

A close-up photograph of hands with red and pink nail polish assembling wooden puzzle pieces in orange, white, and green. The puzzle pieces are interlocking, symbolizing teamwork or problem-solving.

Diak
Opetus

5

ANNA LIISA KARJALAINEN JA KRISTIINA WALLENIOUS-PENTTILÄ (TOIM.)

Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä

Diak

Anna Liisa Karjalainen ja Kristiina Wallenius-Penttilä (toim.)

ERI TAVOIN KOMMUNIKOIVIEN KOHTAAMINEN SOSIAALI- JA TERVEYSALAN TYÖSSÄ

DIAK **OPETUS** 5

Kannen kuva: Shutterstock

Taitto: PunaMusta Oy

ISBN 978-952-493-358-2 (painettu)

ISSN 2343-2225 (painettu)

ISBN 978-952-493-359-9 (verkkojulkaisu)

ISSN 2343-2233 (verkkojulkaisu)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-359-9>

PunaMusta Oy

Tampere 2020

TIIVISTELMÄ

**Anna Liisa Karjalainen &
Kristiina Wallenius-Penttilä**

Helsinki:

159 s.

**ERI TAVOIN KOMMUNIKOIVIEN KOHTAAMINEN
SOSIAALI- JA TERVEYSALAN TYÖSSÄ**

Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2020

Diak Opetus 5

Sosiaali- ja terveysalan asiakkaat ja potilaat koostuvat hyvin monenlaisista ihmistä, myös sellaisista, joiden kanssa ammattilaisella ei ole yhteistä kieltä tai joiden tapa kommunikoida poikkeaa hänen omasta tavastaan. Väestön ikääntyminen ja yhteiskunnan monikulttuuristuminen tekevät näistä tilanteista entistä yleisempiä. Jokaisella on kuitenkin oikeus ymmärtää ja tulla ymmärretyksi häntä itseään koskevista asioista kommunikoinnin haasteista huolimatta. Avun saamisen lisäksi vuorovaikutus toisten kanssa on jokaisen ihmisen oikeus ja psyykkisen hyvinvoinnin edellytys.

Tämän julkaisun artikkeleissa viestinnän ja kommunikaation asiantuntijat käsittelevät kommunikoinnin mahdollisuuksia ja keinoja eri tavoin kommunikoivien potilaiden ja asiakkaiden kanssa. Kokonaisuutena artikkelit luovat katsauksen kommunikoinnin haasteiden ja tapojen moninaisuuteen. Artikkeleissa opastetaan käytännöllisesti, mitä ammattilaisen on hyvä ottaa huomioon ja miten menetellä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, jotta ne onnistuvat parhaalla mahdollisella tavalla, niin että potilas tai asiakas tulee kohdatuksi kunnioittavasti ja arvostaen ja ammattilainen saa tarvitsemansa tiedon.

Julkaisun alussa luodaan pohja myöhemmille artikkeleille selvittämällä kielellisiin ja kulttuurisiin oikeuksiin liittyvää lainsäädäntöä ja sitä, miten sosiaali- ja terveysalalla toimiva ammattilainen voi huomioida lakiin kirjatut kielelliset oikeudet työssään. Kaikkien tulisi ymmärtää kieltä, jolla viranomainen viestii. Julkaisussa esitelläänkin ymmärtämisen helpottamiseksi luotua selkokieltä ja sen tuottamista. Maahanmuuton lisääntyminen on lisännyt tulkkauksen tarvetta, ja julkaisussa opastetaan yhteistyöhön puhuttujen kielten tulkin kanssa.

Kun asiakkaana tai potilaana on viittomakielinen henkilö tai henkilö, jolla on kuulovamman lisäksi myös näkövamman, tarvitaan tietoa, mitä kohtaamisissa ja kommunikoinnissa on otettava huomioon, jotta hyvä hoito, avun saaminen ja osallisuus toteutuvat. Asiakkaina ja potilaina on myös eri syistä puhevammaisia henkilöitä. Julkaisussa käsitellään siten puhetta tukevia tai korvaavia kommunikointimenetelmiä.

Myös näkövammaisuuteen liittyy asioita, jotka ammattilaisen on syytä ottaa huomioon kohtaamisissa ja vuorovaikutustilanteissa. Samoin paneudutaan olemuskieleen sellaisten vaikeasti puhevosmaisten henkilöiden kanssa toimittaessa, joilla ilmeet, eleet ja olemus ovat ainoa kommunikoinnin keino.

Asiasanat: kielelliset oikeudet, kommunikaatio, kuurot, kuurosokeat, näkövosmaiset, olemuskieli, selkokieli, saavutettavuus, tulkkaus, tulkit, viestintä, viittomakieli, viittomakieliset, vuorovaikutus

ABSTRACT

**Anna Liisa Karjalainen &
Kristiina Wallenius-Penttilä (ed.)**

Helsinki:

159 pp.

**OTHER WAYS OF COMMUNICATING
IN SOCIAL AND HEALTH CARE**

Diaconia University of Applied Sciences, 2020

Diak Opetus 5

[Diak Teaches 5]

The customers and patients of social and health care services are a diverse group that includes people who the professionals may not share a common language with or who otherwise communicate in a way that is different from the way the professionals themselves communicate. Population ageing and the society becoming more culturally diverse make these situations even more frequent. Everyone has the right to understand and be understood in matters relating to themselves, no matter the communicational challenges. In addition to receiving to help, interaction with other people is a basic human right and a prerequisite for mental wellbeing.

In the articles of this publication, experts in communication and interaction discuss the possibilities and methods for communicating with patients and customers who they have no common language with. The articles provide an overview on the challenges of communication and the diversity of communication methods. The articles provide practical information on the things professionals should take into account and how they should act in different communication situations to ensure successful interaction, i.e. interaction that is respectful toward the customer or patient and provides the professional with the information they need.

The first section of this publication focuses on providing background information for the following articles: it discusses legislation related to cultural and linguistic rights and the ways in which social and health care professionals can take these into account in their work. Everyone should be able to understand communications from the authorities, and this publication provides information on selkokieli – a form of Finnish that is designed to be easily understood – and how to produce it. The increase in immigration has also increased the need to use interpreters, which is why this publication also provides information on how to cooperate with spoken language interpreters.

Information on what to take into account in relation to communication and interaction when the customer or patient uses sign language, or has a visual

impairment in addition to a hearing impairment, is required to ensure appropriate care and help is provided in a participatory manner. Customers and patients can have speech impairments due to a range of reasons. Thus, this publication discusses augmentative and alternative communication methods.

Information on what professionals should consider when communicating with people with visual impairments is also provided. Non-verbal interaction with people with severe speech impairments and who communicate with facial expressions, gestures and body positions, is also discussed.

Keywords: linguistic rights, communication, deafness, deafblindness, visual impairments, non-verbal communication, plain language, accessibility, interpreting, interpreters, communication, sign language, deaf community, interaction

SISÄLLYS

Anna Liisa Karjalainen & Kristiina Wallenius-Penttilä Johdanto	8
Marika Rönnerberg Kielelliset ja kulttuuriset oikeudet yhdenvertaisuuden taustalla	11
Riia Lamminmäki Selkokieli sosiaali- ja terveysalalla	27
Pirjo Pouttu & Erja Tenhonen-Lightfoot Yhteistyö puhuttujen kielten asioimistulkkien kanssa sosiaali- ja terveysalan vuorovaikutustilanteissa	58
Kristiina Wallenius-Penttilä Viittomakielisen kuuron kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla	72
Riitta Lahtinen & Sanna Nuutinen Kuulonäkövammaisen henkilö asiakkaana ja potilaana	86
Karoliina Joutsia & Henna Sillanpää Asiakkaana puhevammaisen henkilö	99
Arja Törnroos Näkövammaisuus ammatillisissa vuorovaikutustilanteissa	114
Katja Burakoff & Silva Lahti Olemuskieli kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen välineenä	136

JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysalan asiakastyö perustuu viestintään. Tuloksellinen auttaminen ja hoitaminen ilman viestintää asiakkaiden tai potilaiden kanssa on mahdotonta. Viestintää tarvitaan jokaisessa kasvokkaisessa kohtaamisessa ja niissä tilanteissa, joissa informoidaan ja opastetaan ilman välitöntä kontaktia hoitoon ja palveluihin liittyvistä asioista. Olipa viestintätilanne mikä tahansa, ymmärtäminen ja ymmärretyksi tuleminen ovat keskeisiä. Ilman niitä asiakkaasta ja potilaasta tulee toimenpiteiden kohde, objekti, joilla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja päätöksentekoon eikä siten ottaa omalta osaltaan vastuuta hoidostaan ja autetuksi tulemisestaan.

Ammatillinen toiminta edellyttää ammattilaiselta hyviä viestinnän taitoja. Ammatilliset vuorovaikutustilanteet ovat ammattilaisen vastuulla siten, ettei hän voi edellyttää asiakkaalta tai potilaalta samanlaisia taitoja kuin itseltään. Hänen onkin osattava mukauttaa omaa viestintäänsä niin, että asiakkaalla tai potilaalla on mahdollista ymmärtää, mitä hänelle viestitään. Olennaista on myös osata havainnoida ja tulkita toisen kokonaisviestintää. Sanat puhuttuina, kirjoitettuina tai esimerkiksi viitottuina ovat toki tärkeitä, mutta paljon informaatiota jää pois, jos nonverbaalia viestintää ei oteta huomioon.

Sosiaali- ja terveysalan työssä viestinnän taidot tulevat usein haastetuiksi, sillä työ on hyvin moninaista ja se kattaa kaikki ihmiset. Jokainen ammattilainen kohtaa tilanteita ja ihmisiä, joissa hänen omat taitonsa joutuvat koetukselle eikä kommunikointi suju. On tilanteita, joissa asiakkaan tai potilaan tapa kommunikoida poikkeaa ammattilaisen tavasta esimerkiksi erilaisten aistivammojen tai kehityksellisten syiden vuoksi. Entistä yleisempiä ovat tilanteet, joissa ei ole mitään yhteistä kieltä, jolla kommunikoida, ja kuitenkin asiakkaan tai potilaan on saatava hänen tarvitsemansa apu. Avun saamisen lisäksi vuorovaikutus toisten kanssa on jokaisen ihmisen oikeus ja psyykkisen hyvinvoinnin edellytys. Erilaisten rajoitteiden vuoksi monet ovat jäädyt vuorovaikutuksen ulkopuolelle.

Viranomaisen velvollisuus on huolehtia kielellisten oikeuksien toteutumisesta toiminnassaan ja asiakaskohtaamisissa. Vaikka esteettömyys ja saavutettavuus liittyvätkin etupäässä fyysisiin ympäristöihin ja verkkopalveluihin, liittyy viestintä niihin olennaisesti. Ammatillisen viestinnän tulisi olla ymmärrettävää ja sellaista, ettei viestintä itsessään synnytä ymmärtämisen esteitä ja epätasa-arvoisuutta palveluissa ja hoidossa.

Viestintätaitojen perustana on asenne ja orientaatio, jolla pyritään ylittämään viestinnällisiä esteitä, synnyttämään vuorovaikutusta ja tukemaan asiakasta ja potilasta oman näkökulmansa esiin tuomisessa ja ymmärretyksi tulemisessa. Sosiaalinen saavutettavuus tai esteettömyys liittyykin nimenomaan asenteisiin, yhdenvertaisuuteen ja syrjimättömyyteen. Hyvätkään viestintätaidot eivät riitä, jos asenne ei ole yhteyteen pyrkivä eikä sitä rakentava. Hyvän vuorovaikutuksen perustana on arvostava kohtaaminen, ja sen merkitys korostuu ennen kaikkea silloin, kun yhteistä kieltä tai yhteisiä viestinnän keinoja ei ole. Toisen asemaan asettuminen ja sillan rakentaminen omasta suunnastaan vuorovaikutuksen keinoin ovat keinoja yhteyden muodostamiseen ja ylläpitämiseen.

Neuvottomuus, avuttomuus ja hämmentyneisyys ovat ymmärrettäviä, jos ei ole koskaan aiemmin kohdannut henkilöä, jonka kommunikointitapa poikkeaa omasta. Tämän julkaisun artikkeleiden tavoitteena on antaa tietoa kommunikoinnin keinoista eri tavoin kommunikoivien kanssa ja lisätä ymmärrystä viestijöiden monenlaisuudesta. Artikkeleissa käsitellään, mitä eri syistä johtuvat kommunikoinnin esteet merkitsevät asiakas- ja potilaskohtaamisissa ja millä tavoin ammattilainen voi ja miten hänen tulisi itse menetellä vuorovaikutustilanteissa, jotta vuorovaikutus olisi mahdollista ja tuloksellista. Väestön ikääntyminen ja monikulttuuristuminen tulevat lisäämään tarvetta monipuolisiin kommunikointitaitoihin, joihin tämän julkaisun artikkeleiden toivomme toimivan käytännöllisenä ja kannustavana johdatuksena.

Marika Rönnerbergin artikkeli luo kokoelmassa pohjan sille, miksi muissa artikkeleissa käsiteltävät asiat ovat olennaisia. Kyse on lainsäädännössä määritellyistä kielellisistä ja kulttuurisista oikeuksista. Artikkelissa käsitellään myös sitä, miten lait toteutuvat käytännössä ja miten sosiaali- ja terveysalalla toimiva ammattilainen voi huomioida lakiin kirjatut kielelliset oikeudet työssään.

Kaikkien tulisi voida ymmärtää kieltä, jolla heille viestitään. Entistä useammilla on kuitenkin haasteita nimenomaan tässä. Ymmärtämisen helpottamiseksi on luotu selkokieli, joka on oma suomen kielen muotonsa. **Riia Lamminmäen** artikkeli keskittyy selvittämään, mitä selkokielellä tarkoitetaan, miten sitä tuotetaan ja kuka sitä tarvitsee.

Maahanmuuton lisääntyessä tarve tulkkien käyttöön on yleistynyt. **Pirjo Pouttu** ja **Erja Tenhonen** opastavat artikkelissaan, miten toimitaan yhteistyössä puhuttujen kielten tulkin kanssa sosiaali- ja terveysalan ammatillisissa tilanteissa.

Kun asiakkaana tai potilaana on viittomakielinen henkilö, ei välttämättä tule ajatelleeksi, millaiset seikat voivat olla hyvä hoidon ja auttamisen esteenä ja miten ammattilainen voi edistää osallisuutta ja hyvää vuorovaikutusta. **Kristiina**

Wallenius-Penttilän artikkeli käsittelee viittomakielistä henkilöä asiakkaan ja potilaana.

Asiakkaalla tai potilaalla voi olla kuulovamman lisäksi myös näkövamma. **Riitta Lahtisen** ja **Sanna Nuutisen** artikkeli opastaa ammattilaisia kohtaamiseen, kommunikaatioon ja erilaisiin apuvälineisiin liittyvissä asioissa.

Puhe- ja kommunikaatiovaikeuksia aiheuttavat monet sairaudet ja vammat. **Karoliina Joutsia** ja **Henna Sillanpää** käsittelevät artikkelissaan erilaisia kommunikointimenetelmiä, joita käytetään puhevammaisten henkilöiden kanssa.

Myös näkövammaisuuteen liittyy asioita, jotka ammattilaisen on otettava huomioon kohtaamisessa. **Arja Törnroosin** artikkeli tarjoaa perustietoa näkövammaisuudesta, sen aiheuttamista haasteista näkövammaiselle henkilölle sekä asioista, jotka on otettava huomioon vuorovaikutuksellisessa kohtaamisessa näkövammaisen henkilön kanssa.

Ilmeet, eleet ja olemus voivat olla ainoa kommunikoinnin keino vaikeasti puhevammaisilla henkilöillä. Taustalla voi olla esimerkiksi kehityksellinen häiriö, aivovamma tai muistisairaus. **Katja Burakoffin** ja **Silva Lahden** artikkelissa käsitellään olemuskieltä kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen keinona. Artikkelissa esitellään kolme Suomessa käytössä olevaa, sensitiivistä kumppanuutta ja olemuskielistä vuorovaikutusta vahvistavaa toimintamallia.

Toivomme artikkeleiden lukemisen herättävän viestinnällistä valppautta, vastaantulevaa asennetta ja oppimisen halua erilaisten ja eri tilanteissa olevien ihmisten kohtaamisessa. Viestijänä ja ihmisten kohtaajana on mahdollisuus oppia ja kehittyä jatkuvasti. Työn onnistumisen ja potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien toteutumisen kannalta se on velvollisuuskin. Rohkaisemme jokaista ammattilaista etsimään tietoa, kysymään rohkeasti neuvoa asiantuntijoilta ja jakamaan omaa tietämystään muille.

Marika Rönnerberg

KIELELLISET JA KULTTUURISET OIKEUDET YHDENVERTAISUUDEN TAUSTALLA

Johdanto

Yksilön kielellisiä oikeuksia maassamme määrittelee lainsäädäntö. Aina yksilön oikeudet eivät kuitenkaan toteudu. Maassamme käytetään monia eri kieliä, kaikki eivät suinkaan puhu suomea tai ruotsia äidinkielenään. Lainsäädännöllä on pyritty turvaamaan, että jokainen maassamme pysyvästi asuva tulisi ymmärretyksi ja kuulluksi sekä saisi tietoa itselleen sopivalla kielellä tai kommunikointikeinolla.

Tässä artikkelissa luodaan katsaus siihen, miten monenlaiseseen ja varsin laaja-alaiseen lainsäädäntöön kielelliset ja kulttuuriset oikeudet perustuvat. Aivan aluksi tarkastellaan oikeuksia lainsäädännön näkökulmasta, sen jälkeen tutustutaan lain toteutumiseen käytännössä ja lopuksi annetaan muutamia ohjeita, miten yksittäinen sosiaali- ja terveysalan ammattilainen voi huomioida nämä oikeudet työssään. Tässä artikkelissa esiin nostettuja asioita syvennetään kirjan muissa artikkeleissa.

Kielelliset oikeudet lainsäädännössä

Perustuslakiin kirjatut kielelliset ja kulttuuriset oikeudet

Kielelliset oikeudet perustuvat Suomen lainsäädäntöön ja ovat yksilön kiistattomia oikeuksia. Ensinnäkin perustuslain (L 731/1999) 17. pykälä, joka on otsikoitu ”Oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin”, määrittelee Suomen kansalliskieliksi suomen ja ruotsin. Jokaisella on oikeus valita, kummalla kansalliskielellä haluaa toimia viranomaisten kanssa ja saada esimerkiksi viralliset asiakirjat itselleen.

17. pykälän 3. momentissa todetaan, että saamelaisilla, romaneilla sekä muilla ryhmillä ”on oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan”. Saamelaisille määritellään erillislaille, miten heidän kielelliset oikeutensa toteutuvat, kun he asioivat viranomaisten kanssa.

Viittomakieltä käyttävistä sekä muista vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevista todetaan tässä pykälässä, että heidän oikeutensa ”turvataan lailla”. On tärkeää panna merkille, että tässä on mainittuna kaksi erillistä, osin päällekkäistä ryhmää: ensinnäkin viittomakieltä käyttävät ja toisekseen ne muut, jotka vammansa vuoksi tarvitsevat tulkitsemis- ja käännösapua. Kaikki viittomakieltä käyttävät eivät kuulu jälkimmäiseen vammaisryhmään, sillä viittomakieltä käyttävien ryhmään kuuluu myös esimerkiksi kuuroille vanhemmille syntyneitä kuulevia lapsia, joilla voi toisena äidinkielenä olla viittomakieli. Toisaalta jälkimmäiseen tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien ryhmään kuuluvat eivät ole aina viittomakieltä käyttäviä eivätkä jälkimmäiseen tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien ryhmään kuuluvat ole aina viittomakieltä käyttäviä, vaan saattavat käyttää tulkkausmuotoina vaikkapa kirjoitustulkkausta tai puhetta tukevia kommunikointimuotoja. Näiden kaikkien oikeudet omaan kieleensä ja kulttuuriinsa siis turvataan jo perustuslaissa ja sitä myötä muussa lainsäädännössä. Käytännössä perustuslaki tunnustaa, että kummallakin ryhmällä on kieli ja kulttuuri, jota tulee lainsäädännöllä turvata.

Suomen perustuslaki on kaiken muun lainsäädännön pohja. Näin ollen se, mitä perustuslaissa todetaan, tulee ottaa huomioon ja toteuttaa erityislainsäädännössä sekä näkyä käytännön elämässä. Kielellisten ja kulttuuristen oikeuksien toteutuminen on siis osa yksilön perustuslaillisia eli perustavaa laatua olevia oikeuksia, joita ei saa vähätellä tai kiistää.

Muu lainsäädäntö ei voi olla ristiriidassa perustuslain kanssa. Esimerkiksi perustuslain 6. pykälä otsikolla ”Yhdenvertaisuus” toteaa ihmisten olevan yhdenvertaisia lain edessä ja kieltää asettamasta ketään ilman hyväksyttävää perustetta eriarvoiseen asemaan muun muassa kielen tai vamman perusteella. Tämän pykälän pohjalta on syntynyt yhdenvertaisuuslaki (L 1325/2014), joka tarkentaa sitä, mitä perustuslain 6. pykälä tarkoittaa.

Kielille säädetty erityislait

Kielilaki (L 423/2003) tarkentaa, miten turvataan suomea ja ruotsia käyttävien oikeudet maassamme. Lain tarkoituksipykälä (2. §) toteaa: ”Tavoitteena on, että jokaisen oikeus oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin ja hyvään hallintoon taataan kielestä riippumatta sekä että yksilön kielelliset oikeudet toteutetaan ilman, että niihin tarvitsee erikseen vedota. Viranomainen voi antaa parempaa kielellistä palvelua kuin tässä laissa edellytetään.” Toisin sanoen kielilain mukaan viranomaisen on oma-aloitteisesti huolehdittava siitä, että kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Kenenkään ei tulisi joutua vaatimaan, että häntä palvellaan hänen omalla

kielellään. Palvelut tulee suunnitella ja järjestää niin, että kielilakia noudatetaan.

Viranomainen voi lain mukaan aina antaa parempaa palvelua kuin mitä lain-säädäntö edellyttää, sillä laki määrittää vain minimitason. Ei ole siis väärin varmistaa kaikkien oikeus ymmärtää ja tulla kuulluksi vaikkapa tilaamalla tulkki paikalle silloinkin, kun laki ei velvoittaisi siihen.

Oikeusministeriön yhteyteen on perustettu kieliain neuvottelukunta, jonka tehtävänä on kielellisten oikeuksien edistäminen. Sen toimikausi on kerrallaan neljä vuotta. Neuvottelukunta esimerkiksi seuraa maamme kielioloja ja kielellisten oikeuksien toteutumista (Oikeusministeriö. Kieliain neuvottelukunta). Kaikilla perustuslaissa mainituilla kieliryhmillä (saamelaiset, romanit, viittomakieltä käyttävät) ei ole omaa neuvottelukuntaa, mutta jokaiselle on luotu jokin mekanismi, jolla voidaan seurata juuri sen kieliryhmän oikeuksien toteutumista.

Saamen kielilaki (L 1086/2003) kertoo, miten turvataan saamelaisten oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan. Oikeus saamen kielen käyttöön viranomaisten kanssa asioidessa koskee lähinnä saamelaisten kotiseutualuetta (Enontekiö, Inari ja Utsjoki sekä osa Sodankylää) sekä Lapin sairaanhoitopiiriä. Kunnilla ei ole kuitenkaan velvollisuutta järjestää saamenkielisiä sosiaali- ja terveyspalveluja, vaan myös saamenkielinen tulkkaus täyttää lain vaatimukset. On tärkeää muistaa, että saamelaisia asuu muuallakin kuin pohjoisemmassa Suomessa, mutta muualla (esim. Etelä-Suomessa) ei samalla tavalla voi vaatia saamenkielistä palvelua. Jälleen, viranomainen voi palvella asiakastaan paremmin kuin laki edellyttäisi ja järjestää saamelaiselle tulkkauksen vaikkapa asiointitilanteeseen sosiaalitoimistossa. Saamelaiskäräjät turvaa saamelaisten alkuperäiskansakulttuurin säilymistä ja kehittymistä (Saamelaiskäräjät. Ydintehtävä). Se on saamelaisten itsehallintoelin, joka saa valtiolta rahoitusta toimintaansa ja toimii siis saamelaisten kieliasioita turvaavana, neuvottelukuntaa vastaavana elimenä.

Viittomakielilaki (L 359/2015) tarkentaa suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien oikeuksia saada tietoa omalla kielellään ja käyttää omaa kieltään. Viittomakielisillä ei ole omaa neuvottelukuntaansa, mutta oikeusministeriö on asettanut määräajaksi viittomakielen yhteistyöryhmän käsittelemään valtioneuvoston piirissä ajankohtaisia, viittomakieleen liittyviä asioita ja varmistamaan hyvää tiedonkulkua keskeisten toimijoiden välillä. Työryhmä on asetettu jo kolme kertaa, vuosiksi 2015–2016, vuosiksi 2017–2018 sekä vuosiksi 2019–2020. (Valtioneuvosto. Viittomakielen yhteistyöryhmä 2019–2020.)

Romanikielillä ei ole vielä omaa erillistä kielilakia kuten saamalla ja viittomakielellä, mutta esimerkiksi perustuslain ja sitä myötä perusopetuslain (L 628/1998,10. §) velvoittamana romanikieltä voidaan opettaa peruskoulussa äidin-

kielenä. Romaniasiaain neuvottelukunta seuraa romaniväestön yhteiskunnallisten osallistumismahdollisuuksien ja elinolosuhteiden kehitystä sekä edistää romani-kielen ja kulttuurin vahvistumista ja romaniväestöön kohdistuvan syrjinnän poistamista. (RONK. Romaniasiaain neuvottelukunta.)

Pohjoismaiden kansalaisilla on oikeus käyttää omaa kieltään eli suomen, islannin, norjan, ruotsin tai tanskan kieltä. Mahdollisuuksien mukaan tulee huolehtia siitä, että Pohjoismaiden kansalaiset saavat tarvittavan tulkkaus- ja käännösavun (S 11/1987). Pohjoismaiden kansalaisten oikeus käyttää omaa äidinkieltään perustuu Pohjoismaiden sosiaalipalvelusopimukseen (S 69/1996, 5. artikla). Myös muita kieliä puhuvien, kuten ulkomaalaisten tarve saada käyttää omaa kieltään otetaan huomioon.

Kielellisten oikeuksien huomiointi muussa lainsäädännössä

Erityislainsäädännössä tarkennetaan kielellisiä oikeuksia, vaikka ne eivät ole suoraan kielilakeja. Ne kuitenkin ohjaavat viranomaista siinä, millä tavalla kielellisten oikeuksien toteutuminen tulee huomioida näillä hallinnonaloilla. Tässä muutama laki esimerkkeinä:

- hallintolaki (L 434/2003)
- esitutkintalaki (L 805/2011)
- laki poliisin säilyttämien henkilöiden kohtelusta (L 841/2006)
- kansalaisuuslaki (L 359/2003)
- laki sähköisen viestinnän palveluista (L 917/2014)
- laki vaaratiedotteesta (L 466/2012)
- laki Yleisradio Oy:stä (L 1380/1993, viimeisin muutos 436/2017)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 812/2000)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (L 785/1992)
- laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (L 133/2010)

Erityisesti yhdenvertaisuuslaki tarkentaa perustuslain yhdenvertaisuuspykälää (6. §) velvoittamalla viranomaiset, koulutuksen järjestäjät sekä työnantajat edistämään omalta osaltaan yhdenvertaisuutta (5.–7. §). Laki kieltää kaikenlaisen syrjinnän (8., 10., 13. ja 14. §), myös kieleen, alkuperään tai vammaisuuteen perustuvan syrjinnän. Laissa todetaan myös, että vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi on tehtävä kohtuullisia mukautuksia (15. §). Kohtuulliseksi mukautukseksi voidaan katsoa vaikkapa pyörätuolin käyttäjiä palvelevat rampit rappusten yhteydessä. Näiden kohtuullisten mukautusten kieltäminen määritellään myös syrjinnäksi. Toisinaan ihmisiä voi kohdella eri tavoin eli käyttää niin sanottua positiivista erityiskohtelua (9. §), jotta voidaan edistää tosiasiallista yhdenver-

taisuutta. Tästä esimerkkinä on se, että huonokuuloinen opiskelija saa opettajalta tunnilla esitetyt diat käyttöönsä tulosteina, jotta hän voi keskittyä kirjoitustulkkausten seuraamiseen sen sijaan, että itse kirjoittaa muistiinpanoja esitetyistä dioista, jolloin osa tulkatusta tiedosta jää näkemättä. Jos opiskelija katsoo taululle sen sijaan, että seuraa kirjoitustulkin kirjoittamaa tekstiä, hän ei saa muiden kuulemaa tietoa ja voi jäädä jälkeen. Muita opiskelijoita ryhmässä ei syrjitä eikä huonokuuloista opiskelijaa kohdella paremmin kuin luokkatovereitaan, vaan tällä tavoin varmistetaan huonokuuloisen yhdenvertainen mahdollisuus opiskella.

Myös laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (L 980/2012) eli niin sanottu vanhuspalvelulaki nostaa esiin kielelliset oikeudet osana hyvää hoitoa ja huolenpitoa (mm. 8. § Kielelliset oikeudet, 13. § Palveluntarpeisiin vastaamista ohjaavat yleiset periaatteet, 19. § Palvelujen laatu).

Kielelliset oikeudet sosiaali- ja terveystalvuluissa

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 812/2000) eli ns. sosiaalihuoltolaissa todetaan 4. pykälässä, että asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsensä ja kulttuuritautansa on otettava huomioon. Lain 5. pykälä antaa asiakkaalle tiedonsaantioikeuden: "...asiakas riittävästi ymmärtää selvityksen sisällön ja merkityksen". Mikäli henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä vaikkapa siksi, että asiakas on aisti- tai puhevammaisen, tulee mahdollisuuksien mukaan huolehtia tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta.

Lainsäädännössä on perinteisesti käytetty käsitettä 'tulkitseminen', vaikka nykypäivänä yleisesti käytössä on käsitepari 'tulkkauk' ja 'tulkkaukspalvelu'. Lainsäädännön ilmaus on vanhakantaisempi, mutta käytännössä tarkoitetaan samaa asiaa: tilanteissa, joissa ei ole yhteistä kieltä, käytetään tulkkia. Erityisesti harvinaisemmissa kielissä on toisinaan vaikea löytää koulutuksen saanutta tulkkia, jolloin lainsäädännön muotoilu 'tulkitseminen' antaa mahdollisuuden hoitaa viiranomaisen velvoite muulla tavalla, jotta asiakas "riittävästi ymmärtää".

Sosiaalihuoltolaki on hieman velvoittavampi kuin vastaavat pykälät laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (L 785/1992) eli niin sanotussa potilaslaissa. Potilaslain 3. pykälä kuuluu: "Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan huomioon." Ilmaus "mahdollisuuksien mukaan" velvoittaa viranomaisista heikommin eikä tarkenna, kuka tämän mahdollisuuden tai sen riittävän toteutumisen arvioi.

Potilaslain 5. pykälä antaa asiakkaalle ja potilaalle tiedonsaantioikeuden: ”potilas riittävästi ymmärtää selvityksen sisällön” (sosiaalihuoltolaissa velvoitettiin lisäksi huolehtimaan siitä, että asiakas ymmärtää myös merkityksen).

Potilaslaissa todetaan, että tulkitsemisesta on huolehdittava mahdollisuuksien mukaan. Siinä ei siis määritellä kuten sosiaalihuoltolaissa, että (ammattitaitoinen) tulkki tulee hankkia paikalle, vaan tulkitseminen voi oikeastaan tarkoittaa kenen tahansa toteuttamaa tulkitsemista, jotta potilas ymmärtää riittävästi. Tulkitseminen ei välttämättä ole tässä merkityksessä siis kattavaa, koska laki edellyttää vain potilaan riittävän ymmärtämisen varmistamista, ei tulkkauksen vaatimusta kattavasta kieleltä toiselle kääntämisestä. Laki ei toisaalta myöskään määrittele, mitä tarkoittaa, että potilas on ymmärtänyt riittävästi tai kuka tämän voi arvioida. On kuitenkin muistettava, että potilaslaki velvoittaa hoitamaan potilasta yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, jolloin käytännössä on tarkoituksenmukaista käyttää ammattitaitoista tulkkia. Todennäköisesti hoidettavana oleva ihminen haluaa tietää mahdollisimman paljon siitä, mikä itseä vaivaa ja miten parhaiten voisi itseään hoitaa.

Asiakkaan ja potilaan osallistuminen on turvattava tilanteissa, joissa asiakkaalla tai potilaalla ja henkilöstöllä ei ole yhteistä kieltä tai henkilö ei aisti- tai puhevamman tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi (esimerkiksi suomalaista tai suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävät). Tilanteissa, joissa asiakkaalla tai potilaalla ja henkilöstöllä ei ole yhteistä kieltä, on huolehdittava siitä, että henkilö saa riittävän käsityksen asiastaan ja sen merkityksestä ja että henkilö voi ilmaista mielipiteensä. Jos tulkkia ei ole mahdollista saada paikalle, ymmärtämisestä on lain mukaan huolehdittava muilla tavoin.

Sosiaali- ja terveystalvaeluissa on hyvä muistaa, että aina kun on mahdollista, tulkkina tulee käyttää ammattitaitoista tulkkia. Tulkki on vaitiolovelvollinen ja puolueeton ammattilainen, joka on paikalla varmistamassa, että kaikki saavat tulla yhdenvertaisesti kuulluksi ja ymmärretyksi. Sukulainen, puoliso ja varsinkaan asiakkaan tai potilaan alaikäinen lapsi eivät ole tulkkeja eikä heitä tule sellaisena käyttää. Vaikka esimerkiksi kuuron potilaan puoliso osaakin viittoa tai jollain muulla tavalla kommunikoida ymmärrettävästi puolisonsa kanssa, hänellä on oikeus olla vain omaisen asemassa ja käsitellä omaa huoltaan tulkkaamisen sijasta. Puolison läsnäolo voi myös värittää tietojen saamista, asioita voi jäädä tarkoituksellisesti pois eikä työntekijä välttämättä saa luotettavaa ja täydellistä kuvaa esimerkiksi perheen sisäisestä ongelmakentästä, vaikkapa perheväkivallasta.

Lapsella on oikeus olla lapsi, häneltä ei voida edellyttää kummallakin kielellä sellaista sanavarastoa, jota aikuisella ammattitulkilla on. Lapselle ei pidä myöskään säilyttää vastuuta siitä, että esimerkiksi lastensuojelun työntekijöiden tullessa yllätys-

tarkastukselle vanhemmat tulevat oikein kuulluksi. Lapsen on saatava olla lapsi myös näissä tilanteissa, toimia ja reagoida ikänsä mukaisesti sekä tulla kuulluksi omana itsenään osana perhettä, ei olla tulkkina. Viranomaisen tulee huolehtia siitä, että yllätystarkastuksessa on paikalla ammattitulkki, jotta tilanteen arviointi on luotettava ja perustuu faktoihin. Tulkkausvastuu tarkoittaa sen varmistamista, että keskusteltava asia tulee mahdollisimman oikein ja kattavasti kunkin paikalla olevan omalla kielellä kerrottua, jotta viranomaisen päätökset voivat perustua todelliseen tilanteeseen.

Hyvä hallinto takaamassa kielellisten oikeuksien toteutumista

Hallintolaissa (L 434/2003) ja hallintolainkäyttölaissa (L 586/1996) säädetään hyvän hallinnon perusteista. Hallintolain 9. pykälä toteaa: ”Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakkaan oikeudesta käyttää omaa kieltään viranomaisessa asioidessaan on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään tai mitä johtuu Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista.” Koska viranomaisen on neuvottava asiakasta (hallintolain 8. §) ja kuultava asiakasta tämän asiassa (hallintolain 34. §), on toki huolehdittava myös siitä, että kielelliset oikeudet toteutuvat. Mikäli viranomaisella ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä, on ilman tulkkia vaikea varmistaa, että asiakas tulee kuulluksi.

Hallinnon kieli on usein abstraktia, lakiteksteihin pohjautuvaa, mikä tekee siitä vaikealukuista. Missään ei ole kuitenkaan määrätty, että asiakkaalle lähtevä kirje tulee olla lakitekstimäistä, vaan se voi hyvin olla myös selkeää ja selittävää. Ennen kuin antaa tai lähettää asiakkaalle häntä koskevia dokumentteja tai päätöksiä, on hyvä tarkistaa, onko teksti muille kuin virkamiehille ymmärrettävää. Ymmärtääkö siis vaikkapa Kelan päätöksen saanut, mitä asiaa päätös koskee, onko päätös kielteinen vai myönteinen ja mistä lähtien päätös on voimassa? Jos ei ymmärrä saamaansa päätöstä, miten silloin voi vaikkapa valittaa, että asiassa on jätetty huomioimatta itselle tärkeät näkökohdat ja yksilöllinen tarve?

Selkeä virkakieli on asiallista, ymmärrettävää, läpinäkyvää ja vakiintunutta. Selkeä virkakieli on vielä eri asia kuin selkokieli. Selkokielestä hyötyy Selkokeskuksen mukaan Suomessa noin 650 000 henkilöä. Yleiskieli on Selkokeskuksen mukaan liian vaikeaa noin 650 000 – 750 000 ihmiselle Suomessa. (ks. Juusola 2019.)

Hallintolain 23. pykälä velvoittaa viranomaista käsittelemään esille tullut asia ilman aiheetonta viivytystä. Lain 26. pykälä ”Tulkitseminen ja kääntäminen” velvoittaa viranomaista järjestämään ”tulkitsemisen ja kääntämisen asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta - -. Asia voidaan tulkita tai kääntää sel-

laiselle kielelle, jota asianosaisen voidaan todeta asian laatuun nähden riittävästi ymmärtävän.” Näin ollen viranomaisen tulee arvioida tapauskohtaisesti, ymmärtäisikö vastaanottaja päätöksen suomeksi tai ruotsiksi vai tuleeko se kääntää jollekin muulle kielelle. Asian käsittelyssä ei saa viivyttää ja jos asia on tullut vireille kirjallisesti (esimerkiksi hakemuksena), vastauksen tulee olla kirjallinen, sisältää perustelut (45. §) ja mahdollisen valitustavan (47. §).

Hyvään hallintoon kuuluu, että viranomainen tekee oikeita, lainmukaisia päätöksiä ja korjaa mahdollisen virheellisen päätöksensä (hallintolaki 50. §). Tätä kutsutaan luottamuksensuojan periaatteeksi. Asiakkaan on voitava luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen, virheettömyyteen ja viranomaisten tekemien hallintopäätösten pysyvyyteen. Pysyvyys käytännössä tarkoittaa sitä, että samantilaisessa tilanteessa olevia kohdellaan samoin perustein ja virkamies korjaa virheelliset päätökset asiakkaan parasta tavoitellen. Myös hallintolain 6. pykälä nostaa esiin nämä velvoitteet: ”Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.”

Näin ollen, kun yhdistetään hallintolain velvoitteet siihen lainsäädäntöön, joka takaa yksilön kielellisiä oikeuksia, on varsin selkeää, että viranomaiselle on annettu laaja-alaisesti velvoite huomioida yksilön kielellisten oikeuksien toteutuminen omalta osaltaan. Kaikkia asiakkaita on kohdeltava yhdenvertaisesti, yhtä hyvin, oli hänen käyttämänsä kieli mikä vain. Myös Suomessa pysyvästi asuvalle maahanmuuttajataustaiselle asiakkaalle, jonka äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi, on turvattava sosiaali- ja terveyspalvelut perustuslain 19. pykälän sosiaalisten perusoikeuksien, sosiaalihuoltolain 4. pykälän ja potilaslain 3. pykälän perusteella. Tässä palataan jälleen kielilain 2. pykälän toteutukseen, että viranomainen voi aina antaa myös parempaa kielellistä palvelua kuin kielilaissa edellytetään.

Mikäli lukija haluaa tutustua hallintolakiin tarkemmin, hyvä esitys siitä vammaispalveluiden toteutumisen näkökulmasta on Tapio Rädyn kirjassa *Vammaispalvelut. Vammaispalveluiden soveltamiskäytäntö* (2017).

Mitä tämä kaikki tarkoittaa käytännössä?

Kielilain 2. pykälä siis toteaa, ettei ihmisen pitäisi joutua vetoamaan kielellisiin oikeuksiinsa, vaan viranomaisen tulee oma-aloitteisesti huolehtia, että asiakas saa esittää kysymyksiä, hakea etuuksia, saa asianmukaisen tiedon oikeuksistaan ja voi

vaikuttaa asiansa käsittelyyn. Toisinaan se tarkoittaa sitä, että viranomaisen tulee huolehtia tulkitsemisesta ja kääntämisestä.

Todellisuus on usein kuitenkin toinen. Ajatellaanpa vaikkapa Pohjanmaan laajan sairaalapäivystyksen toteutumisesta käytyä keskustelua: Vaasassa olisi tarjolla kahdella kielellä, suomeksi ja ruotsiksi, toimiva sairaala, mutta silti laaja sairaalapäivystys suunniteltiin sijoitettavaksi Seinäjoen sairaalaan, jossa ruotsia osaavia sairaanhoitajia ja lääkäreitä on varsin vähän. Kielelliset oikeudet ajateltiin turvata sillä, että lisäkoulutetaan Seinäjoen sairaalan työntekijöitä. Alkuvaiheessa siis ruotsinkielinen ei olisi käytännössä saanut omakielistä palvelua, vaan hänen olisi tullut asioida suomeksi eli hänen kielelliset oikeutensa olisivat tulleet sivuutetuiksi.

