

|   |   |  |
|---|---|--|
| Tiedekunta-Fakultet-Faculty<br>Statsvetenskapliga fakulteten  |   | Laitos-Institution-Department<br>Samhallspolitiska institutionen |
| Tekijä-Författare-Author<br>Englund, Gunilla Elisabeth  |   |  |
| Työn nimi-Arbetets titel-Title<br>Det är som att komma hem : betydelsen av svenskspråkig service för klienter inom socialservice  |   |  |
| Oppiaine-Läroämne-Subject<br>Socialt arbete   |   |  |
| Työn laji-Arbetets art-Level<br>Pro gradu   | Aika-Datum-Month and year<br>2008-05-05 | Sivumäärä-Sidantal-Number of pages<br>82 s., 6 liites.           |
| <p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Mitt intresse att närmare fördjupa mig i ämnet socialservice på svenska ligger som bakgrund till denna forskning. Jag har valt att forska bland klienter som får sin service på enheten för svensk socialservice i Helsingfors med fokus på aktiva klienter inom utkomststöd och handikappservice. Syftet med forskningen är att få veta vilka faktorer som bidrar till att klienterna kommer till den svenska enheten, hur de upplever den svenska servicen och vilken betydelse språket har för dessa klienter.</p> <p>I undersökningen närmar jag mig språket genom dialogen. Modersmålet utgör en viktig del i dialogen mellan socialarbetare och klient. Genom ett gemensamt språk uppnås en känsla av samhörighet och jämlikhet. Förutom den språkliga aspekten lyfter forskningen fram även andra kulturella aspekter som bidrar till att klienter väljer svensk service. Också tvåspråkighetens inverkan på val av servicespråk är en synvinkel som beaktas i denna forskning.</p> <p>Forskningen stöder sig på människors upplevelser och erfarenheter och därför utgår jag från ett hermeneutiskt- fenomenologiskt perspektiv. I de tolv intervjuer som utfördes i denna forskning såg jag dessa klienter som experter och min egen roll var att fungera som tolkare av dessa expertutlåtanden. Vad som är viktigt och avgörande då en klient väljer svenska framom finska som servicespråk, inom den öppna vården på socialverket, i en tvåspråkig kommun som Helsingfors, var en viktig aspekt, som jag sökt svar på.</p> <p>Forskningen visar att klienterna kommer slumpmässigt till den svenska enheten och att deras första upplevelse av enheten är mycket positiv. En hemlik känsla och en upplevelse av att bli beaktad som en människa, är tankar som informanterna lyfter fram i sina beskrivningar av den första kontakten med den svenska enheten. Ur forskningen framgår att de som kan välja (de tvåspråkiga) servicespråk väljer svenskt och att det finns behov av en etnisk plats för klienter i behov av svensk service. En plats där språket inte bara förmedlar budskap och information, utan där den finlandssvenska klienten får uppleva gemensamma värden, jämlikhet och öppenhet i en ömsesidig relation. Den onödiga byråkratin och skammen bland utkomststöds-klienter, är upplevelser som klienterna i denna forskning bl.a.lyfter fram.</p> |   |  |
| <p>Avainsanat-Nyckelord-Keywords</p> <p>äidinkieli<br/>palvelut<br/>sosiaalihoolto<br/>enhet för svensk socialservice<br/>modersmål<br/>socialservice<br/>sektor<br/>servicekedja</p>   |   |  |
| Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited   |   |  |
| Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information   |   |  |