

Kieli- ja kulttuuri- vähemmistöjen palveluista monimuotoistuneessa Suomessa



**Teksti: Kati
Turtiainen**
yliopistonlehtori,
Jyväskylän
yliopisto, Kokkolan
yliopistokeskus
Chydenius

Yhdenvertaisten palveluiden onnistumisen perustana ovat luottamukselliset suhteet palveluiden käyttäjien ja ammattilaisten välillä. Vähemmistöjä palveltaessa tulee tilanteita, joihin tarvitaan myös erityistä osaamista. Tämän tiedon tulisi olla helposti saatavilla palvelurakenteissa.

Vapaaehtoinen ja pakotettu liikkuvuus globalisoituneen maailman ilmiönä näyttäytyy kaikissa palveluissa. Viimeisten vuosikymmenten aikana osaamista on kertynyt runsaasti erilaisten kieli- ja kulttuurivähemmistöjen sosiaali- ja terveystalvluista. Osaaminen ei ole kuitenkaan valtavirtaistunut ja epävarmuutta koetaan erityisesti haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä palveltaessa (Anis & Turtiainen 2021).

Palveluiden universaalit lähtökohdat näyttäsivät hämärtävän yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolain periaatteita. Yhdenvertaisten palveluiden puute näyttäytyy esimerkiksi tiedostamattomina vähemmistöasemaan liittyvinä ennakkokäsityksinä. Tämä voi estää vähemmistöihin kuuluvien oikeuksien toteutumisen ja tarpeenmukaisten palveluiden saamisen. Palveluiden esteet voivat olla myös rakenteellisia, kuten palveluiden ohjeistukset ja tulkkauksen puute. Viime vuosina myös pitkittyneet oleskelulupakäytännöt ovat hankaloittaneet asettumista Suomeen ja syrjäyttäneet palveluista. (mt.)

Hyvä palvelukokemus luottamuksen perustana

Onnistuneet palvelukokemukset syntyvät luottamuksellisissa arjen kohtaamisissa. Luottamussuhteen rakentamiseksi tarvitaan aikaa, kysymisen ja kuuntelemisen taitoja, kuulluksi tulemisen kokemusta sekä suhteen jatkuvuutta. Näin kaikille osapuolille syntyy yhteinen käsitys palvelun tarpeesta ja toimenpiteistä sen toteutumiseksi.

Hyvät palvelukokemukset ovat luottamuksellisen suhteen perusta. Näillä kokemuksilla on kauaskantoiset seuraukset viranomaisilta tulevan tiedon uskottavuuteen niin yksittäisissä tilanteissa kuin yleisempään kansanterveyteen ja hyvinvoinnin edistämiseen liittyvän informaation vastaanottamisessa. (Hiitola, Anis & Turtiainen 2018; Turtiainen 2012.)

Osaaminen osaksi palvelurakenteita

Palveluiden kehittämisen lähtökohtana on palvelun katveisiin jäävien henkilöiden ja ryhmien tunnistaminen ja välineiden kehittäminen heidän tavoittamiseksi. Osaamisen karttumiseen tarvitaan koulutusta ja mahdollisuutta tietoon perustuvaan konsultaatioon tai työnohjaukseen (Anis & Turtiainen 2021).

Kaikki eivät voi eikä kaikkien tarvitsekaan olla erityistilanteiden asiantuntijoita. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi lastensuojelun haastavat tilanteet turvapaikkaprosessin aikana, yksin ilman



Maahanmuuttotyön tutkimuksen dosentti **Kati Turtiaisella** on yli kahdenkymmenen vuoden kokemus maahanmuuttaneiden parissa tehtävästä työstä. Vuodesta 2014 lähtien hän on toiminut sosiaalityön opettajana ja tutkijana Jyväskylän yliopistossa, Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksessa.

huoltajaa tulleiden palveluntarpeet, turvapaikkaprosessin lainmukaisuuteen liittyvien oikeuksien toteutuminen, paperittomien palvelut ja perheen yhdistämiseen liittyvät haasteet. Myös pitkittyneistä pakolaistilanteista saapuneet tai vaikeasti traumatisoituneet henkilöt tarvitsevat intensiivistä moniammatillista tukea.

Erityistilanteisiin liittyvän osaamisen kertyminen hyvinvointialueille ja erilaisiin tutkimus- ja kehittämisrakenteisiin on tärkeä tulevaisuuden haaste. Tutkimustiedon ja ammattilaisten erityisosaamisen pitäisikin olla kaikkien sitä tarvitsevien helposti saavutettavana, jotta palvelut toteutuisivat tarpeenmukaisesti vähemmistöjen oikeuksia kunnioittaen. ○

Lähteet:

Anis, Merja & Turtiainen, Kati 2021. Social Workers' Reflections on Forced Migration and Cultural Diversity—Towards Anti-Oppressive Expertise in Child and Family Social Work. *Social Sciences*, 10(3), 79.

Hiitola, Johanna, Anis, Merja & Turtiainen, Kati (toim.) 2018. Maahanmuutto, palvelu ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino.

Turtiainen, Kati 2012. Possibilities of trust and recognition between refugees and authorities: resettlement as a part of durable solutions of forced migration. University of Jyväskylä.