Vaikka hätäpuhelun numeroon 112 voi tehdä suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, ei hätäkeskuslaitoksella puheluun vastaava päivystäjä välttämättä itse osaa ruotsia tai englantia riittävässä määrin. Tällöin hän siirtää puhelun toiselle päivystäjälle ja tämä saattaa viivästyttää avun saamista, etenkin jos ruotsia tai englantia osaavat päivystäjät ovat juuri sillä hetkellä varattuja. Hätäkeskuslaitos on turvannut kyllä sen, että jokaisessa päivystysvuorossa on aina sekä ruotsia että englantia osaavia päivystäjiä eli on toteuttanut lain antamia velvoitteita. Oikeus tehdä hätäilmoitus on siis kyllä turvattu ympärivuorokautisesti kolmella kielellä, mutta käytännössä suomenkielinen voi saada nopeampaa palvelua. Hätäilmoituksen voi tehdä suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi myös tekstiviestillä, mikäli on rekisteröinyt numeronsa palveluun. (Lisätietoja sivulta www.112.fi.)

Saamelaisten osalta todettiin jo aiemmin, että oikeus saada palvelua omalla kielellään katsotaan riittävän hyvin toteutuneeksi, jos tulkkaus on järjestetty. On kuitenkin tärkeä muistaa, että saamen kieli eli ole yksi yhtenäinen kieli, vaan saamen kieliiä on maassamme käytössä useita. Tulkkeja on saatavilla myös varsin niukasti. Saako saamelainen tarvitessaan juuri oman saamen kielensä tulkin vai pitääkö hänen hoitaa asiansa jollain muulla saamen kielellä, jota hän ei välttämättä riittävässä määrin hallitse? Saamelaiskäräjät on nostanut esille tulkkien käyttämisen sijaan tarpeen palkata enemmän saamen kielen taitoisia työntekijöitä Lapin maakunnassa. Saamenkielisten palveluiden heikko saatavuus asettaa saamenkielisen väestön merkittävästi heikompaan asemaan valtaväestöön nähden etenkin lapsi-, perhe- ja vanhuspalveluissa sekä erilaisissa terapia- ja kuntoutuspalveluissa. Saamenkielisten oikeudet riittäviin sosiaali- ja terveystieteisiin eivät toteudu, jos heidän kielelliset oikeutensa eivät toteudu. Saamelaisille on saamen kielilaissa taattu oikeus käyttää kieltään virallisissa yhteyksissä ja sen tulisi toteutua myös käytännössä. Myös oikeusministeriön 25.11.2016 julkaiseman selvityksen mukaan saamenkielisten oikeudet saamenkielisiin palveluihin toteutuvat

heikosti saamelaisten kotiseutualueella (Valtioneuvosto. Saamebarometri 2016).

Tulkkauksen järjestyminen on kuitenkin eri asia kuin kielellisten oikeuksien täysi toteutuminen, kuten saamelaiskäräjätkin on todennut. Tulkki on tärkeä ammattilainen, joka voi auttaa silloin, kun viranomaisella ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä käytössään. On kuitenkin tilanteita, joissa suoraan omalla kielellä tuotettu palvelu on paras vaihtoehto. Ajatellaan vaikkapa tilannetta, jossa viittomakieltä käyttävä kuuro tarvitsee psykoterapiaa. Mikäli käytetään tulkkausta, tulee huolehtia vähintäänkin siitä, ettei jokaisella terapiakerralla tulkki vaihdu uuteen. Terapeutinkin on vaikea luoda luottamuksellista, avointa ilmapiiriä istunnon ajaksi, mikäli tulkkauksessa ei ole jatkuvuutta ja pysyvyyttä. Terapiatilanteeseen ensimmäistä kertaa tuleva tulkki ei voi tietää, mitä edellisillä tapaamisilla on keskusteltu ja millaisiin asioihin terapeutti on pyytänyt asiakastaan erityisesti kiinnittämään huomiota. Uuden tulkin ja kuuron välinen kommunikaatio ei välttämättä suju parhaalla mahdollisella tavalla – etenkin, jos tulkki ei ymmärrä kuuron käyttämää murretta. Näissä tilanteissa suoraan viittomakielellä tuotettu terapia on laadukkaampaa ja tehokkaampaa sekä mahdollistaa terapeutin ja asiakkaan suoran ja luottamuksellisen yhteyden. Kun yhteistä kieltä ei ole, tulkki on hyvä vaihtoehto. Muita tulkkaukseen vaikuttavia asioita voivat joissakin tilanteissa olla tulkin sukupuoli, kansalaisuus tai kuuluminen samaan uskonnolliseen yhteisöön esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa.

Lasten kanssa suoraan omalla kielellä tuotettu palvelu sosiaali- ja terveydenhuollossa on usein tehokkaampaa, sillä tulkin käyttäminen on kuin lukutaito: sitä täytyy opetella. Kukaan ei osaa automaattisesti seurata tulkkausta. Lapsen kielitaitokin on rajallinen, mikä tulee huomioida tulkin valinnassa. Lapsella on kuitenkin oikeus tulla kuulluksi ikätasonsa mukaisesti erityisesti silloin, kun tehdään lasta koskevia päätöksiä. Tämä oikeus on nostettu yhdeksi YK:n lasten oikeuksien sopimuksen yleisperiaatteeksi (Lasten oikeuksien viestinnän yhteistyöverkosto. Lapsen oikeuksien sopimus). Tämä myös on kirjattu sosiaalihuoltolakiin (L 1301/2014), jonka 5. pykälä edellyttää huomiomaan lapsen edun sekä 32. pykälä selvittämään lapsen ja nuoren mielipiteen ja toivomuksen: ”Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiansa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille.”

Kielelliset oikeudet ulottuvat myös nettiin. Saavutettavuusdirektiivi (Valtiovaraministeriö. Saavutettavuus) ohjaa verkkosivustojen saavutettavuutta. Kuulovammaisten osalta saavutettavuus tarkoittaa sitä, että verkkoon laitettavat videot ja ääneen perustuva materiaali tulee tekstittää, ja näkövammaisille sitä, että he voivat käyttää sivustoja vaikkapa ruudunlukuohjelmilla ja kuvat on kerrottu myös tekstimuodossa. Kielelliset oikeudet voidaan varmistaa verkossa niin, että kieliva-

likko on helposti löydettävissä ja tiedot sekä yhteystiedot ovat kaikilla tarjotuilla kielillä saatavilla ilman pitkiä hakuja. Esimerkkinä on kielivalikon helppo löytyminen Kelan tulkkauspalvelusivuilla (www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu), joissa suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli ovat yleisessä kielivalikossa mukana. Tämä helpottaa viittomakielisten tietojen löytymistä.

Kielellisten oikeuksien toteutumisen valvonta

Liian usein muuta kuin suomea käyttävä on kuullut lauseen: ”kyllähän suomea kaikki osaa, kun Suomessa asutaan”. Ruotsinkielinen saattaa joutua asioimaan suomeksi, vaikka pyytäisi ruotsinkielistä palvelua tai tietoa itselleen. Säännönmukaisesti käydään kiivasta keskustelua niin sanotusta koulujen pakkoruotsista ja vaaditaan sen poistamista. Erityisesti silloin, kun valtion taloustilanne on tiukempi ja tehdään säästötoimenpiteitä, nostetaan esille kielellisten oikeuksien toteuttamisen kalleus ja hankaluus.

Suomen kieli-ilmapiiiriä seurataan. Valtioneuvosto antaa kerran vaalikaudessa (eli neljän vuoden aikana) eduskunnalle kertomuksen kielellisten oikeuksien toteutumisesta ja kieli-ilmapiiiristä kielilain 37. pykälän velvoittamana. Kielikertomuksessa käsitellään kielilainsäädännön soveltamista ja kielellisten oikeuksien toteutumista suomen ja ruotsin kielillä sekä saamen kielillä, romanikielellä ja viittomakielillä. Lisäksi kielikertomuksessa nostetaan muiden maamme kieliryhmien asema esille. Kielikertomus on viimeksi annettu vuonna 2017. (Valtioneuvosto. Hallituksen kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2017.)

Oikeusministeriön erityistehtävänä on huolehtia kielellisten oikeuksien toteutumisen edistämisestä ja tarvittaessa ryhtyä toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi. Ministeriö on tätä varten laatinut vuonna 2018 kielellisten oikeuksien seurantaindikaattorit (Artemjeff & Lunabba), joilla on tarkoitus seurata kielilain täytäntöönpanoa ja soveltamista sekä tuottaa materiaalia valtioneuvoston kielikertomuksen laatimiseen.

Maamme laillisuusvalvojat eli eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri antavat myös kieleen liittyviä ratkaisuja. Lisäksi yhdenvertaisuusvaltuutettu, vähemmistövaltuutettu yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta, aluehallintovirastot ja potilasasiamies voivat puuttua kielellisten oikeuksien toteutumiseen. Esimerkkejä lausunnoista ja ratkaisuista:

- eduskunnan oikeusasiamiehen lausunto valtiovarainministeriölle digitaalisten palvelujen tarjoamista koskevasta lakiluonnoksesta
<https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/359/2018>

- eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu poliisin tulee kaksikielisel-
lä alueella puhua suomea ja ruotsia <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/-/poliisin-tulee-kaksikielisella-alueella-puhua-suomea-ja-ruotsia>
- eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu erityisen tuen päätöksen tekemi-
nen viittomakieliselle lapselle <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/745/2016>
- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan lausunto saamelaiskäräjille
https://www.yvlttk.fi/material/attachments/ytaltk/lausunnot/opmUfeaS7/Lausunto_saamelaiskarajille_29.11.2018.pdf
- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös englanninkielisen hen-
kilön tiedonsaantiin asunto-osakeyhtiössä https://www.yvlttk.fi/material/attachments/ytaltk/tiedotteet/piHd5nk2D/YVTltk_tapausseloste-116.2018-isannoitsijan_menettely_englanninkielisiin_viesteihin_vastaamisessa.pdf

Ohjeita kielellisten oikeuksien huomioimiseen

Koska kielellisiin oikeuksiin liittyvä lainsäädäntö on näinkin laajaa, on hyvä pitää mielessä muutama ohje, jotta toista kieli- ja kulttuuriryhmää edustava henkilö kokee, että hänen oikeutensa otetaan huomioon ja niitä kunnioitetaan, vaikka yhteistä kieltä ei olisikaan.

Kunnioita sitä, että jokainen haluaa ymmärtää ja tulla ymmärretyksi. Yksikin sana asiakkaan ja potilaan omalla kielellä antaa tunteen aidosta huomioimisesta ja kohtaamisesta. Tilaa tulkki, jos et osaa asiakkaasi kieltä. Älä oleta, että asia hoituu vain suomeksi tai että asian hoitamiseksi riittää, kun kumpikin kirjoittaa paperille asiansa ja vastauksensa kysymyksiin.

Tulkki turvaa myös sinun kielelliset oikeutesi ja työskentelysi laadukkuuden. Tulkki antaa sinulle mahdollisuuden toteuttaa hallintolain ja muun lainsäädännön antamia velvoitteita. Jos et saa tulkkia ehdottamaasi aikaan paikalle, voisiko tulkin saada etänä? Saako tulkin, jos varattua aikaa vähän muuttaa?

Anna omaiselle oikeus olla tukena, älä käytä häntä tulkitsemisapuna. Muista, ettei hänellä ole tulkin koulutusta eikä asia välity välttämättä kokonaisena tai oikein. Alaikäistä lasta ei saa käyttää tulkkina.

Muista, että sinä olet tilanteessa ammattilainen. Luoksesi tuleva ei välttämättä osaa sanoittaa ongelmaansa heti tai ammattilaisten kielellä. Hänellä voi olla ahdistava tai kivulias olo, joka vaikuttaa ilmaisuun. Kuuntele, kohtaa, näe asiakkaasi.

Puhu suoraan asiakkaallesi, älä tulkille. Käytä siis sanamuotoa: ”Miten sinä voit?” sen sijaan, että sanoisit tulkille: ”Voitko kysyä häneltä, miten hän voi?” Pyri

antamaan hoito-ohjeet tai yhteiset sopimuksenne kirjallisesti ja jos mahdollista, anna ne henkilön omalla kielellä. Muista, etteivät kaikki osaa suomea äidinkielen tasoisesti. Älä anna papereita tulkille vaan asiakkaallesi.

Pystyyhän sinulle tai palveluusi varaamaan ajan muullakin tavalla kuin puhelimella soittamalla? Muista, että erityisesti kuulo- ja puhevammaisille tulee olla muitakin ajanvarausmuotoja. Verkkosivujenkin tiedot on hyvä olla olemassa muullakin kuin suomen kielellä.

Pyydä apua tai lisätietoja tarvittaessa potilas- ja asiakasjärjestöistä. Myös saamelaiskäräjät ja romanikielen neuvottelukunta antavat mielellään lisätietoja edustamiensa kieliyhteisöjen oikeuksista ja tarpeista.

Lopuksi

Perustuslaki nostaa esiin yksilön kielelliset ja kulttuuriset oikeudet. Maamme koko muu lainsäädäntö tarkentaa perustuslain takaamia oikeuksia. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että jokaisen viranomaisen tulee huomioida näiden oikeuksien toteutuminen toiminnassaan ja asiakaskohtaamisissaan.

Kielellisten oikeuksien merkityksen voi ymmärtää vaikkapa niin, että kuuntelee televisiosta saamenkielisiä uutisia eikä lue tekstitystä. On vaikea saada selville, mistä aiheesta uutisessa kerrotaan, saati tietää tarkemmin uutisen sisällöstä. Tämä on se syy, miksi kielellisistä ja kulttuurisista oikeuksista säädetään niin monessa laissa. Ihmisellä tulee olla oikeus vaikuttaa omaan elämäänsä ja siihen liittyviin viranomaispäätöksiin.

On vaikeaa kokea itseään yhdenvertaiseksi muiden kanssa, jos asioitaan hoidattaessa jää epävarma olo siitä, ymmärsikö varmasti kaiken oikein ja mitä asialle seuraavaksi tapahtuu. Erityisesti jos on sairas ja kivulias olo, on vaikeaa ottaa vastaan tietoa ja ohjeistusta tai sanoittaa olotilaansa täsmällisesti hoitohenkilökunnalle edes omalla äidinkielellään. Jos joutuu hoitamaan asioitaan toisella tai erityisesti itselleen vieraalla kielellä, asia vaikeutuu entisestään. Esimerkkinä voisi olla se, että lääkäri kysyy osastohoidossa olevalta kuuroilta potilaalta, millaista kipua on. Paperilla lukee ehkä: ”Onko kipua jomottavaa vai tylppää? Pulssimaista vai pistävää? Miten voimakasta se on asteikolla 1–5?” Kuuro potilas ei välttämättä ymmärrä, mitä sanat ”jomottava”, ”tylppä” tai ”pulssimainen” kivun kontekstissa tarkoittavat. Miten hän silloin vastaa kysymykseen? Hoidetaanko kipua ja sen syytä oikein ja riittävästi, jos lääkäri ei saa täsmällistä tietoa potilaaltaan?

Ruotsinkieliset joutuvat hoitamaan monet asiat sekä suomeksi että ruotsiksi, koska ruotsinkieliset palvelut eivät ole itsestäänselvyys joka puolella, eivät edes kaksikieliseksi määritellyissä kunnissa. Vaikka osaisikin hoitaa lapsensa varhais-

kasvatus- ja kouluasiat molemmilla kielillä, ei sanavarastoa välttämättä ole kuitenkaan siihen, että oman vanhemman kuoltua osaa käsitellä ja hoitaa kummalla tahansa kielellä hautajaisiin, perunkirjoitukseen ja perinnönjakoon liittyviä asioita. Harva tietää aihepiirin sanastoa äidinkielelläänkään ennen kuin joutuu itse tilanteeseen, joissa niistä tulisi puhua.

Maahanmuuttajan äidinkieli on jokin muu kuin suomi tai ruotsi, ja hän on joutunut tekemään paljon töitä oppiakseen uuden kotimaansa kielen. Hän voi tuntea itsensä alempiarvoiseksi vain sen vuoksi, ettei tiedä suomalaisen yhteiskunnan kaikista tukimuodoista tai byrokratiasta riittävästi. Kotouttaminen ei voi olla kertaluontoista, vaan jokaiseen uuteen asiaan täytyy saada opastusta. Jos ei ole eronnut, ei voi tietää, millainen prosessi se on ja erityisesti, millaista tukea prosessiin olisi saatavilla. Erityisesti jos maahanmuuttaja on avioitunut suomalaisen kanssa, hän voi olla huonommassa asemassa huoltajuuskiistassa, ellei hänelle selitetä hänen omalla kielellään vaihtoehtoja ja niiden käytännön merkityksestä.

Kielelliset ja kulttuuriset oikeudet turvataan lailla, mutta jos ei puhu suomea, on käytännössä varsin heikossa asemassa. Jos pyytää tulkkauksen järjestämistä tilanteeseen, saattaa kuulla tulevansa kalliiksi yhteiskunnalle. Tällainen ei tee hyvää kenenkään itsetunnolle tai identiteetille. Perustuslain 7. pykälä korostaa, ettei ketään saa kohdella ihmisarvoa loukkaavasti. Kielellisten oikeuksien vähättely, omakielisten palveluiden kieltäminen ja tulkkauksen puuttuminen voi johtaa siihen, että tämä pykälä ei toteudu.

Jokainen haluaa tulla kuulluksi ja nähdyksi omana kokonaisuena itsenään. Kielellisten oikeuksien kunnioittaminen ja huomioiminen edistävät yhdenvertaisuuden toteutumista ja mahdollistavat osallisuuden lainsäädännön tarkoittamalla tavalla. Tämän turvaaminen on kaikkien viranomaisten velvollisuus.

LÄHTEET

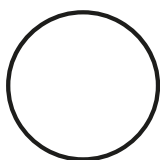
- Artemjeff, P. & Lunabba, V. (2018). Kielellisten oikeuksien seurantaindikaattorit. (Oikeusministeriön julkaisu 42/2018). Saatavilla <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161087>
- Eduskunnan oikeusasiamies (11.11.2010). Poliisin tulee kaksikielisellä alueella puhua suomea ja ruotsia. Saatavilla 22.5.2019 <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/-poliisin-tulee-kaksikielisella-alueella-puhua-suomea-ja-ruotsia>
- Eduskunnan oikeusasiamies (16.2.2018). Lausunto valtiovarainministeriölle digitaalisten palvelujen tarjoamista koskevasta lakiluonnoksesta. (EOAK/359/2018). Saatavilla 22.5.2019 <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-eoar/359/2018>
- Eduskunnan oikeusasiamies (25.4.2017). Erityisen tuen päätöksen tekeminen viittomakieliselle lapselle (Dnro 745/4/16). Saatavilla 22.5.2019 <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-eoar/745/2016>
- Hätäkeskuslaitos. Hätäl ilmoitus tekstiviestillä numeroon 112. Saatavilla 22.5.2019 https://www.112.fi/hatanumero_112/hatatekstiviesti
- Juusola, M. (2019). *Selkokielen tarvearvio 2019*. (Kehitysvammaliitto). Saatavilla <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Tarvearvio-2019.pdf>
- Kansaneläkelaitos. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Saatavilla 22.5.2019 www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu
- L 785/1992. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- L1380/1993. Laki Yleisradio Oy:stä. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931380>
- L 586/1996. Hallintolainkäyttölaki. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960586>
- L 628/1998. Perusopetuslaki. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>
- L 731/1999. Perustuslaki. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L 359/2003. Kansalaisuuslaki. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030359>
- L 423/2003. Kielilaki. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
- L 434/2003. Hallintolaki. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- L 1086/2003. Saamen kielilaki. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20031086>
- L 841/2006. Laki poliisin säilyttämien henkilöiden kohtelusta. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060841>
- L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133>
- L 805/2011. Esitutkintalaki. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110805>
- L 466/2012. Laki vaaratiedotteesta. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120466>
- L 980/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- L 917/2014. Laki sähköisen viestinnän palveluista. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917>
- L 1325/2014. Yhdenvertaisuuslaki. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325>
- L 359/2015. Viittomakielilaki. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150359>
- Lapsen oikeuksien viestinnän yhteistyöverkosto. Lapsen oikeuksien sopimus. Saatavilla 22.5.2019 <https://lapsenoikeudet.fi/lapsen-oikeuksien-sopimus/sopimuksen-yleisperiaatteet/>
- Oikeusministeriö. Kieliasiain neuvottelukunta. Saatavilla 21.4.2020 <https://oikeusministerio.fi/kieliasiain-neuvottelukunta>

- Pasanen, A. (2016). *Saamebarometri 2016. Selvitys saamenkielisistä palveluista*. (Selvityksiä ja ohjeita 39/2016, Oikeusministeriö). Helsinki. Saatavilla http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78941/OMSO_39_2016_Saamebaro_120s.pdf
- RONK. Romaniasiain neuvottelukunta. Saatavilla 22.5.2019 <https://romani.fi/etusivu>
- Räty, T. (2017). Vammaispalvelut. Vammaispalveluiden soveltamiskäytäntö. (5. uud. painos.) Kynnys ry.
- S 11/1987. Suomen, Islannin, Norjan, Ruotsin ja Tanskan välillä solmittu sopimus Pohjoismaiden kansalaisten oikeudesta käyttää omaa kieltään muussa pohjoismaassa (11/1987). Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1987/19870011>
- S 69/1996. Pohjoismaiden sosiaalipalvelusopimus. Saatavilla https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1996/19960069/19960069_2
- Saamelaiskäräjät. Saatavilla 22.5.2019 <https://www.samediggi.fi/>
- Saamelaiskäräjät. Ydintehtävä. Saatavilla 21.4.2020 <https://www.samediggi.fi/ydintehtava>
- Suomen, Islannin, Norjan, Ruotsin ja Tanskan välillä solmittu sopimus Pohjoismaiden kansalaisten oikeudesta käyttää omaa kieltään muussa pohjoismaassa (11/1987). Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1987/19870011>
- Valtioneuvosto. Saamebarometri 2016. Selvitys saamenkielisistä palveluista saamelaisalueella. (Oikeusministeriö. Selvityksiä ja ohjeita 39/2016). Saatavilla <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/78941>
- Valtioneuvosto. Viittomakielen yhteistyöryhmä 2019-2020 (OM011:00/2019). Saatavilla 29.5.2019 <https://valtioneuvosto.fi/hanke?tunnus=OM011:00/2019>
- Valtioneuvosto. Hallituksen kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2017. (Hallituksen julkaisusarja 8/2017). Helsinki. Saatavilla <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160384>
- Valtiovarainministeriö. Saavutettavuus. Saatavilla 22.5.2019 <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>
- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta (29.11.2018). Lausunto saamelaiskäräjille. (Dno YVTltk 552/2018). Saatavilla 22.5.2019 https://www.yvtltk.fi/material/attachments/ytaltk/lausunnot/opmU-feaS7/Lausunto_saamelaiskarajille_29.11.2018.pdf
- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta (11.6.2018). *Isännöitsijän menettely englanninkielisiin viesteihin vastaamisessa*. (Diaarinumero 286/2017). Saatavilla 22.5.2019 https://www.yvtltk.fi/material/attachments/ytaltk/tiedotteet/piHd5nk2D/YVTltk_tapausseloste-116.2018-isannoitsijan_menettely_englanninkielisiin_viesteihin_vastaamisessa.pdf

Riia Lamminmäki

SELKOKIELI SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Johdanto



salle ihmisistä normaali arkikommunikointi on vaikeaa. Siksi afaattinen henkilö neuvoa puhekumppaniaan: ”Puhu minulle hyvin, hyvin rauhallisesti.” Samasta syystä kehitysvammainen ihmettelee: ”En ymmärrä, miksei lääkäri puhu minulle selkokieltä.” Maa-hanmuuttajakin esittää viranomaisille toivomuksen: ”Ymmärrättehän, että kaikki eivät osaa hyvin suomea.” Kaikilla ihmisillä on oikeus kieleen ja maailman hahmottamiseen kielen kautta. Kieli liittyy siten saavutettavuuteen. Kielellinen saavutettavuus tarkoittaa, että kaikkien olisi mahdollista ymmärtää kieltä, jolla heille viestitään. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (L 785/1992) sanoo, että potilaalle on annettava tietoa hänen terveydentilastaan ja hoidostaan siten, että potilas ymmärtää tiedon sisällön riittävästi. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 812/2000) puolestaan sanoo, että selvitys toimenpidevaihtoehtoista on annettava asiakkaalle niin, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Siksi kielelliseen saavutettavuuteen on kiinnitettävä sosiaali- ja terveysalalla huomiota. Taitava ammattilainen mukauttaa tarvittaessa kieltään ja ottaa vastuuta viestinnän sujumisesta. Ymmärrettävä kielenkäyttö – niin kirjallinen kuin suullinenkin – on osa laadukasta asiakaspalvelua.

Kielen helpottamiseksi on luotu aivan oma suomen kielen muotonsa, jota kutsutaan selkokieleksi. Kielimuodosta käytetään myös nimeä selkosuomi. Selkokielen tarkoituksena on helpottaa sellaisten ihmisten kommunikointia, joille kielen ymmärtäminen on jostain syystä vaikeaa. Selkokieltä voidaan kirjoittaa tai selkokielellä voidaan puhua. Puhutusta kielimuodosta käytetään myös termiä selkopuhe. Selkopuheen tarkoituksena on auttaa ja tukea vuorovaikutuksessa ihmisiä, joille puheen ymmärtäminen on vaikeaa.

Tässä artikkelissa kerrotaan perustietoja kirjoitetusta ja puhutusta selkokielestä sekä annetaan esimerkkejä, miten selkokieltä voi käyttää erityisesti sosiaali- ja terveysalalla.

Selkokieli kielimuotona

Selkokielessä kieltä yksinkertaistetaan monella eri tavalla, jotta se olisi yleiskieltä ymmärrettävämpää ja luettavampaa. Yksinkertaistaminen koskee niin kielen rakennetta, sisältöä ja sanastoa kuin koko tekstin ulkoasuakin. (Selkokeskus. Selkokieli.) Toisinaan näkee, että termit selkokieli ja selkeä kieli sekoittuvat toisiinsa. Kyse on kuitenkin eri asioista. Selkeä kieli tarkoittaa yleiskieltä, josta pyritään tekemään mahdollisimman ymmärrettävää. Selkokieli sen sijaan ei ole yleiskieltä, vaan suomen kielen erityinen muoto, johon tehdään tiettyjä kielellisiä ratkaisuja, jotta kielestä tulisi vastaanottajille helpompaa. (Raevara 2019.) Selkokieli on tarkoitettu tietyille kohderyhmille, eikä sitä varsinaisesti ole suunnattukaan yleiskielen käyttäjille. Alun perin selkokieli on ollut kirjoitettu kielimuoto, mutta Suomessa sen käyttö on laajentunut myös puheeseen, kun selkeyttämisen tarve on huomattu tärkeäksi puheessakin. (Leskelä 2019, 93, 214.) Seuraavassa esimerkissä puhevammaisuudesta on kerrottu ensin yleiskielellä ja sitten selkokielellä:

Puhevammaisella ihmisellä tarkoitetaan kuulevaa ihmistä, joka ei tule arjen kommunikointitilanteissa toimeen puheen avulla. Hänen on vaikea tuottaa tai ymmärtää puhetta. Usein puhevammaan liittyy myös lukemis- ja kirjoittamisvaikeuksia.

(Kehitysvammaliitto. Puhevammaisuus.)

Puhevammaisen ihmisen on vaikea puhua tai ymmärtää puhetta. Usein puhevammaan liittyy myös vaikeus lukea tai kirjoittaa.

(Kehitysvammaliitto. Selkokielellä. Puhevammaisuus.)

Selkosuomen asiantuntijaorganisaationa toimii valtakunnallinen Selkokeskus, jonka tavoitteena on edistää selkokielen asemaa ja tiedonvälitystä sekä selkokielen käyttäjien kielellisiä oikeuksia (Selkokeskus. Selkokeskus). Vastaavasti ruotsinkielistä selkokielistä tiedonvälitystä ja kulttuuria edistää Suomessa selkokielen asiantuntijakeskus LL-Center (LL-Center. Suomeksi). Selkokieltä kielimuotona kehitetään jatkuvasti, ja selkokielen käytöstä on olemassa erilaisia ohjeita. Ammattilaisten avuksi on kehitetty Selkokielen mittari, jonka avulla kielen asiantuntijat voivat arvioida, onko jokin teksti selkokieltä vai ei (Selkokeskus. Selkokieli. Selkokielen mittari). Lisäksi kielimuotoa tutkitaan aktiivisesti ja kansainvälisesti (Klaara-network. Background and Goals). Vastaavantyyppisiä kielimuotoja on

muissakin kielissä, kuten lättläst ruotsin kielessä, Leichte Sprache saksan kielessä ja easy-to-read (EtR) englannin kielessä (Leskelä 2019, 91–92).

Selkokielen tarvitsijat

Selkokielestä hyötyvät ihmiset, joille kielen ymmärtäminen on jostain syystä vaikeaa. On arvioitu, että Suomessa on noin 650 000–750 000 tällaista ihmistä, mikä on noin 12 % väestöstä (Juusola 2019, 3). Kielen ymmärtämisen vaikeus aiheutuu pääsääntöisesti kolmesta eri syystä. Ensinnäkin synnynnäiset ja pysyvät neurobiologiset syyt saattavat aiheuttaa selkokielen tarpeen. Tällaisia syitä ovat kehitysvamma, puhevamma, autismikirjo, kielellinen erityisvaikeus, ADHD tai lukivaikeus. Toiseksi selkokielen tarve voi syntyä elämän aikana vamman tai sairauden vuoksi. Pääsääntöisesti synn aiheuttaa tällöin etenevä muistisairaus tai afasia, jolloin ihmisen kielelliset taidot heikentyvät. Kolmas syy selkokielen tarpeeseen on kielitaito, joka ei vielä riitä yleiskielen ymmärtämiseen. Suomen kieli on tällöin yleensä toinen tai vieras kieli, ja selkokielen käyttötarve on todennäköisesti väliaikaista. Yleensä tähän ryhmään kuuluvat ihmiset pystyvät hyödyntämään jotain muuta kieltä viestinnässään. Ryhmään kuuluu maahanmuuttajia, viittomakielisiä henkilöitä, vähemmistökielten puhujia tai väliaikaisesti keitä vaan, joiden kielelliset taidot ovat heikentyneet esimerkiksi lääkityksestä tai muusta terveydentilaan liittyvästä syystä. (Leskelä 2012a, 280; Leskelä 2019, 97–102.)

Vaikea kieli voi olla este toimia täysivaltaisena jäsenenä yhteiskunnassa. Selkokielen avulla autetaan ihmisiä tiedon saamisessa, omien ajatusten ilmaisemisessa ja osallistumisessa yhteiskunnan toimintoihin. (Raevaara 2019.) Selkokieli tuo käyttäjilleen positiivisia kokemuksia. Esimerkiksi suomen kielen maahanmuuttajaopiskelija sanoitti kokemuksensa selkokielestä näin: ”Selkokieli ei ole yhtä pelottava kuin yleiskieli.” Kehitysvammainen selkokielen lukija taas kertoi lukukokemuksestaan: ”Minä tunsin itseni viisaammaksi.”

Kirjoitettu selkokieli

Selkotekstissä kiinnitetään huomiota monenlaisiin seikkoihin. Lukijakunnan kannalta on olennaista aiheen valinta ja näkökulma, josta aihetta tarkastellaan. Tärkeää on tekstin johdonmukaisuus, tiedon sopiva määrä, asioiden jäsentely sopivankokoisiksi kokonaisuuksiksi, helpot kielelliset rakenteet ja tuttu sanasto. Huomiota kiinnitetään myös tekstin sävyyn, jolla lukija kohdataan. (Leskelä 2019, 116.) Selkotekstissä lähtökohtana on lukija ja hänen ymmärtämisensä taso. Siksi on

suositeltavaa, että selkokirjoittaja tuntee lukijakuntansa ja suunnilleen tietää, mikä asiassa on lukijoille tuttua ja mikä uutta. (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 35.)

Selkokielelläkin tekstiä voidaan kirjoittaa eri vaikeustasoilla: helpolla selkokielellä, perusselkokielellä ja vaativalla selkokielellä. Kaikista helpoimmassa selkokielessä käytetään lähinnä vain päälauseita. Kun kieli vaikeutuu, myös lauserakenteet monimutkaistuvat. Selkokielessä pyritään kuitenkin joka tasolla lyhyisiin lauseisiin, jotta asiaa tulisi lukijalle sopivissa annoksissa. Selkolukija lukee tekstiä paljon hitaammin kuin tavallinen lukija. (Leskelä 2019, 160–164.)

Selkokieltä voi kirjoittaa suoraan tai sitä voi tehdä valmiin tekstin pohjalta. Jos valmista, yleiskielistä tekstiä muutetaan selkokielelle, sitä kutsutaan mukauttamiseksi. Mukauttamisessa luodaan valmiista tekstistä selkoversio uudelle lukijakunnalle, jolloin teksti saattaa muuttua melko paljonkin. Mukauttamisessa olennaista on, että mukauttaja ymmärtää lähtötekstin perinpohjaisesti. Siksi tekstin analysointi ennen mukauttamista on ensiarvoisen tärkeää. Selkeä kirjoittaminen edellyttää selkeää ajattelua. Lopputuotoksessa selkoteksti ilmaisee yleiskielisen tekstin pääsisällöt yksinkertaisesti. Kullekin tekstilajille tyypillisten piirteiden on hyvä näkyä erityisen selkeästi, jotta lukija ymmärtää, onko lukemassa esimerkiksi ohjetta, uutista tai kaunokirjallista tekstiä. (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 36–37.)

Selkotekstin sisältö

Selkotekstin aiheen ja aiheen käsittelytavan on oltava tekstin kohderyhmälle mielekäs. Tällöin valitaan aihe, joka on kohderyhmälle tarpeellinen, ja rakennetaan teksti niin, että lukijalle tulee jo tekstin alussa sellainen tunne, että teksti on tarkoitettu juuri hänelle. Tunne edistää sitä, että lukija jatkaisi tekstin lukemista. (Leskelä 2019, 117.) Selkolukija nimittäin lopettaa tekstin lukemisen yleensä helpommin kuin yleiskielisen tekstin lukija (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 106). Seuraavassa selkotekstiesimerkissä asiaa lähestytään poikien näkökulmasta:

*Oletko ajatellut kasvattaa parran
vai pitää leukasi sileänä?
Joillakin miehillä parta kasvaa nopeasti
ja heidän on ajettava parta joka päivä.
Kosketa kädellä leukaasi.
Tuntuuko se karhealta?
Jos tuntuu, sinun on syytä ajaa parta.
(Palokari 2011, 30.)*

Hyvässä selkotekstissä lukijan on helppo liittää tekstin sisältö omaan elämään. Tekstistä pyritään siis tekemään mahdollisimman konkreettinen. Tämä tarkoittaa, että aihe nivotaan lähelle arkikokemuksia, sidotaan aikaan ja paikkaan ja laitetaan tekstin toimijoiksi elollisia olentoja (*suomalaiset, opettaja*). Tekstistä tekee abstraktia, jos käsitteet (*avoimuus, suunnitelma*) ovat tekstin toimijoita. Mitä vaikeampi aihe on, sitä enemmän kannattaa tekstiin laittaa esimerkkejä, jotka konkretisoivat asiaa. (Leskelä 2019, 117, 126.) Seuraavassa esimerkissä konkretisoidaan käsitettä *kotitalousmenot*:

*Kotitalousmenot ovat toinen suuri menoerä.
Kotitalousmenot tarkoittavat kuluja,
joita syntyy ruoan, veden, sähkön,
vaatteiden ja eri tavaroiden maksamisesta.
Näitä tavaroita ovat esimerkiksi kodin huonekalut.
(Österback 2012, 7.)*

Selkotekstissä on huomattavasti vähemmän informaatiota kuin vastaavassa yleiskielisessä tekstissä. Toisaalta selkotekstiin lisätään kuitenkin selityksiä tai taustoitettavaa informaatiota. Selkotekstissä mitään ei jätetä niin sanotusti rivien väliin, koska selkolukija ei pysty täydentämään tekstin sisällöllisiä aukkoja. (Leskelä 2019, 118–119.) Seuraavassa esimerkissä selitetään käsitteet *pikavippi* ja *suuri korko*:

*Jos rahasi eivät riitä,
älä ota pikavippiä.
Pikavippi on lyhytaikainen laina.
Pikavipeissä on suuri korko.
Se tarkoittaa sitä,
että joudut maksamaan pikavipistä takaisin
paljon enemmän kuin mitä olet lainannut.
(Räty & Kukkanen 2015, 105.)*

Selkotekstin jäsentely ja sävy

Selkoteksti jaotellaan hyvin selkeästi kappaleisiin ja tarvittaessa apuna käytetään alaotsikoita. Yhteen liittyvien asioiden on sijaittava samassa kappaleessa. Tekstit saattavat vaatia metatekstiä, jonka avulla lukijaa johdatetaan tekstin läpi. Meta-teksti esimerkiksi kertoo, miten teksti on jäsennelty tai mitä siinä on tulossa seu-

raavaksi. (Leskelä 2019, 119–120.) Seuraava katkelma on esimerkki esitteen alussa olevasta metatekstistä:

*Tässä esitteessä kerrotaan,
miten Kela tukee rahallisesti
sairauden hoitoa ja kuntoutusta.
Lisäksi esitteessä kerrotaan
vammaisten tuista
ja työterveyshuollosta.
(Kela. Tietoa Kelasta. Julkaisut. Esitteet. Asiakkaille.
Sairausajan tuet ja kuntoutus.)*

On yleistä, että selkotekstit kirjoitetaan puhuttelemalla vastaanottajaa sinä-muodossa. Tällainen tapa tekee tekstistä lukijalle läheisemmän, ikään kuin ottaa lukijan tekstiin mukaan. Sinä-muoto sopii erityisen hyvin ohjeisiin ja neuvoihin, mutta arkaluonteiset aiheet on parempi käsitellä neutraalimmilla tavoilla, kuten rakenteilla, joissa ei ole tekijää ollenkaan: *Jokainen voi joutua rikoksen uhriksi. Silloin on hyvä tietää, miten pitää toimia.* (Leskelä 2019, 121–122.) Seuraavassa esimerkissä annetaan ohjeita käsien pesuun sinä-muotoa käyttäen:

*Kun valmistat ruokaa tai leivot,
tarkista, että kätesi ovat puhtaat.
Pese kätesi huolellisesti aina ennen
kuin aloitat ruoanlaiton tai leipomisen.
Käsistä ei saa mennä ruoka-aineisiin likaa.
(Helin 2018, 194.)*

Vaikka kieltä yksinkertaistetaan, selkotekstin sävyn pitää kuitenkin säilyä lukijaa arvostavana. Aikuisille kirjoitetaan siis aikuisten kieltä. Sävy voi vaarantua, jos kirjoittaja rupeaa liian opettavaiseksi, asettuu lukijan yläpuolelle tai ylikysinkertaistaa mutkikasta asiaa. (Leskelä 2019, 123–124.) Sisällöllisesti pyritään viestimään myönteisen kautta, koska myönteisiä muotoja ymmärretään paremmin kuin kielteisiä. Tämän eron voi huomata esimerkiksi seuraavista paloturvallisuus-esitteen ilmauksista: *Älä jää asuntoon. / Mene välittömästi ulos asunnosta.* Selkotekstissä yritetään siis välttää sitä, että kielestä tulisi komentavaa tai sellaista, että se on täynnä kieltomuotoja. (Virtanen 2009, 96.) Tämä ei kuitenkaan tarkoita, ettei selkokielellä voisi kirjoittaa myös kielteisistä asioista.

Selkotekstin kielelliset rakenteet

Selkokielessä virke- ja lauserakenteet ovat lyhyitä ja yksinkertaisia. Virkkeet koostuvat pääosin joko pelkistä päälauseista tai päälauseesta ja yhdestä sivulauseesta. Kolmen lauseen virkkeet ovat selkokielen lukijalle yleensä liian haastavia. Selkokirjoittajalle on hyvä ohjenuora, että ilmaisee vain yhden tärkeän asian yhdessä lauseessa. Koska lauseet ovat lyhyitä, on selkokieltä kirjoittaessa hyvä kiinnittää huomiota tekstin sidosteisuuteen eli siihen, että tekstissä olevien asioiden väliset yhteydet käyvät selvästi ilmi ja tekstistä muodostuu eheä kokonaisuus. Sidosteisuutta ilmaistaan erilaisten sidossanojen avulla: esimerkiksi *mutta* ja *kuitenkin* ilmaisevat vastakkaisuutta, *kuin* ja *ikään kuin* vertailevat, *jos* asettaa ehdon, *joten* ja *niinpä* ilmaisevat päättelyä ja *koska* ja *siksi* syy-seuraussuhteita. Jos sidosteisuus ei ole kunnossa, tekstistä on vaarana tulla tyyliään hakkaava. (Leskelä 2019, 151, 154, 157.)

Selkotekstissä suositellaan käytettäväksi persoonamuotoisia verbejä (*luen, luet, lukee, luemme, luette, lukevat*). Ne kertovat tekijän lukijalle helposti toisin kuin passiivimuoto (*luetaan*), josta lukijan on itse pääteltävä, kuka toiminnan tekijä on. Ero tulee esiin esimerkiksi seuraavista virkkeistä: *Hakemus palautetaan viranomaiselle. / Palauta hakemus viranomaiselle*. Lauseessa verbi sijoitetaan mielellään lauseen alkuosaan. Aikamuodoista käytössä on yleensä presens, joka on helpoin ja yleisin. Imperfektiä tarvitaan, kun kerrotaan menneestä ajasta. Tiettyjä suomen kielen haastavia rakenteita vältetään selkokielessä kokonaan. Tällaisia ovat lauseenvastikkeet (*saadakseen, mentyään*), harvinaiset sijamuodot (*ravinnotta*) ja pitkät sanat, joihin tulee useita päätteitä (*hakemuksessannekaan*). Selkoteksti noudattaa suomen kielen oikeinkirjoitussääntöjä. (Leskelä 2019, 116, 143–145, 152.) Internetissä olevat Kielitoimiston ohjepankki ja Kielitoimiston sanakirja auttavat siten myös selkokirjoittajaa kielipulmissa.

