

ERIVARVOSTAVA YKSIKIELISYYS

- institutionaalisissa kohtaamisissa tuotetut kieleen liitetyt kategoriat ja niiden seurauksellisuus

Katja Kuoppa
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Jyväskylän yliopisto
Kokkolan yliopistokeskus Chydenius
Kevät 2019

TIIVISTELMÄ

ERiarvostava Yksikielisyys – institutionaalisissa kohtaamisissa tuotetut kieleen liitetyt kategoriat ja niiden seurauksellisuus

Katja Kuoppa

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto / Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Ohjaaja: yliopistonopettaja Kati Turtiainen

Kevät 2019

Sivumäärä: 100 sivua + 1 liite

Tutkielma tarkastelee peruspalveluissa sekä maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnatuissa palveluissa esiintyviä kieli-ideologioita ja niiden seurauksellisuutta. Tutkielman tehtävänä on selvittää, mitä kieli-ideologioita peruspalveluissa sekä maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnatuissa palveluissa työtä tekevien ja maahanmuuttotaustaisten henkilöiden puheessa esiintyy ja mitä merkityksiä ne saavat. Tutkielman empiirinen aineisto koostuu tutkimus- ja kehittämishankkeessa kerätystä erilaisissa peruspalveluissa ja maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnatuissa palveluissa työskentelevien työntekijöiden sekä maahanmuuttotaustaisten henkilöiden haastattelu- ja seminaaritallennepuheesta. Aineiston analyysissä on sovellettu sekä teoria-ohjaavaa sisällönanalyysia että kategoria-analyysin keinoja.

Tuloksista välittyy vahva yksikielinen näkökulma kieleen, joka sisältää stereotypisoivat tulkinnat suomen kielen vahvasta vallasta, oikeakielisen kielitaidon vaateesta sekä äidinkielisyydestä. Näiden perusteella rakentuu tulkinta institutionaalisissa kohtaamisissa syntyvistä yksikielisen kieli-ideologian perusteella muodostuvista toiseuttavasta poikkeavuuden kategoriasta ja osallisuuden esteitä määrittävästä ongelmakategoriasta. Näiden vastapuhetta pitää yllä osallisuutta mahdollistava kansalaisuuden kokemuksen kategoria. Tämä piti sisällään työelämään ja muuhun yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumisen mahdollistamisen sekä yksilön kielellisten resurssien näkemisen yhteisön voimavarana.

Kansalliskielten, erityisesti suomen kielen osaaminen ja riittävä hallinta tulkitaan välttämättömäksi yhteiskunnassa vaadittavaksi taidoksi. Sen avulla oli mahdollista liittyä lähiyhteisöön, työllistyä sekä saavuttaa kokemus kansalaisuudesta, tasavertaisesta osallisuudesta. Kielen perusteella tehdyt eronteot olivat seurauksellisia. Ne mahdollistivat työelämästä syrjäyttämisen, eritasoisten palvelujen tarjoamisen ja tämän myötä eriarvoisen kohtelun. Monikielinen, usean eri kielen yhtäaikaisten, käyttö ei ollut tunnistettu toimintatapa eikä maahanmuuttotaustaisten henkilöiden muun kuin suomen, ruotsin tai englannin kielen taito tullut tunnistetuksi osaamisena. Työntekijät pyrkivät kompensoimaan kommunikaatioon liittyviä vaikeuksia käyttämällä viestinnän apuna multimodaalisia viestintäkeinoja.

Kansalaisuuden kokemuksen edellyttämää osallisuutta mahdollistaa kielellisen ”oikein puhumisen” sijaan ymmärretyksi tuleminen korostaminen. Monikielisuuden tunnistamisen ja sen käytön tunnustaminen yhdeksi mahdolliseksi kommunikaatiokeinoksi on osallistumisen kynnyksen madaltamisen keino.

Avainsanat: sosiaalityö, kieli-ideologiat, kategoria-analyysi, eriarvoistuminen, osallisuus

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO.....	1
2 MONINAINEN JA MONEN KIELISEKSI SÄÄDETTY SUOMI.....	5
2.1 Lainsäädäntö.....	5
2.2 Monen syntyperän ja kielen kansakunta.....	7
3 KIELEEN LIITTYVÄT TEEMAT TUTKIMUSKOHTENA	12
3.1 Kieli kommunikaatiossa ja vuorovaikutuksessa.....	12
3.2 Luettu ja kirjoitettu kieli sosiaalityössä.....	14
3.3 Kieli monikulttuurisissa suhteissa	15
3.4 Monikielisyys kyvykkyytenä.....	18
3.5 Kohtaaminen institutionaalisissa suhteissa ja arkielämässä - keskeisiä tutkimuksia	19
4 TILANTEITTAIN TUOTETTU JA TULKITTU KÄSITYS KIELESTÄ.....	22
4.1 Etnometodologia ja sosiaalinen konstruktionismi.....	22
4.2 Kieli-ideologiat.....	25
4.3 Monikielisyys yksikielisyyden ideaalissa.....	28
5 TUTKIELMAN TOTEUTUS	30
5.1 Analyysin välineet ja aineiston analyysi	32
5.1.1 Sisällönanalyysi ja kategoria-analyysi	33
5.1.2 Analyysin toteutus	38
5.2 Tutkielman eettisyys ja luotettavuus	39
6 INSTITUUTIONAALISISSA KOHTAAMISISSA TUOTETTU YKSIKIELISYYDEN VAATIMUS	43
6.1 Yksikielinen näkökulma kieleen	43
6.2 Toiseuttava kieli – poikkeavuutta luova kategoria.....	45
6.2.1 Äidinkielisyyden ja kielitaidon luoma toiseus	45
6.2.2 Oikeakielisyyden vaatimus.....	50
6.3 Osallisuuden esteet – kielitulkintojen luoma ongelmakategoria	51

6.3.1 Kielitaito ja oikea puhumisen tapa	51
6.3.2 Institutionaaliset muutosvaatimukset	57
6.4 Kokemus kansalaisuudesta - poikkeavuuden vastustusta, ongelmien vastapuhetta ja -tekoja	59
7 YKSIKIELISEN KIELI-IDEOLOGIAN SEURAUKSELLISUUS	66
7.1 Yksikielisyden valta	67
7.2 Kielihierarkioiden seurauksellisuus.....	68
7.3 Monikielisyyttä etsimässä.....	70
7.4 Kielitaidon määrittelyn seurauksellisuus.....	71
7.5 Kulttuurisen tiedon puute	75
7.6 Yksikielisyys eriarvostaa.....	76
7.7 Kokemus kansalaisuudesta.....	79
7.8 Mikä avuksi?	81
8 LOPUKSI	84
Lähteet	88

LUETTELO TAULUKOISTA

Taulukko 1. Suurimmat ulkomaalaistaustaisten taustamaaryhmät 2017.

Taulukko 2. Maahanmuuttajataustaisten määrät ja osuudet maakunnittain 2017.

Taulukko 3. Suurimmat vieraskieliset ryhmät 2008 ja 2018.

Taulukko 4. Peruspalveluissa sekä maahanmuuttotautaisille henkilöille suunnatuissa palveluissa työtä tekevien ja maahanmuuttotautaisien henkilöiden puheessa esiintyvät kieli-ideologiat.

1 JOHDANTO

Tämän tutkielman keskiössä on kieli. Kieli ympäröi meitä kaikkialla ensi hetkistämme alkaen. Opimme äidinkieleksi kutsutun ensikielen läheisessä suhteissa toisten ihmisen kanssa, kieli määrittäyty osaksi identiteettiämme sekä liittää meidät osaksi samaa kieltä puhuvien yhteisöä ja erottaa samalla meidät muiden kielen puhujista. Olemme kielen välityksellä yhteydessä muihin ihmisiin ja käytämme kieltä ilmaistaksemme erilaisia tarpeitamme. Määritämme siten kielen kautta sekä itseämme että myös muita ihmisiä ja yhteisöjä.

Kieli ja siitä käyty keskustelu sisältää paljon tunteita ja arvoja; esimerkiksi sana ”pakkoruotsi” sisältää vahvan kannanoton toisen kansalliskielen opiskelun velvoitteen tarpeettomuudesta. Aika-ajoin julkisuudessa leimahtavat keskustelut ”pakkoruotsista” paljastavat asian tunnepitoisuuden, mielipiteet sekä perustelut puolesta ja vastaan ovat vahvoja. Arvot, asenteet ja ideologiat muokkaavat ja rakentavat kielitieteilijöiden Irina Piipon, Johanna Vaattovaaran ja Eero Voutilaisen (2016) mukaan kielellistä toimintaa ja ajattelua. Irina Piippo (2016, 24–25) toteaaakin kuvan kielestä suodattuvan aina ideologioiden läpi ja näiden kieli-ideologioiden tarkastelun mahdollistavan kulttuuri-identiteetin, moraalikysymysten, vallankäytön, syrjinnän ja sosiaalisten stereotyyppien tutkimisen.

Kielen katsotaan Judith T. Irvinen ja Susan Galin (2000, 37) mukaan heijastavan ja ilmaisevan laajempia kulttuurisia käsityksiä ihmisistä ja tilanteista, se kategorisoi. Kategorisointi on yksi kielen yleisistä tehtävistä maailman järjestämisessä, mutta se on myös yksi keskeinen kieli-ideologinen prosessi (emt., 60). Myös Kirsi Juhila, Arja Jokinen ja Eero Suoninen (2012a, 27–28) tuovat esille kategorisoinnin osana kommunikaatiota. Kommunikoimessa sijoitamme ihmisiä erilaisten kategorioiden jäseniksi ja orientoidumme samalla toiminnassamme tulkitsemiemme kategorioiden mukaisesti. Vuorovaikutus siis muokkaa käsityksiämme toisista kielen kautta. Miten tietoista tämä toiminta meille on?

Syksyllä 2018 Suomen kielen lautakunta (2018) julkisti kannanoton kansallisen kielipoliittisen ohjelman kiirehtimiseksi. Kannanotossa tuotiin esille huolta englannin kielen vaikutuksen kasvusta ja sen myötä suomen kielen heikkenevästä asemasta työelämän käyttökielenä, asiakaspalvelussa käytettävänä kielenä sekä erityisesti opetuksen ja tieteellisen tutkimuksen kielenä. Suomen kielen lautakunnan huoli kohdistui myös ruotsin kielen yhä kapenevaan asemaan. Kansalliskielten vahvan aseman nähtiin olevan uhattuna ja suosituksessa peräänkuulutettiin pikaisia toimia tilanteen korjaamiseksi. Englannin kielen

valta-aseman kasvamisen lisäksi kahden virallisen kielen Suomi on tullut haastetuksi myös nopeasti lisääntyneen maahanmuuton myötä. Suomessa puhuttavien äidinkielen määrä on Kotimaisten kielten keskuksen Kotuksen (2018) mukaan 150. Puhuttavien kielten määrä on tosin kielten määrä on tätä suurempi, koska Väestörekisterikeskuksen rekisteröintikäytännöt sallivat vain yhden äidinkielen merkitsemisen väestötietoihin. Kielellinen maailma on siis kahtalainen: vahvojen kansalliskielten aseman katsotaan olevan uhattu ja niiden vahvistamiseen tulisi kiinnittää pikaisesti huomiota, samaan aikaan arkisen kielimaailman voi täyttää rikas eri kielten täyttämä puhe.

Kasvavalle maahanmuuttotaustaiselle väestölle tarjotaan sekä julkisissa palveluissa että kolmannella sektorilla omia sosiaalityön palveluita ja he ovat asiakkaina myös sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluissa. Johanna Hiitola ja Marja Peltola (2018, 141) korostavat näissä palveluissa tapahtuvien kohtaamisten merkityksellisyyttä. Kohtaamiset voivat heidän mukaansa joko vahvistaa tai heikentää kokemuksia kuulumisesta yhteiskunnan jäsenyyteen. Kohtaaminen vaatii siis taitoa ja ymmärrystä kielen ”voimasta”. Anneli Pohjola (2010, 44) peräänkuuluttaakin sosiaalityöntekijältä kielellistä sensitiivisyyttä sekä kykyä arvioida käyttämäänsä kieltä. Lisäksi tietoisuus käytetyn kielen ideologisuudesta ja sen määrittelemästä tarkastelun näkökulmasta on hänen mukaansa työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen keskeinen tekijä.

Tutkielmani lähtökohtana on ollut kiinnostus suomen ja ruotsin kielen hallinnan pakon tulkinnassa ja sen seurauksellisuudessa. Olin tutkielmaproessin alkumetreillä töissä opiskeluhollossa oppilaitoksessa, jossa maahanmuuttotaustaisten opiskelijoiden määrä kasvoi merkittävän paljon lyhyessä ajassa. Kysymys opintoihin ja työelämään riittävästä kielitaidosta oli oman työni arkipäivää, luokseni tuotiin opiskelijoita kielitaidottomaksi ”leimattuna” ja minulta pyydettiin pohtimaan opiskelijoiden kanssa muita suunnitelmia kuin kyseiselle alalle opiskelua. Opiskelijoiden oma motivaatio opiskella alalle oli korkea, mutta vaikeudet suomen kielen oppimisessa tuottivat tulkinnan kielitaidottomuudesta, osaamattomuudesta ja sen myötä alalle sopimattoman henkilön stigman. Osaamisen näkeminen vahvan kielikehyksen kautta oli itselleni vierasta ja myös oman yhteiskuntatieteellisen näkökulmani taustasta tarkastellen hyvin mielenkiintoista.

Tutkielmani aihe paikantuu sosiaalityössä vähän tutkittuun aiheeseen, kieleen liittyviin tulkintoihin palvelujärjestelmässä. Tarkastelen tutkielmassani maahanmuuttotaustaisten henkilöiden parissa tehtävän työn käytännöissä esiintyviä kieli-ideologioita.

Tutkimustehtävänäni on selvittää, mitä kieli-ideologisia kategorioita peruspalveluissa ja maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnatuissa palveluissa työskentelevien työntekijöiden ja maahanmuuttotaustaisten henkilöiden puheessa rakentuu.

Tutkielmani tutkimusintressi, kieli-ideologiat, paikantuvat itselleni aiemmin tuntemattomaan kielitieteen maailmaan ja yhteyttä omaan tieteenalaani yhteiskuntatieteeseen oli aluksi vaikea löytää. Aineiston analyysi toi kuitenkin esille vahvasti vaikuttavan kieli-ideologian, yksikielisen näkökulman kieleen, ja sen myötä kielitieteen maailmasta löytyi eriarvoistumiskehityksen ja kielen yhteyttä pohtivia puheenvuoroja. Tutkielmani sai näin vankan yhteiskunnallisen mandaatin: vahva kieli-ideologinen tulkinta voi johtaa eriarvoistumiseen sekä yhteiskunnan osallisuudesta syrjäyttämiseen.

Tutkielmassani käyttämäni käsitteistön määrittäminen kuvaamaan tarkasti kiinnostukseni kohdetta, muita kuin kansalliskieliä äidinkielenään puhuvien henkilöiden ja heidän parissaan työtä tekevien puheessa erottuvia kieli-ideologioita, osoittautui vaikeaksi. Terminologia on laaja ja osin hyvin arkikielistynyt; termeillä maahanmuuttajat, vieraskieliset, ulkomaalaiset, ulkomaalaistaustaiset, pakolaiset ja turvapaikanhakijat kuvataan henkilöiden kielellistä ja juridista asemaa sekä suhdetta kantaväestöksi tulkittuun väestönosaan. Edellä luetellut käsitteet yhdistävät samaan ”muualta muuttaneiden” kategoriaan hyvin erilaisia väestöryhmiä ja yksilöitä. Käytän tässä tutkielmassa termiä *maahanmuuttotaustainen* kuvaamaan Suomeen toisesta maasta muuttanutta henkilöä. Tiedostan, että käsite maahanmuuttaja on sekä arkikieleen, tutkimukselliseen käsitteistöön sekä lainsäädäntöön vakiintunut ilmaisu kuvaamaan ”kantaväestöstä” poikkeavaa kieli- ja kulttuuritaustaista väestöryhmää. Katson kuitenkin, että maahanmuuttaja-termi suuntaa mielikuvan vasta maahan tulleeseen henkilöön. Tässä tutkielmassa kiinnostus ei ole maahan muuton ajankohdassa, kansalaisuudessa tai yksilön juridisessa asemassa suhteessa palvelujärjestelmään. Vaikka tutkielmani aihe keskittyy kieleen ja siihen liittyviin ideologioihin, ei termi ”vieraskielinen” näkemykseni mukaan sopinut kuitenkaan kuvaamaan maahanmuuttotaustaisten ihmisten kielellistä asemaa. Vieraskielisyys korostaa eroja, vierautta, luo mielestäni välittömämmin ”me-ja-muut” asetelman kuin valitsemani maahanmuuttotaustainen –käsite (tästä myös Blommaert 2006). Tutkielmassa esiintyviin tilasto- ja tutkimusviittauksiin sekä lakiteksteihin olen jättänyt alkuperäiset maahanmuuttotaustaisuutta kuvaavat ilmaukset *maahanmuuttaja*, *vieraskielinen* ja *ulkomaalaistaustainen*. Tiedostan edellä kuvaamani valinnan kategorisoivan tässä

tutkielmassa maahanmuuttotaustaiset henkilöt toiseksi kuin heidän kohtaamansa kantaväestöön kuuluvat henkilöt. Käytän termiä kuvaamaan kielellisesti erilaisia väestöryhmiä, en tarjoa tietoisesti termin käytöllä heille leimaavaa identiteettiä (kts. Juhila 2004a).

Tutkielman seuraavassa luvussa luon katsauksen kielen teemaan sosiaalityön kontekstin tutkimuksissa. Olen rajannut tutkimuskatsauksen koskemaan sosiaalityötä, vaikka tutkielmani aineisto laajentaa sen koskemaan peruspalveluiksi nimeämieni työvoimahallinnon ja sosiaali- ja terveystalvelujen lisäksi maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnattuja neuvontapalveluja. Sosiaalityön asiakastyössä läsnä olevat vuorovaikutuksen ja kohtaamisen teemat ovat tulkintani mukaan olennaisia myös muissa auttamissuhteisiin perustuvissa palveluissa. Tutkielman kolmannessa luvussa kuvaan Suomen väestöllistä ja kielellistä moninaisuutta. Lisäksi asemoin kielen lainsäädännön näkökulmasta käsin ja selvitän, mitä velvoitteita se tuo viranomaisten toimintaan. Kolmannen luvun päätteeksi pohdin työntekijän omien kulttuurisidonnaisuuksien ja sen merkityksen tunnistamisen vaadetta sekä työntekijän ja maahanmuuttotaustaisen asiakkaan kohtaamiseen liittyviä erityiskysymyksiä. Neljäs luku on tutkielmani teorialuku, jossa esittelen metodologiset näkökulmani, etnometodologian ja sosiaalisen konstruktionismin. Avaan luvussa myös tutkielmani keskeisen teoriakäsitteen, kieli-ideologian näkökulmia. Tutkielmani viidennessä luvussa kuvaan tutkielmani toteutusta sekä käyttämieni analyysimenetelmien soveltamista. Tarkastelen luvussa myös tutkielmani eettisyyteen ja luotettavuuteen vaikuttaneita tekijöitä. Luku kuusi on tutkielmani tulosluku, jossa esittelen yksikieliseksi näkökulmaksi nimeämäni kieli-ideologian piirteitä ja sen seurauksellisuutta, kieleen liitettyjen tulkintojen poikkeavuutta ja ongelmia tuottavia vaikutuksia sekä niiden vastapuhetta. Päätän tutkielmani tulosten johtopäätösten esittelyyn sekä pohdintaan.

2 MONINAINEN JA MONEN KIELISEKSI SÄÄDETTY SUOMI

Kuvaan tässä luvussa Suomen väestöllistä ja kielellistä moninaisuutta. Keitä Suomessa asuu, tänne muuttaa ja mitä kieliä he puhuvat? Miten eri kielten asema näyttäytyy lainsäädännössä?

Tarkastelen aluksi tutkielmani keskeisen käsitteeseen, kieleen, liittyvää lainsäädäntöä. Lainsäädäntö tuo velvoitteita viranomaisten toimintaan, se liittyy kielen tulkkaukseen, kielen oppimiseen osana kotoutumista ja sen kautta osallisuuteen yhteiskunnassa. Maahanmuuton lisääntyminen ja sen myötä maahanmuuttotaustaisen väestön kasvu merkitsee eri kielten huomioimista sekä palvelujärjestelmän mukauttamista asiakkaiden lakisääteisten oikeuksien turvaamiseksi. Toisessa alaluvussa tarkastelen suomalaista väestöllistä ja kielellistä jakoa. Kuka määrittyy maahanmuuttotaustaiseksi ja miten kielet tilastoidaan? Olen säilyttänyt tässä luvussa viranomaisteksteissä, lainsäädännössä ja tilastoissa, käytetyt maahanmuuttotaustaista henkilöä kuvaavat termit maahanmuuttaja, vieraskielinen ja ulkomaalaistaustainen. Käytän luvussa myös tälle tutkielman lähtökohdalle sopivammaksi katsomaani termiä maahanmuuttotaustainen henkilö.

2.1 Lainsäädäntö

Kieleen liittyvistä oikeuksista on säädetty sekä Euroopan unionin että kansallisella tasolla. Euroopan unionin perusoikeuskirjan (2000, 13) artikla 22:ssa todetaan unionin kunnioittavan kielellistä ja kulttuurista monimuotoisuutta. Euroopan neuvoston (1995) vähemmistökansoja koskevan sopimus tavoittelee vähemmistökansojen tasavertaisen aseman ja oman kulttuurin ja identiteetin kehittämisen turvaamista, tämä sisältää myös vähemmistökansojen oikeuden omaan kieleen. Euroopan unionin säädöksillä pyritään turvaamaan alueellisten vähemmistökansojen oikeudet. Pyykön (2017) mukaan myöhemmin laadituilla suosituksilla on myös kiinnitetty huomiota maahanmuuttotaustaisten henkilöiden kielellisten oikeuksien turvaamiseen. Euroopan parlamentin suositus 1740 (2006, 1) kannustaa “nuoria eurooppalaisia” opiskelemaan omaa äidinkieltään ja muistuttaa velvollisuudesta oppia oleskelumaansa virallista kieltä. Monikielisyys nähdään suosituksessa vahvasti etuna; oman äidinkielen hallinnan painotetaan parantavan oppimista, oleskelumaan kielen osaaminen on suosituksen mukaan yhteiskuntaan integroitumisen ehto.

Kansallisella tasolla säädetään kansalliskielistä, niiden asemasta sekä viranomaisten velvollisuudesta palvella kansalaisia kansalliskielillä. Lainsäädäntö painottaa lisäksi viranomaisten velvollisuutta edistää yhdenvertaisuutta. Sääöksillä turvataan myös muiden kuin kansalliskielten puhujien oikeutta asioida viranomaisten kanssa ymmärrettävästi sekä saada kielikoulutusta.

Suomen perustuslain 1999/731 17§ määrittää suomen ja ruotsin kielet kansalliskieliksi sekä saamen ja viittomakielen näiden lisäksi kieliksi, joiden käyttö viranomaisasioinnissa taataan lailla. Kielilain 2003/423 2§ turvaa perustuslaillisen oikeuden kansalliskielten käyttöön ja antaa mahdollisuuden viranomaiselle antaa parempaa palvelua kuin laissa edellytetään. Kielilain 10§ määrittää yksityishenkilön oikeutta saada palvelua kansalliskielillä, kielilain 12§ asettaa viranomaisen käyttämälle kielelle raamit. Yksikielisessä kunnassa viranomaisen viranomaiskieleksi määrittyy virka-alueella puhuttu kansallinen valtakieli, kaksikielisessä kunnassa palvellaan kummallakin kansalliskielellä. Kaksikielisiä kuntia on Kuntaliiton (2017) mukaan Suomen 311 kunnasta 33, näistä 15:ssä on enemmistökielenä ruotsi ja 18 kunnassa suomi. Ruotsinkielisiä kuntia on yhteensä 16 ja ne kaikki sijaitsevat Ahvenanmaalla.

Viranomaiskieliksi määrittyvät siten suomi ja ruotsi. Ulkomaalaislaki 2004/301 määrittää 203§ mukaisesti viranomaisen velvoitteesta tulkkauksen ja kääntämisen järjestämisestä, jos asiakas ei osaa kansalliskieliä. Oikeus tulkkauksen ja kääntämisen järjestämiseen on kuitenkin rajattu velvoittavaksi ainoastaan turvapaikkamenettelyyn, käännyttämisen, maasta karkottamista koskevaan tai viranomaisten aloitteesta käsiteltävään asiaan. Viranomaisaloitteesta vireille tulevan asian tulkitsemisestä ja kääntämisessä säädetään hallintolain 2003/434 26§ mukaan tilanteessa, jossa romani- tai viittomakieltä taikka muuta kieltä käyttävä asianosainen ei osaa viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä tai asianosainen ei vammaisuuden tai sairauden perusteella voi tulla ymmärretyksi. Oikeudesta tulkkauksesta säädetään myös kielilain 2003/423 18§:ssä. Tulkkauksen määrittämisen maksuttomaksi lain mukaisesti määritetyssä tilanteessa, muutoin tulkkauksen tapahtuu asianosaisen omalla kustannuksella. Laki kotoutumisen edistämisestä 2010/1386 laajentaa maahanmuuttajan mahdollisuutta saada tulkkauksen palvelua muuhunkin kuin viranomaisten aloitteesta vireille tullessaan asiaan, tosin tämän lähtökohtana on viranomaisten mahdollisuudessa palvelun järjestämiseen. Lain kotoutumisen edistämisestä 5§:ssä tuodaan esille, että viranomaisen huolehtii mahdollisuuksien mukaan tulkitsemisestä ja kääntämisestä myös muussa maahanmuuttajan oikeuksia ja velvollisuuksia koskevassa

asiassa. Tulkittavan ja käännettävän kielen valinta perustuu maahanmuuttajan osaamiseen. Käsiteltävä asia voidaan säädöksen mukaan tulkita tai kääntää sellaiselle kielelle, jota maahanmuuttajan voidaan todeta asian laatuun nähden riittävästi ymmärtävän.

Lainsäädäntö velvoittaa viranomaisia yhdenvertaisuuden edistämiseen ja kieltää syrjinnän. Yhdenvertaisuuslain 2014/1325 8§ kieltää syrjinnän muun muassa kielen perusteella, 9§ täsmentää HE 2014/19 mukaan kielellistä syrjintää tapahtuvan esimerkiksi tilanteissa, jossa henkilö ei saa palvelua äidinkieltensä vuoksi.

Maahanmuuttotaustaisten henkilöiden kielitason selvittämisestä ja kielen opetuksen järjestämisestä säädetään laissa kotoutumisen edistämisestä 2010/1386. Lain 9§ määrittää kielitaidon selvittämisen alkukartoituksen osaksi, 11§ säädetään kotoutumissuunnitelman tekemisestä. Kotoutumissuunnitelmassa suunnitellaan toimenpiteitä ja palveluja, joiden kautta tuetaan maahanmuuttajan mahdollisuuksia hankkia riittävä suomen tai ruotsin kielen taito sekä muita yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Kotoutumissuunnitelman tarkoituksena on edistää maahanmuuttajan mahdollisuuksia osallistua yhdenvertaisena jäsenenä yhteiskunnan toimintaan.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 määrittää 5§:ssään asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista. Sosiaalihuollon henkilöstöllä on säädöksen mukaan velvollisuus selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa, erilaiset toimenpiteitä koskevat vaihtoehdot sekä niiden vaikutukset. Selvityksen muodolle on määritetty ehdot. Selvitys tulee antaa siten, että asiakas ymmärtää riittävästi sen sisällön ja merkityksen. Tulkkaus ja tulkin hankkiminen tulee säädöksen mukaan järjestää tilanteessa, jossa sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi.

2.2 Monen syntyperän ja kielen kansakunta

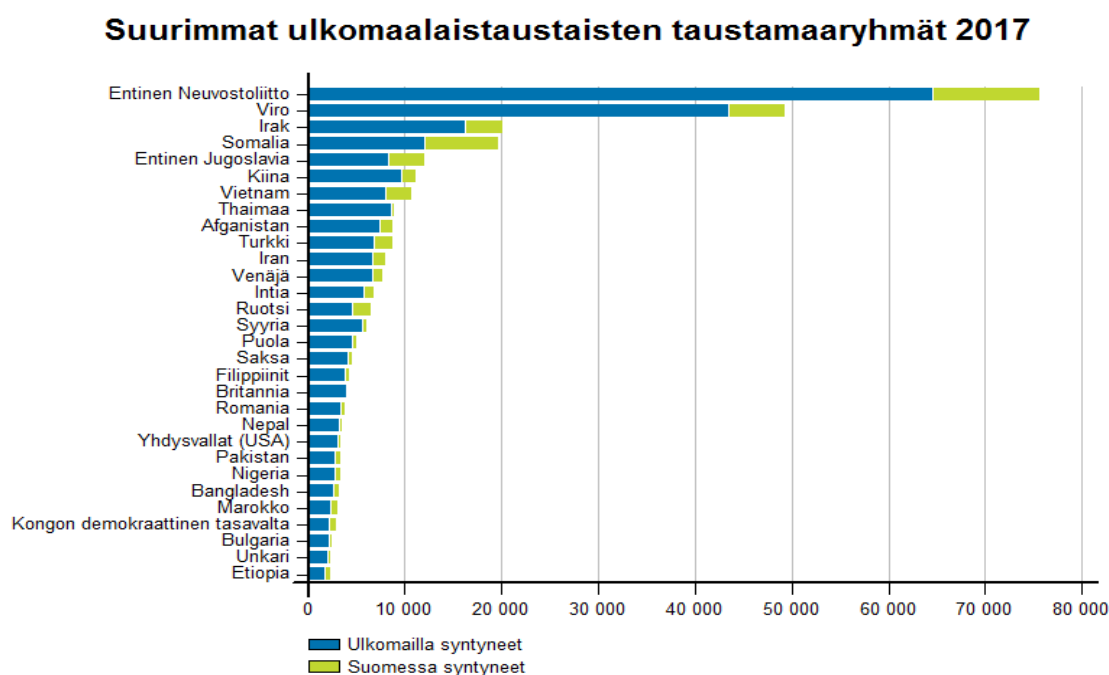
Tietoa Suomessa asuvasta maahanmuuttotaustaisesta väestöstä ja vieraskielisistä, muita kieliä kuin suomea, ruotsia ja saamea puhuvista henkilöistä ei ole saatavissa yhtenäisistä tilastoista. Tilastokeskuksen tilastoissa näkyvät vain Suomessa vakituisesti asuvat henkilöt, Maahanmuuttoviraston tilastoihin on puolestaan koottu tieto oleskelulupaa, EU-kansalaisen rekisteröintiä ja kansainvälistä suojelua hakevista henkilöistä. Tilastokeskus tilastoi syntyperän lisäksi henkilön äidinkielen perusteella, Maahanmuuttoviraston tilastoissa on nähtävissä kansalaisuus, ei henkilön äidinkieltä. Tilastokeskuksen tilastot eivät ole

myöskään yhteismitalliset, ulkomaalaistaustaisia henkilöitä on tilastoissa enemmän kuin vieraskielisiksi rekisteröityjä. Esimerkiksi Suomeen muuttanut ruotsinkielinen Ruotsin kansalainen tulee rekisteröidyksi ulkomaalaistaustaiseksi, mutta äidinkieleltään Suomen kansalliskieliseksi henkilöksi.

Tilastokeskuksen (2018a) mukaan ulkomaalaistaustaisia ovat henkilöt, joiden molemmat vanhemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla. Ulkomaalaistaustaisia Tilastokeskuksen mukaan ovat myös ulkomailla syntyneet henkilöt, joiden kummastakaan vanhemmasta ei ole tietoa Väestötietojärjestelmässä. Tilastokeskuksen ylläpitämässä Suomen virallisessa tilastossa (SVT) näkyy Suomessa vakinaisesti asuvien maahanmuuttotaustaisten henkilöiden määrä ja syntyperä. Tilastokeskus määrittää syntyperäluokituksen henkilön vanhempien syntymävaltiotiedon perusteella.

Ulkomaalaistaustaisen väestön määrä on kaksinkertaistunut viimeisen kymmenen vuoden aikana (Tilastokeskus, 2018b). Suomen virallisesta tilastosta SVT (2018a) selviää, että vuonna 2017 lähes puolet Suomen noin 385 000 ulkomaalaistaustaisista henkilöistä oli lähtöisin lähialueilta, entisestä Neuvostoliitosta, Venäjältä ja Virosta irakilais- ja somalialaistaustaisten henkilöiden ollessa seuraavaksi suurimpina ryhminä.

Taulukko 1. Suurimmat ulkomaalaistaustaisten taustamaaryhmät 2017.



Maahanmuuttoviraston (2018a) tilastojen mukaan vuonna 2017 ensimmäistä oleskelulupaa haki 26349 henkilöä, eniten hakijoita oli Venäjän federaatiosta, Irakista, Kiinasta ja Intiasta. Kansainvälistä suojelua haki samana aikana 5046 henkilöä, Irakin, Syyrian, Eritrean ja Afganistanin kansalaiset ollessa hakijatilaston suurimmat ryhmät. Ensimmäistä kertaa kansainvälistä suojelua hakevien määrä on Maahanmuuttoviraston (2018b) mukaan lähes puolittunut vuodesta 2016. EU-kansalaisen rekisteröintiä vuonna 2017 haki Maahanmuuttoviraston (2018a) mukaan 8357 henkilöä, heistä lähes puolet olivat Viron kansalaisia, seuraavaksi eniten hakemuksia tekivät Saksan, Romanian ja Puolan kansalaiset. EU-kansalaisen rekisteröinnin syy yli puolessa hakemuksissa on työnteko, myös perhesyyt olivat usein hakemuksen perusteina.

Vuonna 2017 Suomen väestöstä maahanmuuttotaustaisia asukkaita oli 384 123, noin 7 % ja heidän osuutensa väestöstä on Tilastokeskuksen (2018c) mukaan jakautunut epätasaisesti. Olen koonnut Tilastokeskuksen (2018d) tietokannoista taulukkoon 2 maahanmuuttotaustaisten väestön määrän ja osuuden väestöstä maakunnittain vuonna 2017. Taulukosta voi todeta, että selvästi koko maan keskiarvoa enemmän heistä asui Ahvenanmaalla, 14,5 %, sekä Uudenmaan maakunnassa, 13 % väestöstä. Maahanmuuttotaustaisista henkilöistä yli puolet asui Uudenmaan maakunnassa, myös Pohjanmaan ja Varsinais-Suomen maakunnissa heitä asui suhteellisesti enemmän kuin koko maassa keskimäärin. Suhteellisesti pienin maahanmuuttotaustaisten asukkaiden osuus oli Etelä-Pohjanmaalla, 2,2 % väestöstä. Maahanmuuttotaustainen väestö keskittyy pääkaupunkiseudulle. Helsingin seudun vieraskielisen väestön ennusteen mukaan heitä asuu nyt Helsingin., Espoon, Kauniaisten ja Vantaan alueella puolet koko maan maahanmuuttotaustaisesta väestöstä, yhteensä 49 %. Väestöennusteessa arvioidaan, että Helsingin seudun asukkaista v. 2035 maahanmuuttotaustaisia on 26 %. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2019, 18).

Taulukko 2. Maahanmuuttajataustaisten määrät ja osuudet maakunnittain 2017.

	2017	
	Ulkomaalaistaustaisia, lkm	Ulkomaalaistaustaisten osuus, %
Uudenmaan maakunta	213 290	12,9
Varsinais-Suomen maakunta	33 506	7,0
Satakunnan maakunta	7 451	3,4
Kanta-Hämeen maakunta	7 058	4,1
Pirkanmaan maakunta	24 259	4,7
Päijät-Hämeen maakunta	10 446	5,2
Kymenlaakson maakunta	10 588	6,0
Etelä-Karjalan maakunta	7 977	6,1
Etelä-Savon maakunta	4 737	3,2
Pohjois-Savon maakunta	7 234	2,9
Pohjois-Karjalan maakunta	6 156	3,8
Keski-Suomen maakunta	9 221	3,3
Etelä-Pohjanmaan maakunta	4 193	2,2
Pohjanmaan maakunta	12 681	7,0
Keski-Pohjanmaan maakunta	2 058	3,0
Pohjois-Pohjanmaan maakunta	11 512	2,8
Kainuun maakunta	2 109	2,9
Lapin maakunta	5 331	3,0
AHVENANMAA - ÅLAND	4 316	14,6

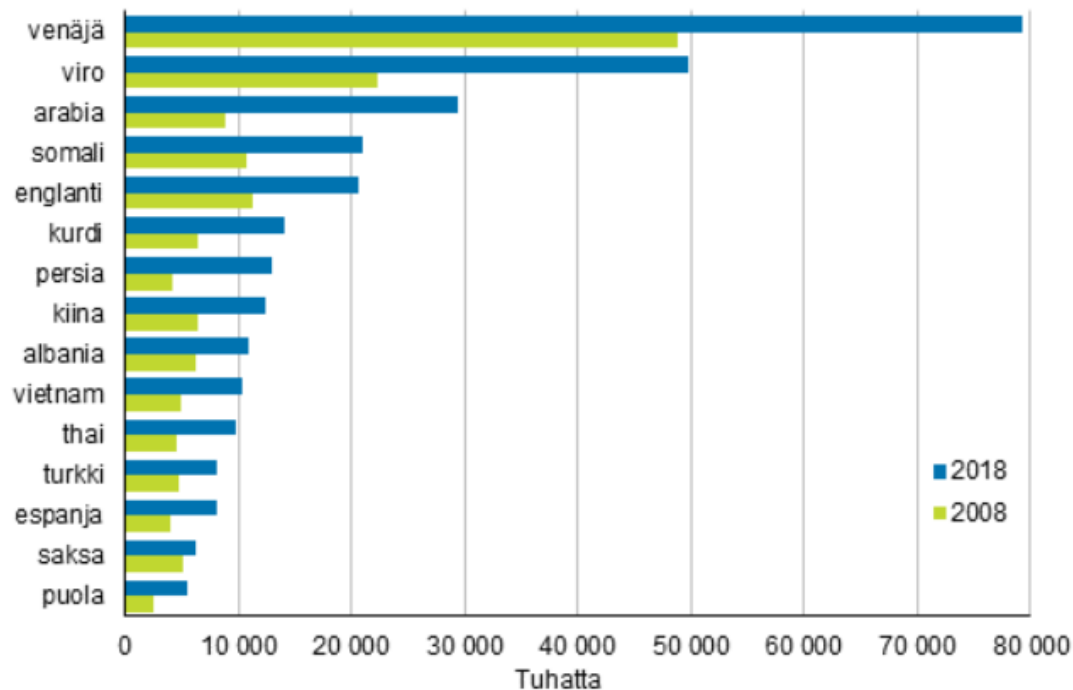
Lähde: Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat, koottu 14.10.18.

Väestötilastossa näkymättömäksi jäävät oleskelulupaa, kansainvälistä suojelua sekä EU-kansalaisen rekisteröintiä hakevien lisäksi vailla voimassa olevaa maassaololupaa olevat paperittomat henkilöt. Jauhiainen, Gadd ja Jokela (2018) arvioivat raportissaan, että Suomessa oli vuoden 2017 lopulla noin 3000–4000 paperitonta henkilöä, joista valtaosa oleskeli Helsingissä, muualla pääkaupunkiseudulla sekä Turun alueella. Paperittomien määrä tulee vuoden 2018 aikana kaksinkertaistumaan kielteisten turvapaikkapäätösten myötä (Emt., 7).

Kasvava ulkomaalaistaustaisten henkilöiden määrä on merkinnyt myös vieraskielisen väestön kasvua. Samaan aikaan kansalliskieliä suomea ja ruotsia sekä saamea puhuvien henkilöiden määrän väheneminen on kiihtynyt. Tällä hetkellä vieraskielisiä on Tilastokeskuksen (2018c) mukaan 7 % väestöstä, noin 374 000 henkeä. Suurimmat maahanmuuttotaustaisten henkilöiden ryhmät puhuvat äidinkielenään venäjää, viroa, arabiaa

sekä somaliaa. Oheinen taulukko 3 (Suomen virallinen tilasto SVT 2019) kuvaa myös näiden kieliryhmien kasvua kuluneen kymmenen vuoden aikana.

