovat siitä, että tämän päivän työskentelyssä vuorovaikutusta tapahtuu monenlaisia kommunikoinnin välineitä käyttäen. Kaikkea ei välttämättä edes mielletä kommunikoinniksi arjen työtä tehtäessä. Asiakkaiden kanssa yhteydenpitoon on tullut monenlaisia uusia keinoja teknologian myötä ja kommunikointi on hyvin erilaista esim. kasvokkain tai pikaviesteillä tapahtuvana.



KUVIO 1. Työssä käytettävän kommunikoinnin keino

Alla olevassa taulukossa havainnollistuvat tarkemmin vastausten erot. Päivittäisessä yhteydenpidossa käytetyimpiä ovat kasvokkainen kohtaaminen, puhelut sekä pikaviestit. Videoyhteydellä tapahtuva yhteydenpito kenties tekee vielä tuloaan ja sähköpostitse yhteydenpitoa tapahtuu todennäköisesti enemmän esim. viranomaisten välillä kuin yhteydenpidossa asiakkaiden kanssa.

TAULUKKO 1. Kommunikointikeinon käytön yleisyys

	1 en- kos- kaan	2 erit- täin har- voin	3 toi- si- naan	4 vii- koit- tain	5 päi- vit- täin
kasvokkain	0 %	0 %	4,3 %	8,7 %	87,0 %
puhelimitse	0 %	0 %	8,7 %	39,1 %	52,2 %
videoyhteydellä	4,6 %	22,7 %	72,7 %	0 %	0 %
sähköpostilla	26,1 %	30,4 %	30,4 %	8,7 %	4,4 %
tekstiviestillä tai esim. WhatsApp	4,4 %	0 %	4,3 %	43,5 %	47,8 %

## 5.2 Haastavaksi koetut kommunikoinnin keinot

Toisella kysymyksellä haluttiin selvittää sitä, mikä vuorovaikutuksen tavoista koettiin haastavaksi. Vastauksissa oli kaksi selkeästi eniten erottuvaa vaihtoehtoa: videoyhteydellä (57 %) ja puhelimitse (52 %) tapahtuva kommunikointi.

Videoyhteydellä toimiminen on suhteellisen vasta yleistynyt yhteydenpidon välineeksi monissa työpaikoissa, joten tämä kenties selittää sen, että se koetaan haastavaksi. Edellisessä kysymyksessä vastaajat kertoivat videovälitteistä yhteydenpitoa tapahtuvan enimmäkseen harvemmin kuin viikoittain. Kysymykseksi jää, kumpi on syy ja kumpi seuraus: onko harvakseltaan tapahtuva videoyhteydenpito seurausta siitä, että se koetaan vuorovaikutuksellisesti haastavaksi vai koetaanko se vuorovaikutuksellisesti haastavaksi sen vuoksi, että sitä on vielä niin pieni osa työssä tapahtuvasta kommunikoinnista?

Puhelimitse tapahtuvan kommunikoinnin haastavuus voi liittyä siihen, että keholliset ja visuaaliset vuorovaikutuksen keinot puuttuvat kommunikoinnista. Puhelimessa voidaan tulkita vain ääntä ja sanoja, mutta esimerkiksi se, kuinka fokuoitunut toinen osapuoli on asian hoitamiseen, jää helposti epäselväksi.

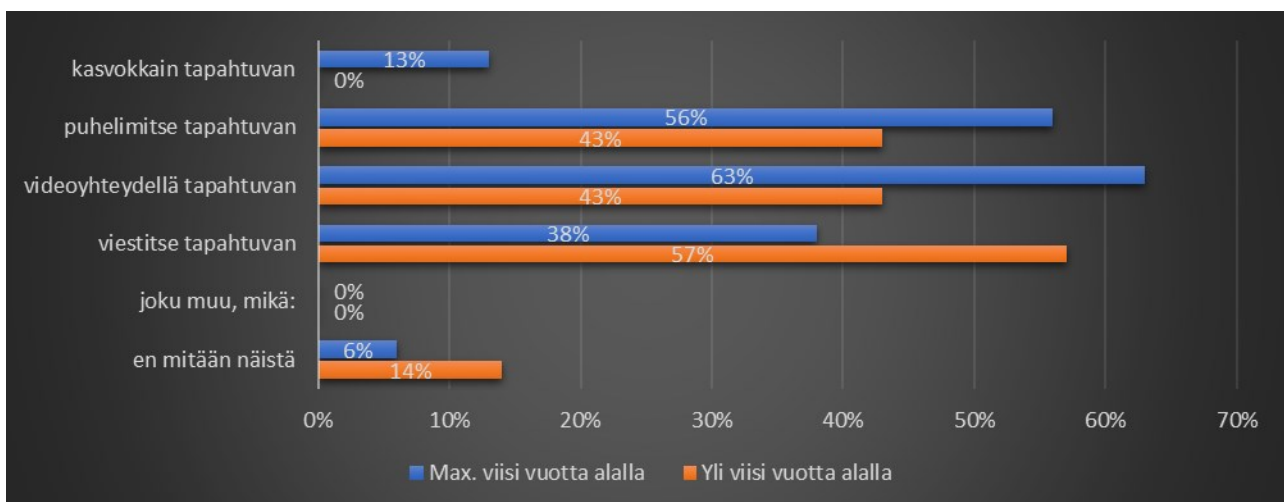
Vastausten perusteella myös pikaviestimien välityksellä tapahtuva kommunikointi haastaa työntekijöitä. Viestivälitteisen, kirjoitettuun kieleen perustuvan kommunikoinnin haasteena onkin se, että kun käytössä ovat pelkät sanat, voi viestin ymmärtää helposti väärin. Puhelinkeskustelussa voi hyödyntää esimerkiksi äänensävyssä välittyviä merkityksiä ja muussa yhteydenpidossa havainnoidaan myös ilmeet, eleet ja kehonkieli. Vaikka nuoret työntekijät ovat varmasti tottuneita pikaviestimien käyttäjiä vapaa-ajan kommunikoinnissaan, voi viestien käyttö työvälineenä tuntua vaikeammalta, jos kyseessä onkin virallisen asian hoitaminen.



KUVIO 2. Haastavaksi koetut kommunikoinnin keinot

Kasvokkain tapahtuvan yhteydenpidon koki hankalaksi vain 9 % eli tämä kertoo kenties siitä, että tämä on tutuin tapa kommunikoida. Voi olla, että tämän vaihtoehdon ovat valinneet ne, jotka ovat vaikkapa vasta aloittaneet työssä ja jo opiskeluaikana tottuneet toimimaan enemmän etäyhteyksillä ja viestivälitteisesti kuin kasvokkain. Tällöin yhtäkkinen (kahdenkeskinen) kasvokkainen kohtaaminen työelämässä tuntuukin sitten vaikeimmalle tavalle olla yhteydessä toiseen ihmiseen, kun tilanteessa ollaan mukana kaikin aistein.

Alla olevasta kaaviosta on havaittavissa vastausten erot vähän ja kauan aikaa alalla olleiden välillä. Yli viisi vuotta alalla olleista kukaan ei koe kasvokkaista tapaamista vaikeaksi, koska heille on karttunut vuosien myötä osaamista juuri kasvokkaisesta asiakkaan kohtaamisesta. Samasta otoksesta 57 % vastaajista on sitä mieltä, että pikaviestimien välityksellä kommunikointi on haastavaa.



KUVIO 3. Eroavaisuudet alalla oloajan mukaisesti

### 5.3 Koen asiakkaiden olevan eriarvoisessa asemassa kielellisen taustansa mukaan

Kolmannella kysymyksellä selvitettiin kokevatko työntekijät asiakkaiden olevan keskenään eriarvoisessa asemassa sen mukaan, mikä heidän kielellinen taustansa on. Kysymys oli monivalintakysymys, jossa vastaajalla oli halutessaan mahdollisuus tarkentaa ja kommentoida antamaansa vastausta. Vastaajista 10 antoi perusteluja. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että koska käytetään tulkkia, ei kielellinen tausta aiheuta eriarvoisuutta. Muut yhdeksän perustelua liittyivät vastausvaihtoehtoon ”kyllä”.