Selkotekstin sanasto

Selkokielisessä tekstissä käytetään yleistä ja tuttua sanastoa ja lyhyitä sanoja. Vaikeita sanoja pyritään välttämään. Tällaisia ovat esimerkiksi pitkät yhdyssanat, joita voi olla vaikea hahmottaa (*muutoksenhakuohje*), vierasperäiset sanat (*foorumi*) ja abstraktit käsitteet (*palveluseteli*). Erityisen tarkkana sosiaali- ja terveysalalla kannattaa olla siinä, ettei selkoteksteissä käytä epähuomiossa alan erikoissanastoa tai lyhenteitä. Kuitenkin vakiintuneita lyhenteitä (*Kela*) voi käyttää, sillä ne tunnistetaan paremmin lyhenteinä kuin kirjoitettuina kokonaan. (Leskelä 2019, 140, 195.) Jos vaikeita sanoja on välttämätöntä käyttää, ne täytyy selittää lukijalle. Sanat selitetään lukijalle luontevasti osana tekstiä esimerkiksi tähän tapaan:

*Tukea voidaan maksaa
yhdelle henkilölle tai useamman
henkilön ruokakunnalle.*

*Ruokakunta tarkoittaa
samassa asunnossa pysyvästi
asuvia henkilöitä.*

*Tavallisesti ruokakunta on
aviopari, avopari tai perhe.*

*Myös yksi henkilö voi olla
ruokakunta.*

(Kela. Tietoa Kelasta. Julkaisut. Esitteet. Asiakkaille. Yleinen asumistuki.)

Selkotekstille on tyypillistä samojen sanojen toistaminen enemmän kuin yleiskielessä. Toisto auttaa lukijaa pitämään asian mielessään. Samassa tilanteessa yleiskielessä usein käytetään synonyymia, jotta tekstistä tehtäisiin elävää, mutta selkokielessä toiston tarkoituksena on nimenomaan lisätä tekstin ymmärrettävyyttä. Kielikuvia ja sanontoja käytetään selkoteksteissä hyvin maltillisesti, koska niiden ymmärtäminen voi olla vaikeaa. Selkokielen lukija voi myös tulkita kielikuvia kirjaimellisesti, mikä saattaa johtaa asian ymmärtämisessä täysin harhaan. (Leskelä 2019, 137–139.)

Selkotekstin ulkoasu

Selkokielineen teksti on helppo hahmottaa myös visuaalisesti. Siksi kirjoittajan on aseteltava tekstinsä tietyllä tavalla. Teksti taitetaan tarpeeksi ilmastavasti, niin että tekstissä on riittävät marginaalit ja palstojen sekä tekstin ja kuvien välissä on tilaa. Tekstin otsikot erottuvat selvästi leipätekstistä, ja lukija hahmottaa helposti, miten tekstissä on tarkoitettu edetä. Kappalejaot osoitetaan selkeästi, jolloin kappaleiden välissä on tyhjä riviväli. Tekstiä ei siis sisennetä. Teksti asetellaan kapealle palstalle, ja taitossa on liehuladonta, eli tekstin vasen reuna on tasattu, mutta oikeassa on tasaa-maton liehureuna. Tämä auttaa silmää hahmottamaan, missä rivi loppuu ja uusi alkaa. Lauseet pyritään aloittamaan aina rivin alusta. (Leskelä 2019, 183, 188, 195.) Yhdellä rivillä on 35–60 merkkiä väliä mukaan lukien (Virtanen 2009, 121). Riviväli ja kirjainkoko ovat tarpeeksi suuria, ja käytössä on helppolukuinen kirjaintyyppi, kuten Arial tai Verdana. Värillisessä tekstissä teksti on tummaa ja tausta vaaleaa, ei päinvastoin. Kuvien käyttäminen voi havainnollistaa asiaa. On tarkoituksena, että kuvat kertovat samaa viestiä kuin teksti ja auttavat siten ymmärtämään tekstiä. Kuvan informaatiomäärän on hyvä olla melko pieni. (Leskelä 2019, 183, 195, 197, 210.)

Selkotekstit sosiaali- ja terveysalalla

Selkeän kielen käyttäminen kuuluu viranomaisen tehtäviin. Hallintolain (L 434/2003) 9. pykälässä sanotaan, että viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Ymmärrettävällä tekstillä on hyötynsä: mitä paremmin asiakas ymmärtää saamansa päätöksen sisällön, sitä helpompi hänen on omaksua asia ja asioida sen parissa jatkossakin. Hallinnon näkökulmasta selkeä päätösteksti vähentää siis neuvonnan ja muutoksenhaun tarvetta. (Qvist 2017, 114.) Kielenkäyttäjää on erilaisia, ja yhteiskuntamme monimuotoistuu yhä edelleen. Saavutettavuuden näkökulmasta on tarpeen miettiä, mitä selkeä ja ymmärrettävä kieli eri kohderyhmille tarkoittaa.

Informoivien selkotekstien kirjoittaminen

Viranomaiset kirjoittavat paljon informoivia eli tiedottavia tekstejä. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset ohje- ja neuvontatekstit, hakulomakkeet, päätökset ja muut hallinnolliset tekstit. Informoivalla tekstillä on yleensä kaksi tavoitetta: jakaa tietoa ja saada lukija toimimaan tietyllä tavalla. Informoivilla selkoteksteillä on sama tavoite kuin informoivilla yleiskielisillä teksteilläkin. Niiden ero on se, että selkoteksti pyrkii valitsemaan sisällön nimenomaan selkokieltä tarvitsevan ihmisen näkökulmasta. Tällöin lähtökohtana on lukija, jolla monesti on vain vähän tietoa tekstin aihepiiristä. Myös ilmaisutavaltaan selkoteksti eroaa yleiskielisestä versiosta. (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 98.) Sosiaalialalla päätöksentekijä kirjoittaa osan tekstistä itse ja osa tulee suoraan tietojärjestelmistä vakioteksteinä. Käytössä on myös monia vakiintuneita lauseita ja lauserakenteita. Nämä asettavat haasteita sille, että tekstistä tulee vastaanottajalleen ymmärrettävä. (Qvist 2017, 114.)

Kun kirjoittaa selkokielellä informoivaa tekstiä, on mietittävä, miten tarkkaa tietoa tekstissä antaa ja miten tekee tekstistä rakenteeltaan selkeän, johdonmukaisen ja helposti ymmärrettävän. Mietintää saattaa aiheuttaa myös tekstin sävyn saaminen oikeanlaiseksi. Informoiviin teksteihin voi tulla jonkinlainen velvoittava sävy, kun halutaan saada ihminen toimimaan tietyllä tavalla. Tällöin käskymuotojen käyttämisen tapaa täytyy miettiä. Informoivaa selkotekstiä kirjoittavan on pidettävä huolta, että selkoteksti on riittävän tarkka eli että se varmasti antaa lukijalle olennaisen tiedon. Tekstissä ei saa olla sisällöllisiä virheitä, eikä se saa sisältää vanhentunutta tietoa. Tällaista saattaa jäädä verkkoselkoteksteihin, joita ei päivitetä ajantasaisiksi. Myös selkokielellä pitäisi olla luettavissa uutta ja ajankohtaista tietoa asioista. Tekstin oikeellisuus varmistetaan sillä, että kirjoittaja luetuttaa tekstin aihepiirin asiantuntijalla, jos ei itse ole sellainen. (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 100.)

Kirjoittajan on hyvä miettiä ennen kirjoittamista, mitä hän haluaa lukijan oppivan tai tietävän asiasta tekstin lukemisen jälkeen. Tämän ydinasian ympäriltä karsitaan ja tiivistetään muu asia. Jos mukauttaa tekstiä itselle vieraasta aiheesta, on luultavasti tarpeen, että kirjoittaja perehtyy aiheeseen mukautettavaa tekstiä laajemmin. Tämä auttaa kirjoittajaa ymmärtämään, mitkä asiat tekstissä ovat olennaisimpia. Saattaa olla, että tekstiin täytyy lisätä jotain, mitä alkuperäisessä tekstissä ei ole. Yksi selkokielistäjän tärkeimmistä asioista on miettiä, mitä lukijakunta tietää asiasta jo ennakkoon. Tämä auttaa tekemään sisällöllisiä rajauksia sen suhteen, mitkä asiat kirjoittaja esittelee lukijoille tuttuina ja mitkä uusina. Vahva suositus on, että varsinkin laajojen selkomukautuksien suunnitteluvaiheessa tavattaisiin tekstin lukijoita. Tällöin kirjoittaja saa käsityksen niistä näkökulmista ja kysymyksistä, jotka tekstin lukijakunnan kannalta ovat olennaisimpia. Joillekin lukijoille aihepiirin perustietokin saattaa olla uutta. Tapaamalla lukijakuntaa kirjoittaja varmistaa, että tekstistä ei tule lukijakunnalle liian vaikea, ja toisaalta varmistaa, ettei aliarvioi lukijoiden perustietoja. (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 100–101, 103–104.)

Selkotekstin tärkein lähtökohta on lukijan huomioiminen. Kun kirjoitetaan tiedottavia tekstejä selkokielellä, tärkeintä on kirjoittaa lukijalähtöistä tekstiä. Tällöin kiinnitetään erityinen huomio tekstin vastaanottajaan ja mietitään, mitä teksti antaa lukijalle. Lukijaa kiinnostaa, miten jokin asia koskee juuri häntä, mitä hänen pitää tehdä tai miten hänen halutaan toimivan. Omakohtainen tarve motivoi lukemaan. (Sainio 2015, 128.) Lukijan motivoiminen on yksi selkokirjoittajan tärkeimmistä mutta myös vaikeimmista tehtävistä. Tavoitteena on, että lukija ei jättäisi tekstin lukemista kesken. Selkotekstin aloitukseen onkin syytä kiinnittää erityistä huomiota. Tekstin tulisi alkaa lukijan näkökulmasta kaikkein olennaisimmasta asiasta, jolloin lukijalle tutut ja kiinnostavat asiat laitetaan tekstin alkuun. Tämä asettaa haasteita erityisesti viranomais teksteille, jotka perinteisesti ovat alkaneet viranomaisen kannalta olennaisimmasta asiasta. Muodoltaan kiinnostusta herättävä aloitus on sellainen, jossa lukijaa puhutellaan suoraan tai hänelle esitetään kysymyksiä tai väitteitä. (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 106–107, 122, 126.) Selkokielineen terveellisen syömisen opas herättää lukijan kiinnostuksen tähän tapaan:

Haluatko voida hyvin?

Silloin tämä esite on tarkoitettu juuri sinulle.

Terveellinen ruoka tekee hyvää

keholle ja mielelle.

*Kehosi saa hyvästä ruuasta
tärkeitä ravintoaineita.
Ruuasta nauttiminen tekee
miehelle hyvää. (Syö hyvää.)*

Selkomukauttaminen vaatii sisällön karsimista ja yksityiskohtaisen tiedon esittämistä likimääräisemmin. Siten hyvin tarkkoja lukuja täytyy pyöristää (23,4 % > melkein 25 %), erikoiskielen termeihin on kiinnitettävä erityistä huomiota ja mietittävä, miten hankalat virastojen, palveluiden tai etuuksien nimet ilmaistaan. Jos vaikeita sanoja tarvitaan tekstissä, ne pitää selittää. Erityisesti abstraktit ja moniulotteiset käsitteet on tekstissä selitettävä, jos niiden käyttäminen on asian kannalta pakollista. (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 101.)

Toimintaohjeen esittämisjärjestyksen on järkevä noudattaa toiminnan toteuttamisen aikajärjestystä. Selko-ohjeessa kannattaa jättää perustelevat ja taustoittavat tekstiosuudet mahdollisimman lyhyiksi. (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 111.) Päivähoidon ja muidenkin alojen tiedotteissa on hyvä kiinnittää huomiota kielellisiin valintoihin, koska lukijoiden tekstinymmärrystaito vaihtelee huomattavasti ainakin niillä seuduilla, joilla asuu paljon maahanmuuttajia. Suomen kieltä vielä opettelevan on vaikea ymmärtää tekstiä, jossa toimintaohjeet on selvien käskymuotojen sijaan ilmaistu tekstinä, jossa kuvaillaan toivottavaa käyttäytymistä. Kuvaileva teksti ilmaisee asian esimerkiksi näin: *Arjen sujuminen päivähoidossa helpottuu, kun vanhemmat merkitsevät nimellä lapsen vaatteet ja varusteet*. Suorat ja selkeät toimintaohjeet saattaisivat olla tehokkaampia. (Pihlajamäki 2017, 92, 100–101.) Tällöin käytetään käskymuotoja: *Nimikoikaa lapsen vaatteet ja varusteet, niin arki päiväkodissa sujuu helpommin*. Kiireisessä lapsiperhearjessa selkokieliset tiedotteet saattaisivat palvella kaikkia lukijoita.

Lomakkeiden täyttäminen on yleensä hyvin vaikeaa selkolukijoille. Siksi selkolomakkeisiin olisi hyvä lisätä lauseita, jotka ohjaavat lomakkeen täyttäjää esimerkiksi tähän tapaan: *Kirjoita tähän henkilötietosi*. Lomakkeen täyttäjän pitäisi voida erottaa selvästi, mille riville tai mihin laatikkoon mikäkin tieto kirjoitetaan. Lomakkeen tekstien tulisi olla tarpeeksi näkyvillä kirjaimilla ja lomakkeen itsensä sillä tavalla väljä, että sen pystyisi täyttämään isollakin käsialalla. Kaiken kaikkiaan lomakkeiden selkokielistäminen on haastavaa, koska lomakkeet tekstilajina ovat hyvin tiiviitä ja lähestyvät asiaa yleensä viranomaisen tiedontarpeen näkökulmasta. (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 111–112.)

Selkokieli sairaalassa ja työpaikoilla

Satakunnan sairaanhoitopiirissä on päädytty siihen, että selkokielliset tekstit palvelevat kaikkia asiakkaita. Siksi valtaosa sairaanhoitopiirin verkkoteksteistä on selkokielellä. Selkokielellä voi saada tietoa niin potilasturvallisuudesta kuin päiväkirurgiasta. Selkokielen avulla myös tavallinen, kiireinen lukija saa tietoa nopeasti ja vaivattomasti. (Satasairaala. Satakunnan sairaanhoitopiiri. Potilaille. Selkokieli.) Satasairaalan kokemuksen mukaan selkokieli on toimiva apuväline. Sairaalakieli on ammattilaiselle arkipäivää, mutta potilaalle ja läheisille kieli latinankielisine erikoistermeineen on vierasta. Selkokieli auttaa pääsemään eroon vaikeasta kielestä. Sairaalan joutuminen on monesti ahdistavaa ja pelottavaa. Voimakkaassa tunnetilassa kyky vastaanottaa tietoa heikkenee, jolloin ihmisen on hyvä saada tieto mahdollisimman ymmärrettävässä muodossa. Selkeän ja ymmärrettävän tiedon saaminen omasta sairaudesta vähentää tutkitusti oireita, sitouttaa hoitoon ja auttaa hoitamaan itseään oikein, jolloin paraneminen nopeutuu ja jopa kivun tunne vähenee. Satakunnan sairaanhoitopiirissä on viitteitä siitä, että selkokielen käyttäminen myös säästää rahaa. Kun potilaat ymmärtävät ohjeita oikein, tulee mitä ilmeisimmin vähemmän esimerkiksi leikkauksien peruutuksia ja joudutaan tekemään vähemmän korjaavia toimenpiteitä. (Törnroos 2019.) Sairaanhoitopiirin asiakkaat ja potilaat ovat kehuneet selkokiellisiä verkkosivuja ja potilasohjeita, ja valitsemastaan toimintatavasta sairaanhoitopiirille on vuonna 2015 myönnetty Selkokeskuksen neuvottelukunnan Vuoden selväsanainen -palkinto (Satasairaala. Satakunnan sairaanhoitopiiri. Tietoa meistä. Ajankohtaista. Satakunnan sairaanhoitopiiri palkittiin selväsanaisena).

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset edustavat monia eri kulttuureja, jolloin työpaikoilla voi olla tarpeen kieleen liittyvien ymmärtämisvaikeuksien huomioiminen. Suomea vieraana kielenä puhuvat ammattilaiset saattavat työssä joutua tilanteisiin, joissa eivät ymmärrä kaikkia suomen kielen sanoja. Selkokieltä tarvitaan mahdollisesti työntekijöiden perehdytyksessä, ja saattaisi olla järkevää, että työpaikan perehdytyskansio olisi kirjoitettu myös selkokielellä (Leskelä 2019, 62). Selkokielen käyttämiseen saa apua Selkokeskuksen kursseilta, joita järjestetään erilaisista teemoista, kuten kirjoittamisesta, selkokielisten ja saavutettavien verkkosivujen tekemisestä, selkokiellisestä taitosta ja puheen yksinkertaistamisesta (Selkokeskus. Koulutukset).

Puhuttu selkokieli

Selkopuhetta tarvitaan silloin, kun keskustelijoiden vuorovaikutuskyvyt eivät ole tasaveroiset. Tällöin kielellisesti kyvykkäämmän puhujan täytyy herkistyä sille, mil-

laista vuorovaikutusta ja kielenkäyttöä keskustelukumppani tarvitsee, ja mukauttaa puhettaan puhekumppanilleen sopivaksi. (Leskelä 2019, 215, 221.) Asiantuntijana on ylipäänsä hyvä ottaa vastuullinen ote omasta viestinnästään: se, joka pystyy mukauttamaan kieltään, näkee vaivaa ja tekee sen, vaikka se voikin olla haastavaa. Kielen mukauttaminen on välittämistä toisesta ja yhteisen vuorovaikutustilanteen sujuvuudesta. Se on vastuullista viestimistä ja osa laadukasta asiakaspalvelua.

Selkopuhumiseen ei pystytä antamaan niin tarkkoja ohjeita kuin selkokirjoittamiseen, koska puhe on sidoksissa kulloinkin ainutkertaiseen vuorovaikutustilanteeseen. Selkopuhe on puhekieltä, jossa saa olla läsnä kunkin ihmisen persoonallinen tapa kommunikoida. Tavoite puhua selkokieltä ei siten saisi liikaa vaikuttaa itselle ominaiseen tapaan keskustella. (Leskelä 2019, 225.) Selkopuheen puhuminen ei myöskään tarkoita valmiiksi kirjoitetun tekstin lukemista. Ylen Uutiset selkosuomeksi on ehkä yleisin kuulemamme selkokielen muoto. Selkokielliset uutiset luetaan, ja niissä on tietty uutisnuotti ihan niin kuin yleiskielisissäkin uutisissa. Ne on suunnattu suurelle yleisölle eikä juuri tietylle puhekumppanille. Tämän vuoksi selkokiellisiä uutisia ei voi pitää selkopuheen ohjenuorana.

Selkopuheen periaatteita

Selkopuheessa olennaista on läsnäolo, toisen aito kohtaaminen ja yhteinen vuorovaikutustilanne, jossa luetaan toisen kokonaisviestintää ja siten saadaan selville, miten vaikeaa tai helppoa asian ymmärtäminen toiselle on. Sujuvan keskustelun kannalta on tärkeää, että puhekumppani tuntee olonsa turvalliseksi eikä joudu pelkäämään kasvojensa menetystä eli sitä, että tulisi jotenkin nolatuksi. Vaikeus vastata kysymykseen voi esimerkiksi lisätä kasvojen menettämisen riskiä. Selkopuheesta on luultavasti eniten hyötyä tilanteissa, joissa ihmiset ovat toisilleen vieraita. Vieraan ihmisen kanssa tutustakin aiheesta keskusteleminen saattaa tuntua vaikealta. Turvallisuuden tunne syntyy, kun keskustelussa on läsnä luottamus siitä, että tilanteesta selvittää yhdessä. Tällöin taitavampi keskustelija uskaltaa myös olla itse välillä hiljaa, kuunnella toista ja antaa keskustelukumppanilleen tilaa ajatella ja muotoilla vastauksiaan. Hän rohkaisee keskustelukumppaniaan sanomaan itse omat ajatuksensa ja ilmaisemaan mielipiteensä, vaikka se saattaisikin olla eriävä jonkun muun mielipiteen kanssa. Tämä toimintatapa ehkäisee myöntövyöryä, joka on ilmiönä tyypillinen esimerkiksi kehitysvammaisille. Myöntövyöry tarkoittaa sitä, että puhuja toimii keskustelussa niin kuin olettaa keskustelukumppanin toivovan, vaikka itse haluaisikin toimia toisin. (Leskelä 2019, 225–228, 235.)

Puheelle on luonteenomaista vuorottelu. Jotta selkopuhetilanne muistuttaisi mahdollisimman paljon tavallista puhetilannetta, on taitavamman puhekumppanin

hyvä tukea tietoisesti sitä, että keskustelu etenee vuorotellen. On hyvä vastata toisen pieniinkin viesteihin ja aloitteisiin ja osoittaa omilla vastauksillaan, että on kuunnellut toista ja pitää hänen osallistumistaan tärkeänä. (Leskelä 2019, 230–231.) On tavallista, että ihminen, jonka kielellisessä ilmaisussa on heikkouksia, ottaa herkästi itselleen passiivisen roolin. Näin voi tapahtua silloinkin, kun henkilön valmiudet ylttäisivät parempaan kommunikointiin. Siksi tarvitaan kannustusta ja tukea aktiivisuuteen ja kommunikointiin. (Huuhtanen 2011, 19.) Molemmilla tulee myös olla mahdollisuus vaikuttaa keskustelun etenemiseen ja puheenaiheisiin (Leskelä 2019, 235).

On hyvä rauhoittaa puhetilanne ihan konkreettisesti kaikilta ympäristön hälyääniltä, jos se vain on mahdollista. Keskustelun alussa voi sanallistaa ääneen, mistä asiasta ollaan puhumassa ja miksi. Viestintää helpottaa, kun orientoi puhelukumppaniaan tulevaan kertomalla etukäteen, mitä seuraavaksi tapahtuu. (Leskelä 2019, 235.) Ymmärtämistä voi auttaa erilaisilla tavoilla: puhumalla rauhallisella puherytmillä, yksinkertaistamalla sisältöä ja sanastoa sekä tukemalla puhetta äänellisillä tai muilla havainnollistavilla keinoilla.

Puheen tempon hidastaminen ei välttämättä ole helppoa. Selkopuhuminen saattaa nolostuttaa itseä, koska puheen hidastaminen ja kielen yksinkertaistaminen saattavat tuoda tunteen, että olisi tyhmä. Tätä tunnetta ei kuitenkaan kannata ottaa todesta, eikä puhelukumppani koe asiaa sillä tavoin. Selkokielen kohderyhmään kuuluvat ihmiset puhuvat itse monesti hitaammin kuin keskivertopuhujat. Siksi heille hitaampi tempo on tuttu ja luonteva. Esimerkiksi puhevammaisten ihmisten kommunikointi on lähi-ihmisiin verrattuna usein hyvin paljon hitaampaa (Huuhtanen 2011, 19). Puhujana voi luottaa siihen, että kuulijat nauttivat rauhallisesta puhetemposta, kunhan ei rupea luonnottomasti venyttämään äänteitä (Leskelä 2019, 246). Tavoitteena on, että puheen tauot tulevat luonteviin paikkoihin, eivät konemaisesti yhtä pitkinä joka sanan väliin. Tavoitteena on myös sävelkulultaan luonteva puhekieli. Selkopuhetta kannattaa tukea ilmeiden ja eleiden avulla ja tarvittaessa erilaisin havainnollistavin keinoin, kuten osoittamalla, näyttämällä, piirtämällä, viittomalla tai kirjoittamalla (Leskelä 2019, 251). Kun esimerkiksi puhuu numeroista tai alakohdista, voi ottaa käyttöön sormet, joiden avulla ilmentää määriä tai asian eri kohtia.

Selkopuheessa käytetään yleistä ja tuttua puhekielen sanastoa ja vältetään vaikeita sanoja. Vaikeat sanat ovat yleensä pitkiä (*hyvinvointitutkimus*), abstrakteja (*asiakkuus*), kuvallisia (*aivovuoto*), lainasanoja (*benchmarkata*), hyvin uusia (*askelin*) tai hyvin vanhoja (*pieli*) sanoja. Selkopuheessa sanojen selittäminen ja toistaminen on tavallista. (Selkokeskus. Mitä on selkokieli?) Seuraavassa esimerkissä on ote Ylen selkokielisestä eduskuntavaalikeskustelusta. Siinä kansanedustaja Outi

Alanko-Kahiluoto yksinkertaistaa taitavasti puhettaan kertoessaan mielipiteensä maahanmuuttajanaisten työssä käymisestä.

Maahanmuuttajaäidin kannattaa mennä töihin samasta syystä kuin suomalaisen äidin kannattaa mennä töihin. Siksi, että jokaisella naisella kannattaa olla omat rahat. Jos naisella on omat rahat, ei tarvitse pyytää joka asiaan mieheltä rahaa ja voi olla itsenäisempi ja päättää omista asioistaan. – –

Ja jos on maahanmuuttajaäiti ja pääsee työhön, niin silloin oppii tuntemaan muita suomalaisia nopeammin, oppii tuntemaan kielen paremmin, oppii tuntemaan yhteiskunnan paremmin ja silloin elämä on helpompaa myös lapsille tässä perheessä. Koska silloin lasten ei tarvitse olla tulkkina omille vanhemmilleen eikä lasten tarvitse hoitaa äidin tai isän – omien vanhempiensa – asioita. Koko perheen elämä on paljon parempaa, jos myös äidit ovat työssä.

Ja oma palkka ja raha on naiselle tärkeää, koska jos sitä ei ole, on eläkekin pieni ja nainen on vanhempana köyhä. – –
(Yle Areena. Eduskuntavaalit 2019. Selkokielineen vaalikeskustelu.)

Asia voidaan sanoa helpolla kielellä siten, ettei se muutu lapsentasoiseksi. Kannattaa olla tarkkana, ettei osoita luonnottoman voimakkaasti ilmeillä ja eleillä, että vastaanottaa toisen viestimistä. Selkopuhe ei vaadi liioiteltua artikulointia, luonnontonta hitautta tai erityisen kovaa äänenvoimakkuutta. (Leskelä 2019, 244, 251.) Voi käydä niinkin, että kieltä selkeyttäessä puhekieli rupeaa muuttumaan kirjakieliseksi. Tällöin puheesta tulee asiallisempaa kuin tilanteeseen ehkä sopisi. Tähän kannattaa kiinnittää huomiota, ettei kuulijalle tule sellainen tunne, että asiaa yksinkertaistetaan hänelle tarpeettomasti.

Selkopuhe kehitysvammaisen kanssa

Kehitysvammaisuus aiheuttaa ongelmia kommunikointiin, koska kehitysvammaisella ihmisellä on haasteita vastaanottaa ja jäsentää ympäristöstä tulevaa informaatiota. Toisaalta tämä myös haastaa ympäristön ihmisiä: kuinka muokata omaa ilmaisuaan niin, että kehitysvammainen henkilö ymmärtäisi sitä, ja kuinka tulkita kaikkia kehitysvammaisen viestejä ja ilmaisuja.

Kehitysvammaisuus ei ole yhtenäinen vammadiagnoosi, mikä tarkoittaa, että

voi olla kehitysvammainen, jolla ei ole lainkaan kielen ja puheen erityisvaikeutta. (Launonen 2011, 144, 150.) Kukin kehitysvammainen on siten kommunikoijana yksilö. Yksilölliset erot kielellisissä valmiuksissa liittyvät kehitysvammaisuuden asteeseen, vamman taustasyyn ja kehitysvamman vuorovaikutuskokemuksiin elämän aikana ja erityisesti varhaislapsuudessa. (Leskelä 2012b, 190.) Kehitysvammaisten kanssa kommunikoidessa pitää ottaa huomioon keskustelukumppanin kognitiivinen kehitystaso. Toisinaan voi joutua käyttämään hyvinkin yksinkertaista kieltä, jossa käytetään vain tiettyjä sanoja, mieluiten vähän taivutusmuotoja ja lyhyitä, yksinkertaisia lauseita. Taito yksinkertaistaa asioita on tärkeä. (Veera Kuusela, henkilökohtainen tiedonanto 19.11.2019.) Syvästi kehitysvamman henkilön ilmaisun onnistuminen on aina ympäristön aktiivisen tulkinnan varassa. Ympäristön tulee herkistyä tunnistamaan ja tulkitsemaan viestejä, jotka lähetetään varhaisten kommunikointikeinojen (ääntely, katse, fyysinen rentous tai jännittyneisyys ja yleinen aktiivisuus) avulla ja hyvinkin yksilöllisesti. (Launonen 2011, 155.)

Kun alkaa kommunikoida kehitysvamman kanssa, kannattaa ottaa keskustelukumppaniin hyvä katsekontakti ja pitää huolta, että toisen henkilön huomio on puhujassa. Huomion voi ottaa sanallisesti (Hei, mulla olis yksi juttu!) tai pienen kosketuksen avulla, jos on tiedossa, että kosketus on kyseisen henkilön kanssa luontevaa. Tällöin keskustelukumppaneilla on yhteys, ennen kuin sanallinen viestintä alkaa. Rauhallinen ote on toimiva. Rauhallisuus on läsnä niin kehon olemuksessa, puheen tuotossa kuin puheen rytmityksessäkin. Selkeään kielenkäyttöön kuuluu se, että puhuu loogisesti ja kronologisesti kokonaisin lausein. Vaillinaiset ilmaukset, ajalliset hypyt tai viittaukset eri asioihin vaikeuttavat yleensä viestiä. Asia kannattaa sanoa lause kerrallaan ja pitää tämän jälkeen tauko. Tällä tavoin antaa toiselle aikaa asian sisäistämiseen. Tauot ovat siis selkopuheessa hyvin tärkeitä. Kaikki visuaalinen tuki asian ymmärtämiseksi on hyvä olla käytössä. Tällöin keho ja ilmeet ovat mukana tukemassa sanomaa ja rytmittämässä sitä: Kun esittää kysymyksen, kohottaa kulmakarvoja. Kun puhuu iloisista asioista, iloinen intonaatio ja äänensävyt ovat mukana. Kun esittää vaihtoehtoja, voi osoittaa käsillä eri vaihtoehtoja: ”Haluatko käyttää kommunikaatiokansiota vai pädiä? Haluatko istua nojatuolissa vai sohvalla?” (Veera Kuusela, henkilökohtainen tiedonanto 19.11.2019.)

Sanavalintoihin on hyvä kiinnittää huomiota. Yleiskielen tavalliset sanat ovat hyviä, mutta sanavalinnoissakin voi olla mukana yksilöllisyys, jos tuntee asiakkaan. Paikalliset yleiset murrepiirteet voivat hyvin olla käytössä, kuten mie- ja sie-sanat tietyillä alueilla. Asiakkaan puheesta pystyy poimimaan sanoja, jotka

ovat asiakkaalle tuttuja tai joita hän on tottunut käyttämään. Selkopuheessakin pyritään huomioimaan vastaanottajan ikä. Jos hyvää syntymäpäivää onkin aikuisten kieltä, saattaa nuori sen sijaan sanoa Onnee! tai Hauskaa synttäriä! Myös kehitysvammainen nuori puhuu nuorten kieltä. Selkopuheen ei siis ole tarkoitus olla tyyliään lassyttävää tai äidillistä. Yksilöllisyyden takia se ei myöskään ole konemaisesti samanlaista selkopuhetta kaikille vastaanottajille. (Veera Kuusela, henkilökohtainen tiedonanto 19.11.2019.) Selkopuhe on siinä mielessä tavallista puhekieltä, että siihen kuuluvat puhekielelle tyypilliset sanojen lyhentämiset ja toistamiset ja kieleen puheessa tulevat lyhyet äännähdykset, pikkusanat, katkot ja korjaukset. Tällainen puhekielen luonteenomaisuus saa olla selkopuheessa läsnä samoin kuin puhujan oma persoonallisuus.

Puheessa kehitysvammaisen kanssa mukana voi olla myös toiminnanohjausta. Siksi käskymuotoiset ilmaisut ovat tarpeen: Nyt voit laittaa kengät jalkaan tai Anna taksikuskille raha. Vaihtoehtojen antaminen tai kysyminen on tällöin liian vaikeaa kielenkäyttöä. Toteamukset eivät käy kysymyksistä vaan aiheuttavat puhekumppanissa pikemminkin hämmennystä. Toteamus Mulle kerrottiin, että sä et halua lähteä uimaan on vaikea vastaanottajalle. Hän ei tiedä, miten tähän tulisi reagoida. Sen sijaan helpompi on ilmaista asia suoran kysymyksen avulla näin: Haluatko lähteä mun kanssa uimaan? (Veera Kuusela, henkilökohtainen tiedonanto 19.11.2019.)

Kehitysvammaisten kanssa käytävissä keskusteluissa selvitetään usein erilaisia puheeseen, kuulemiseen ja ymmärtämiseen liittyviä ongelmia. Osaavamman puhujan on käytettävä monenlaisia keinoja, jotta voi varmistaa, että on ymmärtänyt oikein. Kehitysvammaiselle on hyvä tarjota mahdollisuuksia korjata itse sanomisiaan, jotta hän saisi tunteen osallistumisesta yhteiseen keskusteluun. (Leskelä 2012b, 186, 228–229.) Jos kehitysvammainen itse ei ymmärrä, voi puhekumppani sanoa saman asian uudestaan vielä hitaammin. Tällöin täytyy antaa kehitysvammaiselle aikaa ajatella ja sisäistää asia ja tarvittaessa sanoa asia uudelleen toisin sanoin.

Toisen puolesta ei voi vastata tai reagoida. Reagointi toisen puolesta voisi tarkoittaa esimerkiksi seuraavanlaista repliikkiä: Haluatko mennä kauppaan vai lenkille? Niin, no lenkki olis varmaan parempi. Joissain tapauksissa suljettujen kysymysten esittäminen on osa ammattitaitoista viestintää. Tällöin esitetään kysymyksiä, joihin odotetaan vastaukseksi myöntöä tai kieltä. Jos puhujalla ei ole kielellistä kapasiteettia vastata pitkiä vastauksia, on suljetun kysymyksen valitseminen vaihtoehto, joka tukee keskustelukumppania. Silloin keskustelukumppani kokee, että saa osallistua keskusteluun, vaikka vastaaminen onkin vähäsanaista.

Joskus tällaisen kysymyksenasettelun avulla voi saada aikaan sen, että toinen on tavallaan kertonut asian, vaikka onkin kielellisiltä taidoiltaan heikko: ”Me käytiin huvipuistossa ja pitsalla, eikö? Sulla oli kivaa, eikö?” On hyvä havainnoida aktiivisesti puhekumppanin kokonaisvaltaista viestintää ja huomata pienimmätkin viestimisvinkit, joiden avulla toinen yrittää saada asiaansa julki. Kun on aktiivisesti halukas kuulemaan toisen viestin, voi kysyä esimerkiksi näin: ”Haluatko kertoa jotain? Liittyykö tämä siihen?” (Veera Kuusela, henkilökohtainen tiedonanto 19.11.2019.)

Kehitysvammaisten aikuisten ilmaisu voi olla arkaa. Siksi he tarvitsevat erityisesti kannustusta viestintään ja vuorovaikutukseen. (Launonen 2011, 154.) Eriytyisen tarkkana saa kuitenkin olla kehumisen suhteen. Yleisesti ottaen ajatellaan, että kehuminen on positiivinen asia, mutta kehuilla voi kuitenkin vaikuttaa myös negatiivisesti. Jos kehumisella ikään kuin asettuu toisen auktoriteetiksi, jolla on valta arvostella toisen onnistumisia tai taitoja, ei kehuminen välttämättä paranna vuorovaikutusta. Kehuja kannattaa sanoa, kun niitä todella tarkoittaa, mutta niiden avulla ei kuulu kontrolloida tai maanitella. (Leskelä 2009, 33–35.) Huumorin sijaan ratkaisee monia tilanteita. Se vapauttaa tunnelmaa, rohkaisee kommunikointiin ja vie pois pelkoja ja jännityksiä. (Veera Kuusela, henkilökohtainen tiedonanto 19.11.2019.)

Selkopuhe muistisairaana kanssa

Muistisairauksia on monenlaisia, ja ne aiheuttavat erilaisia muutoksia ihmisen vuorovaikutukseen. Sairauksien myötä ajatteluprosessit yleensä heikentyvät ja minätietoisuus häiriintyy, jolloin puhuja ei välttämättä hahmota itseään ja minuuttaan selkeästi. Ymmärrys tiedosta ja omat muistitiedot heikkenevät asteittain, mikä vaikuttaa asiasisältöjen ymmärtämiseen. Ongelmia voi tulla toiminnanohjauksessa, tarkkaavaisuudessa ja arviointikyvyssä. Vuorovaikutuksessa muistisairaana kanssa kieleen, ajatteluun ja ihmisyyteen liittyvät asiat voivat tulla esiin ennalta-arvaamattomissa muodoissa. Sairauksien luonteen vuoksi hoitajalla onkin usein iso vastuu toimivan kommunikoinnin luomisessa. (Laaksonen, Rantala & Eloniemi-Sulkava 2016, 9, 12–13.)

Muistisairaalle on hyvä puhua lyhyillä lauseilla ja karsia kaikki tarpeeton kielestä pois: ”*Huomenta, Leena! Nyt on aamu. Jaksatko nousta ylös?*” Toisen etunimeä käyttämällä saa luotua toiselle tunteen, että hän on tärkeä. (Kaija Asunmaa, henkilökohtainen tiedonanto 1.8.2019.) Tilannekohtaisesti voidaan puhuttelussa käyttää nimen lisäksi arvonimikkeitä, kuten *rouva*, *herra* tai *tohtori*. Tällainen tukee sairastuneen minätietoisuutta. (Laaksonen, Rantala & Eloniemi-Sulkava 2016, 13.)

Tärkeää on puhua vähän ja yksi asia kerrallaan. Toiselle on tarpeen antaa aikaa vastata. Vastaus tulee usein viiveellä, koska sanat ja esineet eivät välttämättä kohdata puhujan mielessä ja puhuja saattaa olla omassa maailmassaan. Muistisairaalta ei välttämättä saa vastavuoroista reagoitua puheeseen, vaan hän saattaa vain tuijottaa puhujaa. (Kaija Asunmaa, henkilökohtainen tiedonanto 1.8.2019.)

Turvallisuuden tunteen läsnäolo on selkopuheessa olennaista (Leskelä 2019, 225). Siksi kommunikoinnissa muistisairaalla kanssa on tärkeää oma rauhallisuus ja itsestä ulospäin viestittyvä lempeys. Hymy kasvoilla välittää positiivisen viestin, ja miellyttävä äänensävy tukee sitä. Tällöin muistisairas ei tunne oloaan uhatuksi. Lempeään viestintään kuuluu myös se, että välttää tarpeettomia kielto sanoja ja muistisairaalla kaikenlaista komentamista. Tämä tarkoittaa, ettei aloita lausettaan esimerkiksi sanoilla *ei* tai *älä*. Kielto sanat heikentävät pahimmillaan vuorovaikutusta: muistisairas kieltäytyy yhteistyöstä ja rupeaa toimimaan aggressiivisesti, mikä ei ole kenenkään kannalta toivottavaa. Keskustelut on hyvä lopettaa positiivisesti. Voi sanoa toiselle: *”Mukavaa päivänjatkoa. Nähdään taas!”* tai *”Oli kiva jutella. Oli kiva nähdä!”* Hoputtaminen ja kiire eivät sovi muistisairaalla kanssa toimimiseen. (Kaija Asunmaa, henkilökohtainen tiedonanto 1.8.2019.) Muistisairaalle ei kannata sanoa *”kohta mennään”*, koska hän ei monestikaan pysty jäsentämään aikaa vaan elää juuri kuluvasa hetkessä (Laaksonen, Rantala & Elo-niemi-Sulkava 2016,16).

Kuulemiseen ja ymmärtämiseen saattaa helposti tulla ongelmia siksi, että hoitaja tekee samalla muita tehtäviä, kun kommunikoi muistisairaalla kanssa (Lindholm 2012, 92). Katsekontakti on hyvin tärkeä vuorovaikutuksen kannalta. Muistisairaalle ei voi sanoa mitään puolihuolimattomasti tai selkä häneen päin, vaan on keskityttävä vuorovaikutustilanteeseen ja katsottava toista, kun puhuu hänelle. Kannattaa puhua suoraan edestäpäin ja konkreettisesti samalla tasolla, jolla toinen on. Jos toinen istuu, myös ammattilaisen kannattaa istahtaa. Tällöin vuorovaikutus toimii parhaiten. Usein myös pieni, kevyt kosketus on toimiva valinta vuorovaikutuksen tukemisessa. Toinen herkistyy kuuntelemaan, kun aluksi kosketetaan ja sanotaan nimi. Toista voi myös koskea olkapäähän samalla, kun puhuu hänelle. Täytyy kuitenkin muistaa, että ihmiset ovat yksilöitä. Joku ei missään nimessä halua kosketusta. On hyvä tuntea potilaiden elämänhistoria. Taus-tatietojen avulla voi löytää vuorovaikutusta helpottavia asioita ylipäättään, kun voi esimerkiksi vahvistaa toisen omanarvontuntoa kysymällä jotain hänen asiantun-tijuusalueeltaan. (Kaija Asunmaa, henkilökohtainen tiedonanto 1.8.2019.) Täl-laista kielenkäyttöä kutsutaan voimauttavaksi kielenkäytöksi (Leskelä 2019, 43).

Muistisairasta ei testata tai kouluteta, vaan muistamista tuetaan. Ei siis ole

tarpeen esimerkiksi sanoa: ”*No kyllähän sä mut muistat. Kukas mä olinkaan?*” Muistisairas ahdistuu, koska hän ei muista. Jollain tasolla muistisairas aistii ja ymmärtää, että kaikki asiat eivät ole niin kuin ennen. Hän kaipaava aikaan, jolloin asiat olivat turvallisesti ja hyvin. Usein muistisairaalla on kaipuu kotiin äidin ja isän luokse. Sen sijaan muistisairasta autetaan muistamaan: ”*Hei Sirkka! Mä olen sun omahoitaja Minna.*” Muistisairasta ei nolata tai saateta naurunalaiseksi. Hoitaja ei saa nauraa muistisairaalle välillä hullunkurisiltakin kuulostaville jutuille, vaan voi ennemminkin lähteä niihin mukaan pilke silmäkulmassa. Muistisairas ei elä tässä päivässä, vaan tässä ja nyt -hetkessä. Siksi hoitajan tehtävänä ei ole yrittää saada häntä tähän päivään vaan tehdä hänen olonsa turvalliseksi siinä tilassa, jossa hän on. (Kaija Asunmaa, henkilökohtainen tiedonanto 1.8.2019.)