Taulukko 3. Suurimmat vieraskieliset ryhmät 2008 ja 2018.



Lähde: Väestörakenne 2018, Tilastokeskus

Kotimaisten kielten keskus Kotus (2018) arvioi, että Suomessa puhutaan tällä hetkellä yli 150:tä eri äidinkieltä. Pyykkö (2017, 94) toteaa tosin Suomessa puhuttavan yli 500 eri kieltä, joista Tilastokeskus tilastoi standardijärjestelmään perustuen vain osan (kts. Karlsson 2017). Äidinkielisyyden perusteella luokitellut kieliryhmät eivät Latomaan, Pöyhösen, Sunin ja Tarnasen (2013) mukaan kerro kuitenkaan kielellisen moninaisuuden koko kuvaa, vaan väestötietojärjestelmä ohjaa valitsemaan vain yhden äidinkielen. Tähän valintaan vaikuttaa kielen arvostukseen sekä poliittisiin kysymyksiin liittyviä tekijöitä. Lisäksi maahanmuuttotaustaiset henkilöt saattavat merkitä äidinkielekseen entisen kotimaan koulujärjestelmässä käytetyn kielen, eivätkä esimerkiksi kotona puhuttua kieltä. (Emt., 166.)

Saukkosen (2013, 170) ilmaus ”Kaksikielinen valtio, monikielinen yhteiskunta” tiivistää näkemykseni mukaan kielellisesti vallitsevan tilanteen; kansalliskielten määrä ja asema on säädöksillä sovittu, muiden kielten kirjo on kuitenkin suuri. Blommaert, Leppänen ja Spotti (2012) toteavat Suomessa vallitsevan vahvana tulkinnan yksikielisestä ja -kulttuurisesta kansakunnasta. Tämän perustana ovat tulkinnat historiasta sekä kielestä. Pitkä sarron ja vieraan vallan kontrollin läpäisemä menneisyys ja tulkinta suomen kielestä osana suomalais-

ugrialaisten kielten vähemmistöasemasta indoeurooppalaisten kieliryhmien joukossa vahvistavat tulkintaa yhtenäisestä yhteiskunnasta. Tässä on keskeistä selkeän nationalistisen pohjavirtauksen olemassaolo ja siinä korostuva kielen keskeisen asema. (Emt., 11–13.)
Elämmekö siis kansalliskielisessä vai monien kielten maassa?

3 KIELEEN LIITTYVÄT TEEMAT TUTKIMUSKOHTENA

Tutkielmani paikantuu institutionaalisiin kohtaamisiin, joissa viranomaiset sekä kolmannen sektorin hyvinvointipalveluissa työtä tekevät ja heidän kanssaan asioivat maahanmuuttotaustaiset asiakkaat jakavat, rakentavat ja muokkaavat sosiaalista todellisuutta. Nämä kohtaamiset ovat kahden tai useamman henkilön välisiä mutta myös institutionaalisesti säädeltyjä. Esittelen tässä luvussa kieleen liittyvästä aihepiiristä tehtyjä aiempia tutkimuksia, joissa on tarkasteltu kieleen liittyviä teemoja sosiaalityölle keskeisistä näkökulmista. Olen valinnut lukuun sosiaalityön vuorovaikutusta, dokumentointia ja ammattitaitoa tarkastelevia tutkimuksia. Tätä yhteiskuntatieteellisten tutkimusten näkökulmaa täydentää tässä luvussa kielitieteen tutkimuksen näkemykset kielen oppimisesta ja usean kielen hallintaa kuvaavasta monikielisyyden temasta. Esittelen luvussa myös tämän tutkielman teeman kannalta merkityksellistä taustakirjallisuutta kohtaamisen temasta.

3.1 Kieli kommunikaatiossa ja vuorovaikutuksessa

Sosiaalityön tutkimuksessa kielen ja kommunikaation näkökulmia on tarkasteltu vuorovaikutuksen ja sen suhteiden kautta. Marjo Kuronen (2004) toteaa kielen olevan auttamistyön väline, se ei kuvaa asiantiloja vaan konstruoi niitä ja tekee samalla muutoksen mahdolliseksi. Sosiaalityöntekijän käyttämällä kielellä on merkitystä vuorovaikutustilanteissa. Näissä tilanteissa on olennaista, miten työntekijä orientoituu asiakkaan ongelmiin. Tässä vuorovaikutussuhteessa työntekijän käyttämä kieli suuntaa tapoja, joilla asiakas voi tulkita elämäänsä ja ongelmiaan. Näennäisestä tasavertaisesta vuorovaikutussuhteesta huolimatta työntekijällä on tilanteessa menetelmällisellä osaamisellaan, kysymyksillä ja kielenkäytöllä mahdollisuus sekä valta vaikuttaa tapaamisen kulkuun sekä asiakkaan tilanteen, ongelmien ja niihin ehdotettujen ratkaisujen määrittelyyn. Kaarina Mönkkösen (2002) väitöskirja dialogisuudesta ja vuorovaikutuksesta sosiaalityössä

tuo esille retoriikan merkityksen asiakkaan osallisuuden näkökulmasta. Työntekijän puheen kautta asiakkaalle antama ja asiakkaan vuorovaikutuksessa ottama positio kutsuvat mukaan tietynlaiseen auttamissuhteeseen.

Kielikysymystä on lähestytty myös kommunikaation näkökulmasta. Kommunikaatio näyttäytyy Barbara Staniforthin (2015) mukaan sosiaalityöntekijän taitona, johon kuuluu verbaalisen kommunikaation lisäksi non-verbaalisen kommunikaation hallinta ja tulkintataito. Viimeksi mainittu korostuu äidinkielenään eri kieliä puhuvien asiakkaiden kanssa työskennellessä. Sosiaalityöntekijän tulee osata lisäksi sovittaa sanavalintansa ja puhenopeutensa asiakkaan mukaan sekä tarkistaa säännöllisesti tältä, onko asiakas ymmärtänyt keskustelussa esillä olleet asiat.

Sosiaali- ja terveydenhuollon neuvontapalvelut ovat siirtymässä myös verkkoympäristöön. Anne Rahikan (2013) väitöskirja tuo sosiaalityön kommunikaatiokeskusteluun uuden ulottuvuuden, asiakkaan ja työntekijän väliset verkkokeskustelut. Sosiaali- ja terveyspalvelujen verkko-ohjauksen ja -neuvonnan laajentumisen vaikuttaa myös ammattitaidon vaateeseen. Se edellyttää ammattilaisilta verkkotyöskentelyssä vaadittavia kommunikatiivisia tietoja ja taitoja, jotka eroavat perinteisestä kasvokkain tapahtuvasta kohtaamisesta. Asiakkaan ja työntekijän välinen kommunikaatiosuhde näyttäytyy jännitteisenä verkkokommunikaationa. Tässä suhteessa työntekijät tasapainoilevat asiantuntijamaisen ja etäisen sekä kohtaavan ja persoonallisen kommunikaation välillä. Verkkopalveluissa esiintyy sekä suljettuja että avoimia dialogeja, jotka palvelevat asiakkaita erityyppisissä tilanteissa. Avoimen dialogin syntyminen edellyttää työntekijältä kohtaavan verkkotekstin ja prosessimaisen dialogin elementtien hallintaa. Kommunikaatio ei näyttäisi kuitenkaan olevan tasapuolista: kommunikaation säätelyn vaikeus ja viestien monitulkintaisuus ohjaavat vuorovaikutusta monologisuuden suuntaan. Kommunikoinnin valta on työntekijällä: verkkoryhmissä työntekijät pyrkivät dialogisilla interventioillaan ohjaamaan kommunikaatiota pois regressiivisistä kertomuksista kohti uusia näkökulmia avaaviin kertomuksiin. Työntekijät käyttävät näitä tieto- ja tunneinterventioita ohjauksellisessa interventiossa. Rahikka painottaa tutkimuksensa osoittavan, että sosiokulttuuriset tekijät tuottavat moniäänisyyttä sekä organisaatioiden sisäiseen että ulkoiseen kommunikaatioon.

3.2 Luettu ja kirjoitettu kieli sosiaalityössä

Kirjoitetun kielen valta korostuu Aino Kääriäisen (2003) dokumentoinnin merkitystä käsittelevässä väitöstutkimuksessa. Hän korostaa sosiaalityöntekijän hallinnoimaa dokumentointiprosessia, merkitystä ja roolia sekä tiedonmuodostuksen dynamiikkaa. Puhutun ja kirjoitetun kielen prosessit ovat erilaiset, kirjoitettu kieli on vailla yleisöä ja tulkittavissa ainoastaan lukemisen kautta. Kieli on sosiaalityöntekijän työväline, jonka avulla voidaan kommunikoida ja koordinoita toimintoja sekä tavoitella toiminnan tarkoituksenmukaisemmaksi muuttamista syy-seuraussuhteita tarkastelemalla.

Kielen hallinta näkyy puhekielen osaamisen lisäksi luku- ja kirjoitustaitona. Silja Remes (2016) tarkastelee yhteisösosiaalityöhön liittyvässä lisensiaatintyössään kielitematiikkaa luku- ja kirjoitustaidon näkökulmista käsin. Hän toteaa tutkimuksessaan sosiaalityön asiantuntemuksen tuovan ymmärrystä asiakkaiden tilanteeseen yksinkertaistavien ja stigmatisoivien lukutaidottomuuden määritelmien taakse. Asiakkailta on osaamista ja tietoa, jonka tulisi saada tulla esille kyvyttömyydeksi tulkitun piirteen takaa.

Myös sosiaalityön päätösten perustelujen kieltä on tutkittu. Ulla Tiililä (2007) tarkastelee suomen kielen väitöstutkimuksessaan etuuspäätösten perustelujen kielenkäyttöä. Hän jakaa päätösten perustelut neljään luokkaan: leipätekstin lauseiden kielelliseen ainekseen, sanojen ja muotojen osana oleviin perusteluihin, peräkkäisten virkkeiden, lauseiden ja tekstijaksojen perustelevuuteen, otsikointiin perustuvaan perustelevuuteen sekä argumentoinnista syntyvään perustelevuuteen. Ne voivat olla samanaikaisesti käytössä, mutta niiden lukijalta vaaditaan kykyä erottamaan niiden vaihtelu toisistaan. Lainsäädäntö asettaa päätösten ratkaisun esittämiseksi ja ratkaisujen perusteluille lisäksi omat vaatimuksensa. Lain vaatimuksia täyttäviä perusteluita on vaikea laatia. Yhtenä syynä tähän on työn tehostamiseen ja säästöihin tähtäävät järjestelyt, muun muassa sekakoosteiset tekstit. Osa tekstistä on ollut aineistona olleessa päätöksissä valmiina, osan tekstistä päätöksen tekijä valitsee valmiista mallikatkelmista, fraaseista, osan hän kirjoittaa itse. Tämä aiheuttaa tilanteen, jossa lain vaatimuksia täyttäviä asiallisia, selkeitä, ymmärrettäviä ja asianmukaisesti perusteltuja tekstejä on hyvin vaikea laatia. Asiakirjoissa käytettävät toisten viranomaisten päätösten referointi ei myöskään ongelmatonta. Kasvavien asiakasmäärien ja kirjallisten suunnitelmien laatimisen myötä muuttuu myös tiedonhallinta vaativammaksi. Kun asiakirjoja laaditaan toisen asiakirjan pohjalta, tulkintojen ja virheiden riski kasvaa. Päätöstekstien kieli on virastohierarkian mukaan muotoutunutta. Päätöksentekijät joutuvat

perustelevaan omia päätöksiään hierarkiassa ylöspäin, tässä tekstikontekstissa painaa asiantuntijakielinen, asiallisesti tulkittu tyyli.

Sosiaalityön dokumentointia voi yhdistää myös puhuttuun kieleen. Tuija Erosen (2008) sosiaalityön lisensiaatintutkimuksessa lastensuojelun kirjalliset dokumentit ja niiden perusteella muisteltu elämäntulkinto loivat kolmen lastensuojelulaitoksessa asuneen nuoren elämän moniäänistä narratiivista. Laitoksissa asuvilla ja siellä asuneilla lapsilla ja nuorilla tulisi olla mahdollisuus oman elämänsä voimaannuttavaan yhdessä muisteluun. Sen myötä oma elämä voidaan kertoa osaksi muiden tarinoita ja osaksi kulttuuria oman jatkuvuuden säilyttämiseksi. Institutionaaliset asiakirjojen dokumentointitavat ovat tähän tarkoitukseen yksin liian kapeita.

3.3 Kieli monikulttuurisissa suhteissa

Kielen osaaminen vaikuttaa vuorovaikutussuhteiden solmimiseen sekä oman identiteetin määrittelyyn. Malgorzata Lahti (2015) on tutkinut puheviestinnän väitöskirjassaan monikulttuurisia suhteita työelämässä. Hän toteaa kielen olevan voimakas identifioimisen keino ja sillä olevan vaikutusta kanssakäymisen muotoihin. Kielitaidottomuus voi estää vuorovaikutussuhteiden muodostumisen ja jopa ammatillisuuden kehittymisen. Merja Anis (2008) tuo esille maahanmuuttajasosiaalityön erityispiirteitä tarkastelevassa väitöstutkimuksessaan, että huonon suomen kielentaidon omaava asiakas on heikoilla oman identiteetin määrittelyssä tai työntekijän tuottaman määrittelyyn vastustamisessa selontekovastuun ollessa asiakkaalla. Kielikysymys voi olla myös asiakkaan voimien taustalla oleva syy, esimerkiksi kielitaidottomuuteen perustuvat oppimisvaikeudet voivat olla yksi mahdollinen masennusoireiden taustasy. Sosiaalityöntekijällä on Aniksen mukaan vastuu näiden syiden selvittämiseen.

Toisen kielen opetuksen tavoitteena on maahanmuuttajien täysivaltaisen toimijuuden ja osallisuuden mahdollistaminen. Minna Suni (2008) haastaa pohtimaan kielen hallinnan ja ymmärtämisen tematiikkaa vieraan kielen oppimista tarkastelevassa suomen kielen tutkimuksen väitöskirjassa. Kielenoppiminen on yhteistyön tulos, vastausta vuorovaikutussuhteen toisen osapuolen tuotokseen. Kielenoppijan kuuleman ja tuottaman kielen ymmärrettävyyttä ja sen tason riittävyttä ei voida määrittellä ulkopuolelta, vaan se on vuorovaikutustilanteessa osapuolten yhteisesti aikaansaamaa ja määrittelemää. Yksilöllä

tulisi olla mahdollisuus yhteisön jäsenyyteen kielitaidosta tai sen koetusta tai määritetystä puutteesta huolimatta; kieli kehittyy vain vuorovaikutuksessa.

Kielenoppimisen haasteiden vaikutus sosiaalipalvelujen järjestämiseen asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti korostuu Mirikka Vuorenon ja Larissa Franz-Koiviston (2017) tutkimuksessa. He tarkastelevat maahanmuuttotaustaisen vammaisen lapsen ja hänen perheensä sosiaalipalvelujen järjestämistä ja erityisesti sen haasteita. Maahanmuuttotaustaisuuden ja vammaisuuden intersektionaalisten tekijöiden myötä tulevat esille myös kielelliset haasteet. Kieli- ja kommunikaatiovaikeudet ovat merkittäviä palvelujen järjestämistä vaikeuttavia tekijöitä ja yhteisen kielen puuttuminen vaikuttaa ammattilaisen ja asiakkaan väliseen kohtaamiseen. Asiakkaan kielen oppiminen ei ole itsestään selvää joko puutteellisten kielikoulutusmahdollisuuksien tai asiakkaan sairauden, vamman tai traumaattisten kokemusten vuoksi. Ammattilaisella on vastuu järjestää tarvittaessa tulkkipalveluita sekä selvittää ja selittää vaikeat ja monimutkaiset asiat siten, että tulkki pystyy ne asiakkaalle kääntämään. Työntekijän on tärkeä tiedostaa oma taustansa mahdollinen vaikutus sekä kulttuuristamisen sudenkuoppa: yksinkertaisia ja stereotyyppisiä olettamuksia eri kulttuurien käsityksistä terveydestä, sairaudesta tai vammaisuudesta ei ole mahdollista tehdä.

Monikulttuuristuva yhteiskunta edellyttää työntekijöiltä oman kulttuurisen taustansa tiedostamisen lisäksi uusia taitoja. Kielo Brewis (2008) on tutkinut väitöskirjassaan monietnisen asiakaspalvelutilanteiden vaatimuksia Kelan ja Maahanmuuttoviraston viranomaisten näkökulmasta. Brewis painottaa asiakaspalvelutilanteiden vaatimusten sisältävän erittäin vaativaa kulttuurienvälisen viestinnän kompetenssia, kykyä dialogiseen kulttuurienväliseen metakommunikaatioon. Suomalaiset viranomaiset käyvät läpi tutkimuksen mukaan samankaltaista oppimista kulttuurienvälisissä vuorovaikutustilanteissa kuin monet maahanmuuttajatkin, tähän kuuluivat asiakaspalvelutilanteisiin liittyvät tunnereaktiot sekä stressin kokemukset. Kulttuurista sopeutumisprosessia tulee käsitellä avoimesti ja tietoisesti, jotta sopeutumisstressi voisi osaltaan edistää kulttuurienvälisen ammattitaidon kehittämistä. Asiakaskohtaamisilla on tutkimuksen mukaan merkitystä kotoutumisen käytännöissä. Viranomainen on usein maahanmuuttotaustaisen henkilön kontakti suomalaiseen väestöön ja toimii näissä kohtaamisissa esimerkkinä suomalaisista tavoista toimia. Tämä kontakti vaatii tutkimuksen mukaan erityistä strategista kulttuurienvälistä viestintäherkkyttä asiakaskontaktien onnistumiseksi.

Kieli määrittää asiakkaan suhdetta instituutioihin ja niiden työntekijöihin. Salla Kurhila (2003) tarkastelee suomen kielen tutkimuksen väitöskirjassaan maahanmuuttotaustaisten asiakkaiden kieli-identiteettiä ja sen näkymistä Kelassa tapahtuvassa asiointikeskustelussa. Maahanmuuttajataustaisiin asiakkaisiin yhdistetään asiointitilanteissa puhujan kielitaitoon perustuva kakkoskielisyys, suomea toisena kielenä puhumisen, identiteetti tai kategorijäsenyys. Tämä luokittelu ei kuitenkaan vaikuta välttämättä itse asiointiin, puuttuvia sanoja tai lauserakenteita voi täydentää eleillä tai muulla ei-kiellellisellä ilmaisulla sekä asiakirjoilla. Kelan työntekijöiden toiminnassa ei ollut nähtävissä kakkoskielisuuden negatiiviseksi tulkittuja piirteitä, vaan työntekijät osoittivat toiminnallaan asiakkaan ymmärtämistä esittämällä oman tulkintaehdotuksen käsiteltävään asiaan. Asiakkaat nostivat asiointikeskusteluissa esille kielellisesti epäsymmetrisen asemansa ja sen tuomaa vaikeutta toimia tilanteessa, esimerkiksi lomakkeiden täyttämässä. Kelan työntekijät kohtelivat asiakkaiden mahdollisia ongelmia institutionaalisina pulmina kielellisten ongelmien sijaan rakentaen omaa rooliaan institutionaalisen tiedon edustajina. Kakkoskielisuuden kategoria laajentui kulttuuriseksi toiseuden kategoriaksi, jolloin kielitaidon rajallisuuden lisäksi voidaan viestiä kulttuurisen tiedon rajallisuudesta. Asiakas voi kehystää ja oikeuttaa toimintoja kakkoskielisuuden tuoman toiseuden kategorian kautta. Tämä viestii asiakkaiden kyvykkyydestä toimia suomalaisen keskustelukulttuurin jäsenenä. Kakkoskieliset asiakkaat tunnistavat epätyypilliset toiminnot eri tilanteissa merkiten ne odotusten vastaiseksi tuomalla esille kielellisesti toiseuttavaa asemaansa.

Maahanmuuttotaustaisten henkilöiden arviota omasta kielitaidostaan sekä maahanmuuttotyötä tekevien työntekijöiden näkemystä siitä tarkastellaan Mirja Tarnasen ja Sari Pöyhösen (2011) tutkimuksessa. Tarnanen ja Pöyhönen paikantavat kielitaidon identiteetikysymyksen lisäksi yhteiskunnalliseksi resurssiksi ja sen riittävyyden ehdoksi työllistymiselle. Maahanmuuttotyötä tekevien työntekijöiden asiantuntijapuheessa työelämälähtöisen kotoutumiskoulutuksen tavoitetasoa ei pidetä riittävänä työelämän tarpeisiin, vaikka suurin osa tutkimukseen osallistuneista maahanmuuttajista arvioi kielitaitonsa puhumisen, kirjoittamisen, lukemisen ja puheen ymmärtämisen osalta vähintään melko hyväksi. Merkittävänä haasteena on kielitaitoon suhtautumisen tavat, koulutusta vastaavaan työhön eteneminen ja kielikoulutuksen rooli yksilön työmarkkina-arvon hankkimisessa. Ammattialoihin ja työtehtäviin liittyvään kielitaidon riittävyyden arviointiin tulisi luoda joustavia ja osuvia kriteereitä, jolloin kielitaito ei muodostuisi esteeksi eri ammattialoihin ja työtehtäviin pääsyyn. Kielikoulutuksen ja työelämän yhteen

sovittamisessa keskeistä onkin tulla tietoiseksi siitä, tulkitaanko maahanmuuttajien kieli- ja viestintätaidot resurssiksi vai puutteeksi.

3.4 Monikielisyys kyvykkyytenä

Monikielisyys korostuu Viktorija L.A. Čeginskasin (2015) kulttuuriperinnön alaan kuuluvassa väitöstutkimuksessa keinona, jolla monikulttuuriseen perheeseen syntyneet henkilöt luovat osallisuuden- ja yhteenkuuluvaisuudentunnetta monikulttuurisessa elinympäristössä. Useiden kielten säännöllinen käyttäminen monikulttuurisessa ympäristössä vahvistaa monikielistä ja monikulttuurista identiteetin kokemusta. Se säilyy samalla moniselitteisenä tekijänä, joilla on mahdollista korostaa sosiaalisessa kanssakäymisessä toiseutta ja eroja. Monikielisyys ei merkitse ainoastaan kykyä puhua useita kieliä, vaan se liittyy moninaiset kulttuuriset kompetenssit monikulttuuriseen yhteenkuulumisen tunteeseen. Kielet liittyvät identiteetin rakentamiseen ja ne ovat keinoja rakentaa sallittuja ja merkityksellisiä suhteita kaukaisiin ryhmiin ja rajojen takaisin paikkoihin. Lisäksi useiden kielten hallinta mahdollistaa henkilöiden itsensä asemoimisen yksilöksi, jolla on moninainen tausta. Diasporassa asuvat ryhmät kantavat huolta kielen puhtaudesta ja yhdistävät kielenkäytön ryhmän kielelliseen ja kulttuuriseen jatkumiseen. Tutkimukseen haastatellut monikieliset puhujat toivat kuitenkin esille, että monikielisyys toi heille sopivia tunteiden ilmaisun tapoja. He pystyivät ilmaisemaan tunteitaan vapautuneen kielten yhdistämisen ja vaihtamisen sallivan kielenkäytön avulla.

Vuorovaikutussuhteet rakentuvat kielen kautta myös usean eri kielen yhtäaikaisen käytön kautta. Heini Lehtonen (2015) tuo esille helsinkiläisiä nuoria tarkastelevassa väitöstutkimuksessaan kieleilijä-käsitteen, joka tuo mukanaan kielen vuorovaikutuksessa vaihtuvat kielelliset resurssit. Puhuja ei identifioitu tietyn kielen käyttäjäksi vaan olennaista on kommunikaatio ja tilanteittain hallittavan kieliosaamisen vaatimus. Kieleilijöillä on mahdollisuuksia rakentaa sosiaalisia suhteita tilanteittain, olemassa olevat kielelliset resurssit täydentyvät vuorovaikutustilanteissa uusilla ilmaisuilla. Kieleily, usean kielen yhtäaikainen ja tilanteittain muuttuva hallinta, näyttäytyy voimavarana ja luovuutta edellyttävänä toimintana.

Monikielisyys voi toimia yhteisöllisyyden tuottajana. Bente Ailin Svendsen ja Unn Røyneland (2008) ovat tarkastelleet tutkimuksessaan oslolaisten nuorten kielessä ilmeneviä etnolektejä, kielen muotoja, jotka sisältävät puhujien äidinkielen ja valtakielen piirteitä

uudenlaisina yhdistelminä. Monikieliset käytänteet ovat osa laajempaa yksilöllistä ja yhteisöllistä kielellistä repertuaaria sen kompetenssin puutteeksi tai sen tulokseksi tulkitun ominaisuuden sijaan.

Suomea toisena kielenä puhuvia aikuisia tutkinut Katharina Ruuska (2016) tarkastelee kieli-ideologioiden, sosiaalisten odotusten ja puhujan ympäristön vaikutusta tulkintoihin puhujan kielellisestä kompetenssista. Kielellistyneessä maailmassa usean kielen osaajan taitona on kyky pitää kielet erilleen ja korostaa yksikielisetä kompetenssia. Käyttöperustainen näkökulma kompetenssiin mahdollistaa tällä tavoin kielten näkemisen ideologisina konstruktioina. Ympäristö voi rajoittaa puhujien mahdollisuuksia käyttää monikielisiä repertuaarejaan, jolloin monikielisyys taito voidaan jättää näkymättömiin tai pitää ongelmana. Tilanteissa, joissa sallittiin joustavampien monikielisten resurssien käyttö, joutuivat puhujat tasapainottelemaan vallitsevien kieli-ideologioiden sekä suomea toisena kielenä puhuvaksi S2-puhujaksi tai äidinkielliseksi puhujaksi sijoitetun statuksensa välillä. Ruuskan mukaan tätä tilannetta tulisi tarkastella kompetenssin kehittymisen ja sosiaalisessa ympäristössä vallitsevien ideologioiden näkökulmista.

3.5 Kohtaaminen institutionaalisissa suhteissa ja arkielämässä - keskeisiä tutkimuksia

Institutionaaliset kohtaamiset peruspalveluissa sekä maahanmuuttajille suunnatuissa palveluissa toteutuvat vuorovaikutuksessa. Suhde ei ole ongelmaton; asiakastyön vuorovaikutukselliset kohtaamiset auttamis-, päätös- ja tukemissuhteissa näyttäytyvät valta-asetelman kautta, jolloin valta on työntekijällä. Vuorovaikutussuhteet jäävät lisäksi näissä kohtaamisissa heikoiksi (Merja Laitinen & Anneli Pohjola, 2011, 8; Lotta Kokkonen 2010, 108–110). Asiakkaan ja työntekijän kohtaamiset ovat Johanna Hiitolan ja Marja Peltolan (2018, 141) mukaan merkityksellisiä, koska ne voivat joko vahvistaa tai heikentää kokemuksia kuulumisesta tai yhteiskunnan jäsenyydestä. Tutkielmalleni keskeistä kieli-ideologian käsitettä tarkastellaan Veera Rautavuoma ja Kati Turtiaisen (2018) tulkkausta käsittelevässä artikkelissa. He jatkavat Hiitolan ja Peltolan painottamaa kohtaamisen merkityksellisyyden teemaa ja liittävät siihen toimijuuden keskeisen käsitteen. Toimijuus on heidän mukaansa tahtoa, kykyä sekä toimimisen mahdollisuuksia. Tulkki toimii asiakastilanteessa kohtaamisen mahdollistajana, jolloin tulkkauksella voidaan tuoda tasa-arvoisuutta työntekijän ja asiakkaan välille. Kohtaamisen toimijuutta rajoittaviksi tekijöiksi voivat tulla erilaiset kieli-ideologiset tulkinnat, esimerkiksi näkemys monikielisuuden

mahdollisuuksista. Rautavuoma ja Turtiainen peräänkuuluttavat tulkkauksessa kielellisen tasa-arvon näkökulmaa; tulkki nähdään tuolloin monikielelliseen asiakastilanteeseen tukea tuovana resurssina. Kielellinen tasa-arvo sisältää tämän näkemyksen mukaan myös maahanmuuttotaustaisen asiakkaan oikeuden valita kohtaamisen kieli, se voi olla myös suomi tai ruotsi. Käsitys monikielisen toimijuuden mahdollisuudesta ja erityisesti sen näkemisen resurssina toimivat kielellisen tasa-arvoisuuden toteutumisen tekijöinä. (Emt., 146–168.)

Vuorovaikutus ja kommunikaatio ovat lähes aina kielellistä toimintaa. Sosiaalityön vuorovaikutussuhteita tutkinut Marjo Kuronen (2004, 219–220) painottaakin kielen olevan auttamistyön väline. Sosiaalityöntekijän kielenkäytön merkitys korostuu vuorovaikutustilanteissa, jossa työntekijän käyttämä kieli mahdollistaa asiakkaan oman elämänsä ja ongelmiansa tulkinnan tapoja. Sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus ja valta ohjata kielenkäytöllään tapaamisen kulkua sekä asiakkaan tilanteen, ongelmien ja ratkaisujen määrittelyä. Jan Blommaert (2006, 520) toteaa kielen sisältävän aina ideologisen taustan, joka tarjoaa kommunikaatiotilanteisiin sekä ennakko-oletusten ja päättelyn mukanaan tuomaa ymmärrettävyyttä että sosiopoliittista arviointia. Tämä tekee kielenkäytöstä luonnollisesti normatiivista, jolloin jokainen kommunikaatiotilanne tulee arvioiduksi yhteisesti jaettujen merkitysten kautta.

Huomio työntekijöiden kulttuuritaustansa itsereflektiovaateesta ei ole uusi. Annika Forsander (1994, 58–59) peräänkuulutti jo lähes neljännesvuosisata sitten maahanmuuttotaustaisten ihmisten kanssa tehtävän työn vaateeksi työntekijän omien kulttuurisidonnaisuuksiensa ja sen merkityksen tunnistamista. Sosiaalityön vuorovaikutustilanteet tuovat esille Merja Aniksen (2013) mukaan myös kulttuurisia merkityksiä ja kulttuuri toimii usein tulkintavälineenä ongelmallisissa tilanteissa. Anis painottaa Forsanderin tavoin, että sosiaalityöntekijöiden tulee olla hyvin tietoisia omasta kulttuuritaustastaan ja siihen kuuluvista arvoista ja asioille annettavista merkityksistä toimiessaan monikulttuurisessa toimintaympäristössä. Työntekijän tiedostaessa omia, itselle merkityksellisiä kulttuurisia oletuksiaan, on hänen mahdollista arvioida niitä kriittisesti ja muuttaa tarvittaessa toimintatapojaan. Muutos voi olla välttämätöntä, jotta toimintatavat eivät vaikuta haitallisesti asiakassuhteeseen sekä työn tekemisen tapoihin ja sisältöihin. (Emt., 157.) Virve-Maria Toivonen (2017) tuo tähän myös intuition merkityksen. Toivosen esimerkki tulee oikeustieteen maailmasta, mutta on tulkintani mukaan läsnä myös muissakin asiakkaan ja työntekijän välisissä kohtaamisissa. Päätöksentekoon liittyy työntekijän

tiedostamattomia arvoja ja intuitioon perustuvia seikkoja, jolloin julkituotujen perustelujen esittäminen voi olla mahdotonta. Tämä merkitsee, että päätöksentekijän tulee olla tietoinen omasta arvomaailmastaan ja sen mahdollisesta vaikutuksesta ammatilliseen päätöksentekoon. Tämän tunnistaminen ja tunnustaminen on mahdollisuus niiden kontrolloimiseen omassa toiminnassa. (Emt., 224). Forsander (emt., 61) liittää myös tulkitsemisen ja asiakkaan sanoman tulkkaamisen maahanmuuttajien kanssa työtä tekevän työntekijän ammatilliseksi taidoksi, yhteistä tapaa kommunikoida etsitään kielivaikeuksien yli elekielen ja muutamien yhteisten sanojen kautta. Työntekijöiden kulttuuriset oletukset sisältävät näkemykseni mukaan myös tulkinnan kielestä, kieli-ideologian.

Itsereflektion lisäksi työntekijän tulisi olla tietoinen kielen merkityksestä vallan välineenä; kielellä hallitaan sekä luodaan identiteettejä. Ulla Tiililä (2017, 69) peräänkuuluttaakin erityisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoon kielitietoisuutta sekä ymmärrystä siitä, että kielellä on läpitunkeva rooli etenkin näissä palveluissa. Kirjoitetut tekstit ovat keskeinen osa julkishallinnon organisaatioiden prosesseja sekä asiakastyötä. Kielitietoisuuden ymmärtämisellä Tiililä tarkoittaa kielen tunnistamista merkittäväksi osaksi kaikkea yhteiskunnallista toimintaa. Julkinen valta konkretisoituu hänen näkemyksensä mukaan tekstien ja kielen avulla. Anne Kulmala (2006, 82) haastaa sosiaalityön ammattilaisia pohtimaan omaa rooliaan asiakkaan identiteetin rakentumisessa, toiseksi tekemisessä ja kyseenalaistamaan toiseudeksi nimettyjä ominaisuuksia ja ennakkokäsityksiä.

Viranomaiskohtaamisen lisäksi myös muut arkielämän tilanteet voivat olla merkittäviä. Sirkku Latomaa, Minna Suni, Sari Pöyhönen ja Mirja Tarnanen (2013, 183) painottavat, että maahanmuuttotaustaisten henkilöiden arkielämän lähipiiriin kuuluvat ihmiset, esimerkiksi naapurit, koulun henkilökunta sekä työtoverit eivät ole kielikysymyksessä sivustakatsojia. Lähipiirin toimintatavoilla, kielellisillä valinnoilla, arvoilla ja asenteilla on keskeinen vaikutus siihen, millaiseksi maahanmuuttotaustaisen henkilön kielellinen arki muodostuu ja miten tämän integroituminen yhteiskuntaan mahdollistuu.

Tutkielmalleni keskeiset instituutioiden ja maahanmuuttotaustaisuuden teemat yhdistyvät Ulla Buchertin (2015) väitöskirjassa. Buchert korostaa julkisissa hyvinvointipalveluissa tuotettujen maahanmuuttajuuden institutionaalisten kategorioiden voivan luonnollistuttuaan ohjata työntekijöiden työtä näkymättömästi. Maahanmuuttajuuteen liitettyjä kategorisoituja piirteitä ei tuolloin kyseenalaisteta. Työntekijät toteuttivat maahanmuuttajuuden institutionaalisten kategorioiden avulla eriytyneitä työnjakoja. Palvelujen asiakkuuden

kriteerit voivat määrittyä maahanmuuttajuuden kautta; tämä voi toisaalta saada palvelujen pariin muuten niistä vaille jääviä asiakkaita, mutta samalla maahanmuuttajuus voi stigmatisoida sekä tuottaa toiseutta. Tämä tuottaa palvelujärjestelmän joustamattomuutta sekä voi myös estää maahanmuuton mukanaan tuoman moninaisuuden havaitsemisen ja sen myötä palvelujärjestelmän mukautumisen mahdollisiin palvelutarpeen muutosvaatimuksiin.

4 TILANTEITTAIN TUOTETTU JA TULKITTU KÄSITYS KIELESTÄ

Kuvaan tässä luvussa aluksi tutkielmani metodologisia näkökulmia, etnometodologiaa ja sosiaalista konstruktionismia. Esittelen myös tutkielmani keskeisen teoreettisen käsitteen, kieli-ideologian sekä siihen liittyvän monikielisyyden näkökulman.

Laadullisen tutkielmani metodologinen viitekehys on etnometodologiassa ja siitä Suonisen (2001, 378) mukaan vaikutteita saaneessa sosiaalisessa konstruktionismissa. Etnometodologinen näkökulma liittyy tutkielmani arkielämässä kielen avulla tuotetun sosiaalisen järjestyksen tarkasteluun. Sosiaalisen konstruktionismin lähtöajatuksen mukaan todellisuus on suhteellista ja se rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kielen avulla. Tutkielmani toimijat tuovat vuorovaikutustilanteeseen näkemykseni mukaan omia käsityksiään ja vakiintuneita toimintakäytäntöjä. He tulkitsevat ja tuottavat kohtaamisissa yhdessä muiden kanssa ymmärrettävää ja merkityksellistä toimintaa.

Nämä näkökulmat raamittavat tutkielmani ontologiset ja epistemologiset oletukset; todellisuus, tieto ja niistä tulkitut merkitykset ovat kielen kautta sosiaalisesti ja kulttuurisesti tuotettuja, merkityksellisiä tulkitsijoilleen sekä ovat saumattomasti yhteydessä tutkielmani keskeisimpään käsitteeseen, kieli-ideologioihin

4.1 Etnometodologia ja sosiaalinen konstruktionismi

Juhila, Jokinen ja Suoninen (2012, 20–23) esittelevät etnometodologian perusajatuksen Garfinkelin (1967) määritelmän kautta, jonka mukaan etnometodologiassa kiinnostus paikantuu yksilöiden kohtaamisissa tuottamiin vakaisiin selontekoihin perustuviin käytäntöihin, arkielämän toimintojen sosiaalisiin järjestyksiin. Etnometodologiassa mielenkiinto ei ole Haven (2011, 72) mukaan ihmisissä yksilöinä, vaan yhteisön jäsenenä ja erityisesti yhteisössä tuotetuissa järjestystä tuottavissa käytännöissä. Suonisen (2001, 366) mukaan etnometodologisen tutkimuksen kiinnostuksen kohteen määritelmässä painottuu

arkiellämän järkeilytapojen variaatiot. Olennaista ei ole yksilön toiminnan selittäminen ulkoapäin tuotettujen normien noudattamisen kautta, vaan sen sijaan tarkastellaan arjen vaihtelevien tilanteiden myötä hetkittäin vaihtuvia käytäntöjä.

Etnometodologia painottuu arkiellämän, arkiellämän metodien ja käytännön järkeilyyn, selonteon ja selontekovelvollisuuden, sosiaalisen järjestyksen sekä indeksiaalisuuden ja refleksiivisyyden käsitteisiin (Juhila ym., 2012, 21–22). Käsitteillä viitataan arkiellämän toiminnan tässä-ja-nyt-käytäntöihin sekä tapoihin, joilla yksilöt orientoituvat toisiinsa ja keskinäisiin toimintoihinsa. Toimintaa ja tekoja tehdään ymmärrettäväksi selontekojen avulla, joita yksilöt ovat myös velvoitettuja tekemään poikkeavassa tilanteessa. Francis ja Hester (2006, 30) kiinnittävät huomiota poikkeavien tilanteiden yhteistä kulttuuria luovaan voimaan; huomiot samanlaisuudesta ja erilaisuudesta muovaavat yhteistä kulttuuria vuorovaikutuksen kautta. Arkiellämän käytännöt ja niistä tehdyt selonteot sekä yksilöiden tieto synnyttävät sosiaalista järjestystä, joka tuotetaan tilanteisesti tulkittujen ja tarkennettujen käytäntöjen ylläpitämisen kautta. Tilanteisesti tulkittu ymmärrys, koodaaminen, ja tilanteinen, arvioiva järkeily mahdollistaa arkiellämän muuttuvissa tilanteissa tarvittavan joustavan toiminnan. Nämä arjen vuorovaikutuksen rakenteet tarkoittavat ihmisten käyttäytymisen yksinkertaistavan kuvaamisen sijaan ihmisten selonteissaan ja kuvauksissaan esille tulevan käyttäytymisen, arvojen tai päätösten ymmärrettäväksi tekevää tarkastelua. (Juhila ym., 2012., 23.)

Tutkielmani paikantuu peruspalveluissa sekä maahanmuuttotilanteille henkilöille suunnatuissa palveluissa tapahtuviin institutionaalisiin kohtaamisiin. Ahponen (2001, 253) toteaa etnometodologisen tutkimuksen keskiön siirtyvän yksilöiden toiminnan lisäksi myös institutionaalisiin kehyksiin. Institutionaaliset säännöt muodostuvat tuolloin sosiaalisiksi faktoiksi, jotka rakenteellisesti ilmiönä määräävät arjen tapahtumien luonnetta. Tutkimusotteeni etnometodologinen painotus merkitsee Suonisen (2012, 381–382) kuvaamaa sosiaalisten prosessien muotoutumisen tarkastelua niiden selittämisen sijaan. Pyrin tutkielmassani kuvaamaan ja tekemään näkyviksi peruspalveluiden sekä maahanmuuttotilanteille henkilöille suunnatuissa palveluiden kontekstissa esille tulevia kieli-ideologioita.