*Ehkä laajemmin kulttuuritaustansa vuoksi, josta kieli on yksi osa. (Vastaaja 1.)*

*Vaikka käyttäisin tulkkipalvelua niin ei aina löydy sanalle tai termille vastinetta asiakkaan äidinkielestä. (Vastaaja 2.)*

*Mikäli suomen kielen taito on huono, kuulluksi tuleminen hankalaa ilman tulkkia tai kääntäjää tms. Toki myös kääntäjässä paljon vikoja eikä sanoma välttämättä tule ymmärretyksi kummaltakaan puolelta. (Vastaaja 3.)*

*Maahanmuuttajataustaisten kanssa osittainen kielimuuri. (Vastaaja 4.)*

*Monet tulkit eivät osaa lastensuojelun sanastoa tai tulkattavasta kielestä ei löydy vastinetta käytetyille sanalle. Tällöin väärinymmärrysten mahdollisuus on iso. (Vastaaja 5.)*

*Lastensuojelullisia asioita, kuten päätöksiä, on hankalampi käsitellä, kun asiakkaalla on harvinaisempi äidinkieli, jolloin tulkkia on vaikea saada heti käyttöön asioiden läpikäymiseksi. (Vastaaja 6.)*

*Asiakkaat, joiden kanssa kommunikointi vaatii tulkkia eivät välttämättä saa yhtä nopeasti infoa kuin he, jotka eivät tarvitse. (Vastaaja 7.)*

*Kirjalliset tuotokset ovat ammattikieltä. (Vastaaja 8.)*

*Tulkkia ei ole aina käytettävissä, vaikka tarve on ilmeinen. Suurin osa saa kommunikoida äidinkielellään, joten loppuosa on hyvin eriarvoisessa asemassa. (Vastaaja 9.)*

Asiakkaiden eriarvoisuudesta kysyttäessä 87 % vastaajista oli sitä mieltä, että kielellinen tausta luo eriarvoisuutta. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, ettei koe asiakkaiden olevan eriarvoisessa asemassa ja perusteluna vastaukselle oli tulkkien käyttäminen. Muutama vastaaja oli kuitenkin tunnistanut, että vaikka olisi tulkki käytössä, asian perille saaminen voi olla haastavaa, kun kyseisille termeille ei ole vastaavuuksia käännettävässä kielessä.

Kahdeksassa vastauksessa kymmenestä vastattiin perusteluissa muut kuin suomen kieltä puhuvat, joiden kanssa myös kulttuuriset erot tuottavat ymmärtämisen vaikeuksia. Tämä kysymys ja siihen tulleet vastaukset kertoivat mielestäni hyvin siitä, että vastaajat eivät ehkä miellä eriarvoisuutta syntyvän niin helposti suomea äidinkielenään puhuvien palvelutilanteissa. Kielellisiä haasteita ei siis ehkä hahmoteta tiedon siirtämisen ongelmaksi samalla tavalla kuin tilanteissa, joissa osapuolilla on toisistaan eroava äidinkieli.

Eräs vastaaja kommentoi näin:

*Ajankäyttöresurssini eivät huomioi kaikkia asiakkaita.  
Parhaiten ymmärtävät/pärjäävät saavat ns. eniten. (Vastaaja 10.)*

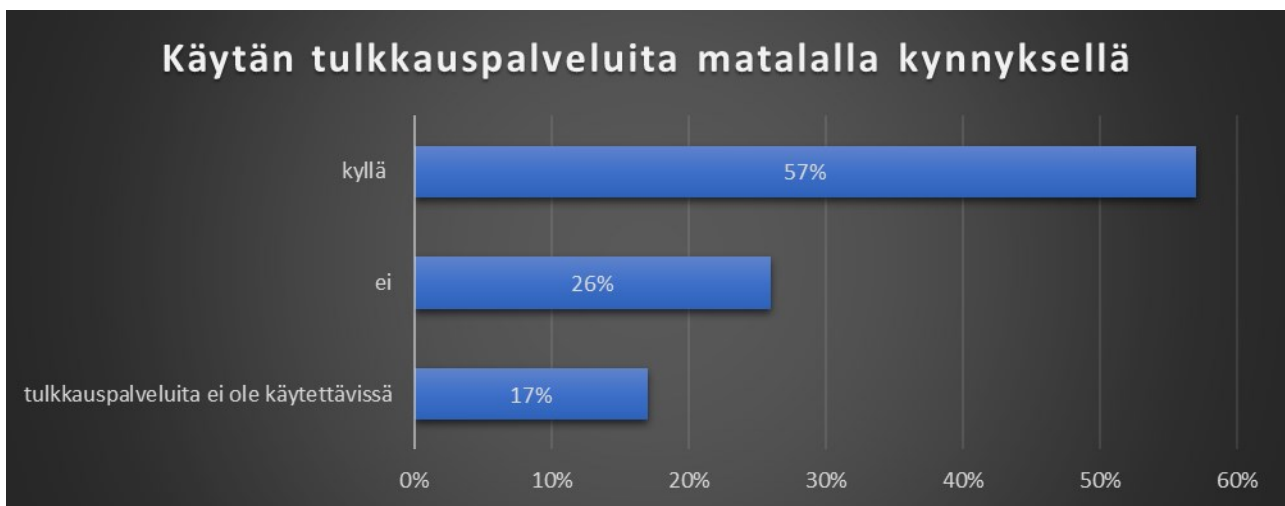
Tulkatun kommunikointitilanteen ollessa kyseessä ymmärretään kenties paremmin, että tilanne vaatii normaalia enemmän aikaa. Kun kyseessä ovat muunlaiset ymmärtämisen vaikeudet, johtuivat ne mistä tahansa, vaativat ne aina pidemmän ajan asian hoitamiseksi. Vastauksen perusteella tulee käsitys, että tarvittiinpa tilanteessa tulkkia tai ei, tilanteissa aikaa on saman verran käytettävissä.



KUVIO 4. Kokemus asiakkaiden eriarvoisesta asemasta

#### 5.4 Tulkkaukspalveluiden käyttö

Tulkkauspalveluiden käyttöä koskeva kysymys oli väittämä ”Käytän tulkkauspalveluista matalalla kynnyksellä”. Vastaajista 17 % kertoi, ettei tulkkauspalveluita ole lainkaan käytettävissä. Nämä vastaukset herättivät kysymyksen siitä, onko työntekijöillä keinoja täydellisen kielimuurin ylittämiseen, jos mitään yhteistä kieltä tai kommunikointitapaa ei löydy. Kertoo kenties piilevästä huippuluokan ammattitaidosta, että asia saadaan hoidettua. Jatkokysymyksenä olisi-kin kannattanut kenties kysyä, miten näissä tilanteissa on toimittu, jos yhteistä kieltä ei ole. Vastauksista ei käy ilmi, koostuuko asiakaskunta pelkästään henkilöistä, joiden kanssa tulkkauksen tarvetta ei ole.

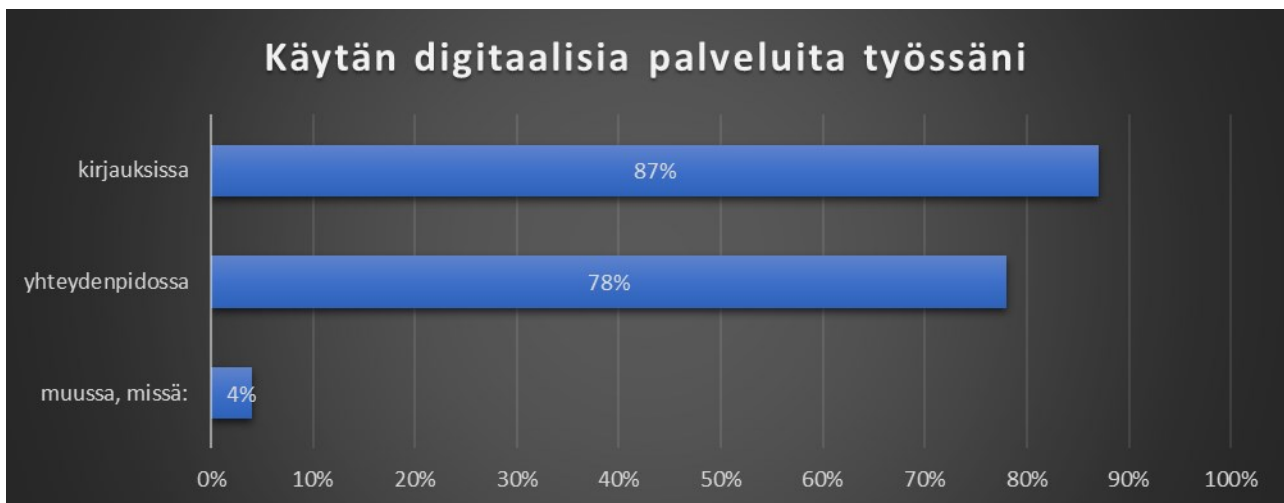


KUVIO 5. Tulkkauspalveluiden käyttäminen

## 5.5 Digitaalisten palveluiden käyttäminen

Tämän kysymyksen vastaukset kertovat, että digitalisaatio ja sähköinen asiakirjojen hallinta on käytössä yleisesti myös lastensuojelutyössä. Kirjaamisen merkitys on kasvanut ja kirjausten tullessa asiakkaiden itsensä saataville kirjaamisen muodolla on entistä suurempi merkitys.