Usein käytetyt sanat ovat muistisairaille tuttuja. Jo lapsuudesta asti tutut tervehdykset, kohteliaisuudet ja kiitollisuuden ilmaukset kuuluvat tuttuun sanavarastoon. Itselle tärkeisiin asioihin liittyvät sanat ovat myös tuttuja. Siksi elämänhistorian tunteminen on hoitajille tärkeää puheenkin näkökulmasta. Ymmärtämisen kannalta on hyvä käyttää mahdollisimman paljon henkilöiden, esineiden ja asioiden nimiä. Samaan asiaan kannattaa viitata samaa nimisanaa toistamalla ennemmin kuin viittaamalla siihen jollain pronomiinilla, kuten sanoilla *hän*, *se* tai *tuo*. (Laaksonen, Rantala & Eloniemi-Sulkava 2016, 46, 48.)

On tärkeää, että muistisairas saa kykyjensä mukaan mahdollisuuden valita ja vaikuttaa. Tällöin hän kokee olevansa tärkeä. Muistisairaalta voisi kysyä esimerkiksi seuraavasti: ”*Raili, haluatko ruokajuomaksi piimää vai maitoa?*” tai ”*Väinö, haluatko vaalean vai tumman leivän?*” Tämän lisäksi kannattaa samalla näyttää itse leipää, koska konkreettisen asian näkeminen helpottaa ymmärtämistä. Sanavalintojen suhteen yksinkertaisuus on toimivaa. Tässä tapauksessa sanat *ruisleipä* ja *hiivaleipä* voisivat olla liian vaikeita. (Kaija Asunmaa, henkilökohtainen tiedonanto 1.8.2019.)

Muistisairaiden parissa selkokiehisen lehden lukemisella voi innostaa sosiaaliiseen vuorovaikutukseen. Tärkeää on tällöin, että sanomalehti toimii virikemateriaalina keskustelulle, jossa nimenomaan osallistujat ylläpitävät keskustelutaitojaan. Tilanteen ei siis niinkään ole tarkoituksena olla tiedon jakamista vaan keskusteluun innostamista. Tämä ei toteudu, jos hoitaja lukee yksikseen ja muistisairaavat vetäytyvät vain kuuntelijoiden rooliin. (Lindholm 2012, 94.)

Muistisairaille on voimakas tunneäly ja herkäät aistit, minkä vuoksi he aistivat tarkasti kaiken ympärillä tapahtuvan. Kun sanat vähitellen jäävät pois, tilalle tulee sanaton viestintä. Tällöin vastaanottajan pitää osata lukea viesti muistisairaalle kehosta ja käytöksestä. Kohteliaisuus ja kannustus ovat avainasioita. (Kaija Asunmaa, henkilökohtainen tiedonanto 1.8.2019.)

Selkopuhe afaattisen henkilön kanssa

Afasia on kielihäiriö, joka yleensä on seurausta aivoverenkiertohäiriöstä. Afasia aiheuttaa vaikeutta puheen tuottamisessa, puheen ymmärtämisessä, lukemisessa ja kirjoittamisessa. Siksi afasia aiheuttaa vaikeuksia erityisesti viestien välittämisessä, vaikka puhujan kyvyssä ajatella ei olekaan ongelmaa. Afasian vuoksi ihmisen kyky keskustella ja esittää omia mielipiteitään heikkenee. Ihminen tietää, mitä haluaisi sanoa, mutta ei pysty tekemään sitä niin sujuvasti kuin haluaisi. Tämä voi olla hyvin turhauttavaa. (Aivoliitto. Aivoverenkiertohäiriö. Puheen ja kielen häiriöt; Aivoliitto. Palvelut. Kommunikaatiokeskus. Afasia. Keskustelun tukeminen afasiassa.)

Afaattiselle henkilölle voi olla helpompaa luovuttaa oman asiansa viestiminen kuin jatkaa sen yrittämistä. Tällöin puhekumppanin on osoitettava sinnikkäästi halua saada selville se viesti, jonka toinen on aikeissa sanoa. Puhekumppanin on kannustettava ja autettava toista viestinnässä eri tavoilla. Toisen kieliongelmistä huolimatta tavoitteena on tasa-arvoinen keskustelutilanne, jossa osoitetaan, että arvostetaan toista. Tähän liittyy se, että puhuu toiselle kuin aikuiselle, vaikka joutuukin puhumaan hitaammin ja mahdollisesti korostamaan joitain sanoja. Kun toisen on vaikea ilmaista jotain asiaa, voi sanoa: ”*Tiedän, että tiedät.*” Voi myös sanoittaa toisen turhautumista: ”*Huomaan, että sinua turhauttaa. Tiedän, että kommunikointi on hankalaa.*” (Aro-Pulliainen 2018.)

Afaattisen henkilön aivot ovat ärsykeherkät, ja siksi on tärkeää, että keskustelutilanteet ovat rauhallisia ja häiriötekijät on niistä minimoitu. Kirjoittaminen, piirtäminen ja kuvat tukevat keskustelua. Puheessa on hyvä edetä yksi asia kerrallaan ja varmistaa, että puhekumppani on ymmärtänyt asian. Ymmärtämisen ongelmat eivät aina näy ulospäin. Siksi viestinnän tukena on hyvä käyttää joka tapauksessa tukikeinoja. Kynä ja paperi ovat olennaisia apuvälineitä. Tarvittaessa kannattaa kirjoittaa puheen tärkeimmät avainsanat paperille. Tällöin sanat kirjoitetaan allekkain perusmuodossa ja selkein suuraakkosin sellaisella kynällä, jonka jälki on näkyvää. Viestintää helpottaa, jos puhekumppanille antaa vastausvaihtoehtoja (x, y tai *muu*). Täytyy muistaa antaa vaihtoehdoksi myös *muu*-vaihtoehto, koska mahdollisesti mikään ehdotetuista asioista ei olekaan se, mitä puhuja haluaa sanoa. Afasialle tyypillinen oire on, että *kyllä*- ja *ei*-sanat sekoittuvat. Siksi viesti kannattaa varmistaa. Paperille voi kirjoittaa sanat *kyllä*, *ei* ja *en tiedä*, joita osoittamalla afaattinen henkilö voi sanoa viestinsä. Viestin voi varmistaa myös peukalolla: peukalo ylöspäin tarkoittaa kyllä ja peukalo alaspäin tarkoittaa ei. (Aro-Pulliainen 2013, 10–11.)

Afaattinen henkilö tarvitsee puhekumppaniltaan tukea omaan ilmaisuun, kun hän ei pysty sanomaan sitä, mitä ajattelee sanovansa. Puhekumppanin tehtävänä

on luoda afaattiselle henkilölle mahdollisuuksia antaa vihjeitä ajatuksistaan. Voi näyttää esinettä, josta toisen ajattelee puhuvan, tai kysyä, pystyisikö toinen piirtämään asian tai kirjoittamaan sen alkukirjaimen. Jos toinen ei pysty sanomaan, häntä kannattaa rohkaista näyttämään asia, jos se on mahdollista näyttää esimerkiksi kuvasta, kellosta, kalenterista tai kartasta. Afaattinen henkilö tarvitsee tähän aikaa. Pitää olla varovainen, ettei oleta asioita toisen puolesta. Afaattisen henkilön sanoman asian voi toistaa tai tiivistää, mutta ei mielellään korjata hänen sanojensa. (Aro-Pulliainen 2013, 12.)

Ilmeitä, eleitä ja vartalon asentoa lukemalla voi välttää sen, ettei tarvitse koko ajan kysyä toiselta, ymmärsikö hän. Toisesta pystyy monella tavalla näkemään, meneekö viesti perille. Toinen voi nyökätä tai hymyillä tai osoittaa kuuntelemisen jollain fyysisellä ilmaisulla, kuten sormea nostamalla. Silmistä näkee paljon. Kun vuoro-vaikutus toimii, toisella on intensiivinen ja läsnäoleva katse ja hän seuraa katseella puhekumppaniaan. (Veera Kuusela, henkilökohtainen tiedonanto 19.11.2019.)

Afaattisen henkilön kommunikointia tulkittaessa ajatellaan, että ele on vahvempi kuin puhe. Jos pää esimerkiksi nyökkää, mutta puhe sanoo ei, on henkilö luultavasti viestimässä kyllä. Tämä on kuitenkin hyvä varmistaa. Voi myös kysyä: *”Olemmeko lähellä, että ymmärrämme toisiamme?”* Aina asiat eivät selviä, koska afaattisen henkilön puhetta voi olla vaikea ymmärtää. Silloin tilannetta voi sanoittaa esimerkiksi näin: *”Näen, että sinulla on paljon asiaa. Nyt en ymmärrä sinua, mutta haluaisin ymmärtää.”* Jos puhetilanteessa on muita ihmisiä, voi kysyä heiltä, jos joku muu ymmärtäisi. Tällöin ongelmasta tehdään ikään kuin yhteinen ja ollaan yhdessä vastuussa kommunikoinnista. Jos asia ei kerta kaikkiaan selviä, voi sanoa esimerkiksi näin: *”Kiitos, kun yritit kertoa. Olisit halunnut jakaa meille asian, mutta nyt se ei onnistunut. Asia voi selvitä myöhemmin.”* Jos joutuu kysymään jotain afaattisen henkilön omaiselta, täytyy varmistaa afaattiselta itseltään, että tämä sopii hänelle. (Laine 2018.)

Vapaassa keskustelussa ihmiset kohtaavat toisensa ja keskustelevat ilman varsinaista syytä tai aihetta. Tällöin ei pyritä suorittamaan mitään tehtävää. Vapaa keskustelu onkin afaattisen henkilön kanssa hieman rennompaa, kuin jos haluaa toiselta vastauksen johonkin asiaan. Afaattisella puhujalla on joskus ollut täysi kielellinen kapasiteetti, ja siksi vapaassa keskustelutilanteessa on jonkin verran tilaa leikitellä sanoilla tai käyttää sananlaskuja. Afaattisen henkilön kanssa kieltä täytyy selkeyttää enemmän silloin, kun puhekumppanin on tarkoitus toimia tai reagoida jotenkin. Tällöin täytyy asiakkaalle antaa aikaa sisäistää asia. Tämä on tärkeää siksikin, että kielen tuottaminen saattaa jännittää afaattista puhujaa, jolle kuunteleminen on usein helpompaa kuin puheen tuottaminen. (Veera Kuusela, henkilökohtainen tiedonanto 19.11.2019.)

Selkokielisessä asiakaspalvelutilanteessa pitäisi olla kiireetön tunnelma ja rauhallinen ympäristö. Kiire lisää väärinymmärrysten mahdollisuuksia ja lisää vaaraa, etteivät kaikki asian kannalta oleelliset asiat tule sanotuiksi. Ammattilaisen on hyvä välttää liian muodollista puhetapaa ja vaikeita ilmaisuja. Ajoittain on hyvä tarkistaa, että asiakas on ymmärtänyt oikein asian tai ammattilainen itse puhujan sanoman asian. Puheen tukena voi käyttää kuvakortteja, piirroksia, kaavioita, karttoja, havainnollistavia esineitä, selkokielisiä videoita tai paperia ja kynää. (Leskelä 2019, 222.)

Selkopuhe suomea vieraana kielenä puhuvan kanssa

Puutteellisen suomen kielen taidon ei tarvitse olla este hoitaa viranomaisasioita suomeksi. Taitava ammattilainen osaa keskittyä viestin merkitykseen sen sijaan, että rupeaisi esimerkiksi korjaamaan, kysymään tai muokkaamaan asiakkaan kieltä, jos se ei asian sisällöllisen merkityksen kannalta ole tarpeellista. (Kurhila 2006, 289.) Sen sijaan viranomainen voi helpottaa omaa kieltään, jotta sen ymmärtäminen sujuisi vastaanottajalta luontevammin. Jos asiakas puhuu asiansa suomeksi, on hänen arvostamistaan myös vastata hänelle suomen kielellä eikä esimerkiksi vaihtaa kieltä englantiin. Tämä on tapa, jolla kielyhteisö voi tukea aloittelevaa kielenoppijaa: hänen yrityksensä otetaan todesta, hänelle annetaan mahdollisuus puhua suomea ja sitä kautta kannustetaan suomen kielen käytössä.

Suomea vieraana kielenä puhuvalle on ohjeena puhua selkeästi ja rauhallisesti mutta kuitenkin normaalisti, ettei rupea venyttämään sanoja luonnottomiksi. Venyttäminen voi aiheuttaa sen, että äänteiden kestolta merkityksellisissä sanoissa voi tulla väärinymmärryksiä (*latullaatu*) (Leskelä 2019, 246). Asiakkaalle kannattaa vastata lyhyesti ja käyttää hyvää yleiskieltä. Virkailijan on syytä puhua oikea-kielistä suomea, ettei esimerkiksi rupea puhumaan kieltä, jossa sanat olisivat vain perusmuodossa. On hyvä selittää asia asiakkaalle ja lopuksi vielä tiivistää sama asia. Ymmärtäminen on hyvä varmistaa, eikä toistamista tarvitse pelätä. Vastaanottaja tarvitsee aikaa ymmärtää ja aikaa selittää oma asiansa rauhassa. Esimerkiksi lomakkeet voivat sisältää suomen kielen oppijalle todella vaikeita kielellisiä rakenteita. (Johanna Inkeroinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.11.2019.)

Sanavalintoihin on syytä kiinnittää erityistä huomiota, ettei esimerkiksi puhekielinen verbivalinta vaikeuta viestin vastaanottamista. Kannattaa siis käyttää yleiskielen asiatyylisiä verbejä. Esimerkkeinä toimivista verbivalinnoista ovat seuraavat, joiden perässä on suluissa verbi, jota ei kannata käyttää: *ymmärtää (tajuta)*, *ehdiä (keretä)*, *laittaa (pistää)*, *puhua (höpöttää)*, *katsoa (kurkata)* ja *riidellä (kinastella)*. Puheessa verbit voisivat esiintyä vaikkapa tähän tapaan: *Katson nopeasti (Mä kurkkaan äkkii)*, *En ehdi tai Minulla ei ole aikaa (En mä nyt kerkee)*, *Kirjoita*

paperiin tiedot (Täytä lomake), Kerro, missä koulussa olet opiskellut (Kerro sun koulustustaustasta). Vaikeita ovat myös erilaiset kuvalliset ilmaukset, kuten *päivä on pulkassa, sain juonesta kiinni tai olla jäniksen selässä.* Siksi niitä ei kannata käyttää. (Johanna Inkeroinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.11.2019.)

Selkokielineen materiaalitarjonta

Yhteiskuntamme rakentuu paljon kirjoitetun kielen varaan, jolloin kyky lukea asioita muodostuu yhdeksi elämän avaintaidoksi. Lukemalla pääsee osaksi yhteisöä ja sisälle kulttuuriperintöön. Siksi on tärkeää, että ajankohtaiset asiat ja kirjallisuuden klassikot ovat saatavilla niillekin ihmisille, joille yleiskielisen tekstin lukeminen on liian haastavaa. Selkokieli on tällöin estämässä syrjäytymistä.

Selkokielisillä aineistoilla voi olla suuri merkitys ikääntyneiden uuden oppimisessa ja muistiharjoittelussa, ja ne voivat myös olla apuna aivoverenkiertohäiriön jälkeisessä kuntoutuksessa. Materiaalien avulla voidaan auttaa kielellisten taitojen toipumista ja ylläpitämistä, mikä tukee mahdollisuuksia itsenäiseen elämään. (Juusola 2019, 12–13.) Afaattisille henkilöille lukemisen ja kirjoittamisen ongelmat vaikeuttavat arjessa selviytymistä ja ajankohtaisten asioiden seuraamista (Aro-Pulliainen 2013, 3). Tämän vuoksi selkokielineen materiaali on tärkeää. Suomen kielen oppijoille selkomateriaalit ovat väylä kohti yleiskieltä.

Selkokielellä tehdyn julkaisun tunnistaa selkotunnuksesta. Selkotunnus on merkki siitä, että materiaali täyttää selkokielen kriteerit. Tunnuksen myöntää Selkokeskus, ja se voidaan antaa kirjalle, lehdelle, esitteelle, oppimateriaalille, selkovi-deolle tai verkkosivuille. Tunnus on ilmainen. (Selkokeskus. Selkotunnus.)



KUVA 1. Selkotunnus (Selkokeskus)

Selkokieli tiedotusvälineissä

Selkokielellä on mahdollista lukea, kuunnella ja katsella uutisia. Selkosanomien on selkokielineen ajankohtaislehti, joka ilmestyy paperisena kaksi kertaa kuukaudessa. Lehteä on mahdollista lukea verkossa osoitteessa selkosanomati.fi. Lehden ruotsinkielisen version nimi on LL-Bladet. Lehtien verkkoversioissa uutiset voi myös kuunnella ja osa uutisista on julkaistu kuvilla tuettuna. Yle Uutiset selkosuomek-

si kertoo internetissä selkokieliä uutisia. Uutisia voi kuunnella, katsella ja lukea. Uutisiin liittyy myös erillinen kysymysosio, jossa kysymysten avulla voi testata, kuinka paljon on ymmärtänyt päivän uutisista. Televisiosta TV1:stä on mahdollista katsoa uutiset selkosuomeksi kerran päivässä arkipäivisin samoin kuin kuunnella ne radiosta Yle Suomesta joka päivä. Uutiset ovat katsottavissa myös Yle Areenassa. Selkoruotsiksi uutisia voi kuunnella Yle Areenassa (Yle Nyheter på lätt svenska) ja arkipäivisin Yle Vegassa kerran päivässä. Leija on selkokielen aikakauslehti, joka on suunnattu kehitysvammaisille nuorille ja aikuisille. Se ilmestyy kuusi kertaa vuodessa paperisena ja on luettavissa verkossa näköispainoksena. (Tukiliitto. Tukiliitto ja yhdistykset. Tukiliiton lehdet. Leija.)

Uutisten lisäksi Ylellä on Yle uutiset selkosuomeksi -verkkosivustollaan paljon selkokielistä materiaalia Kotoutujan Suomi -teemasta. Kiinnostava on esimerkiksi Suomi 100 -juhluvuonna tehty Suomalainen juttu -niminen sarja. Siinä esitellään erilaisia suomalaisuuteen liittyviä teemoja, joista maahanmuuttajat ovat toivoneet saavansa kuulla lisää. Teemat ovat sää, metsä, kouluruoka, koira, loma, peruna, Alko, hissi, vesi ja kättely. (Yle Uutiset selkosuomeksi. Kotoutujan Suomi.)

Selkokielliset tieto- ja virikemateriaalit

Eduskunnan toiminnasta on saatavilla tietoa selkokielellä, ja ministeriöt julkaisevat erilaisia selkoesitteitä kulloinkin ajankohtaisista teemoista, kuten äänestämisestä. Kela on julkaissut esitteensä selkosuomeksi vuodesta 2010, ja vuonna 2019 Kela avasi selkokielliset verkkosivut. Sisältöjen teemoja ovat asuminen, eläkkeet, lapsiperheet, muutto Suomeen tai Suomesta ulkomaille, opiskelu ja asevelvollisuus, sairastaminen ja kuntoutus, toimeentulotuki sekä työttömyys. (Kela 2010, 2019.) VR:n verkkosivuilla on selkokiellisiä ohjeita junamatkalle.

Selkokeskuksen ylläpitämällä Selko.fi-sivuilla on monenlaista tietoa eri aiheista selkokielellä. Papunet-verkkosivusto tarjoaa kommunikaatiomateriaaleja selkeän ja saavutettavan viestinnän helpottamiseksi. Sivustolla on monenlaista ääni-, kuva- ja viittomamateriaalia. Siellä on myös ilmaisia kuvapankki- ja työkaluohjelmia, joiden avulla voi valmistaa kommunikointia tukevaa materiaalia. Papunetin pelisivujen Tietoa ja tarinoita -osiossa on kuvitettuja satuja, tarinoita ja verkkotietokirjoja selkokielellä. Vernerinet on verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Osa sivuja on kehitysvammaisten nuorten ja aikuisten selkokiellinen verkkopalvelu. Vahvike-nimisillä verkkosivuilla on paljon materiaalia, joka on suunnattu erityisesti iäkkäiden ihmisten ryhmä- ja viriketoiminnan tukemiseen. Materiaalia on myös selkokielellä samoin kuin Ryhmärenki-sivustolla, joka sisältää monipuolista materiaalia ryhmänohjaajille.

Suomen evankelis-luterilaisella kirkolla on selkosivut. Sivuilla on tietoa kirkosta, Raamatusta, uskosta, perhejuhlista, kirkkovuodesta ja jumalanpalveluksesta selkokielellä. Tämän lisäksi on evankeliumitekstejä ja kymmenen käskyä selkokielellä sekä uskontunnustus, Isä meidän -rukous ja Herran siunaus niin selkokielellä kuin selkokuvinkin. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Selkokieli.)

HelsinginSeutu.fi-verkkosivuilla kerrotaan pääkaupunkiseudun palveluista selkokielellä, ja Kulttuuria kaikille -palvelu kertoo selkokielellä saavutettavan kulttuuritoiminnan järjestämisestä. Guider Game on maahanmuuttajanuorille tarkoitettu mobiilipeli, jonka voi ladata ilmaiseksi verkosta tai sovelluskaupasta. Peli tarjoaa tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja suomalaisesta arkielämästä, ja sen yhtenä kieliversiona on selkosuomi. Selkokielellä voi lukea myös joidenkin yhdistysten esitemateriaaleja, ja YouTube-videopalvelussa on erilaisia selkovieitoita.

Selkokieline kirjallisuus

Selkokirjat on kirjastoissa sijoitettu yleensä omalle hyllylleen, josta ne on helppo löytää. On olemassa selkokieliisiä kirjoja elämänhallinnan tukemiseen ja arjesta selviytymiseen. Niiden teemat liittyvät tunteisiin, seksuaalisuuteen, arkielämään, kodinhoitoon, ruuanlaittoon, perheeseen, oikeusasioihin, rahaan, valtaan ja työelämään. Lisäksi on tietokirjoja monista teemoista, kuten koirista, luonnosta, uskonnosta, historiasta, taiteesta ja merkkihenkilöistä. Erityisen paljon on suomalaisuuteen, Suomen historiaan ja suomalaisiin merkkihenkilöihin liittyvää materiaalia. Osa selkokirjoista on saatavilla äänikirjoina. Niitä voivat lainata Celia äänikirjapalvelusta maksutta kaikki, joille tavallisten kirjojen lukeminen on vaikeaa lukivaikeuden, sairauden tai vamman vuoksi (Celia. Tietoa Celiasta). Äänikirjapalvelun käyttäjäksi voi liittyä kirjastoissa.

Selkokielellä on julkaistu jonkin verran klassikkokirjoja, kuten Raamattu, Kalevala, Seitsemän veljestä, Rautatie, Mielenäpahoittaja, Muumipeikko ja Taikurin hattu (ja muita muumikirjoja), Romeo ja Julia, Robin Hood, Robinson Crusoe, Maailman ympäri 80 päivässä ja Kolme muskettisoturia. Selkodekkareita ja selkokieliisiä nuortenkirjoja on monia. Pieniä tarinoita on kirjoitettu selkokielellä eri kohderyhmille. Miehistä ja noloista tilanteista kerrotaan kirjassa Marskin keppi ja muita kertomuksia. Arki Suomessa tulee maahanmuuttajien näkökulmasta esiin kirjassa Toppatakin alla on sydän. Juttuja ja tuttuja taas on selkokieline lukukirja, joka kertoo monikulttuurisesta koululuokasta.

Nuorten tunteita ja tarpeita on kuvailtu selkonovellikokoelmassa Kevätrakkaus samoin kuin nuoruus on teemana kirjassa Panttivanki ja muita kertomuksia. Novellikokoelma Simpsakka ihminen ja muita kertomuksia kertoo vanhusten

elämästä. Hyvä päivä -kokoelmassa on lyhyitä novelleja arkipäivistä ja niiden yllättävistäkin iloista samoin kuin selkopakinakokoelmassa Ihana mies ja muita selkopakinoita. Norsu nuhassa ja Silakka korvassa ovat selkovitsikirjoja, joista jälkimmäisessä on myös hölmöläistarinoita.

Muistelun avuksi on tehty selkokieliä kirjoja. Marja Simola on kirjoittanut ikäihmisille lyhyitä kertomuksia, joista muodostuu elämäkertakokonaisuus vuonna 1885 syntyneen meijerin isännöitsijä Otto Kotilaisen ympärille. Tekstit perustuvat aitoihin sukutarinoin ja sisältävät muistoja virittelevää arjen kuvailua vanhoilta ajoilta. Kirjojen kuvia voi käyttää keskusteluiden pohjana. (Simola 2015, 28–29.) Kirjoja on neljä: Täyttä elämää, Kaskipelloilta kaupunkiin, Sellaista oli Viipurissa ja Jäähvyäiset Viipurille.

Pertti Rajala on kirjoittanut kirjasarjan vuonna 1901 syntyneestä Helmi Haapasesta, joka eli elämänsä puuvillatehtaan arjessa Tampereella. Kirjoja on niin ikään neljä: Tehtaantyttö – muistikuvia menneestä, Amurin likka – Haapasen Helmin muistikuvia menneestä ja ajatuksia elämänmenosta, Helmi Haapasen kansalaissota ja Helmi Haapasen sisällissota. Kahdessa ensiksi mainitussa kirjassa on paljon kuvia ja Amurin likka -kirjassa myös virikekysymyksiä valmiiksi keskusteluryhmän vetäjälle.

Pertti Rajalan kirjassa Elämän polkuja – selkokirja muisteluryhmille on monenlaisista elämän teemoista pieni teksti ja keskusteluun viritteleviä kysymyksiä. Historialliset kuvat tuovat oman ulottuvuutensa kuhunkin teemaan. Sanna-Lee-na Knuuttila on kirjoittanut kaksi päiväkirjamuotoista selkokirjaa vuonna 1920 syntyneen Hilkan elämästä sodan aikana. Kirjojen nimet ovat Ne lensivät tästä yli ja Minä odotan sinua.

Kehitysvammaisten ihmisten ajatuksista ja elämäkokemuksista kertovat Pertti Rajalan (2009, 163) kokoamat kirjat Yhteiskunta on melko ihana, Rakkaus – tulista ja lempeää, Ei Jumala ainakaan paha ole, Unelmat ja pelot kasvavat lähekkäin ja e-kirja Elämä, nyt! Kehitysvammainen mies kertoo elämästään kirjoissa Tarmon kirja ja Oikein hyvää päivää.

Selkorunot tuovat mielihyvää ja sopivat kenelle tahansa. On hienoa nähdä ihmisen silmistä ja ilmeestä, kuinka runo voi koskettaa häntä, vaikkei hän pystyisi sanallistamaan kokemustaan. Ari Sainio on kirjoittanut selkorunokokoelman Sinun käsiesi hyväily. Vuodenajat, luonto, rakkaus ja elämän pienet ja merkitykselliset hetket ovat läsnä runoissa. Susanna Huikari ja Tarja Käsmä ovat kirjoittaneet selkorunoja surutyöstä ja läheisen menettämiseen liittyvistä tunteista ja ajatuksista kirjassa Surun kosketus. Tuula Korolaisen selkorunokirjassa Taivas punastuu – runoja luonnosta ja nuoresta rakkaudesta selkorunot on taivutettu japanilaisten

haiku- ja tankarunojen mittoihin. Helena Seppälä on kirjoittanut selkorunokirjan Tämä on minun lauluni osoittaakseen, että myös lukihäiriöinen voi kirjoittaa runoja.

Tuija Takala on kirjoittanut kaksi selkorunokokoelmaa. Onnen asioita -kokoelmassa on arkipäivän onneen liittyviä runoja, ja Kierrän vuoden -selkorunokokoelmassa on selkokielineen runo jokaiselle vuoden viikolle. Runojen teemat liittyvät kulloinkin käsillä olevaan vuodenaikaan. Kirjan lopussa on kysymyksiä, joiden avulla runoista voi keskustella. Näin kuvailee tammikuun tunnelmia viikon kaksi runo:

Kylmänä päivänä on sohvassa sopiva kolo.

Kietoudun vilttiin,

nojaan tyynyyn.

Luen.

Kirjassa aurinko paistaa

ja puutarha kukkiin.

Nyt minulla on kummatkin:

talvi ja kesä.

Kysymykset runosta:

Mitä sinä haluat tehdä kylmänä päivänä?

Mikä on paras muistosi kylmästä päivästä?

(Takala & Ahti 2016.)

Lopuksi

Selkokieli on yksi ammattilaisen työvälineistä. Kielimuodon käyttäminen vaatii yleensä totuttelua, koska selkokieli poikkeaa normaalista kielenkäyttötavasta. Selkokielen käyttäjänä kehittyä kuitenkin vähitellen yhä taitavammaksi, kun mukauttaa kieltään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Kannattaa luottaa siihen, että ohjeet ja neuvot siirtyvät toimivasti vuorovaikutukseen, kun lähtee rohkeasti kokeilemaan. Selkokielen periaatteet auttavat puhujaa, mutta puhuessa ei tarvitse koko ajan ajatella puhuvansa selkokieltä. Kukin on oma persoonallinen kielenkäyttäjensä, ja kukin keskustelukumppani vaatii omanlaistaan viestintää. Jokainen vuorovaikutustilanne on siten omalla tavallaan uniikki. Selkokielen käyttö palkitsee, kun huomaa, kuinka kielen mukauttaminen auttaa ymmärtämistä ja tuo sujuvuutta asiointiin. Oman toiminnan reflektointi kehittää ammattilaista: kun huomaa, mikä ei toimi, osaa seuraavalla kerralla toimia toisin.

Selkokielen kirjoittamista kannattaa ruveta harjoittelemaan lyhyiden tekstien avulla. Vähitellen kielimuotoon pääsee sisälle ja selkotekstin tuottamisesta tulee yhä luontevampaa. Ylipäättään selkokielisten tekstien lukemisesta on hyötyä sekä puheen että kirjoittamisen kannalta, koska lukemalla pääsee tutuksi kielimuodon kanssa. Tutustumisen voi aloittaa vaikkapa lähikirjaston selkokirjahyllyltä.

Nopea elämänrytmi voi vaatia asioiden pikaista lukemista ja kertaamista, ja selkokielliset tekstit tarjoavat tähän mahdollisuuden. Viriketoimintaa järjestävä voi nopeasti sisäistää esimerkiksi Kalevalan juonen, kun lukee kirjasta tehdyn selkomukautuksen. Oma kielitaitoaan taas voi vetreyttää vieraiden kielten selkomateriaalien avulla. Selkokielestä voi siten olla iloa kenelle tahansa.

LÄHTEET

- Aivoliitto. Aivoverenkiertohäiriö. Puheen ja kielen häiriöt. Saatavilla 20.11.2019 <https://www.aivoliitto.fi/aivoverenkiertohairio/sairastumisen-jalkeen/muutokset/kieli-puhehairiot/>
- Aivoliitto. Palvelut. Kommunikaatiokeskus. Afasia. Keskustelun tukeminen afasiassa. Saatavilla 29.11.2019 <https://www.aivoliitto.fi/kommunikaatiokeskus/afasia/ohjaus-ja-neuvonta/materiaalia-keskusteluun/>
- Aro-Pulliainen, P. (2013). *Afasia. Afasia-esite terveydenhuollon ammattilaisille ja asiakkaille*. Turku: Aivoliitto.
- Aro-Pulliainen, P. (14.2.2018). SCA-koulutus [Luento]. Turku: Aivoliitto.
- Celia. Tietoa Celiasta. Saatavilla 5.12.2019 <https://www.celia.fi/tietoa-celiasta/>
- Helin, E. (2018). *Arjen taitaja*. Helsinki: Opetushallitus.
- Huhtanen, K. (2011). *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa*. Uudistettu laitos, 3. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Juusola, M. (2019). *Selkokielen tarvearvio 2019*. Saatavilla 9.10.2019 <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Tarvearvio-2019.pdf>
- Kehitysvammaliitto. Puhevammaisuus. Saatavilla 20.11.2019 <https://www.kehitysvammaliitto.fi/puhevammaisuus/>
- Kehitysvammaliitto. Selkokielellä. Puhevammaisuus. Saatavilla 20.11.2019 <https://www.kehitysvammaliitto.fi/selkokielella/puhevammaisuus/>
- Kela. Tietoa Kelasta. Julkaisut. Esitteet. Asiakkaille. Sairausajan tuet ja kuntoutus. Saatavilla 5.12.2019 https://www.kela.fi/documents/10180/0/Sairausajan_tuet_ja_kuntoutus_esite_Kela.pdf
- Kela. Tietoa Kelasta. Julkaisut. Esitteet. Asiakkaille. Yleinen asumistuki. Saatavilla 5.12.2019 <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Yleinen+asumistuki%2C+selkoiesite/a3cc111b-bcb2-44ba-a420-2a51aa3ba1fe>
- Kela (10.5.2010). Tietoa Kelasta. Ajankohtaista. Kela kertoo selkokielellä tuista ja palveluista. Saatavilla 9.10.2019 <https://www.kela.fi/-/kela-kertoo-selkokielella-tuista-ja-palveluista>
- Kela (15.10.2019). Tietoa Kelasta. Ajankohtaista. Kela julkaisi selkokiellisen verkkosivuston. Saatavilla 12.11.2019 https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/kela-julkaisi-selkokiellisen-verkkosivuston

- Klaara-network. Background and Goals. Saatavilla 20.9.2019 <https://blogs.helsinki.fi/klaara-network/tausta-ja-tavoite/>
- Kurhila, S. (2006). Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat Kelan toimistossa. Teoksessa M-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.) *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* (s. 285–312). (Tietolipas 210). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- L 785/1992 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista.
Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L2P5>
- L 812/2000 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L 434/2003 Hallintolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- Laaksonen, R., Rantala, L. & Eloniemi-Sulkava, U. (2016). Ymmärrä – tule ymmärretyksi. Vuorovaikutus muistisairaana ihmisen kanssa. Helsinki: Suomen muistiasiantuntijat.
- Laine, P. (18.1.2018). Afasia – erityisesti viestien välittämisen ongelma. [Luento.] Tampere: Aivoliitto.
- Launonen, K. (2011). Kehitysvammaisuuteen liittyviä kielen ja kommunikoinnin piirteitä. Teoksessa K. Launonen & A-M. Korpjaakko-Huuhka *Kommunikoinnin häiriöt. Syitä, ilmenemismuotoja ja kuntoutuksen perusteita*. 8. muuttamaton painos. Palmenia-sarja nro 12. Helsinki: Gaudeamus.
- Leskelä, L. (2009). Selkokieli kahdenkeskisissä keskusteluissa. Teoksessa J. Kartio (toim.) *Selkokieli ja vuorovaikutus* (s. 25–45). Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Leskelä, L. (2012a). Selkokielen vuorovaikutuksen ohjeet. Teoksessa L. Leskelä & C. Lindholm (toim.), *Haavoittuva keskustelu. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta* (s. 279–298). (Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6). Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Leskelä, L. (2012b). Ymmärrysvaikeuksien käsittely kehitysvammaisten henkilöiden ja heidän ohjaajiensa keskusteluissa. Teoksessa L. Leskelä & C. Lindholm (toim.), *Haavoittuva keskustelu. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta* (s. 184–234). (Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6). Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Leskelä, L. (2019). *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Leskelä, L. & Kulkki-Nieminen, A. (2015). *Selkokirjoittajan tekstilajit*. (2. painos). Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Lindholm, C. (2012). Vuorovaikutuksen haasteita ja mahdollisuuksia – tapaustutkimus muistisairaiden päivätoiminnasta. Teoksessa L. Leskelä & C. Lindholm (toim.), *Haavoittuva keskustelu. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta* (s. 57–98). (Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6). Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- LL-Center. Suomeksi. Saatavilla 5.12.2019 <https://www.ll-center.fi/suomeksi/>
- Palokari, S. (2011). *Antin ja Timon puhtausmatka. Poikien kirja puhtaudesta ja hygienian hoidosta*. (3. painos). Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Pihlajamäki, A. (2017). Vanhempien ohjailu päivähoiton tiedotteissa. Teoksessa U. Tiililä & K. Karvinen (toim.), *Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä* (s. 90–101). (Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 50). Helsinki: Kotimaisten kielten keskus.
- Qvist, A. (2017). Kuinka toimeentulotukipäätös syntyy Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa? Teoksessa U. Tiililä & K. Karvinen (toim.), *Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä* (s. 103–116). (Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 50). Helsinki: Kotimaisten kielten keskus.
- Raevaara, L. (2019) Selkokieltä kaikille. *Kielikello 2*. Saatavilla 9.10.2019 <https://www.kielikello.fi/-/selkokielta-kaikille>
- Rajala, P. (2009). Kehitysvammaisten ihmisten omat kirjat keskustelun virikkeinä. Teoksessa J. Kartio (toim.), *Selkokieli ja vuorovaikutus*. (s. 163–167). (2. painos). Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Räty, L. & Kukaniemi, P. (2015). *Avaimia arkeen. Selkokielen oppikirja turvallisuudesta*. Tampere: Kehitysvammaisten palvelusäätiö.

- Sainio, A. (2015) Lukija on tärkein. Teoksessa L. Leskelä & A. Kulkki-Nieminen *Selkokirjoittajan tekstilajit* (s. 128). Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Satasairaala. Satakunnan sairaanhoitopiiri. Tietoa meistä. Ajankohtaista. Satakunnan sairaanhoitopiiri palkittiin selväsanaaisena. Saatavilla 19.6.2019 <http://www.satasairaala.fi/tietoa-meista/ajankohtaista/Sivut/satakunnan-sairaanhoitopiiri-palkittiin-selväsanaaisena.aspx>
- Satasairaala. Satakunnan sairaanhoitopiiri. Potilaille. Selkokieli. Saatavilla 19.6.2019 <http://www.satasairaala.fi/potilaille/Sivut/selkokieli.aspx>
- Selkokeskus. Koulutukset. Saatavilla 12.11.2019 <https://selkokeskus.fi/koulutukset/>
- Selkokeskus. Mitä on selkokieli? Saatavilla 5.12.2019 http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2018/10/työpaja_selkopuhe.pdf
- Selkokeskus. Selkokieli. Saatavilla 19.6.2019 <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>
- Selkokeskus. Selkokieli. Selkokielen mittari. Saatavilla 5.12.2019 <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-mittari/>
- Selkokeskus. Selkokeskus. Saatavilla 5.12. 2019 <https://selkokeskus.fi/selkokeskus/>
- Selkokeskus. Selkotunnus. Saatavilla 12.11.2019 <https://selkokeskus.fi/selkokeskus/selkotunnus/>
- Simola, M. (2015). Selkokielistä kirjallisuutta ikäihmisille. Teoksessa L. Leskelä & A. Kulkki-Nieminen, *Selkokirjoittajan tekstilajit* (s. 28–29). Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Selkokieli. Saatavilla 21.11.2019 <https://selko.evl.fi/>
- Syö hyvää. Opas terveelliseen syömiseen. Lyhyesti ja selkeästi. Helsinki: Kuluttajaliitto. Saatavilla 26.11.2019 <http://syohyvaa.fi/wp-content/uploads/2016/04/Selkokielineen-Syö-hyvää-esite.pdf>
- Takala, T. & Ahti, J. (2016). *Kierrän vuoden. Selkorunoja*. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Tukiliitto.Tukiliitto ja yhdistykset. Tukiliiton lehdet. Leija. Saatavilla 12.11.2019 <https://www.tukiliitto.fi/tukiliitto-ja-yhdistykset/tukiliiton-lehdet/leija/>
- Törnroos, R. (18.9.2019). Satasairaalaassa selkokielellä ja saavutettavasti [Luento]. Tampere: Sanoista tekoihin – Saavutettavuustyö käytännössä -seminaari. Saatavilla 9.10.2019 https://www.youtube.com/watch?v=aSwM4_gkdW0
- Virtanen, H. (2009). *Selkokielen käsikirja*. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Yle Areena. Eduskuntavaalit 2019. Selkokielineen vaalikeskustelu. Saatavilla 9.10.2019 <https://areena.yle.fi/1-4673970>
- Yle Uutiset selkosuomeksi. Kotoutujan Suomi. Saatavilla 12.11.2019 <https://yle.fi/uutiset/osasto/selkouutiset/kotoutujan-suomi/>
- Österback, M. (2012). *Raha ja talous*. (Yhteiskunta 3). Helsinki: Kehitysvammaliitto.

YHTEISTYÖ PUHUTTUIJEN KIELTEN ASIOIMISTULKKIEN KANSSA SOSIAALI- JA TERVEYSALAN VUOROVAIKUTUSTILANTEISSA

Johdanto

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset kohtaavat työssään yhä useammin maahanmuuttajataustaisia asiakkaita, joiden kanssa ei ole yhteistä kieltä eikä ainakaan niin, että asioimistilanteet sujuisivat parhaalla mahdollisella tavalla tai ilman väärinkäsityksiä. Syntyy kielellisiä ja kulttuurisia haasteita, jotka on voitava ylittää. Näissä tilanteissa viestintä ja vuorovaikutus tapahtuvat usein puhuttujen kielten tulkin välityksellä. Tässä artikkelissa annamme sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille tietoa asioimistulkkauksesta ja käytännön keinoja mahdollisimman ammattimaiseen tulkkausviestintään asioimistilanteita varten.

Asioimistulkkaus ja tulkkausmenetelmät

Asioimistulkkaus määritellään Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton (SKTL) ammattisäännöstyössä viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin eli vuoropuhelun tulkkaukseksi (SKTL 2013). ”Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon suorittaneella on ammattitaito tulkata viranomaisen ja asiakkaan välillä erilaisissa asiointitilanteissa, kuten esimerkiksi sairaalassa, sosiaalitoimessa, päiväkodissa, koulussa, maahanmuuttoasioissa, poliisilla tai oikeudessa” (Asioimistulkkauksen ammattitutkinto 2018).