Tutkielmani sosiaalisen konstruktionistinen kehys liittyy sen vuorovaikutussuhteissa rakentuvien ja kielen avulla yhteisesti muodostettujen todellisuuksien tulkintaan. Houston (2000, 846–847) asemoi sosiaaliselle konstruktionismille neljä keskeistä oletusta: 1.

Sosiaalinen maailma rakentuu sosiaalisesti vuorovaikutuksessa ja kielen välityksellä. 2. Sosiaalinen ymmärrys maailmasta on konteksti- ja historiaperustaista tulkintaa. 3. Sosiaaliset ilmiöt ovat subjektiivisia ja relativistisia, tieto sosiaalisista ilmiöistä on sidoksissa niiden tulkintaan ja tarkastelunäkökulmaan. 4. Yksilöiden toiminta muotoutuu sosiaalisen todellisuuden tulkinnan ja ymmärryksen kautta. Gubrium ja Holstein (2008, 3-5) painottavat, että sosiaalisen konstruktionismin eri suuntauksia yhdistävä ajatus on todellisuuden rakentamisesta. Maailma ja yksilön paikka siinä ei ole yksilöiden ulkopuolella, ”tuolla jossain”, vaan yksilö rakentaa aktiivisesti jokapäiväisen elämän todellisuutta ja sen rakenneosia.

Käsityksemme maailmasta sekä itsestämme voivat tuntua itsestään selviltä. Burr (2015, 4-5) haastaakin meitä pohtimaan kriittisesti näitä käsityksiä liittämällä sosiaalisen konstruktionismin perusajatukseen mukaan tiedon muodostumisen näkökulman. Tieto muodostuu sosiaalisissa suhteissa ja on historiallisena ajanjaksona kulttuurisesti muodostettua. Tieto ja käsitykset siitä ovat Luukan (2000, 151) mukaan yhteisön omaisuutta. Tieto ei ole yksilön sisäistä tai mentaalista omaisuutta, vaan se muodostuu samansuuntaisten arvoja, uskomuksia ja toimintatapoja jakavasta ympäröivästä yhteisöstä. Yhteisöön kuulumisen ehto on yksilön arvojen, normien ja yhteisten puhetapojen diskurssitietoisuudessa. Diskurssitietoisuuden on mahdollista muotoutua osallistumalla yhteisön viestintään, siitä tulee tällä tavoin osa yhteisön jäsenten sosiaalista tietoisuutta. Vuorovaikutuksen ja tiedon käytänteet syntyvät ja elävät yhteisössä muokaten sitä. Toimivat vuorovaikutussuhteet ovat olemassa Gergenin (2009, 32, 113) mukaan merkityksellisen yhteisesti jaetun sosiaalisen todellisuuden kautta. Yhteinen keskustelu on keskeisessä asemassa neuvoteltaessa yhteisestä todellisuudesta. Gergen painottaa, että sosiaalinen konstruktio rakentuu tulkitsijan omista lähtökohdista ja se muotoutuu kunkin kuulijan ja yhteisön tulkinnan perusteella omakseen: tässä korostuu oman näkökulman tiedostamisen ja valinnan merkitys (emt., 4).

Tarkastelen tutkielmassani haastattelu- ja seminaaritallenteiden tekstejä. Alasuutarin (2012) mukaisesti teen emic-tyyppistä, tekstissä itsessään olevien luokittelujen, tekstin merkitysrakenteiden tutkimusta. Alasuutari tuo esille, että puheen tilannesidonnaisen luonteen korostaminen ja analyysin kohdistaminen erottelujärjestelmiin ei tarkoita ihmisten ajattelu- ja toimintatavoista tehtyjen tulkintojen poissulkemista. Tulkitsen tämän tarkoittavan tutkielmani metodologisista ja teoreettisista lähtökohdista sitä, että tarkastelen

haastattelu- ja seminaaritalleinteiden tekstejä merkitysrakenteina, jotka ilmentävät niiden taustalla olevia käsityksiä kieli-ideologioista.

4.2 Kieli-ideologiat

Kieli-ideologiat ovat Ahernin (2017, 23) mukaan tietoisia tai tiedostamattomia asenteita, mielipiteitä, uskomuksia ja teorioita kielestä. Piippo (2016) toteaa kieli-ideologioiden antavan tietoa myös ympäröivästä yhteisöstä ja niiden tarkastelun mahdollistavan vuorovaikutuksessa tehtävien kielellisten valintojen ja kielenkäytöstä esitettyjen arvioiden kytkemisen laajempaan sosiaaliseen ja yhteiskunnalliseen viitekehykseen. Tällä tavoin voidaan tarkastella kulttuuri-identiteettiä, moraalikysymyksiä, vallankäyttöä, syrjintää sekä sosiaalisia stereotyyppioita. (Emt., 24–26.) Lippi-Green (2004, 289) tuo esille standardisoidun kieli-ideologian käsitteen, jolla hän viittaa abstraktiin, idealisoituun ja vailla kielen eri variaatioita sisältävään puhuttuun kieleen.

Kieli-ideologiset prosessit pitävät sisällään Mäntysen, Halosen, Pietikäisen ja Solinin (2012) mukaan erilaisia käsityksiä siitä, mitä kieli on, missä kielten ja kielimuotojen rajat milloinkin menevät ja millä kriteereillä kielenkäyttäjistä tulee jonkin tietyn kielen puhuja. Kieli-ideologiat ovat kielen ja ajattelun alue, jossa puhujat yhdistävät kielellisen rakenteen mielikuviin sen merkitsemistä sosiaalisista luokitteluista ja myös tällä tavoin tätä yhteyttä. Kieli-ideologiset prosessit ovat kaikkien ideologiiden tapaan vaikutusvaltaisia muokaten näkemyksiämme esimerkiksi kielestä ja sen vaihtelusta sekä eri kielten ja kielimuotojen arvosta ja merkityksestä eri tilanteissa. Tällä tavoin ne vaikuttavat toimintaamme, esimerkiksi kieliopintojen valintaan tai millaista ja miten kommentoimme kieltä. Samalla kukin kielenkäyttäjällä voi vaikuttaa omalla toiminnallaan vallitseviin näkemyksiin vahvistamalla tai kyseenalaistamalla niitä. (Emt., 325–326.) Piippo, Vaattovaara ja Voutilainen (2016b, 245) toteavat kieli-ideologioiden olevan toisinaan hiljaisia käsityksiä kielestä ja toisinaan äänekkästä kielipuhetta. Ne kapeuttavat kuvaamme kielestä ja sen käyttäjistä ja toimivat kategorisoinnin kautta vallankäytön pohjana. Mäntynen ym. (emt., 333) painottavat kieli-ideologioiden luonnollistumista, ne eivät ole välttämättä tiedostettuja, vaan kielenkäyttäjälle huomaamattomia ja itsestään selviä ajattelun tapoja.

Kieli-ideologiat vaikuttavat sekä yksilöllisissä, yhteisöllisissä mutta myös institutionaalisissa konteksteissa. Lippi-Greenin (2004, 294, 303) mukaan kieli-ideologiat ovat osa laajempia institutionaalisia käytäntöjä. Standardisoituja kieli-ideologioita

ylläpidetään hänen mukaansa kouluissa ja mediassa sekä yritysmaailmassa. Piippo ja Vaattovaara (2016) mainitsevat esimerkkinä tästä kielelliseen ajatteluun vahvasti juurtuneen kirjoitetun kielen vinouman. Se pitää sisällään standardikieli-ideologioita sekä liittyy sen pitkään historialliseen perinteeseen sisällyttämällä ajatteluun ideologioita ajalta ennen kansalliskielten syntyä. Aiemmin harvinainen kirjoitustaidon hallinta toi kirjoitetun kielen kielimuodolle ja sen osaajille arvostusta, joka näkyy edelleen kirjakielen statuksessa. (Emt., 218.) Mäntynen ym. (2012) toteavat kieleen ja kielenkäyttöön liittyvistä uskomuksista ja arvostuksista muodostuvan institutionaalisissa konteksteissa liikkeessä olevia ja neuvoteltavia normikoodistoja, joiden avulla säädellään kielenkäyttäjien toimintaa. Normeista neuvottelemisen näyttäytyy hyväksyttäväksi, toimivaksi tai kauniiksi tulkitun kielen määrittelyssä. Se on kieli-ideologinen prosessi ja voi sisältää mahdollisuuden normiristiriidan ja samalla valta-asetelman esille tuloon. Tiettyjen arvostusten asettaminen standardiksi on aina valtakysymys: jokin taho asettaa, säätelee ja valvoo normatiivisen standardin noudattamista, palkitsee normien noudattamisesta ja rankaisee noudattamatta jättämisestä. Kieli-ideologia ohjaa tarkastelemaan valta-asetelmaa kysymällä kuka saa ja voi säädellä ja normittaa kielenkäyttöä, kielten asemaa, monikielisiä tilanteita tai kielenvalintaa. Kieli-ideologian normitus näkyy maahanmuuttajien monien eri äidinkielten ja yleisen monikielisuuden lisääntymisen myötä. Erilaisia kielen vaihteluja normittavat sekä maallikot että tutkijat nimeämällä uudet kielen vaihtelun muodot puhujaryhmien taustan mukaan ”suomesta” ja sen murteista eroaviksi ja siten siitä irrallisiksi. Kielenkäyttöä normittamalla luodaan yhteiskunnassa toimisen ehtoja. (Emt., 333–334.) Normitus määrittää kielitaidon tasovaatimukset esimerkiksi kansalaisuuden myöntämisessä tai arkisemmalla tasolla kielitaitotasovaatimuksena työnhaussa.

Kieli-ideologioiden valta-asetelmaan liittyvän ideologisten diskurssien käsite peilaa Piipon (2016, 26) mukaan kielen toiminnallisuutta. Ideologiset diskurssit uusiutuvat ja muokkautuvat vähitellen rakentaen kuvaa itse kielestä, kielen erilaisista käyttäjäryhmistä ja kielimuotojen valtasuhteista. Esimerkkinä ideologisesta diskurssista Piippo mainitsee yleiskielen tulkitsemisen paremmaksi, neutraalimmaksi ja hyväksyttävämmäksi kielimuodoksi. Voutilainen (2016) painottaa kielen koettua ja kuviteltua olemusta. Tämä koskee murteiden lisäksi standardikieltä. Voutilaisen mukaan kenenkään omaksuma kuva yleiskielestä ei voi täydellisesti vastata virallisten normien mukaisia suosituksia, vaan se on saanut kokemusten kautta henkilökohtaisia painotuksia. Näiden lisäksi puhuja omaksuu normeja kohtaan erilaisia arvoja, asenteita, ideologioita ja myönteisiä sekä kielteisiä tunteita.

(Emt., 155.) Kuva kielestä on näin ollen henkilökohtainen ja sitä ei ole olemassa muille kuin meille itsellemme. Täydellistä kielitaitoa ei Piipon ja Voutilaisen (2016, 237) mukaan ole olemassa, edes kieltään äidinkieltä puhuvat yksilöt eivät ole viestintätaitoiltaan yhtenäinen joukko, vaan kielitaitomme on joukko osittaisia repertuaareja, erilaisiin tilanteisiin sopivia kielenkäyttötapoja ja kielellisiä resursseja, jotka ovat vain osa yhteisössä olevista tavoista käyttää kieltä. Pelkkä äidinkieliyys ei Piipon ja Vaattovaaran (2016, 237) mukaan takaa monipuolista kielitaitoa eikä myöhemmin aloitettu kielenopiskelu ole este erinomaisen kielitaidon saavuttamiselle.

Tässä tutkielmassa keskeisen maahanmuuttotaustaisuuden käsitteen näkökulmasta kieli-ideologiat näyttävät Mäntysen ym. (2012) mukaan määrittelyissä siitä, millainen kohdemaan kielitaito taso määritellään riittäväksi ja mistä näkökulmasta tämä määritellään. Eri kielten keskinäiset suhteet, arvostukset ja funktionaalisuus ovat tuolloin neuvottelun kohteena. Maahanmuuton ja erityisesti pakolaisperäisen maahanmuuton seurauksena diskursseihin jälleen noussut kielten erottelu ja ihmisten nimeäminen jonkin kielen puhujiksi on erittäin ajankohtainen kieli-ideologinen prosessi. Ihmisten erottelu ja luokittelu on pitkälti siirtynyt etnisestä nimeämisestä kielen kautta puhumiseen. Erottelun syyn taustalla ovat kieli-ideologiset tulkinnat, jonka takaa löytyvät erottautumisen ja eristämisen ideologiat. Samaan aikaan kun kieli-ideologiat erottelevat, ne myös yhdistävät ryhmiä. Paikallisella tasolla kieli-ideologiat voivat esimerkiksi yhdistää ryhmää ja rakentaa sen jäsenten identiteettiä samalla kun ne globaalilla tasolla erottelevat näitä ryhmiä toisistaan. (Emt., 326, 339.) Blommaert (2006, 515–516) tuo esille kielipolitiikan ja etnolingvistisen identiteetin määrittelyn kieli-ideologiset lähtökohdat. Hän näkee uusien maahanmuuttotaustaisten ryhmien integroimisen yhteiskuntaan perustuvan kielipolitiikkaan, joka perustuu yksipuoliseen käsitykseen yhteiskunnassa puhuttavasta kielestä erotellen ”täällä puhuttavat kielet” ”vieraista kielistä”. Tämä lähtökohta tarjoaa hylkäämisen ja syrjimyksen mahdollisuudet sekä koulutuksessa että viranomaispalveluissa. Etnolingvistinen identiteetti määrittää yksilön tietyn kielen puhujaksi. Kielellinen epätasa-arvo alkaa välittömästi tilanteessa, jossa kielen puhumisen tapa hylätään ”ei-kielenä” tai siltä evätään ”täyskielisyyden” status. Esimerkkinä tästä Blommaert mainitsee täydellisen tai osittaisen lukutaidottomuuden sekä standardikieleksi määritellyn kielen tai kielimuodon puutteen.

Kieleen liitetyt ideologiat saavat edellä kuvatun mukaisesti myös sosiaalisia merkityksiä, joiden kautta puhujat järjestävät ja rakentavat sosiaalista todellisuutta ja ne vaikuttavat yksilöiden, ryhmien ja instituutioiden tasolla. Tarkastelen tässä tutkielmassa

maahanmuuttotaustaisuuden kontekstissa tulkittuja kieli-ideologioita. Kiinnostukseni on tavassa, miten kieli ja erityisesti sen puhujat tulevat tulkituiksi maahanmuuttotaustaisille henkilöille palveluja tarjoavissa instituutioissa esille tulevien kieli-ideologioiden kautta.

4.3 Monikielisyys yksikielisuuden ideaalissa

Kuvasin luvussa 2 kulttuurisesti ja kielellisesti moninaistuvaa Suomea. Lisääntyvä maahanmuutto merkitsee eri äidinkieliä puhuvien määrän kasvua ja tämä haastaa sekä palvelujärjestelmää että Latomaan ym. (2013, 164) mukaan myös koko yhteiskuntaa laajemmaltikin arkipäivässä lisääntyneiden kohtaamisten myötä. Minkälaisia kielikäsitteitä nämä kohtaamiset sisältävät? Onko äidinkielen tasoinen kansalliskielen opettelu ja hallinta yhteiskuntaan osallistumisen ja osallisuuden ehto vai voisiko käsitys kielestä olla moninaisempi, monikielinen?

Monikielisyys on sekä yhteiskunnallis-poliittisissa olosuhteissa syntyvä ja niiden mukaan määräytyvä, mutta Dufvan ja Pietikäisen (2009) mukaan myös yksilöllisesti koettu asia. Kahden tai useamman kielen käyttäminen tai niiden hallitsemiseksi tulkittu osaaminen on myös tulkintaa. Äidinkielen puhujan osaaminen voi tulla haastetuksi esimerkiksi uuden tekstilajin tai vuorovaikutustilanteen myötä. Monikielisyys voi olla myös reseptiivistä, kieltä ymmärretään mutta ei puhuta, tai funktionaalista, tullaan toimeen useammalla kuin yhdellä kielellä. Monikielisyttä ei voida pitää lähtökohtaisesti ongelmana tai selkeänä voimavarana. Yhteiskunnallisilla ja poliittisilla tekijöillä on voimaa tulkita monikielisyys ongelmiksi, kielitaidon puutteeksi tai syrjäytymiseksi ja syrjinnäksi. (Emt., 11.)

Monikielisyys sisältää kielten osaamisen ohella Martinin (2016, 6) mukaan mahdollisuuden käyttää niitä, osallistua yhteisön elämään sekä päättää itse kulloisestakin kielellisestä identifioitumisestaan. Tämä pitää sisällään myös *translanguaging*-käsitteen, joka laajentaa kielen hallinnan käsitettä yksi- tai kaksikielisuuden ohi useamman kielen yhtäaikaiseen käyttöön (García & Wei 2014, 21). Monikielisyys ei Martinin (emt.) mukaan enää merkitse vain kahden tai useamman kielen rinnakkaisuutta ja vuorottaista käyttöä, vaan se pitää sisällään yhteiskunnallisen muutoksen eetoksen: kieli on jatkuvasti muuttuva, epätäydellinen ilmiö. Olennaista ei ole siis hallita yhtä kieltä täydellisesti, vaan osata yhdistää usean kielen ilmaisuja tilanteeseen soveltaen. Kyse on kommunikaation osaamisesta, viestinnästä onnistumisesta ja osallisuudesta.

Piippo ja Vaattovaara (2016, 234) toteavat monikielisyyden olevan arkipäivää useimmalle jo pienestä pitäen. Kielikylpy on mahdollisuus osallistua kielenopetukseen jo päiväkodissa, koulujen kielenopetuksen varhentuminen on ollut yksi Juha Sipilän hallituksen Osaamisen ja koulutuksen kärkihankkeen tavoitteista (Opetushallitus, 2018). Kielenopetus ei rajaudu vain lapsiin ja nuoriin. Kansalais- ja työväenopistojen sekä avointen yliopistojen kielikurssit mahdollistavat kielten oppimisen myös aikuisväestölle. Monikielisyys ei liity siis vain maahanmuuttoon tai maahanmuuttotautaisiin henkilöihin, se on koko yhteiskuntaa läpäisevä ilmiö.

Opetus- ja kulttuuriministeriö teetti vuonna 2017 selvityksen Suomen kielivarannon tilasta. Selvityksen tarkoituksena oli Opetushallituksen (2018) mukaan toimia pohjana kansallisen kielistrategian laatimiselle. Se sisältää toimenpide-ehdotuksia, joiden avulla kehitetään suomalaisten kielitaitoa tulevaisuuden tarpeita vastaaviksi. Kielivaranto määrittyi selvityksessä kansalliseksi kieliosaamiseksi kokonaisuudessaan, joka pitää sisällään kansalaisten kielitaidon, koulutusjärjestelmän tuottaman kieliosaamisen sekä niiden opettamisen suunnittelun. Suomen kielivarannon tilaa koskevassa selvityksessä Pyykkö (2017) painottaa monikielisyyden tuottavan sekä osaamista työmarkkinoille että muita etuja yhteiskunnalle. Ne vahvistavat kansallista sivistysvarantoa ja ovat avaimia eri kulttuureihin. Pyykkö peräänkuuluttaa aktiivista monikielisyyttä, jotta sen mukanaan tuomat hyödyt tulisivat näkyviin. Yhteiskunnan monikielisyys edistää myös syntyperäisten kansalaisten kielitietoisuutta ja voi lisätä kiinnostusta eri kieliin. (Emt., 96.)

Monikielisyys näyttäytyy siis tämän hetken poliittiselta tahtotilalta. Monikielisyyden korostaminen tulee kuitenkin haastetuksi edelleen vallitsevana olevan yksikielisyyden vahvan ideaalin myötä. Piippo ja Vaattovaara (2016, 240) toteavat, että yksikielisyyden ideaalista katsottuna oman ja vieraan kielen välinen raja näyttää selkeänä. Jokaisella on oma äidinkieli, jolloin muut kielet ovat itselle vieraita. Lehtonen (2015, 308–311) sekä Piippo ja Vaattovaara (emt., 239) painottavat yksikielisyyden normin näyttäytyvän muun muassa opetuksen järjestelyissä monikielisyyden edellyttäessä erityisiä toimia, esimerkkinä Lehtosen (emt.) kuvaama suomen kielen opetuksen jako suomi toisena kielenä opettavaan S2-suomeen ja äidinkieleen. Piippo ja Vaattovaara (emt.) ottavat esille myös julkisessa keskustelussa vahvasti näkyvän yksikielisyyden standardin. Suomea ”äidinkielen” tavoin osaava maahanmuuttotautainen henkilö nähdään näissä tulkinnoissa poikkeuksena, jonka äidinkielenomaiseksi tulkitulle suomen kielentaidolle löytyy selittäviä tekijöitä, siis poikkeamia normista. Piippo, Vaattovaara ja Voutilainen (2016, 58) näkevät nationalististen

ideologioiden sisältämän kielipuheen kielen rappiosta liittyvän pääasiassa valtakieleen, huolta pienten kieliryhmien kielen muutoksesta tai jopa katoamisesta ei pidetä keskusteluissa yllä. Yksikielisyyden ihanne liittyy Halosen (2012) mukaan nationalismiin sekä valtakielen ”puhtauden” säilyttämisen vaateena, että vähemmistökielien pelastamisena. Kummassakin tapauksessa moraalisella paniikilla rakennetaan rajoja ja ylläpidetään näkemystä kielen, kulttuurin ja kansan yhtenäisyydestä. (Emt., 456.) Dufva, Aro, Suni ja Salo (2011, 26) toteavat, että edellä kuvatun kaltaisen kielen sisäisen yhtenäisyyden ja muista kielistä erillisiksi koettu käsitys johtaa puristiseen asenteeseen, jolloin kielelle vieraat vaikutukset nähdään epäpuhtautena tai kielen rappeutumisenä. Tämä tarkoittaa heidän mukaansa eri kielten välisten kontaktien, esimerkiksi lainausten, olevan ongelmallisia ja virheellisiä.

Yhteiskunnan suhde maahanmuuttotaustaisten henkilöiden eri äidinkielten tukemiseen on kahtalainen. Laki kotoutumisen edistämisestä 2010/1386 3§ velvoittaa yhteiskuntaa tukemaan maahanmuuttotaustaisia henkilöitä oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen sekä samaan aikaan antamaan heille yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja, kielikoulutusta. Tämä suhde on säädöksen mukaan vuorovaikutteinen, HE 2010/185 painottaa kotoutumisen kaksisuuntaisen keskinäisen mukautumisen prosessia, jossa yhteiskunta muuttuu väestön monimuotoistuuessa. Saukkonen (2013, 201) painottaa, että oman kielen ja kulttuurin säilyttämisen oikeuden myötä toteutuvat sekä yhteiskunnallisen tasa-arvoisuus että maahanmuuttotaustaisten henkilöiden etu. Miten tähän suhteutuu monikielisyys? Tulkitaanko monen kielen taito eduksi vai kielitaidottomuudeksi, jos yksilön kielitaito ei kohtaa sille luodun kuvausasteikon luokituksia?

5 TUTKIELMAN TOTEUTUS

Tarkastelen tutkielmassani maahanmuuttotaustaisten henkilöiden parissa tehtävän työn käytännöissä esiintyviä kieli-ideologioita. Tutkimustehtävänäni on selvittää, miten kieli-ideologiset kategoriat rakentuvat peruspalveluissa sekä maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnatuissa palveluissa työskentelevien työntekijöiden ja maahanmuuttotaustaisten henkilöiden puheessa. Peruspalvelut tarkoittavat tässä tutkielmassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä työvoimahallinnon palveluita. Tutkimusmenetelmäni ovat laadullisia, aineisto koostuu teemahaastatteluista sekä

seminaaritallenteista, tarkastelen aineistoa sekä sisällönanalyysin että kategoria-analyysin avulla.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- Mitä kieli-ideologioita peruspalveluissa sekä maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnatuissa palveluissa työtä tekevien ja maahanmuuttotaustaisten henkilöiden puheessa esiintyy?
- Mitä merkityksiä kieli-ideologiat saavat?

Tämän tutkielman keskiössä ovat kieleen liittyvät tulkinnat. Tutkielman aineisto koostuu erilaisissa peruspalveluissa ja maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnatuissa palveluissa työskentelevien työntekijöiden sekä maahanmuuttotaustaisten henkilöiden haastattelu- ja seminaaritallennepuheesta. Aineisto on koottu kaksikielisillä alueilla. Osalla näistä alueista on suomenkielinen enemmistö, osalla puolestaan ruotsia äidinkielenään puhuvat ovat enemmistönä. Työntekijöiden taustaorganisaatiot sijoittuvat sekä julkisen että kolmannen sektorin palveluihin, heidän kohtaamansa asiakkaat ovat sekä pitkään Suomessa olleita että vasta maahan tulleita henkilöitä. Osa aineiston työntekijöiden tarjoamista palveluista edellyttää oikeutta sosiaaliturvaan ja terveystalouteen, osassa palveluissa ei henkilön maassaolotilalla ole merkitystä. Aineiston maahanmuuttotaustaiset henkilöt ovat asuneet Suomessa muutaman vuoden ajan. Haastattelujen ja seminaarikeskustelujen pääkieli on suomi, aineistossa on myös englannin- ja ruotsinkielisiä lauseita ja osioita. Osa haastatteluaineistoista on yksilöhaastatteluja, osa ryhmäkeskustelun muotoisia haastattelutilanteita, erillisiä tallenteita on yhteensä 13. Haastattelu- ja keskusteluaineisto litteroituna on 229 sivun mittainen, rivivälillä 1½, fontti Times New Roman, kirjaisinkoko 12.

Käytössäni ollut valmis aineisto on kerätty osana tutkimushanketta. Tallenteiden litterointitekniikka vaihteli paljon haastatteluiden välillä, joten varmuutta haastatteluihin ja seminaariin osallistuneiden kokonaismäärästä on vaikea varmistaa. Jäljitin aineistosta 35 työntekijäpuheenvuoroa, näistä osa voi olla saman työntekijän puhetta eri haastattelukerralla. Litteroinneista oli pääteltävissä, että osa haastatteluihin osallistuneista työntekijöistä oli osallistunut useampaan haastattelukertaan. Maahanmuuttotaustaisia palvelujen käyttäjien näkemyksiä aineistosta löytyy 12 eri henkilöltä.

Haastattelujen ja seminaarien yhteinen tema oli maahanmuuttotaustaisen henkilöiden osallisuuden esteiden ja onnistumisten tarkastelu. Työntekijöiden haastattelussa teemaa

kartoitettiin palvelukuvausten, käyttäjäryhmien kuvausten, palvelun ulkopuolelle jäämisen syiden, koulutusjärjestelmän palveluiden sekä työllisyyden näkökulmista. Maahanmuuttotaustaiset palvelun käyttäjät pohtivat osallisuuden teemaa palvelujen toimivuuden arvioinnin ja palvelukokemusten kautta.

Haastatteluaineistojen käyttöä etnometodologisessa tutkimuksessa tulee Haven (2011, 82) mukaan harkita huolella ja niiden sijaan tulisi käyttää tutkimuksen aineistoina luonnollisesti syntyneitä aineistoja. Hän perustelee näkemystään etnometodologian perusteilla: kiinnostus ei ole yksilössä vaan järjestystä tuottavissa käytänteissä. Haastatteluaineistojen ongelmaksi Have (emt.) näkee haastattelujen asetelmassa, jossa haastattelijalla kohtaamisen olosuhteet haluamukseen ja ohjaa myös mahdollisesti kohtaamisen kulkua kiinnostuksensa kohteen mukaiseksi. Tässä tutkielmassa käyttämäni aineistot eivät ole tuotettu tutkielmaani varten, vaan ne ovat erillisiä kohtaamistilanteiden tallenteita, joita yhdistää maahanmuuttotaustaisuuden teema. Näkemyseni mukaan ne soveltuvat hyvin tutkielmaani aineistoksi, koska en ole ollut vaikuttamassa niiden teemojen laatimiseen tai ollut ohjaamassa keskustelua tutkimusintressini suuntaan. Lisäksi ne täyttävät hyvin Vaattovaaran (2016, 111) esittämät vaatimukset kieli-ideologioiden tutkimuksessa käytettävälle aineistolle. Siinä painoarvoa saavat ilman tutkijan ohjaavaa vaikutusta syntyneet aineistot. Osuuteni aineiston tuottamisesta rajautui seminaaritallenteen sekä kahden haastattelun litterointiin. Olen pohtinut litterointini vaikutusta tutkielman luotettavuuteen tarkemmin luvussa 5.2.

5.1 Analyysin välineet ja aineiston analyysi

Aineiston analyysi lähtee tutkielmaani metodologisesta perustasta. Sosiaalisen konstruktionismin peruslähtökohta tulkitsee kielen olevan aina sosiaalista toimintaa, tarkasteluni ei kohdistu näin ollen kieleen ja sen variaatioihin, vaan niihin liittyviin sosiaalisiin ja arvottaviin merkityksiin.

Aineistoon tutustumisen myötä totesin, että tutkimuskysymyksiini vastaaminen edellytti kahta eri analyyttistä lukutapaa. Kieli-ideologioiden tunnistaminen oli mahdollista sisällönanalyysin keinoin, kategoria-analyysin mukainen lähestymistapa toimi kieli-ideologioiden kautta muototutuneiden kieleen liittyvien merkityksen tarkastelun välineenä. Esittelen aluksi käyttämäni analyysin välineet, kuvaan analyysiprosessin tarkempaa kulkua alaluvussa 5.1.2.

5.1.1 Sisällönanalyysi ja kategoria-analyysi

Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysitapa, metodin lisäksi se voidaan nähdä väljänä teoreettisena viitekehyksenä. Sisällönanalyysissä voidaan Tuomen ja Sarajärven (2018, luku 4) mukaan erottaa eri analyysinäkökulmia, joka pohjautuvat eri tulkintoihin päättelyn induktiivisuuden tai deduktiivisuuden logiikasta. Tässä tutkielmassa käytin teoriaohjaava analyysiä. Analyysi sisältää teoreettisia näkökulmia, jotka eivät kuitenkaan pohjautu suoraan teoriaan vaan teoreettiset käsitteet tuodaan analyysiin valmiina, jo ennalta ”tiedettyinä”. Teoria toimii näin analyysin apuna, Tuomen ja Sarajärven (emt.) sanoin se toimii uusien ajatusten aukiavasti.

Tutkielmani toinen soveltamani analyysin väline, kategoria-analyysi, nivoutuu samaan kielellisen perinteeseen kuin tässä tutkielmassa metodologisina viitekehyksinä olevat etnometodologia ja sosiaalinen konstruktionismi. Alasuutari (2012, luku 6) korostaakin kategoria-analyysin kuuluvan samaan kulttuuristen jäsenysten teoreettiseen taustaan kuin edellä esittelemäni sosiaalinen konstruktionismi. Sovellan kategoria-analyysiä tutkielmassani Jokisen, Juhilan ja Suonisen (2012, 9) näkemyksen tavoin laajana sosiaalitytieteellisenä lähestymistapana, tarkastelunäkökulmaa ohjaavana välineenä.

Juhila (2004b, 155–170) ja Juhila ym. (2012a, 17–23) ankkuroivat kategoria-analyysin etnometodologiseen tutkimusperinteeseen. Juhilan ym. (2012a, 26–30) mukaan Sacksin (1963/1990) etnometodologiasta kehittyneessä jäsenyyskategorisoinnin analyysissä huomio kiinnittyy ihmisten omaa arkielämäänsä kuvaaviin sisältöihin ja näiden kuvausten kautta tapahtuvaan kategorisointiin. Sacksin jäsenyyskategoriassa keskeisiä käsitteitä ovat ihmistä koskeva ilmaisua kuvaava kategoria ja toisiinsa liittyvistä kategorioista muodostuvat kategoriakokoelmat.

Yhteiskunnallisia jakoja ylläpitäviin ja legitimoiviin prosesseihin sekä niissä käytettävään ja tuotettavaan valtaan on mahdollisuus päästä tutkimaan tarkastelemalla ihmisten keskinäiseen toimintaan suuntavia resursseja. Luonnollisina rakenteina pidetyt käsitteet, kuten sukupuoli tai kansallisuus, eivät ole pysyviä ihmisten elämään vaikuttavia tosiasioita, vaan olennaista olisi näiden rakenteiden tarkastelun sijaan kohdistaa mielenkiinto esimerkiksi ihmisten toiminnassaan suuntaamaan sukupuolen orientaatioon sekä niiden perusteluihin. Edellä kuvattuja rakenteelliseksi miellettyjä asioita ovat yhteiskunnalliset ja sosiaaliset instituutiot. Kategoria-analyysin kautta on mahdollista tarkastella instituutioiden erityisiä luokittelutapoja toimintana, liikkeessä olevina rakenteina. (Juhila ym. 2012a, 39.)

Juhila ym. (2012b, 46–51) korostavat kategoria-analyysia soveltavassa tutkimuksessa keskeistä olevan ihmisten keskinäinen ja yhteisesti jaettu kulttuurinen tieto sekä sen käyttö, kategorisaatio ja partikularisaatio. Juhila (2004b) toteaa tietovarannon olevan kategorioihin liittyvää tietoa, jonka kautta ihminen rakentaa ymmärrystä yhteiskunnasta, itsestään ja toisista. Juhila ym. (emt.) painottavat, että kategorioihin perustuvan tiedon oletetaan olevan yhteisesti jaettua, jolloin muiden otaksutaan tunnistavan ja käyttävän käytettyjä kategorioita samankaltaisesti. Kategoriat ovat tilannekohtaisesti tulkittuja ja tilanteittain sovellettuja, ne määrittyvät ja vaihtelevat myös paikallisesti. Kategorisaatio on jähmeää ja karkeaa ja sen vastinpariksi tutkimuksessa tulisi olla karkeiden kategorioiden täsmentäminen, partikularisaatio. Havaintojen erot samastakin ilmiöstä voi tuottaa erilaisia kategorioita, näiden valinta tietovarantoon muokkaavat tulkintaa tapahtumasta. Kategorioiden jäykkyys voi uusintaa käsitystä tarkastellusta ilmiöstä ja vahvistaa siitä tehtyä tulkintaa. Joustavuus puolestaan mahdollistaa partikularisaation, kyseenalaistamisen ja täsmentämisen, jolloin suvaitsevan joustavuuden tulkinta mahdollistaa uusien tulkintojen tekemisen. Ennakkoluuloinen joustavuus voi vahvistaa stereotyyppistä kuvaa ilmiöstä kokijan omien kokemusten perusteella. (Emt., 169.)

Kategorioita tutkitaan Juhilan ym. (2012b) mukaan tekemisenä ja kuvaamisen tunnistamisina, valintoina ja seurauksellisina tekoina. Kategorioilla ei ole toiminnallisuuden voimaa itsessään, vaan kategorioiden voima tuotetaan ihmisten käyttäessä ja vastaanottaessa niitä sekä neuvottelemalla niistä. Kategorioiden tekeminen on edellä kuvatun mukaisesti vuorovaikutteista. Ihminen kuvaa omien lähtökohtiensa kautta havaintojaan ja toisten ihmisten tunnistaessa kuvauksen, voidaan luoda sosiaalisia maailmoja. Tähän prosessiin liittyy myös tunnistamattomuuden mahdollisuus, jolloin historiallisesti ja paikallisesti rakentuvat kategoriat eivät tule yhteiseksi jaetuiksi. (Emt., 51–55.) Seurauksellisuuden esimerkkinä voi mainita tämän tutkielman näkökulmasta keskeisen maahanmuuttotaustaisuus-käsitteen, joka tuottaa erilaisia moraalisia statuksia ja kohtaamisen tapoja.

Kategoriat täsmentyvät oletusten kautta. Juhila ym. (2012b) antavat näille oletuksille toimintojen, ”luonnollisten” ominaisuuksien, motiivien, oikeuksien, velvollisuuksien, tiedon ja kompetenssin määreet. Kategoriasidonnaiset määreet sopivat myös ei-personoitujen kategorisaatioiden tutkimukseen. Kulttuuristen kategoriamääreiden tarkastelu tuottaa heidän mukaansa tietoa yhteiskunnasta ja elämysympäristöstä muodostuvista ymmärryksen tavoista. (Emt., 60–63.)

Juhila ym. (2012b, myös Juhila 2012a, 132–136) korostavat kategorioiden moraalista järjestystä tuottavaa voimaa. Kategorioiden tutkimuksessa kiinnitetään huomiota käytännölliseen ja moraaliseen järjestykseen, kuvauksen ja arvioinnin yhteen kietoutuneisuuteen sekä kategoriasidonnaisten määreiden moraalisuuteen. Moraalinen järjestys on Juhilan ym. mukaan kulttuurista tietoa siitä, miten eri tilanteissa tulee käyttäytyä ja toimia. Tilanteissa on mahdollista toimia kulttuurisen tiedon myötä ilman tietoista reflektointia sen moraalista järjestyksestä, mutta arkisten rutiinien toimimattomuus paljastaa sen luonteen. Tätä ei voi tapahtua ilman seurauksia, poikkeava tilanne on selitettävä selonteon kautta. Selontekovelvollisuus vahvistaa näin moraalista järjestystä ja tuo sen osaltaan näkyväksi. Kategorioihin sidotut oikeudet ja velvollisuudet ovat keskeisiä rutiinien ja moraalisen järjestyksen osasia, velvollisuuksien laiminlyöminen ja oikeuksista piittaamattomuus synnyttävät selontekovelvollisuuden. (Emt., 69–74.)

Selonteot voidaan nähdä myös rajattuina, moraalisen järjestyksen murtumisen esille tuovan käyttäytymisen tarkkarajaisina perusteluina. Scott ja Lyman (1968) liittävät selontekoihin vastuun näkökulman. He nimeävät tämän perusteella kaksi selontekojen ryhmää, oikeuttavat ja puolustavat selonteot. Oikeuttavat selonteot sisältävät vastuunottamisen paheksuttavaksi tulkitusta teosta, mutta samalla kieltäytymisen teon normien vastaisuuden myöntämisestä. Teko selitetään oikeutettuna, mutta sen tekemistä ei pahoitella. Puolustavat selonteot aktivoituvat tilanteissa, joissa tekijä myöntää rikkoneensa normeja, mutta näkee vastuun olevan muissa, ei itsessään. Näiden lisäksi Scott ja Lyman liittävät selontekojen ryhmään syyttävät selonteot. Nämä sisältävät tiedon ja tahdon elementit, jotka vapauttavat yksilön tarvittaessa oman tekonsa vastuusta. Hän voi perustella tekoaan riittävän tiedon tai vapaan tahdon puutteella, mutta hän voi ottaa myös vastuun teostaan toteamalla toimineensa toisin, jos hänellä olisi ollut riittävästi tietoa toimintansa perustaksi. Scott ja Lyman toteavat selontekojen sijoittuvan vuorovaikutussuhteen osapuolten välille näiden välisten ”statusten”, valtasuhteiden mukaisesti. Vuorovaikutussuhteen osallistujien välisen kommunikaation luonnetta ja tapaa määrittävät normatiiviset rakenteet. Nämä rakenteet sisältävät tiedon selontekojen antamisen tavasta sekä siitä, vaaditaanko niitä, kunnioitetaanko niitä vai osoitetaanko ne vääriksi. He korostavat myös selontekojen kulttuurista perustaa. Tiettyjen selontekojen sanallinen muodon katsotaan olevan vakiintuneen sekä ne oletetaan otettavan rutiininomaisesti käyttöön normien vastaisen toiminnan jälkeen. (Emt., 46–48, 58.) Edellä kuvatut puolustavat, oikeuttavat ja syyttävät selonteot esiintyvät Juhilan (emt., 137) mukaan erillisinä mutta myös samanaikaisina ja samaakin käyttäytymistä selittävänä toimintana.

Myös Juhila liittää selonteot kulttuurisiksi resursseiksi, joita käytetään tilanteisesti ja vuorovaikutuksellisesti. Näiden resurssien avulla selonteot toimivat omien tekojemme selityksenä, mutta antavat myös mahdollisuuden arvioida muiden toimintaa.

