

Kommunikaation ongelmia

Asiakastyössä on hyvä ymmärtää, että jotkut aikuiset ihmiset ovat lukutaidottomia, eivätkä he pysty lukemaan tai kirjoittamaan myöskään äidinkiellään. Työntekijän on tärkeä tiedostaa, että omasta elämästä ja itsestä puhuminen vieraalla kielellä voi tuntua turhauttavalta; puhuja voi kokea, että puheesta syntyy vajavainen ja puutteellinen kuva omasta elämästä

Apua tarvitseva ihminen ei myöskään aina ilmaise hätäänsä puhumalla. On asioita, joista ei ole lupa puhua ääneen, koska ne ovat tabuja asiakkaan kulttuurissa. Työntekijältä tarvitaan sensitiivisyyttä ja rohkeutta nostaa esille kysymyksiä, jotka ovat hämmentäviä ja outoja myös asiakkaalle. Joskus asiat eivät etene. Asiakkaan ongelmiin ei löydetä ratkaisua, koska sallaisuudet estävät kontaktin syntymisen.

Kieliongelmiä on monenlaisia ja osan voi ratkaista tulkin avulla. Joskus tulkin käyttö aiheuttaa kuitenkin pulmia. Tulkin avulla työskentely voi toimia myös esteenä, jos asiakas ei hyväksy tulkkia ei luota häneen tai tulkin ammattitaito riitä. Asiakkaan omasta yhteisöstä tuleva tulkki lisää tiedon ja ymmärryksen määrää. Jos puoliso on tulkkina, nainen ei ehkä uskalla tai halua puhua joistakin aiheista kunnioittaessaan tai pelätessään puolisoaan. Jos vain mies voi olla yhteydessä kodin ulkopuoliseen maailmaan, ei naisen omaa mielipidettä pelaamisen liittyvistä asioista ole mahdollista suoraan kysyä.

Kuntoutukseen osallistuminen vaatii ainakin rajoitetun suullisen kielitaidon tai tulkin käytön. Työntekijän erilaisin tukikeinoin pystyy heikollakin kielitaidolla keskustelemaan ja tekemään harjoituksia. Erilainen tapa puhua ja ilmaista itseään vieraalla kielellä on yksi asiakastyön haasteista. Heikon kielitaidon tai tulkin puutteen ei kuitenkaan tarvitse olla este kuntoutuksen aloittamiseen. Kielitaito ja sanavarasto kasvavat istuntokertojen kuluessa. Työntekijä voi olla ainut suomea puhuva henkilö asiakkaan arjessa ja siten mittamattoman arvokas tuki kielenoppimisen ja kotoutumisen

kannalta. Työskentelyrytmi saattaa olla hitaampi ja vaatii erityistä keskittymistä sekä asiakkaalta että työntekijältä.

Asiakastilanteessa on syytä pitää mielessä, että tulkilla saattaa olla vahvoja mielipiteitä ja kysymyksiä, mutta istuntojen aikana tulkin tehtävä on ensisijaisesti vain tulkata. Työntekijän tulee kohdistaa katseensa ja puheensa asiakkaalle – ei tulkille. Istuntojen edetessä mahdolliset ongelmat yleensä korjaantuvat ja työskentely tulkin välityksellä muuttuu sujuvaksi. Tulkki voi olla avuksi ja rikastuttaa ja kehittää prosessia ja työskentelyä. Työntekijän kannattaa järjestää etukäteen tilaisuus, jossa on mahdollisuus puhua ja tavata tulkki. Samalla on mahdollisuus esitellä kurssin lukujärjestys, teemat ja tärkeimmät käsitteet.