Asioimistulkkaus on tyypillisimmillään tulkkausta maahanmuuttajan ja suomalaisen viranomaisen välillä. Asioimistulkkausta tarvitaan arkielämän tavallisissa tilanteissa, kuten koulujen vanhempainilloissa, neuvolassa, lääkärintarkastuksessa tai tilanteissa, jotka voivat vaikuttaa ihmisen elämään ratkaisevasti, kuten psykiatrisessa hoidossa tai turvapaikkapuhuttelussa. Asioimistulkkaustilanteissa viranomaiset voivat myös tehdä päätöksiä, jotka ovat asiakkaan toimeentulon kannalta merkittäviä. Näissä asioimistilanteissa tulkki ei asioi kenenkään

puolesta, vaan hän ainoastaan tulkkaa niissä käytetyt puheenvuorot (Asioimistulkin ammattitutkinto 2006, 21).

Tulkkausmenetelmiä on useita. Menetelmä tulee valita niin, että se tukee viestintää parhaalla mahdollisella tavalla, mikä tarkoittaa sitä, että kaikki osallistujat saavat kuulla ja tulla kuulluiksi yhdenvertaisesti. Asioimistulkkauksen pääasiallinen tulkkausmenetelmä on **konsekutiivi- eli peräkkäistulkkaus**. Tässä menetelmässä tulkki tulkkaa toiselle kielelle jokaisen puhejakson tai puheenvuoron sen päätyttyä. Tulkki tulkkaa esimerkiksi vuorotellen lääkärin ja potilaan puheenvuoroja.

Konsekutiivitulkkauksen lisäksi asioimistulkkauksessa käytettäviä tulkkausmenetelmiä ovat **kuiskaustulkkaus** tai **prima vista** ja **a vista -tulkkaus** (Ivars 1999,142–148). Kuiskaustulkkauksessa tulkki kuiskaa asiakkaan vieressä istuen puhujan esityksen tai puheenvuoron. Suosituksena on, ettei kuiskaustulkkauksen tarvitsijoita olisi yhdellä kertaa enempää kuin kaksi, jolloin tulkki sijoittuu heidän väliinsä, jotta molemmat asiakkaat kuulevat tulkkauksen. Esimerkkinä kuiskaustulkaustilanteesta on vanhempainillassa rehtorin puhe, jonka esimerkiksi suomea osaamaton maahanmuuttajavanhempi saa kuulla kuiskaustulkkauksena ymmärtämällään kielellä. Mikäli suomea osaamaton maahanmuuttajavanhempi haluaa osallistua keskusteluun, hänen puheenvuoronsa tulkataan konsekutiivimenetelmällä.

Mikäli tulkkauksen tarvitsijoita on enemmän kuin kaksi (esimerkiksi isommissa kokouksissa tai yleisötilaisuuksissa), on suositeltavaa valita tulkkausmenetelmäksi konsekutiivitulkkauksen sijaan **simultaanitulkkaus** eli samanaikaistulkkaus. Simultaanitulkkauksessa eli samanaikaistulkkauksessa tulkki kuuntelee ja puhuu samanaikaisesti ja tulkkaa puhujan puhetta muutaman sekunnin viiveellä. Simultaanitulkkauksessa käytetään äänentoistolaitteita. Esimerkiksi vanhempainillassa voidaan käyttää kuiskaustulkkauslaitteita. Tuolloin tulkkauksen tarvitsijoilla on kuulokkeet korvillaan. Tulkki kuulee alkuperäisen puheen tai puheenvuorot yleensä samassa tilassa kuulokkeisiinsa tai ilman kuulokkeita ja tulkkaa kuulemansa mikrofoniin kautta tulkkausta tarvitseville henkilöille. Vanhempainillassa tai muussa vastaavanlaisessa tilanteessa maahanmuuttajataustainen henkilö voi puhua yleisön joukossa kiertävään mikrofoniin käyttäessään puheenvuoron, mikäli laitteistoon kuuluu myös puhujan mikrofoni, ja muut osallistujat kuulevat kuulokkeiden kautta tämän puheenvuoron tulkkauksen. Toinen, perinteisempi vaihtoehto simultaanitulkkauksen järjestämiseen on niin sanottu koppisimultaani. Tulkki (tai useampi tulkki) istuu simultaanikopissa, jonka ikkunasta tulkki näkee saliin ja kuulee kulloisenkin puhujan puheen kuulokkeiden kautta. Tulkki tulkkaa mikrofoniin. Osallistujat salissa kuuntelevat tulkkausta kuulokkeidensa

kautta. Joissakin julkisissa rakennuksissa on valmiina kiinteät tulkkauskopit ja monikanavainen äänentoistotekniikka. Siirrettäviä koppeja on myös mahdollista tilata alan toimittajilta. Tilaajan on muistettava, että tulkkauskopit ja tekniikka sekä tilaisuuden kulkua valvova ääniteknikko on varattava erikseen ja palvelusta myös veloitetaan erikseen. Internet-pohjaisilla etäkonferenssitulkkauslustoilla on mahdollista korvata koppisimultaanitulkkausta tarvittaessa, esimerkiksi pandemian aikana.

Prima vista -tulkkauksessa toinen osapuoli antaa kirjoitetun tekstin tulkille, joka näkee tekstin ensimmäistä kertaa, ja pyytää tulkkia kääntämään tekstin suullisesti toiselle osapuolelle. Tätä tulkkausmenetelmänä käytetään esimerkiksi silloin, kun poliisi pyytää tulkkia tulkkaamaan suomenkielisen lähestymiskieltoa koskevan esitteen vieraskieliselle henkilölle. Prima vista -tulkkaus on yleensä vaativaa ja siihen on syytä varata aikaa. Tulkki silmäilee ensin koko tekstin saadakseen kokonaiskäsityksen siinä esitetystä asiasta ennen kuin kääntää tekstin suullisesti. A vista -tulkkauksessa teksti on puolestaan toimitettu tulkille etukäteen, joten tulkilla on ollut mahdollisuus tutustua siihen ennen sen suullista kääntämistä. (Ivars 1999:142-148.)

Asioimistulkkauspalveluiden käytön taustaa ja käytäntöjä

Tulkkauspalveluiden käyttö sosiaali- ja terveysalalla on Suomessa lisääntynyt maahanmuuton kasvun myötä. Esimerkiksi Helsingin yliopistollinen sairaala (HUS) osti vuonna 2017 yli 26 000 tuntia tulkkausta. Vieraiden tulkattujen kielten lukumäärä oli peräti 63. (Vehmanen 2017.)

Maahanmuuttajan oikeus saada tulkkauspalveluja perustuu Suomen lainsäädäntöön. Näitä lakeja ovat muun muassa laki kotouttamisen edistämisestä (L 1386/2010), ulkomaalaislaki (L 301/2004), hallintolaki (L 434/2003), hallintolainkäyttölaki (L 586/1996), kielilaki (L 423/2003), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (L 380/1987) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (L 785/1992) sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 812/2000).

Kielilain mukaan henkilöllä on Suomessa tietyissä tilanteissa oikeus käyttää omaa kieltään. ”Jos jollakulla on lain mukaan oikeus käyttää omaa kieltään, mutta viranomaisen kieli tai asian käsittelykieli on toinen, viranomaisen on järjestettävä maksuton tulkkaus, jollei se itse huolehdi tulkkauksesta” (L 423/2003 18. §). Aloite tulkin tilaamisesta tulee viranomaiselta. Mikäli vieraskielinen asiakas ottaa yhteyttä viranomaistahoon käyttäen omaa lastaan tulkkina, tulee viranomaisen

varata tälle uusi vastaanottoaika, johon viranomainen tilaa tulkin. Ammattitulkit ovat yleensä alan koulutuksen saaneita, he ovat täysi-ikäisiä ja myös taustaltaan nuhteettomia.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 812/2000 4. §) mainitaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Sen mukaan ”asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.”

Sosiaalihuollon asiakkaalla on lain mukaan myös oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista (L 812/2000 5. §), niin että hän ymmärtää sen sisällön ja merkityksen ja tulee itsekin ymmärretyksi: ”Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta.”

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (L 785/1992 3. §) puolestaan todetaan: ”Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon.” Oikeudesta tulkkaukseen mainitaan myös samaisen lain 5. pykälässä, jonka mukaan ”potilaalle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Terveydenhuollon ammattihenkilön on annettava selvitys siten, että potilas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä taikka potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta.”

Oikeus tulkkaukseen on siis taattu Suomessa lainsäädännöllä ja asioimistulkkaus rahoitetaan yhteiskunnan varoilla eli niillä rahoilla, jotka yhteiskunta kerää veroina.

Asioimistulkkaustilanteen järjestäminen ja vuorovaikutus asioimistulkin välityksellä

Tulkin tilaaminen

Tulkkauspalveluiden järjestämisessä on alusta lähtien tiedettävä muutamia asioita. Kun tilaat tulkin, ota ensin selvää, onko työpaikkasi organisaatiolla sopimus-toimittaja eli onko organisaatiosi kilpailuttanut asioimistulkkauspalvelut. Mikäli näin on, tilaat tulkin sopimustoimittajalta eli yleensä joko kunnallisesta asioimistulkkikeskuksesta tai alan yksityisestä yrityksestä. Koska asioimistulkkauksessa on kysymys julkisilla varoilla rahoitettavan palvelun hankinnasta, on asioimistulkkaus yleensä kilpailutettu neljäksi vuodeksi kerrallaan.

Tilaajan on osattava päättää, montako tulkkia tulkattavassa asioimistilanteessa tarvitaan. Yleensä kaksikielisessä asioimistilanteessa on yksi tulkki, eli tulkki tulkkaa yksin ja yhtä kieliparia esimerkiksi suomesta arabiaan ja arabiaa suomeen. Tilattaessa on hyvä tietää, mitä tulkkikeskus tarkoittaa tulkin A- ja B-kielellä. Asioimistulkilla on kaksi työkieltä, A ja B, joiden välillä tulkkaus tapahtuu. A-kielellä tarkoitetaan tulkin äidinkieltä ja/tai koulusivistyskieltä ja B-kielellä hänen toista työkieltään. Yksi asioimistulkki tulkkaa pääsääntöisesti vain yhtä kieliparia, esimerkiksi suomi/arabia. Myös tilaisuuden kesto vaikuttaa tilattavien asioimistulkkien lukumäärään. Mikäli asioimistulkkauksen kesto ylittää tunnin tai mikäli tulkkauksen aihe on erityisen vaativa, on suositeltavaa tilata kaksi tulkkia. Mikäli tulkkia on paikalla vain yksi, on syytä pitää tauko vähintään kerran tunnissa tai joskus jopa puolen tunnin välein, jotta tulkkauksen laatu ei kärsisi. Tauoista ja niiden kestoista on hyvä sopia tulkin kanssa etukäteen ennen tulkkauksen alkua.

Asioimistulkkia tilattaessa on tärkeää kertoa tilauksen vastaanottajalle, kuka tai mikä taho on tilaaja ja minkä kieliparin tulkkausta tarvitaan. Esimerkiksi arabian ollessa kyseessä on syytä mainita, minkä maan arabiaa viranomaisen asiakas puhuu. Muita tärkeitä seikkoja ovat asiakkaan nimi ja keskustelun aihe niin tarkkaan, kuin se on etukäteen tiedossa. Koska hallintolain käyttölaki (L 586/1996) edellyttää tulkkia rekrytoivalta virkamieheltä tulkin jäävittömyyden varmistamista etukäteen, tilaajan velvollisuus on ilmoittaa vähintäänkin tulkattavan asiakkaan nimi, jotta tulkki voi tarvittaessa jäädä itsensä. Tilattaessa asioimistulkkia tilaajan on kerrottava myös, missä tulkattava keskustelu käydään (osoite) ja milloin se käydään päivämäärä ja tarkka alkamis- ja päättymisaika kellonaikana mainiten, sillä tulkilla on usein useita tulkkaustoimeksiantoja samana päivänä. Jos on toiveita saada tietty tulkki tulkkaamaan, se on syytä mainita asioimistulkkia tilattaessa. Voit esimerkiksi esittää toivomuksen saada saman tulkin kuin aiemmallakin kerralla.

Tietyissä tulkkaustilanteissa myös tulkin sukupuolella voi olla merkitystä. Tulkkaukseen liittyy usein myös kulttuurinen näkökulma. Mikäli tulkkaus koskee esimerkiksi gynekologiaa, on kulttuurisista parempi pyytää paikalle naistulkki, vaikka tulkkaus tapahtuukin tuolloin näkösuojan takaa. Kulttuurin lisäksi myös viranomaisen asiakkaan uskonto voi vaikuttaa siihen, että tulkin olisi hyvä olla samaa sukupuolta kuin asiakkaan, mikä ei kuitenkaan aina esimerkiksi asian hoidon kiireellisyyden vuoksi ole mahdollista.

Koska konsekutiivi- eli peräkkäistulkkaus vie puolet keskusteluajasta tai tuplaa asiakastapaamisen keston, ei asiakastapaamisen aikataulua saa määritellä liian tiukaksi, jotta asia ehditään hoitaa. Asioimistulkki ei useinkaan voi jäädä paikalle tilauksen yhteydessä sovitun päättymisajan jälkeen, sillä hänellä voi olla heti perään toinen toimeksianto.

Tulkki tulee tilata heti, kun tieto tulkkauksen tarpeesta on saatu, jotta tilaisuutta ei tarvitsisi siirtää sen vuoksi, ettei tarvittavan kieliparin tulkkia ole juuri tuolloin saatavana. Asioimistulkin ammattisäännöstö (SKTL 2013) velvoittaa tulkin valmistautumaan tehtävänsä ajoissa, joten jo sen vuoksi tilauksen olisi syytä tapahtua mahdollisimman hyvissä ajoin. Toimiva tulkkaus perustuu siihen, että tulkki on – aina kun mahdollista – valmistautunut kulloiseenkin viestintätehtävänsä etukäteen, olkoon aiheena sosiaali- tai terveysalan kysymykset, vankeinhoito, talousrikos tai mikä tahansa muu erikoisala. Ammattitulkki pyytää aina saada edes vähimmäistiedot tulkattavasta asiasta etukäteen. Tulkkeja tilaavan henkilön tulisikin yhteistyön hengessä toimittaa tulkille mahdollisimman suuri määrä tietoa tulkattavasta asiasta etukäteen (Kinnunen & Vik-Tuovinen 2011, 141-152).

Tärkeitä etukäteistietoja ovat nimien (laitoksen, viranomaisen ja tämän asiakkaan) lisäksi kulloisenkin tulkkauksen aihe (edes yleisellä tasolla) ja mahdollisesti sen avainkäsitteet termeineen. Mikäli on etukäteen tiedossa, että tulkin toimeksianto sisältää suullisesti käännettävää kirjallista tekstiä, on syytä lähettää tuo niin sanottu *a vista* -teksti tulkille etukäteen välitystoimiston kautta.

Tulkkauksutilanne

Tulkkauksutilanteessa osapuolten on syytä asettua saman pöydän ääreen niin, että kaikki näkevät toistensa kasvot. Ammattitulkki osaa sijoittua neutraaliin paikkaan olematta kaiken huomion keskipiste. Viranomaisen on hyvä varmistaa tilanteen häiriöttömyys, vaikka toki ammattitulkkinikin puuttuu asiaan, jos esimerkiksi taustaañet haittaavat hänen tai muiden osapuolten kuulemista tai ymmärtämistä. Ammattitulkki yleensä myös sopii tauoista ennen pitkäkestoisen tulkkauksen

alkua, varsinkin jos hän on paikalla ainoana tulkkina. Toki tulkki voi pitkittyvis-
sä tilanteissa ehdottaa tauon pitämistä myös kesken asian käsittelyn huomatessaan
esimerkiksi keskittymisensä herpaantuvan (The Professional Interpreter 2017).

Tilaisuuden aluksi ennen tulkattavan keskustelun alkua tulkki pyytää saada
esittäytyä kummallakin työkielellään ja mainitsee esittäytyessään seuraavat asiat:

Olen tulkki.

Nimeni on N.N.

Pyrin tulkkaamaan kaiken sanottavan mahdollisimman tarkkaan.

*Käytän tulkatessani minä-muotoa ja viittaaan itseeni sanalla 'tulkki', jos
minulla on jotain kysyttävää tai sanottavaa.*

Olen puolueeton sekä salassapitovelvollinen.

Näin tulkki pitää huolen siitä, että kaikkien osapuolten tietoon tulee hänen roolinsa.

Ammattitulkki tekee konsekutiivitulkkauksen yhteydessä muistiinpanoja lehti-
öönsä omaa muistiaan tukemaan voidakseen tulkata puheenvuorot mahdollisimman
tarkasti. Tulkki on puhetyöläinen, joka huolehtii äänenhuollostaan ja jaksamises-
taan ja hänellä on yleensä oma vesipullo mukanaan, mutta tilaajan olisi kohteliasta
varata varmuuden vuoksi tulkkaustilaan vettä kaikkien osapuolten saatavaksi.

Kun puhut asiakkaalle, katso häntä ja seuraa katseellasi myös, ymmärtääkö tulk-
ki sinua sekä ymmärtääkö asiakas tulkkia. Jos jompikumpi ei näytä ymmärtävän,
sano sama asia uudelleen eri tavalla. Tulkki saattaa tehdä tarkentavia kysymyksiä
varmistaakseen ymmärtäneensä tai kuulleensa viestin oikein. Hyvin kohdennetut
kysymykset ovat osa tulkin ammattitaitoa. Ammattitulkki huolehtii myös siitä, että
toinen tulkattava osapuoli tietää tulkin esittäneen vain tarkentavan kysymyksen.

Puhu riittävän kuuluvalla äänellä. Älä peitä suutasi esimerkiksi kädellä, jot-
ta ulosantisi olisi selkeämpää. Mikäli toimit terveysalalla, käytä tautien nimis-
tä synonyymejä tai suomenkielisten taudinnimien lisäksi niiden kansainvälisiä
vastineita, esimerkiksi aivokalvontulehduksesta sen latinankielistä nimeä menin-
giitti. Voit myös havainnollistaa puhettasi näyttämällä esimerkiksi jonkin elimen
vaikkapa seinällä olevasta kuvasta, jossa on esitetty ihmisen anatomia. Neuvokas
tulkki voi havainnollistaa asioita myös piirtämällä tai kirjoittamalla lehtiöönsä tai
pyytämällä esimerkiksi lääkäriä tekemään sen potilasta varten, jotta tämä saisi
konkreettisemman käsityksen asiasta.

Sosiaalialalla kannattaa selittää käsitteet ja termit kuten tukien nimet, esimer-
kiksi toimeentulotuki ja vastaavat moniosaiset yhdyssanat, mikäli hakijan lähtö-
maassa käsite on tuntematon eikä vastaavaa termiä ole, jotta toimeentulotuki ei
esimerkiksi tulkkaudu käsitteellä palkka. Myös sosiaalitukien summat on hyvä

toistaa, jotta ne tulevat varmasti tulkatuiksi ja ymmärretyiksi oikein. Mikäli tulkkauksen aikana tulee eteen asia, joka on abstrakti tai monimutkainen tai erityisen tärkeä, anna asioimistulkin tulkata lyhyissä pätkissä, esimerkiksi yksi asia, lause tai lausuma kerrallaan. Siten mikään yksityiskohta tai vivahde ei jää tulkkaamatta. Kaikille tulkeille yleisesti vaikeita tulkattavia ovat erisnimet, lukusanat ja lyhenteet, joita sosiaali- ja etenkin terveysalan kieli on tulvillaan. Terveysalalla on hyvä toistaa lääkkeen nimi ja annostus sekä vahvuus, jotta varmistetaan, että tulkki kuuli ne varmasti oikein.

Jos tulkkaus tapahtuu potilaan vuoteen vieressä seisten, eikä tulkillä ole kovakantista tulkkauslehtiötä käytössään, pyri pitämään omat puheenvuorosi mahdollisimman lyhyinä. Tosin koulutettu asioimistulkki ei yleensä koskaan lähde tulkkaamaan ilman asianmukaisia muistiinpanovälineitä.

Tulkkauksilanteen jälkeen

Tulkkauksen päätyttyä ammattitulkki jättää tekemänsä muistiinpanot viranomaiselle tuhottaviksi. Välitystoimiston kautta tulevilla tulkeilla on mukanaan toimeksiantolomake, johon he merkitsevät ajan, jolloin tulkkauksen piti alkaa, sekä ajan, jolloin tulkkaus päättyi. Tilaaja vahvistaa tulkin tekemän työn omalla allekirjoituksellaan. Samassa tulkin toimeksiantolomakkeessa voi olla kohta myös palautteelle tulkin tekemästä työstä.

Suoran palautteen antaminen suullisesti tilaisuuden päätyttyä on tärkeää, jotta tulkki voisi kehittää omaa ammattitaitoaan, johon työkielten lisäksi kuuluu keskeisesti tulkattavan viestintätilanteen hallintataito. Palautteen saaminen on tärkeää myös tulkkeja välittävillä toimistoilla, jotta nämäkin voivat kehittää omaa toimintaansa sekä tukea asioimistulkkia tämän ammatillisessa kehittämisessä. Välitystoimistot pyytävätkin palautetta säännöllisin väliajoin, mutta palautetta tilaaja voi antaa myös oma-aloitteisesti. Palautetta annettaessa on tärkeää mainita tulkin nimi sekä se asioimistulkkauksilanne, johon palaute liittyy.

Asioimistulkkauksen periaatteita ja tulkin ammatillisuus

Asioimistulkki on usein asioimistulkin tai -tulkkauksen ammattitutkinnon suorittanut tai tulkkausoulutuksen yliopistossa tai ammattikorkeakoulussa saanut monikielinen henkilö (Martin 2016). Asioimistulkki on tulkkausviestinnän asiantuntija. Tosin yhä edelleen kouluttautumismahdollisuuksien runsaudesta huolimatta osa asioimistulkeista on itseoppineita, sillä tulkin ammattinimiket-

tä ei ole Suomessa suojattu. Näin ollen periaatteessa kuka tahansa voi toimia tai esiintyä tulkkina, mistä tulkkauksen tilaajan on syytä olla tietoinen.

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (SKTL) on sidosryhmineen laatinut ja julkaissut asioimistulkin uudistetun ammattisäännösten vuonna 2013. Se sisältää asioimistulkin eettiset ohjeet, joita tämän ammattisäännösten hyväksyneiden liittojen asioimistulkkijäsenten odotetaan noudattavan.

Aiemmin on todettu, että koulutettu tulkki pyytää saada esittäytyä ennen tulkkausta. Tuolloin hän kertoo nimensä lisäksi olevansa salassapitovelvollinen. Tämä salassapitovelvollisuus koskee ammattisäännösten mukaan kaikkea sitä toimeksiantoon ja sen osapuoliin liittyvää informaatiota, jonka tulkki on saanut tietoonsa valmistautuessaan tulkkaustoimeksiantoon, tulkkaustoimeksiannon aikana tai ja sen jälkeen. Informaatio voi olla suullista, kirjallista tai muulla tavoin välitettyä. Näitä tietoja ei saa paljastaa kolmansille osapuolille. Salassapitovelvollisuus on laaja, sillä se koskee myös niitä asiakirjoja ja muuta aineistoa, johon tulkilla on pääsy sekä niitä muistiinpanoja, jotka tulkki on tehnyt tulkkaustoimeksiannon aikana. Yleinen käytäntö on, että asioimistulkki jättää muistiinpanonsa tietosuojatuhottaviksi – käytännössä siis silputtaviksi tulkkauksen tilaajalle. Jos tulkkaus on tallennettu, salassapito koskee myös tallenteita. Tallentamiseen on pitänyt pyytää tulkin suostumus jo aiemmin, ja tallenteesta maksetaan yleensä erilliskorvaus. Tulkki ei myöskään käytä mitään toimeksiannon yhteydessä tietoonsa tullutta tietoa omaksi hyödykseen eikä muidenkaan hyödyksi tai vahingoksi.

Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen eli jäävi. On hyvän tavan mukaista antaa tulkkauspalvelua tilattaessa riittävästi tietoa tulkkauspalveluja välittävälle taholle, sillä tulkin tulee jäädä itsensä, jos hänellä on esimerkiksi sukulaisuus-, tunne- tai riippuvuussuhde jompaankumpaan osapuoleen. Jos tilaaja ei ole ilmoittanut riittäviä tietoja tulkkauspalvelua välittävälle taholle, voi käydä niin, että vasta tulkin saapuessa paikalle huomataan, että tulkki on jäävi.

Tulkki on esteellinen ja kieltäytyy tulkkaustoimeksiannosta myös, mikäli tulkkauksessa käsiteltävän asian lopputuloksella on välitöntä taloudellista merkitystä tulkille. Tulkki pyrkii siihen, ettei hänen puolueettomuuttaan tai objektiivisuuttaan vaaranneta. Tulkin tulee tuoda osapuolten tietoon ja ratkaistavaksi epäilynsä omasta jääviydestään.

Asioimistulkki tulkaa useita aihealueita olematta välttämättä minkään tulkkaamansa erikoisalan syvälinen asiantuntija, vaikkakin hän kehittää ja ylläpitää ammattitaitoaan jatkuvasti. Ammattisäännöstyössä todetaan, että tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. Ennen kuin tulkki ottaa vastaan toimeksiannon, hän pyrkii selvittämään mahdollisimman

tarkasti toimeksiannon vaativuuden ja haasteet. Siksi on tärkeää, että tulkki saa riittävät tiedot toimeksiannosta. Jos hän arvioi, ettei hän pysty suoriutumaan toimeksiannosta ammattisäännösten edellyttämällä tavalla, hänen tulisi pidättäytyä tulkkaustoimeksiannosta.

Jotta tulkin työn tavoite eli se, että viestin välittäminen ja kielellinen yhdenvertaisuus (myös kielellinen tasa-arvo) voisivat toteutua, asioimistulkin ammattisäännöstyössä todetaan, että tulkin on perehdyttävä toimeksiannon edellyttämään sanastoon, terminologiaan ja fraseologiaan sekä aiheeseen tulkkauksen kannalta tarkoituksenmukaisesti. Esimerkiksi maahanmuuttajayksiköt, Kansaneläkelaitos (Kela) ja työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot) käyttävät omaa erityissanastoaan ja käsitteitään, joiden lisäksi tulkilla tulee olla kokonaiskäsitys edellä mainittujen virastojen toimintatavoista ja käytänteistä, esimerkiksi siitä, miten Kelan tuet määrittyvät ja miten niitä haetaan. Myös vaikkapa kuntien tarjoamaan lastensuojeluun ja perhetyöhön liittyvä termistö käsitteineen ja koko toimintapa voivat olla tulkkaustilanteessa haasteellisia.

Ammattisäännösten mukaan tulkkaustehtävään valmistautumiseen kuuluu myös viestinnällisiin seikkoihin valmistautuminen. Tulkin tulee pystyä valitsemaan tulkkaustilanteeseen parhaiten soveltuva tulkkausmenetelmä, ja hänen on ymmärrettävä tilanteessa vallitsevat roolit ja hierarkiat (SKTL 2013). Tulkin valmistautuminen tulkkaustoimeksiannontaan on myös tulkin henkistä valmistautumista tulkkaustilanteeseen (Viljanmaa 2018, 121–122).

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten on hyvä huomata, että ammattisäännösten mukaan tulkki tulkkaa kattavasti, eikä hän jätä mitään (relevanttia) pois eikä myöskään lisää mitään asiaankuulumatonta. Jos esimerkiksi sairaanhoitajan vastaanottohuoneessa soi puhelin kesken tulkkauksen, tulkin pitäisi lähtökohtaisesti tulkata myös puhelinkeskustelun sairaanhoitajan puheenvuorot tulkkaustilanteen toiselle osapuolelle.

Mikäli tulkki ei pysty tuottamaan vastinetta toisella kielellä esimerkiksi vaikeille lääketieteellisille tai sosiaalialan termeille, tulkki pyytää puhujaa selvittämään käyttämänsä termiä tai sanomaansa. Tästä tulkin selvityskysymyksestä hän kertoo myös tulkkaustilanteen toiselle osapuolelle, jotta molemmat osapuolet pysyvät tilanteessa mukana. Tulkki ei oma-aloitteisesti selitä asiasisältöjä tulkattavien puolesta. Tulkki voi tarvittaessa käyttää niin sanotun työjärjestyspuheenvuoron ja ilmoittaa, ettei toinen tulkattava tulkin mielestä ymmärrä käsitettä.

Ennen varsinaisen tulkkauksen alkua tulkki mainitsee esittäytyessään olevansa puolueeton. Ammattisäännösten mukaisesti hän ei tulkkauksen aikana ota kantaa eikä anna tunteidensa, asenteidensa tai mielipiteidensä näkyä tulkkauksessaan.

esimerkiksi sanavalinnoissa tai eleinä ja äänensävyinä, vaikka tulkkaustilanteessa esiin tulevat asiat olisivat tulkin oman moraalin vastaisia.

Tulkin tehtäviin ei ammattisäännösten mukaisesti kuulu toimia tulkattavien avustajana tai asiamiehenä ennen tulkkausta, sen aikana eikä sen jälkeen. Hän ei hoida muiden asioita, esimerkiksi täytä potilaan esitietolomaketta odotustilassa potilaan kanssa ennen varsinaista tulkkaustilannetta tai selvennä muistiinpanojensa pohjalta potilaalle hoito-ohjeita terveysalan ammattilaisen vastaanoton jälkeen. Kuntien maahanmuuttajayksikköjen ohjaus- ja neuvontatyössä tulkki kääntää suullisesti eri hakemusten kohtia vieraskieliselle asiakkaalle, muttei koskaan täytä hakemusta asiakkaan puolesta. Tulkki ei myöskään tulkkaustilanteessa avusta kirjallisissa käännöstoissa. Mahdollisista kirjallisista käännöstoista on sovittava erikseen tulkin välittäneen toimiston kanssa.

Ammattisäännösten mukaan tulkki ottaa kaikessa käyttäytymisessään ja esiintymisessään huomioon tulkkaustilanteen ja toimeksiannon vaatimukset, esimerkiksi pukeutumismääräykset. Hänellä on myös oikeus ja velvollisuus ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttaisivat olennaisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa. Tulkki siis ilmoittaa esimerkiksi heikosta valaistuksesta tai häiritsevistä ympäristön äänistä vaikkapa sosiaalihuollon tai terveysaseman tiloissa, silloin kun ne häiritsevät oleellisesti kuulemistä, ymmärtämistä tai viestintää ylipäänsä. Lähtökohtana on, että tulkkausolosuhteet ovat moitteettomat. Tulkin täytyy myös ilmoittaa, mikäli jompikumpi tulkattava käyttää hänen hallitsemastaan kielimuodosta voimakkaasti poikkeavaa murretta.

Etätulkkauksen asiointitulkkauksen keinona

Asiointitulkkaus voidaan toteuttaa joko lähi- eli läsnäolotulkkauksena, jolloin tulkki on paikan päällä tulkkaustilassa tai etätulkkauksena (*remote interpreting*). Etätulkkauksen tapahtuu joko puhelimitse taikka videolinkin kautta, jolloin vähintään yksi tulkin tulkattavista on eri tilassa kuin tulkki. Etätulkkauksessa käytetään muun muassa viestintätilanteen kiireellisuuden ja/tai lähialueelta saatavien tulkkien määrän rajallisuuden vuoksi. Kun käytetään etä- ja videotulkkausta, tulkin ei tarvitse matkustaa paikasta toiseen. Välimatkoista ei tule silloin estettä tulkin saamiselle, ja tilaaja voi valita useammasta tulkista tilanteeseen sopivimman. Myös harvinaisten kieliparien tulkkien saatavuus paranee. Mitä harvinaisemmasta kielestä on kysymys, sitä vähemmän valinnanvaraa on tulkeissa.

Läsnäolotulkkaus on yleensä aina suositeltavampi vaihtoehto kuin etätulkkauksen, sillä puhelin- ja videotulkkauksessa on omat haittansa ja rajoitteensa. Sabine

Braunin (2018) tutkimusten mukaan etä- ja videotulkkaus eri muodoissaan ovat omiaan heikentämään tulkkauksen laatua. Tulkin tekemien lisäysten ja poistojen on huomattu lisääntyvän ja tulkkauksen tarkkuuden ja koherenssin eli merkityksen muodostumisen heikkenevän, kun muualla oleva tulkki yrittää parantaa tulkattavan kontaktia kulloiseenkin tulkattavaan.

Sabine Braun (1999; 2018) on tutkimuksissaan havainnut, että etä- ja videotulkkauksen ongelmana on tulkin kannalta kognitiivisen taakan lisääntyminen, sillä siinä tulkki ei pysty samalla tavalla kontrolloimaan omaa suoritustaan kuin lähi- eli läsnäolotulkkauksessa, koska voi olla, että kamera kuvaa vain yhtä keskustelijaa kerrallaan. Näin ollen tulkilta katoaa kokonaistilan ja -tilanteen hallinta ja puhujien reaktioiden havainnointimahdollisuus.

Läsnäolotulkkauksessa tulkki osallistuu viestintään yhdenvertaisempaan osapuolena kuin etä- ja videotulkkauksessa. Etä- ja videotulkkaus vaikuttavat myös tulkattavan keskustelun dynamiikkaan monin eri tavoin. Esimerkkinä dynaamisesta muutoksesta on se, kun lääkäri ja potilas istuvat vierekkäin saman kuvaruudun ääressä kuuntelemassa tulkin tulkkausta. Tässä asetelmassa edes näiden kolmen välinen tasapuolinen katsekontakti ei toimi. Viestinnästä jää pois merkitystä muodostavia ulottuvuuksia, kun keskustelijat katsovat toisiaan ja/tai tulkkia vain kuvaruudun kautta. (Braun 2017.)

Etä- ja videotulkkaus ovat Sabine Braunin (2015) havaintojen mukaan myös omiaan lisäämään sekä tulkin fyysistä että psyykkistä kuormitusta. Kuormittavuus saa aikaan sen, että tulkki väsyä nopeammin ja hänen keskittymiskykynsä heikkenee, sillä tulkin huomio herpaantuu jo 10 minuutin tulkkauksen jälkeen, mitä ei tapahdu läsnäolotulkkauksessa kuin vasta 30 minuutin tulkkausrupeaman jälkeen.

Terveysalan videotulkkaus lisääntyy kaiken aikaa myös Euroopassa. Etätulkkauksen käytöstä ei tosin ole juurikaan mainintoja eri maiden lainsäädännössä. Vasta tulevaisuus osoittaa, mitkä ovat videotulkkauksen todelliset hyödyt ja haitat. Tarvitaan vielä paljon lisää kokemusta, empiiristä tutkimusta sekä videoitse tapahtuvaan tulkkausviestintään osallistuvien tahojen koulutusta. Tähän mennessä on käynyt ilmi myös se, että tulkin työn kontrolloitavuus heikkenee entistään näissä tulkkauksen välineellisissä muodoissa, Sabine Braun on todennut luennoissaan Helsingin yliopistossa. (Tenhonen-Lightfoot 2015.)

Lopuksi

Sosiaali- ja terveysalan tulkkaustilanteissa asioimistulkilla on yleensä aina kaksi tulkattavaa: sosiaali- tai terveysalan ammattilainen ja vieraskielinen asiakas. Tulkin työn tavoitteena on välittää viestit kattavasti ja pyrkiä huolehtimaan kielellisen yhdenvertaisuuden toteutumisesta tulkattavissa vuorovaikutustilanteissa. Jotta vuorovaikutus onnistuisi mahdollisimman hyvin, sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten on suositeltavaa perehtyä tulkkiavusteiseen työskentelyyn.

Tulkki on syytä tilata aina, kun yhteistä kieltä ei ole tai asiakkaan kielitaito ei riitä asioiden selvittämiseen. Mikäli tiedossa on, että tapaamisia saman asiakkaan kanssa on useita, on hyvä tilata tulkki kaikkiin näihin tapaamisiin jo ensimmäisen tilauksen yhteydessä, jotta tapaamiset voidaan järjestää halutussa aikataulussa. Näin saa todennäköisemmin saman tulkin kaikkiin tapaamisiin, mikä voi omalta osaltaan edistää yhteistyötä ja toimivan luottamussuhteen syntymistä ja sen säilymistä asioimistilanteissa – erityisesti pitkissä asiakas- ja hoitosuhteissa.

LÄHTEET

- Asioimistulkin ammattitutkinto 2006. Opetushallitus.
 Saatavilla 18.11.2019 <https://docplayer.fi/15005738-Nayttotutkinnon-perusteet.html>
- OPH 2018 on sitten varmaankin
- Asioimistulkkauden ammattitutkinto (2018). Opetushallitus.
 Saatavilla 27.4. 2020 <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/3689870/reformi/tiedot>
- Braun, S. (1999). Dolmetschen in der Videokonferenz. Kommunikative Kompetenz und Monitoringstrategien Teoksessa S.& K. Braun (toim.). *Kultur und Übersetzung: Methodologische Probleme des Kulturtransfers - mit Ausgewählten Beiträgen des Saarbrücker Symposiums 1999* (Jahrbuch Übersetzen und Dolmetschen 2/2001), 3-32.
- Braun, S. (2015). Remote Interpreting. Teoksessa H. Mikkelsen & R. Jourdenais (toim.). *Routledge Handbook of Interpreting* (s. 352-367). London & New York: Routledge.
- Braun, S. (2017). What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreters participation in a shared virtual space. *Journal of Pragmatics* 107, 165-177.
- Braun, S. (2018). Here or there: Research on interpreting via video link. *Studies in Interpretation Series* 16. Washington: Gallaudet Press.
- Ivars, A.J. (1999) La traducción a la vista. Un análisis descriptivo. Tesis doctoral. Universitat Jaume I, Castellon
- L 380/1987. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- L 785/1992. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- L 586/1996. Hallintolainkäyttölaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960586>
- L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L 434/2003. Hallintolaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- L 423/2003. Kielilaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
- L 301/2004. Ulkomaalaislaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>
- L 1386/2010. Laki kotouttamisen edistämisestä.. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- L 1397/2016. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>
- Martin, M. (2016). Monikielisyys muutoksessa. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta* 7(5).
 Saatavilla: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-lokakuu-2016/monikielisyys-muutoksessa>
- SKTL (2013). Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla 18.11.2019 https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf
- Tenhonen-Lightfoot, E. (2015). Sabine Braun etätulkauksesta. *Kääntäjä-lehti* 2/2015 (s. 37)
- The Professional Interpreter (2017). Consecutive interpreting: A job for two. Saatavilla 28.11.2019 <https://rpstranslations.wordpress.com/tag/mental-fatigue/>
- Viljanmaa, A. (2018). Inhimillinen tekijä: tunteet asioimistulkin työssä. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A.K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea.* (s.121–156). Tampere: Vastapaino.

VIITTOMAKIELISEN KUURON KOHTAAMINEN SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Johdanto

S eison päivystyksen aulassa. Sylissäni on huutava 2-vuotias lapseni, jolla on iso palkeenkieli sormessa. Ilmoittaudun aulahoitajalle näyttämällä lapsen Kela-korttia ja osoitan sormellani lapsen valkoiseksi sidottua peukaloa. Hän katsoo tietokoneen ruutua ja sanoo minulle jotain, mutta en saa selvää. Kirjoitan kännykkääni ja näytän sen hoitajalle:

”Olen kuuro en saa hätätulkki lapsi tarvitsee lääkäri”.

Suomessa arvioidaan olevan noin 5000 kuuroa tai huonokuuloista ja noin 9000 kuulevaa viittomakieltä käyttävää henkilöä (Kuurojen Liitto. Viittomakieliset). Viittomakieliset ovat marginaaliryhmä, jota sosiaali- ja terveysalalla työskentelevä ei välttämättä kohtaa edes pitkän työuransa aikana. Yleensä kohtaaminen jää mieleen, sillä viittomakieli on sitä taitamattomankin silmään usein kiehtovalta näyttävä kieli. Samalla se on myös outo ja vieras.

Kuurouden tai kuuroutumisen syitä on monia. Erilaiset sisäkorvaan leviävät tulehdukset, kuten vihurirokko, tuhkarokko ja meningiitti, ovat aikanaan aiheuttaneet paljon kuuroutumista. Kaikki kuuroista eivät ole syntyneet kuuroina. Suuri osa ikääntyvistä kuuroista on syntynyt kuulevana, mutta kuuroutunut esimerkiksi aivokalvontulehduksen seurauksena muutaman kuukauden tai vuoden ikäisenä. Osa heistä on oppinut puheen ennen kuuroutumistaan. Joissakin suvuissa kuurous on myös vahvasti periytyvää. Periytyvää kuuroutta on Suomessakin aikoinaan yritetty rajoittaa sillä, että kaksi syntymäkuuroa eivät saaneet mennä keskenään naimisiin. Laki oli voimassa vuoteen 1969. (Salmi & Laaksonen 2005, 200–209.)

Nykyisin Suomessa syntyy vuosittain 25–30 kuuroa lasta. Noin 90 %:lle heistä asetetaan leikkauksella sisäkorvaistute, implantti, joka on yhdenlainen kuulolaite. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 12). Nikulan (2015) mukaan sisäkorvaistute ei tee lasta kuulevaksi. Sisäkorvaistutteen saaneita pidetään liian optimistisesti kuulevina ja heistä puhutaan kuulevina, koska he eivät integ-

roidu huonokuuloisiin ja koska perhe on usein kuuleva. Ilman laitetta ja sellaisissa tilanteissa, joissa implanttia ei voi käyttää, kuten suihkussa, uudessa tai nukkuessa, lapsi on kuitenkin kuuro. Implantin kanssa lapsi on parhaimmillaan keskivaikeasti tai vaikeasti huonokuuloinen. Kuulon ja puheen kehittyminen vaatii aikaa ja kuntoutusta, eikä kaikista implantin saaneista lapsista kasva puheella kommunikoivia. Tärkeää onkin erottaa lapsen kyky aistia ääniä ja kommunikoida. Lapsi on kykenevä kommunikoimaan ilman kuuloa.