Kategorioiden paikallinen ja tilannesidonnainen kontekstuaalisuus on Juhilan ym. (2012b) mukaan kategorioiden tutkimuksen keskeinen lähtökohta. Kielenkäytön ja sitä kuvaavan kohteen vastaavuus tai puheen ja tekstin ulkopuolista todellisuutta täysin vastaava kuvaus ei kerro kohteestaan. Kategoriakuvaus on sidoksissa kategorian tuottajaan, tuotoksen aikaan ja paikkaan, tämä kulttuurisen rakenteen ja tilannesidonnaisen toiminnan välinen vuorovaikutussuhde on molemminpuolinen. Kontekstin tunnistaminen ja sen mukaan päätelmien tekeminen on osa kulttuurista tietovarantoa. Tietty kategoria määrittyy sopivammaksi tarkasteluyhteydessään ja konteksti auttaa toimintaan osallistujia ymmärtämään kategorian sopivalla tavalla ja osana oikeaa kategoriakokoelmaa myös tilanteissa, joissa ilmaisu voi viitata eri kategoriajäsenyyksiin. (Emt., 75–81.) Nämä jäsenyydet ovat neuvoteltavissa ja kamppailtavissa, niiden murtaminen ja vaihtoehtoisten jäsenyyksien esille tuominen voi vaatia enemmän neuvottelua, esimerkiksi institutionaalinen kategoriapari pappuus-naispappuus.

Tälle tutkielmalle keskeinen näkökulma löytyy Juhilan (2012b, 183–190) esittelemästä stereotypisoivan kategorisoinnin käsitteestä. Sille on ominaista ulkoapäin määrittäminen ja arviointi ensisijaisesti yhden kategoriajäsenyyden kautta; sen katsotaan siis yksinkertaistavan ja yksiulotteistavan. Stereotypisoivat kategoriat saavat ihmisen ominaisuudet näyttämään muuttumattomilta, objektiivisilta ja tilanteista riippumattomilta. Kategorisoinnin kohdistuessa ihmiseen on kyse identiteetin rakentamisesta, tulkitsemisesta millainen joku on. Tällaisesta kategorisoinnista Suoninen (2012, 90) käyttää käsitettä identiteetikategoria, Juhila (2004a, 23) toteaakin kategorioiden tuottavan ihmisille sosiaalisia identiteettejä. Kategorioihin liittyvät oletukset ja luonnehdinnat ovat Juhilan (emt.) mukaan kulttuurisesti vahvasti jaettuina. Pelkän kategorian mainitseminen myötä voimme olettaa tietävämmä, millaiseen kategoriaan luokittelemamme ihminen kuuluu ja miten hän toimii. Kategoriajäsenyydet ovat Juhilan (2012b) mukaan neuvoteltavissa. Sosiaalisissa suhteissa tapahtuvien neuvottelujen kautta rakennetaan identiteettiä ja omaksutaan myös poikkeavuuden rooleja. Neuvotteluissa voidaan myös kyseenalaistaa itselle tai muille tarjottua jäsenyyksiä; voimme siis alistua tai vastustaa. Alistuvat teot ovat ongelmakategoriaan samaistumista ja tämän mukaan toimimista, vastustavat teot kieltäytyvät tarjotusta jäsenyydestä tai voivat pyrkiä muuttamaan sitä. (Emt., 212–219.)

Tutkielmalleni keskiössä ovat institutionaaliset kohtaamiset. Instituutiot perustuvat Jokisen (2012) mukaan kategorioille. Ne identifioituvat suhteessa toisiinsa erilaisten kategorioiden kautta ja ottavat asiakkaaksi luokitellun ihmisen oman kategoriansa mukaisesti toimintansa piiriin. Kategorioiden kautta vedetään rajaa työntekijän ja asiakkaan välillä, tuotetaan asiakkuuksia sekä ylläpidetään organisaation sisäistä työnjakoa. Ne tuottavat institutionaalista sosiaalista järjestystä liittymällä tiettyihin oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Kategorioiden kautta tuotetaan tietoa asiakkaista esimerkiksi instituution resurssien jakoa varten, kategoriat mahdollistavat myös tehokkaan epävirallisen ja virallisen viestinnän. (Emt., 228–266.)

Institutionaalinen sosiaalinen järjestys rakentuu vuorovaikutuksessa esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän välisissä keskusteluissa sekä instituutioiden tekstuaalisissa käytännöissä. Jokinen (emt.) painottaa, että tekstejä tulee tarkastella institutionaalisten kategoriakäytäntöjen tuotoksena todellisuuden kuvauksen sijaan. Teksteillä on omat tuottamisehtonsa, ominaispiirteensä ja tarkoituksensa. Institutionaalinen vuorovaikutus on päämääräorientoitunutta sekä sidottu tiettyihin institutionaalisiin identiteetikategorioihin, lisäksi se sisältää rajoituksia vuorovaikutuksen perusteisiin ja päämääriin. Vuorovaikutuksen osapuolet rakentavat institutionaalisen kontekstin omalla toiminnallaan ja tämä vaikuttaa toiminnan muotoutumiseen. Institutionaaliseen toimintaan perustuva vuorovaikutus ei ole ennalta tiedettyä, vaan se pitää sisällään luovuutta ja harkintaa eikä se ole luonteeltaan välttämättä selkeä ja yksinkertainen prosessi. Esimerkiksi sosiaalityön käsitteisiin perustuvat kategorian yleiset määritykset, vaikkapa lapsen etu, tulee neuvotelluksi tapauskohtaisesti ja tilanteisesti. Kategorioiden sijaan tulisi tarkastella niistä käytyjä neuvotteluja, sillä sen kautta voidaan tavoittaa myös institutionaalisiin vuorovaikutussuhteisiin liittyvää valtaa. (Emt., 241–242.)

Osa instituutioista keskittyy sosiaalisiksi ongelmiksi määrittyvien ilmiöiden ratkaisemiseen ja hoitamiseen. Jokisen (emt., 250–251) mukaan sosiaalisia ongelmia käsittelevissä instituutioissa tuotetut kategoriat ovat seurauksellisia, koska samalla määritellään kysymystä syyllisyydestä ja vastuusta. Instituutiot tuottavat sosiaalisista ongelmista yksilöllisiä ongelmia, joita ratkaisemiseksi tulee luoda toimenpiteitä. Kun sosiaaliset ongelmat nähdään yksilön ongelmina, määritellään samalla yksilön ominaisuuksia ja hänen syyllisyyttään ongelmien syntymiseen, ylläpitämiseen sekä tarkastellaan yksilön vastuuta niiden ratkaisemiseksi. Instituutiot luovat kategorisoinnilla näin normaalin ja epänormaalin rajaa. Jokinen (emt., 255, 261) painottaa, että tällä normalisoinnilla osallistutaan yhteiskunnan

moraalisen järjestyksen tuottamiseen ja uusintamiseen neuvottelemalla siitä erilaisten kategorioiden ja niihin liittyvien toimintojen, velvollisuuksien ja oikeuksien kautta.

Jokinen korostaa instituution tuottavan vahvaa legitimizeettiä ammatillisesti tuotetuille kategorioille. Kontekstissa rakentuvat kategoriat voivat luoda mahdollisuuden instituution tarjoamiin resursseihin tai sulkea niistä pois. Tämä määrittelyvalta voi näkyä vuorovaikutuksen epäsymmetrisyydessä esimerkiksi keskustelun aiheen ja kulun määrittelyssä. Tutkimuksellinen kiinnostus voi olla vuorovaikutussuhteiden analyysissä esimerkiksi tiedon omistamisen ja kategorioiden tuottamisen mahdollisuuksien tarkastelun kautta. (Emt., 262–264).

5.1.2 Analyysin toteutus

Tutkielmani aineisto koostui yksilohaastatteluista, ryhmäkeskusteluista sekä seminaarien tallenteista. Käsittelin aineistoa analyysissä yhtenäisenä tekstinä. Olen erotellut tutkielmassani esiintyvissä aineistokatkelmassa puhujat merkinnällä (*t*) työntekijät tai (*pk*) palvelujen käyttäjä. Käytän maahanmuuttotaustaisten henkilöiden osalta termiä palvelujen käyttäjä. Maahanmuuttotaustaiset henkilöt eivät edusta tulkintani mukaan tutkielmassa esiintyvien perus- ja maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnatun palvelun ”asiakkaan” näkemystä, vaikka ovatkin aineistosta esille tulevien viittausten mukaan olleet tai ovat edelleen asiakkaana näissä. Tulkitsen heidän roolinsa olevan tässä tutkielmassa nimenomaan asiakkuutta laajemmassa palveluiden käytön asiantuntijuudessa, joka pitää sisällään tietoa ja kokemusta palvelujen käyttäjän roolista sekä työntekijän toiminnasta. Vaikka tutkielmassani ei vertailla työntekijöiden ja palveluiden käyttäjien tulkintoja kieli-ideologioista, haluan työntekijä/palveluiden käyttäjä-merkinnällä tuoda näkyväksi institutionaaliselta valta-asetelmaltaan eri asemassa olevien henkilöiden näkemyksiä. Katson näiden näkemysten ja tulkintojen rakentavan sosiaalisia merkityksiä, mielikuvaa institutionaalisen vuorovaikutussuhteen toisen osapuolen kyvyistä ja osaamisesta. Tämä näkökulma linkittää näkemykseni mukaan tutkielmani sosiaalityön tutkimuksen keskeisiin teemoihin; palvelujen käyttäjien osallisuuden mahdollisuuksiin sekä työntekijän rooliin tämän mahdollistamisessa tai estämisessä. Toisaalta se tuo näkyville myös palvelujen käyttäjien tulkintoja yhteiskunnassa tarvittavasta osaamisesta ja kokemuksia instituutioita edustavien työntekijöiden mahdollistamasta tuesta tai sen saavuttamisen eteen laittamista esteistä.

Aineiston analyysi oli kaksivaiheinen. Tunnistamalla aluksi ensimmäisessä analyysivaiheessa mitä kieli-ideologioita haastateltavien henkilöiden puheessa esiintyi, oli

minun mahdollista tämän jälkeen tarkastella kieli-ideologioiden kautta muotoutuvia kategorioita ja niiden tuottamia seurauksia.

Analyysin ensimmäisessä vaiheessa erotin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin haastattelu- ja seminaariaineistosta kaikki ne puheenvuorot, joissa tuotiin esille kieleen liittyviä mainintoja. Tyypittelin tämän jälkeen aineistolainaukset havaitsemani yhtäläisyyksien mukaan ja erottelin ne eri alaluokkien ryhmiin. Alaluokkien tyypittely tiivistyi niitä yhdistävien pääluokkien myötä kolmeen yksikielisyyden vahvaa ideaalia kuvaavaan teemaan, suomen kielen vahvaan valtaan, äidinkielisyyden näkökulmaan sekä oikeakielisyyden vaateeseen. Yksityiskohtaisemmat tiedot luokittelusta ovat liitteenä olevassa taulukossa (Liite 1).

Palasin tämän jälkeen alkuperäisen aineiston pariin. Paikansin usean uuden, ”kieli-ideologisin silmin tehdyn” luentakerran myötä aineistosta esille tulevat institutionaalisissa kohtaamisissa rakentuvat keskeiset kategoriat. Nämä kietoutuivat selkeästi aiemman analyysikerran esille tuoman yksikielisen kieli-ideologiaan ja sen seurauksellisuuteen: kielen tuottamaan poikkeavuuteen sekä suomen kielen taidon hallinnan puutteen tuomiin ongelmiin. Analyysini sai tämän myötä Juhilan (2012b, 190; 2012a, 131) mukaisesti ihmisten keskinäisissä toiminnassaan rakentavan poikkeavuutta luovan sekä ongelmia määrittävien kategorioiden nimeämisen ja niiden tunnistamisen tehtävät. Jo aukikirjoitetun tulosluvun uudet luentakerrat haastoivat vielä tiivistämään tekstiä ja etsimään kategorioita yhdistäviä tekijöitä. Kategoria-analyysin soveltamismahdollisuuksien kirjosta päädyin Juhilan (2012b, 183–190) mainitseman stereotypisoivan, yksinkertaistavan ja -ulotteistavan, kategorisoinnin äärelle. Kategorioiksi muotoutuivat näin poikkeavuutta tuottavan toiseuttamisen, ongelmia tarkastelevan osallisuuden esteiden sekä niitä vastustavien kansalaisuuden kokemuksen kategoriat.

5.2 Tutkielman eettisyys ja luotettavuus

Tutkielmassa käytetty aineisto on kerätty sekä osana yhteistyö- että tutkimushankkeita ja näiden hankkeiden tarpeita varten. Olen saanut kirjallisessa muodossa olevan aineiston käyttööni anonymisoituna ja äänitallenteena saamani aineiston anonymisoin litteroidessani. En ole tarvinnut aineiston hankkimiseen erillistä tutkimuslupaa vaan asianmukaiset luvat on hakenut ja saanut aineiston alkuperäinen tuottaja. Valmiiksi saamastani kirjallisesta materiaalista sekä itse litteroimieni tallenteiden osalta olen voinut varmistua, että asia on

vielä erikseen varmistettu suullisesti haastatteluihin ja seminaareihin osallistuvilta henkilöiltä. Aineisto on ollut digitaalisessa muodossa tietokoneellani salasanan takana, säilytin printatun aineiston lukitussa tilassa. Tuhosin sekä digitaalisen että printatun aineiston heti analyysin valmistuttua. En ole itse osallistunut aineiston haastattelujen tai seminaarinauhoitusten tekoon. Olen litteroinut niistä kolme tiedostoa siten, että olen poistanut jo litterointivaiheessa sekä haastattelijan että haastateltavien henkilöllisyyden paljastavat tiedot. Myöskään hankkeiden toiminta-alueet eivät tule esille valmiissa tutkielmassani. Olen poistanut palvelujen käyttäjien aineistolainauksista kohdat, joiden olen tulkinnut paljastavan heidän henkilöllisyytensä., esimerkiksi äidinkieleen, paikkaan tai kansallisuuteen viittaavat ilmaisut. Olen merkinnyt nämä kohdat hakasulkeilla ja merkinnällä [...].

Peräänkuulutan tässä tutkielmassa maahanmuuttotaustaisten henkilöiden kanssa työtään tekeviltä ja heitä arjessa kohtaavilta kanssakulkijalta omien kulttuuristen ja kielellisten asenteiden sekä ideologioiden itsetutkiskelua ja sisäistä reflektiota. Sama vaade kohdistuu minuun tämän tutkielman tekijänä. Olen toiminut tutkielman tekovaiheessa kuraattorina toisen asteen oppilaitoksessa, jossa maahanmuuttotaustaisten opiskelijoiden määrä on suuri. Tässä tutkielmassa käsittelemäni kieli-ideologioiden teemat koskevat myös minua sekä työni että muun elämäni kautta; olen osa valtakielistä väestöä ja toimin osana kielellisiä normeja ylläpitävää koulutusinstituutiota. Olen valinnut tutkielmani aiheen oman kokemukseni ja kiinnostukseni perusteella. Tunnistan kielen ja siihen liittyvien tulkintojen olevan työni arkipäivää. Minun tulee olla Nikanderin (2010a) edellä esittämän vaateen kanssa tarkkana ja pohtia, mitkä ovat omat oletukseni kieli-ideologioista ja mitä kuvittelen niiden takaa löytyvän. Alasuutari (2012) painottaa tutkijan aseman kulttuurisidonnaisuutta. Hän toteaa, että kulttuurin ja kieliyhteisön jäsenenä tutkijalla ei ole muuta mahdollisuutta kuin käyttää ja soveltaa kulttuurin kuuluvia ja yhteisesti ymmärrettyjä erottelujärjestelmiä.

Nikander (2010a) haastaa tutkijan tarkastelemaan omaa positiotaan ja sulkeistamaan omat oletuksensa kategorioiden käytöstä, merkityksestä tai sisällöstä. Tutkijan tulisi keskittyä aineistossa puhuvien tai kirjoittavien henkilöiden esittämien kategorioiden ja kuvausten asettumisen paikkaan ja käyttötarkoitukseen. Tutkijan ei tule ennakolta päättää kategorioiden merkitysisältöä, vaan aineiston analyysi rakentuu puhujien esittämien jäsennysten ja jakojen mukaan. (Emt., 248–249.)

Tutkijan keskeinen tehtävä on Tuomen ja Sarajärven (2018, luku 6) mukaan antaa riittävä tieto lukijalle tutkimuksellisista valinnoistaan tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi. Olen kuvannut tutkielmassani omaa suhdettani sekä tarkastelemaani teemaan että kuvannut mahdollisimman tarkalla tavalla alkuperäisen aineiston alkuperää kuitenkin sen tuottamiseen osallistuneiden henkilöiden anonymiteettiä varjellen. Olen tiedostanut koko tutkielmaprosessin ajan oman roolini kahtalaisuuden sekä kantaväestön valtakieltä puhuvana, että maahanmuuttotaustaisten henkilöiden parissa työtä tekevänä työntekijänä mutta myös tutkielman tekijänä. Kokemukseni mukaan rooli ei ole ollut aina helppo ja ongelmaton. Tutkielman eettiset haasteet ovat vaatineet paljon pohdintaa oman roolini mahdollisesta vaikutuksesta tulosten tulkintaan. Tarkastelemalla työntekijöiden toimintaa olen tarkastellut samalla myös omaa tapaani ajatella ja tehdä tulkintoja kohtaamistani asiakkaita.

Tämän tutkielman osalta valmiiksi saatu aineisto toi osaltaan pohdittavaa tutkielmani luotettavuuteen. Kuvasin aiemmin aineistoni olevan tutkimus- ja yhteistyöhankkeessa tuotettuja haastattelu- ja seminaariaineistoja, jonka tuottamiseen ovat vaikuttaneet useat eri henkilöt. Aineistojen erilaiset litterointitekniikat voivat olla näkemykseni mukaan tutkielmani luotettavuuteen vaikuttava seikka. Osan litteroinneista olen tehnyt itse, osan taas muut henkilöt. Litteroinnin tarkkuus vaihteli muiden henkilöiden tekemänä sanatarkasta taukojen ja naurahdusten kirjaamisista pelkkien puheenvuorojen kirjauksiin. Osaan litteroinneista tekijä oli kirjannut puheenvuoron olevan käännetty puhujan kielestä suomeksi. Kirjauksista ei selviä, onko käännöksen tehnyt litteroija itse vai onko puhe tulkattu suomeksi puhetilanteessa. Nikander (2010b, 432–433) korostaakin litteroinnin olevan myös luotettavuuteen vaikuttava tekijä sekä litteroinnin olevan aina tutkijan valintojen tuote. Nikander painottaa myös litteroinnin olevan teoreettista toimintaa. Tällä hän viittaa tutkijan tekemiin aineiston purkamisen ratkaisuihin, jotka heijastavat tutkijan teoreettista esiymmärrystä sekä oletuksia tutkimuksensa kohteesta. Tunnistan tämän Nikanderin esittämän epätäydellisyyden näkökulman, muiden ja omat tutkijan ratkaisuni lähtevät tekijänsä havainnoista ja valinnoista. Olen näin aineiston tuottamisesta vastanneiden henkilöiden tutkimuseettisten-, teoreettisten sekä -metodisten ratkaisujen varassa. Olen pyrkinyt lisäämään tutkielmani luotettavuutta käyttämällä monipuolisesti suoria aineistositaatteja mahdollistaen näin analyysin läpinäkyvyyden ja Nikanderin peräänkuuluttaman tulkintojen ankkuroimisen aineistoon.

Olen asemoinut tutkielmani kuuluvan sosiaalisen konstruktionismin kehyksen alle. Tämän metodologisen painotuksen myötä tutkielmani loppupäätelmät rakentuvat omista lähtökohdistani ja jokaisen tutkielmani lukijan tulkinnan perusteella omanlaisekseen. Luon viitekehykseni mukaisesti tulosten kautta kuvaa todellisuudesta, tutkielmassa käyttämäni kieltä ei voida näin tarkastella tosiasioiden raportoimisena vaan aineiston ja tulkintani reflektiivisenä tuotoksena (vrt. Gergen 2009, 4; Jokinen 2016, 253).

Jaan Juhilan ja Suonisen (2016) näkemyksen, että tutkimusprosessin avoin raportointi on tutkimuksen luotettavuuden ehto. Perusteltu argumentointi, hyvin perusteltujen tulkintojen esittäminen, on ainoa mahdollinen tapa tuottaa relevantteja tutkimustuloksia (emt., 462). Tähän kuuluvat näkemykseni mukaan edellä kuvaamani oman tutkijapositioni ja sekä metodisten valintojeni esille tuominen. Tunnistan, että tutkielmani tulokset, yksikielisen kieli-ideologian näkökulma sekä sitä heijastavat kategoriat, ovat syntyneet Hellerin (2001, 215–216) luonnehdintaa mukaillen aineiston ja lähdemateriaalin sekä niiden innoittamien ajatuskulkujen vuorovaikutuksessa, omien ideologioideni vaikuttaessa taustalla ja jopa strategisesti; lähtökohta tälle tutkielmalle oli puhtaasti omassa työssä kohtaamissani kieleen ja kielitaidottomuuden liittyvien tulkintojen herättämässä ärtymyksessä ja niiden myötä heränneessä uteliaisuudessa sekä kiinnostuksessa. Vaikka olen pyrkinyt etäännyttämään omat näkemykseni ja mielipiteeni tulkintoja tehdessäni, ovat ne väistämättä läsnä. Kieli-ideologiat vaikuttavat meihin kaikkiin Ahernin (mt., 23) mukaisesti sekä tiedostamatta että tiedostaen, en ole itse näiden vaikutusten ja niiden seurausten ulkopuolella. Olen pyrkinyt tutkielmassa mahdollisimman tarkasti kuitenkin kuvaamaan ja perustelemaan selkeästi sekä teoreettiset ja metodiset valintani sekä niiden kautta tekemäni tulkinnalliset ratkaisut.

Palvelujen käyttäjien näkemykset tulevat esille tapaamisissa, joissa ovat läsnä myös heidän kanssaan työskenteleviä sekä muussa viranomaisasemassa olevia työntekijöitä. Tunnistan, että tämä saattaa olla tutkielmani luotettavuuteen vaikuttava tekijä. Viranomais- ja työskentelysuhteisiin kuuluva mahdollinen vallankäytön ja valta-aseman olemassaolo voi tuoda palvelujen käyttäjälle painetta vastata ”oikein” sen mukaisesti mitä olettaisi työntekijätahon kuulevan.

6 INSTITUUTIONAALISISSA KOHTAAMISISSA TUOTETTU YKSIKIELISYYDEN VAATIMUS

Tutkielmani tulosluku jakautuu neljään osaan. Ensimmäinen luku esittelee tutkimuskysymykseni mukaisesti peruspalveluissa ja maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnatuissa palveluissa esiintyvää kieli-ideologiaa, yksikielistä näkökulmaa kieleen. Seuraavat alaluvut rakentuvat ensimmäisen luvun pohjalle; syvennän yksikielisen kieli-ideologian tarkastelua näiden perusteella rakentuviin kategorioihin. Toisen tutkimuskysymykseni mukaisesti suuntaan katseeni kieli-ideologioiden saamiin merkityksiin työntekijöiden ja maahanmuuttotaustaisten henkilöiden kielipuheessa: ne tuottavat poikkeavuutta ja ongelmia luovia kategorioita sekä niitä vastustavaa puhetta.

6.1 Yksikielinen näkökulma kieleen

Tutkielmani aineistosta erottuu selkeänä yksikielisyyttä painottava kieli-ideologia, jonka olen nimennyt yksikieliseksi näkökulmaksi kieleen. Mäntynen (2012) painottaa tosin, että kieli-ideologioille ei aina voi tai tarvitse antaa nimiä, koska nimeäminen saattaa johtaa tulkintaan niiden monoliittisyydestä, muuttumattomuudesta. Hän haastaa pohtimaan niiden tilanteista, mutta samalla historiasta kaikkunsa saavaa luonnetta. Tämä pitää sisällään kieleen ja sen merkitykseen liitetyt uusintamisen mahdollisuuteen liittyvät käsitykset. Uusintamisen myötä muuttuvat ajassa ja tilanteissa myös arvot ja niihin liitetyt merkitykset. (Emt., 402.) Yksikielinen näkökulma kieleen sisältää tulkinnat suomen kielen vahvasta vallasta, oikeakielisen kielitaidon vaateesta sekä äidinkielisyydestä. Kieli-ideologian perusteella rakentamani luokittelu on toisensa läpäisevää ja osin myös päällekkäistä. Ne ovat tiukasti yhteenkietoutuneita, sisältävät osia toisistaan, mutta toimivat myös omina tarkastelunäkökulmina. Kuvaan seuraavassa lyhyesti kieleen liittyvän yksikielisen näkökulman rakentumisen elementtejä. Yksityiskohtaisempi luokittelu löytyy liitteenä olevasta taulukosta (Liite 1).

Suomen kielen vahva valta korostuu suomen kielen opetteluun ja sen hallinnan vaateena, välttämättömänä taitona. Suomen kielen osaaminen takaa mahdollisuuden koulutukseen, työllistymiseen ja sen myötä täysipainoiseen yhteiskuntaan osallistumiseen. Taloudellinen riippuvuus erilaisista tukimuodoista ei ole toivottava elämäntilanne, vaan elämän tulee olla itsenäistä, ”omissa käsissä”. Suomen kielen hallinta on näin Mäntysen ym. (2012, 333–334)

mukaisesti normitettu yhteiskunnassa toimimisen ehdoksi. Aineistossa tulee esille kansalaisuuden tavoite, joka kuvaa hyvin edellä kuvattua näkemystä: yhteiskunnan täysivaltainen jäsen, kansalainen, on työtä tekevä autonominen toimija. Kansalaisuuden saavuttamisen ehdoksi tunnustetaan lainsäädännön edellyttämä suomen kielen riittävä osaaminen, institutionaalista vaatimuksesta tulee tällä tavoin yksilön toimintaa ohjaava voima. Kotoutumiskielen valinta ei ollut mahdollista, vaan sitä säätelivät paikkakunnilla tehdyt poliittiset päätökset. Kielipoliittiset, kielen aseman säätelyä koskevat (kts. Voutilainen 2016, 153), ratkaisut korostavat kielivalintojen rajallisuutta. Voutilainen (emt., 154) painottaa kielenkäytön ohjailun ja normittamisen, johon myös kielen aseman säätely liittyy, olevan aina myös yhteiskunta-, arvo-, kulttuuri-, ja identiteettipolitiikkaa.

Oikeakielisyyden vaade kohdistuu laaja-alaisen suomen kielen monipuolisen sanaston ja kirjallisen ilmaisun hallintaan sekä puhumisen tapoihin. Oikeakielisyyden ideologia viittaa tässä sekä suomenkieleen että sen äidinkielisyyden kaltaiseen ja kieliopillisesti oikeanlaiseksi tulkittuun puhetapaan (puristisesta kielitulkinnasta mm. Kurhila 2016).. Merkittävää on, että työntekijät ja palvelujen käyttäjät määrittävät piirteitä ”*rikkinäiselle suomelle*” ja vahvistavat näin tulkintaa oikeakielisyydestä ja samalla yksikielisestä näkemyksestä kieleen. Halonen (2012) toteaa kielen rikkinäiseksi nimeämisen olevan ideologinen teko. Rikkinäisen kielen puhujat asetetaan tai he asettuvat itse samaan valtakielellä toisena tai vieraana puhuvien ryhmään. (Emt., 453–454.) Keskiöön tulee näin institutionaalisisissa kohtaamisissa määritetty muodollisesti oikein puhuttu suomi. Tämän määrittelyn mukaisesti kielitaidon tason tulee olla riittävä, sen hankkimiseen määritetään aikarajoja ja suomen kieltä tulee hallita oikealla tavalla, oikeakielisesti (termin ”oikeakielisyyttä” määrittelystä kts. Voutilainen 2016, 149). Palvelujen käyttäjien kokemuksissa korostuu arjessa mahdollistuvien suomen kielen puhumisen vähyys. Vorwerg (2015, 296) korostaa kommunikaatiotaitojen ja kielen aktiivisen kommunikatiivisen käytön yhteyttä; jotta kielitaito kasvaisi, on kieltä puhuttava. Puhutun suomen kielen taidon lisäksi korostui kirjallisen osaamisen tärkeys. Halonen (2008, 33, 49) toteaa muodollisen, mitattavan ja kirjallisen kielitaidon olevan olennainen, tärkeä ja arvostettu taito, jonka hallinta on välttämätöntä koulutukseen hakeutumisessa. Koulutuspolun sujuvan etenemisen esteenä ja jopa sen katkeamisen mahdollistajana on Halosen mukaan kirjallisten taitojen, sen eri rekistereiden ja tekstilajien tunnistamisen hallinnan puute.

Äidinkielen tärkeys tunnustetaan muiden kielten oppimisen perustaksi. Hallitsemalla oma äidinkieli hyvin, on mahdollista laajentaa kielellistä osaamista myös vieraisiin kieliin. Äidinkieli toimii näin Mäntynen ym. (2012, 326) mukaisena kieli-ideologisen erottelun prosessina. Maahanmuuttotaustaiset henkilöt ja suomalaiset määritetään äidinkielen perusteella kuuluviksi tiettyihin etnisiin ryhmiin, joiden perusteella erotetaan ja voidaan jopa eristää. Äidinkieleen liittyvät kielikäsitteet tuovat esille institutionaalisen valta-aseman perusteella tehtyjä tulkintoja ja toimintamalleja. Äidinkielen hallinnan merkitys nähdään tärkeänä vaiheena vieraiden kielten oppimisessa, käyttöarvoa ei tällä kuitenkaan arjessa ole. Äidinkieli tulee näin tulkituksi Blommaartin (2006, 516) mukaisesti ”tänne kuulumattomaksi kieleksi”.

6.2 Toiseuttava kieli – poikkeavuutta luova kategoria

Kieleen liitetyt tulkinnat tuottavat poikkeavuutta. Tarkastelen tässä luvussa äidinkielisyyden ja kielitaidon painotusten sekä oikeakielisyyden vaatimusten muodostamia poikkeavuuden määritelmiä.

6.2.1 Äidinkielisyyden ja kielitaidon luoma toiseus

Suomen ja ruotsin kieli on työntekijöiden puheessa ”meidän”, muiden kielten katsotaan olevan ”heidän” kieliään. Tällä työntekijät viittaavat äidinkielisyyteen, jolla erotetaan suomalaiset ”meidät” maahanmuuttotaustaisista ”muista”. Äidinkielisyyden painotus korostuu maahanmuuttotaustaisten palvelujen käyttäjiin viittaavissa ilmauksissa ”teidän oma kieli”, ”oma äidinkieli” sekä ”maahanmuuttajan kieli”. Suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuviin viitataan luonnehdinnoilla ”meidän kantasuomalaiset” tai kielen omistajuutta ilmaisevalla viitauksella ”mun oma ruotsin kieli”. Suomen kieli määritetty standardiksi, jota vasten puhujan kieltä peilataan.

Vaikka maahanmuuttotaustainen henkilö on saavuttanut arjessa riittävän kielitaidon tason, ”heillä on sitte joko jompikumpi meidän kielistä”, säilyy tulkinta kielen osaamattomuudesta kuitenkin ennallaan. Seuraavassa aineistolainauksessa työntekijä kuvaa tilannetta, jossa vasta maahan muuttanutta asiakasperhettä tulee asiointitilanteeseen auttamaan omasta kieliryhmästä tuttu henkilö, joka on jo asunut maassa pitkään.

”...ja ja sillä tavalla niinku sitte on siinä välissä sitte tulkaamassa niinku niitä asioita, mutta tietysti sitten siinäkin on monta kertaa että, että silti vieläki voi olla epäselvyyttä että ymmärsinkö minä nyt niinku meidän suomenkielisenä

tai ruotsinkielisenä oikeen mitä tämä maahanmuuttaja joka on asunu ehkä täällä kuitenkin aika kauan, ja kieli on mutta, onko se tarpeeksi hyvä.” (t)

Selonteon kautta määrittyy kielen omistajuus. Suomen ja ruotsin kielet kuuluvat suomalaisille, maahanmuuttotaustaisen henkilön suomen ja ruotsin kielen hallinta on ”meidän kielten” hallintaa. Maahanmuuttotaustaisen henkilön suomen kielen taito ei riitä työntekijän näkemyksen mukaan aiottuun tehtävään, tulkkina toimimiseen. Hänen kielitaitonsa arvioiduu työntekijän kielen omistajuuden kautta, jolloin mittapuuksi tulee työntekijän äidinkielisesti puhuma suomi tai ruotsi. Työntekijä asettuu näin selonteon myötä kielellisen osaamisen tuomaan valta-asemaan, oma suomen kielen taito ja maahanmuuttotaustaisen asiakkaan kielitaidon riittävyden tason arviointi mahdollistaa määrittelyvallan asemoimisen hänelle. Työntekijän näkemyksessä otetaan kantaa myös kielitaidon saavuttamiseen kuluvaan kohtuulliseen aikaan. Jos maahanmuuttotaustainen henkilö ei pitkänkään Suomessa oleskelun jälkeen osaa riittävän hyvin suomea, tulee hänen kyvykkyytensä kyseenalaistetuksi. Riittävän hyvän kielitaidon saavuttamiselle asetetaan näin aikaraja, sen ylittäminen kertoo osaamisen puutteesta.

Seuraavassa keskusteluotteessa työntekijä vastaa haastattelijan kysymykseen maahanmuuttotaustaisten asiakkaiden yhteydenottamisesta työntekijään. Haastattelija on kiinnostunut kuulemaan, syntyykö työntekijän ja maahanmuuttotaustaisen asiakkaan välille luottamuksellista suhdetta, jossa mieltä askarruttavista ja vaikeista asioista voi keskustella luontevasti.

”T: Kyllä se on, aina kun ne saa puhua omaa kieltä niin se on ihan eri asia sitten.

Haastattelija: joo, mutta että siinä tapauksessa että on tulkki ja voi puhua ni otetaan, tai puhutaan

T: joo.”

Työntekijä viittaa vastauksessaan asiakkaaseen *ne-* pronominilla asemoiden näin hänet sekä asiakkaaksi että äidinkielisyyden tulkinnan myötä myös maahanmuuttotaustaiseksi. Äidinkielen puhuminen näyttäytyy tässä työntekijän selonteossa mahdollisuutena puhua vaikeistakin asioista. Äidinkielisen puhumisen merkitys korostuu ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen tärkeytenä, joka toimii luottamukseen perustuvan työskentelysuhteen pohjana. Työntekijän tehtäväksi tulee tämän luottamussuhteen rakentamisen mahdollistaminen antamalla asiakkaalle tilaisuus puhua vaikeista asioista. Tämän tueksi tulee käyttää tarvittaessa tulkkipalveluja. Työntekijän tulkinta vahvistaa

stereotypisoivaa, yksikielisyyttä korostavaa kieli-ideologiaa: vain äidinkielen puheen kautta voidaan ilmaista parhaiten vaikeita asioita.

Suomen kielen osaamattomuus sekä suomalaisiksi tulkittu puhumisen tapa vaikeuttavat maahanmuuttotaustaisten henkilöiden ja suomalaisten välistä kommunikointia. Suomen kielen puhumisen tapa erottaa seuraavassa aineisto-otteessa palvelujen käyttäjän näkemyksen mukaan suomalaiset muista kansakunnista. Suomalaisiin liitetty yksitoikkoinen, vailla taukoja oleva puhetapa tekee puheesta vaikeasti ymmärrettävää ja kommunikaation suomalaisen kanssa tästä syystä hyvin vaikeaksi.

“Maahanmuuttaja most of us are very shy to express especially when we don’t speak any Finnish and when somebody say you you don’t understand especially Finnish Finnish people are very different from other nations that I have seen because when Finnish speak non-stop like a machine gun one question like the whole paragraph so it is very difficult for us to have communication with a Finnish.” (pk)

Palvelujen käyttäjän mukaan suomen kielen taidon puute vaikeuttaa puheen ymmärtämisen lisäksi omien näkökulmien esille tuomista keskustelutilanteissa. Hän liittää maahanmuuttotaustaisuuteen ujosksi nimeämänsä ominaisuuden. Tämä tulee esille tilanteissa, joissa tulisi kyetä ilmaisemaan mielipiteitä. Suomen kielen hallinnan puute sekä suomalaisiksi puhettavaksi tulkittu suoraviivainen ilmaisu eivät mahdollista palvelujen käyttäjän mukaan kommunikaatioyhteyden luomista suomalaisten kanssa ja kannusta ilmaisemaan omia näkemyksiä keskustelussa. Palvelujen käyttäjä luo puhetilanteesta kuvan vuoropuheluna, jossa kukin osallistuja kertoo oman näkemyksensä muiden kuulijoiden keskeyttämättä. Palvelujen käyttäjä ei tunnista selonteossaan suomalaisiksi nimeämässään puhetilanteessa tuttuja piirteitä, joiden myötä siihen voisi yhtyä, vaan joutuu jäämään kommunikaatiotilanteen ulkopuolelle. Vuorovaikutustilanteet etenevät näin suomalaisen puhujan ehdoilla, palvelujen käyttäjä ei tunnista tilannetta oman kulttuurisen tietämyksensä pohjalta keskusteluksi.

Kielellinen poikkeavuus tuottaa myös kategoriasidonnaisia velvollisuuksia. Kielitaitoa tulee kartuttaa kielikurssilla, tähtäimenä on itsensä työllä elättäminen ja sen myötä itsenäinen ja yhteiskunnallisista tukijärjestelmistä vapaa elämä. Palvelujen käyttäjät tuovat esille seuraavissa aineistolainauksissa näkemyksensä kielitaidon ja työnteon yhteydestä.

”Hän oli tosi tosi hyvä hänen omasta työstä mutta kun hän tuli tänne hän kyllä opiskeli suomen kieli ja hän nyt osaa puhua ei nyt niin hyvin mutta kyllä hän osaa puhua mutta hän ei osaa saattaa töihin hänen pitäisi olla kotona vielä ja

hän lukee ja lukee tämä kielikurssi ja se on mun mielestä vähän huono koska miten mä voin sanoa hän saa rahaa valtiosta kelasta hän ei osaa antaa vero valtiolle hän aina saa rahaa rahaa rahaa ja hän on myös paljon ihmisiä ja myöskin he kaikki ottavat rahaa rahaa rahaa mutta se valtion budjetti menee vähän alaspäin miten voin sanoa.” (pk)

”Ei tarvitse koko ajan olla Kelan kanssa, ei, ei, pitää olla työtä, työtä ja auttaa niin. Ei että me ottaa rahaa ja syö vain, ei, elämä loppuu ja sitten eläke, ei. Pakko oppii suomen kieli ja sitten voi auttaa.” (pk)

Ensimmäisessä aineisto-otteessa palvelujen käyttäjä kuvaa läheisensä elämäntilannetta. Läheinen oli ollut kotimaassa arvostettu ammattilainen, jonka mahdollisuutta työntekoon Suomessa rajoitti kuitenkin riittämättömäksi arvioitu kielitaito. Läheisen aika menee kielikurssilla käymiseen, vaikka tämän tulisi palvelujen käyttäjän mukaan käyttää osaamistaan työntekoon ja sen kautta lisätä yhteistä hyvää. Palvelujen käyttäjän selonteossa tuodaan esille tieto olemassa olevasta moraalista järjestyksestä: työnteolla ja siihen liittyvällä verojen maksulla lunastetaan yhdenvertainen asema yhteiskunnassa. Yksikielisyyttä korostava kieli-ideologia vahvistuu näin palvelujen käyttäjän näkökulmassa: suomen kielen oppiminen on avain työnteon mahdollistamaan itsenäiseen ja omavaraiseen elämään. Yhteiskunnan tukijärjestelmien varaan jättäytyminen voi palvelujen käyttäjän tulkinnan mukaan johtaa lopulta koko yhteiskunnan hyvinvoinnin heikentymiseen. Selonteko korostaa yhteisen vastuun kantamista; yksilöiden velvollisuus on tehdä töitä ja huolehtia siihen liittyvistä velvoitteista, veronmaksusta. Toinen palvelujen käyttäjän puheenvuoro korostaa samaa näkökulmaa. Hänen selonteossaan yhteiskunnan tukijärjestelmää edustava Kela näyttäytyy itsenäistä elämää rajoittavana velvoitteena. Moraalinen järjestys on selkeä, työnteoko on autonomisen elämän ehto. Yhteiskunnan avun varaan jättäytyminen ei ole moraalisesti oikea teko, ainoastaan työnteoko antaa oikeutuksen arvokkaaseen elämään.