Kysymyksellä haluttiin herätellä vastaajia pohtimaan, onko valmiiksi annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi muita tilanteita, jossa huomaisivat digitaalisuuden tulleen osaksi työtä. Vastauksista saatiin kuitenkin annettujen vaihtoehtojen lisäksi ainoastaan tulkkaus, joten kysymys ei täysin tuonut sitä hyötyä, mitä sillä haluttiin tai sitten muilta osin lastensuojelutyössä on välttytty digitalisaation vyörymiseltä kaikkeen työn tekemiseen. Kysymystä olisi voinut muotoilla tarkemmin tai jättää valmiit vaihtoehdot kokonaan pois.



KUVIO 6. Käytän digitaalisia palveluita työssäni



## 6 KOULUTUKSEN JA OSAAMISEN TARVE

Seuraavaksi selvitettiin tarkemmin minkälaista koulutusta vastaajat kaipaavat. Ennen kyselyn tekemistä oli tiedossa, että tulkkaukspalveluita käytetään ainakin osassa lastensuojelun palveluita. Kysymyksillä saatiin tarkempaa tietoa myös siitä, eroavatko vastaukset vähän ja kauan aikaa alalla työskennelleiden välillä.

### 6.1 Missä vuorovaikutustaidoissa haluaisit erityisesti kehittää osaamistasi

Seitsemännessä kysymyksessä selvitettiin, missä vuorovaikutustaidoissa vastaajat haluaisivat erityisesti kehittää osaamistaan. Vastauksina oli 14 valmista vaihtoehtoa, ja kaikki tarjotut koulutuksen osa-alueet herättivät kiinnostusta (KUVIO 7). Kysymyksessä oli mahdollista valita kaikki itseä kiinnostavat vaihtoehdot sekä kertoa oma toive annettujen aiheiden ulkopuolelta.

Vastausvaihtoehdoista *kommunikointiin liittyvät kulttuuriset erityispiirteet* oli selkeästi suosituin, sillä sen valitsi 74 % vastaajista (KUVIO 7). Seuraavaksi suosituimmat olivat *monikieliset tilanteet ja suomea oppivien kanssa sekä tulkatussa tilanteessa toimiminen* (39 %). Näiden vastausten suosio tukee jo aiemmin tullutta ajatusta, että vieraskielisten ja maahan muuttaneiden kanssa työskentely on lastensuojelussa hyvin tavallista, mutta silti koetaan, että tilanteissa toimiseksi ei kenties ole riittävästi työkaluja tällä hetkellä.

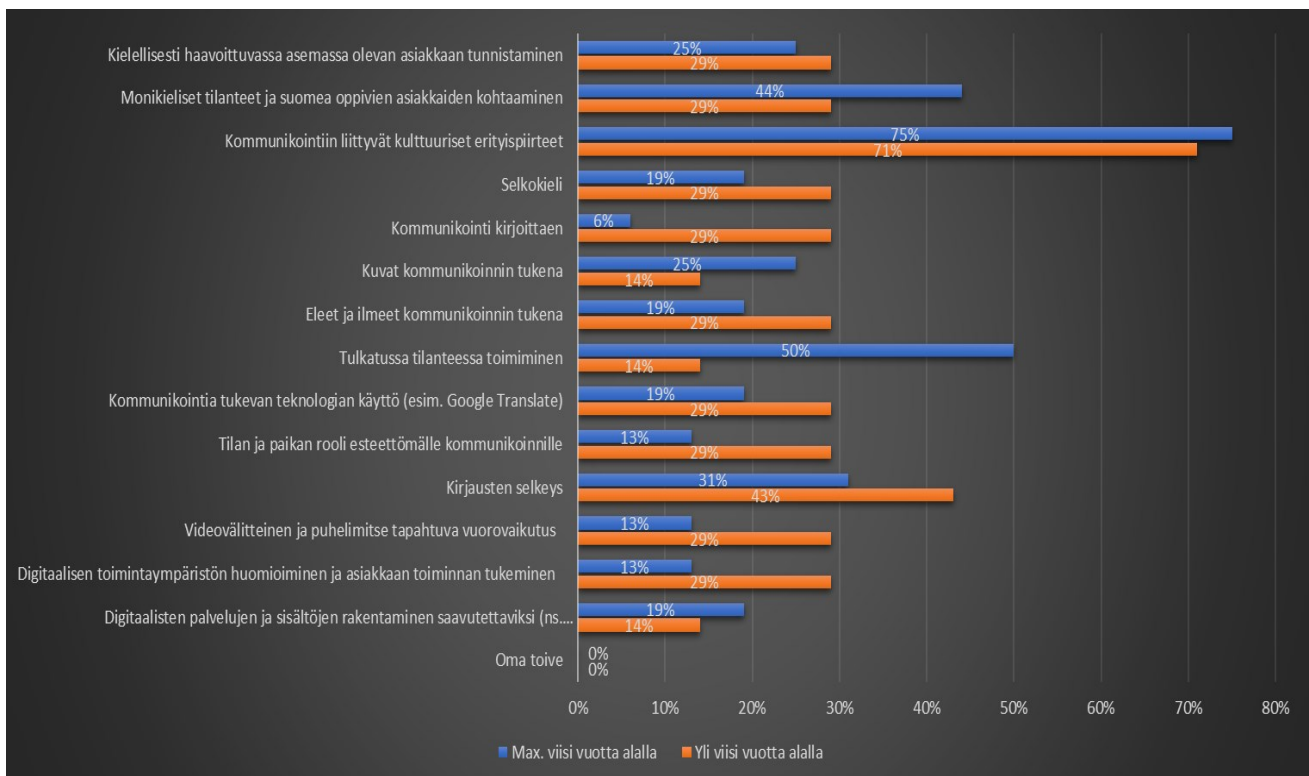
Myös vastausvaihtoehto, joka koski asiakastilanteista tehtävien kirjausten selkeyttä kiinnosti 35 %:ia vastaajista. Tämä on ymmärrettävää, koska kirjaaminen on merkittävässä osassa työtehtäviä ja kun kirjaukset ovat OmaKanta-palvelun myötä tulossa myös asiakkaiden itsensä saataville, on kirjauksen tyylillä ja muodolla ehkä jopa aiempaa enemmän merkitystä. Samalla kirjauksella on saatava tarvittava tieto niin toiselle ammattilaiselle kuin myös asiakkaalle itselleen ymmärrettävään muotoon. Tämä vastausvaihtoehto oli myös pitkään alalla olleiden mielestä yksi tärkeimpiä kehityskohteita. Vaikka kauan työtä tehneet ovat varmasti tehneet suuren määrän kirjauksia työuransa aikana, mutta OmaKannan myötä tuleva muutos tuo uusia vaatimuksia kirjauksille, jotka aiemmin on tehty muille ammattilaisille.

Muista vastausvaihtoehdoista erottuvana oli vielä *kielellisesti haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan tunnistaminen*, jonka kiinnostavaksi valitsi 26 % (KUVIO 7). Tätä vastausta tukee kenties aiemmista vastauksista heijastunut kysymys siitä, tunnistetaanko asiakastyössä muut kielellisesti haavoittuvassa asemassa olevat kuin vieraskieliset. Suurimmat kiinnostuksen kohteet liittyivät siis maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kanssa toimimiseen.