Se, oppivatko implantin saaneet viittomakieltä tai mieltävätkö he itsensä identiteetiltään kuuleviksi vai kuuroiksi, riippuu monesta asiasta. Yksi tärkeä tekijä on lapsen lähiympäristö. Jos lapsella on ympärillään kuulevia ihmisiä, eikä tuki-viittomia katsota tarpeelliseksi lapsen kuntoutuksen kannalta tai lapsen lähipiiri ei niistä kiinnostu, ei niitä opeteta lapselle ja hänen perheelleen. Jos lapsella on perheessään tai lähiympäristössään viittomakielisiä, hän oppii viittomakielen, olipa hänen kuulovasteensa implantin kanssa mikä tahansa. Kuulevien vanhempien kuurojen lasten kuntoutus keskittyy usein puheen ja kuulemisen oppimiseen. (Widberg-Palo & Seilola 2012, 26-27.)

Viittomakieliset – kieli- ja kulttuurivähemmistö

Viittomakieliset kokevat itsensä pääasiassa kulttuuri- ja kielivähemmistöksi. Viittomakielisiksi voidaan katsoa kuurot, kuuroutuneet, kuurosokeat, sisäkorvaistutetta käyttävät ja kuulevat viittomakieltä taitavat henkilöt. Termin *viittomakielinen* lisäksi kuurojen yhteisö pitää termiä *kuuro* neutraalina. (Kuurojen Liitto. Viittomakieliset.) Nimityksiä *kuuromykkä* ja *mykkä* kuurojen yhteisö pitää vanhanaikaisina ja ne koetaan loukkaaviksi. Viittomakieliset ”puhuvat” käsillään ja osa heistä käyttää myös puhetta kommunikoidessaan kuulevien kanssa. Usein käytettyä termiä kuulovammainen ei pidetä myöskään hyvänä, sillä kuurojen yhteisöön kuuluvat eivät koe olevansa vammaisia. Monet kuurot sanovat: ”Kun en ole koskaan kuullut, en myöskään osaa kuuloa kaivata”.

Vaikka viittomakielisiksi katsotaan kuuluviksi ne, jotka kuuluvat kuurojen yhteisöön, on muistettava, että yhteisö ei ole homogeeninen. Se sisältää eri tavoin kuulevia, ajattelevia ja kokevia ihmisiä. Viittomakielisten viittomakielen taito vaihtelee. (Ks. Nikula 2015, 40–63.) Viittomakielisten kielitaitoon vaikuttaa muun muassa se, minä aikakautena on syntynyt. Viittomakieli oli pitkään kielletty kieli, jolloin sitä ei myöskään opetettu kuurojen kouluissa. Ikääntyvät kuurot ovat käyneet koulunsa oralismin aikaan, jolloin opetus kuurojen kouluissakin tapahtui suomen kielellä ja perustui puheen oppimiseen. Viittomakieli palasi kuurojen kouluihin vähitellen

vasta 1960–1970-luvuilla. Myös se, viittottiinko lapsuuden perheessä, vaikutti kielen kehitykseen. (Kts. Salmi & Laakso 2005, 144–199, 335–365.)

Suomessa käytetään suomalaista, suomenruotsalaista ja niin sanottua kansainvälistä viittomakieltä, joka perustuu amerikkalaiseen viittomakieleen. Viittomakielellä on oma kielioppi, joka eroaa puhuttujen kielten kieliopista. Kielen lisäksi kuurojen maailmaan katsotaan kuuluvaksi myös yhteisön omat kokemukset ja tavat, jotka muodostavat kokonaisen kulttuurin. (Kuurojen Liitto. Viittomakieliset.) Kuuro kasvatustieteilijä Markku Jokinen (2000) määrittelee kuurojen kulttuurin prosessiksi, joka siirtää kuurojen kulttuurin arvot, tavat, uskomukset ja käyttäytymismuodot sukupolvelta toiselle. Kuurojen kulttuuriin kuuluu oleellisesti viittomakieli ja sen visuaalisuus. Niinpä pöydällä olevat korkeat kukkakimput tai kynttilät saavat väistyä kielen tieltä. Ne siirretään kuurojen tapaamisissa sivuun. Kuurojen kulttuuripäivillä viittomakieli taipuu useisiin eri taidemuotoihin kuten runoihin, lauluihin ja teatteriin. Kulttuuriin kuuluvat oleellisesti myös kuurojen yhteisölle tärkeät ja viittomakieleen liittyvät merkkihenkilöt. Yksi heistä on suomalaisen viittomakielen isänä pidetty kuuro Carl Oscar Malm (1826–1863).

Kuurojen kulttuuriin kuuluu myös viittomanimi. Jokaisella kuurolla on oma viittomanimi, jolla häntä kutsutaan ja josta hänet tunnistetaan. Viittomanimi ei tarkoita nimen sormittamista kirjain kerrallaan sormiaakkosilla, vaan kyseessä on yksittäinen viittoma. Viittomanimi vastaa kuulevien etunimeä. Viittomanimi saat-
taa perustua johonkin ulkoiseen ominaisuuteen kuten hymykuoppiin tai luonteenpiirteeseen. Viittomanimiä voi olla myös useampia ja ne voivat liittyä johonkin aikakauteen ihmisen elämässä. Koulutoverit saattavat käyttää henkilöstä eri viittomanimeä kuin esimerkiksi työkaverit tai perhe.

Viittomakielisten äidinkieli tai ensikieli on usein viittomakieli. Äidinkielestä puhutaan silloin, kun kuuro lapsi syntyy kuuroille vanhemmille, jotka ovat äidinkieleltään viittomakielisiä. Ensikielestä puhutaan silloin, kun kuuro lapsi syntyy perheeseen, jossa vanhempien äidinkieli ei ole viittomakieli. Vanhemmat ovat voineet esimerkiksi kuuroutua puheen oppimisen jälkeen tai olla kuulevia, jotka opettelevat viittomaan saadessaan kuulla lapsensa olevan kuuro. (Jokinen 2000, 80–81.) On tilanne viittomakielen oppimisen kannalta mikä tahansa, viittomakielisten äidinkieli ei useinkaan ole suomen kieli. Suomen kieli on heille vieras kieli, niin sanottu toinen kieli. Koska viittomakielinen ei kuule esimerkiksi puhuttua suomen kieltä, perustuu hänen suomen kielen taitonsa kirjoitetun kielen kautta opittuun kieleen.

Allen, Meyers, Sullivan & Sullivan (2002) tuovat tutkimuksissaan esiin, kuinka kieli ja kulttuuri muokkaavat aina toisiaan. Yhteiskunnassa toimiminen edellyttää yksilöltä kykyä saada ja hallita tietoa. Yksilöllä on siis oltava riittävästi käsitteitä

omalla äidinkielellään erilaisten asioiden kuvaamiseksi (Kuurojen Liitto 1994, 11).

Allen kumppaneineen (2002, 201–202) on tutkinut viittomakielistä saattohoitoa erityisesti ikääntyvien viittomakielisten näkökulmasta. Tutkimuksissa esiin tulleet asiat pätevät kuitenkin myös sosiaali- ja terveysalan muissa yhteyksissä. Moni viittomakielisistä on joutunut eroon syntymäperheestään lapsena muuttaessaan toiselle paikkakunnalle kuurojen kouluun, asuntolakouluun. Kun viittomakieli on ollut kiellettyä opetuksessa ja vapaa-ajalla, asioiden ja kielen oppiminen ei ole tapahtunut aikuisilta, kuten opettajilta tai asuntolanhoitajilta, vaan vertaisilta, omilta ikätovereilta, joiden kanssa on viitottu salaa. Ikätovereiden, lasten, tiedot eri asioista ovat usein puutteellisia verrattuna aikuisilla asioista oleviin tietoihin. Ihmisellä on taipumus täydentää puutteellisia tietojaan omilla oletuksillaan ja mielikuvillaan ja näin asioista saattaa syntyä virheellisiä tulkintoja, joita ihminen alkaa pitää totena.

Kuulevat puolestaan muodostavat taustatietoja termien merkityksistä usein hyvinkin passiivisesti esimerkiksi kuuntelemalla radiota, katsomalla televisiota tai kuulemalla toisten ihmisten keskustelemaan aiheesta. Viittomakielisten tilanne on toinen, sillä auditiiviset kanavat eivät heitä tavoita. Heidän tiedonsaantinsa perustuu usein viittomakielellä tuotettuun tietoon, jota on saatavilla huomattavasti vähemmän kuin auditiivista tietoa. Näin ollen esimerkiksi tietoperusta omasta terveydentilasta tai terveydenhoitoon liittyvistä termeistä on usein puutteellista. Kyse ei ole yksilön kyvystä ymmärtää asioita, vaan yksinkertaisesti siitä, ettei tietoa viittomakielellä ole ollut saatavissa. Internet on osaltaan tehnyt tiedon saavutettavammaksi viittomakielisille, sillä eri verkkosivustoille on viime vuosina tullut viittomakielellä tuotettua materiaalia. Pääosin Internetin sisältö on kuitenkin kirjoitettua kieltä, joka perustuu suomen kieleen ja on näin ollen viittomakielisille usein toinen, niin sanottu vieras kieli. Internetistä tiedon löytäminen vaatii myös tietoteknistä osaamista, jota kaikilla ei ole. (Ks. Allen ym. 2002, 202.)

Viittomakielisillä, kuten muillakin, saattaa olla negatiivisia kokemuksia terveydenhuollosta. Viittomakielisten kokemukset saattavat pohjautua tilanteisiin, joissa heidän kuuloaan on saatettu yrittää parantaa, vaikka he eivät itse koe, että heissä olisi jotakin vikaa. (Barnett 1999, 21.) Edellä mainitut sosiokulttuuriset asiat sekä viittomakielisten kokemukset on huomioitava, kun luodaan suhdetta viittomakielisen asiakkaan tai potilaan kanssa.

Viittomakielisen kohtaaminen

Kuulevat odottavat usein kommunikoinnin viittomakielisen kanssa tapahtuvan kirjoitetulla kielellä tai huulitalukien. Näin toimittaessa on muistettava, että viit-

tomakieliselle henkilölle suomen kieli on yleensä toinen kieli samalla tavoin kuin ruotsin kieli on usean suomalaisen toinen kieli. Erona tämän toisen kielen oppimisessa on kuitenkin se, että kuuleva oppii kieltä sekä kuulemalla että kirjoitetussa muodossa. Viittomakielisen suomen kielen oppiminen perustuu kielen kirjoitettuun muotoon, sillä hän ei kuule puhuttua kieltä. Toisella kielellä kommunikointi on siten harvoin täysipainoista. (Ks. Allen ym. 2002, 199–200.) Sen vuoksi kommunikoidessa kirjoittamalla viittomakielisen henkilön kanssa kannattaa kirjoittaa lyhyesti, selkeästi ja helposti luettavilla lauseilla. Nykyisin paperin lisäksi kirjoittamisessa hyödynnetään paljon myös matkapuhelinta, tablettia tai tietokonetta.

Toinen kuulevilta tuleva ehdotus kommunikointiin viittomakielisen kanssa liittyy yleensä huulitalukuun. Huulioluvussa puheen sisältöä yritetään päätellä puheen näkyvistä piirteistä kuten kielen, huulten ja leuan liikkeistä. Ilmeet, eleet ja kehonkieli täydentävät päättelyä. Osa viittomakielistä on taitavia lukemaan huulilta, mutta taito vaihtelee. Huulitaluku on Barnettin (1999) mukaan haastavaa, sillä puhuttaessa kaikki äänteet eivät näy suun liikkeissä eli huuliossa. Suomen kielessä näkyviä äänteitä on vain 50 %. Vaikeasti nähtäviä äänteitä ovat esimerkiksi k, h, o ja ö. Huulitaluku perustuu siis arvaukseen ja on siksi epätarkkaa. (Kuuloviesti 2019, 7.) Lisäksi ihmisten huuliot puhuttaessa ovat hyvin erilaisia. Osalla ihmisistä on luonnostaan niin sanottu hyvä ja selkeä huulio, josta saa selvää, toisilla erittäin pieni, vaikeasti seurattava. Terveystieteiden tutkimuksissa toisella kielellä, suomen kielellä, saadun tiedon laatuun tulisikin kiinnittää huomiota. Esimerkiksi lääkehoidon ohjauksessa riski väärinymmärryksiin on suuri, mikäli ohjausta ei anneta viittomakielellä. Tämän vuoksi viittomakielisten vuorovaikutuksen ja tiedonsaannin tulisi tapahtua viittomakielellä.

Kolmas kommunikointiin liittyvä ehdotus koskee äänen voimakkuutta. Kun toinen henkilö ei kuule, on luonnollista lisätä äänen voimakkuutta. Huutaminen auttaa monessa tilanteessa, mutta ei kuuron henkilön kanssa. Kuuro ei kuule. Lisäksi huutaminen vääristää huuliota, joka vaikeuttaa sen seuraamista ja ymmärtämistä.

Tärkeintä viittomakielisen kohtaamisessa ilman tulkkia on ottaa rohkeasti kaikki keinot käyttöön. Kirjoittaminen ja huulitalukeminen voivat tukea toisiaan. Tärkeintä on, että viittomakielinen näkee puhujan huulion eli puhuttaessa on tärkeä katsoa suoraan päin viittomakielistä. Kannattaa myös puhua rauhallisesti ja lyhyesti, mutta välttää ylikorostamista, sillä se muuttaa huuliota, joka vaikeuttaa ymmärtämistä. Osa kuulevista alkaa myös automaattisesti käyttää eleitä ja rohkeimmat ottavat jopa kädet käyttöönsä ja yrittävät viittoa jotain, vaikka eivät varsinaisesti viittomakieltä osaakaan. Useat viittomat perustuvat siihen, miltä

jokin asia näyttää, mitä sillä tehdään tai miten jokin asia tehdään. Siksi viittomat ovat myös usein oikeanlaisia. Vaikka ne eivät olisikaan, viittomakieliset arvostavat tätä ”heittäytymistä” ja rohkeutta astua vieraalle maaperälle.

Viittomakieliset ovat herkkiä tulkitsemaan ilmeitä ja eleitä. Ystävällisyys, rauhallisuus ja halu hoitaa tilanne välittyvät ilmeiden, eleiden ja koko olemuksen kautta, vaikka yhteistä kieltä ei olisikaan. Viittomakielen kielioppiin kuuluvat oleellisesti ilmeet ja eleet, joten viittomakieliset käyttävät niitä paljon. Ne yhdistettynä vauhdikkaaseen viittomiseen ja mahdolliseen äänenkäyttöön saattavat kuuluvasta joskus tuntua vieraalta tai näyttää jopa uhkaavalta. Usein kyseessä on kuitenkin vain yksilön persoonallinen tapa ilmaista asioita, eikä siitä tarvitse sen enempää hätkähtää.

Oikeus saada tulkkausta ja vastuu sen järjestämisestä

Tulkki nähdään usein viittomakielisen avustajana. Usein viittomakielistä asiakasta koskevat kirjaukset alkavat ”Kuuromykkä saapuu paikalle avustajan kanssa”. Avustajan ja tulkin roolit ovat kuitenkin hyvin erilaiset. Siinä missä avustaja keskittyy avustamiseen, tulkki keskittyy välittämään kieltä ja kulttuuria kahden eri kielen ja kulttuurin välillä. Tulkki noudattaa vaitiolovelvollisuutta ja kunnioittaa asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Tulkki ei puutu tai ota kantaa tulkkaustilanteessa esiin tulleisiin asioihin. (Hynynen, Pyörre ja Roslöf 2003, 14–16, 63–64.)

Viittomakielentulkkauspalvelun järjestäminen siirtyi kunnilta Kelan vastuulle 1.9.2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010 säätelee Kelan tulkkauspalvelua. Viittomakielinen hakee oikeutta tulkkauspalveluun Kelalta. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan sosiaali- tai terveysalan ammattilaisen tai muun asiantuntijan lausunto. Lausunnossa tulee mainita, minkä sairauden tai vamman perusteella tulkkausta haetaan, millaisia kommunikointimenetelmiä käytetään ja miten tulkkaus hyödyttää asiakasta. Päätökset tekee Kelan vammaisten tulkkauspalvelukeskus. (Kela. Vammaisten tulkkauspalvelu.)

Viittomakielisellä henkilöllä on oikeus saada tulkkausta 180 tuntia vuodessa, kuurosokealla henkilöllä 360 tuntia vuodessa. Tulkkauspalvelu sisältää työhön, asiointiin, yhteiskunnan toimintaan, harrastuksiin sekä virkistykseen liittyvän tulkkauksen. Tulkkausta voi tarvittaessa hakea lisää erillisellä hakemuksella. Erillisellä hakemuksella haetaan myös opiskelutulkkausta, etätulkkausta tai ulkomaan matkaa varten tarvittavaa tulkkausta. (Kela. Vammaisten tulkkauspalvelu.)

Suomen lainsäädäntö velvoittaa tai suosittaa viranomaisia järjestämään tulkka-

uksen silloin, kun viranomainen on aloitteentekijä. Sosiaali- ja terveydenhuollon puolella tulkkauksesta puhutaan muun muassa laissa potilaan asemasta ja oikeuksista sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta. Niiden mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen on mahdollisuuksien mukaan järjestettävä tulkkaus, mikäli hän ei osaa asiakkaan käyttämää kieltä tai mikäli asiakas ei puhe- tai muun vamman vuoksi tule muuten ymmärretyksi (L 785/1992).

Lain tulkinnat tulkkauksen järjestämisestä ja tulkin tilaamisen vastuusta ovat edelleen hankalasti hahmotettavissa. Silloin kun sosiaali- tai terveystalon yksikkö kutsuu viittomakielisen henkilön luokseen omasta aloitteestaan, huolehtii yksikkö lain mukaan myös tulkin tilaamisesta. Kun viittomakielinen itse varaa ajan lääkärille tai sosiaalityöntekijälle, hän tilaa itse tulkin. Entä sitten, kun viittomakielinen henkilö on esimerkiksi hoidossa osastolla ja haluaisi soittaa kuulevalle omaiselle tai keskustella huonetoverien kanssa? Kenen vastuulla tulkin tilaaminen on? Vaikeassa elämäntilanteessa ei tulisi joutua huolehtimaan siitä, kenen vastuulla asioiden hoitaminen on, vaan asiat tulisi pystyä sopimaan viranomaisten kesken.

Viittomakielentulkin ammattia ei ole laillistettu samalla tavoin kuin esimerkiksi sairaanhoitajien. Tulkki kelpoisuudesta ei ole olemassa viranomaisten säädöksiä tai ohjeita (Hynynen, Pyörre ja Roslöf 2003, 13). Käytännössä nykyisin valmistuvat viittomakielentulkkit opiskelijat kuitenkin nelivuotisen ammattikorkeakoulututkinnon, joka keskittyy kielitaidon rakentamiseen, kuurojen yhteisöön ja kulttuuriin liittyviin opintoihin sekä tulkkausopintoihin. Alalla on mahdollista suorittaa myös ylempi ammattikorkeakoulututkinto sekä erilaisia erikoistumiskoulutuksia kuten oikeustulkkauksen erikoistumiskoulutus.

Tulkkauksen tilaaminen

Jos sosiaali- ja terveystalon ammattilainen miettii, tulisiko hänen tilata tulkkauspalvelua ja mistä, on kynnys tulkkauksen tilaamiseen ylittynyt. Yleensä tulkkauspalvelut on kilpailutettu niin, että tulkki tilataan tietyn kilpailutuksen voittaneen tulkkauspalvelua tuottavan yrityksen kautta. Kun sosiaali- tai terveystalon yksikkö tilaa tulkin, on tärkeää muistaa muutama käytännön asia. Tulkkaustilausta tehdessä kerrotaan kuuron asiakkaan nimi, tulkkauksen ajankohta ja kesto, tulkkauspaikka, aihe ja mahdollisia lisätietoja antava henkilö. Myös tulkkauspalvelun maksajan laskutustiedot on syytä kertoa, varsinkin jos kyseessä on kyseisen yksikön ensimmäinen tulkkaustilaus.

Tulkkauspalvelu tulisi tilata alkamaan noin 15 minuuttia ennen tapaamisen alkua, jolloin asiakas ja tulkki ehtivät tavata, tottua toistensa kieleen ja asiakas voi

halutessaan kertoa tulkille, mitä asiaa on menossa hoitamaan. Silloin kun viittomakielinen asiakas ei itse tilaa tulkkia eikä näin pääse vaikuttamaan siihen, kuka tulkki tilanteeseen tulee tulkkamaan, on ensiarvoisen tärkeää, että tulkin ja viittomakielisen asiakkaan tapaamiseen on varattu aikaa ennen tulkkauksilannetta. Samalla tavalla kuin kuulevilla on jokaisella oma tapansa puhua ja ilmaista asioita, myös jokaisella viittomakielisellä on oma käsialansa viittoa ja tuoda asioita esiin. Samoin kuin kaksi toisilleen tuntematonta ihmistä alkavat keskustella keskenään, myös tulkki ja asiakas hakevat yhteistä tapaa ilmaista asioita. Tulkin tulee asian oikeellisuuden lisäksi välittää myös asiakkaan persoonaa ja käyttää esimerkiksi sellaisia suomenkielisiä sanontoja, joita asiakas käyttäisi, jos hän kommunikoi si puheella. Jotta tällaiseen yhteistyöhön päästään, se vaatii sekä asiakkaalta että tulkilta yhteisen ilmaisutavan etsimistä. Näin kummankaan ei tarvitse itse tilanteessa jännittää, ymmärtävätkö he toistensa kieltä. Halutessaan viittomakielinen asiakas voi ennen tilanteen alkua kertoa tulkille lyhyesti, mistä tulkattavassa tilanteessa on kyse. Taustatietojen saaminen helpottaa tulkin työtä tulkkauksilanteessa.

Tulkki tilataan usein suoraan tulkkauksipaikalle, mutta ainakin osa viittomakielisistä asiakkaista toivoo tapaavansa tulkin ulko-ovella. Näin asiakas voi tarvittaessa kysyä neuvoa löytääkseen oikean paikan. Kuurosokeilla asiakkailla tulkkauksen tulisi alkaa jo kotoa, sillä opastus kotoa asiointipaikalle kuuluu kuurosokealle tulkkaukseen. Tulkki tulee myös tilata riittävän pitkäksi aikaa, jolloin mahdollisesti tulkkauksilanteen suunniteltua pitempi kesto ei aiheuta turhaa huolta viittomakieliselle asiakkaalle eikä tulkin tarvitse mahdollisesti lähteä kesken tilanteen toiseen työtehtävään. Tieto tilatusta tulkista, kellonajasta ja tulkin tapaamispaikasta on hyvä kirjoittaa viittomakieliselle lähetettävään kutsukirjeseen. Tulkkauksen järjestämisen edellytyksiä ovat, että tulkkaukseen on varattu määrärahat ja tulkin tilaamisen käytännöt ovat henkilökunnalle selviä.

Tulkkauksilanteessa

Tulkkaukset mahdollistaa vuorovaikutuksen, joka on avain kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen muodostumiseen. Tulkkauksilanteessa on hyvä tuoda esiin, jos ei ole aiemmin työskennellyt tulkkauksista vaativassa tilanteessa. Yleensä tunnelma vapautuu ja siitä voidaan jatkaa yhdessä eteenpäin, toinen toistaan ohjaten. Tulkkauksilanteessa tulkki on paikalla kielen kääntäjänä, mutta myös tulkkauksen asiantuntijana. Häneltä voi kysyä neuvoja esimerkiksi tulkin tilaamiseen tai viittomakieleen liittyvistä asioista.

Tulkki saapuu usein paikalle viittomakielisen asiakkaan tilamaana. Tämän

vuoksi tulkin asiakkaaksi mielletään usein vain viittomakielinen asiakas. Tulkin asiakkaita ovat kuitenkin kaikki tilanteessa mukana olevat henkilöt ja tulkki tulkkaa kahteen suuntaan, viittomakielestä puhuttuun kieleen ja puhutusta kielestä viitottuun kieleen.

Tulkin sijoittuminen saattaa herättää ihmetystä. Tulkki asettuu usein jonnekin kuulevan työntekijän viereen viittomakielistä asiakasta vastapäätä. Näin viittomakielinen asiakas voi seurata helpommin sekä tulkin viittomista että toisen henkilön ilmeitä, eleitä ja mahdollisesti huuliota. Kun tulkki tulkkaa viittomista puheelle, kääntyy kuulevaa helposti katsomaan tulkkia, sinne mistä ääni tulee. Kuuleville on luonnollista reagoida kuulon kautta tulevaan tietoon, mutta katseen olisi kuitenkin kohteliasta pysyä kuurossa asiakkaassa. Myös tulkki on kääntyneenä viittomakieliseen asiakkaaseen päin, sillä hänen tarvitsee nähdä kuuron asiakkaan viittominen. Siksi kuulevasta voi tuntua kuin hän olisi tilanteessa kolmas pyörä, mutta näin ei ole.

Viittomakieli on visuaalinen kieli, se vastaanotetaan näköaistin kautta. Puhutut kielet ovat puolestaan audittiivisia ja ne vastaanotetaan kuuloaistin avulla. Koska viittomakielen tulkkauksessa on käytössä kaksi eri ”kanavaa”, voi sitä tehdä samanaikaisesti simultaanisti, puheen kanssa. Kahden puhutun kielen kohdalla tulkkaukseen on usein konsekutiivista eli puhuja puhuu ensin, pitää tauon ja tauon aikana tulkki tulkkaa jollekin toiselle puhutulle kielelle. Viittomakielen tulkkauksen aikana voit siis jatkaa puhettasi normaalisti, vaikka tulkki nostaa kädet ylös ja alkaa viittoa. Hän tulkkaa sinua. Voit puhua luontevasti, tulkin vastuulla on tulkkaukseen. Hän keskeyttää tai kysyy, jos hänellä on kysyttävää.

Tulkkauksessa tulee puhua asiakkaalle ja kysyä asiakkaalta, ei tulkilta. Puhu niin kuin puhuisit kenelle tahansa henkilölle, älä käytä hän-muotoa. Hän-muoto ulkoistaa viittomakielisen asiakkaan tilanteesta ja joskus hän saattaa jopa kommentoida, että kenestä ”hänestä” tilanteesta puhutaan. Tulkki ei myöskään tulkatessaan puheelle käytä hän-muotoa, vaan tulkkaa kaiken minä-muodossa. Tulkki ei tilanteesta kuitenkaan tarkoita itseään, vaan tulkkaa viittomakielistä asiakasta, joka puhuu itsestään.

Erilaisissa tilanteissa tarvittavat toimintaohjeet on hyvä kertoa viittomakieliselle ennen varsinaista toimintaa. Esimerkiksi röntgenkuviin vaadittavat hengitysohjeet tulee kertoa ennen kuvausta, sillä viittomakielisen on helpompi nähdä tulkin viittominen ennen kuin hän asettuu paikalleen tutkimusta varten. Tilanteessa voidaan myös sopia hoitajan, potilaan ja tulkin kanssa merkki, milloin esimerkiksi keuhkot vedetään täyteen ilmaa. Tulkki poistuu tilasta kuvauksen ajaksi ja palaa hoitajan kanssa kuvauksen ollessa ohi. Tärkeää on, että viittomakieliselle kerrotaan asioista samalla tavalla kuin muillekin potilaille tai asiakkaille. Samalla

tavalla esimerkiksi verinäytteen otossa pistäminen nipistää kuuroa kuin kuulevaa. Siksi on kohteliasta todeta myös hänelle, että nyt nipistää ja pitää pieni tauko, että tulkki ehtii tulkata asian. Kun molemmat osapuolet tietävät, mitä on tapahtumassa, tilanteet sujuvat ilman hämmennystä.

Viittomakielisen asiakkaan tai potilaan luvalla tulkki voi olla paikalla myös erilaisten toimenpiteiden aikana. Tulkille voidaan laittaa suojavaatteet, jolloin hän voi olla mukana esimerkiksi leikkaussalissa. Heräämössä tulkin rooli on oleellinen selvitetessä potilaan vointia ja tajunnan tasoa. Tulkit ovat tottuneita työskentelemään erilaisissa ympäristöissä ja useilla heistä on erikoistumisalansa, jonka sanastoon ja toimintakulttuuriin he ovat perehtyneet. Näitä voivat olla esimerkiksi terveyteen ja sairauteen, kirkollisiin toimituksiin tai harrastuksiin liittyvät tulkkaukset. Monilla tulkeilla on myös jonkin toisen alan koulutus, joka on hyödyksi kyseisellä alalla tulkkauksessa.

Kohti viittomakielisiä asiakkaita huomioivaa palvelua

Viittomakielistä potilasta kohdatessa valitettavan usein kohtaamisen keskiöön nousee kuuloaisti tai sen puute. Ikään kuin tilanteessa kuurous peittäisi alleen itse asian, esimerkiksi muistisairauden, hahmotushäiriön tai jonkin pitkälle edenneen perussairauden. Tämä johtuu usein tiedon puutteesta tai siitä, ettei viittomakielentulkkaukspalvelua haluta käyttää taloudellisista syistä. Työntekijällä tai asiakkaalla ei ole tietoa esimerkiksi mahdollisuudesta viittomakieliseen muistitestiin. Kyseinen tilanne ei ole tulkattu tilanne, vaan viittomakielisille viittomakielellä tehty testi, joka huomioi hänen kielensä ja kulttuurinsa.

Yhteiskunnan rakenteiden ja ihmisten asenteiden vuoksi viittomakielinen henkilö ei pysty osallistumaan yhteiskunnan toimintaan tai hän ei saa samoja palveluja kuin vastaavassa tilanteessa oleva kuuleva henkilö. Koska kyseessä on marginaalinen ryhmä, palveluiden järjestämistä ei pidetä tärkeänä. Kuurojen kulttuuria ja viittomakieltä ei tunneta riittävästi, niin että palvelut voitaisiin suunnitella heille toimiviksi. Koska tulkin kanssa toimimista ja viittomakieltä pidetään hankalina, kuuroille annetaan tietoa ja ohjausta vähemmän kuin kuuleville. Tiedon antaminen voi tapahtua kirjoitetun tekstin kautta, eikä kukaan varmistaa, onko luki- ja ymmärtänyt asian. Palvelusuunnitelmien teko on puutteellista, eikä yksilöllisiä tarpeita huomioida. Viittomakielisten syrjintä liittyy siis sekä vammais- että kielinäkökulmaan. Kuurot kohtaavat välitöntä syrjintää kuten esimerkiksi tulkkaukspalvelun käytön estämistä. (Mikkola 2011, 54–64.)

Kyllä me pärjäämme”, kuulen edellä kävelevän selän sanovan. Tulkkaan lauseen viittomakieliselle asiakkaalleni, kun seuraamme selkää pitkällä käytävällä kohti huonetta, jonka ovi on auki. Todellisuudessa minun tekisi mieli kysyä: ”Anteeksi ketkä me? Minä ja sinä? Te kaikki työntekijät, joille asia on tuttu?” Viittomakielinen asiakkaani kohauttaa olkiaan. Näin on menty hänen elämässään aina. Hän ei välttämättä tunne oikeuksiaan tai vaikka tuntisi, hän tulee usein tyrmätyksi niiden kanssa. Kuulevat ovat päättäneet, että ”me pärjäämme”. Yleensä kuuleva saa tehtyä itsensä ymmärretyksi, vaikka sitten puuttumalla henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ja siirtämällä asiakasta hartioista oikeaan paikkaan. Entä sitten, kun viittomakielisellä asiakkaalla on työntekijälle asiaa? Kuinka hyvin ”me” silloin pärjäämme? Vallankäytön välineenä lause on oiva. Se riisuu vastapuolen aseista välittömästi, sillä kukapa ei haluaisi pärjätä. On kuitenkin muistettava, että työntekijän pärjääminen ei tarkoita asiakkaan tai potilaan pärjäämistä. On eri asia tulla itselle vieraaseen toimenpiteeseen kuin tehdä niitä joka päivä. Entä työntekijän oikeusturva?

Mikkola (2011, 58) korostaa, että kuurojen syrjintä ei aina ole tahallista. Silti se on kuitenkin yhtä ikävää kuin tarkoituksellinen syrjintä. Syrjintä ei välttämättä perustu ennakkoluuloihin vaan enemmänkin välinpitämättömyyteen ja tietämättömyyteen päätöksenteon, toiminnan tai toimimattomuuden seurauksista (Makkonen 2003, 19).

Mikkola (2011, 64) tiivistää kuurojen kokeman syrjinnän seuraavasti: ”Kuurojen syrjintää on asenne, toiminta, päätös tai rakenne, joka estää viittomakielistä kuuroa henkilöä osallistumasta, toimimasta tai saamasta palveluita yhdenvertaisesti kuulevien kanssa tai tekemästä asioita, joihin hänellä on kykyä, taitoa ja oikeus. Syrjinnän perustelut liittyvät kieleen, kommunikaatioon ja/ tai vammaan.” Kun lääkäri hyvää tarkoittaen kirjoittaa potilaskertomuksen *”Kuurous ei perinnöllistä, ei estettä hedelmöityshoidoille”*, hän syylistyy samalla syrjintään. Olisiko perinnöllinen kuurous nykyään ollut este hedelmöityshoidolle?

Usein kohtuullisilla mukautuksilla voidaan saada aikaan positiivisia tuloksia ja helpottaa asioiden hoitamista sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Esimerkiksi ajanvaraukset hoituvat yleensä helpoiten niin, että seuraava aika varataan tulkin ja viittomakielisen asiakkaan paikalla ollessa eikä häntä pyydetä soittamaan ja varamaan aikaa erikseen. Useat päivystykset, terveysasemat ja sosiaalityöntekijät ovat ottaneet käyttöön kuulovammaisille tarkoitettun mahdollisuuden tehdä ajanvaraukset tekstiviestillä. Myös e-asiointi on kasvattanut suosiota. Hätäkeskukseen voi nykyisin lähettää tekstiviestillä hätäilmoituksen samaan numeroon, johon kuulevat soittavat. Ilmoituksen tekeminen vaatii ennakkorekisteröitymisen Väestörekisterikeskuksen ylläpitämällä suomi.fi-sivustolla. Vaikka edellä mainitut asiat ovat omalta osaltaan

edistäneet saavutettavuutta, on muistettava, että asiointia helpottavat palvelut perustuvat kirjoitettuun suomen kieleen, eivätkä näin ollen palvele kaikkia viittomakielisiä kovin hyvin. Lisäksi ne vaativat tietoteknisiä taitoja ja laitteita, joita kaikilla ei ole.

Asiantunteva palvelumuotoilu voi helpottaa sekä työntekijöiden työtä että asiakkaiden kohtaamista ja kuulluksi tulemistä. Yksi onnistunut palvelumuotoilun kohde on ollut päiväkirurginen silmäpoliklinikka, jossa pienillä asioilla kehitettiin kaihileikkaukseen tulevan viittomakielisen kuuron potilaan kohtaamista. Käytännössä silmäleikkauksen jälkeen kuurosta potilaasta tulee osittain kuurosokea, joka on haastava yhdistelmä. Potilasprosessissa keskityttiin ensin kommunikointiin ja tulkin tilaamiseen. Leikkausvalmisteluissa korostuivat potilaan vastaanottaminen kiireettömästi ja hänen ohjeistamisensa ennen tippojen laittoa ja näön tilapäistä heikkenemistä. Leikkauksen aikana leikkaussalihenkilökunnan ja tulkin yhteistyötä kehitettiin muun muassa välttämällä turhaa liikehdintää leikkaussalissa. Se vähensi kuuron potilaan refleksinomaista silmänliikehdintää, sillä kuuro potilas reagoi liikkeeseen kääntämällä katseensa liikkeen suuntaan, mikä puolestaan tekee leikkauksesta haastavamman. Leikkauksen jälkeen silmäsuojien vaihtaminen kirkkaaseen muoviin paransi viittomakielisten potilaiden mahdollisuutta nähdä, ja se auttoi kaikkia muitakin potilaita. Samalla tavalla selkokieliset kuvalliset kotiohjeet palvelivat myös kaikkia muita potilasryhmiä. Palvelumuotoilun avulla hoitohenkilökunnan työn tekeminen helpottui viittomakielistä potilasta kohdatessa ja potilaan sairaalakokemuksesta tuli sujuvampi ja miellyttävämpi.

Palvelumuotoilua parhaimmillaan on omalla kielellä, viittomakielellä, saatu palveluohjaus. Palveluohjausta viittomakielellä tarjoavat esimerkiksi Kuurojen Liitto ry, Suomen Kuurosokeat ry, Kuurojen Palvelusäätiö sr ja seurakunnan viittomakielentaitoiset työntekijät. Esimerkiksi Kuurojen Liitto ry:n palveluohjaus keskittyy sosiaali- ja terveyspalveluihin, asumiseen, työllisyyteen sekä raha-asioihin. Palveluohjausta tehdään yhteistyössä sosiaali- ja terveysalan ja muiden julkisten palveluntarjoajien sekä omaisten kanssa (Kuurojen Liitto. Palveluohjaus.) Viittomakieltä ja kuurojen viittomakielisten kulttuuria tuntevat työntekijät antavat mielellään neuvoja ja ohjausta viittomakieleen ja kohtaamiseen liittyvissä kysymyksissä kaikille viittomakielisille tapaaville.

Lopuksi

Monet asiat viittomakielisen kohtaamisessa ovat usein pieniä ja helposti toteutettavissa. Esimerkiksi potilashuoneessa viittomakielinen potilas on helppo sijoittaa niin, että hän näkee ovelle ja ehtii nähdä huoneeseen tulijan ennen kuin tulija on

niin lähellä, että potilas säikähtää häntä. Viittomakielinenhän ei kuule oveen koputusta, oven avausta tai lähestyviä askeleita. Samoin huoneen väliverhot on hyvä asettaa niin, että potilas näkee ovelle. Viittomakielisen nukkuessa tai pitäessä silmiään kiinni sänkyä on hyvä lähestyä rauhallisesti. Kevyt kosketus olkavarteen tai käteen yleensä riittää vinkiksi siitä, että joku on tullut paikalle. Olkavarsi on kaikissa tilanteissa neutraali paikka koskettaa ja herättää viittomakielisen huomio.

Viittomakielisen asiakkaan kunnioittava kohtaaminen ja aito halu ymmärtää ja tulla ymmärretyksi on tärkeää. Se kertoo myös suoraan siitä, kuinka asiakkaan tai potilaan oikeudet, esimerkiksi kielelliset oikeudet, tulevat ymmärretyiksi ja toteutetuiksi. Huolestuttavia ovat tilanteet, joissa potilaita hoidetaan ilman yhteistä kieltä. Hoitohenkilökuntaan kuuluvat saattavat ajatella, että he pystyvät hoitamaan työnsä, vaikka potilas ei ymmärrä, mitä hänelle tehdään. Näin ehkä osittain onkin, mutta asiassa on myös toinen puoli, hoitohenkilökunnan oma oikeusturva. Mitä jos hoidetaan väärin tai tehdään väärä päätöksiä, koska potilaalla ei ole ollut mahdollisuuksia kertoa tilanteestaan? Ensiaputilanteet, joissa ei välttämättä ole saatavilla potilastietoja, ovat asia erikseen, mutta kiireettömissä tilanteissa potilasta tulisi kuulla.

Viittomakielisen henkilön tiedonsaantiin ja tilanteeseen sopeutumiseen tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota. Usein tulkki tilataan osastolle lääkärinkierrojen ajaksi. Kuulevien potilaiden kanssa jutustellaan erilaisten hoitotoimenpiteiden, esimerkiksi veranpaineen tai lämmön mittaamisen yhteydessä. Potilas saattaa saada näistä pienistä hetkistä hyvinkin paljon turvaa ja sopeutuminen omaan tilanteeseen helpottuu. Viittomakieliseltä potilaalta jäävät usein pois kaikki päivän mittaan tapahtuvat lyhyet keskustelut ja tuen ja tiedon saaminen omasta tilanteestaan.

Karu esimerkki on tilanne, jossa viittomakielinen asiakas oli ollut sairaalan osastolla viikon. Hänellä oli todettu parantumaton sairaus, johon hän menehtyisi muutamassa kuukaudessa. Tämä oli kerrottu hänelle yhden lääkärinkierron yhteydessä. Asiakas ilmoitti haluavansa kotiin, koska koki olevansa vielä sillä hetkellä hyvässä kunnossa. Hänet siirrettiin kuitenkin saattohoitoyksikköön ilman tulkkausta. Kun seuraavana päivänä viittomakielentaitoiset työntekijät menivät tapaamaan häntä, hän oli kovin hämmentynyt ja ihmetteli kovasti, miksi hänet oli sairaalasta siirretty kylpylään eikä kotiin. Kyseessä ei ollut potilaan psyykinen sairauden kieltovaihe, vaan se, että hän ei ollut saanut riittävästi tietoa tilanteestaan ja tulkitsi asioita pelkästään näköhavaintojensa perusteella. Tämän vuoksi hän oikeasti luuli olevansa kylpylässä. Vähitellen viittomakielen kautta hänelle selvisi koko tilanne ja hän pääsi käsittelemään asiaa omalla kielellään viittomakielentaitoisten työntekijöiden kanssa.

Osoitukset, tavaroiden näyttäminen ja kaikenlainen luovuus kommunikoinnissa kantavat tiettyyn pisteeseen asti. Ne eivät kuitenkaan missään olosuhteissa voi viittomakielisen henkilön kohdalla olla viittomakielellä tapahtuvaa kommunikointia täysin korvaava tapa. Vaikka viittomakielen tulkkauspalvelun tilaamisessa ja käyttämisessä saattaa olla haasteita aina taloudellista tiedollisiin, haasteet on tehty voitettaviksi.