Maassa oleskelun peruste jakaa muita kuin kansalliskieliä hallitsevat henkilöt erilaisiin ryhmiin, joilla on käytössään erilaisia yhteiskuntaan liittymisen mahdollisuuksia ja oikeuksia. Maahan muutetaan työn perässä, opiskelemaan, pakolaisena tai avioliiton myötä. Eri ryhmien saamat peruspalveluihin kuuluvat viranomaispalvelut sekä oikeus sosiaaliturvaan vaihtelevat maassa oleskelun perusteella. Tämän katsotaan joko helpottavan tai vaikeuttavan sekä maassa asumista että yhteiskuntaan liittymistä. Kielitaidon puute vaikeuttaa työllistymistä eikä tarvittavan kielitaidon kartuttamiseen olla aina valmiita panostamaan.

”Työperäiset, ketkä tulee tänne töihin. Ne on lyhkäisen ajan töissä, työ päättyy, ne jää tänne ja tota. ei oo kielitaitoa ja ei välttämättä oo haluakaan lähteä sinne kielikoulutukseen, kun se pitäis kustantaa jollain muulla kuin työttömyysetuudella.” (t)

Työntekijän selonteossa yhteiskuntaan liittymisen keskeisenä tekijänä on työllistymisen lisäksi suomen tai ruotsin kielen taito. Lyhyen työllistymisjakson ei katsota olevan riittävän pitkä jatkotyöllistymisen takaavan kielitaidon oppimiseksi. Kielitaidon kartuttamiseksi on työntekijän mukaan tarpeen osallistua kielenopetukseen. Sinne osallistumisen esteeksi katsotaan olevan taloudelliset syyt, osallistuminen koulutukseen ei ole mahdollista maahanmuuttotaustaiselle henkilölle maksettavalla etuudella. Kieltäytyminen koulutuksesta tulkitaan näin moraalittomaksi teoksi, haluttomuudeksi investoida yhteiskunnallisesti hyväksytyyn osallisuuteen, työllistymisen, mahdollistavaan toimintaan. Institutionaaliset tulkinnat yksikielisyydestä luovat vahvaa moraalista viestiä: suomen kielen hallinnan saavuttaminen on yhteiskunnallinen velvoite, jonka täyttäminen on ensisijaista huolimatta sen mukanaan tuomista mahdollista taloudellisista vaikeuksista.

Pelkkä toisen kansalliskielen hallinta ei riitä tulkintaan kielen osaamisesta. Seuraavassa aineisto-otteessa työntekijä kuvaa maahanmuuttotaustaisen henkilön kotoutumiskielen valinnasta aiheutuneita seurauksia.

”...Vanhemmat on halunnu ni suomenkieliseen päivähoitoon ja suomenkieliseen kouluun, mutta he ite ovat aikonaan oppineet täällä, ku ovat tulleet tai syntyneet että ni, ruotsinkielen, ja heiän suomenkielensä voi olla hankala ... että esimerkiksi vietnamilainen joka on, isä joka on oppinu sitte että hyvänkin ihan hyvän toimivan ruotsin kielen mutta mutta tota haluaa ehattomasti että lapset on suomenkielisessä koska sitte heillä on niinku mahollisuus. ... täällä meillä on semmonen päätös että tota äidinkielellä tarjotaan tota päivähoitoa ja koulua, ja mutta kakskieliset perheet voi valita.” (t)

Työntekijä kuvaa tilannetta, jossa vanhemman kotoutumiskieleksi on valikoitunut ruotsi. Vanhempi on toivonut lapsensa käyvän kuitenkin suomenkielistä päivähoitoa ja sen myötä siirtyvän suomenkieliseen peruskouluun, jotta tällä olisi tulevaisuudessa laajemmat mahdollisuudet toimia yhteiskunnassa. Työntekijän näkemys tuo esille äidinkielisyyden valinnan seuraukset ja tämän myötä vanhemman valintamahdollisuuksien rajallisuuden. Jos lapsen äidinkieleksi on merkitty suomi tai ruotsi, tarjotaan hänelle päivähoito- ja koulupaikka tällä kielellä. Jos perheen vanhempien käyttämät kielet ovat suomi ja ruotsi, voivat perheet valita kumman kieliseen päivähoitopalveluihin tai kouluun lapsi menee. Maahanmuuttotaustaisten, äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia puhuvien lasten

kohdalla vanhempien kotoutumiskieli määrittää myös lapsen tulevaisuuden kielivalintoja. Työntekijän selonteko tuo näkyville kielipoliittisten valintojen seuraukset. Perheillä ei ole tasa-arvoisia mahdollisuuksia lasten kielellisestä tulevaisuudesta päättämiseen, vaan valinta on työntekijän tulkinnan mukaan sidoksissa maahanmuuttotaustaisten vanhempien kohdalla kunnan päätöksenteossa tehtyihin kielipoliittisiin ratkaisuihin. Lasten kohdalla valinta on näin tehty jo heidän vanhempiensa kotoutumiskielen valinnan yhteydessä, mahdollisesti jo vuosia ennen lasten syntymää. Maahanmuuttotaustaisten vanhempien toive lasten koulutuspolun kielivalinnasta ei saat työntekijän tukea. Vanhemmalla ei työntekijän mukaan ole riittävää kielellistä taitoa tukea lastaan suomenkielisissä palveluissa ja koulunkäynnin tukemisessa. Pelkkä ruotsinkielen taito ei työntekijän näkemyksen mukaan tähän riitä.

6.2.2 Oikeakielisyyden vaatimus

Riittämättömäksi koettu suomen ja ruotsin kielen taito sekä vieraaksi tulkittu puhetapa luovat toiseutta ja määrittivät poikkeavuuden ominaisuuksia.

”Jos sä puhut suurin piirtein suomalaisittain, niin se on turvallista vielä” (t)

”...suomalainen auttaa kun me puhumme rikkinäinen suomi. Try to understand meitä.” (pk)

”Joku maahanmuuttaja tulee hän tarvitsee apua ehkä teidän pitää puhua sama kuin lapsi että näin ei sama kuin aikuinen. (pk)

Vieraaksi määritetty puhetapa kertovat poikkeavuudesta. Työntekijän selonteossa käy hyvin ilmi tutuksi tulkittujen piirteiden merkitys: suomenkielisen puheen tulisi olla lähellä äidinkielenä pidettyä puhetapaa ja nimen tutun kuuloinen, jotta henkilö tulkittaisiin turvalliseksi ja sen myötä luotettavaksi. Kieleen liitetyt vierauden piirteet nähdään näin kielteisinä ominaisuuksina. Palvelujen käyttäjät luonnehtivat näkemyksissään kielitaidolle antamiaan määreitä. ”Rikkinäiseksi” nimetty suomen kieli kertoo poikkeavasta puhetavasta, jonka ymmärrettäväksi tekemiseksi tarvitaan suomenkielistä puhujaa. ”Rikkinäinen suomi” kuvaa näin epäselvää ja vaikeaselkoista puhumisen tapaa, joka vaikeuttaa vuorovaikutussuhteita ja tekee niistä myös epätasa-arvoisia. Puheen ymmärtämiseen tarvitaan toista ihmistä ja hänen apunsa on välttämätön oikeaksi määritetyn puhetavan saavuttamisessa. Toisessa palvelujen käyttäjän puheenvuorossa annetaan toimintaohje maahanmuuttotaustaisen henkilön viranomaisasioinnin tukemiseksi. Työntekijöitä kehoitetaan puhuttelemaan maahanmuuttotaustaista palvelujen käyttäjää lapsen lailla, tämä

täsmentyy puheenvuoron edetessä hitaaksi, selkeäksi puhetavaksi. Maahanmuuttotaustaisen henkilön asettaminen vuorovaikutustaidoiltaan ja osaamiseltaan lapsen kaltaiseksi asemoi hänet autettavan ja taidoiltaan heikomman huollettavan rooliin. Lapsen roolin vastakohtana oleva täysivaltaisen ja toimintakykyisen aikuisen rooli on saavutettavissa kielen oppimisen kautta. Suomea äidinkielisesti puhuvan ja suomea vielä opettelevan henkilön toimijuudet muotoutuvat näin vastakkaisiksi. Suomen kielen osaamiseen liitetyt luotettavuudesta, tuttuudesta, turvallisuudesta ja toimintakyvystä kertovat piirteet ovat yhteiskunnassa itsenäisesti toimimisen ehto. Maahanmuuttotaustainen, suomea opetteleva henkilö voi tulla tämän kaltaiseksi äidinkielen tasoisen kansalliskielten hallinnan kautta, hän voi näin saavuttaa täysivaltaisen toimijuuden, ”aikuisuuden”.

6.3 Osallisuuden esteet – kielitulkintojen luoma ongelmakategoria

Puhetapa ja kansalliskielten osaamattomuus määrittyivät edellisessä alaluvussa poikkeavuudesta kertoviksi piirteiksi. Nämä piirteet tulkitaan ongelmiksi, kun erot tulevat näkyviksi esimerkiksi työllistymisen tai kouluttautumisen esteinä. Kuvaan tässä luvussa kieleen liitettyjen tulkintojen luomaa ongelmakategoriaa, osallisuuden esteitä.

6.3.1 Kielitaito ja oikea puhumisen tapa

Suomen kielen osaamisen vaikeudet erottavat maahanmuuttotaustaiset palvelujen käyttäjät kansalliskielisistä. Suomen kielen taidon puute aiheuttaa väärinymmärryksiä ja kokemuksia, etteivät työntekijä ja palvelujen käyttäjät puhu samasta asiasta. Kun yhteistä kieltä ei asiakkaan kanssa ole, vaikeutuu asiakastyö merkittävästi: vuorovaikutuksen esteeksi nousee ”*valtava kielimuuri*” (t). Nämä tilanteet sisältävät työntekijöiden mukaan mahdollisuuden väärään tulkintaan. Tämän seurauksena tuen tarpeen arviointi saattaa pitkittyä ja johtaa varsinaisen tukipalvelun antamisen viivästymiseen ja jopa tietoiseen palveluitta jättämiseen. Palvelujen saaminen edellyttää esimerkiksi työllisyyspalveluissa kansalliskielten tai englannin taitoa. Jos maahanmuuttotaustainen henkilö ei hallitse näitä kieliä, jää hän tämän peruspalveluihin kuuluvan toiminnan ulkopuolelle.

T1: No sä oot tuolla sanonu et hän hyvin ymmärtää ni ei, ei että, et sitte tulee just tätä että jos, onko siinä sitte, missä sen ymmärryksen ja tulkkauksen välillä on menny niinku vikaan mutta...

T2: Sit joskus on sitä klikkiä tullu että kun on, on näin sanonu et joo ymmärtää ja osaa, sitte meneeki muutama vuosi ja sitten siihen joudutaan palata et nyt joudutaan panna terapiaan, joudutaan tehdä jotain asiaa.”

”Niin ei meillä ole niille palvelua välttämättä, jos ei ne puhu suomea, ne ei puhu ruotsia, ne ei puhu englantia, niin meidän uravalmennukset on poissuljettuja. Ei ne saa sieltä maahanmuuttopalveluista tukea. Niitten on hankala ottaa ite yhteyksiä oppilaitoksiin ja vaikka ne ottaiskin, ei meillä ole tarjota niitten omalla kielellä koulutuksia. (t)

”Joo et kyllä mä huomaan sen et kyllä suo- niinku suomenkielisten lasten tai niinku suomalaisten lasten vanhempien kans mul on paljon parempi se, se niinku se yhteistyö ku on se sama kieli et mä voin ottaa puhelimen ja soittaa, mut sit että enhän mä voi soittaa jollekin joka ei puhu suomea, eikä se puhu ruotsia, enkä puhu niinku englantiakaan ni se on niinku sen huomaa että sinne on niinku vähemmän yhteyksissä sinne kotia sillon et sitte jos tulee niinku enemmän alkaa tulla niitä ongelmia ni sitte otetaan tosiaan niinku yhteyttä perheeseen...” (t)

Edellä olevat aineisto-otteet sisältävät vahvan puolustavan ja syyttävän selonteon työntekijöiden omasta toiminnasta sekä asiakkaan tulkitusta vastuusta. Ensimmäisessä keskusteluotteessa työntekijät keskustelevat tilanteesta, jossa asiakkaan koettiin antaneen virheelliseksi tulkittua tietoa lapsensa kielellisestä kehityksestä. Tämän seurauksena tarpeelliseksi koettuja tukitoimia ei ollut voitu aloittaa riittävän ajoissa ja lapsen kielen kehitys oli viivästynyt. Syynä ei ollut työntekijän arviointivirhe vaan asiakkaan heikko suomen kielen ymmärrys tai tulkkauksen epäonnistuminen. Seuraavissa aineisto-otteessa työntekijä puolustaa palveluista ulosjättämistä kielellisillä syillä. Palvelujen kielellinen tarjontavalikko oli rajattu työntekijästä riippumattomista syistä, organisaatiossa tehdyt valinnat määrittivät palvelujen käyttäjän mahdollisuutta osallistua niihin. Yksittäinen työntekijä ei ottanut vastuuta peruspalvelujen toimimattomuudesta vaan vastuu siirrettiin kauemmas itsestä, organisaatioon. Jos työntekijä ei pystynyt käyttämään viestinnässä hallitsemiaan kieliä, oli yhteydenottoja palvelujen käyttäjiin vähemmän. Perheiden ongelmien kasvaessa lisääntyvät myös yhteydenotot yhteisen kielen puutteesta huolimatta. Perheiden saamat palvelut vaihtelevat näin työntekijän tekemän kielitaitotulkinnan mukaan; jos palvelujen käyttäjän kielitaitoa ei koeta riittäväksi, ei palveluja tarjota ennaltaehkäisevästi vaan vasta ongelmien kasaantumisen myötä. Aineistolainauksissa esiintyy sama puolustavan selonteon tuottama oikeutus. Palveluja on saatavissa henkilöille, joiden kielitaidon tasosta voidaan varmistua ja joiden suomen tai ruotsin kielen taito vastaa organisaatiossa asetettuihin tasovaatimuksiin. Jos nämä ehdot eivät täyty, eivät asiakkaat ole palveltavissa.

Joidenkin maahanmuuttotaustaisten henkilöiden osalta suomen kielen hallinnan puutteen katsotaan olevan itsestään selvää, luonnollista. Ensimmäisessä aineisto-otteessa työntekijä

luonnehtii lapsen kielenkehityksen piirteitä. Äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvan lapsen kielellisen kehityksen viiveen katsottiin olevan normaalia toisena kielenä opeteltavan suomen kielen kohdalla. Toisessa haastatteluotteessa työntekijä vastaa haastattelijan kysymykseen määrittelemällä suurimmassa syrjäytymisvaarassa olevan asiakasryhmän. Haastattelija on määrittänyt syrjäytymisvaaran palvelujen ulkopuolelle jäämiseksi.

”Se yks on tietysti se kieli, että että kun se on ihan ilman muuta selvää että maahanmuuttajataustaisen lapsen kielestä niin on viivästynyt siis siinä suomen kielessä.” (t)

”Luku- ja kirjoitustaidoton vanhempi nainen joka tulee Suomeen. Ei ole käynyt kouluja edes omassa kotimaassaan. Ei tunne latinalaisia aakkosia, kielen oppiminen on hankalaa, viis vuotta ei edes riitä. Ikää plus viiskymmentä.” (t)

Ensimmäisen aineisto-otteen työntekijä osoittaa kielen oppimisesta antamastaan selonteossa ammattiin perustuvaa tietämystään kielen oppimisen teorioista. Työntekijän tulkinta näyttäytyy vahvistavana selontekona lapsen kielellisen kehityksen kulusta. Lapsen kielellisen kehityksen viive kuuluu työntekijän tulkinnassa normaaliin kielenkehitykseen, kun viive on toisena kielenä omaksuttavassa suomen kielessä. Se ei aiheuta erityistä huolta lapsen kielellisistä taidoista, vaan näyttäytyy tavallisena, asiaankuuluvana piirteenä. Työntekijä viittaa selonteossaan myös tietämykseensä kielellisen kehitykseen liittyvästä huolesta; jos viive olisi äidinkielessä, olisi tilanne vakavampi. Toinen aineistolainaus määrittää suomen kielen oppimisen vaikeuden tietyn ikäisen, kouluttamattoman, luku- ja kirjoitustaidottoman naisen luonnolliseksi ominaisuudeksi. Työntekijä tulkitsee näiden piirteiden vaikeuttavan maahanmuuttotaustaisen naisen uuden kielen oppimista, lisäksi kulttuuriseksi taidoksi määrittyvä kirjaintyyppien hallinta hidastaa suomen kielen oppimisprosessia. Kielen oppimisen vaikeus näyttäytyy työntekijän selonteossa maahanmuuttotaustaisen henkilön taitoihin liittyvänä piirteenä, jota selittää koulutukseen pääsyn esteet jo ennen Suomeen tuloa. Syy ei ole maahanmuuttotaustaisessa henkilössä itsessään tai hänen toiveissaan ja tahdossaan, vaan kotimaan olosuhteissa. Suomessa koulutukseen pääsyn vaikeus jatkuu opiskelun perustaitojen puutteiden vuoksi. Kielen oppimisen tulkitaan edellyttävän sekä luku- ja kirjoitustaitoa että Suomessa käytettävän aakkoston ja sen hallinnan edellyttämän kirjaimiston osaamista.

Työntekijöiden kapea tulkinta maahanmuuttotaustaisten henkilöiden äidinkielestä aiheuttaa vaikeuksia asianmukaisen tulkkauspalvelun saamisessa. Aineistolainauksessa palvelujen käyttäjä kuvaa tulkkaustilanteissa esille tulleita ongelmatilanteita.

”...ja sinä tiedät, arabian kieli on murre, ei sama kieli, joskus Syyrian kieli, Marokon kieli, kurdin kieli, sudanilaiset aina oppivat puhua Egyptin kieli tai (?) mutta tulkki ei tule sama, joskus tulee marokkolainen, niin minä en tiedä, ja hän ei tiedä minun kieli tai minä en tiedä hänen kieli. Hän puhuu arabiaa ja suomalaiset ajattelee, arabia arabiaa, ei ole.” (pk)

Selonteko etsii syytä toimimattomiin asiointitilanteisiin yksilotteisesta kielikäsitelmästä. Työntekijän tulkinta maahanmuuttotaustaisen henkilön puhumasta äidinkielestä kapeana standardikielenä ei huomioi tulkkipalvelujen valinnassa eri maantieteellisillä alueilla puhuttuja kielen muotoja. Palvelujen käyttäjä viittaa aineisto-otteessa äidinkielenä piirteisiin. Hän näkee puhumansa äidinkielen murteena, jonka eri variaatiot poikkeavat suuresti alueittain toisistaan. Suomalaisten kielikäsitelmä ei hänen tulkintansa mukaan mahdollista tämän piirteen ymmärtämistä, vaan suomalaisille kieli tarkoittaa hänen näkemyksensä mukaan yhdenlaista tapaa puhua.

Jos vuorovaikutussuhteen osapuolten välillä ei ole yhteiseksi koettua kieltä, vaarana on, etteivät osapuolet tule ymmärretyiksi haluamallaan tavalla. Työntekijälle saattaa syntyä tällöin myös huoli antamastaan palvelun laadusta. Aineisto-otteessa työntekijä kuvaa tilannetta, jossa hänelle oli annettu ennakolta tietoa maahanmuuttotaustaisen henkilön kielitaidosta, sitä oli kuvattu *”ihan hyväksi suomeksi”*. Työntekijän kokemus asiointitilanteesta oli kuitenkin toinen. Maahanmuuttotaustaisen heikoksi tulkittu kielitaito ei mahdollistanut asioinnin onnistumista. Työntekijä tulkitsee kokemuksen olleen molemminpuolinen.

”Joo sitä mäki oon miettiny että just näitä [...] joilla ei oo kunnolla kieltä, ni nehän on tosi semmosia niinku suppeita, et mä just yhen [...] kans, tai niinku se kä- hän kävi, ja tota niin, [...] mukaan puhuu ihan hyvää suomea ja mä koin kyllä että me ei ymmärretty kunnolla toisia, elikkä siinä niinku mul tuli semmonen et se käänty oli vähän niinkun, ei nyt ei voi sanoo koskaan turha käynti... et mä olin tosi, niinku, vähän itekin pettyny siihen käyntiin et tää ei niinku oo- emmä voinu oikein niinku ajatella et se oli kunnan, kunnan [...] kun mä en voinu mitään niinku oikein kysellä hältä, et ihan yksinkertasiin osas vastata kyllä... jäi semmone olo että tota ni että siinä pitäis vähän niinku itekin mieltä että miten mä näitä [...] niinku tulevaisuudessa näitä jotka justiin on niinku tullu, et emmä pysty, pakkohan sitä on niinku käyttää niinku tulkkipalveluita.”

Työntekijän puolusteleva selonteko vastuuttaa huonosti tehdystä työsuorituksesta sekä hänelle virheellistä tietoa antaneen työkaverin että heikosti suomea osanneen maahanmuuttotaustaisen henkilön. Asiointitilanteen moraalinen järjestys särkyi näin tilanteeseen liitettyjen ennakkokäsitysten ja todellisuuden ristiriidassa. Työntekijä olisi

voinut hoitaa näkemyksenä mukaan työtehtävänsä hyvin, jos hänen luonaan asioineen henkilön kielitaito olisi ollut parempi. Työntekijä ei kuvauksensa mukaan ottanut tapaamisella huomioon maahanmuuttajataustaisen henkilön kielellisen tuen tarpeita, mutta oli jäänyt pohtimaan oman toimintansa muutostarvetta tulevaisuudessa.

Seuraavat aineistolainaukset kuvaavat kielitaidon kartuttamisen paikkoja sekä näissä ilmeneviä vuorovaikutustilanteisiin liittyviä ongelmia.

”Vielä se vaikea asia, kun sinä olet töissä suomalaisen kanssa, vähän vaikea, siellä ei puhuta paljon, suomalaiset istuu ja puhuu, istuu ja ei tiedä, mitä tapahtuu ja joskus kun he ovat siellä, minä mietin, mitä tapahtuu täällä. Minä en osaa, mutta paljon vaikea minulle.” (pk)

”...erityis- vielä niinku erityistarpeita nii siellähän se sanasto sitte vielä on ihan erilainen, että tosiaan voi tulla niinku kulttuuri- ajatuseroja ja kokemusta ja ja tämmöstäkin että ymmärsikö molemmat kielenkäyttäjät sitte niinku tosiaan että mitä tää tarkoittaa.” (t)

” joo esimerkiks suomen kielessä on paljon asioita sanoja joita [...] esimerkiksi eivät ole olemassa eivät vain sanat mutta myös nämä lauseet että miten sanotaan sananlaskut että ovat olemassa tää liittyy ovat tärkeet mutta ei tarkoita mitään minulle koska se on todella minulla ei ole taustaa ymmärtää tämä asia juttu se on se perusasia.” (pk)

Kielitaidon katsotaan karttuvan puhumisen avulla. Näitä mahdollisuuksia on kielikursseilla, työpaikalla sekä erilaisissa maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnatuissa erillisissä palveluissa. Vuorovaikutustilanteet koetaan kuitenkin hankaliksi, esimerkiksi suomalaisiin liitetyn puhumattomuuden piirteen tulkitseminen on vaikeaa. Yhteisen kulttuurisesti tulkitun tiedon puuttuminen tekee tilanteesta hankalan kummallekin vuorovaikutussuhteen osapuolelle. Maahanmuuttotaustainen haastateltava kuvaa ensimmäisessä aineistolainauksessa työpaikalla tapahtunutta tilannetta, jossa suomalaisten työkavereiden toimintaa oli ollut vaikea tulkita ja ennakoida. Työntekijän selonteossa korostuu sanaston ymmärtämisen ongelmat, jotka hän yhdistää kulttuurieroista johtuviksi. Sanasto sisältää työntekijän tulkinnan mukaan kulttuurisesti jaettua tietoa, joka voi näkyä myös ”ajatuksellisina” eroina. Nämä erot vaikuttavat työntekijän mukaan kummankin vuorovaikutuksessa olevan osapuolen ymmärtämiseen, kulttuurista osaamista tarvitaan näin yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. Palvelujen käyttäjän selonteossa korostuu myös kulttuurisen tiedon puutteen vaikutus käsiteltävän asian ymmärtämisessä. Hän korostaa suomen kielen sanaston sisältävän sanoja, joita hänen äidinkielessään ei ole, lisäksi sananlaskujen sisältävä kulttuurinen tieto ei ole hänen tavoitettavissaan erilaisen kulttuuritaustan vuoksi.

Kielen ja kulttuurin välinen suhde tarkentuu seuraavassa aineistolainauksessa. Kulttuurisen tiedon koettiin olevan avain yhdenvertaisuuteen. Palvelujen käyttäjä kuvaa seuraavassa aineisto-otteessa kokemustaan kulttuurisesta tiedosta ulosjämisestä ja sen seurauksellisuudesta.

”Minä olen kokeillut tämän koulussa mutta voi olla missä vain se on semmonen juttu että kun meillä oli työtehtävä periaatteessa kirjoitustehtäviä opettajilla ei koskaan ymmärtänyt että me emme ollut syntynyt Suomessa koska suomalaisella on jo taustalla sellainen niinku aivan kokonainen paketti siihen liittyy kulttuuri ja me tiedämme että kieli on aivan liitetty siihen kulttuuriin kieli ilman kulttuuria ei ole olemassa se liittyy siihen ...ne opettajat eivät antaneet meille esimerkiks lisäaikaa tekemään ne tehtävät ja tuli aivan niinku kova palaute tehtävä oli aivan huonosti tehty ja se oli semmonen että puuttui paljon tämä niinku ymmärrystä kuitenkin tämä joka tarvitsee tehdä tämä työtä sinä haluat että sen on samanlaatuinen kuin suomalainen ihminen.” (pk)

Palvelujen käyttäjä painottaa kulttuurisen tiedon välittyvän kielen kautta ja määrittää samalla suomen kielen taidon keskeisen merkityksen sen saavuttamiseksi. Selonteossa kulttuurinen tieto määrittyy yhteisön jakamaksi, sanoittamattomaksi tiedoksi, johon pääsyyn vaaditaan yhteinen kieli sekä samankaltainen syntyperä. Hänen kokemuksensa kulttuurisen tiedon puutteen seurauksellisuudesta perustuu koulutusinstituutiossa koettuihin tapahtumiin, mutta hän tunnistaa sen myös laajemmaksi yhteiskunnalliseksi ilmiöksi. Selonteko on puolustava. Palvelujen käyttäjän mukaan yhdenvertaisuus ei toteutunut koulutuksessa opettajien maahanmuuttotaustaisiin opiskelijoihin kohdistuneiden kohtuuttomien vaatimusten vuoksi. Maahanmuuttotaustaisten opiskelijoiden oletettiin kykenevän samantapaisiin suorituksiin kuin suomalaistaustaisten opiskelijakollegoiden, eikä kulttuurisen tiedon puutteesta johtuva eroja huomioitu arvioinnissa. Tehtävistä annettu palaute oli palvelujen käyttäjän mukaan kohtuutonta eikä koulutuksen tavoite tarjota opiskelijoille samankaltaisia valmiuksia työelämään voinut mahdollistua riittämättömän kulttuurisen tiedon vuoksi.

Seuraavat aineistolainaukset kuvaavat työnhaun ongelmia. Vieraskieliseksi tulkittu nimi estää työpaikan saamisen, hakemuksia ei välttämättä edes käsitellä työntekijävalinnassa. Maahanmuuttotaustaisten henkilöiden ammattitaitoon ei luoteta ja heidän kanssaan kommunikointia pidetään erityisen vaikeana. Samoin kansalliskielten osaamattomuus ja kouluttamattomuus aiheutti väliinpuotoajaksi tulkitun aseman, he jäivät ilman opiskelun tuomaa ammattitaitoa tai työkokemusta. Suomalaiseen yhteiskuntaan liittymisen edellytys ei näin toteutunut.

”Vaikka voi olla että se ulkomaalaistaustainen vois olla vielä pätevämpi, kun siinä on se tuntematon, outo nimi siinä hakemuksessa, niin se on ehkä sitten, kumminkin vielä vaikuttaa siihen. Ja näin on ihan sanottukin, että se menee mappi ööhön. Koska oletetaan, että semmosen, sen henkilön kanssa on hankala jotenkin sitten kommunikoida.” (t)

”He, aikuiset, jotka ei ... joilla ei ole ammattia, eivätkä ole oppineet ruotsia tai suomea, he ovat sitten väliinpuotoajia tässä systeemissä, koska heille ei helposti löydy työpaikkoja, he eivät pääse opiskelemaan” (t)

Työntekijä tulkitsee ensimmäisessä aineisto-otteessa arveluaan työnantajan toiminnan perusteista, joissa suomalaisiksi tulkitut ulkonäkö ja puhutavan piirteet ovat myönteisiä ominaisuuksia vieraaksi viittaaviin piirteisiin verrattuna. Työllistäminen koetaan työntekijän arvelussa turvalliseksi, kun aiempiin myönteisiin kokemuksiin liitetyt ennalta tutut, suomalaiset, piirteet luovat ennakoitavuutta. Aineistolainaus antaa selonteon myös työllistymisen ongelmille. Työntekijä kuvaa kokemaansa tilannetta, jossa työnantaja on kertonut maahanmuuttotaustaisuuden vaikuttavan rekrytointiin. Vieraaksi luokiteltu nimi antaa oikeutuksen olla käsittelemättä hakemusta, maahanmuuttotaustaisen henkilön osaaminen jää näin huomiotta. Työllistämisen perusteena ei näin ole osaaminen, työn hallinnassa kertova pätevyys, vaan työnantajan kieleen liittämät tulkinnat. Työnantajan ennakkoluulot liittyvät työntekijän mukaan oletukseen tulevista kommunikaatiovaikeuksista. Tähän päätelmään on työnantaja päässyt työntekijän selonteon mukaan vain vierasperäiseksi tulkitun nimen perusteella. Työllistymisen vaikeudesta kertoo myös seuraava oikeuttavan piirteen sisältävä kielitaidottomuutta kuvaava selonteko. Kansalliskielten osaamattomuus johtaa työttömyyteen eikä työmarkkina-asemaa voinut parantaa opiskelulla suomen tai ruotsin taidon puutteen vuoksi. Heidän väliinpuotoajiksi määritelty asemansa on näin oikeutettu. Suomen ja ruotsin kielen taito sekä sen myötä mahdollistuva ammatillinen koulutus ovat selonteon mukaan oikeutettuja työllistymisen ehtoja.

6.3.2 Institutionaaliset muutosvaatimukset

Kieleen liitetyt tulkinnat haastavat institutionaalisia asiakkuussuhteita. Asiakkaan ja työntekijän oikeudet ja velvollisuudet (vrt. Juhila 2012a, 134) määrittävät kieleen liittyvien näkökulmien kautta. Palvelujärjestelmässä tulee huomioida palvelujen käyttäjien kielellisen tuen tarve asiointin onnistumiseksi. Palvelujen käyttäjän velvollisuus on suomen kielen taidon puutteesta huolimatta selvittää saamiensa viranomaiskirjeiden sisältö sekä hoitaa asiointi viranomaisten kanssa tarvittaessa kirjallisesti sekä myös sähköisesti. Apua tähän

haetaan erillisistä neuvontapalveluista tai peruspalveluiden työntekijältä, joiden tehtäväksi määrittyy viranomaisten kanssa asioinnin varmistaminen. Palvelujen käyttäjien kanssa täytetään yhdessä sekä omaan viranomaistoimintaan että toisten viranomaisten palveluihin liittyviä lomakkeita. Tulkkauspalvelujen käyttö sekä erilaisten materiaalien kääntäminen maahanmuuttotaustaisten palvelujen käyttäjien useimmiten puhumille kielille tukevat viranomaisasiointia. Asiointitilanteisiin saattaa liittyä puhelimen välityksellä myös toisia perheenjäseniä tulkkamaan työntekijän ja palvelujen käyttäjän puhetta, myös lapsia käytettiin aikuisten asioiden välittäjänä, tulkkausepuna. Asioimissuhteisiin tulee näin myös kolmansia osapuolia varmistamaan palvelujen käyttäjän ja työntekijän ymmärrys käsiteltävistä asioista. Myös työntekijät saattavat saada tulkin roolia, useaa kieltä taitavan työntekijän kielitaitoa hyödynnettiin koko yhteisössä. Tulkkauksen järjestelytavat, maahanmuuttotaustaisen henkilön kieltä osaavien tulkkien saatavuus sekä erilaisten kirjallisten ja audiovisuaalisten materiaalien löytäminen maahanmuuttotaustaisen henkilön äidinkielellä tuovat vaikeuksia asiointiin.

”Sitähän se ohjauspalvelu myös on. Siinähan me tulkataan sitä tietoa. Tai yritetään ettiä, jos ei ite osata niin haetaan.” (t)

”Joskus se tulkkkaus ontuu jos se on puhelintulkkkaus niin se se ei ollenkaan oo sama asia ku se että tulkki olis paikalla, ja välttämättä tulkki ei, ei kuitenkaan puhu ehkä samaa murretta tai ihan täysin samaa, mitä tämä asiakas.” (t)

Edellä olevassa ensimmäisessä aineistolainauksessa työntekijän selonteossa määrittyy yksi ohjaustyölle muotoutunut tehtävä, tiedon tulkkaminen. Tällä viitataan viranomaistyöhön liittyvän tekstimateriaalin, erilaisten lomakkeiden ja kirjeiden, kielelliseen ja sisällölliseen vaikeaselkoisuuteen. Maahanmuuttotaustaiset henkilöt hakeutuvat ohjauspalveluihin saamaan käytännön apua asiapapereiden täyttämiseen ja niissä olevan tiedon selkeyttämiseen. Selonteossa voi nähdä puolustelevia piirteitä; viranomaistyön laajuus ja viranomaisasioiden moniselkoisuus tuottavat työntekijässä osaamattomuuden kokemusta, kaikkiin kysymyksiin ei ole mahdollista tietää oikeaa vastausta, vaan työntekijät joutuivat itekin turvautumaan erilaisiin tiedonhakukeinoihin. Ensimmäisen aineisto-otteen työntekijä liittii selontekoonsa myös muita ohjauspalveluiden työntekijöitä käyttämällä puheessaan monikkoa, osaamattomuus ja tiedonhaun tarve laajenee näin koko ohjaustyötä tekevän henkilökunnan kokemukseksi. Toinen aineisto-ote tarjoaa selonteon tulkkkauspalvelujen toiminnan ongelmiin. Työntekijä antaa selityksen työntekijän ja palvelujen käyttäjän keskinäisen ymmärryksen puutteeseen. Puhelimen kautta hoidettu asioimistulkkkaus ei vastannut työntekijän näkemyksen mukaan lähitulkkausta, vaan sen koettiin toimivan

huonosti. Lisäksi tulkin puhuma kieli ei ollut välttämättä palvelujen käyttäjän äidinkieli vaan kyseessä saattoi olla vaikeasti ymmärrettävä lähimurre. Tällä maininnalla työntekijä viittaa palvelujen käyttäjän äidinkielisyyden merkitykseen. Saman kieliryhmän murteella käyty keskustelu ei vastaa äidinkielistä kommunikaatiota, sillä viesti ei välity oikein

Kieleen liitetyt tulkinnat näyttäytyivät siis edellä kuvatuilla tavoilla ongelmina. Palvelujärjestelmälle tuli uusia vaatimuksia järjestää palvelunsa myös muita kuin suomen tai ruotsin kieltä osaaville, muutostarpeeseen luotiin myös uusia toimintoja maahanmuuttotaustaisten henkilöiden neuvontapalvelujen parantamiseksi. Kieleen liitetyt tulkinnat aiheuttavat muutosvaatimuksia institutionaalisten palvelujen lisäksi myös työelämän käytäntöihin, ”*Se työelämä on kyllä. Työelämän pitäis muuttua.*” (t). Tällä työntekijä viittaa työelämän muuttuneisiin ammattitaitovaatimuksiin. Suorittavia työtehtäviä ei ole riittävästi tarjolla omassa kotimaassaan suorittavaan ammattiin opiskelleelle maahanmuuttotaustaisille henkilöille, vaan työllistyminen vaatii uusien ammattitaitojen opettelua. Ammattitaitoisuus ei kuitenkaan aina riitä. Ammattitaitoinen maahanmuuttotaustainen henkilö saatetaan jättää valitsematta työhön kielitaidottomuuteen vedoten. Työnantajien katsotaan käyttävän tätä tilannetta hyväksi: ”*Ehkä joskus jopa käyttää hyväks sitä että kun ei ymmärrä kaikkea.*” (t). Työntekijä vastuuttaa ja syyttää tilanteesta työnantajia. Selonteko tuo näkyville työelämässä olevan valta-asetelman sekä sen sisältämän syrjinnän mahdollisuuden. Työnantajalla on mahdollisuus valita työhön sopivimmiksi katsomansa henkilöt, mutta erottelun syyt eivät voi olla mitkä tahansa. Selonteko korostaa vallitsevaa moraalista järjestystä: syrjinnäksi tulkitaan kielelliseen ja etniseen erotteluun liittyvät syyt, ammattitaidon tulkitut puutteet ovat sitä vastoin hyväksytyjä esteitä työllistymiselle. Työntekijän selonteossa korostuu erityinen moraalinen moite, kielitaidon puutteista johtuvan ymmärtämättömyyden hyväksikäytön katsotaan olevan tuomittava teko, maahanmuuttotaustaisten ihmisten asiatonta ja huonoa kohtelua.

6.4 Kokemus kansalaisuudesta - poikkeavuuden vastustusta, ongelmien vastapuhetta ja -tekoja

Ongelmakategorian ja poikkeavuutta luovien määrittelyjen lisäksi aineistosta erottuu kielitaidon ja osallisuuden välinen yhteys. Stereotypisoivan yksikielisen ihanteen mukainen suomen kielen taito luo mahdollisuuksia osallisuuteen, mutta sen puute estää osallistumisen tärkeinä pidettyihin yhteiskuntaan liittäviin toimintoihin, työntekoon ja koulutukseen. Edellä kuvatut osallisuuden osa-alueet ovat Keskinen ja Vuoren (2012) mukaisesti keskeisiä

kansalaisuuden piirteitä. Kansalaisuus määrittyy heidän mukaansa osallisuudeksi, osallistumiseksi ja kuulumiseksi. Tämä pitää sisällään yhteiskunnallisen vaikuttamisen, työelämään osallistumisen sekä paikallisyhteisössä toimimisen. Osallisuus on näin yksilön yhteisöön liittymisen tekoja, mutta myös yhteisön muiden jäsenten ja yhteiskunnassa luotujen osallisuutta mahdollistavien ehtojen toteutumista. Paikallisyhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen prosessi tuottaa eri vahvuisia sidoksia yksilöiden välille, prosessi sisältää sekä mukaan kutsumista, inklusiota että poissulkemista, eksklusiota. (Emt., 11.) Ymmärrän kansalaisuuden edellä kuvaamani Keskinen ja Vuoren määrittelyn kaltaisena: kansalaisuus toteutuu näkemykseni mukaan yksilön lähiyhteisön sekä instituutioiden mahdollistamissa osallisuudessa kielellisen poikkeavuuden ja siitä seuraavien ongelmien tulkinnoista huolimatta.

Vastapuheen tuomat näkökulmat tuovat esille suomen kielen taidon olevan riippumaton henkilön maahanmuuttotaustaisuuteen viittaavasta nimestä. Vierasperäisestä nimestä huolimatta suomea puhutaan ”suomalaisesti”, jopa paikallismurteella. Seuraavassa aineistolainauksessa työntekijä kuvaa maahanmuuttotaustaisen henkilön työnhakuun liittyvää yhteydenottoa. Maahanmuuttotaustaisen henkilön ottaessa yhteyttä työnantajaan puhelimitse hänen maahanmuuttotaustaisuutensa ei paljastunut puheen perusteella eikä siten toiminut mahdollisena työllistämisen esteenä.