KUVIO 7. Missä vuorovaikutustaidoissa haluaisit erityisesti kehittää osaamistasi

Saaduissa vastauksissa erona korostui se, että vähän aikaa alalla olleet kokevat kirjoittaen tapahtuvan kommunikoinnin olevan sujuvaa: vain 6 % vastaajista koki tarvitsevansa tässä asiassa koulutusta (KUVIO 8). Tähän selitystä voisi saada siitä, että vähän aikaa alalla olleet ovat todennäköisesti nuoria, joille pikaviestillä kommunikointi on tavallisin yhteydenpitotapa. Pitkään alalla olleista 29 % koki tämän kehityskohteeksi. Selkeitä eroja nousi myös koulutuksen tarpeelle tulkaustilanteessa toimimisesta: pitkään alalla olleista 14 % ja alle viisi vuotta alalla työskennelleistä puolet tunsivat tarvetta lisäkoulutukselle.



KUVIO 8. Eroavaisuudet alalla oloajan mukaan

## 6.2 Tulkatuissa tilanteissa toimiminen

Vastaajista 65 % kertoi kaipaavansa opastusta toimimiseen tulkatuissa tilanteissa. Tulkin kanssa toimiminen voi olla haastavaa, koska monesti heidänkin kanssaan voi olla kulttuurillisia eroja toimintatavoissa ja toisaalta vasta vieraskielistä tulkkia käyttäessä ehkä huomaa eron yksinkertaiseen kommunikointitilanteeseen verrattuna. Vastaukset saivat miettimään, ovatko vastaajat ajatelleet pelkästään vieraskielistä tulkkauksitilannetta vai osasivatko he ajatella esim. viittomakielen tulkkaukseen vastatessaan. Aiempien vastausten perusteella tulkkaukset kuitenkin yhdistetään yleisemmin maahanmuuttajataustaisiin ja muihin ulkomaalaistaustaisiin ja vieraskielisiin asiakkaisiin. Aiemmissa tutkimuksissa Poikonen (2018, 40) on tuonut esiin luottamuksen puutteen tulkkien ammattitaidossa työntekijöiden suunnalta sekä ylipäättään tulkki välitteisen työnteon haastavuuden.

Alalla pitkään ja vähän aikaa työskennelleiden välinen ero oli huomattava kysymyksessä, joka koski tulkkauksitilanteissa toimimista. Vähän aikaa työskennelleistä 81 % koki tilanteet haastaviksi. Tulkkauksitilanteissa toimimista ei sisälly esimerkiksi sosionomin opintoihin, joten taito opitaan vasta työelämässä.



KUVIO 9. Tulkatun tilanteen koulutustarve

Kyselyyn vastaajat saivat myös esittää muita toiveita koulutuksen sisällöille, kun heiltä tiedusteltiin, millaisiin tilanteisiin tai kohtaamisiin he toivovat erityisesti työkaluja. Vastaajista kolme tarttui tähän mahdollisuuteen. Vastauksissa korostui jälleen maahanmuuttajataustaisten ja muiden vieraskielisten asiakkaiden tilanne.

*Asiakkaan suomen kielen taito lähes olematon tai jää epäselväksi minkä ymmärtää. (Vastaaja 1.)*

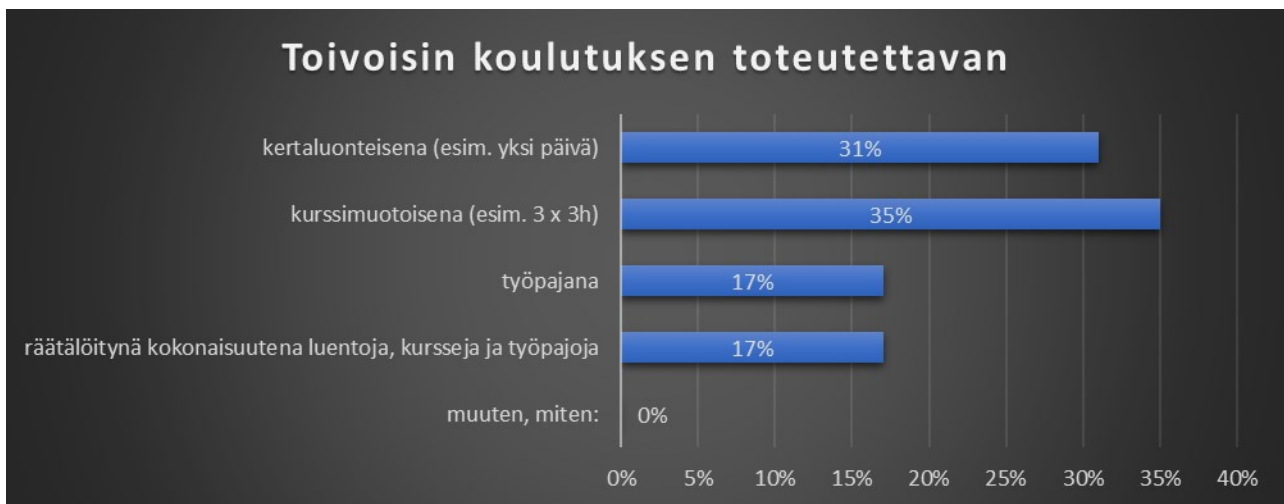
*Miten tunnistaa asiakkaan kielitaidon taso ja miten asettaa oma viestintäni sille tasolle. (Vastaaja 2.)*

*Kulttuurilliset erityispiirteet, jotka voivat osaltaan vaikuttaa vuorovaikutukseen esim. sukupuolirollit tai ikään liittyvät asiat. (Vastaaja 3.)*

Vastauksissa tuli myös ilmi ammattilaiselle jäävä epävarmuuden tunne siitä, ettei voi olla varma, mitä asiakas on ymmärtänyt tai miten olisi itse voinut kommunikoida tilanteessa ymmärrettävämmin. Myös eri kulttuurisista taustoista tulevien kohdalla ymmärrys siitä, mikä merkitys esimerkiksi vuorovaikutukseen osallistuvien sukupuolella tai iällä on tilanteen onnistumisen kannalta.

## 7 KOULUTUKSEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

Seuraavat kysymykset koskivat toiveita koulutuksen toteuttamismuodosta. Koulutuksen toteutusvaihtoehtoissa oli *työpaja, kurssimuotoinen tai kertaluonteinen koulutus* tai yhdistelmä näistä kaikista (KUVIO 10). Kurssimuotoinen koulutus oli suosituin, mutta myös yksittäinen koulutuspäivä sai kannatusta. Kurssimuotoisen vahvuuksina voidaan ajatella olevan ensimmäisessä osiossa opiskeltava teoriaosuus, jonka jälkeen toimintaa voi havainnoida omassa työntekevissä ja opitun käsittelyä voidaan jatkaa myöhemmissä osuuksissa. Näin oppimisen prosessi ja asian sisäistäminen ei jää yhteen kertaan.



KUVIO 10. Koulutuksen toteutusmuoto ajallisesti

Koulutuksen tuottajalla on valmiudet koulutuksen toimittamiseen tilaajalle kaikin käytettävissä olevin keinoin ja koulutus on räätälöitävissä siis myös toimittamisen muodon osalta. Kaikista keinoista ja vaihtoehtoista suosituin vastaus oli silti perinteinen toteutustapa, jossa kouluttaja tulee paikan päälle (KUVIO 11). Vuorovaikutukseen ja kommunikointiin liittyvän koulutuksen kyseessä ollessa tämä muoto on varmasti toimivin, kun kaikki kouluttajan käytössä olevat keinot konkretisoituvat ja saadaan käyttöön koulutustilanteessa.



KUVIO 11. Koulutuksen toteutusmuoto

Kysymyksessä koulutuksen ajankohdasta vastaukset jakautuivat melko tasan kaikkien vaihtoehtojen välillä. Ajankohdat oli jaettu kolme kuukauden jaksoihin, joista vähiten suosittu oli jakso heinä-syyskuu, todennäköisesti kesälomien ajankohdan takia.