LÄHTEET

- Allen, B., Meyers, N., Sullivan, J., & Sullivan, M. (2002). American sign language and end-of-life care: Research in the deaf community. *HEC Forum: An Interdisciplinary Journal on Hospitals' Ethical and Legal Issues*, 14(3), 197–208.
- Barnett, S. (1999). Clinical and cultural issues in caring for deaf people. *Family Medicine*, 31(1), 17–22.
- Hynynen, H., Pyörre, S. & Roslöf, R. (2003). *Elämä käsillä. Viittomakielentulkkin ammattikuva.* (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia 5). Helsinki.
- Jokinen, M. (2000). Kuurojen oma maailma, kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa A. Malm (toim.) *Viittomakieliset Suomessa.* (79-101). Helsinki: Finnlectura
- Kela. Vammaisten tulkkauspalvelu.
Saatavilla 9.3.2019 <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu>
- Kuuloviesti. (2019). Mitä on huulioluku? Kuuloliiton julkaisu 4/2019, 7.
- Kuurojen Liitto. (1994). Kuurojen koulutuspoliittinen ohjelma. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.
- Kuurojen Liitto. Palveluohjaus. Saatavilla 10.3.2019
<https://www.kuurojenliitto.fi/fi/tätä-teemme/alueelliset-palvelut>
- Kuurojen Liitto. Viittomakielet. Saatavilla 10.3.2019
<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/viittomakielet/viittomakielet-ja-viittomakieliset#.WgaVZ61DzBI>
- L 785/1992. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla 10.3.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- Makkola, T. (2003). *Syrjinnän vastainen käsikirja.*
Saatavilla 10.3.2019 <https://multikult.files.wordpress.com/2008/05/syrjinnan-vastainen-kasikirja.pdf>
- Mikkola, H. (2011). ”Syrjintä loppukoon” Viittomakielisten kuurojen kokema syrjintä. (Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 65).
- Nikula, K. (2015). Lapsen hyvää edistämässä. Syntymäkuurojen lasten sisäkorvaistutheitoikäytännön sosiaali- ja terveyspolitiikkaa. (Väitöskirja, Helsingin yliopisto). Saatavilla 10.3.2019 <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/157048/Lapsenhy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salmi, E. & Laakso, M. (2005). Maahan lämpimään – Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.
- Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. (2010). (Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 60. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 158). Helsinki: Kuurojen Liitto ry/ Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- Widberg-Palo, M. & Seilola, I. (2012). Kuurot ja huonokuuloiset lapset Suomessa. Teoksessa J. Kiili & K. Pollari (toim.), *Hei, kato mua! Vuorovaikutus ja hyvinvointi kuurojen ja huonokuuloisten lasten elämässä.* (s. 24-33). (Lapsiasiavaltuutetun toimiston julkaisuja 2012:3).

KUULONÄKÖVAMMAINEN HENKILÖ ASIAKKAANA JA POTILAANA

Johdanto

Ihmiset kohtaavat toisiaan joka päivä visuaalisessa ja auditiivisessa maailmassa. Kaupungin vilinässä ja eri palvelupisteissä voi nähdä erilaisia kulttuurien edustajia, kuulla kielten sekoittuvan keskenään ja viittovia käsiä ilmaisemassa asiansa painoarvoa. Ihmisen ulkoinen olemus, kuten eleet, ilmeet ja äänensävyt, ilmaisevat liikkeen ja sanojen ohella myös tunnetiloja. Entä jos kulkijalla tai sinut kohtaavalla henkilöllä on sekä kuulo- että näkövamma? Henkilö, jolla on kuulo- ja näkövamman yhdistelmä, ei välttämättä kuule ja näe asioita samalla tavoin kuin muut, eikä näinollen saa myöskään tietoa yhtä paljon tai samassa muodossa kuin toiset.

Tässä artikkelissa käsitellään kuulonäkövammaisten ja kuurosokeiden henkilöiden kohtaamista ja vuorovaikutusta, heidän käyttämiään apuvälineitä sekä esitellään erilaisia kommunikaatiomenetelmiä asiakas- ja hoitotilanteissa. Sujuvaan vuorovaikutukseen sisältyy hyvä rauhallinen kohtaaminen, riittävä tieto asiayhteyksistä ja toiminnoista sekä selkeä kommunikointi. Nämä mahdollistavat palvelutilanteissa kuulonäkövammaiselle asiakkaalle itsenäisen valintojen ja päätösten tekemisen.

Kuulonäkövammaisuus ja kuurosokeus

Kuulonäkövamma ja kuurosokeus on vaikea-asteinen kuulon ja näön toimintarajoitteiden yhdistelmä. Kaksoisaistivammassa yhdistyy monenlaisia kommunikaatioon, liikkumiseen ja orientaatioon sekä tiedonsaantiin liittyviä haasteita. Kuulo- ja näkövamman aste vaihtelee yksilöllisesti. Osa on syntymästään vaikeasti kuulonäkövammaisia ja osalla kuulon ja näön tilanne heikkenee vähitellen. Osalla on jäljellä eriasteisesti kuuloa ja/tai näköä, kun taas osa on täysin kuurosokeita, joiden kanssa kommunikoidaan kädestä käteen. Kuulon ja näön toiminta voi myös vaihdella päivittäin, vuorokauden aikana ja tilanteiden sekä oman jaksamisen mukaan (Pohjoismaainen kuurosokeuden määritelmä 2011).

Käytännössä etenevä kuulonäkövamma tarkoittaa usein kapeaa tai repaleista

näkökenttää, valaistuksesta johtuvaa voimakasta häikäistymistä, tasapainohäiriöitä ja suuntakuulon heikentymistä. Nämä rajoitteet ja niiden aiheuttamat seurannaisvaikutukset ovat yksilöllisiä ja voivat vaihdella saman päivän aikana eri tilanteissa. (Kovanen, Mielityinen & Västilä 2012.) Seurannaisvaikutuksia virastoissa ja sairaalaympäristöissä ovat muun muassa uuteen tilaan orientoitumisen ja tilassa liikkumisen vaikeus niin, että esimerkiksi reitin löytäminen kylpyhuoneeseen tai pääovelta osastolle on haasteellista. Sosiaalisten tilanteiden ja ilmeiden, eleiden sekä äänensävyjen hahmottamisen vaikeus ilmenee epätietoisuutena, puhuuko joku minulle, kuka puhuu, montako henkilöä on tilassa. Lisänä tulevat kielelliset ja kommunikaatiomenetelmien hallintaan liittyvät haasteet.

Arjen tasolla vaikea kuulonäkövamma on moniselitteinen. Esimerkiksi sokean henkilön kuuloa on voitu kuuroutumisen jälkeen korjata apuvälineillä, esimerkiksi sisäkorvaistutteilla. Kuulemisen taso on kuitenkin yksilöllinen ja se voi olla vaihteleva edelleen. Ilman apuvälineitä hän on edelleen täysin kuuro ja sokea. Syntymäkuurosokeus eroaa muista kuulonäkövammaisista kielen ja kommunikaation kehityksen perusteella. Tavallisesti kuulonäkövammaisen lapsi oppii puhe- ja/tai viittomakieltä 1–3 vuoden iässä. Täysin kuurosokean lapsen kielen kehitys saattaa viivästyä tai sellaista ei kehity lainkaan riippuen lapsen muista liitännäisvammoista. (Suomen Kuurosokeat ry. Kuurosokeus. Määritelmä.)

Kun kuulonäkövammaisen henkilö on uudessa paikassa, esimerkiksi sairaalassa, hän joutuu usein pinnistelemaan ääri rajoillaan kuullakseen tai hahmottaakseen outoa tilaa, siinä olevia huonekaluja, hoitovälineitä ja tilassa olevia henkilöitä. Kohtaamisen haasteita sairaalatilanteissa on monia. Jos asiakkaalla on mukana valkoinen keppi tai rinnassa näkövammaismerkki, palvelupisteissä toimivien olisi hyvä huomioida nämä näkövammaisuudesta viestivät merkit ja opastaa asianmukaisesti. Palvelun vuoronumerolaitetta on joskus vaikea löytää uudessa ja oudossa tilassa. Lisäksi oman vuoron näkeminen näyttötaululta tai äänen ilmaistun kuuleminen on vaikeaa hälinän vuoksi. Seuraava kohtaamisen tilanne toistuu usein:

- *Hei, olen näkövammaisen ja etsin...*
- *Onko teillä vuoronumero?*
- *Ei, mutta yritin kysyä mistä löytyy...*
- *Ottakaa vuoronumero. Teitä palvellaan sitten.”*

Tiedon saannin tavat ja apuvälineet

Saavutettavien palveluiden ja esteettömien tilojen tavoitteena on mahdollistaa asiakkaiden itsenäinen toimiminen ja omista asioistaan päättäminen. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat viime vuosina nousseet monella tapaa tavoitteeksi parantaa julkisten palveluiden ja rakennusten toimivuutta. Eniten haasteita aiheuttaa asiakaskohtaamisen muuttuminen ja siirtyminen yhä enemmän digitaaliseksi ja etäyhteyksien kautta tapahtuvaksi.

Sosiaali- ja terveystieteiden asiakkaat odottavat tulevaisuuden kohdatuiksi sujuvasti. Asiantuntevan henkilökunnan lisäksi he tarvitsevat esteettömiä tiloja ja mahdollisuutta liikkua ja toimia niissä tarkoituksenmukaisella tavalla. Kuulonäkövammaisen asiakkaan toimintaa helpottavat esimerkiksi riittävän selkeät opasteet (muun muassa riittävän iso tekstin koko, tekstin selkeä erottuminen taustasta), T-merkintä ilmaisemassa induktiosilmukan sijaintia palvelutiskin luona ja asiantunteva henkilökunta. Vuorovaikutus muodostuu aina vähintään kahden ihmisen välisestä kohtaamisesta ja kommunikatiosta. Kun vastaan tulee jokin häiriötekijä, kuten taustamelu, liian kirkas valo (häikäistyminen), liian hämärästi valaistu tila (hämäräsokeus) tai väärinkäsitys, tarvitaan muutoksia. Yhtenä ratkaisuna on kuulonäkövammaisen asiakkaan kohtaaminen rauhallisessa tilassa, jolloin voi valita sopivan istumapaikan, valaistuksen suunnan ja huomioida asiakkaan käyttämät apuvälineet kohtaamisen aikana.

Kuulonäkövammaisen yleisimpiä kuulon apuvälineitä ovat erilaiset kuulolaitteet, kuten korvantauskoje tai sisäkorvaistutukset. Joskus asiakkailla on oma radiotaajuuksilla toimiva lähetin-vastaanottolaitteisto eli FM-laite, johon henkilökunta voi puhua. Joskus asiakas kysyy, onko tilassa ”induktio”. Kun kuulolaitteen laittaa T-asentoon, kuulee hän induktiivisesti ilman muita häiriöäänäisiä puheen selkeämmin. Näön apuvälineitä ovat valkoinen keppi, erilaiset tekstiä suurentavat apuvälineet, kuten suurennuslasit ja kiikarit. Lukiessaan tekstiä henkilö saattaa tarvita luku-TV:n tai hän kuuntelee tiedot sähköisessä muodossa. Näkövammaisuutta voi ilmaista myös sinivalkoinen näkövammaisen kangasmerkki tai rintamerkki, jossa hahmo kulkee valkoisen kepin kanssa (Kuva 1).



KUVA 1. Virallinen näkövammaismerkki (Näkövammaisten liitto)

Erityisen kaksoisaistivamman vuoksi asiakas tarvitsee usein muiden henkilöiden apua ja erilaisia palveluja. Näitä ovat kuntoutus- ja asumispalvelut, henkilökohtainen apu, kuljetuspalvelut, viittomakielen tulkkauspalvelut ja monet erilaiset apuvälineet.

Usein viranomaiskohtaamisissa vaikeasti kuulonäkövammaisilla asiakkailla on mukana henkilökohtainen avustaja tai viittomakielen tulkki. Viittomakielen tulkeilla ja avustajilla on erilaiset työroolit. Henkilökohtainen avustaja avustaa ja opastaa asioinnissa. Viittomakielen tulkki kääntää puhutun kielen viittomakielelle ja viittomakielen puheeksi sekä toistaa tarvittaessa viranomaisen puheen asiakkaalle. Asiakas voi esimerkiksi hahmottaa tutun tulkin puheen ja äänenkorkeuden paremmin kuin viranomaisen puheen.

Joskus kuulonäkövammaiset asiakkaat käyttävät kirjoitustulkkauksia. Tällöin puhe kirjoitetaan tekstiksi, jonka asiakas lukee tietokoneen näytöltä. Teksti on mukautettu kooltaan ja väriltään asiakkaan näkökyvyn mukaan.

Kuulonäkövammaiselle tulkkaus on monimuotoista. Kuurosokeille tulkkaukseen perehtynyt tulkki myös kuvailee ympäristöä, opastaa paikasta toiseen ja osaa eri kommunikaatiomenetelmiä tarpeiden mukaan. Näitä ovat esimerkiksi suuraakkoset, sormiaakkoset, tukiviittomat ja kosketusviestit keholle. Viittomakielentulkin, kirjoitustulkin tai avustajan ollessa mukana on tärkeintä muistaa puhua suoraan asiakkaalle, eikä mukana olevalle henkilölle. Tulkeilla ei ole velvoitetta vastata asiakkaan puolesta asiakasta koskeviin henkilökohtaisiin asioihin, sairaskertomukseen, allergioihin tai muuhun terveyteen liittyviin asioihin.

Oivaltavaa, kiireetöntä kohtaamista

Kuulonäkövammaisten ja kuurosokeiden kohtaamisen tulee olla arvostavaa ja eri aistien toimintaa tukevaa. Vuorovaikutustilanteissa on monia asioita, joita huomioimalla saadaan erilaisista asioinneista mahdollisimman onnistuneita ja pelottavistakin sairaalatilanteista toimivampia. Tähän on koottu lyhyesti muutamia perusasioita kohtaamisen ja toiminnan onnistumiseksi:

Paikalle tulo ja lähteminen

- Ilmaise itsesi, kun tulet paikalle ja muista kertoa, kun poistut paikalta.

Huomion kiinnittäminen

- Kosketa asiakasta rauhallisesti olkapäähän tai käsivarteen.

Esittäytyminen

- Kerro nimesi ja ammattisi.
- Puhuttele asiakasta rauhallisesti ja selkeästi.
- Jos asiakas ei kuule puhettasi, tee etukäteen sovittu viesti hänelle esimerkiksi piirtämällä hänen käteensä nimesi etukirjain (esim. Laura-hoitaja: piirretään L-kirjain käteen).

Kommunikaatiotavan varmistaminen

- Tarkista etäisyys, äänen kuuluvuus ja sopiva valaistus.
- Poista taustamelu ja muut mahdolliset häiriötekijät.

Informointi etukäteen

- Kerro aikeesi ennen kuin teet mitään.
- Näytä välinettä, jota aiot käyttää tai kosketa toimenpidepaikkaa (käsivarsi - verenpaine).
- Kerro tulokset.
- Tuonti ja vienti
- Kerro mitä toit, minne laitoit sen ja mitä veit pois.
- Anna asiakkaan tunnustella tuomaasi asiaa.

Tavaroiden järjestys

- Pidä tavarat aina samoilla paikoilla, niin että vältetään turhilta väärinkäsityksiltä.
- Asiakas toimii muistin varassa, tavaroiden siirtely vaikeuttaa muistamista.

Opastus ja kuvailu

- Opasta asiakasta tarvittaessa paikasta toiseen siirryttäessä.
- Nimeä uudet paikat ja kohteet.

Kuulonäkövammaisten asiakkaiden suurin toive liittyy rauhalliseen kohtaamiseen, jossa asiayhteydet ja muutokset ilmaistaan selkeästi. Vaikeasti kuulonäkövammaisen tarvitsee aikaa hahmottaakseen monta asiaa eri aistein. Kiireettömyys varmistaa turvallisuuden tunteen ja antaa mahdollisuuden reagoiteihin ja kysymysten tekemiseen. Kuulonäkövammaisilla ja kuurosokeilla voi olla ranteessaan oranssi niin sanottu kuurosokea / kuulonäkövammaisen -ranneke muistuttamassa hoitotilanteissa vaihtuvilla työntekijöille, että asiakas ei välttämättä kuule eikä näe tilanteissa.

Jotta voisi pyytää apua, on kuulonäkövammaisen asiakkaan saatava auttajan huomio. Olonsa voi tuntea turvalliseksi ja kohdatuksi vain, jos auttaja toimii rauhallisesti, kärsivällisesti ja antaa aikaa. Kuulonäkövammaisen on vaikea hahmottaa suuntia ja asioita, jos henkilökunta käyttää viesteissään epämääräisiä ilmaisuja, kuten ”mene tuonne” tai ”ota tuo mukaasi”. Siksi suunnat kannattaa kertoa selkeästi. Ilmaisut ”ensin kuljetaan suoraan eteenpäin, käytävän päässä käännytään oikealle” tai ”ota tämä malja mukaasi, kun menet...” sisältää kaikille asiakkaille selkeitä ohjeistuksia.

Esineet kannattaa antaa suoraan kuulonäkövammaisen asiakkaan käteen, jolloin asiakas huomaa sen ja tietää, missä esine on. Ruokailutilanteissa kannattaa aina erikseen kertoa, että ruoka on saapunut, mitä se on ja missä se on. Jos kuulonäkövammaisen ei tiedä ruuan saapumista, jää se syömättä tai sen huomaa liian myöhään, jolloin se on jo kylmää. Kun kuulonäkövammaisen jää yksin tilanteeseen, on hyvä osoittaa hänelle, miten hoitaja kutsutaan paikalle. Aikaa kannattaa käyttää myös siihen, että näytetään, miten kutsulaite toimii.

Menetelmiä sujuvaan vuorovaikutukseen

Kuulonäkövammaiset käyttävät erilaisia kommunikaatiomenetelmiä ja niiden yhdistelmiä. Eri aistikanavien käyttö ilmenee silloin, kun kuulemisen ja näkemisen olosuhteet muuttuvat, kuten melussa tai hämärissä tiloissa. Yleensä kuulonäkövammaiset asiakkaat käyttävät puhutun ja viitotun kielen lisäksi muita kommunikaatiomenetelmien yhdistelmiä. Puheen tukena voidaan käyttää tukiviittomia tai sormiaakkosia. Kuurot näkövammaiset ja kuurosokeat henkilöt käyttävät viittomakieltä. Jos henkilö ei näe viittomista näönvaraisesti, hän tunnustelee viittomat tuntoaistilla eli käyttää kädestä käteen viittomista, niin sanottua taktiiliviittomista. Huonokuuloisen asiakkaan kanssa esimerkiksi sormiaakkoset, viittomat ja sovitut kosketusviestit toimivat usein kommunikaatiomenetelminä selkeän puheen ohella.

Jos virasto- ja hoitotilanteisiin liittyy toimintaa ja paikasta toiseen liikkumista, kommunikoinnissa huomioidaan myös tilan, tilanteiden ja kohteiden kuvailu ja opastus. Viranomainen voi kohdata kuulonäkövammaisen asiakkaan ilman

avustavia henkilöitä. Tällöin esimerkiksi asioiden kirjoittaminen kynällä paperille tai tietokoneelle (iPad, iPhone) toimii, jos henkilö näkee tekstiä. Yleensä asiakas on itse määritellyt valmiiksi omaan laitteeseen tekstin fonttikoon ja tekstin värin (esimerkiksi mustaa tekstiä valkoisella pohjalla, valkoista tekstiä mustalla pohjalla, sinistä tekstiä keltaisella pohjalla).

Suuraakkoset ja numerot kommunikoinnin apuna

Kun asiakas ottaa pois kuulon ja näön apuvälineet, hän on usein sekä kuuro että sokea. Tällöin esimerkiksi ennen hoitotoimenpiteitä voi asiakkaan kanssa sopia ja tarkistaa, mitä kommunikaatiomenetelmää halutaan käyttää tilanteessa. Se voi olla kirjainten ja numeroiden piirtämistä joko paperille tietyn kokoisena tai piirtämistä etusormella asiakkaan kämmeneen. Kämmeneen tuotetuista suuraakkosista jotkut käyttävät nimeä ”tikkukirjaimet”.

Taktiilit suuraakkoset ja numerot kirjoitetaan vastaanottajan avoimeen kämmenpohjaan merkki kerrallaan. Kuvassa 2 numerot osoittavat kirjoittamisen järjestyksen ja nuolet suunnan. Kun kirjain tehdään etusormella kämmenpohjaan koko ajan koskettaen, riittävän suurena ja sopivasti painaen, on hahmottaminen helpompaa. Kirjoitettaessa tuottaja ja vastaanottaja ovat rinnakkain, jotta lukusuunta on molemmilla.



KUVA 2. Suuraakkosten kirjoittamisen järjestys ja suunta (Suomen kuurosokeat ry)

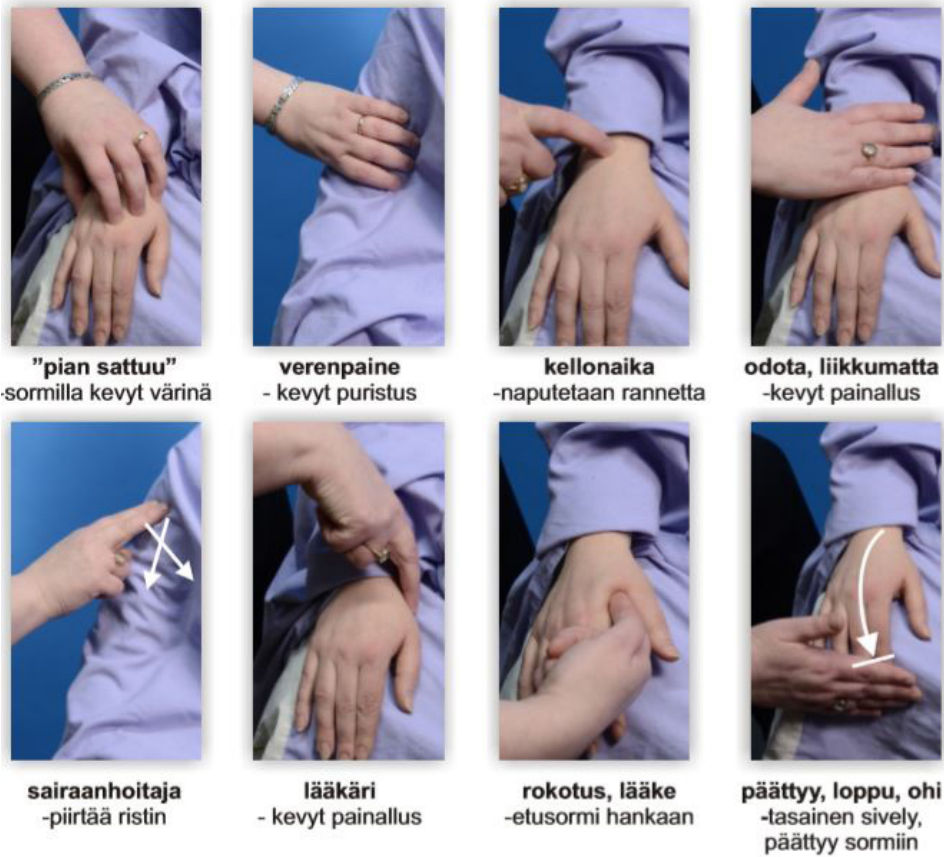
Kun kuulemisen apuvälineitä ei ole käytössä esimerkiksi hoitotilanteissa, suihkussa, saunassa tai uudessa, ovat suuraakkoset kätevä tapa viestiä ja saada tietoa. Suuraakkosilla voi vahvistaa puheen kuulemista, esimerkiksi vieraskielisen sanan hahmottamista tai sanan alkua. Numeroilla voi ilmaista kellonaikaa ja hoitotuloksia. Verenpaineen ja verikokeiden tulokset voi kirjoittaa myös käteen, jos asiakas ei näe lukea tekstiä paperilta. Hoitokäynnin lopuksi olisi hyvä aina varmistaa jollakin menetelmällä, että asiakas on ymmärtänyt oikein sovitut tärkeät asiat, kuten päivämäärän, ajan, paikan ja henkilöiden nimet. Viestin hahmotettuaan vastaanottaja yleensä ilmaisee asian joko ääneen, nyökkäyksellä tai toistamalla sen viittoman.

Kirjoittaja voi antaa vastauksensa myös kyllä- tai ei-palautteilla kädellään. Kyllä on toistuva pieni taputus ja ei on sivuttainen liike joko kämmeneen, käden selkäpuolelle tai muualle sovitusti. Jos kirjoittaa väärän kirjaimen, voi sen pyyhkiä edestakaisella ei-liikkeellä pois. Jos henkilö arvaa sanan ennen kuin sen on ehtinyt kirjoittamaan loppuun saakka, voi oikean arvauksen vahvistaa kyllä-taputuksella.

Sovitut kosketusviestit

Kosketusviestit keholle eli haptiisit ovat kuin sanoja tai viittomia, joilla on oma kielioppinsa. Ne muodostavat oman kielellisen järjestelmänsä, sosiaalishaptisen kielen. Haptiisit muodostuvat eri tavoin. Osa niistä on luonnollisia toimintaa kuvaavia liikkeitä, osa kirjoitus- tai viittomapohjaisia viestejä. Haptiiseiksi muuttuessaan niiden kieliopillinen rakenne luetaan ihon kautta. Iho, tunto- ja liikeaisti toimivat viestien vastaanottamisen kanavana eri tavoin kuin silmä ja korva. Haptiisien kielioppi muodostuu hapteemeista (vrt. foneemit, viittomien kielioppi). Näitä ovat muun muassa painovoima, liikkeen suunta, kesto ja vauhti. (Lahtinen 2008.) Haptiisien tuottamisen verbi on hapterata (vrt. puhua, viittoa).

Sosiaalishaptisessa kommunikaatiossa kaksi tai useampia henkilöitä tuottaa ja vastaanottaa kosketusviestejä käsien kosketuksesta. Haptisessa kommunikaatiossa henkilö lukee tuntoaistin kautta tietoa esimerkiksi värinän, vibraation kautta, suoraan välineestä (mm. haptic feedback). Tällaisia ovat esimerkiksi värinäpohjaiset hälytinjärjestelmät, joiden kautta kuulonäkövammaisen henkilö saa tiedon esimerkiksi ovikellon tai puhelimen soimisesta, palohälytyksestä tai vauvan itkusta. Kosketusviestien, haptiisien, kehitys ja tutkiminen alkoi tietoisesti 1990-luvulla (Lahtinen & Palmer 1993).



KUVA 3. Esimerkkejä sairaalahaptiiseista ja niiden tuottamisesta (Suomen kuurosokeat ry)

Haptiiseja voidaan ryhmitellä eri osa-alueisiin. Tässä kerromme enemmän sairaalahaptiiseista. Niitä voi käyttää tilanteissa, joissa henkilö ei kuule tai näe esimerkiksi lääkityksen, kuulonäkövammaan tai jonkun muun syyn vuoksi. Sairaalahaptiiseista hyötyvät monet muutkin asiakasryhmät, kuten iäkkäät ja muistisairaajat tai he, joilla on kielen hahmottamisen ongelmia.

Esimerkitapauksessa on kuulonäkövammaisen henkilö, jolle on tehty sisäkorvaistute- eli implanttileikkaus. Hän on heräämössä tarkkailtavana. Hänellä ei ole kuulon apuvälineitä käytössä. Hän on sopinut heräämön hoitajien kanssa käyttävänsä sairaalahaptiiseja (Kuva 3). Potilas toivoo saavansa kosketuksella tiettyjä, ennalta sovittuja viestejä. Potilaan mielestä kosketus on erinomainen tapa kertoa ympärillä tapahtuvista asioista. Kosketusviestit ilmaisevat lähelle tulemistä, läsnäoloa, poistumista, tunnetiloja ja tekemistä. Hoitajat viestivät heräämössä potilaalle kosketuksella ennakkoivasti henkilö-, tapahtuma- ja toimintatietoja kuten ”sairaanhoitaja”, ”lääkäri”, ”ei hätää”, ”verenpaine”, ”nyt sattuu” ja ”kellonaika”. Kysymysmerkillä kysytään, onko kaikki hyvin. Kosketus luo samalla turvalli-

suuden tunnetta ja rauhoittaa. Kohtaamiseen liittyvistä sosiaalisista pikaviesteistä käytetyimpiä ovat ”tulin tähän”, ”odota”, ”stop” ja vuoteella kääntymiseen liittyvät haptiisit (Lahtinen 2005; Lahtinen, Palmer & Tuomaala 2015).

Kuvailu ja opastus osana kohtaamista

Kuulonäkövammaisen ja kuurosokean henkilön kohtaamisessa tilanteen kuvailu on tärkeää. Kuvailua voivat tehdä kaikki. Kuvailu välittää kuurosokealle henkilölle tietoa henkilöistä ja ympäristöstä sekä siitä, mitä tilanteessa tapahtuu ja mikä muuttuu. Kuvailu on nähdyn, kuullun ja koetun sanallistamista. Kuvailu auttaa kuurosokeaa jäsentämään ympäristöä paremmin ja toimimaan siinä aktiivisesti, kun tietää mitä tilassa on ja missä asiat sijaitsevat. Ilman riittävää tietoa ja orientoitumista tilassa on melko mahdotonta toimia. Kuvailu tukee ja täydentää muuta kommunikaatiota ja mahdollistaa tilanteiden ja asioiden hallitsemisen paremmin. Kuvailutieto välitetään usein yksilöllisesti kunkin kuurosokean kommunikaatiotavalla.

Palvelutilanteissa, sairaalassa ja hoitotilanteissa tyypillisimpiä kuvailun tilanteita voivat olla muun muassa seuraavat:

- kuvaillaan, missä on odotustila, tuolit ja kuinka potilas kutsutaan vastaanotolle
- kuvaillaan annetut paperit nimeämällä ne
- kuvaillaan ja näytetään, missä on allekirjoituspaikka paperissa
- kuvaillaan ruuan tuominen (paikka) ja mitä on tarjolla
- kuvaillaan etukäteen rauhallisessa tilassa, mitä potilaalta odotetaan tutkimuksen aikana.

Kuvailun osana voi käyttää esineitä hahmottamaan kohteita ja toimintaa. Esimerkiksi näkemistä tai hengitystä mitattaessa potilas voi etukäteen tutustua eri laitteisiin, jotta hän tietää, miten toimia. Joskus kielellinen tieto ja tuntoaistin käyttäminen täytyy tehdä jaksoissa, jos samanaikainen toiminta ei onnistu. On helpompi keskittyä yhteen asiaan kerrallaan. Hoitohenkilökunnan onkin hyvä tiedostaa tämä ajankäyttöä suunnitellessaan. (Lahtinen, Palmer & Lahtinen 2009.)

Opastus liittyy kuulonäkövammaisen kohtaamiseen ja tilanteisiin, joissa siirytään paikasta toiseen. Tyypillisimpiä opastustilanteita ovat odotustilassa ja tutkimushuoneissa tyhjän tuolin löytäminen, tutkimushuoneeseen ja huoneesta siirtymiset, vuoteelta kylpyhuoneeseen kulkeminen ja omasta huoneesta ulos ja taksiin siirtyminen.

Reittiä voi kuvailla jäljellä olevaa näköään käyttävälle asiakkaalle esimerkiksi sanallisesti, ja hän voi mahdollisesti seurata opasteita tai karttaa. Joskus opastet-

tava haluaa seurata opasta niin sanotussa ei-fyysisessä opastuksessa. Tällöin hän käyttää jäljellä olevaa näköä ja kulkee oppaan takana opasta seuraten. Vaikeasti näkövammaisen voi tarvita fyysisen opastuksen eli häntä opastetaan opastusotteella. Tällöin näkövammaisen henkilö ottaa opastusotteen oppaan kyynärpään yläpuolelta. Tätä kutsutaan yhteyskädeksi. Yleensä asiakas päättää opastuspuolen. Jos hän haluaa kuulla oppaan puhetta, silloin opas on paremmin kuulevan korvan puolella. Jos hän toimii näön varaisesti, on opas huonomman silmän puolella. Opastettava ohjaa usein tilannetta ja kertoo, mikä hänelle sopii parhaiten.

Kun opas liikkuu, opastettava tunnistaa liikkumisen opastus- eli yhdyskädestä ja seuraa opasta askeleen oppaan takana. Portaissa kerrotaan ensin, menevätkö portaat ylös- vai alaspäin ja opastettava ohjataan pitämään kiinni kaiteesta. Tärkeää on huomioida, että kuljettaessa yhdessä opastuksessa on riittävästi tilaa molemmille liikkua, eikä törmäilyjä synny. Varma, rauhallinen kulkeminen luo turvallisuutta opastukseen. Liikuttaessa kerrotaan ja nimetään tilat, esimerkiksi ”Edessämme on käytävä, oikealla on odotustila ja vasemmalla on palvelutiski”. Tuolille opastettaessa kerrotaan: ”Edessä seinän vieressä on vapaa tuoli.”. Samalla voi viedä yhdyskäden tuolin istuimelle tai selkänojalle. Näin opastettava hahmottaa tuolin edessään. Jos tuolissa on pyörät, siitä kannattaa mainita. Jos opastettava haluaa laittaa takin naulakkoon, opas voi viedä yhdyskäden naulakon koukkuun tai hankarille ja kertoa: ”Tässä on naulakko”. Opastettava tunnistaa yhdyskäden liikkeen ja seuraa vapaalla kädellään yhdyskättä ja löytää naulakon. Jos tavarat viedään lukolliseen säilytyskaappiin, opastettava laittaa kaapin kiinni ja ottaa avaimen. Opas kertoo kaapin numeron ja kuinka oma kaappi löytyy, esimerkiksi: ”Kaapin numero on viisi, ja se on viides kaappi tulosuunnasta laskien, tämän rivin viimeinen.”.

Opastuksen aikana ympäristöön orientoituminen tapahtuu siis yhdessä liikkuen ja kielellisen tiedon kanssa. Lisäksi kuulonäkövammaisen käyttää tuntoaistiaan hahmottaessaan tilaa. Esimerkiksi jos hän joutuu menemään tutkimussänkyyn, on hyvä ilmaista, kuinka siihen asetutaan: ”Sänky on edessäsi, vasemmalla on tyyny ja jalat tulevat oikealle”.

Sairaalakansio kohtaamisen tukena

Kuurosokeiden kokemusten pohjalta on kehitetty niin sanottu sairaalakansio, joka auttaa asiakkaan kohtaamista hoitotilanteissa ja sairaalassa. Kuulonäkövammaisella on mukanaan tämä kansio, johon on koottu selkeästi henkilön kohtaamiseen, toimintaan ja muihin erityistarpeisiin liittyviä tietoja. Ne ovat apuna asiakkaan kohtaamisessa eri tilanteissa, kuten lääkärikäynnillä, päivystykseen joutuessa, toimenpiteissä, heräämössä ja osastolla. Sairaalakansiossa käytännöllinen, yhden sivun mittainen esittely voi sisältää muun muassa

- omat toiveet kohtaamisesta
- oma käsitys kuulon ja näön toimintakyvystä (opastus, apuvälineet)
- ohjeet kommunikaatiomenetelmistä
- selvitys tulkin tai avustajan roolista sairaalassa
- ohjeistus asiakkaan tarpeiden mukaisesta tulkkitulauksesta.

Kansiossa on lisäksi tietoa tulkkauspalvelun hoitamisesta. Sairaaloiden vastuulla on tilata kuulonäkövammaisille ja kuurosokeille asiakkailleen viittomakielen tai kirjoitustulkkauksen palvelu. Kuulonäkövammaisille tarkoitettu tulkkauspalvelu varmistaa asiakastilanteissa sujuvan kommunikaation, opastuksen ja kuvailun. Kuulonäkövammaisille tulkkaukseen erikoistuneet osaavat myös tulkkauksessa käytettyjä erityis menetelmiä. Asiakkailla on tulkkauspalvelua varten tehty niin sanottu tulkkausprofiili. Siihen on kirjattu asiakkaiden käyttämät tulkkauksen menetelmät. Monilla asiakkailla on profilissa myös tulkkilista, johon on koottu asiakkaan käyttämät tulkit. Vammaisten tulkkauspalvelusta ja tulkin tilaamisesta löytyy tietoa Kelan [www-sivuilta](http://www.sivuilla) (Kela. Vammaisten tulkkauspalvelu).

Sairaalakansio on tarkoitettu työvälineeksi helpottamaan asiakkaan arkea hoitotilanteissa. Joillekin ihmisille voi olla tosi turhauttavaa ja stressaavaa, kun joutuu toistamaan ja selittämään jatkuvasti samoja asioita eri viranomaisille. Muistisairailla sairaalakansio auttaa myös muistamaan itseä koskevia asioita. Tästä työvälineestä on huomattu olevan hyötyä laajemminkin eri työntekijöille. Esimerkiksi uusi avustaja on voinut saada perehdytyksen kansion avulla tai sairaanhoitajat ovat saaneet ohjeita kommunikaatioon potilaan kanssa. Kansion sisältöön on saatavilla valmiita pohjia, joita voi muokata, ja materiaalit ovat tuotettavissa sekä paperiversiona että pisteillä. Kansion tarpeen arvioi asiakas itse. Sen voi koota itse tai se voidaan suunnitella palveluasiantuntijoiden tai kommunikaatiopalveluiden kanssa yhdessä. (Ks. Suomen Kuurosokeat ry. Palvelut. Kommunikaatiopalvelut.)

Lopuksi

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kannattaa rohkeasti kokeilla ja yrittää käyttää eri kommunikaatiomenetelmiä kohdatessaan kuulonäkövammaisen asiakkaan tai potilaan. Kun puhetta on vaikea kuulla, eikä huulitaluku onnistu näkövammaisen takia, on olemassa muita toimivia vuorovaikutusratkaisuja puhetta tukemaan tai puheen sijasta käytettäväksi. Työntekijöiden huomioiden apuvälineiden käytöstä, opastusavun tarjoaminen ja kuvailun mukaan ottaminen ohjeistukseen lisäävät kuulonäkövammaisen asiakkaan turvallisuuden tunnetta ja antavat riittävästi tietoa toimintojen pohjaksi. Monilla ympäristön muutoksilla tehdään

toiminta helpoksi kaikille asiakkaille. Liikkumisesteetön tila, lattialla olevat kohomerkinnot ja opastuslistat auttavat perille palvelupisteeseen niin kuulonäkövammaisen kuin muutkin asiakkaat. Kuulutusten selkeä kuuluminen tiloissa ja T-induktion käyttö auttavat muitakin kuin kuulovammaisia henkilöitä.

Henkilökohtainen kohtaaminen ja asioiden varmistaminen on toimivan viestinnän perusasioita. Toimivia ratkaisuja ja keinoja löytyy vaativiinkin asiakastilanteisiin. Jokainen onnistunut asiakaskontakti antaa varmuutta selviytyä tilanteissa asiakkaita kunnioittavalla tavalla. Kuulonäkövammaisen asiakkaan kohtaamisesta ja eri kommunikaatiomenetelmistä saa lisätietoa Suomen Kuurosokeat ry:n verkkosivuilta (www.kuurosokeat.fi), joihin on koottu myös yleistietoa kuurosokeudesta.

LÄHTEET

- Lahtinen, R. (2005). Sosiaaliset pikaviestit. Julkaisuja A4. Tampere: Suomen Kuurosokeat ry.
- Lahtinen, R. (2008). Haptiisit ja hapteemit. Tapaustutkimus kuurosokean henkilön kosketukseen perustuvan kommunikaation kehityksestä. (Väitöskirja, Helsingin yliopisto).
- Lahtinen, R. & Palmer, R. (1993). Communication with Usher People, practical ideas for the family and professionals. Proceedings, Seventh European Usher Syndrome Study Group.
- Lahtinen, R., Palmer, R. & Tuomaala, S. (2015). Sairaalahaptiisit. Saatavilla 1.10.2019 <https://kuurosokeat.fi/palvelut/kommunikaatiopalvelut/sosiaalihaptinen-kommunikaatio/sairaala-haptiisit-linkit/>
- Kovanen, M., Mielityinen, M. ja Västilä, T. (2012). Kuurosokeus osana elämää. Suomen Kuurosokeat ry.
- Näkövammaisten liitto ry. (2017) Mitä teet, kun kohtaat näkövammaisen? Saatavilla 8.10.2019 https://cms.nkl.fi/sites/default/files/nkl-files/mitateetkunkohtaatanakovammaisen2017_netti.pdf
- Pohjoismainen kuurosokeuden määritelmä 2011. Saatavilla 8.10.2019 <https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/yhteispohjoismainen-kuurosokeuden-maaritelma/>
- Suomen Kuurosokeat ry. Palvelut. Kommunikaatiopalvelut Saatavilla 8.10. 2019 <https://kuurosokeat.fi/palvelut/kommunikaatiopalvelut/>
- Suomen Kuurosokeat ry. Kuurosokeus. Määritelmä. Saatavilla 8.10. 2019 <https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/yhteispohjoismainen-kuurosokeuden-maaritelma/>
- Suomen kuurosokeat ry. Taktiilit suuraakkoset. Saatavilla 8.10.2019 <https://kuurosokeat.fi/palvelut/kommunikaatiopalvelut/sormittamismenetelmat/taktiilit-suuraakkoset-taydenna-linkki-ja-lisaa-kuva/>
- Suomen kuurosokeat ry. Sairaala-haptiisit. Saatavilla 8.10.2019 <https://kuurosokeat.fi/palvelut/kommunikaatiopalvelut/sosiaalihaptinen-kommunikaatio/sairaala-haptiisit-linkit/>
- Kela. Vammaisten tulkkauspalvelu. Saatavilla 8.10.2019 <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu>

ASIAKKAANA PUHEVAMMAINEN HENKILÖ

Johdanto

Kommunikaatio on viestintää toisten ihmisten kanssa. Kommunikaatio on tietoista ja tavoitteellista toimintaa. Viestiminen voi olla mahdollista, vastavuoroista ja jopa tasa-arvoista, vaikka viestijät käyttäisivätkin erilaisia kommunikoinnin muotoja.

Suomessa noin 65 000 henkilöllä on jonkinasteisia puhe- ja kommunikatiovaikeuksia ja heistä 30 000 tarvitsee puhetta tukevia tai korvaavia kommunikointimenetelmiä. Puhevammainen henkilö kuulee, mutta ei tule arjen vuorovaikutustilanteissa toimeen pelkän puheen avulla. Monilla henkilöillä on puhevammaan liittyen lukemis- ja kirjoittamisvaikeuksia.

Koska puhevammaisuutta aiheuttavia vammoja ja sairauksia on monenlaisia, myös puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä on lukuisia erilaisia. Yleisimpiä vammoja ovat CP-vamma, aivoverenkierron häiriöistä johtuva afasia, kehityksellinen kielihäiriö, kehitysvamma, aiovammat, autismi, muistisairaudet sekä lihastaudit ja neurologiset sairaudet kuten MS-tauti ja ALS. Puhevamman syntymekanismi ja syy vaihtelee aivoperäisestä aina lihasten heikkouteen tai puhe-elinten motoriseen häiriöön. Vammaisjärjestöjen verkkosivuilta sekä alan kirjallisuudesta saa runsaasti tietoa puhevammaisuuden syistä.