”Kuinka yllätty just siitä suomenkielestä. Et just se, että oletetaan, että ko sil on joku erilainen nimi, niin no ei se osaa suomee. Mutta sitten ku just se kun ne soittaa joskus, niin ei yhtään erota, että ai onko tämä nyt joku maahanmuuttaja vai suomalainen, että. Puhutaan niin murteella tai jotain muuta vastaavaa.” (t)

Työntekijän selonteossa tulkinta suomen kielen äidinkielen kaltaisesta puhumisesta liittyy paikallismurteen hallinnan taitoon. Vaikka työnhakijalla on poikkeavuudesta kertovia vieraskielisen nimen kaltaisia piirteitä, tulee hän tulkituksi suomalaiseksi puhutavan perusteella. Työntekijä painottaa erityisesti murteen hallinnan merkitystä kertomalla maahanmuuttotaustaisen henkilön puhuneen ”niin murteella”. Tämä selonteko liittyy maahanmuuttotaustaisen henkilön vahvasti tietyn paikkakunnan asukkaaksi, paikalliseksi ihmiseksi. Työntekijä kuvaa murteen puhumisen piirteiden yllättäneen työnantajat, vieraskielisen nimen ja äidinkielen kaltaisen suomen kielen puhuminen eivät olleet perinteisesti samaan henkilöön liitettäviä ominaisuuksia.

Suomen ja ruotsin kielen riittäväksi tulkittu hallinta korostuvat yhteiskunnassa tarvittavina taitoina. Virallisten kielitestien lisäksi maahanmuuttotaustaisen henkilön kielitaitoa arvioidaan erilaisissa institutionaalisissa viranomaiskohtaamisissa, esimerkiksi kielikoulutukseen tai ammatilliseen koulutukseen pääsyn ehtona. Myös työnantajat arvioivat maahanmuuttotaustaisen henkilön suomen ja ruotsin kielen taitoa omista lähtökohdistaan. Instituutioissa tehdyt sekä työnhakuun liittyvät kielitaidon arviot ovat aina seurauksellisia; riittävän kielitaidon omaava henkilö saa koulutus- tai työpaikan, kielitaidottomaksi tulkittuna henkilöllä ei näihin yhteiskunnan osallisuuteen mahdollistaviin paikkoihin ole asiaa. Kielitaidon arviointiin suhtaudutaan seuraavassa työntekijän näkemyksessä kriittisesti.

”Onko siellä todellinenkaan se niinku että ei oo tarvittavaa kielitaitoa.” (t)

Työntekijä viittaa aineisto-otteessa tapahtumaan, jossa maahanmuuttotaustaisen henkilön riittämättömäksi arvioitu kielitaito oli ollut perusteena palkkaamatta jättämiseen. Maahanmuuttotaustaisen työnhakijan ammattitaitoa ei ole työntekijän näkemyksen mukaan huomioitu työnhaussa vaan se oli jäänyt työnantajan tulkinnassa oletetun kielitaidottomuuden varjoon. Selonteko tuo esille kieleen ja etniseen taustaan perustuvan syrjinnän mahdollisuuden. Työnantajalla on työntekijän näkemyksen mukaan mahdollisuus vedota tiukkoihin ammattitaitovaatimuksiin, jolla hän voi perustella maahanmuuttotaustaisen henkilön työllistämättä jättämistä. Kielitaito kuuluu työntekijän tulkinnan mukaan työssä pärjäämisen edellytyksiin, mutta hän epäilee työnantajien käyttävän kielitaitovaatimusta maahanmuuttotaustaisten henkilöiden rekrytoimatta jättämiseen. Kaikki työtehtävät eivät muuttuneista työelämä- ja ammattitaitovaatimuksista huolimatta edellytä työntekijän mukaan äidinkielistä suomen tai ruotsin kielen taitoa, eikä työnantajalla ole välttämättä edellytyksiä arvioida maahanmuuttotaustaisen henkilön kielellistä osaamista luotettavasti.

Kieleen liittyvät tulkinnat nähdään vastapuheen kautta ongelmien sijaan resurssina. Maahanmuuttotaustaisten henkilöiden kielen osaamisen resursseja tulee hyödyntää kotoutumistoiminnan kehittämisessä. Seuraavassa aineistolainauksessa palvelujen käyttäjä peräänkuuluttaa kehittämään olemassa olevan kokemusasiantuntijuusresurssien käyttöä vasta maahan muuttaneiden henkilöiden tueksi. Kielitaidon lisäksi osaamista tuottaa vertaisuuden kokemus Suomeen muuttamisesta ja viranomaisten kanssa toimimisesta.

”Olemme myös maahanmuuttajat joka olemme tulleet jo kauan sitten tai kymmenen vuotta ei ole niin paljon kun se kuulostaa mutta meillä on joku tieto ymmärrys mikä voi olla vaikea ihmisille joka tulee omasta maasta tai ainakin

omasta kieliryhmästä ja sitten me voimme olla jos ei ohjelma ainakin neuvomassa ja ehkä myös puhumassa viranomaisen tai ohjelmassa ... eli mun mielestä Suomi voisi käyttää enemmän meitä ja olemme tässä jo joilla on joku kokemus yhteiskunnasta että voimme antaa pieni osa kun mun mielestä jos sen kotouttamisprosessin pitäis auttaa ihmiset tuntee että tämä on minun paikka ja sen tuntemus alkaa kun minä tunnen että minä olen tervetullut tänne että ketään ei hankaloi minun olemista tässä.” (pk)

Palvelujen käyttäjä korostaa kokemuksen mukanaan tuomaa asiantuntijuutta. Oma kokemus kotoutumiseen liittyvistä ongelmista voidaan hänen mukanaan kääntää voimavaraksi ja toimivaksi työmalliksi uusien maahanmuuttajien kotoutumisprosessin tukemisessa. Kokemus maahanmuutosta, yhteisesti jaettu kieli ja kulttuuritausta sekä ymmärrys suomalaisen yhteiskunnan toiminnasta antavat palvelujen käyttäjän mukaan osaamista neuvontatyöhön. Yksilökohtaisen neuvontatyön lisäksi asiantuntijuutta tulee palvelujen käyttäjän mukaan hyödyntää viranomaisten ja maahanmuuttoon liittyvien hankkeiden parissa. Palvelujen käyttäjän viesti on painokas ja se vaatii tilanteen huomioimista välittömästi. Hän korostaa Suomessa olevan paljon maahanmuuttotilanteita henkilöitä, joiden asiantuntijuus ja työpanos olisi heti käytettävissä uusien tulijoiden tukemiseksi. Palvelujen käyttäjän selonteossa vahvistuu yhteiskunnalliseen vastuuseen liittyvä moraalinen järjestys: apua tarvitsevia tulee auttaa. Nykyinen kotouttamiskäytäntö ei palvelujen käyttäjän selonteon mukaan kuitenkaan täysin vastaa maahanmuuttajien tarpeita, eikä toimi näin moraalisen järjestyksen velvoitteen mukaisesti. Auttamalla uusia tulijoita voivat maahanmuuttotilanteita henkilöt täyttää oman avun saamiseen liitetyn takaisinmaksun velvoitteet. He voivat ”antaa pienen osan” saamastaan avusta vertaistuen muodossa takaisin yhteiskunnalle. Palvelujen saajasta tulee näin osa yhteiskunnan auttamisjärjestelmää ja samalla osa suomalaista yhteiskuntaa.

Seuraava aineistolainaus korostaa kieleen liitettyjen tulkintojen tuottamaa samanlaisuutta niiden tulkitun erilaisuuden sijaan. Keskustelulainauksessa kaksi työntekijää kuvaavat keskusteluaan muiden toimijoiden kanssa tilanteessa, jossa heiltä on pyydetty erityisiä vinkkejä maahanmuuttotilanteita lasten ja perheiden kanssa toimimiseen.

”T1: Nii mä sanoin et eiku ihan ne samat pelit ku meillä on, ja ja ja samat et tietysti pitää miettiä et jos on viisivuotias maahanmuuttajataustainen lapsi joka jolla ei oo vielä niinku juurikaan paljon kieltä, ni ei hänelle voi viis- tai viisivuotiaan tasosen satukirjaa lukea, mutta se että sit mennään sinne pienten puolelle osastolle ja otetaan sieltä niitä kirjoja mukaan.

T2: Me yritetään korostaa sitä että meillä on enemmän yh- niinkun yhteistä kun poikkeavaa että näinhän sää tekisit jos on kielellisesti viivästynyt lapskin että sä meet muutama vuos ehkä taaksepäin. .

T1: ... ne luulee että se on erityistä ja ne ei muista että tää on perhe enssijaisesti ihan niinku sinä ja kaikki nämä muut perheet.”

Suomen tai ruotsin kielten osaamattomuus ei ole syy erityisiin, maahanmuuttotaustaisille lapsille suunnattujen materiaalien tuottamiseen. Viivästyneeksi tulkitun suomen tai ruotsin kielen kehityksen tukemiseksi tulee käyttää samoja tekniikoita kaikkien kieleltään viivästyneiden lasten kanssa heidän etnisestä taustastaan huolimatta. Työntekijät painottavat perheiden ja näiden lasten kohtaamista ilman kielelliseen poikkeavuuteen liitettyä stigmaa. Perheitä tulee kohdella kuten ketä tahansa muita palvelujen käyttäjiä ja heidän kanssaan on mahdollista käyttää samoja työvälineitä kuin muidenkin kanssa. Työntekijät vahvistavat selonteossaan yhteisyyttä nimeämällä maahanmuutto- ja suomalaistaustaiset perheet ”meiksi”, yhteisyys löytyy samanlaisen elämäntilanteen kautta eivätkä kielelliset eroavaisuudet tuota tässä poikkeavuuden tulkintaa.

Seuraavassa aineisto-otteessa vastapuhe kohdistuu stereotypisoivaan ja staattiseen yksikielisyyden käsitteeseen. Palvelujen käyttäjä painottaa kotouttamistoimien yksilöllistämistä vakiomallisen toiminnan sijaan. Avain tähän on maahanmuuttotaustaisten palvelujen käyttäjien ryhmän heterogeenisyyden sekä siitä johtuvan kielellisen osaamisen merkityksen tiedostaminen.

”Se on minun mielestä pääasia on että ei ole niinku standardipalvelu että pitää olla \$näin ja näin koska on maahanmuuttaja koska jokainen meistä on yksilö ja jokaisella on niinkun oma esimerkiksi minulle on helppo puhua vaikka portugalia tai espanjaa tai englanniksi ja asia tuli selvä tai minun vaimo oli siellä joka puhui suomea ja voi selittää asiat minulle englanniksi eli se oli minun oma tilanne mutta kun on joku ihminen jolla on vaikeasti käynyt koulua esimerkiksi ja siellä on ei osaa kirjoittaa on tullut pakolaisena se tarkoittaa myös että siellä on huonossa tapauksessa välivalta tapahtunut vähän traumatisoitu sen takia sillä sen lähestymistapa pitää olla niinkun erilainen ja jokaisella on niinku oma siksi minä puhun tämä taustasta mitä siellä sen ihmisen taustalla on ja sen perusteella voimme niinkun alkaa tehdä joku siellä valitettavasti en usko että on sellainen.” (pk)

Yksilöllisyyden huomioiminen rakentuu selonteossa erojen varaan: kouluttamattomuuden, kieli- ja kirjoitustaidon sekä -taidottomuuden lisäksi mahdollisen pakolaistaustan mukanaan tuomien traumakokemusten vaikutus yksittäiseen maahanmuuttotaustaiseen uuteen tulijaan erottaa kotoutusprosessiin osallistujat toisistaan. Erojen kirjo on yhtä laaja kuin maahanmuuttotaustaisten henkilöiden tausta, ja näiden myötä kotoutumisprosessi tuli rakentaa henkilökohtaisesti yksilöllisten osaamisen pohjalta. Yhdenmukaiset,

toimimattomaksi tulkitut kotouttamiskäytännöt tuovat näin esille sen taustalla vaikuttavan stereotypisoivan käsityksen yhdestä ja yhtenäisestä palvelujen käyttäjäryhmästä. Selonteossa tuodaan esille toiminnassa oleva ongelma ja annetaan valmis ratkaisuehdotus uuden moraalisen järjestyksen tuottamiseksi; prosessin henkilökohtaistaminen palvelee parhaiten moninaista palvelujen käyttäjäryhmää. Selonteko jatkuu epäilyllä, tämän uuden toimintamallin mahdollisuuteen ei edes sen ehdottaja itse usko.

Yksikielisyyden tulkinta saa pieniä säröjä kommunikaation helpottamiseen liitettyjen keinojen pohtimisen kautta. Usean kielen hallinta sekä kommunikaation apukeinot laajentavat näkemystä osallisuutta mahdollistavasta vuorovaikutuksesta.

”...Justiin sais sen infon menemään oikealla tavalla et jos laps puhuu muutaman sanan suomee ja mun pitäis jotain infoa saada sinne ni millä kielellä, et jos ei ymmärretä englantia tai ruotsia että, ite mä oon nyt tehny nii että mä oon laittanu suomeks, ruotsiks ja englanniks sit et jos on ollu, jos on ollu joku semmonen info tai joku semmonen, ni sit mä oon yrittäny laittaa niillä kielillä sitä, mut ku emmä, ei ne välttämättä hallitse niitäkään kieliä.” (t)

”...lomakkeita ainakin kahdellatoista eri kielellä, siis suomen, ruotsin ja englannin lisäksi.” (t)

Suomen ja ruotsin kielten osaamisen lisäksi korostuu englanninkielen hallinta. Englannin kieli mainitaan suomen ja ruotsin rinnalla tasavertaisena asiakastilanteessa käytettävänä kielivaihtoehtona. Asiakastilanteissa halutaan varmistaa informaation kulku monen eri kielen käytöllä. Asiakastyössä käytettäviä kirjallisia materiaaleja on saatavana usealla eri kielellä peruskielivaihtoehtoiksi tulkittujen suomen, ruotsin ja englannin lisäksi. Näiden avulla työntekijät pyrkivät korvaamaan omaa puutteelliseksi koettua kielitaitoaan.

Usean kielen hallinta ei aina riitä kommunikaation varmistamiseksi. Erilaiset luovasti käytetyt puhetta tukevat multimodaaliset kommunikaation apukeinot tukevat informaation kulkua ja sen ymmärtämisen varmistamista.

”...niinku helpommalla suomella, näyttelee, piirtää” (t)

”.. Ottaa Googlen käyttöön ja näyttää kuvia ja yrittää kääntää sitä niinku semmoselle kielelle vaikkei ois sitte omalle äidinkielelle, mutta helpommalle kielelle, että ymmärtää sen sisällön.” (t)

”T: Tarvitaan lyhyt virke, sanojen välillä semmosia tukisanoja sanoja perusmuodossa sinne että voi [Epäselvää ...]

T: Ja kerrataan ja ...”

”Selkokielellä ja olen kerran käyttänyt tätä papunettiä asiakastilanteessa ja halusin varmistaa että hän ymmärtää niin hän huusi minulle luuletko että olen

hullu kävi päälleni ja vartija poisti hänet toimistosta ja minä niinku haluaisin tähän välimuotoon semmoista selkokieltä jota voisi käyttää” (t)

Multimodaalisuus määrittyy Käännän ja Haddingtonin (2011, 11) mukaan edellä kuvatun kaltaiseksi viestinnäksi, jossa ymmärtämiseksi tai ymmärretyksi tulemiseksi hyödynnetään sekä viestijän omaa fysiikkaa (puhetta, kehoa, eleitä ja kasvonilmeitä) että ympäristössä käytössä olevia esineitä, tilaa, paikkaa tai liikettä. Näiden lisäksi viestinnän helpottamiseksi puhuttua suomen kielen yksinkertaistetaan, puhutaan ”*helpompaa suomea*”. Myös tarvittavan tiedon kääntäminen käännösohjelmien avulla palvelun käyttäjän äidinkielelle tai muulle helpommaksi tulkitulle kielelle helpottaa viestintää. Puhenopeuden hidastaminen, rauhallinen puhuminen, koetaan kertaamisen ohella myös tavaksi edistää ymmärtämistä, kuten myös erilaisten tukisanojen käyttö sekä lauserakenteen yksinkertaistaminen. Kielellisten keinojen lisäksi kuvalliset keinot, esimerkiksi piirtäminen sekä kuvien ja kuvasarjojen hyödyntäminen kommunikaation helpottamiseksi ovat toimivia apukeinoja. Hyväksi kommunikaatiokeinoksi on havaittu myös eleiden ja ilmeiden käyttö sekä viestin vahvistaminen näytellen. Valmiit apukeinot eivät aina kuitenkaan toimineet, palvelujen käyttäjät olivat tulkinneet niiden käytön kritiikiksi itseään ja kykyjään kohtaan, vaikka työntekijän tarkoituksena oli ollut varmistaa oman viestinsä mahdollisimman selkeää ymmärtäminen.

Vaikeaksi koettu kirjallinen viranomaiskieli tuottaa yhteisen kokemuksen yhteisesti jaetusta kielestä, sen katsotaan yhdistävän sekä kansalliskieliä puhuvat että maahanmuuttotaustaiset henkilöt.

”T: Suomen kielihän on vaikea varsinkin kun ei nyt vaikeista asioista puhuta mutta viranomaispäätökset ovat monesti hyvin vaikeasti tulkittavissa oli se sitten verottaja maahanmuuttoviranomaisten...

PK: Se on totta

T: minun tai poliisin päätös niin kyllä suomalainenkin joutuu niitä lukea

PK: joo se on totta kun minä sain minun päätös että minä olen saanut Suomen kansalaisuuden minä en ymmärtänyt että minä olen saanut joo se on totta ja minulla oli jo sen kielitason vaatimus pakko kuitenkin mennä sinne vaimon kanssa että ne sanoo olenko minä saanut tämän tai ei.”

Myös päätöksiä tekevät työntekijät tunnistavat työhön liittyvän kirjallisen ilmaisun vaikeuden ja ne vertautuvat toisten viranomaisten epäselviksi koettuihin päätöksiin. Vaikeatulkintaiseksi koettu kirjallinen ilmaisutapa ei näin ole henkilökohtaisen kirjallisen osaamisen puutetta vaan sen nähdään olevan osa virkamiehen rooliin liittyvää ilmaisun tapaa. Kielitaidon tasolla ei ole merkitystä kirjallisen viranomaiskielen ymmärtämisessä,

äidinkieltään puhuva suomalainen sekä kansalaisuuden kielivaatimukset täyttävä maahanmuuttajataustainen henkilö liittyvät tässä samaan viranomaiskieltä ymmärtämättömien ryhmään.

Tulkitsen vastapuheen ilmentävän stereotypisoivaa yksikielisyttä korostavan kieli-ideologian murtumia. Keskiössä on tuolloin spesifin taidon hallinnan sijaan tulkinta laaja-alaisesta osaamisesta. Yksityiskohtiin keskittyvän taidon arvioinnin sijaan tarkastelussa on kommunikaation merkitys, keskeistä on ymmärretyksi tuleminen ja sen myötä osallisuuden, kansalaisuuden kokemuksen saavuttaminen. Keinot tähän ovat moninaiset: monikielisuuden tunnistaminen kommunikaatiöväyläksi, multimodaalisten viestintäkeinojen mahdollisuuksien hyödyntäminen ja yhteisen ”osaamattomuuden” kokemuksen jakaminen. Toive yhteisestä kielestä sisältää näkemykseni mukaan ymmärryksen kommunikaatioon liittyvistä ongelmista, ne ovat yhteisesti jaettuja.

7 YKSIKIELISEN KIELI-IDEOLOGIAN SEURAUKSELLISUUS

Tutkielmani johtopäätöksiä esittelevä luku tarkastelee yksikieliseksi näkökulmaksi nimeämäni kieli-ideologian seurauksellisuutta. Tutkimustehtävänäni oli selvittää maahanmuuttotautaisille henkilöille suunnatuissa palveluissa ja peruspalveluissa esiintyviä kieli-ideologioita sekä niiden saamia merkityksiä.

Kuvasin luvussa 5.1.1 kategorioiden ja erityisesti instituutioissa luotujen kategorioiden seurauksellisuuden voimaa. Tutkielmassani tämä näyttäytyi kieleen liitettyjen tulkintojen poikkeavuutta ja ongelmia tuottavina stereotypisoivina kategorioina, jotka kapeuttivat ja jäykistivät käsitystä kielestä, kielitaidosta ja sen myötä osallisuuden mahdollisuuksista. Kansalaisuuden mahdollisuuden kategoria oli näiden vastapuhetta, poikkeavuudeksi tulkittu kielellinen eroavaisuus ja sen tuottamat ongelmat nähtiin osin virheellisinä tulkintoina tai uusina näkökulmina, resursseina.

Kielellinen maailma avautui aineiston perusteella hyvin yksikielisenä ja tämän näkökulman olemassaoloa ei kyseenalaistettu. Se oli vallitseva, luonnollinen asiantila, johon maahanmuuttaneiden tuli sopeutua. Syvennyn tässä luvussa edellisissä luvuissa esittämiäni tutkielman tulosten mukaisesti institutionaalisissa kohtaamisissa tulkittuun yksikielisuuden seurauksellisuuden teemaan, erityisesti kielitaidon ja kulttuurisen tiedon merkityksiin.

Asemoin näiden vaikutuksen olevan eriarvoisuuden lisääntymisen mahdollisuudessa sekä pohdin lopuksi kielitietoisuuden merkitystä toiseuttamisen vastavoimana.

7.1 Yksikielisyiden valta

Yksikielinen tulkinta kielestä oli vahva. Se lävisti sekä työntekijöiden että maahanmuuttotaustaisten palvelujen käyttäjien tulkinnat vaaditusta kielellisestä osaamisesta, kielen oppimisesta sekä yhteiskunnassa tarvittavista taidoista. Kyseessä ei ole kuitenkaan aina tietoinen ja valintaan perustuva tulkinta; Piippo ja Vaattovaara (2016, 234) toteavat yksikielisyiden olevan ideaali, jota vasten kulttuurinen ajattelu tyypillisesti rakentuu. Työntekijät ja palvelujen käyttäjät olivat siten muiden yhteiskunnan jäsenten tavoin kulttuuristen normien ”armoilla”, poikkeaminen totutusta ajattelun tavasta vaatii omien ja yhteiskunnassa laajemmin vaikuttavien kielellisten tulkintojen tiedostamista sekä vallitsevien arvojen kyseenalaistamista. Yksikieliset normit vaikuttavat vahvoina Jørgensenin ja Vargan (2011, 63) mukaan sekä koulutusjärjestelmässä että päättäjien tulkinnoissa kielestä. Näkemys koulutusinstituutioiden merkityksestä kieli-ideologisiin näkökulmiin on merkittävä. Koulutuksen yksi tehtävistä on yhteiskuntaan liittäminen, Vehmas (2005, 138) toteaa koulutuksellisten instituutioiden omaavan merkittävän roolin sosiaalisessa ja kulttuurisessa uusintamisessa.

Maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnattujen kotouttamistoimien ytimessä on ollut kielikoulutuksen järjestäminen ja siihen osallistumisen velvoite. Hallituksen esitys HE 2010/185 asemoi kotoutumisen ja työllistymisen ehdottomaksi edellytykseksi suomen tai ruotsin kielen riittävän hallinnan sekä yhteiskunnan ja työelämän tuntemuksen. Eduskunnan tarkastusvaliokunta (2018) on mietinnössään TrVM 6/2018 keskittynyt arvioimaan kotouttamistoimenpiteiden toimivuutta erityisesti työllistymisen edistämisen näkökulmasta. Tarkastusvaliokunta ehdottaa kielikoulutuksen velvoittavuutta ja kielitasoa mittaavan kokeen liittämistä osaksi koulutusta. Kielikoulutuksen tavoitteena on mietinnön mukaan nostaa kielitaidon oppimistavoitteita ja –tuloksia sekä työelämän kielitaitovaatimukseen vastaamista. Tutkielmani aineistossa kielikursseille osallistuminen tuotiin esille tärkeänä, kotoutumispolkuun kuuluvana olennaisena vaiheena. Palvelujen käyttäjät kertoivat haastatteluotteissa laajasti kielikurssikokemuksistaan, korostivat kielikurssien tärkeyttä ja painottivat kurssien vetäjien merkitystä sekä kielen oppimisessa että oppimismyönteisen ilmapiirin luomisessa. Kielikurssit mahdollistivat kontaktin suomalaisten ihmisten kanssa, mahdollisuudet puhua suomea koulutuksen ulkopuolella oli kuitenkin vähäinen

suomenkielisten kontaktien pienen määrän vuoksi. Kieliopintoihin osallistuminen nähtiin sekä palvelujen käyttäjien että työntekijöiden tulkinnoissa merkinä aktiivisuudesta ja halusta liittyä osaksi yhteiskuntaa. Se nähtiin myös ainoaksi väyläksi kouluttautua ja tämän jälkeen saada työpaikka. Osallisuuden ehdoksi määrittyi näin riittäväksi tulkittu kansalliskielten hallinta. Tätä näkemystä tukivat sekä yksittäisten työntekijöiden ja maahanmuuttotaustaisten palvelujen käyttäjien tulkinnat että lainsäädäntöön perustuvat rakenteet kotoutumisen tukemisesta. Työntekijöillä oli oikeus vaatia maahanmuuttotaustaisilta henkilöitä kielen opetukseen sitoutumista ja maahanmuuttotaustaisten henkilöiden tuli näin toimia lainsäädäntöön perustuvien sanktioiden uhalla. Pietikäinen (2010, 14) tuo esille kielenkäytön mikro- ja makrotason vaikutuksen kielen puhujaan. Yksilöllä on osin mahdollista valita kielellinen toimijuutensa, mutta osa valinnoista on jo tehty hänen puolestaan. Yksikielinen näkökulma kieleen näyttäytyy tästä näkökulmasta makrotasolla tehtynä valintana, jota tukevat lainsäädäntö ja sen mukaan rakennettu palvelujärjestelmä kansalliskielten oppimisen vaateineen. Yksilön kielellisen toimijuuden vaihtoehdot ovat näkemykseni mukaan rajattu; monta kieltä yhtä aikaa hyödyntävää monikielistä toimijuutta ei tunnistettu vaihtoehdoksi, vaan jokainen kielenkäyttäjän nähtiin yksikielisen kielikäsitteksen kautta sekä oman äidinkielen puhujana että vieraan kielen oppijana. Eri kielten yhtäaikainen käyttö ei ollut näin mahdollinen toimintatapa. Stereotypisoiva käsitys kielen hallinnan merkityksestä jäykisti ja kapeutti toimijuuden mahdollisuutta.

7.2 Kielihierarkioiden seurauksellisuus

Yksikielinen tulkinta kielestä ei rajoittunut ainoastaan suomen kielen opetteluun tärkeyteen, vaan se näkyi myös tulkinnoissa muista kielistä. Pietikäinen (emt., 12–13) tuo esille kielihierarkian käsitteen, jolla hän viittaa historiallisesti ja poliittisesti muotoutuneeseen ja tilanteisesti vaihtelevaan kielten arvojärjestelmään. Hän toteaa tyypillisen kielihierarkian perustuvan määrän ja hyödyn arvioon. Ylimpänä on tuolloin enemmistön kieli, seuraavaksi taloudellista hyötyä ja liikkuvuutta antavat kansainvälisiksi mielletyt kielet, esimerkiksi englanti. Vähemmistökielet sijaitsevat hierarkian alimpana, koska niiden hyödyn koetaan olevan vähäisin. Hierarkia voi perustua sekä yksilön henkilökohtaiseen arvostukseen että laajempaan yhteiskunnalliseen ja poliittiseen tulkintaan arvokkaaksi koetusta osaamisesta. Tietyn kielen hallinta voi siten olla välttämätön taito yhdessä toimintaympäristössä, mutta toimimaton toisaalla. Haastatteluaineistossa ei suomen kielen osaamisen merkitystä edes

kyseenalaistettu tai tuotu esille epäilyjä sen tarpeellisuudesta. Toisen kansalliskielen, ruotsin, merkitys koettiin sitä vastoin vähäisempänä. Sen arvo yhteiskuntaan liittymisen keinona tulkittiin olevan alueellisesti rajattu ja tästä syystä ruotsin kielen hallinnan ei katsottu riittävän yhteiskuntaan osallistumisen takeeksi. Englannin kielen nähtiin olevan kuitenkin työntekijöiden ja heidän asiakkaidensa yhteinen kieli ja suomen kielen lailla tasavertainen kommunikaation mahdollistaja. Palvelujen käyttäjille oli tarjolla erilaista kirjallista ohje- ja tiedotusmateriaalia omalla äidinkielellä ja heidän äidinkieltensä merkitys tunnistettiin erityisesti lasten kielellisen kehityksen turvaajana. Maahanmuuttotilanteen henkilön äidinkielelle ei ollut kuitenkaan tunnistettu itsenäistä toimijuuden arvoa. Monipuolisellakaan kielitaidolla ei ollut merkitystä, jos se ei sisältänyt erityisesti suomen, mutta myös ruotsin ja englannin kielten hallintaa. Työntekijöiden ja palvelujen käyttäjien näkemyksissä kielihierarkia oli siten selkeä ja rakentui yksikielisen kieli-ideologian ja siitä johdetun kapean kielellisen toimijuuden tulkinnan varaan.

Edellä kuvattu tulkinta kielten hierarkiasta saa mielenkiintoista heijastuspintaa syksyllä 2018 julkisuudessa leimahtaneesta kielipoliittisesta keskustelusta. Suomen kielen lautakunta (2018) antoi tuolloin kannanoton, jossa vaadittiin pikaisia toimia kansallisen kielipoliittisen ohjelman laatimiseksi. Syynä tähän ulostuloon oli huoli kansalliskielten heikkenevästä asemasta erityisesti englannin kielen vallatessa alaa tieteen ja työelämän kielenä. Suomen ja ruotsin kielten asemaan katsottiin kohdistuvan niiden käyttöä kapeuttavaa uhkaa; suomen kielen aseman koettiin heikkenevän työelämän käyttökielenä, asiakaspalvelussa käytettävänä kielenä sekä erityisesti opetuksen ja tieteellisen tutkimuksen kielenä. Erityistä huolta Suomen kielen lautakunta toi entuudestaan rajallisen aseman omaavan ruotsin kielen yhä kapenevista käyttömahdollisuuksista. Suomen ja ruotsin kielten katsottiin rajautuvan arjen käyttökieliksi ilman tietoista kansalliskielten asemaa huomioivaa kielipoliittista valintaa ja sen mukaista toimintaa. Suomen kielen lautakunta laajentaa kannanotossaan kielellisen osallisuuden mahdollisuuksien saavuttamisen palvelurakenteiden uudistamisen vaateeseen. Palvelujen saavutettavuutta tulisi lautakunnan mukaan edistää huolehtimalla kielellisten esteiden poistamisesta kansalliskieliä ja tarvittaessa muita Suomessa käytettäviä äidinkieliä sekä selkokieltä käyttämällä. Tulkitsen, että tämä näkemys tuo mukaan monikielisyyden elementin. Muut Suomessa puhuttavat äidinkielet rinnastuvat palvelujen järjestämisessä kansalliskieliin, kannanotto ei tuo esille tarkoitetaanko tällä eri kielillä laadittujen materiaalien parempaa saavutettavuutta, tulkkauksipalvelujen käyttöä tai muita kielellistä tasa-arvoa tukevia keinoja. Viesti on näkemykseni mukaan kuitenkin selkeä;

kaikilla Suomessa puhuttavilla kielillä on sijansa rikkaassa kielimaailmassa. Tutkielmani aineistossa esille tulevat näkemykset toisaalta tukevat mutta myös vastustavat Suomen kielen lautakunnan huolta. Suomen kielen asema oli haastateltavien näkemyksissä vahva ja jopa ainoaksi tulkittu osallisuuden mahdollistaja, ruotsin kielellä oli paikkansa paikallisen toimijuuden väylänä. Englannin kieli täytti paikan yleiskielenä, eräänlaisena kaikkien hallitsemana ”lingua francana”. Sen avulla pystyttiin kommunikoimaan arkisissa kohtaamisissa, jos muuta yhteistä kieltä ei ollut. Vaikka usean kielen olemassaolon merkitys tunnistettiin tärkeäksi, monikielisyys näyttäytyi kuitenkin kapeana toimintamallina, Dufvan (emt., 22) mukaisena eri kielijärjestelmien rinnakkaisena, vuorottaisena käyttönä.

7.3 Monikielisyyttä etsimässä

Kuvasin luvussa 4.3 monikielisyyttä painottavan kielen tulkinnan näkyvän tämänhetkissä poliittisissa linjauksissa. Monikielisyys tuodaan näissä tulkinnoissa esille työmarkkinoita palvelevana osaamisena ja etuna. Monikielisyys ei kuitenkaan näkynyt työntekijöiden ja palvelujen käyttäjien näkemyksissä kielellisen toimijuuden vaihtoehtona, vaan työllistyminen oli mahdollista ainoastaan riittävän suomen hallinnan myötä. Suomessa vallitseva yksikielisyysnormi on Martinin (2016) mukaan maailmanlaajuisesti tarkasteltuna poikkeus. Käsite yhdestä kielestä ja yhdestä kansakunnasta uhkaa kuitenkin murentua, kun kansainvälisten ja eri kielisten kontaktien laajeneminen työ- ja henkilökohtaiseen elämään haastaa kielellistä maailmankuvaa. Vieraan kielen omaksumisen mahdollisuus äidinkielen tasoisesti tulee kyseenalaistetuksi eri kielisten yhteyksien myötä. Onko itselle vieraita kieliä edes mahdollista hallita ”äidinkielen tasoisesti”? Piippo ja Voutilainen (emt., 237) toivat esille näkemyksen äidinkielen täydellisen hallinnan harhasta. Kieli koostuu heidän mukaansa kokoelmasta erilaisista, eri tilanteissa käytettävistä repertuaareista, joita eivät edes äidinkielisten puhujat voi hallita täydellisesti. Palvelujen käyttäjät kertoivat välttelevänsä suomen kielen puhumista ympäristöissä, joissa he kokevat puhuvansa ”väärin”. Vieraan kielen äidinkielen tasoisen puhumisen vaade yhteiskuntaan hyväksymisen ja osallisuuden edellytykseksi on näkemykseni mukaan kohtuuton. Osallisuus edellyttää osallistumista ja sen mahdollistamista. Murteellinen, ”*huono suomi*”, ei voi olla vuorovaikutuksen este, suomenkielisen keskustelukumppanin asenteella on tämän kokemuksen voittamisessa keskeinen vastuu ja institutionaalisissa kohtaamisissa on näkemykseni mukaan työntekijän velvollisuus.

Onko monen kielen yhtäaikainen käyttö merkki kyvykkyydestä vai taidottomuudesta? Kielen opetuksen ja oppimisen näkökulmasta kielen vaihto toiseen on Kalliokosken (2009, 314) nähty kielitaidon puutteena, vajavaisena kielitaitona. Monikielisyys voidaan Jørgensenin ja Vargan (emt., 57) nähdä eri kielten sujuvana hallintana. Kielet ovat näin käytössä erillään ja rinnakkain, jolloin vuorovaikutustilanteessa valitaan kuhunkin tilanteeseen sopiva kieli. Monikielisyys tulkitaan yhä vahvemmin rinnakkaisten kielten käytön sijaan niiden samanaikaisena käyttönä. Lehtosen (2015) esittämä kieleilijän käsite kuvaa tilannetta, jossa vuorovaikutustilanteessa kielten rajoja on lupa ylittää ilman ”kielitaidottomuuden” leimaa. Martin (emt.) laajentaa monikielisuuden tulkinnan koskevan kahden tai useamman kielen vuorottaisen käytön lisäksi yhteiskunnallista muutosta. Tulkitsen tämän tarkoittavan kielikäsitteiden laajentamista vahvemmin kommunikaatiotaitojen korostamiseksi, jolloin ”oikein puhumisen” sijaan keskiöön nousee ymmärtämiseen pyrkiminen. Dufvan ja Pietikäisen (emt., 4) mukaan monikielisyyttä on pohdittu yhteiskunnallisesti muun muassa kielipolitiikan, kielikoulutuksen ja -asenteiden sekä kielivähemmistöjen näkökulmista. Kielipolitiikalla vaikutetaan luvussa 6.2.1 kuvaamani kielivalintojen mahdollisuudesta kertovien rajoitusten lisäksi koulutukseen ja myös asenteisiin. Viisi vuotta sitten uudistunut perusopetuksen opetussuunnitelma korostaa kielitietoisuutta ja kulttuurista moninaisuutta nimeten sen keskeiseksi koulun toimintakulttuurin kehittämisen periaatteeksi. Onko monikielisuudesta tulossa vasta kasvavan sukupolven myötä tunnistettava ja tunnustettava mahdollisuus? Monikielisuuden mahdollisuudet ja monikielinen arki ovat koulumaailmassa ajankohtaisia asioita. Näiden teemojen laajentaminen osaksi peruspalvelujen kohtaamisia on näkemykseni mukaan yhtä tärkeää. Hiitola ja Peltola (2018, 141) korostivat institutionaalisten kohtaamisten merkitystä osallisuuden kokemuksen vahvistamiseksi tai jopa sen heikentämiseksi. Sosiaalityön ammattietiikka lähtee tulkintani mukaan ihmisen kunnioittamisesta, kielellisen monimuotoisuuden huomioiminen ja sen mahdollistaminen on mielestäni yksi sen osoitus.

7.4 Kielitaidon määrittelyn seurauksellisuus

Luvussa 6.4 nimeämäni kansalaisuuden mahdollisuuden käsite piti tulkintani mukaan sisällään stereotypisoivan yksikielisyyttä painottavan kieli-ideologian vastapuhetta. Työntekijät kritisoiivat maahanmuuttotaustaisten henkilöiden riittämättömäksi tulkittun kielitaidon määrittelyä tuomalla esille epäilyä kielitaidon arvioinnin oikeellisuudesta. Työntekijät määrittivät oletetun kielitaidon riittämättömyyden tekijäksi, jonka perusteella

maahanmuuttotaustainen henkilö saatettiin jättää työllistämättä. He toivat vahvasti esille muiden työnhaussa esille tulevien tietojen, esimerkiksi nimen, toimivan työnantajien ennakkokäsitysten vahvistajana; vierasperäisen nimen omaava työnhakija ei osaa riittävän hyvin suomea ja hänen työllistämisensä jättäminen on työnantajan näkemyksen mukaan perusteltua. Tämä käsitys ei ollut työntekijöiden mukaan oikeutettua vaan perustui ennakkoluuloiseen käsitykseen maahanmuuttotaustaisen henkilön kielellisestä osaamisesta. Tulkitsen työntekijöiden näkemyksen pitävän sisällään oletuksen maahanmuuttotaustaisten henkilöiden epäasiallisesta kohtelusta ja mahdollisesta syrjinnästä. Työntekijöiden kokemus maahanmuuttotaustaisten henkilöiden kohtelusta saa vahvistusta Huttusen (2004) ja Kokkosen (2010) esittämistä näkemyksistä. Maahanmuuttotaustaisuus uloslyö Huttusen mukaan työnhakijan työmarkkinoilta ensisijaisesti maahanmuuttotaustaisuuteen liitettyjen tulkintojen, ei hänen tosiasiallisten taitojensa vuoksi (emt., 142). Kokkonen (emt., 205) toteaa suomalaisen työelämän vaatimusten voivan syrjäyttää ammatillisesti taitavan, mutta kieltä osaamattoman yksilön pois osallisuudesta. Huttusen ja Kokkosen esittämät väitteet ovat reilun kymmenen vuoden takaa, mutta maahanmuuttotaustaisen henkilön työllistymisen esteet vaikuttaisivat olevan, ainakin paikallisesti, edelleen samat. Osa maahanmuuttotaustaisista henkilöistä toki työllistyy ja pääsee näin osaksi yhteiskunnan toimintaa. Maahanmuuttotaustaisen väestön heterogeenisyys ja maahanmuuton eri syyt näyttäytyvät selkeästi työmarkkinoilla kielitaitovaatimusten vaihtelevuudessa. Suomen virallisen tilaston SVT (2018b) tilastot osoittavat maahanmuuttotaustaisen väestön sijoittuvan erityisasiantuntijatehtäviin sekä erilaisiin suorittaviin työtehtäviin, esimerkiksi siivoojiksi ja varastotyöhön. Tutkija- ja erityisasiantuntijayhteisöt ovat olleet monikulttuurisia ja -kielisiä jo pitkään. Kuvasin edellisessä luvussa Suomen kielen lautakunnan kannanotossa tuodun esille huolta tieteen ja työelämän kielen muutoksesta, yhä useammin tieteen ja asiantuntijatehtävien kieli on englanti. Asiantuntijatehtävissä on Suomen virallisen tilaston SVT (2018b) mukaan vain pieni osa maahanmuuttotaustaisesta väestöstä, näin yksikielisen näkökulman mukanaan tuoma suomen kielen osaamisen välttämättömyyden paine kasautuu vain osalle, lähinnä suorittaviin töihin hakeutuville työntekijöille.