Koulutuksen järjestäjäksi toivottiin 92 %:ssa vastauksista työnantajaa. Muina vaihtoehtoina olivat ammattiyhdistys tai yleisesti tarjolla oleva webinaari. Koska koulutuksessa käsiteltävät asiat liittyvät suoraan työn suorittamiseen, on ymmärrettävää, että koulutuksen kustantajaksi ja järjestäjäksi halutaan nimenomaan työnantaja.

Koulutuksen kustannuksiin liittyen oli kaksi tai kolme kysymystä riippuen siitä, oliko vastaaja työnantajan edustaja vai työntekijä. Työntekijöiden vastauksissa omakustanteisesta koulutuksesta oltiin valmiita maksamaan noin 50 €. Työnantajien edustajilta saatiin vain muutama vastaus ja niissä koulutuksen hintahaarukaksi saatiin 100–300 €.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa lastensuojelussa työskentelevien henkilöiden osaamistarpeista vuorovaikutukseen liittyvässä kielellisen saavutettavuuden kentässä. Opinnäytetyön aihe tuli tilaajalta Raami kehittämisspalvelut Oy:ltä. Tarkoituksena oli saada tietoa siitä, millaisissa toimintaympäristöissä asiakkaita kohdataan, miten ammattilaiset tunnistavat osaamistarpeensa, sekä mitä he kokevat tarpeellisiksi koulutuksen aiheiksi. Kyselytutkimus tehtiin joulukuussa 2022 Webropol-kyselynä. Kyselyyn saatiin 23 varsinaista vastausta sekä lisäksi pilotoijina oli kolme alalla aiemmin työskennellyttä tai alaa tuntematonta henkilöä.

Kysely haluttiin pitää tiiviinä pakettina, jotta tässä vaiheessa päästäisiin kiinni toiveista, joita lastensuojelussa työskentelevillä on oman ammatillisen kehittämisen suhteen. Lyhyen kyselyn etuna on se, ettei vastaaminen jää kesken, vaan kyselyyn on mahdollista vastata esim. työvuoron aikana sopivan tauon tullessa. Vastaamiseen käytetty aika oli keskimäärin viisi minuuttia. Vastauksia kyselyyn tuli pian sen julkaisun jälkeen ja vastausten määrä oli riittävä. Kyselyn onnistumisesta kertoo se, että vastaukset olivat tutkimuksen kannalta hyviä ja vastaajat tekivät kyselyn loppuun saakka.

Kielellinen saavutettavuus on terminä melko uusi, ja alkaessani tekemään tätä opinnäytetyötä huomasin aineiston löytämisen haastavuuden sekä käsitteen monenlaisen tulkinnan myös lähteissä. Lähdeaineistoa etsiessäni päädyin usein lukemaan selkokieltä käsitteleviä aineistoja. Kielellisen saavutettavuuden käsite on kuitenkin paljon laajempi kuin pelkkä selkokieli. Tärkeää kielellisen saavutettavuuden kannalta on se, että ammattilaisetkin tunnistavat kielen merkityksen asiakastilanteissa ja muokkaavat kielenkäyttöään asiakkaan mukaan. Raamin tarjoamilla koulutuksilla on tavoitteena herätellä ammattilaisia tiedostamaan myös muut kommunikoinnin keinot ja auttaa heitä kehittymään niiden käyttämisessä.

Aikaisempia tutkimuksia aiheesta oli vaikea löytää. Teoriassa onkin pohjana siitä syystä pitkälti vuorovaikutuksellinen näkökulma sekä osaamistarpeisiin painottuva teoria. Pyrin myös painottamaan kielellisen saavutettavuuden tunnetuksi tekemistä käsitteenä.



Kyselyn perusteella koulutukselle olisi kysyntää ja lastensuojelun työntekijöillä kiinnostusta kehittää omaa osaamistaan vuorovaikutukseen liittyen. Lastensuojelussa työskennellään herkkien asioiden parissa ja kaikki koulutus, joka tukee ammattilaisten inhimillistä työskentelytapaa, kasvattaa myös luottamusta lastensuojelua kohtaan. Kun erilaisten ihmisten kohtaaminen on luontevaa, tulee myös asiakkaalle arvostettu olo. Uskon, että alan ammattilaiset ovat nykyään entistä kiinnostuneempia siitä, että heillä on hyvä yhteys asiakkaisiin. Myös kommunikoinnissa halutaan olla samalla tasolla asiakkaan kanssa, oli kyse sitten käytettävän kommunikointivälineen valinnasta tai kommunikoinnin tyylistä.

Tulosten perusteella työntekijät tunnistavat haasteet tilanteissa, joissa asiakkaan kanssa ei ole yhteistä kieltä, ja kulttuuritaustan eroavaisuudet tuovat myös omat haasteensa vuorovaikutukseen. Kun vastauksissa painottuivat maahanmuuttajataustaiset ja muut vieraskieliset, voidaan tuloksena päätellä, että kenties muita kielellisesti heikommassa asemassa olevien erityistarpeita ei tunnisteta eikä heitä osata kohdata välttämättä sillä tasolla kuin heidän kielellinen osaamisensa vaatisi. Onko kyse siitä, että työntekijät eivät välttämättä osaa muokata kieltänsä tilanteen vaatimalle tasolle? Todennäköisempänä pidän kuitenkin vaihtoehtoa, että asiakastilanteissa kielenkäyttöä muokataan huomaamatta yksinkertaisemmaksi ja selkeämmäksi, mutta näitä tilanteita ei tunnisteta ”tavallisesta” vuorovaikutustilanteesta poikkeavana, koska käytettävä kieli on kenties kaikkien osapuolten äidinkieli.

Voi myös olla, että koska lastensuojelussa on nykyään hyvin erilaisista kulttuurisista taustoista koostuva asiakaskunta, nämä tapaukset jäävät eniten mieleen ja työntekijä tuntee tarvitsevänsä niihin eniten tukea. Anis ja Malin (2023, 11) tutkivat vuosien 1991–2015 välisenä aikana kodin ulkopuolisia sijoituksia ja tuloksista ilmenee, että ulkomaalaistaustaisilla oli sijoituksia enemmän kuin valtaväestön lapsilla ja nuorilla. Kyseessä on sijaishuollon tutkimus eikä se anna tarkkaa kuvaa koko lastensuojelun tilanteesta, mutta kertoo osaltaan siitä, että lastensuojelun asiakkaista huomattava osa on ulkomaalaistaustaisia, joten kielellisten ja kulttuuristen erojen huomioiminen on ammattilaisten työssä arkipäivää. Tulokset voivat liittyä myös siihen, että lastensuojelussakin halutaan olla rasisminvastaisia, ja paras keino puuttua rasismiin konkreettisesti työssä on se, että maahanmuuttajat ja muut vieraskieliset saavat palvelut yhdenvertaisesti ymmärrettävinä kuin suomea äidinkielenään puhuvat.

Tutkimuksen tuloksena voitaisiin sanoa, että tulosten perusteella kielellisen saavutettavuuden käsite ymmärretään ehkä koskemaan vain vieraskielisiä ja erityisesti maahanmuuttajataustaisia asiakkaita. Tulkkauksen tarve, tulkkauksilanteen hallitseminen sekä kulttuuriset erot vuorovaikutukseen liittyen toistuivat vastauksissa. Tutkimustulokset kertovat siitä, ettei kielellistä haavoittuvuutta kenties tunnisteta niiden asiakkaiden keskuudesta, joiden äidinkieli on suomi. Tuloksena saatiin myös tietoa tilaajalle siitä, että lastensuojelun työntekijät ovat kiinnostuneita kehittämään itseään vuorovaikutuksen ja erilaisten kommunikointikeinojen tiimoilta. Toiveena on, että kyselyn myötä lastensuojelussa kenties herättäisiin miettimään entistä enemmän vuorovaikutuksen merkitystä asiakassuhteen onnistumisessa ja luottamuksen rakentamiseen liittyvänä tekijänä.

Jatkotutkimuksena voisi jatkaa haastattelututkimuksella tarkempien yksityiskohtien selvittämiseksi osalta vastaajista. Haastattelututkimuksella olisi ollut helpompaa esittää jatkokysymyksiä sen mukaan, miten vastaajat ovat kysymyksiin reagoineet. Haastattelun etuna olisi se, että keskustelun ja lisäkysymysten kautta asiaa tulisi ehkä pohdittua enemmän ja syvällisemmin. Lomakekyselyllä tällainen ajatuksen kehittyminen jää pois, koska siinä ei ole vuorovaikutuksellista aspektia. Jos haluttaisiin käyttää alan ammattilaisia tarkemmin apuna koulutuksia suunniteltaessa ja jatkokehittäessä, olisi haastattelu ehdoton tutkimusmenetelmä.