Työelämän lisäksi oletukset maahanmuuttotaustaisen henkilön kielitaidosta asettivat peruspalvelujen asiakkaat eriarvoiseen asemaan. Instituutioissa tuotetut tulkinnat kielitaidon riittävydestä antoivat työntekijälle mahdollisuuden tarjota asiakkaalle eritasoisia palveluja. Perusteluksi tähän työntekijä esitti esimerkiksi puhelimitse tapahtuvan kommunikaation

vaikeudet, yhteisen kielen puutteen. Asiakas määrittyi kielitaidon tulkitun puutteensa vuoksi vaikeaksi, Anis (2008, 89) toteaakin tämän määrittelyn johtavan suoraan tai välilliseen syrjäyttämiseen palveluista. Antaako tulkittu kielitaidon puute mahdollisuuden eriarvoiseen palvelujen tarjontaan? Yhdenvertaisuuslain 2014/1325 8§ mukainen syrjinnän kieltö koskee myös kieleen kohdistuvaa syrjintää. Yhdenvertaisuusvaltuutetun (2019) toimiston sivustolla määritetään edelleen yhdenvertaisuuslain 10§ ja 13§ mukaisia välittömän ja välillisen syrjinnän perusteita. Niiden mukaan välittömän syrjinnän perusteet toteutuvat tilanteissa, joissa henkilöön liittyvät ominaisuudet ovat esimerkiksi palvelujen tarjoamisen kiellon perusteina. Tutkielmani teeman mukaisesti tämä tarkoittaa muun muassa edellä kuvaamaani palvelujen tarjoamisen eroja kielitaidottomuuteen vedoten. Välillisen syrjinnän esimerkkinä yhdenvertaisuusvaltuutetun sivustolla kuvataan myös tämän tutkielman aineistossa esille tullutta tilannetta, jossa työnantajan vaatimukset työnhakijan kielitaidosta eivät ole tehtävään haettavaan liittyen välttämättömiä, esimerkiksi ”täydellisen kielitaidon” vaade tehtävään. Lainsäädännön näkökulma vaikuttaisi olevan siten selkeä; eritasoisten palvelujen tarjoaminen tai perusteettomat kielitaitovaatimukset kielen perusteella ovat kielletty ja ne ovat syrjintää. Onko kyseessä tietoinen, valittu toimintamalli vai oikeuttaako työnantaja tai työntekijä toimintansa omista kieli-ideologiaan perustuvasta näkemyksestä? Jos yksikielinen näkökulma kieleen on tutkielmani tulosten mukaisesti edelleen vahva, ei toiminnan muutos ole mahdollista ilman kieli-ideologioiden ja niiden mahdollisten vaikutusten esille nostoa. Jään pohtimaan, miten ja missä tämä valistustyö tehdään. Peruspalveluita ja maahanmuuttotaustaisille asiakkaille tarjoavissa instituutioissa vastuu on toki palvelujen tuottajalla, mutta miten vallitseva kielellinen normi kyseenalaistetaan laajemmin yhteiskunnassa? Tuleeko puheesta helposti syyttävää ja siten vastakkainasettelua lietsovaa? Merkit yhteiskunnallisen puheen kärjistyemisestä ovat jo vahvat ja uusia dialogisia keinoja kaivattaisiin. Anonyymi työnhakumenettely on mainittu yhtenä työelämässä olevan etniseen taustaan, ikään ja sukupuoleen liittyvän syrjinnän vastaisena toimintamallina. Se edellyttää tosin hyviä kirjallisia toimintavalmiuksia, sähköisten järjestelmien hallintaa sekä suomen tai ruotsin kielen taitoa. Haastatellut työntekijät näkivät näiden taitojen puutteen keskeisenä yhteiskuntaan liittymistä vaikeuttavista tekijöitä. Avaan tätä teemaa seuraavassa enemmän.

Huoli kirjallisen asioinnin vaikeudesta kuvasi erityisesti työntekijöiden kokemusta kielen hallinnan puutteen tuottamista vaikeuksista. Luku- ja kirjoitustaidottomuus mainittiin keskeiseksi osallisuuden puutetta tuottavaksi tekijäksi. Työntekijät eivät ole huoleissaan

yksin. Sosiaalibarometrin tulokset vuodelta 2018 kertovat Kelan työntekijöiden sekä sosiaalityöntekijöiden huolesta kirjallisen asioinnin velvoitteen kasvusta. Toimeentulotuen siirto Kelaan merkitsi henkilökohtaisen palvelun vähenemistä ja sähköisesti tapahtuvan kirjallisen asioinnin ensisijaisuutta perusturvan saamiseksi. Luku- ja kirjoitustaidottomien asiakkaiden sekä kielitaitohaasteita kokevien maahanmuuttotaustaisten henkilöiden valmius sähköiseen asiointiin nähtiin heikkona. (Näätänen 2018, 53). Peruspalveluiden ja maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnattujen neuvontapalvelujen työntekijöiden työtehtävät olivat paljolti painottuneet kirjallisessa asiointissa auttamiseen. Maahanmuuttotaustainen asiakas ei kyennyt selviämään yksin vaikeaselkoisiksi koetuissa asiointipalveluissa, vaan mukaan tarvittiin sekä suomenkieltä osaava että asiointijärjestelmät hallitseva työntekijä. Tiililä (2017, 62) toteaa sosiaali- ja terveyspalvelujen asioinnin vaikeaselkoisuuteen liittyvien ongelmien olevan kommunikatiivisia. Hän kehottaa tarkastelemaan asiakkaan asiointissaan käyttämää ”puheenvuoroa”, jolla hän viittaa vaadittuun asioinnin muotoon; näitä ovat muun muassa kirjallisen asioinnin velvoite tai suullisen asioinnin mahdollisuus. Asioinnin tapa on viranomaisen tai palvelujen tarjoajan päätettävissä eivätkä asioinnin tavat ole välttämättä yhteneviä palvelujen kesken. Tiililän näkemys palvelujen tarjoajan asiointimuotojen päätäntävällästä on mielestäni merkittävä. Hallintolain 434/2003 19§ on selkeä; viranomaisasioinnin muodot ovat säädelyvaihtoehtoisiksi. Ratkaisuvaihtoehdot ovat nähdäkseni siten jo olemassa, niiden soveltamisen tärkeyttä tulisi korostaa aiempaa painokkaammin.

Palvelujen käyttäjät korostivat kielitaidon karttumisen sujuvan toisten ihmisten kanssa, vuorovaikutuksessa tapahtuvaa oppimista. Piippo ja Vaattovaara (emt., 209) painottavat kielitaitoon kuuluvan runsaasti käytäntöön perustuvaa tietoa tilanteen vaikutuksesta vuorovaikutuksessa syntyviin merkityksiin sekä kielellisten ja ei-kielellisten valintojen merkityksestä näiden merkitysten rakentamisessa. Dufva (2010, 28) peräänkuuluttaa kielitaidon näkemisen räätälöitynä, funktionaalisenä ja tilanteisena osaamisena. Kielitaito nähdään tuolloin kielen puhujan mahdollisuutena toimia itselleen merkityksellisellä tavalla kohtaamisissaan tilanteissa. Puhuja valmis tuolloin laajentamaan omaa kielellistä repertuaariaan sekä pystyy tämän myötä siirtämään hankkimiaan taitoa uusiin ja laajentuviin konteksteihin. Keskeistä Dufvan määrittelyssä on osallisuuden, aktiivisen toimijan käsite. Alanen (2006, 21) painottaakin, että kielitaidon kehittymiseen tarvitaan sosiaalista vuorovaikutusta ympäristön ja toisten ihmisten kanssa. Kielen kanssa toimiminen vaikuttaa siihen millaiseksi kieli kehittyy. Kielelliseen toimintaan vaikuttaa se, millaiseksi kielen

oppija kokee vieraan kieleen ja miten hän onnistuu säätämään kielellistä toimintaansa. Palvelujen käyttäjien kertoman mukaan tilaisuuksia harjoittaa suomen kielen taitoa oli kuitenkin rajallisesti. Jos suomen kielen osaaminen nähdään keskeisenä osallisuuden ehtona, tulisi myös arjessa olla mahdollisuuksia suomen puhumiseen. Latomaa ym. (2013, 183) toivat esille arkielämän kohtaamisen merkityksen kielen oppimisessa. Tulkitsen tämän tarkoittavan myös kielellistä kohtaamista; joko kansalliskielten arjessa harjoittamisen tai jopa monikielisen ilmaisuuden mahdollisuutta.

7.5 Kulttuurisen tiedon puute

Suomen kielen osaamisen merkitys korostui yhteiskuntaan osallisuuden ehtona. Suomen kielen hallinta oli moraalinen, yksikielisyyden näkökulman korostama velvoite. Sitä tuli osata oikealla lailla, lisäksi kieleen kautta välittyvän kulttuurisen tiedon hallinnan katsottiin lisäävän mahdollisuuksia osallisuuteen. Idström ja Sosa (2009, 7) toteavat kulttuurin olevan tapa, jolla inhimillisen olemassaolon kokemus jäsennetään. Kieli on kulttuurin osuus, jolla tämä kokemus puolestaan ilmaistaan. Sekä työntekijät että palvelujen käyttäjät kuvasivat kielenkäyttöön liittyviä ja kielitaidon puutteesta johtuvia tilanteita, jolloin kulttuuristen tulkintojen eroavuudet muodostuivat toisen osapuolen ja sen myötä yhteisesti jaetun ymmärtämisen esteeksi. Kulttuurinen kompetenssi määrittyy Raitakarin (2004, 60) mukaan yksilön omaksumaksi tiedoksi kulttuurisista toiminta- ja ajattelutavoista tai toivotun ja ei-toivotun käyttäytymisen välillä olevista eronteista. Bodó (2009, 71) toteaa kulttuurisen kompetenssin rakentuvan kolmesta eri elementistä: kyvystä toimia asianmukaisella tavalla kielellisesti ja ei-kielellisesti, kyvystä tiedostaa asemansa oman kulttuurinsa jäsenenä, sekä kyvystä ennustaa ja ennaltaehkäistä kulttuurieroista syntyviä mahdollisia väärinkäsityksiä. Työntekijät kuvasivat näitä tilanteita tapahtuvan kohtaamisissa, joissa heillä itsellään ei ollut riittävää tietoa toisessa kulttuurissa soveliaaksi katsotuista toimintatavoista, esimerkiksi toisen ihmisen koskettamisesta. Koettu kompetenssin puute oli näin tiedollinen ja kohdistui yksittäisessä tilanteissa toimimiseen. Palvelujen käyttäjien kokemus kompetenssin puutteesta toi esille vaikeuden tulkita kielen ”takana” piilevää tietoa. Näitä tilanteita olivat muun muassa puhetapojen koettu ero. Palvelujen käyttäjä kuvasi suomalaista puhetapaa konekiväärin kaltaiseksi, josta hän ei pystynyt erottamaan itselleen tuttuja keskusteluun liittyviä piirteitä eikä keskusteluun yhtyminen näin mahdollistunut. Ongelmia ei tuottanut puhumisen sisältö vaan tapa. Palvelujen käyttäjät kokivat myös, että sanojen taakse oli vaikea päästä ilman kulttuurisesti jaettua tietoa, esimerkiksi sananlaskujen käyttö osana

opetusta tuotti ymmärtämättömyyttä ja kokemuksen osattomuudesta. Palvelujen käyttäjän sanoin ”*minulla ei ole taustaa ymmärtää tämä asia*”.

Palvelujen käyttäjien esille tuoma kompetenssin puute kuvaa tulkintani mukaan laajempaa ulosjäämisen kokemusta kuin pelkkää tiedon puutetta. Juhila (2004) painottaa, että kulttuurinen tietovaranto ei voi olla kaikkien jakama, koska se on muodostunut ihmisten keskinäisessä ajallisessa ja paikallisessa toiminnassa. Kulttuuriset tietovarannot ovat jatkuvasti muutoksessa ja keskenään myös törmäyksissä. Niiden keskinäiset erot eivät tule esille ainoastaan eri etnisten kulttuurien kohtaamisissa, vaan myös saman kulttuurin sisällä. (Emt., 22.) Kulttuurisen tietovarannon käsite yhdistää näkemykseni mukaan edellä kuvaamani palvelujen käyttäjän ja työntekijän tarpeet; se sisältää sekä itselle vieraan kulttuurin käytäntöihin pääsyn mahdollistamisen että oman kulttuurisen osaamisen jakamisen. Suhde on siis molemminpuolinen. Institutionaalisissa suhteissa on toki aina vallan elementti läsnä, työntekijä edustaa institutionaalisen roolinsa kautta valta-asemaa, mutta hänellä on mahdollisuus käyttää ”valtaansa” tasa-arvoisemman, dialogisen vuorovaikutussuhteen yhteiseen luomiseen. Kulttuurisen tietovarannon jakaminen sisältää oppimisen mahdollisuuden, jaettava tiedon luonne on toki tunnistettava muuttuvaksi, tilanteiseksi ja yhdeksi tulkinnaksi muiden joukossa. Muiden tulkinnat ”kulttuurista” ovat siten yhtäläillä tulkittuja ja henkilökohtaisia. Mahdollistaako tämä näkemys myös laajemman kulttuurikäsitteen mahdollisuuden, johon sisältyy myös muualta tulleiden henkilöiden kulttuuriset käsitykset?

7.6 Yksikielisyys eriarvostaa

Yksikielinen näkökulma kieleen ja sen myötä koettu kulttuurisen pääoman puute tuottivat tulkintani mukaan osallisuuden vajeen seurauksena merkittävää riskiä eriarvoisuuden kasvulle. Blommaert (2006, 515–516) tulkitsee etnolingvistisen identiteetin, kieliryhmään kuulumisen, määrittelyn mahdollistavan myös syrjäyttämisen yhteiskunnan palveluista tai laajemmasta yhteiskuntaan osallisuudesta.

Eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportissa (2018) tarkastellaan eriarvoisuutta kolmen kokonaisuuden kautta. Ensimmäinen näistä kuvaa rakenteellisiin eroihin ja kulttuurisiin jakoihin liittyvää pärjäämisen eriarvoisuutta. Nämä rajoittavat mahdollisuuksien tasa-arvoa ja sosiaalista liikkuvuutta (Blomgren, Hiilamo, Kangas & Niemelä, 2012). Edellä kuvatut rakenteellisia eroja ja kulttuurisia jakoja luovat

eriarvoistavat tekijät voidaan Saaren (2019, 24) mukaan liittää sosioekonomisten tekijöiden luomiin rakenteisiin. Kulttuuriset tekijät viittaavat toimintakykyä rajoittaviin tekijöihin, esimerkiksi kulttuuriin ja kielitaitoon. Saari korostaa näiden tekijöiden luomien erojen olevan suomalaisissa yhteiskunnassa pysyviä ja niiden vaikutus on merkittävä; ne vähentävät yksilön mahdollisuuksia yhdenvertaiseen osallisuuteen. Eriarvoisuus liittyy myös työryhmän loppuraportin (emt.) mukaan yksilöiden kykyyn käyttää yhteiskunnassa olevia julkisen vallan ja elinkeinoelämän luomia mahdollisuuksia. Eriarvoisuus kytkeytyy lisäksi sosiaalisiin tilanteisiin, jossa henkinen autonomia ja fyysinen terveys jäävät osin toteutumatta. Tällainen tilanne seuraa esimerkiksi pitkäaikaisesta köyhyydestä. (Emt., 13.) Edellä esitetty rakenteiden ja kulttuuristen tekijöiden näkökulma on näkemykseni mukaan keskeinen. Liitän sen tutkielmani tulosten mukaiseen näkökulmaan osallisuuteen tarvittavasta kielitaidosta; suomen kielen osaamisen ja tietyn kielitaidon saavuttamisen vaatimus määrittä osallisuuden mahdollisuuksia. Jos kielitaito ei ollut saavutettavissa, ei ollut myöskään osallisuus. Saaren näkökulma suomalaisen yhteiskunnan pysyväksi tulkituista piirteistä on pysäyttävä. Tutkielmani näkökulmasta tilanne vaikuttaa olevan juuri Saaren kuvaaman kaltainen: institutionaalisissa kohtaamisissa puutteelliseksi ja ”vääräksi” tulkittu kielitaito erotti ja eriarvosti maahanmuuttotaustaisia henkilöt kansalliskieliä puhuvien joukosta. Kielitaidon jäykkä tulkinta ei mahdollistanut toimijuutta maahanmuuttotaustaisen henkilön omista lähtökohdista katsoen, keskiöön nousi tuolloin kommunikaation sujuvuuden sijaan sen muodon vaatimukset.

Therborn (2014) määrittää eriarvoisuuden muodostuvan kolmesta toiseensa vaikuttavasta, kytkeytyvästä ja toisiinsa palauttamattomista ulottuvuudesta. Elämänehtojen eriarvoisuudella hän viittaa sosiaalisesti rakentuneisiin tekijöihin, jotka vaikuttavat ihmisten elinmahdollisuuksiin. Tämä elementti viittaa esimerkiksi odotettuun elinaikaan sekä lasten terveydentilan seuraamista koskeviin mittareihin. Eksistentiaalinen eriarvoisuus on ihmisarvoon liittyvää eriarvoisuutta. Se koskee Therbornin mukaan identiteetin tunnustamista ja kunnioitusta: riippumattomuutta, arvokkuutta, vapauden asteita sekä kunnioitetuksi tuleminen ja itsensä kehittämisen oikeutta. Eksistentiaalinen eriarvoisuus on yksilöiden yhdenvertaisuuden kieltämistä ja kohtuullisten toimintaedellytysten eväämistä. Resurssien eriarvoisuus näyttäytyy yksilön käytettävissä olevina koulutuksen, vanhempien vaurauden ja tulojen kaltaisina resursseina, mutta myös sosiaalisten suhteiden muodostavan verkoston tuen puutteena. Therbornin yhteiskunnallisia prosesseja kuvaavasta neljästä tasa- ja eriarvoisuutta tuottavasta mekanismista, etäännyminen, riistosta, hierarkisoinnista sekä

ulossulkemisesta, on jälkimmäisen merkitys tämän tutkielman kannalta keskeinen. Therborn täsmentää yksilöiden ja ryhmien toiminnan sekä yhteiskunnan rakenteiden tuottavan ja ylläpitävän eriarvoisuuden muotoja kaikkien neljän edellä kuvatun mekanismin kautta. (Emt., 44–52.)

Tutkielmani teeman näkökulmasta eriarvoisuus näyttäytyy Therbornin elementtien ja mekanismien mukaisessa tarkastelussa selkeänä. Elämänehdot ovat suomalaisessa yhteiskunnassa, ainakin periaatteellisesti samat, näkyy eriarvoisuus kuitenkin resurssien ja eksistentiaalisena eriarvoisuutena. Yksikielinen näkökulma kieleen voi näkemykseni mukaan rajata maahanmuuttotaustaisen henkilön yhteiskunnassa toimimisen mahdollisuuksia. Kielitaitoon liitetyt viralliset ja epäviralliset vaatimukset asettavat toimintamahdollisuuksille rajan: riittäväksi tulkittu kielitaito on tie osallisuuteen ja lopulta myös sen periaatteelliseen tasavertaisuuteen, kansalaisuuteen. Riittämättömäksi tulkittu kielitaito muodostuu esteeksi kaikelle tälle. Therbornin mukaan eksistentiaalista eriarvoisuutta voi mitata tarkastelemalla institutionaalisia normeja, järjestyksiä ja puhetapoja sekä sosiaalisen kanssakäymisen malleja. Edellä kuvatuilla mittareilla arvioiden yksikielisyydestä kumpuava eriarvoisuus on institutionaalisista lähtökohdista määritetty ja siten hyväksytty. Normit määrittävät esimerkiksi kansalaisuuden saamisen kieleen liittyviä ehtoja, tiettyjen ammattien harjoittamisen ehtoja sekä koulutukseen pääsyä. Palvelujen käyttäjät kuvasivat arkisia kohtaamisia, joissa he tulivat ohitetuiksi tulkitun kielitaidottomuuden vuoksi. Sosiaalisen kanssakäymisen säännöt määrittyivät vuorovaikutussuhteen kantasuomalaisen osapuolen odotusten mukaisiksi, maahanmuuttotaustaisten henkilöiden tervehdyksiin ei vastattu eikä esimerkiksi työpaikoilla heille ei puhuttu. Eriarvoisuuden kokemus määritti myös palvelujen käyttäjien tulkitsemien kieleen liittyvien vaatimusten myötä. Oikein puhumisen vaade tuotti väärin puhumisen pelkoa ja sen myötä kontaktin oton arkuutta sekä vetäytymistä arkisista sosiaalisista tilanteista. Eriarvoisuus näyttäytyi näin näkemykseni mukaan vahvana kunnioituksen puutteena, jolloin yksilöä arvotettiin hänen kielellisen osaamisensa kautta. Resurssien eriarvoisuus kielen osaamisen näkökulmasta näyttäytyy koulutuksen ja työllisyyden mahdollisuuksien kapeutena. Ammattitaito ei riittänyt osaamisen tunnistamiseen, vaan sen vakuudeksi tuli vielä osoittaa kielellisistä taitoa. Työllistymisen esteet tarkoittavat tulojen pienuutta ja yhteiskunnan tukiin turvautumista. Palvelujen käyttäjät toivat vahvasti esille tukiriippuvuuden olevan tulkintani mukaan kunniaton elämäntilanne, jokaisen tulisi itse vastata elatuksestaan ja saavuttaa näin itsenäinen elämä. Resurssien eriarvoisuus on näin

kytköksissä näkemykseni mukaan eksistentiaaliseen eriarvoisuuteen: kunnioitus on myös itsensä kunnioittamista ja sen voi saavuttaa riippumattomuudella, omissa käsissä olevalla elämän valinnoilla. Therborn (emt.) korostaa sosiaalisten suhteiden ja kontaktien merkitystä resurssien eriarvoisuuden elementtinä. Verkostot tuovat hänen mukaansa taloudellista, poliittista ja psykologista hyötyä ja edistävät fyysistä terveyttä. Yksikielinen näkökulma kieleen voi toimia tehokkaana verkostojen muodostumisen esteenä. Jos kieleen perustuva jako meihin ja muihin sysää syrjään eri kieltä ja kansalliskieliä murteellisesti puhuvat omiin lokeroihinsa, on näiden lokeroiden jäsenten toimintamahdollisuudet rajatut. Verkostot oman kieliryhmän kesken voivat toimia hyvin, mutta yhteydet kansalliskieliä puhuviin yksilöihin, ryhmiin ja yhteiskunnan instituutioihin toimivat välittäjien kautta. Tässä asemassa voi olla virallinen tulkki tai omaan kieliryhmään kuuluva yhteisön jäsen. Maahanmuuttotaustaisen henkilön itsenäinen toimijuus ei näin ole välttämättä mahdollista, jos vuorovaikutuksen ehdoksi asetetaan yksikielisen kieli-ideologian mukainen kielitaito. Toimijuus rajallisessa verkostossa, oman kieliryhmän lokerossa, ei välttämättä avaa mahdollisuuksia laajempaan toimijuuteen ilman osallisuuden ehdotonta vaadetta, riittäväksi tulkittua kielitaitoa.

7.7 Kokemus kansalaisuudesta

Luvussa 6.4 toin esille ajatuksen osallisuudesta kieleen liittyvien poikkeavuuden ja ongelmien tulkintojen vastavoimana ja asemoin sen kokemukseen kansalaisuudesta. Tämä piti sisällään työelämään ja muuhun yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumisen mahdollistamisen sekä yksilön kielellisten resurssien näkemisen yhteisön voimavarana. Kansalaisuus määrittyi näin monipuolisemmaksi näkökulmaksi kuin riittävän kielitaitotason saavuttamisen institutionaalinen ehto. Vuori (2015) korostaa institutionaalisten kohtaamisten merkitystä kansalaisuuden rakentamiselle. Asiointikokemukset voivat osallistaa tai ulossulkea, maahanmuuttotaustaisen henkilön kansalaisuuden kokemukseen kuuluvat ”oikein” toimimisen taidot voivat näissä kohtaamisissa kehittyä tai jäädä ilman vahvistusta. Kunnioittava ja osallistava viestintä tukee näkemykseni mukaan kohdatuksi tulemisen kokemusta. Palvelujen käyttäjä kertoi haastattelussa hyväksi kokemastaan asiointikokemuksesta. Viranomainen oli huomionnut palvelujen käyttäjän äidinkielen tervehtimällä tätä tapaamisen aluksi äidinkielisellä lauseella. Vaikka itse asiointin kieli vaihtui kummankin osaamaksi kieleksi, oli äidinkielen huomiointi tervehdyksen muodossa palvelujen käyttäjälle kokemus huomioimisesta ja kunnioituksesta. Palvelujen käyttäjät kertoivat useista tilanteista, joissa heidän läsnäoloaan ei huomioitu tai kieleen liittyviä

toiveita ei huomioitu; tervehdyksiin ei vastattu, heille ei puhuttu tai keskustelun kieli palvelujen käyttäjän toiveista huolimatta vaihdettiin englanniksi. Näillä toimintatavoilla oli palvelujen käyttäjien tulkinnassa vahva viesti: he eivät olleet osa yhteisöä.

Kansalaisuus näyttäytyi tavoitteena, johon päästiin ahkeralla suomen opiskelulla. Palvelujen käyttäjät kokivat kansalaisuuden välttämättömänä statuksena, joka avasi mahdollisuudet yhdenvertaiseen, aktiiviseen elämään. Työntekijöiden näkökulmasta tilanne ei ollut yhtä positiivinen, kansalaisuusasema ei taannut työ- tai opiskelupaikkaa. Kansalaisuuslain 2003/359 13§ määrittää kansalaisuuden saamisen yhdeksi edellytykseksi tyydyttävän suomen tai ruotsin kielen suullisen ja kirjallisen taidon, jonka osoittamisesta täsmentää kansalaisuuslain 17§. Kansalaisuuslain 18b ottaa huomioon myös poikkeustilanteet; kielitaidon puutteet eivät muodostu kansalaisuuden saamisen esteiksi perusteltujen syiden vuoksi. Kielitaidon määrittäminen ei ole kuitenkaan ongelmatonta. Kielitaito voidaan nähdä Tarnasen (2005) mukaan sanojen ja kieliopin norminmukaisena käyttönä, arjessa selviytymisen taitona sekä kulttuurin ja uuden identiteetin omaksumisena. Hän jakaa kansalaisuusnäkökulman neljään osioon, joita yhdistää vahva kielitaidon vaatimus. Kansalaisuuden sopimuksellisuuden ulottuvuus sisältää sopimuksen oikeuksista ja velvollisuuksista. Kielitaidon näkökulmasta tämä tarkoittaa tietyn tasoisen kielitaidon saavuttamista, jonka perusteluna voidaan pitää kielitaidon riittävyttä kansalaisoikeuksien täyttämiseksi ja omista oikeuksista huolehtimiseksi. Yhteisölliseen hyvinvointiin ja demokratiaan kuuluva lupauksen ulottuvuus kietoutuu työllistymisen mahdollisuuteen. Yksilöllisen ja yhteisöllisen hyvinvoinnin sekä demokratian toteutumisen edellytykset täytyvät työn kautta syntyvän osallisuuden myötä. Työn merkitys ei ole ainoastaan taloudellisen hyvinvoinnin takaamisessa vaan omien kykyjen hyödyntäminen, tasavertaisen sosiaalisen aseman saavuttaminen sekä täysivaltainen osallistuminen yhteisön elämään tuovat mukanaan täysivaltaista osallisuutta. Tämä ei ole kuitenkaan mahdollista ilman yhteisöön liittävää valtakielen taitoa. Sen avulla välitetään, muutetaan ja vaikutetaan hallintoon, sosiaalisen kontrollin normistoon sekä poliittiseen päätöksentekoon. Kansalaisuuteen liittyy kielitaidon vaatimuksen lisäksi Tarnasen mukaan kulttuurinen näkökulma. Kansalaisuuteen liittyy kulttuurisia käytänteitä ja uskomuksia, joita rakennetaan neuvotellen. Kansalaiseksi tuleminen on näin prosessi, jossa vuorovaikuttavat uudet ja vanhat kulttuuriset käytänteet ja –uskomukset, maahan muuttaneen henkilön ja valtaväestön näkökulmat. Valtaväestön suhtautumisella on suuri merkitys; kritiikki omia käytänteitä kohtaan, niiden mahdollinen rikkominen sekä käytänteiden merkityksellisyyden tai

merkityksettömyyden ymmärtäminen maahan muuttaneen näkökulmasta muokkaa kansalaisuuden mahdollisuuden kuvaa sekä maahanmuuttotaustaiselle henkilölle että valtaväestön jäsenelle. (Emt., 67–81.) Tässä vuorovaikutussuhteessa kielellä on suuri merkitys. Valtaväestön kielen priorisoiminen ainoaksi kulttuuristen käytänteiden rakentamisen ja välittämisen kieleksi sekä kielihierarkian mukaiset tulkinnat (ks. luku 8.2) kielten arvostuksesta voivat rajata osaltaan myös kansalaisuuden kokemuksen omaksumista. Kansalaisuuden hakemisessa ja sen myöntämisessä korostuu kielitaitotason merkitys. Kielitaitoa ei omaksuta ensisijaisesti kansalaisuuden hakemista, vaan kansalaisena elämistä varten. Kielikurssien merkitys kielen oppimisen ja kielikokeiden merkitys sen tason testaamisen keinoina ovat vain yksi osa kansalaisuuteen johtavista reiteistä. Keskeinen vastuu on myös valtaväestön asenteilla ja mahdollistamalla kohtaamisilla, joissa valtakielä voi oppia, mutta myös saada mahdollisuuden itsensä ilmaisuun monikielisesti. Tarnanen tuo esille ajatuksen kollektiivisesta kansalaisuudesta, joka voi parhaimmillaan luoda turvallisuutta ja tunnetta ryhmään kulumisesta, mutta myös sen vastakohtana ulkopuolisuutta. Kollektiivinen kansalaisuus voi olla myös joustavarajaista, jolloin sen sisällä mahtuu kulttuurisen rikkauden lisäksi kielellistä moninaisuutta. (Emt., 67–81.)

Kansalaisuuden muodolliset vaatimukset ja kansalaisuuden osallisuuden mahdollisuudet kietoutuvat yhteen. Koska kielitaidon tulkinnat vaihtelevat kielitestin tarkkojen rajojen määrittelystä arkielämässä tulkittuun käytännön kielitaidon hallinnasta, on kielitaidon normittaminen kansalaisuuden kokemuksen ja kansalaisuuden tunnustamisen mittariksi näkemykseni mukaan osallisuudesta uloslyövää. Kielitaidon sijaan tulisi tarkastella kansalaisuuden toteutumisen mahdollisuuksia kielellisen osallisuuden näkökulmasta. Tätä osallisuutta mahdollistaa kielellisen ”oikein puhumisen” sijaan ymmärretyksi tulemisen korostaminen. Monikielisyyden tunnistamisen ja sen käytön tunnustaminen yhdeksi mahdolliseksi kommunikaatiokeinoksi madaltaa osallistumisen kynnyksiä. Maahanmuuttotaustaisen henkilön ei tarvitse arastella kielellistä osaamistaan, kokea ”väärin puhumisen” pelkoa, vaan keskiöön tulee yhteisen ymmärryksen rakentaminen ja sen myötä kansalaisuuden mahdollisuuden toteutuminen.

7.8 Mikä avuksi?

Työntekijät ja palvelujen käyttäjät toivat haastatteluissa esille useita viestinnän tukikeinoja, joiden avulla asiointitilanteissa pyrittiin lisäämään keskinäistä ymmärrystä. Multimodaalisista viestintäkeinoista tuli osa ”yhteistä kieltä”. Työntekijät kertoivat sekä

valmiiksi viestinnän tueksi luoduista menetelmistä, esimerkiksi Papunet, että asiakaskohtaamisessa improvisoiduista viestinnän keinoista, muun muassa eleet ja näyttelemisen. Työntekijät toivat esille myös huolta ”oikein toimimisesta” non-verbaalisessa viestinnässä. He pohtivat erilaisten eleiden ja kosketusten merkitysten mahdollisia tulkintaeroja ja painottivat koulutuksen merkitystä kulttuurien välisen viestinnän selkeyttämisessä. Koulutuksen avulla toivottiin saavan sekä tietoa että keinoja viestintään väärinymmärryksen ja jopa suoranaisten loukkaaviksi koettujen toimintatapojen välttämiseksi. Eleiden ja ilmeiden sekä kosketuksen kulttuurisidonnaisten merkitysten avaaminen voi helpottaa viestintää, Kääntä ja Haddington (2011) muistuttavat vuorovaikutustilanteissa olevan läsnä puheen ja kehollisen toiminnan lisäksi kulttuurinen ja sosiaalinen ulottuvuus. Kasvot ja kasvojen ilmeet ovat vuorovaikutuksen ja kommunikaation keskeisimpiä multimodaalisia resursseja. Eleiden ja kehollisen ilmaisun avulla voidaan viestiä ja luoda sosiaalisia tilanteita. Katseen ja sen suuntaamisella sekä kehon asennolla luodaan merkityksiä vuorovaikutustilanteeseen liittymisestä, ulossulkemisesta ja siitä pois jättäytymisestä. (Emt., 23–33.) Työntekijöiden koulutustoive on näkemykseni mukaan perusteltu, mutta samalla vaikea täyttää. Miten kulttuurisensitiivistä viestintää voi opettaa tai oppia? Jos kulttuuriset käytänteet ovat yhteisöllisesti muotoutuneita mutta samalla yksilöllisesti tulkittuja, mistä löytyy yleispäteviä ohjeita kulttuurisesti hyväksytyistä toimintatavoista? Yksittäisten kulttuurien tapojen ja kulttuuristen käytänteiden opiskelun sijaan Hammar-Suutari (2009) painottaa työntekijän oman kulttuurisen reflektiokyvyn merkitystä. Kulttuurien välisen kompetenssi koostuu hänen mukaansa asenteista, tietämyksestä, taidoista ja toimintavalmiuksista. Taidolliset valmiudet pitävät sisällään empatiakyvyn, toimintatapojen ja vaikutusmahdollisuuksien löytämisen vaihtelevassa ympäristössä sekä kyvyn sopeutua näihin vaihteleviin olosuhteisiin, keskeistä on lisäksi kehittää omaa vastaanottokykyään ja tulkintaherkkyytään. Hammar-Suutari korostaa kulttuurien välisen kompetenssin taitojen olevan uudistavan ja kokemuksellisen oppimisprosessin tulos, kyseessä on elämänikäisen oppimisen prosessi. (Emt., 126–128.) Ratkaisu ei ole siis työntekijöiden esittämien toiveiden mukaisessa ”kurssittamisessa”, vaan yksittäisen työntekijän, työyhteisöjen sekä laajemmin yhteiskunnan eri instituutioiden arvojen ja asenteiden muutoksessa. Kulttuuristen seikkojen, joihin myös kielelliset käytänteet kuuluvat, huomioiminen palvelujen järjestämisessä alkaa instituutioista, sen toimintatavoista ja työntekijöiden henkilökohtaisten valmiuksien muutoksesta.

Peräänkuulutan edellä kuvaamani mukaisesti yksilön ja yhteisöjen reflektioherkkyyttä ja – kykyä myös kieleen liittyvissä tulkinnoissa. Kielen puhumisen tavat ja erityisesti omat tulkintamme sopivasta ja ”oikeasta” kielestä määrittävät näkemykseni mukaan myös arkisia ja institutionaalisia kohtaamisia. Miten tietoisia olemme kieleen liittämistämme tulkinnoista ja arvostuksista? Kielitietoisuuden käsite on kielen tutkimuksen, psykologian ja kasvatustieteen aloilla käytetty termi, jonka tulkinta määrittäyty Dufvan (2018) mukaan tarkastelunäkökulman mukaan. Sillä voidaan viitata kielen kehityksen prosessiksi, jossa opitaan tiedustamaan kielen ominaisuuksista ja erittelemään niitä. Toisen näkökulman mukaan kielenkäyttöä tulisi tarkastella laajemmin kuin vain sen rakenteisiin kohdistuvana tietoisuutena. Keskeistä tässä näkökulmassa on kielellisen toimijuuden edistäminen. Tutkielmani aihe liittyy Dufvan esittämistä kielitietoisuuden eri tulkinnoista sen yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen kontekstiin. Tässä näkökulmassa keskiössä on kielen keskeisyys kaikessa inhimillisessä toiminnassa. Kieli nähdään vaikuttamisen ja asioiden aikaansaamisen välineenä, tämä mahdollistaa myös tutkielmassani esille tulleen erottelun ja eriarvoistumisen. Kriittisen kielitietoisuuden merkitys on tässä syystä tärkeää. (Emt., 67–68.) Kriittisellä kielitietoisuudella tarkoitetaan Liljan, Luukan ja Latomaan (2017, 14) mukaan näkemystä, joka tunnustaa kielen ja yhteiskunnan vastavuoroisen yhteyden: kieli on yhteiskunnan tuote, mutta samalla yhteiskunta on kielen tuote. Kielenkäyttö ei ole näin vapaata kieleen liittyvistä ideologioista ja sosiaalisista merkityksistä. Tiililä (2017) liittyy eriarvoistumiskehityksen yhdeksi syyksi julkishallinnossa vallitsevan kielitietoisuuden puutteen ja siihen liittyvän kapean kielikäsitteen. Kielitietoisuus vaatii hänen mukaansa ymmärrystä kielen merkityksestä osana yhteiskunnallista toimintaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon tekstivaltaistuminen määrittää myös asiakaskohtaamisia ja erityisesti sen päätöksentekoa; julkinen valta konkretisoituu kielen kautta. (Emt., 67–68.) Tiililän esille tuoma näkemys kielitietoisuuden puutteen tuottamasta eriarvoisuudesta sosiaali- ja terveystaloudessa on näkemykseni mukaan merkittävä. Vallankäytön ja kielen välinen yhteys on tunnistettu seikka, mutta miten hyvin kieleen liittyvät tulkinnat ja niiden mahdollinen eriarvoistavat seuraukset ovat tiedostettuja sosiaali- ja terveystaloudessa sekä muualla perustaloudessa?

Kysyin tässä luvussa aiemmin voiko kulttuurisensitiivistä viestintää oppia ja painotin reflektiokyvyn merkitystä ja elinikäistä oppimista. Adler (2002, 95–96) antaa käytännön ohjeita kulttuurien välisen kommunikaation tukemiseen. Hän korostaa verbaalisen ja non-verbaalisen toiminnan, tarkan tulkinnan ja ymmärtämisen merkitystä sekä

kommunikaatiotilanteen helpottamista ei-äidinkielisiä puhujia huomioiden. Adlerin kuvaamat verbaalisen ja non-verbaalisen viestinnän keinot ovat samankaltaisia kuin aiemmin esittelemäni työntekijöiden ja palvelujen tarjoajien esittämät multimodaaliset kommunikaatiokeinot; muun muassa puhenopeuden hidastaminen, toisto, eleet, kuvat sekä näytteleminen. Hän kehottaa huomioimaan ei-äidinkielisen puhujan haasteet kommunikaatiotilanteessa. Käsiteltyjen asioiden kääntäminen mielessä tai vieraalla kielellä ajattelu on hitaampaa kuin äidinkielen puhuminen, mahdolliset kielioppivirheet tai sanojen väärä lausuminen eivät kerro puhujan osaamisesta tai osaamattomuudesta, ainoastaan vieraan kielen puhumisen vaikeudesta. Adler muistuttaa äidinkielen puhujan vastuusta muokata kommunikaatiotilannetta ei-äidinkieliselle puhujalle helpommaksi. Tämä sisältää puheen tauottamisen ja jakamisen pieniin osioihin sekä riittävän ajan varaamisen kohtaamiseen. Lisäksi ei-äidinkielisen puhujan kannustaminen ja rohkaisu sekä vahvistaminen puhetilanteessa verbaalisesti ja non-verbaalisesti voivat helpottaa kommunikaatiotilannetta. Kuvasin edellisessä luvussa työntekijän ja maahanmuuttotilanteen asiakkaan kohtaamisten mahdollistamasta kansalaisuuden kokemuksesta. Kulmala (2006, 82) toteaa sosiaalityön ammattilaisten roolin olevan osaltaan mukana rakentamassa asiakkaan tulkintaa itsestään, tekemässä häntä ”toiseksi” sekä myös kyseenalaistamassa toiseudeksi nimettyjä ominaisuuksia ja ennakkokäsityksiä. Tulkitsen tämän tulevan näkyväksi edellä mainituissa Adlerin näkemyksissä. Työntekijän asettuminen vuorovaikutustilanteeseen, maahanmuuttotilanteen asiakkaan kielellisen ilmaisun tukeminen multimodaalisesti, viestintätilanteen mahdollisen jännittämisen huomioiminen sekä monikielisyyden hyväksyminen yhdeksi kommunikaation tavaksi ovat sosiaalityön perusteista kumpuavaa asiakkaan kunnioittamista. Institutionaalisissa kohtaamisissa on näin näkemykseni mukaan perustavanlaatuinen mahdollisuus kansalaisuuden kokemuksen, osallisuuden, mahdollistamisessa.

8 LOPUKSI

Suomi muuttuu yhä monikielisemmäksi ja monikulttuurisemmaksi. Kymmenen viime vuoden aikana maahan muuttaneiden henkilöiden määrä on kaksinkertaistunut samaan aikaan kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien määrä on vähentynyt. Tutkielmani tutkimusprosessiin kuluneen vuoden aikana on yhteiskunnallisen ilmapiiri muuttunut aiempaa kireämmäksi. Maahanmuuttoon ja maahanmuuttotilanteisiin henkilöihin kohdistuva julkinen keskustelu on kärjistynyt, se on saanut vahvoja nationalistisia piirteitä ja se

vaikuttaisi olevan jopa hiljaisesti hyväksyttyä. Millaisen vastaanoton tämä puhe saa tutkielmani tulosten mukaisessa yksikielisyden ihannetta vaalivassa kulttuurissa? Arvelen sen lankeavan osin otolliseen maaperään, se tulkitaan omia arvoja vahvistavana ja oman toiminnan sekä suhtautumisen muuttumattomuutta kannustavana viestinä.

Kieleen liitetyt eronteot rakensivat tutkielmani aineistossa toiseutta. Vahva yksikielinen näkökulma kieleen antoi kasvualustan syrjivälle kohtelulle, osallisuudesta poisjäämiselle ja -jättämiselle ja näiden seurauksena eriarvoisuuden kasvulle. Tulkintani mukaan työntekijöiden ja palvelujen käyttäjien näkökulmat eivät olleet tietoisesti syrjiviksi tai eriarvostamiseksi luotuja; ne saivat rakennusaineensa yhteiskunnassa vallitsevasta vahvasta stereotypisoivasta kieli-ideologisesta tulkinnasta, yhden kielen kansakunnasta.

Yksikielisyyttä korostava näkökulma tuli esille sekä työntekijöiden että palvelujen käyttäjien puheenvuoroissa. Katson näiden samankaltaisten näkemysten lähtevän kuitenkin erilaisista lähtökohdista. Maahanmuuttotaustaiselle henkilölle ei ole muuta mahdollisuutta kuin noudattaa vallitsevia, yhteiskunnan arvojen ja normien mukaan laadittuja säädöksiä ja osallistua niiden perusteella järjestettävään toimintaan. Valinnan valta on näkemykseni mukaan vain valtaväestön jäsenillä; kieleen liittyvien tulkinnoista ja niiden kapeudesta tai joustavuudesta päättävät kansalliskieliä puhuvat valtaväestön edustajat. Tämä toteutuu sekä institutionaalisella että arkisella tasolla. Institutionaalisten kohtaamisten kieli ja kielikäsitykset vaikuttavat näkemykseni mukaan keskeisesti maahanmuuttotaustaisten henkilöiden toiminnan mahdollisuuksiin, arkisissa kohtaamisissa rakennetaan paikallisyhteisöjen osallisuutta, kansalaisuuden kokemusta tai eristetään maahanmuuttotaustaiset henkilöt omiin yhteisöihinsä. Institutionaalisia tulkintoja sitoo näkemykseni mukaan kuitenkin vastuun elementti – yhteiskunnallisen toiminnan tulee perustua samanarvoiseen kohteluun eikä tätä velvoitetta voi väistää henkilökohtaisilla tulkinnoilla.

Yksikielisyys vahva vaade näyttäytyy myös paradoksaaliselta: Suomi on kahden virallisen kielen maa, poliittinen tahtotila viestittää monikielisyys tunnistamisen ja tunnustamisen eetosta sekä työntekijät mainitsivat englannin kielen käytön yhtenä kommunikaation välineenä. Työntekijät olivat lähtökohtaisesti monen kielen taitajia, kuten ympäröivä suomalainen yhteiskunta yleisestikin. Monikielisyys ei ollut kuitenkaan asiakkaan näkökulmasta mahdollinen toimintavaihtoehto, vaan hänen edellytettiin oppivan suomen kieltä tietyssä, ennalta määritetyssä aikataulussa, eikä hänen mahdollista

monipuolista kielitaitoaan tuotu lainkaan esille monikielisenä taitona. Jään pohtimaan, onko kielen oppimisella vain sen käytännön toiminnan tason merkitys, vai tulkitaanko sen kertovan jostain muusta? Palvelujen käyttäjien tavoitteena oli kielen hallinnan myötä saavutettava kansalaisuuden status. Sen nähtiin mahdollistavan osallisuuden, työllisyyden ja niiden myötä itsenäisen elämän. Mikä on työntekijöiden esille tuoman yksikielisen kieli-ideologian takana? Tulkitaanko maahanmuuttotaustaisen henkilön suomen kielen osaaminen kertovan arvostuksesta tai kunnioituksesta uuden maan kulttuuria ja asukkaita kohtaan ja päinvastainen toiminta epäkunnioituksesta sekä tietoisesta sopeutumattomuudesta? Onko monikielisyyttä korostava poliittisen tahdon ilmaus vain korulause ja se tulkitaan myös siten; ajassa muuttuvan poliittisen sanahelinän ilmauksena, jonka täytäntöönpano ei ole velvoittava?

Liitän yksikielisen näkökulman eriarvoistavan vaikutuksen ja sen seurauksellisuuden Juhilan (2018) esittämiin ulossulkemisen ja poiskäännyttämisen teemoihin. Paikkojen merkityksellistäminen voi toimia Juhilan mukaan sekä fyysisten että symbolisten paikkojen ulossulkevana ja poiskäännyttämisen määrittäjänä. Tietyt paikat, esimerkiksi kansallisvaltiot, määritetään tiettyjen ihmisten paikoiksi, ihmiset voivat myös itse määrittää itsensä marginaaliin, tai toiset ihmiset tekevät sen heidän puolestaan. (Emt., 15, 174.) Vahva yksikielinen tulkinta yhteiskunnassa käytettävistä kielistä ulossulkee ja poiskäännyttää näkemykseni mukaan tehokkaasti osallisuudesta. Yksikielisestä kieli-ideologiasta käsin tehdyt kielitaidon ja -taidottomuuden tulkinnat näyttäytyivät sekä eriarvostamisena että tosiasiallisena syrjintänä, jopa kaikille suunnatuista peruspalveluista. Keskinen (2012) toteaa kulttuuristavien puhetapojen, joihin liitän myös yksikielisen kieli-ideologian mukaisen tulkinnan kieleen kuuluvan, rakentavan hierarkkisia asetelmia. Näiden asetelmien kautta työntekijät osallistuvat Keskinen näkemyksen mukaan ulossulkeviin määrittämiin kansakunnasta, jonka seurauksena maassa asuvat ihmiset ja ryhmät asettuvat eriarvoisiin asemiin. Tämän kaltaisella ”arkisella nationalismilla” on hänen mukaansa vaikutus työntekijöiden ja maahanmuuttotaustaisten asiakkaiden ammatillisiin kohtaamisiin. Juhila painottaa, että sosiaalityön eettisten lähtökohtaisten mukainen toiminta ei salli poiskäännyttämistä tai ulossulkemista. Sosiaalityön sektoroituminen tuo käytännössä eteen tilanteita, joissa työntekijällä ei ole mandaattia toimia asiakkaan asiassa, vaan tarjolla on poiskäännyttäjän rooli. Näissä tilanteissa sosiaalityön tehtäväksi tulee palvelun varmistaminen tälle osoitetusta sektorista, poiskäännyttäjien ja paikattomien asianajotehtävän aktivoituminen. (Emt.) Sosiaalityön eettisistä lähtökohdista tarkastellen

valinnan varaa kielellisissä tulkinnoissa ei näkemykseni mukaan ole. Sosiaalityön perusta on tulkintani mukaan kunnioituksessa. Kunnioitus on Juhilan sanoin ihmisten kohtelemista samanarvoisesti, heidän yksilöllisyytensä, osaamisensa ja erityislaatuisuutensa huomioon ottaen. Kunnioitus määrittyy näin sellaiseksi ihmisen arvokkuuden ja ihmisarvon tunnistamiseksi, joka tukee itsekunnioituksen vahvistamista. (Emt., 258.) Ihmisarvon kunnioittaminen pitää näkemykseni mukaan sisällään kunnioittavan kohtaamisen, kuuntelemisen ja toisen ”näkemisen”. Jaan Niemelän (2014) näkemyksen, jonka mukaan sosiaalityön ytimessä on vuorovaikutuksen osaaminen. Sosiaalityö on tämän näkemyksen mukaisesti vuorovaikutustyötä ja tässä suhteessa sosiaalityöntekijä voi tukea, ylläpitää tai riistää asiakkaan ihmisarvoa. Niemelän näkökulman lähtökohtana on Goffmanin (2012) kasvotyön käsite. Sillä Goffman viittaa kasvojen, ihmisarvon, merkitykseen asiakastyön kohtaamisissa. Niemelä paikantaa ihmisarvoisen sosiaalityön ytimen olevan sosiaalityöntekijän kyvyssä toimia ihmisarvoa kunnioittavasti myös hankalissa asiakastilanteissa. (Emt., 6–8.) Kunnioituksen lähtökohta on näkemykseni mukaan omien arvojen tunnistamisessa. Tutkielmani teeman näkökulmasta se tarkoittaa kulkemista omien kieleen liittyvien arvojen, arvostusten ja kielitaitoon liittyvän tulkinnan äärelle. Omien arvojen tiedostaminen antaa valmiuden toisenlaisen arvomaailman kohtaamiselle. Keskeistä näissä kohtaamisissa mielestäni on, miten maahanmuuttotaustainen henkilö nähdään, millaiset ”kasvot” hän saa. Katsotaanko häntä vahvuuksiensa vai tulkittujen heikkouksiensa kautta?

Astuin tämän tutkielman teon myötä itselleni vieraan tieteenalan, kielitieteen, kentälle. Vierailu on ollut hyvin antoisa, ajatuspolkua avaava sekä retki myös omien arvojen ja kieleen liittyvien käsitysten äärelle. Näkökulmani sosiaalityön ja erityisesti sen maahanmuuttotaustaisten henkilöiden parissa tehtävän työn mandaatista vahvistui ja laajeni tutkielman aihepiiriin perehtymisen myötä. Totean sen olevan nyt Turtiaisen (2016, 213) sanoja mukaillen ja laajentaen: Sosiaalityön tehtävänä on tunnistaa ja purkaa nationalistisia, ihmisarvon kunnioittamisen esteenä olevia ideologioita, kieleen liitettyjä eriarvoistavia tulkintoja sekä niiden ylläpitämiä käytäntöjä.

Lähteet

- Adler, Nancy J. (2002): *International Dimensions of Organizational Behavior*. Mason, Ohio: Thomson/South-Western.
- Ahern, Laura M. (2017): *Living language; an introduction to linguistic anthropology*. Second edition. Malden: Wiley Blackwell.
- Ahponen, Pirkkoliisa (2001): *Kulttuurin pesäpaikka. Yhteiskunnallisia lähestymistapoja kulttuuriteoriaan*. Helsinki: WSOY.
- Alanen, Riikka (2006): *Toimiva kielitietoisuus: kieli tilanteessa, kieli mielessä*. Teoksessa Riikka Alanen, Hanne Dufva & Katja Mäntylä (toim.) *Kielen päällä. Näkökulmia kieleen ja kielenkäyttöön*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 9–36.
- Alasuutari, Pertti (2012): *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino. Sähköinen kirja.
- Anis, Merja (2008): *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat*. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Helsinki: Väestöliitto.
- Anis, Merja (2013): *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat*. Teoksessa Anne Alitolppa-Niitamo, Stina Fågel & Minna Säävälä. (toim.) *Olemme muuttaneet - ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä*. Helsinki: Väestöliitto, 147–161.
- Blomgren, Jenni – Hiilamo, Heikki – Kangas, Olli & Niemelä, Mikko (2012): *Growing inequalities and their impacts in Finland*. Country Report for Finland November 2012. <http://www.gini-research.org/system/uploads/609/original/CR-Finland-v2.pdf>. Viitattu 31.3.19.
- Blommaert, Jan (2006): *Language ideology*. Teoksessa Keith Brown (toim.) *Encyclopedia of Language & Linguistics (Second Edition)*. Amsterdam: Elsevier, 510-522.
- Blommaert, Jan – Leppänen, Sirpa & Spotti, Massimiliano (2012): *Endangering multilingualism*. Teoksessa Jan Blommaert, Sirpa Leppänen, Päivi Pahta & Tiina Räisänen (toim.) *Dangerous multilingualism: northern perspectives on order, purity and normality*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 1–24.
- Bodó, Zuzsánna (2009): *Kulttuuri kääntämisen haasteena*. Teoksessa Anna Idström & Sachiko Sosa (toim.) *Kielissä kulttuurien ääni*. Helsinki: SKS, 70–83.
- Brewis, Kielo (2008): *Stress in the multi-ethnic customer contacts of the Finnish civil servants: developing critical pragmatic intercultural professionals*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Buchert, Ulla (2015): *Maahanmuuttajuuden institutionaaliset kategoriat*. Helsinki: Kuntoutussäätiön tutkimuksia 87.
- Burr, Vivien (2015): *Social constructionism*. 3rd edition. London and New York: Routledge.
- Čeginskas, Viktorija L.A (2015): *Exploring multicultural belonging individuals across cultures, languages and places*. Turku: Turun yliopisto.
- Dufva, Hannele (2010): *Oppimisen dialogit – osaamisen asteet: Näkökulmia monen kielen oppimiseen ja käyttöön*. Teoksessa Suvi Stolt, Matti Lehtihalmes, Sirpa Tarvainen & Kaisa

Launonen (toim.) *Suomalainen monikielisyys ja sen haasteet*. Helsinki: Puheen ja kielen tutkimuksen yhdistyksen julkaisuja, 21–33.

Dufva, Hannele (2018): *Outoa kieltä ymmärtämässä - näkökulmia monikieliseen kielitietoisuuteen*. Lea Nieminen, Anneli Yliherva, Jasmin Alian, & Suvi Stolt (toim.) *Monimuotoinen monikielisyys: Puheen ja kielen tutkimuksen päivät Helsingissä 5.-6.4.2018*. Puheen ja kielen tutkimuksen yhdistyksen julkaisuja, 50. Puheen ja kielen tutkimuksen yhdistys, 66–77.

Dufva, Hannele – Aro, Mari – Suni, Minna & Salo, Olli-Pekka (2011): *Onko kieltä olemassa? Teoreettinen kielitiede, soveltava kielitiede ja kielen oppimisen tutkimus*. AFinLA-E: *Soveltavan Kielitieteen Tutkimuksia*, (3), 22–34. Noudettu osoitteesta.

Dufva, Hannele & Pietikäinen, Sari (2009): *Moni-ilmeinen monikielisyys*. *Puhe ja kieli*, 29:1, 1–14.

Eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportti (2018:). Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Eronen, Tuija (2008): *Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna*. *Janus* vol. 16 (1), 19-34.

Euroopan neuvosto (1995): *Framework Convention for the protection of national minorities*. Viitattu 30.9.18.

Euroopan parlamentti (2006): *Recommendation 1740 - The place of mother tongue in school education*. <http://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=17421&lang=en>. Viitattu 30.9.18.

Euroopan unionin perusoikeuskirja (2000): (2000/C 364/01). Viitattu 30.9.18.

Forsander, Annika. (1994): *Monietninen työ – maailma pienoiskoossa*. Teoksessa Annika Forsander, Elina Ekholm & Raya Saleh. *Monietninen työ haaste ammattitaidolle*. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja 9/1994. Helsinki: Helsingin yliopisto, 51–68.

Francis, David & Hester, Stephen (2006): *An Invitation to Ethnomethodology*. London: Sage.

García, Ofelia & Wei, Li (2014): *Translanguaging. Language, Bilingualism and Education*. Basingstoke: Palgrave MacMillan.

Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge: Policy Press 1984.

Gergen, Kenneth (2009): *An Invitation to Social Construction*. Second Edition. London: Sage.

Goffmann, Erwin (2012): *Vuorovaikutuksen sosiologia*. Tampere: Vastapaino.

Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (2008): *The Constructionist Mosaic*. Teoksessa James A. Holstein & Jaber F. Gubrium (toim.) *Handbook of Constructionist Research*. New York: The Guilford Press, 3-12.

Hallintolaki 434/2003. Sähköinen säädöskokoelma Finlex. Viitattu 6.4.19.

- Halonen, Mia (2008): Monikielinen Suomi – maahanmuuttajataustaisten koululaisten suomen kielen taito. *Nuorisotutkimus*, 25 (4), 33–49.
- Halonen, Mia (2012): Rikkinäisiä ja likaisia. Kieli-ideologiset prosessit kielentutkimuksen diskursseissa. *Virittäjä* 3/2012, 443–462.
- Hammar-Suutari, Sari (2009): Asiakkaana erilaisuus – Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Have, Paul ten (2011): *Understanding qualitative research and ethnomethodology*. Sähköinen kirja. London:Sage. DOI: <http://dx.doi.org/10.4135/9780857020192>.
- HE 2010/185. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kotoutumisen edistämisestä ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. Sähköinen säädöskokoelma Finlex. Viitattu 28.9.18.
- HE 2014/19. Hallituksen esitys eduskunnalle yhdenvertaisuuslaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Sähköinen säädöskokoelma Finlex. Viitattu 25.9.18.
- Heller, Monica (2001): Undoing the macro/micro dichotomy: Ideology and categorisation in a linguistic minority school. Teoksessa Nikolas Coupland, Srikant Sarangi & Christopher Candlin (toim.) *Sociolinguistics and social theory*. Harlow: Pearson Education, 212–234.
- Helsingin kaupunki (2019): Helsingin seudun vieraskielisen väestön ennuste 2018–2035. Tilastoja 2019:3. Helsinki: Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitutkimus ja -tilastot.
- Hiitola, Johanna & Peltola, Marja (2018): Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttajataustaisten vanhempien kohtaamisissa. Teoksessa Johanna Hiitola, Merja Anis & Kati Turtiainen (toim.) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi*. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino, 124–145.
- Houston, Stanley (2000): Beyond Social Constructionism; Critical Realism and Social Work. *British Journal of Social Work* 31 (6), 845–861.
- Huttunen, Laura (2004): Kasvoton ulkomaalainen ja kokonainen ihminen: marginalisoiva kategorisointi ja maahanmuuttajien vastastrategiat. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta*. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 134–154.
- Idström, Anna & Sosa, Sachiko (2009): Johdanto. Teoksessa Anna Idström & Sachiko Sosa (toim.) *Kielissä kulttuurien ääni*. Helsinki: SKS, 7–12.
- Irvine, Judith T. & Gal Susan (2000): Language ideology and linguistic differentiation. Teoksessa Paul V. Kroskrity (toim.) *Regimes of language. Ideologies, politics and identities*, 35-83. Santa Fe, New Mexico: School of American Research Press.
- Jauhiainen, Jussi S. – Gadd, Katri & Jokela, Justus (2018): *Paperittomat Suomessa 2017*. Turun yliopisto, Maantieteen ja geologian laitos, Turku: Turun yliopisto.
- Jokinen, Arja (2012): Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Kategoriat, kulttuuri & moraalit: johdatus kategoria-analyysiin*. Tampere: Vastapaino, 227–266.
- Jokinen, Arja (2016): Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino, 246–267.

Jørgensen, Jens Norrmann & Varga, Somogy (2011): Norms and practices of polylingual behaviour: a sociolinguistic model. *Esuka – Jeful*, 2- 2, 49–68.

Juhila, Kirsi (2004a): Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta – Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Gaudeamus, Helsinki, 20–32.

Juhila, Kirsi (2004b): Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. *Historiaa ja nykysuuntauksia*. *Janus* vol. 12 (2), 155–183.

Juhila, Kirsi (2012a): Ongelmat, niiden selittäminen ja kategoriat. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Kategoriat, kulttuuri & moraalit: johdatus kategorianalyysiin*. Tampere: Vastapaino, 131–174.

Juhila, Kirsi (2012b): Poikkeavan kategorian jäsenyyden tuottaminen ja vastustaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Kategoriat, kulttuuri & moraalit: johdatus kategorianalyysiin*. Tampere: Vastapaino, 175–226.

Juhila, Kirsi (2018): *Aika, paikka & sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi – Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2012a): *Kategoria-analyysin juuret*. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Kategoriat, kulttuuri & moraalit: johdatus kategorianalyysiin*. Tampere: Vastapaino, 17–43.

Juhila, Kirsi – Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2012b): *Kategoria-analyysin teesit*. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Kategoriat, kulttuuri & moraalit: johdatus kategorianalyysiin*. Tampere: Vastapaino, 45–88.

Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016): *Kymmenen kysymystä diskurssianalyysistä*. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino, 445–463.

Kalliokoski, Jyrki (2009): *Koodinvaihto ja kielitaito*. Teoksessa Jyrki Kalliokoski, Lari Kotilainen & Päivi Pahta (toim.) *Kielet kohtaavat*. Helsinki: SKS.

Kansalaisuuslaki 2003/359. Sähköinen säädöskokoelma Finlex. Viitattu 20.3.19.

Karlsson, Fred (2017): *Suomen kielet 1917-2017*. Lingsoft Language Library –julkaisuja nro 1/2017. Turku: Lingsoft.

Keskinen, Suvi (2012): Kulttuurilla merkityt toiset ja universaalien kohtelun paradoksi väkivaltatyössä. Teoksessa Suvi Keskinen, Jaana Vuori & Anu Hirvonen (toim.) *Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa*. Tampere: Tampere University Press, 291–320.

Keskinen, Suvi & Vuori, Jaana (2012): *Erot, kuuluminen ja osallisuus hyvinvointiyhteiskunnassa*. Teoksessa Suvi Keskinen, Jaana Vuori & Anu Hirvonen (toim.) *Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa*. Tampere: Tampere University Press, 7–38.

Kielilaki 2003/423. Sähköinen säädöskokoelma Finlex. Viitattu 6.5.18.

Kokkonen, Lotta (2010): Pakolaisten vuorovaikutussuhteet: Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiinnittymisestäään uuteen sosiaaliseen ympäristöön. *Jyväskylä Studies in Humanities* 143.

Kotus (2018): *Kielet*. <https://www.kotus.fi/kielitieto/kielet>. Viitattu 27.9.18.

- Kulmala, Anna (2006): Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kuntaliitto (2017): Ruotsin- ja kaksikieliset kunnat. Taustatietoa 2008–2017. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/2017-02-ruotsin-ja-kaksikieliset-kunnat_0.pdf. Viitattu 7.12.18.
- Kurhila, Salla (2003): Co-constructing understanding in second language conversation. University of Helsinki: Helsinki.
- Kurhila, Salla (2016): Miten tuemme lapsen monikielisyyttä? https://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus/suomi-koulut/prime104.aspx. Viitattu 8.3.19.
- Kuronen, Marjo (2004): Sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön jaettu kiinnostus vuorovaikutukseen ja kieleen. *Janus* vol. 12 (2), 217–225.
- Kääntä, Leila & Haddington, Pentti (2011): Johdanto multimodaaliseen vuorovaikutukseen. Teoksessa Pentti Haddington & Leila Kääntä (toim.) *Kieli, keho ja vuorovaikutus. Multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan*. Helsinki: SKS, 11–48.
- Kääriäinen, Aino (2003): Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Lahti, Malgorzata (2015): *Communicating Interculturality in the Workplace*. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010): Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 7-18.
- Laki kotoutumisen edistämisestä 2010/1386. Sähköinen säädöskokoelma Finlex. Viitattu 6.5.18.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Sähköinen säädöskokoelma Finlex. Viitattu 6.5.18.
- Latomaa Sirkku – Pöyhönen, Sari – Suni, Minna & Tarnanen, Mirja (2013): Kielikysymykset muuttoliikkeessä. Teoksessa Tuomas Martikainen, Pasi Saukkonen & Minna Säävälä (toim.) *Muuttajat: kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta*. Helsinki: Gaudeamus, 163–183.
- Lehtonen, Heini (2015): *Tyylitellen. Nuorten kielelliset resurssit ja kielen sosiaalinen indeksisyys monietnisessä Helsingissä*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Lilja, Niina, Luukka, Emilia & Latomaa, Sirkku (2017): Kielitietoisuus eriarvoistumiskehitystä jarruttamassa. Teoksessa Sirkku Latomaa, Emilia Luukka, & Niina Lilja (toim) *Kielitietoisuus eriarvoistuvassa yhteiskunnassa – Language awareness in an increasingly unequal society*. *AFinLAn Vuosikirja*, (75), 11–29.
- Lippi-Green, Rosina (2004): Language ideology and language prejudice. Teoksessa Edward Finegan.& John R. Rickford. (toim.) *Language in the USA. Themes or the Twenty-First Century*. Cambridge University Press, 289-304.
- Luukka, Minna-Riitta (2000): Näkökulma luo kohteen; diskurssintutkimuksen taustaoletukset. Teoksessa Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.) *Kieli, diskurssi ja*

yhteisö. Soveltavan kielentutkimuksen teoriaa ja käytäntöä 2. Jyväskylä: Soveltuvan kielentutkimuksen keskus, 133–160.

Maahanmuuttovirasto (2018a): Tilastot. Viitattu 27.9.18. <http://tilastot.migri.fi/#applications>.

Maahanmuuttovirasto (2018b): Ajankohtaista. Viitattu 27.9.28. https://migri.fi/artikkeli/-/asset_publisher/vuoden-2017-tilastot-turvapaikanhakijoita-selvasti-edellisvuosia-vahemman-ensimmaisen-hakemuksen-jatti-reilut-2-100-hakijaa

Martin, Maisa (2016): Monikielisyys muutoksessa. Kieli, koulutus ja yhteiskunta, 12.10.2016 (Lokakuu). Retrieved from <http://www.kieliverkosto.fi/article/monikielisyys-muutoksessa/>. Viitattu 28.9.18.

Mäntynen, Anne (2012): Kieli-ideologiat käytännössä. Sanajärjestyksen normittuminen tietokirjojen suomennostyössä. Virittäjä 3/2012, 378–409.

Mäntynen, Anne – Halonen, Mia – Pietikäinen, Sari & Solin, Anna (2012): Kieli-ideologioiden teoriaa ja käytäntöä. Virittäjä 3/2012, 325–348.

Niemelä, Pauli (2016): Hyvinvoinnin edistäminen sosiaalityön eetoksena. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki:Gaudeamus, 96–107.

Nikander, Pirjo (2010a): Jäsenkategoria-analyysi ja haastattelun kulttuuriset järjestykset. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino: Tampere, 242–268.

Nikander, Pirjo (2010b): Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 432–445.

Näätänen, Ari-Matti (2018): Vaikutukset asiakkaiden palveluun ja asiointiin. Sosiaalibarometri. Helsinki: Suomen sosiaali- ja terveys ry.

Opetushallitus (2018): Kielten kärkihanke – kieltenopetuksen varhentaminen, kehittäminen ja lisääminen. <https://www.oph.fi/kehittamishankkeet/kieltenkarkihanke>. Viitattu 28.9.18.

Pietikäinen, Sari (2010): Mitä kaikkea monikielisyys tarkoittaa? Kokemuksia pohjoisen kielellisestä monimuotoisuudesta. Teoksessa Suvi Stolt, Matti Lehtihalmes, Sirpa Tarvainen & Kaisa Launonen (toim.) Suomalainen monikielisyys ja sen haasteet. Helsinki: Puheen ja kielen tutkimuksen yhdistyksen julkaisuja, 8–20..

Piippo, Irina (2016): Kielen kuva. Teoksessa Irina Piippo, Johanna Vaattovaara & Eero Voutilainen. Kielen taju. Vuorovaikutus, asenteet ja ideologiat. Art House: Helsinki, 24–52.

Piippo, Irina & Vaattovaara, Johanna (2016): Oppia ikä kaikki. Teoksessa Irina Piippo, Johanna Vaattovaara & Eero Voutilainen. Kielen taju. Vuorovaikutus, asenteet ja ideologiat. Art House:Helsinki, 227–240.

Piippo, Irina – Vaattovaara, Johanna & Voutilainen, Eero (2016a): Koskaan et muuttua saa. Teoksessa Irina Piippo, Johanna Vaattovaara & Eero Voutilainen. Kielen taju. Vuorovaikutus, asenteet ja ideologiat. Art House:Helsinki, 53–82.

Piippo, Irina – Vaattovaara, Johanna & Voutilainen, Eero (2016b): Lopuksi. Teoksessa Irina Piippo, Johanna Vaattovaara & Eero Voutilainen. Kielen taju. Vuorovaikutus, asenteet ja ideologiat. Art House:Helsinki, 241–246.

Pohjola, Anneli (2010): Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Pyykkö, Riitta (2017): Monikielisyys vahvuudeksi. Selvitys Suomen kielivaroituksen tilasta ja tasosta. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:51. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Rahikka, Anne (2013): Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Helsingin yliopisto, Helsinki.

Raitakari, Suvi (2004): Nuoren elämänhallinta: toivottua arkea ohjeistamalla? Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 56–73.

Rautavuoma, Veera & Turtiainen, Kati (2018): Toimijuutta tukeva tulkkaus perhepalveluissa. Teoksessa Johanna Hiitola, Merja Anis & Kati Turtiainen (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino, 147–168.

Remes, Silja (2016): Yhteisölliset lukutaidot. Tutkimus maahanmuuttajanaisten lukutaitoryhmästä. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Ruuska, Katharina (2016): Between ideologies and realities: Multilingual competence in a languagised world. *Applied Linguistics Review*, 7 (3), 353-374. doi:10.1515/applirev2016-001.

Saari, Juho (2019): Hyvinvointivaltio eriarvoistuneessa yhteiskunnassa. Toimi-hankkeen selvityshenkilön raportti. 30.1.2019.

Sacks, Harvey (1963/1990): Sociological Description. Teoksessa Jeff Coulter (toim.) *Ethnomethodological Sociology*. Aldershot: Edward Elgar Publishing Company, 85-95. Alkuperäinen julkaisu: *Berkeley Journal of Sociology* 8, 1-16.

Saukkonen, Pasi (2013): Erilaisuuksien Suomi. Vähemmistö- ja kotouttamispolitiikan vaihtoehdot. Helsinki: Gaudeamus.

Scott, Marvin B. & Lyman, Stanford M. (1968): Accounts. *American Sociological Review* Vol. 33, No. 1, Feb., 1968, American Sociological Association, s. 46-62.

Staniforth, Barbara (2015): Communication Skills in Social Work. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 2nd edition, Volume 4, 284-290.

Suni, Minna (2008): Toista kieltä vuorovaikutuksessa. Kielellisten resurssien jakaminen toisen kielen omaksumisen alkuvaiheessa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Suomen kielen lautakunta (2018): Suomi tarvitsee pikaisesti kansallisen kielipoliittisen ohjelman.

https://www.kotus.fi/ohjeet/suomen_kielen_lautakunnan_suosituksia/kannanotot/suomi_tarvitsee_pikaisesti_kansallisen_kielipoliittisen_ohjelman Viitattu 18.3.19.

Suomen perustuslaki 1999/731. Sähköinen säädöskokoelma Finlex. Viitattu 6.5.18.

Suomen virallinen tilasto SVT (2018a): Väestörakenne [verkkajulkaisu]. ISSN=1797-5379. Ulkomaalaistaustainen väestö 2017, Liitekuviot 2. Suurimmat ulkomaalaistaustaiset ryhmät 2017. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 29.9.2018]. Saantitapa: http://www.stat.fi/til/vaerak/2017/02/vaerak_2017_02_2018-06-20_kuv_002_fi.html

Suomen virallinen tilasto SVT (2018b): Työssäkäynti [verkkójulkaisu]. ISSN=1798-5528. Ammatti Ja Sosioekonominen Asema 2016. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu:6.4.2019]. Saantitapa: http://www.stat.fi/til/tyokay/2016/04/tyokay_2016_04_2018-11-02_tie_001_fi.html.

Suomen virallinen tilasto SVT (2019): Väestörakenne [verkkójulkaisu].ISSN=1797-5379. 2018, Liitekuvio 2. Suurimmat vieraskieliset ryhmät 2008 ja 2018. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 29.3.2019]. Saantitapa: http://www.stat.fi/til/vaerak/2018/vaerak_2018_2019-03-29_kuv_002_fi.html

Suoninen, Eero (2001): Harold Garfinkel: Etnometodologia ja sosiaaliset järkeilytavat. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 365–382.

Suoninen, Eero (2012): Identiteettien rakentuminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. Kategoriat, kulttuuri & moraali: johdatus kategoria-analyysiin. Vastapaino: Tampere, 89–130.

Svendsen, Bente Ailin & Røyneland, Unn (2008): Multiethnolectal facts and functions in Oslo, Norway. International Journal of Bilingualism. Volume 12. Number 1&2, 63– 83.

Tarkastusvaliokunta (2018): Tr VM 6/2018. Sähköinen säädöskokoelma Finlex. Viitattu 20.3.19,

Tarnanen, Mirja (2005): Kielitaito kansalaisuusnäkökulmien keskiössä. Teoksessa Leena Kuure, Elise Kärkkäinen & Maarit Saarenkunnas (toim.) Kieli ja sosiaalinen toiminta. Jyväskylä: AFinLA, 67–84.

Tarnanen, Mirja & Pöyhönen, Sari (2011): Maahanmuuttajien suomen kielen taidon riittävyys ja työllistymisen mahdollisuudet. Puhe ja kieli, 31:4, 139–152.

Therborn, Göran (2014): Eriarvoisuus tappaa. Tampere: Vastapaino.

Tilastokeskus (2018a): Käsitteet. http://tilastokeskus.fi/meta/kas/syntypera_ja_ta.html. Viitattu 28.9.18.

Tilastokeskus (2018b): Vieraskieliset. <http://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>. Viitattu 29.9.18.

Tilastokeskus (2018c): Maahanmuuttajat väestössä. <http://tilastokeskus.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html>. Viitattu 29.9.18.

Tilastokeskus (2018d): Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. Maahanmuuttajataustaisten määrät ja osuudet alueittain 1990-2017 http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen/Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen_Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen/007_ulkom_osuudet.px/?rxid=dc815f51-a7d0-4aec-a81a-49b8ce399d18. Viitattu 14.10.18.

Tiililä, Ulla (2007): Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. SKS: Helsinki.

Tiililä, Ulla (2017): Sosiaali- ja terveystieteitä kielen ja kielikäsitteiden varassa. Teoksessa Sirkku Latomaa, Emilia Luukka, & Niina Lilja (toim) Kielitietoisuus eriarvoistuvassa yhteiskunnassa – Language awareness in an increasingly unequal society. AFinLAn Vuosikirja, (75), 54–71.

Toivonen, Virve-Maria (2017): Lapsen oikeudet ja oikeusturva. Lastensuojeluasiat hallintotuomioistuimissa. Helsinki: Alma Talent.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018): Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. (E-kirja). Helsinki: Tammi.

Turtiainen, Kati (2016): Pakkomuutto sosiaalityössä kohdattavana ilmiönä. Teoksessa Maija Jäppinen, Anna Metteri, Satu Ranta-Tyrkkö & Pirkko-Liisa Rauhala (toim.) Kansainvälinen sosiaalityö: käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja. Tallinna: United Press Global, 203–224.

Ulkomaalaislaki 2004/301. Sähköinen säädöskokoelma Finlex. Viitattu 6.5.18.

Vaattovaara, Johanna (2016): Vieraat ja vaaralliset. Teoksessa Irina Piippo, Johanna Vaattovaara & Eero Voutilainen. Kielen taju. Vuorovaikutus, asenteet ja ideologiat. Art House:Helsinki, 107–123.

Vehmas, Simo: (2005): Erityispedagogiikka, sosiaalinen vammaistutkimus sekä erilaisuuden ja vammaisuuden käsitteellistäminen. Teoksessa Reetta Mietola, Elina Lahelma, Sirpa Lappalainen ja Tarja Palmu (toim.) Kohtaamisia kasvatuksen ja koulutuksen kentillä: erontekoja ja yhdessä tekemistä. Suomen kasvatustieteellinen seura. Kasvatusalan tutkimuksia 22, 125–150.

Vorweg, Constanze (2015): Communicative Competence: Linguistics Aspect. International Encycloedia of the Social & Behavioral Sciences. 2nd edition, Volume 4, 294–301.

Voutilainen, Eero (2016): Kielenohjailu on politiikkaa. Teoksessa Irina Piippo, Johanna Vaattovaara & Eero Voutilainen. Kielen taju. Vuorovaikutus, asenteet ja ideologiat. Art House:Helsinki, 147–173.

Vuorento, Mirkka & Larissa Franz-Koivisto (2017): Maahanmuuttajataustainen vammainen lapsi ja hänen perheensä sosiaalipalveluiden asiakkaana. Teoksessa Mirja Jäppinen, Anna Metteri, Satu Ranta-Tyrkkö & Pirkko-Liisa Rauhala (toim.) Kansainvälinen sosiaalityö. Käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2017. Kuopio:UNIpress.

Vuori, Jaana (2015): Kotouttaminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. Yhteiskuntapolitiikka 80 (2015):4, 395–404.

Yhdenvertaisuuslaki 2014/1325. Sähköinen säädöskokoelma Finlex. Viitattu 25.9.18.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu (2019): Mikä on syrjintää? <https://www.syrjinta.fi/mika-on-syrjintaa->. Viitattu 31.3.19.

LIITE 1

Taulukko 4. Peruspalveluissa sekä maahanmuuttotaustaisille henkilöille suunnatuissa palveluissa työtä tekevien ja maahanmuuttotaustaisten henkilöiden puheessa esiintyvät kieli-ideologiat.

	Pääluokka	Yläluokka	Alaluokka
Yksikielinen näkökulma kieleen	Suomen kielen vahva valta	<ul style="list-style-type: none"> • kansalaisuus • institutionaalisesti määritetyt osallisuuden ehdot • kielipolitiikka 	<ul style="list-style-type: none"> • työllistymisen mahdollisuus • omatoiminen asiointi • ruotsin kielen taidon riittäminen paikallisyhteisön ulkopuolella • asiointitilanteissa puhuttu kieli • koulutusmahdollisuudet
	Äidinkieliisyys	<ul style="list-style-type: none"> • kielen omistajuus • institutionaalinen tulkinta kielten oppimisesta • määrittelyvalta 	<ul style="list-style-type: none"> • ”oma kieli/minun kieli” • uusien kielten oppimisen mahdollisuus • käsitys kielten oppimisen järjestyksestä
	Oikeakielisyyden vaade	<ul style="list-style-type: none"> • ”kielitaidoton” • institutionaalisten velvoitteiden täyttäminen • laaja-alainen kielitaito 	<ul style="list-style-type: none"> • ”rikkinäinen, huono suomi” • kirjoitustaidon merkitys • kansalliskielten hallinta • kielitaidottomuudeksi tulkittu • kielen oppimiseen määritetty sovelias aika • väärinymmärretyksi tulemisen pelko • kotouttamistoimiin osallistuminen • palvelujen saaminen • monipuolisen sanaston hallinta