Yhteenvetona voidaan todeta, että koulutuksia suunniteltaessa on otettava huomioon monenlaisia seikkoja. Vastaajista selkeä enemmistö halusi kouluttajan olevan paikan päällä koulutuksen aikana, mutta jos koulutuksen aiheena on verkkovälitteinen vuorovaikutus, olisiko silti aiheellista järjestää koulutus sen osalta verkossa? Voisiko koulutuksen osiot jakaa sen mukaan, mikä kommunikoinnin väline on: puhelimesta kommunikoinnin koulutus tilanteessa, jossa on käytettävissä samat vuorovaikutuksen välineet kuin puhelimesta normaalistikin?

Tutkimukseni tulosten merkitystä voidaan miettiä sosiaalialan ammattilaisten jatkokoulutusten kehittämisessä. Miten tulevaisuudessa voitaisiin panostaa vuorovaikutusosaamiseen, erityisesti kielellisen saavutettavuuden osalta? Onko se asia, jonka uskotaan tulevan taidoksi vasta käytännön työelämän kautta myös tulevaisuudessa? Sosionomin työ on ihmisten parissa tehtävää työtä, jossa vuorovaikutusosaamisella on suuri merkitys. Hyvillä vuorovaikutustaidoilla tällaisen työn tekeminen on mielekkäämpää ja antaa tunteen oman työn hallinnasta.

Lastensuojelun kentällä työn tekemisen muotoja on monia, eikä kyselyn taustakysymyksillä ehkä päästy tarpeeksi tarkasti sisälle siihen, kuinka vastaajien työskentely-ympäristöt eroavat toisistaan. Työskentely-ympäristöllä tarkoitan sitä, tehdäänkö työtä pääsääntöisesti esim. virastomaisissa tiloissa vai asiakkaalle tutummassa ympäristössä. Myös kysymykseen vastaajan taustakoulutuksesta olisi voinut antaa tarkemmat vaihtoehdot, jotta tuloksissa olisi saatu tarkempaa vertailuaineistoa.

Sosiaalialan vuorovaikutuksessa on kehitytty paljon ja siihen ovat vaikuttaneet digitalisaatio ja muut uudet kommunikoinnin tavat. Perinteisesti ihmislähtöiseksi ja henkilökohtaiseen kohtaamiseen perustuneeksi alaksi mielletty ala on uuden kynnyksellä uudenlaisten toimintatapojen sisäistämässä.

Opinnäytetyön toteuttaminen tilaustyönä yritykselle oli opettavaista. Työn aihe oli itseäni kiinnostava, mutta lähtötietoni sekä lastensuojelusta että kielellisestä saavutettavuudesta olivat hyvin heikot. Työn tekeminen oli ehkä siksi raskasta ja stressaavaa, kun aiheen ja käsitteiden sisäistäminen olikin ennakoitua hankalampaa. Lastensuojelu valikoitui oikeastaan itsestään tarkemmaksi tutkimuskohteeksi osin sen erityisen asiakaskunnan vuoksi.

Kielellisestä saavutettavuudesta opin todella paljon ja suurin syy tähän oli aiheen hyvin tunteva alan asiantuntija. Jo kysymyslomakkeen muotoiluvaiheessa asiantuntijan apu oli korvaamaton. Opinnäytetyön tuloksia käytetään tulevaisuudessa apuna kehitettäessä lastensuojeluun suunnattua spesifiä koulutusta kielelliseen saavutettavuuteen liittyen. Tutkimustulokset antavat hyvää materiaalia siihen, mitä lastensuojelun ammattilaiset toivovat koulutukselta.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on yhdessä tiedeyhteisön kanssa laatinut hyvän tieteellisen käytännön ohjeet, joiden tavoitteena on edistää hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksen vaiheita ovat suunnittelu, toteutus ja raportointi. Syntyneet aineistot tallennetaan asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Tutkimuksessa noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä. Tutkimukseen sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023.)

Opinnäytetyöni luotettavuutta vahvistaa luotettavien lähteiden, alaa tuntevien ammattilaisten kirjoittamien teosten ja aiempien tutkimusten käyttäminen. Lähteiden valinnassa on kiinnitetty huomiota niiden julkaisuajankohtaan ja niitä on käytetty monipuolisesti ja riittävästi. Lähteisiin on viitattu asianmukaisella tavalla. Tärkeässä osassa opinnäytetyön prosessiani on ollut myös työn tilaaja, työelämäohjaajani, joka on mm. kielellisen saavutettavuuden kouluttaja ja tutkija.

Kysely julkaistiin sosiaalisessa mediassa, joten vastaaminen siihen perustui vapaaehtoisuuteen ja kyselyn keskeyttäminen oli mahdollista. Eettisyyttä tukee nimettömänä tehty kyselytutkimus: henkilötietoja ei käsitelty missään vaiheessa tutkimuksen tekoa.

## LÄHTEET

- Aluehallintovirasto. *Yleistä saavutettavuudesta*. Saatavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>. Viitattu 3.8.2023.
- Anis, M. & Malin, M. 2023. *Ulkomaalaistaustaiset lapset ja nuoret lastensuojelun sijaishuollossa: sijoitusten määrän, perusteen ja sijoituspaikan tarkastelu vuosina 1991–2015*. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/115427/76735?acceptCookies=1>. Viitattu 28.7.2023.
- Arminen, I. 2016. Teknologiset ympäristöt. Teoksessa M. Stevanovic & C. Lindholm (toim.) *Keskusteluanalyysi: kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino. 178–199.
- Elonen, C. & Hiltunen, K. 2021. Systemisen työotteen soveltamisen mahdollisuudet ja edellytykset aikuissosiaalityössä. Teoksessa P. Petrelius, L. Yliruka & N. Miettunen (toim.) *Systemisiä kokeiluja – kohti jatkuvaa yhdessä oppimista*. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141017/URN\\_ISBN\\_978-952-343-628-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141017/URN_ISBN_978-952-343-628-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 13.8.2023.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Häkkinen, J. 2015. *Globalisaatio sosiaalityössä*. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47318/1/URN%3ANBN%3Afi%3Ajyu-201510183393.pdf>. Viitattu 12.8.2023.
- Kauppila, T., Kiiskinen, K. & Lehtonen, M. 2018. *Sähköhelmenkalastus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM\\_rap\\_14\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 6.7.2023.
- Kielilaki*. 6.6.2003/423. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>. Viitattu 12.8.2023.
- Kivistö, M. 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa M. Kivistö & K. Päykkönen (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Saatavissa: [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 2.4.2023.
- Kusters, A. 2017. Gesture-based customer interactions: Deaf and hearing Mumbaikars' multimodal and metrolingual practices. *International Journal of Multilingualism*, 14(3), 283–302. Saatavissa: DOI:[10.1080/14790718.2017.1315811](https://doi.org/10.1080/14790718.2017.1315811). Viitattu 13.8.2023.
- Kuula, A. 2011. *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Kääriälä, 2020. *Suomi seuraavan sukupolven kasvuympäristönä*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 15/2020. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140741/URN\\_ISBN\\_978-952-343-582-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140741/URN_ISBN_978-952-343-582-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 19.7.2023.

Laakso, M. & Pajo, K. 2016. Kuulemisen haasteet. Teoksessa M. Stevanovic & C. Lindholm (toim.) *Keskustelunanalyysi: kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino, 243–258.

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. ja Jäppinen, A. 2011. *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen*. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 54/2011. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf>. Viitattu 2.12.2023

Lahtinen, P., Männistö, L. & Raivio, M. 2017. *Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia: keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 07/2017. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TY%c3%962017\\_7\\_Kohti%20suomalaista\\_040417.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TY%c3%962017_7_Kohti%20suomalaista_040417.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 22.4.2023.

Lamminmäki, R. 2020. Selkokieli sosiaali- ja terveysalalla. Teoksessa A-L. Karjalainen & K. Wallenius (toim.) *Eri tavoin kommunikoiden kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. DIAK, Helsinki. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/344887/DIAK\\_Opetus\\_5.pdf?sequence=5](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/344887/DIAK_Opetus_5.pdf?sequence=5). Viitattu 24.6.2023.

*Lastensuojelulaki*. 13.4.2007/147. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Viitattu 13.8.2023.

Leskelä, L. 2019. *Selkokieli: Saavutettavan kielen opas*. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Leskelä, L. & Lindholm, C. 2011. Näkökulmia kielellisesti epäsymmetriseen vuorovaikutukseen. Teoksessa L. Leskelä & C. Lindholm (toim.) *Haavoittuva keskustelu: keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisestä epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 12–31.

Leveälähti, S., Nieminen, J., Nyyssölä, K., Suominen, V. & Kotipelto, S. (toim.) 2019. *Osaamisrakenne 2035: Alakohtaiset tulevaisuuden osaamistarpeet ja koulutuksen kehittämishaasteet – Osaamisen ennakoitifoorumien ennakoitituloksia*. Opetushallitus. Saatavissa: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamisrakenne\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamisrakenne_2035.pdf). Viitattu 12.4.2023.

Lilja, T., Pukkila, P. & Rinne, S. 2019. *Katsaus kielelliseen saavutettavuuteen Ohjaamoissa*. HAMK. Saatavissa: <https://unlimited.hamk.fi/ammattillinen-osaaminen-ja-opetus/katsaus-kielelliseen-saavutettavuuteen/>. Viitattu 21.8.2023.

Määttä, S. 2020. Kielinäkemykset saavutettavuuden esteenä puhuttujen kielten oikeus- ja asiointitulkauksessa. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus, 249–269.

Mönkkönen, K. 2018. *Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.

Niemi, M. 2017. Ikääntyminen ja teknologia – Gerontologisen sosiaalityön näkökulmia. Teoksessa M. Kivistö & K. Päykkönen (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Saatavissa: [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 12.8.2023.

Oikeusministeriö. 2018. *Selvitys yhdenvertaisuuden toteutumisesta sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnanvapauskokeiluissa: Painopisteenä kielellinen saavutettavuus*. Valtioneuvoston julkaisu, oikeusministeriö. Selvityksiä ja ohjeita 33/2018. Helsinki. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161064/OMSO\\_33\\_2018\\_Selvitys\\_yhdenvertaisuuden\\_toteutumisesta\\_kielellinen\\_saavutettavuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161064/OMSO_33_2018_Selvitys_yhdenvertaisuuden_toteutumisesta_kielellinen_saavutettavuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 2.8.2023.

Pauvert, J. 2022. *Rasismien esiintyminen lastensuojelussa maahanmuuttajataustaisten perheiden kohdalla: vallitsevia tapoja ja tilanteita*. Kandidaatintutkielma, Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/138073/PauvertJenni.pdf?sequence=2>. Viitattu 2.7.2023.

Pelastakaa Lapset ry. 2022. *Digitaalinen sosiaalityö lasten ja nuorten tukena*. Saatavissa: [https://pelastakaalapset.s3.eu-west-1.amazonaws.com/main/2021/06/21152604/pelastakaa\\_lapset\\_digisosiaalityo\\_pdf.pdf](https://pelastakaalapset.s3.eu-west-1.amazonaws.com/main/2021/06/21152604/pelastakaa_lapset_digisosiaalityo_pdf.pdf). Viitattu 30.7.2023.

Pentikäinen, M. 2020. Loputon matka alkaa – pakolaisuus prosessina. Teoksessa M. Niskanen, & T. Åsted (toim.) *Näkökulmia monikulttuurisen taustan omaavan lapsen ja perheen tukemiseen*. Helsingin Diakonissalaitos. Saatavissa: [https://evermade-hdl.s3.eu-central-1.amazonaws.com/wp-content/uploads/2020/11/13125610/16112020\\_DL\\_Raportti\\_Nakokulmia\\_monikulttuurisen-taustan-omaavan-lapsen-ja-perheen-tukemiseen\\_2020.pdf](https://evermade-hdl.s3.eu-central-1.amazonaws.com/wp-content/uploads/2020/11/13125610/16112020_DL_Raportti_Nakokulmia_monikulttuurisen-taustan-omaavan-lapsen-ja-perheen-tukemiseen_2020.pdf). Viitattu 22.7.2023.

Petreljus, P. & Eriksson, P. 2018. *Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 32/2018. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN\\_ISBN\\_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 2.4.2023.

Poikonen, M. 2018. *Maahanmuuttaja lastensuojelun asiakkaana: Kulttuuristen arvojen kohtaaminen*. Tampere: Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/103554/1527670873.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 2.7.2023.

Pösö, T. 2015. How the Finnish child protection system meets the needs of migrant families and children. Teoksessa M. Skivenes, T. Pösö, K. Kriz & R. Barn (toim.) *Child welfare systems and migrant children: A cross country study of policies and practice*. Oxford University Press, 19–38. Saatavissa: [https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=ui-YDBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=oxford+university+press+tarja+p%C3%B6s%C3%B6+2015+how+the+finnish&ots=ML4iLcGBC4&sig=nIWfp2fxyBst8JsklpyHjk9QMgl&redir\\_esc=y#v=onepage&q=oxford%20university%20press%20tarja%20p%C3%B6s%C3%B6%202015%20how%20the%20finnish&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=ui-YDBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=oxford+university+press+tarja+p%C3%B6s%C3%B6+2015+how+the+finnish&ots=ML4iLcGBC4&sig=nIWfp2fxyBst8JsklpyHjk9QMgl&redir_esc=y#v=onepage&q=oxford%20university%20press%20tarja%20p%C3%B6s%C3%B6%202015%20how%20the%20finnish&f=false). Viitattu 20.8.2023.

Raami kehittämisspalvelut Oy. *Selkokieltä ja käännöksiä - mitä tarkoittaa kielellinen saavutettavuus?* Saatavissa: <https://raamioy.fi/mita-tarkoittaa-kielellinen-saavutettavuus/>. Viitattu 1.8.2023.

Rousu, S. 2018. Mitä voisi olla uusi lastensuojelu. Teoksessa T. Pätäri & M. Ylikännö (toim.) *Tahto tehdä toisin. Uusia toimintatapoja lastensuojeluun*. Helsinki: Tietosanoma Oy, 146–153.

Rönneberg, M. 2020. Kielelliset ja kulttuuriset oikeudet yhdenvertaisuuden taustalla. Teoksessa A-L. Karjalainen & K. Wallenius (toim.) *Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. DIAK, Helsinki. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/344887/DIAK\\_Opetus\\_5.pdf?sequence=5](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/344887/DIAK_Opetus_5.pdf?sequence=5). Viitattu 25.6.2023.

Selkokeskus. *Selkokieli*. Saatavissa: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>. Viitattu 25.7.2023.

Sosiaali- ja terveysministeriö. *Lastensuojelu*. Saatavissa: <https://stm.fi/lastensuojelu>. Viitattu 2.12.2023

Stevanovic, M. & Lindholm, C. 2016. Sosiaalisen havaitsemisen haasteita. Teoksessa M. Stevanovic & C. Lindholm (toim.) *Keskusteluanalyysi: kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino, 276–294.

Tapio, E. 2022. *Selkokieltä ja käännöksiä – diskurssikartoitus kielellisestä saavutettavuudesta*. Esitelmä XLII VAKKI Symposiumissa. Vastuullinen viestintä, Vaasa 10.–11.2.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. *Lastensuojelun käsikirja*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/lasten-ja-nuorten-lastensuojeluopas>. Viitattu 15.5.2023.

Tilastokeskus. Saatavissa: [https://www.stat.fi/til/vaerak/2021/vaerak\\_2021\\_2022-03-31\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/vaerak/2021/vaerak_2021_2022-03-31_tie_001_fi.html). Viitattu 30.7.2023.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Saatavissa: <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>. Viitattu 3.12.2023.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. *Vuorovaikutuksellinen tukeminen*. Helsinki: WSOY.



Vilkkä, H. 2021. *Tutki ja kehitä*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, P. 2018. *Lastensuojelun palveluajattelun vallankumous*. Teoksessa T. Pätäri & M. Ylikännö (toim.) *Tahto tehdä toisin*. Uusia toimintatapoja lastensuojeluun. Helsinki: Tietosanomama Oy, 66–91.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, M., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen*. Saatavissa: [https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matka-opas.pdf? t id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d& t q=Matkaopas+asiakasl%C3%A4ht%C3%B6isten+sosiaali+ja+terveystalvelujen+kehitt%C3%A4mi-seen& t tags=language%3afi%2csiteid%3a53b34a16-7ce7-4ab0-8c7e-f06c83547e28& t ip=195.148.193.2& t hit.id=Finpro Web Features MediaData Generic-MediaData/ 970a54ea-ff2e-4643-838a-d9fc0bedb7c1& t hit.pos=1%20](https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matka-opas.pdf? t id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d& t q=Matkaopas+asiakasl%C3%A4ht%C3%B6isten+sosiaali+ja+terveystalvelujen+kehitt%C3%A4mi-seen& t tags=language%3afi%2csiteid%3a53b34a16-7ce7-4ab0-8c7e-f06c83547e28& t ip=195.148.193.2& t hit.id=Finpro Web Features MediaData Generic-MediaData/ 970a54ea-ff2e-4643-838a-d9fc0bedb7c1& t hit.pos=1%20;); Viitattu 10.7.2023.

*Yhdenvertaisuuslaki*. 1325/2014. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>. Viitattu 12.8.2023.

## Kielellinen saavutettavuus

### JOHDANTO

Lastensuojelun ammattilaisena kohtaat päivittäin asiakkaita hyvin erilaisista kielellisistä taustoista. Silloin tarvitaan vuorovaikutustaitoja, joilla tuetaan kaikkien osapuolten ymmärtämistä ja sujuvaa kommunikointia.

Viime aikoina sosiaali- ja terveysalalla on alettu käyttää käsitettä kielellinen saavutettavuus. Kielellisesti saavutettavissa palveluissa, tilanteissa ja ympäristöissä on tavoitteena kaikille yhdenvertainen mahdollisuus osallistua yhteiseen toimintaan, ymmärtää ja tulla ymmärretyksi.

Kielellisesti saavutettavasta kommunikoinnista hyötyvät kaikki ihmiset, mutta erityisesti siitä hyötyvät henkilöt, jotka kuuluvat kielellisesti haavoittuviin ryhmiin. Heitä ovat mm.

- henkilöt, jotka vasta oppivat suomen kieltä
- henkilöt, joilla on kuulonalenema (n. 800 000 henkilöä)
- henkilöt, joilla on heikko lukutaito (n. 370 000 henkilöä)

Tämän kyselyn tavoitteena on kartoittaa, millaista kielellisen saavutettavuuden osaamista lastensuojelun yksiköissä työskentelevät ammattilaiset tarvitsevat ja kysely liittyy sosionomiopintojeni opinnäytetyöhön. Kyselystä saatujen tietojen pohjalta on tavoitteena suunnitella koulutusta, joka vastaa alan ammattilaisten tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla.

Ilmoittamiasi yhteystietoja käytetään vain koulutusten tarjoamiseen eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Työn on tilannut Raami kehittämisspalvelut Oy <https://raamioy.fi/>

Lisätietoja: Eveliina Tapio (eveliina.tapio@centria.fi)

1. Työssäni kommunikoin asiakkaiden (lapset, huoltajat jne.) kanssa:  
(1= en koskaan, 2=erittäin harvoin, 3= toisinaan, 4= viikoittain, 5= päivittäin)

	1	2	3	4	5
kasvokkain	---	---	---	---	---
puhelimitse	---	---	---	---	---
videoyhteydellä	---	---	---	---	---
sähköpostilla	---	---	---	---	---
tekstiviestillä tai esim. WhatsAppilla	---	---	---	---	---

2. Koen näistä haastavaksi vuorovaikutuksen kannalta  
(voit valita useamman vaihtoehdon)

- kasvokkain tapahtuvan  
 puhelimitse tapahtuvan  
 videoyhteydellä tapahtuvan  
 viestitse tapahtuvan  
 joku muu, mikä:  
 en mitään näistä

3. Koen asiakkaiden olevan eriarvoisessa asemassa heidän kielellisistä  
taustoistaan riippuen

- kyllä, perustele halutessasi:  
 ei, perustele halutessasi:  
 en osaa sanoa

---



---



---



---

4. Käytän tulkkauspalveluita matalalla kynnyksellä

- kyllä
- ei
- tulkkauspalveluita ei ole käytettävissä

5. Tunnetko tarvitsevasi koulutusta tai ohjausta tulkkauksen käyttämiseen ja tulkattaviin vuorovaikutustilanteisiin

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa
- muussa, missä?

6. Käytän digitaalisia palveluita työssäni

- kirjauksissa
- yhteydenpidossa
- muussa, missä:

7. Missä vuorovaikutustaidoissa haluaisit erityisesti kehittää osaamistasi?  
(voita valita useamman vaihtoehdon)

- Kielellisesti haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan tunnistaminen
- Monikieliset tilanteet ja suomea oppivien asiakkaiden kohtaaminen
- Kommunikointiin liittyvät kulttuuriset erityispiirteet
- Selkokieli
- Kommunikointi kirjoittaen
- Kuvat kommunikoinnin tukena
- Eleet ja ilmeet kommunikoinnin tukena
- Tulkatussa tilanteessa toimiminen
- Kommunikointia tukevan teknologian käyttö (esim. Google Translate)
- Tilan ja paikan rooli esteettömälle kommunikoinnille
- Kirjausten selkeys
- Videovälitteinen ja puhelimitse tapahtuva vuorovaikutus
- Digitaalisen toimintaympäristön huomioiminen ja asiakkaan toiminnan tukeminen
- Digitaalisten palvelujen ja sisältöjen rakentaminen saavutettaviksi (ns. saavutettavuusdirektiivin toteuttaminen käytännössä)
- Oma toive

8. Toivon koulutuksesta työkaluja erityisesti seuraaviin tilanteisiin/kohtaamisiin:

9. Toivoisin koulutuksen toteutettavan

- kertaluonteisena (esim. yksi päivä)
- kurssimuotoisena (esim. 3 x 3h)
- työpajana
- räätälöitynä kokonaisuutena luentoja, kursseja ja työpajoja
- muuten, miten:

10. Koulutus olisi kiinnostavin, jos

- kouluttaja on paikan päällä
- kouluttaja on etäyhteydellä
- tallenteita tulisi opiskeltavaksi omaan tahtiin
- yhdistelmä näistä
- muu, mikä:

11. Sopivin ajankohta koulutukselle

- tammi-maaliskuu
- huhti-kesäkuu
- heinä-syyskuu
- loka-joulukuu
- oma valinta:

12. Koulutuksen toivoisin olevan

- ammattiyhdistyksen järjestämä
- työpaikan järjestämä
- webinaari, jolle voin ilmoittautua itse
- muu, mikä:

13. Mielestäni sopiva hinta omakustanteiselle koulutukselle olisi (€)

14. Ammattiyhdistyksen/työnantajan järjestämästä koulutuksesta olisin valmis kustantamaan itse

15. Kysymys työnantajan edustajille: Työntekijöille ilmainen koulutus voisi kokonaisuudessaan maksaa työnantajalle (€)

16. Koulutustaustani

(kohtaan "muu" voit kertoa esim. mahdollisista lisäkoulutuksistasi)

- alempi korkeakoulututkinto, mikä
- ylempi korkeakoulututkinto, mikä
- toisen asteen tutkinto, mikä
- muu, mikä

17. Olen työskennellyt lastensuojelussa

- alle vuoden
- 1-3 vuotta
- 4-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- yli kymmenen vuotta

18. Työsuhteeni on

- toistaiseksi voimassa oleva
- määräaikainen
- tarvittaessa töihin kutsuttava

19. Kerro tähän millaisessa yksikössä työskentelet. Voit myös kertoa tarkemmin työnkuvastasi.

20. Kommentit ja terveiset

Jos haluat tarkentaa jossain aiemmista kysymyksistä antamaasi vastausta, voit tehdä sen tässä.

Jos haluat, että sinuun ollaan yhteydessä kielelliseen saavutettavuuteen liittyvissä kysymyksissä, voit jättää yhteystietosi tähän.