Vamman tai sairauden laadusta riippuu se, miten paljon henkilö tarvitsee apua ja ohjausta jokapäiväisissä toimissaan ja asioinnissa. Vamma ja muut henkilökohaiset ominaisuudet vaikuttavat myös siihen, mikä kommunikointimenetelmä valikoituu ja jää henkilölle käyttöön.

Kommunikointimenetelmän käyttöönotto

Puhetta tukevan tai korvaavan kommunikointimenetelmän käyttöönotto on hidas prosessi. Ei ole olemassa yhtä ainutta menetelmää, joka sopii kaikille. Kommunikointi, kommunikointimenetelmät ja kommunikoinnin tukeminen on aina yksilöllistä. Sopivaa menetelmää etsitään ja valitaan puheterapeutin kommuni-

koinnin arvioinnissa. Kommunikointiin tarkoitetut laitteet ja välineet myönnetään henkilölle lääkinnällisenä kuntoutuksena. Näiden käyttöä harjoitellaan puheterapeutin antamassa kuntoutuksessa tai kommunikaatio-ohjaajan avustuksella. Arviointia tehdään elämän eri vaiheissa, kun kommunikaatiotarve muuttuu: lapsen kasvaessa, koulun alkaessa, jatko-opinnoissa, asumispalveluihin siirtyessä ja niin edelleen. Aikuisen kohdalla tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi perhetilanteiden muutokset tai sairastuminen. Oleellista on esimerkiksi aivoverenkierohäiriöpotilaiden, palliatiivisessa hoidossa olevien potilaiden ja muistisairaiden henkilöiden kommunikointimenetelmistä huolehtiminen jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Puhetta tukevan tai korvaavan kommunikointimenetelmän käytön opetteluun, vahvistamiseen ja vakiinnuttamiseen on mahdollisuus saada kommunikaatio-opetusta ja -ohjausta. Siinä tarkoituksena on tukea sekä puhevammaisen henkilön että tämän lähi-ihmisten välistä kommunikointia ja varmistaa, että heillä on yhteinen ja toimiva kommunikointikeino. Kommunikaatio-opetus ja -ohjaus on lakisääteistä, määrärahasidonnaista palvelua, jonka myöntää kotikunnan sosiaalitoimi sopeutumisvalmennuksena hakemuksen perusteella. Palvelua toteuttaa kommunikaatio-ohjaaja, puhevammaisten tulkki tai puheterapeutti. Sopeutumisvalmennusta voidaan myöntää kaikenikäisille henkilöille.

Puhevammaisen henkilön lähipiiri ja hänen kanssaan työskentelevät ovat avainasemassa kommunikointimenetelmän käyttöönotossa ja käytössä. Vuorovaikutuksen harjoittelu, käytön motivointi ja jopa laitteen esille ottaminen on usein muiden henkilöiden varassa. Mitä useampi henkilö käyttää ja on kiinnostunut henkilön kommunikointitavasta tai -välineistä ja käyttää niitä vuorovaikutuksessa, sitä taitavammaksi ja rohkeammaksi kommunikoijaksi henkilö tulee.

Nyrkkisääntönä voidaan pitää sitä, että puhevammaisen henkilön keskustelukumppani ei aloita puhettaan ennen kuin on varmistanut, että henkilöllä on mahdollisuus vastata omalla kommunikointimenetelmällään. Tämä voi vaatia laitteen tai välineen esille ottamista vaikkapa repusta, laitteen kytkemistä verkkovirtaan tai kommunikointikansion pitelemistä niin, että henkilö ylettyy siihen.

Kommunikointimenetelmän käytön vakiinnuttamisessa on olennaista, että myös puhevammaisen henkilön keskustelukumppani käyttää valittua menetelmää. Tätä kutsutaan mallittamiseksi ja siitä kerrotaan tuonnempana.

Ei-avusteiset ja avusteiset puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät

Puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä käytetään toisinaan lyhennettä AAC, joka tulee sanoista Augmentative and Alternative Communication. Ruotsiksi vastaava termi on alternativ och kompletterande kommunikation eli AKK. Nimensä mukaisesti kommunikointimenetelmät joko tukevat puhevammaisen henkilön puhetta ja puheen ymmärtämistä tai korvaavat tämän puhetta.

Kommunikointimenetelmät on perinteisesti jaettu avusteisiin ja ei-avusteisiin menetelmiin. Avusteisissa menetelmissä kielellisen ilmaisun ajatellaan olevan käyttäjästä fyysisesti erillään. Näissä menetelmissä käytetään laitteita, kansioita tai kommunikointitauluja ja niihin tarvitaan toisen apua. Ei-avusteisissa menetelmissä puhevammaisen tuottaa itse kielelliset ilmaisut joko viittomin, puhuen tai elein.

Kuten aiemmin mainittiin, kommunikointimenetelmä valitaan puhevammaisen henkilön ominaisuuksien ja puhevamman sekä sen taustalla olevan vamman tai sairauden laadun perusteella. Ani harvoin käytössä on vain yksi menetelmä tai väline. Osa puhevammaisista henkilöistä puhuu itse epäselvästi esimerkiksi puhe-elinten motorisen ongelman vuoksi. Jotkut puhuvat paljon, mutta sisällöstä voi olla vaikea saada selkoa. Osa taas puhuu hyvin hiljaa, mikä voi johtua esimerkiksi lihasten tai heikkoudesta. Tällöin äänenvahvistin voi tulla kyseeseen.

Viittominen on hyvä ei-avusteinen keino ja sitä käytetään silloin, kun se on fyysisesti mahdollista. Viittomakieli on oma itsenäinen kielimuotonsa, josta lainataan viittomat viittomakommunikaatioon. Viittomia voidaan käyttää yksittäisinä viesteinä tai viittomina puheen tukena. Tällöin puhevammaiselle henkilölle puhuttaessa viestistä viitotaan olennaisin asia puheen rinnalla. Samalla puhe hidastuu ja tulee puhevammaiselle henkilölle ymmärrettävämmäksi. Visuaalinen viesti tukee auditiivista. Niin sanottuja tukiviittomia käytetään myös silloin, kun lapsella kielen ja puheen kehitys on viivästynyt. Viittomien rinnalla saatetaan käyttää kuvia. Tämä tukitoimi saattaa olla vain väliaikainen siihen asti, kunnes puhe korvaa muut keinot. Puhe on ihmisen ensisijainen kommunikointikeino ja se kehittyy, jos se on mahdollista. Viittominen ei ehkäise puheen oppimista.

Viittovan henkilön tapa ilmaista itseään vaihtelee yksittäisistä viittomista laajaan viitottuun ilmaisuun. Jälkimmäinen voi noudattaa suomen kielen kielioppia, jolloin menetelmästä käytetään nimitystä viitottu puhe. Olennaista on muistaa, että puhevammaisen henkilö kuulee, joskin lisävammana saattaa olla kuulon heikentyminen.

Eleet ovat erittäin tärkeä osa ilmaisua ja nykyään on alettu puhua vuorovaikutuksen monikanavaisuudesta. Se tarkoittaa, että yhden keinon sijasta keskitytään laajaan yhtäaikaiseen ilmaisuun. Seuraamme tiedostamattamme keskustelukumppanin ilmeitä ja eleitä. Mitä niukempaa kielellinen ilmaisu on, sitä enemmän eleet, ilmeet ja muut ei-kielelliset seikat korostuvat vuorovaikutuksessa. Kehokosketukseen perustuvat viittomat ja haptiisit tulevat kyseeseen varsinkin monivammaisten puhevammaisten henkilöiden kohdalla.

Ilmaisullisia eleitä ovat muun muassa osoittaminen, joka voi tapahtua kädellä tai muulla raajalla, katseella tai pään liikkeellä, koko kehon asento ja sen muutokset, erilaiset äänteet ja äänensävyt, tunteiden ilmaisut, kuten nauru. Pienelläkin pään tai silmien liikkeellä voidaan ilmaista myöntö tai kieltö. Keskustelukumppani voi nostaa toisen kätensä myönnön merkiksi ja toisen kiellon ja pyytää puhevammaista katsomaan jompaankumpaan käteen mielipiteen ilmaisemiseksi. Kuitenkin on olennaista, ettei vuorovaikutuksessa jäädä pelkkiin suljettuihin kylä- ja ei-kysymyksiin vaan laajennetaan puhevammaisen mahdollisuutta kertoa tai kysyä lisää.

Mikäli puhevammaan liittyy puheen ymmärtämisen vaikeutta, henkilölle tulee puhua selkeästi. Selkopuheessa selkeän ilmaisun lisäksi tärkeää on myös yhteisen ymmärryksen rakentaminen ja hyvän vuorovaikutusilmapiirin luominen.

Jos henkilön puhevammaan ei liity kielellisiä vaikeuksia ja hän kykenee kirjoittamaan, valitaan jokin kirjoittamiseen perustuva menetelmä. Tällaisia ovat muun muassa kirjoittaminen kynällä, sormella, puhelaitteen näppäimistöllä tai tablettitietokoneella. Myös kirjaimia osoittamalla voi kirjoittaa. Puhelaitte puhuu ääneen siihen kirjoitetun viestin. Tablettia taas voi käyttää käsin, nenällä tai liikuntavamman estäessä katseohjauksella. Tällöin käytössä on tabletin lisäosana katseenseurantalaite. Kommunikaatio-ohjelmiston lisäksi tabletissa voi olla muita vuorovaikutukseen liittyviä ohjelmia kuten sähköposti ja sosiaalisen median käyttömahdollisuus.

Kirjaimien osoittamista nopeampi menetelmä on valmiiden sanojen osoittaminen esimerkiksi kansioista. Mikäli osoittaminen on fyysisesti mahdotonta, voidaan käyttää niin sanottua auditiivista askellusta, jossa keskustelukumppani tai tulkki luettelee tietyssä järjestyksessä kansiossa olevia aiheita ja puhevammainen henkilö valitsee oikean esimerkiksi äänellä tai nyökkäämällä. Tällä tavoin siirrytään aina lähemmäksi kyseessä olevaa asiaa.

Kirjoituksen, sanojen ja kuvakommunikoinnin välimaastoon sijoittuu blisskieli, joka pohjautuu tiettyihin sovittuihin symboleihin ja niiden yhdistelmiin. Kieli on alun perin laadittu kansainväliseksi kirjoitusjärjestelmäksi maailmanrauhaa

edistämään, mistä se on sittemmin valjastettu puhetta tukevaksi tai korvaavaksi menetelmäksi. Näin voidaan ilmaista rajattomasti ja myös abstrakteja asioita, joihin esimerkiksi kuvakommunikaatiossa ei ole yhtä symbolia. Kieltä kirjoitetaan puhekielen mukaisesti. Monet cp-vammaiset henkilöt ovat aikojen saatossa oppineet lukemaan tämän menetelmän ansiosta. Jotkut henkilöt käyttävät bliss-kieltä koko elämänsä ajan. Symboleita osoitetaan kuten kuvia joko tauluista tai kansiossa.

Mikäli kirjoittaminen ei ole vaihtoehto esimerkiksi kehitysvamman tai tietynlaisen afasian vuoksi, turvaudutaan graafiseen eli kuvakommunikaatioon. Valmiita kuvia on valtavasti eri tuottajilta. Lisäksi käytetään valokuvia esimerkiksi henkilöistä ja tutuista paikoista. Jotkut käyttäjät tarvitsevat niitä, koska symbolien tulkitseminen on heille vaikeaa. Kuvista valitaan puhevammaisen henkilön ominaisuuksien ja tarpeiden kannalta sopivimmat. Valintaperusteita ovat esimerkiksi näkö ja ikä. Kuvia voidaan osoittaa muun muassa kädellä tai osoitintikulla. Nauhallalla otsaan kiinnitettävän osoitintikun on korvannut laserosoitin, joka voidaan kiinnittää silmälasihin.

Kuvia käyttävällä henkilöllä voi olla pyörätuolin tasolle kiinnitetty kuvataulu tai usein kansio, jossa on hänelle räätälöity sanavarasto. Kuvat on kansiossa ryhmitelty aihealueiden mukaan. Jokaisella aukeamalla on kyseiseen aihealueeseen liittyviä eri sanaluokkiin kuuluvia kuvia. Sanaluokilla on omat värinsä. Kansiossa ei selata sivuja sanaluokkien vaan aihealueiden mukaan. Kuvissa lukee niitä vastaava sana. Kun puhevammaisen henkilö osoittaa kuvaa, keskustelukumppani sanoo sanan ääneen varmistaakseen ymmärtäneensä kuvan oikein. Kun yhteinen ymmärrys on saatu, jatketaan seuraavaan kuvaan, joka taas todetaan ääneen. Näin jatketaan sana sanalta, kuva kuvalta kokonaisen viestin muodostamiseen. Se sanotaan lopuksi ääneen.

Erilaisiin tilanteisiin voidaan lisäksi laatia kommunikointitauluja, joissa on lisäkuvasto kyseisen tilanteen vuorovaikutusta varten. Olennaista on muistaa erilaiset tavat käyttää kuvia: jotkut henkilöt käyttävät kuvia sanatasoisesti eli kommunikoivat yksittäisiä kuvia osoittamalla ja osa taas luo kuvista pidempiä ilmaisuja tai lauseita.

Kuvakommunikoinnista puhuttaessa ei sovi unohtaa piirtämistä. Se on hyvä keino viestiä erilaisissa tilanteissa ja ympäristöissä kaikenikäisten henkilöiden kanssa. Piirtämisessä havainnollistetaan keskustelusta olennaisimmat asiat. Piirrookset tukevat ymmärtämistä ja helpottavat ydinasiaan keskittymistä ja tilanteen jälkeen sen muistamista. Tässä erilaisia henkilöitä hyödyttävässä tavassa olennaista eivät ole piirtämistäidot, vaan puheen rytmittäminen ja selkiyttäminen piir-

tämisen avulla. Muistettava on, että myös puhevammainen henkilö voi piirtää asiansa, mikä tulee mahdollistaa.

Kuvakommunikointiin on nykyisin lukuisa määrä tabletille asennettavia kommunikaatiosovelluksia ja -ohjelmistoja. Pienen kielialueen Suomessa on pitänyt luoda omia ohjelmia muun muassa taivutuksen ja muiden kieliopillisten seikkojen vuoksi. Kansiot on saatavissa myös sähköisinä versioina. Tabletilla kuvia käytävällä puhevammaisella henkilöllä tulisi aina olla mukanaan myös kansio akun loppumisen tai tabletin toimintahäiriön varalta. Kuvia osoitetaan samoilla keinoin kuin aiemmin kerrottiin kirjoittamiseen perustuvien menetelmien yhteydessä. Ohjelma voidaan räätälöidä jokaisen käyttäjän tarpeisiin esimerkiksi niin, että puhesynteesi sanoo ääneen jokaisen valitun tai osoitetun sanan tai vasta kokonaisen ilmaisen, joka on muodostunut lauseriville.

Tablettia yksinkertaisempia ovat puhelaitteet. Niihin liitetään kuvia ja äänitettään valmiita tilanteeseen liittyviä sanoja tai viestejä. Joihinkin laitteisiin voi äänittää useitakin eri viestejä, kun taas suppeimpia ovat sellaiset laitteet, joissa on vain kyllä- ja ei-painikkeet. Jos puhevammaisella henkilöllä on laite, ohjaajan tai muun henkilön tulee huolehtia siitä, että esimerkiksi päivätoiminnasta sanellaan joka päivä viesti päivän kulusta. Puhevammainen henkilö voi tällä tavoin kertoa lähipiirilleen tai asumispalveluiden ohjaajille päivän tapahtumista. Kyseisten henkilöiden pitää taas muistaa ottaa laite esille ja ohjata puhevammaista henkilöä käyttämään sitä. Tällöin tiedonvaihto eri toimijoiden välillä on olennaista, jotta kaikki tietävät kommunikointitaitojen tai -välineiden muutoksista.

Esinesymboleja käytetään viestimään asioista, jotka tapahtuvat lähes samalla hetkellä. Esimerkiksi oikeaa hammasharjaa käytetään hammaspesun tai iltapesujen symbolina. Henkilö itse voi ottaa käteensä pehmolelun ja viestittää sillä halua olla rauhassa. Esinekommunikaatiota käytetään varhaisella kehitystasolla olevien kehitysvammaisten, monivammaisten ja aistimonivammaisten henkilöiden kanssa.

Vuorovaikutuksen edistämisen keinoja

Kommunikointikumppanin rooli puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointimenetelmää käyttävän henkilön kanssa on moninainen. Tavanomaisessa vuorovaikutustilanteessa molemmat osapuolet ovat vastuussa sen onnistumisesta. Epäsymmetrisessä kommunikaatiotilanteessa keskustelijat eivät ole kielellisesti samalla tasolla. Tällöin yhteisymmärryksen rakentamiseen on kiinnitettävä erityisesti huomiota. Tämä jää enemmän sen kommunikaatio-osapuolen tehtäväksi, jolla on runsaammat kielelliset resurssit. Hänen tulee sopeuttaa viestinsä toisen osapuolen

tarpeisiin. Hän myös pystyy omalla toiminnallaan rohkaisemaan tai lannistamaan puhetta tukevaa tai korvaavaa menetelmää käyttävää henkilöä. Toisaalta hänen täytyy kuulla herkillä korvalla keskustelukumppanin tarpeita ja muistaa, että kommunikointi tapahtuu puhevammaisen henkilön ehdoilla. Tällöin molemmilla tulee olla tasavertainen mahdollisuus esimerkiksi lopettaa ja aloittaa vuorovaikutustilanne.

Kommunikointi puhetta tukevalla ja korvaavalla kommunikointikeinolla on aina hitaampaa kuin puhuminen. Esimerkiksi kun kommunikointikansiota käyttävä henkilö muodostaa viestinsä osoittamalla yksittäisiä sanoja, kaikki lauseen sanat eivät välttämättä ole samalla aukeamalla kansoissa. Sana täytyy siis näyttää toiselta sivulta ja lauseen muodostamiseen kuluu luonnollisesti enemmän aikaa. Myös motoriset haasteet tuovat lisää hitautta viestin kertomiseen. Susanna Lähteenmäen (2013) narratiivisessa tutkimuksessa nuorista CP-vammaisista todetaan, että he ovat tottuneet vastaamaan lyhyesti, koska heiltä ei ole koskaan odotettu pitkiä tai laajoja vastauksia. Olisikin tärkeää, että kommunikoinnille ja vuorovaikutukselle annettaisiin aikaa.

Puhevammaisen henkilön tulee pääsääntöisesti saada tuottaa ilmaisunsa itse loppuun asti. Keskustelun alussa voidaan sopia käytännöstä tämänkin suhteen. Ylipäänsä on tärkeää sopia käytännöistä henkilön kanssa, jos se on mahdollista. Puolesta puhuminen ei auta kommunikaatiotilanteessa. Ennakointi ja viestin arvailu turhauttaa monia puhevammaisia henkilöitä, vaikka muista se tuntuisikin jouduttavan keskustelua. Jotkin vammat aiheuttavat myös sitä, että keskeytyksen takia henkilön pitää alkaa tuottaa koko ilmaisua uudelleen.

Pelkkään menetelmään keskittyminen tai menetelmän avulla tuotetun viestin tulkitseminen voi aiheuttaa virhearviointoja. Kun henkilö kommunikoi käyttäen graafisia merkkejä kansion, toimintataulujen tai kommunikointisovelluksen kautta, viestistä tulkitaan usein merkitys tekstin perusteella, ei kuvan. Lukutaitoinen henkilö kiinnittää huomionsa tekstiin, koska se toimii usein kuvaa nopeampana ja yksinkertaisempana vihjeenä symbolin merkityksestä. Tällöin henkilö voi saada kuvasta eri käsityksen kuin mitä puhevammainen viestijä on kuvaa osoittaessaan tarkoittanut. Tarkoitettu merkitys saattaa olla vain osa kuvasta, kuvan väri tai asia, joka näyttää samalta kuin graafinen symboli, mutta tarkoitus on kuitenkin eri.

Puhevammaisen vuorovaikutuskumppanin kokonaisvaltainen havainnointi; eleiden, ilmeiden ja tunnelman havainnointi on yhtä tärkeää kuin kommunikointimenetelmään keskittyminen. Puhevammaisen henkilön kommunikointialoitteet tulee huomata ja vastata niihin. Ei ole kyse vain keskustelusta, vaan toisen ymmärtämisestä kokonaisuutena. Kehitysvammaliiton Tikoteekki on luonut tämän muistamiseen ns. LOVIT-muistisäännön. Kirjainyhdistelmä tulee

avainsanoista ole Läsä, Odota, Vastaa, mukauta Ilmaisiasi ja Tarkista.

Läsäolossa oleellista on rauhallisuus ja kiireettömyys. Kumppanin tulee hakea kontaktia puhevalloiseen henkilöön ja osoittaa olevansa hänestä kiinnostunut. Kommunikoitaessa tulisi pysäyttää muu toiminta, rohkaista toista aloitteisiin ja odottaa, että tämä on saanut ilmaista asiansa loppuun. Vastaaminen on reagointia toisen viesteihin. Tämä on muistettava, sillä jokainen kommunikointiyritys ansaitsee vastauksen tai reaktion. Kaikki kannustaminen ilmaisuun on paikallaan!

Monen viestin yhtäaikainen käsittely saattaa olla puhevalloiselle henkilölle vaikeaa. Arvostavaan kohtaamiseen kuuluu, että keskustelukumppani puhuu vain yhdestä asiasta kerrallaan ja mukauttaa ilmaisuunsa helpommin ymmärrettäväksi. Kannattaa käyttää avoimia kysymyksiä ("Missä olit eilen?") suljettujen ("Olitko eilen kaupassa?") sijaan. Olennaista on myös käyttää samaa menetelmää kuin puhevalloinen henkilö käyttää.

Tarkistamista on se, että keskustelukumppanit seuraavat, että molemmat ymmärtävät toistensa viestit ja haluavat jatkaa kommunikointia. Puhetta tukevalla tai korvaavalla kommunikointimenetelmällä ilmaistu viesti saattaa olla monitulkin- tainen tai vaikeasti ymmärrettävä. Silloinkaan ei sovi teeskennellä ymmärtävänsä.

Puheen ymmärtämistä ja kommunikointitilanteen rakentamista helpotta- maan on luotu Suomessa tuetun keskustelun nimellä tunnettu menetelmä. Sitä käytetään afaattisten henkilöiden kanssa ja siinäkin korostuu keskustelukump- panin rooli. Menetelmän avulla vuorovaikutuskumppani antaa afaattiselle henki- lölle mahdollisuuden osallistua vuorovaikutukseen tasavertaisena keskustelijana. Keinoina tukemisessa käytetään selkeää puhetta, olennaisten sanojen käsin kir- joittamista, valmiita kuvia, piirtämistä ja eleitä. Lisäkysymykset ja varmistukset auttavat yhteisen ymmärryksen löytymistä.

Keskustelu-, ohjaus- ja hoitotilanteisiin on hyvä valmistautua etukäteen, mikäli on tiedossa, että henkilö hyötyy puhetta tukevasta ja korvaavista menetelmistä. Esi- merkiksi Kehitysvammaliiton ylläpitäältä Papunet-sivustolta (www.papunet.net) löytyy valmista kuva-, viittoma- ja bliss-materiaalia eri tilanteisiin. Materiaalit ovat joko valmiiksi tulostettavissa tai muokattavissa Papunetin kuvatyökalun avulla. Kuvatyökalua voi hyödyntää myös oman kuva- tai viittomamateriaalin tekemiseen. Tällaista materiaalia voi olla kuvitettu päiväohjelma, kommunikaatiotaulu toimin- taterapiaan ja esimerkiksi laboratorio-ohje. Ohjaajalla tai sairaanhoitajalla voi olla itsellään nippu ohjeisiin ja kysymyksiin liittyviä kuvia esimerkiksi avainnauhassa. Valmistamisessa voi käyttää mitä tahansa vapaasti käytettävää kuvamateriaalia tai itse piirrettyjä kuvia. Tämä helpottaa vuorovaikutusta ja puhevalloisen henkilön mahdollisuuksia ennakoida tulevaa sekä vaikuttaa tilanteen kulkuun.

Omaa ilmaisuja voidaan selventää myös piirtämällä puheen aikana olennaiset asiat. Tässä ei ole olennaista piirustustaito, sillä piirros tukee puheella esitettyä. Suomessa on myös kehitetty menetelmä, jolla voidaan piirtämällä selvittää puhevammaisen henkilön tarkoittamaa asiaa. Tässä menetelmässä piirretään aina muutama vaihtoehto ja kysymysmerkki merkitsemään jotain muuta kuin piirrettyä. Näin haarukoidaan vaihtoehtoja ja rajataan asiaa aina yksityiskohtaisempiin vaihtoehtoihin.

Esimerkkinä on tilanne, jossa henkilölle on tapahtunut jotain edellisenä illalla, mutta hän ei saa itse kerrottua tapahtuneesta. Asiaa voidaan selvittää piirtämällä kolme kohtaa, joista ensimmäisenä voisi olla talo, joka kuvastaa kotia. Toisena puu, joka kuvastaa ulkona tapahtunutta asiaa. Kolmantena kysymysmerkki, jolla ilmaistaan, että ei kumpikaan näistä piirretyistä paikoista. Mikäli henkilö osoittaa taloa eli kotia, voidaan olettaa, että kotona on tapahtunut jotain, mistä hän yrittää kertoa. Piirtämisen avulla lähdetään selvittämään lisää. Piirretään taas kolme kohtaa, joista ensimmäisenä voisi olla yksi henkilö, joka kuvastaa kysymystä, onko hän ollut yksin kotona. Toisena voidaan piirtää kaksi henkilöä, eli onko hän ollut ystävän kanssa. Kolmanneksi piirretään kysymysmerkki, jotta jälleen on mahdollisuus kertoa, että ei kumpikaan näistä vaihtoehtoista. Näin toivon mukaan päästään pikkuhiljaa kiinni asiasta, jonka henkilö haluaa kertoa.

Puhevammaisen henkilö oppii kommunikointia puhetta tukevalla tai korvaavalla keinolla muiden näyttämän mallin kautta. Usein puhutaan joko mallittamisesta tai kielikylvyistä. Ajatuksena kummassakin on sama eli kommunikointikeinon käytön oppiminen aidossa kanssakäymistilanteessa siten, että kommunikointikumppani tuottaa henkilölle ilmauksia hänen kommunikointikeinonsa avulla. Puhe opitaan puhetta kuuntelemalla, niin myös puhetta tukeva tai korvaava keino opitaan ympäristön esimerkin kautta. Mallittaminen tukee sekä uuden keinon käytön oppimista että puheen ymmärtämistä. Mallin näyttämisestä on monta hyötyä. Se hidastaa taitavamman kommunikoidijan puhetta, lauseenrakenteet usein yksinkertaistuvat ja puhuttu viesti saa rinnalleen visuaalisen tuen, jolloin viesti on helpompi ymmärtää. Kun sekä lähipiiri että asiakas itse käyttävät samaa kommunikointikeinoja, siitä tulee myös sosiaalisesti hyväksytympi ja se tuo tasa-arvoa keskustelutilanteeseen.

Joskus puhevammaisen henkilö ei itse kykene oma-aloitteisesti osoittamaan kuvia, sanoja tai kirjaimia. Tällöin häntä voidaan tukea kosketuksella tai kannustamalla. Menetelmää kutsutaan fasilitoiduksi tai tuetuksi kommunikoinniksi.

Mikäli puhevammaisen henkilö tarvitsee ohjausta ennen sosiaalisia tilanteita tai tukea ennakointiin, voidaan tilanteesta laatia kuvitettu sosiaalinen tarina.

Sosiaalinen tarina on tiettyä tilannetta varten laadittu kertomus, jossa kuvataan tilannetta mahdollisimman selkeästi kyseisen henkilön näkökulmasta. Tarinaan voi liittää kuvia. On olemassa tietokoneohjelmia, joilla kirjoitetun tekstin saa suoraan myös kuvina.

Vuorovaikutuksen onnistumista lisää tuttuus ja se, kuinka tietoisia lähipiirissä ollaan puhevammaisen henkilön jokapäiväisestä elämästä ja ympäristön tapahtumista sekä kommunikoinnin muutoksista. Ennakkotieto auttaa tulkitsemaan osittaistakin viestiä. Tiedonkulkua voi parantaa puhelaitteeseen nauhoitetuilla viesteillä, viestivihkolla ja kirjaamalla kommunikointitavan ja sen muutokset asiapapereihin kuten epikriiseihin. Viestivihkon ja tallenteiden käytössä tulee huomioida tietosuojakysymykset.

Kommunikaatiopassi ja olemuskielen havainnointilomake ovat hyviä välineitä kommunikointikeinoista ja -tottumuksista tiedottamiseen. Kommunikointipassi on yleistynyt puhevammaisten käytössä. Sen voi laatia kuka tahansa ammattilainen tai henkilön lähipiirin jäsen. Siinä kerrotaan lyhyesti henkilön kommunikointitavat ja muuta tietoa keskustelun tueksi. Mikäli puhevammaisen itse ei esittele passiaan, sitä voi häneltä kysyä. Mikäli passia ei vielä ole, sen voi tehdä nopeastikin. Olemuskielen havainnointilomake on vastaava keino niiden henkilöiden ilmaisun kirjaamiseen, joiden kommunikointi on pitkälti riippuvainen lähi-ihmisten tulkinnasta. Papunet-verkkosivustolla (www.papunet.net) on lisätietoa sekä passeista että olemuskielen havainnointilomakkeista ja valmiita pohjia passin tekemiseen. Passista saa toimivimman, kun se tehdään puhevammaisen henkilön kanssa yhdessä. Pohjana on havainnointi hänen kommunikaatiotavoistaan ja kiinnostuksen kohteistaan. Keskustelemalla esimerkiksi harrastuksista tai mielenkiinnosta pääsee tutustumaan henkilön kommunikaatioon ja oppimaan sen ymmärtämistä.

Kommunikointipassin voi tehdä joko erillisenä muistilappuna, vihkona, korttina, osana kansiota tai digitaalisena. Digitaalisen kommunikointipassin voi tehdä monella tavalla, esimerkiksi videona, PowerPoint-esityksenä, verkkokirjana tai osana kommunikointisovellusta. Digitaalisen kommunikointipassin etuna on mahdollisuus havainnollistaa vuorovaikutustilanteessa olemista ja kommunikointitapoja videotallenteen avulla.

Jos kommunikointi ei suju

Puhevammaisen henkilön keskustelukumppanille asetetaan edellä monia toiveita. Tälle saattaa tulla paineita siitä, ymmärtääkö hän puhevammaisen henkilön ilmaisua. Vieraan henkilön ilmaisun tulkinta onkin aluksi vaikeaa, mutta sinnik-

kyys palkitaan. On myös parasta sanoa suoraan, jos ei ymmärrä, mitä toinen ilmaisee puheella tai kommunikointimenetelmän avulla. Voidaan myös todeta, että tilanne on hänelle varmasti turhauttava. Tapa on yksi osa muistisairaiden hoitoon kehitettyä TunteVa-mallia ja sitä kutsutaan validoimiseksi. Keskustelukumppani voi myös sanoittaa oman tunteensa.

Puhevammaiselle henkilölle kommunikoinnin pattitilanne ei ole uusi, vaikka se toiselle sitä olisi. Lisäapuja puhevammaisen henkilön ilmaisun tulkitsemiseen voi saada hänet tuntevilta henkilöiltä, avustajalta tai tulkilta. Monet yritykset ovat sallittuja. Tullakseen taitavaksi viestijäksi ihminen tarvitsee runsaasti positiivisia kokemuksia vuorovaikutustilanteista. Näiden tarjoaminen on ratkaisevammassa asemassa kuin tekninen kommunikaatiomenetelmän käyttö tai täydellinen ymmärtäminen.

Vireystilan lasku ja väsyminen vaikuttaa puhevammaisen henkilön ilmaisuun, ja jokin kommunikaation ulkopuolinen asia saattaa vaikeuttaa kommunikointia. Tällöin kannattaa varmistaa henkilön fyysinen ja psyykkinen olotila. Saattaa olla, että huono asento pyörätuolissa, liian kirkas tai himmeä valaistus, taustamelu tai vaikkapa silmien rähiminen haittaavat keskittymistä keskusteluun. Psyykkiset tekijät voivat myös vaikuttaa siihen, kuinka paljon henkilö jaksaa tai haluaa kommunikoida.

Yhteistyö avustajan, ohjaajan ja tulkin kanssa

Osa puhevammaisista henkilöistä asioi aina itse ja omatoimisesti. Henkilöt, joilla on esimerkiksi liikuntavamma, palkkaavat usein itselleen henkilökohtaisen avustajan. Palvelun korvaa kotikunnan sosiaalitoimi. Oikeus henkilökohtaiseen avustajaan on subjektiivinen oikeus ja kuuluu vammaispalvelujen piiriin (L 380/1987).

Mikäli asiakkaalla on toiminnanohjauksen vaikeuksia, ohjaaja voi avustaa asioinnissa. Ohjaaja voi olla asumispalveluista tai esimerkiksi päivätoiminnasta. Sekä avustaja että ohjaaja voivat auttaa myös kommunikoinnissa. Tärkeää on, että avustaja tuntee avustettavan ja ymmärtää tätä kaikissa tilanteissa. Kommunikointiin tutustumiseen ja vapaaseen vuorovaikutukseen on hyvä varata aikaa. Joskus tutustumiseen on hyvä tilata mukaan tulkki.

Vapaa-ajan avustajaksi kutsutaan avustajaa, joka toimii apuna vapaa-ajan toiminnoissa. Hänen tehtävänsä ovat samoja kuin henkilökohtaisen avustajan. Ainoa ero on, että hän toimii muissa kuin työhön, arkiaskareisiin tai opiskeluun liittyvissä toimissa.

Mikäli henkilö tarvitsee puhevammansa vuoksi tulkkausta, hänellä voi olla mukanaan puhevammaisten tulkki. Kansaneläkelaitoksen (Kela) järjestämään tulkkauksen on lainmukainen oikeus Suomessa asuvilla kuulo- ja puhevam-

maisilla sekä kuurosokeilla henkilöllä (L 133/2010). Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (L1992/785) määrää, että potilaalle tulee antaa tietoja mm. hänen terveydentilastaan sellaisella tavalla, että hän sen ymmärtää.

Tulkkauspalvelun käytössä on olennaista, että henkilöllä on käytössään toimiva kommunikaatiokeino. Tulkin tehtävänä on tulkata, mitä puhevammainen henkilö omalla kommunikointitavallaan esittää, ja asiakkaastaan riippuen tarvittaessa selvittää, mitä kommunikointikumppani sanoo ja tarkoittaa. Tulkin tehtäviin ei kuulu fyysinen avustaminen vaan ainoastaan kommunikoinnin mahdollistaminen. Syömisessä, juomisessa ja esimerkiksi wc-käynneillä auttaa avustaja.

Huomionarvoista on, että puhevammaisista henkilöistä vain osalle on anottu tulkkauspalveluun oikeuttavaa päätöstä. Moni palveluun oikeutettu ei sitä käytä. Ammattilaisten tuki, ohjaus ja kannustus saattavat lisätä tulkin käyttöä.

Tulkki tilataan Kelan vammaisten tulkkauspalvelukeskuksesta. Tulkin tilaa yleensä asiakas itse tai siinä voi avustaa joku lähipiiristä. Myös ohjaaja, avustaja tai tulkki voi auttaa tässä. Tulkin voi tilata esimerkiksi sähköpostilla. Pääsääntö on, että puhevammainen henkilö on itse mukana tilaamassa tulkkia. Jos taas asiakas kutsutaan sosiaali- tai terveystoimen vastaanotolle, viranomainen tilaa tulkin etukäteen. Puhevammaisten henkilöiden kohdalla kannattaa varmistaa, että tulkki tuntee asiakkaan kommunikaatiotavan. Tämä mahdollistaa tilanteen sujumisen parhaiten. Tulkit työskentelevät tulkkauspalvelua tuottavissa yrityksissä, joista viranomainen voi tilata tulkin suoraan. Tulkkitilauksessa tarvitaan tietyt tiedot henkilötietojen lisäksi. Tällaisia ovat muun muassa tulkkauksen ajankohta, paikka ja aihe. Ohjeet tilaukseen löytyvät Kelan verkkosivuilta.

Kela, joka järjestää vaikeavammaisten tulkkauspalvelun, laatii puhevammaiselle tulkinkäyttäjälle niin sanotun tulkkilistan. Listalla ovat ne tulkit, jotka ovat harjaantuneita kyseisen puhevammaisen henkilön kommunikointiin ja jotka tulkinkäyttäjä on toivonut tulkikseen. Tulkin tehtävään kuuluu valmistautua asiakkaansa kanssa tulkkaustilanteeseen etukäteen. Se saattaa tapahtua esimerkiksi asiakkaan kotona ennen tulkkausta. Näin ollen tulkki saapuu mahdollisesti asiakkaansa kanssa samalla kuljetuspalvelulla paikalle.

Puhevammaisten tulkin käyttäminen ei eroa muusta tulkin käytöstä. On muistettava katsoa suoraan asiakkaaseen ja puhua hänelle eikä tulkille. Tässä tulee käyttää sinä-muotoa sen sijaan, että selvittäisi tulkille, mitä hänen pitää asiakkaalle sanoa (”Sano hänelle, että---”). Uuden puheenvuoron kanssa tulee odottaa, kunnes kommunikaatiokumppani on varmasti saanut sanottua koko asiansa. Kun hän muodostaa viestiä, on mahdotonta samaan aikaan seurata toisen osoittamia kuvia tai muita ohjeita.

Tulkin ja avustajien tai ohjaajien ero on siinä, että tulkki ei ota vastaan asiakkaan asiakirjoja eikä toimi sanansaattaajana asiakkaan puolesta. Mikäli on tarve välittää jokin tieto esimerkiksi asumispalveluiden henkilökunnalle eikä läsnä ole avustajaa eikä ohjaajaa, tulee kirjoittaa asia paperille asiakkaan mukaan tai ottaa yhteyttä suoraan asumispalveluihin.

Lopuksi

Oikeus kommunikointiin ja yhteyteen toisten ihmisten kanssa on yksi ihmisen perusoikeuksista, ja sen toteutumisessa muun muassa sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten osuus on merkittävä. Puhevammaisia henkilöitä on paljon ja he käyttävät samoja palveluita kuin muut asiakkaat, joten heidän kohtaamisensa asiakastyössä on todennäköistä. Muun muassa väestön ikääntyminen ja kommunikointimenetelmien kirjon laajentuminen lisää tarvetta kommunikointiosaamiselle.

Aito läsnäolo ja hyväksyvä asenne ovat merkittäviä tekijöitä kommunikoitaessa muilla tavoilla kuin puheella kommunikoivien henkilöiden kanssa. Ne ovat tärkeämpiä kuin tietyn kommunikointimenetelmän osaaminen tai tekninen suorittaminen. On nähtävä ihminen ja hänen tarpeensa ja ymmärrettävä, että vamma on vain yksi osa hänen persoonallisuuttaan. On olennaista tulkita aina henkilön kokonaisviestintää, eikä turvautua ainoastaan yhteen kommunikoinnin muotoon. Tämä korostuu sitä enemmän mitä vaikeampi puhevamma on.

Avoin kohtaaminen ja pyrkimys yhteisen ymmärryksen luomiseen kantavat pitkälle puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointikeinojen käyttävän henkilön kanssa keskustellessa. Jokainen vuorovaikutukseen heittäytyminen ja yritys todelliseen kohtaamiseen luovat asiakkaalle merkityksellisyyden kokemuksen. Niissä myös kommunikaatiokumppani harjaantuu taitavammaksi viestijäksi.

LÄHTEET JA MUUTA KIRJALLISUUTTA

- Beukelman, D. & Miranda P. (2013). *Augmentative and Alternative Communication: Supporting Children & Adults with Complex Communication Needs*. Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Deliberato, D. ym. (2018) Augmentative and Alternative Vommunication: Vocabulary comprehension and strategies in name among children using aided communication.
Saataavilla <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/07434618.2017.1420691>
- Haaksilahti, T., Laatikainen, S., Rainò, P. & Salonsaari, M. (2012). *Viiton ja ohjaan*. Helsinki: Opetushallitus.
- Haddington, P & Kääntä, L. (toim.) (2011). *Kieli, keho ja vuorovaikutus. Multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Heister Trygg, B. (2010). *Graafinen kommunikointi Esineet, kuvat ja symbolit puhetta tukevassa ja korvaavassa kommunikoinnissa*. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Huhtanen, K. (toim.) (2011) *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, oppimateriaalikeskus Opik.
- Kansaneläkelaitos. Myönnetty, ei käytetty. Selvitys puhevammaisten tulkkauspalvelun haasteista ja mahdollisuuksista vuosina 2011–2014. Saataavilla 20.12. 2019 <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018101238142>
- Kansaneläkelaitos. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu.
Saataavilla 20.12. 2019 <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu>
- Kehitysvammaliitto. Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki. Opas kommunikoinnin mahdollisuuksiin. Saataavilla file:///C:/Users/bjoukar/Downloads/opus_kommunikoinnin_mahdollisuuksiin_2008%20(2).pdf
- Kari, O., Niskanen, T. & Lehtonen, H. (2013.) *Kuntoutuksen tukeminen*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Klippi, A., Korpajaakko-Huuhka, A-M., Lehtihalmes, M. Rautakoski, P. & Ahlholm, M. (2017) *Afasia: Aikuisiän kielihäiriöiden aivoperusta ja kuntoutus*. Helsinki: Gaudeamus.
- Kehitysvammaliitto. Papunet-sivusto: Selkeää ja saavutettavaa viestintää.
Saataavilla 10.12.2019 www.papunet.net
- Kehitysvammaliitto. Tikoteekki. Tietotekniikka ja kommunikaatiokeskus.
Saataavilla 22.4.2020 <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/>
- Lahtinen, R. & Palmer, R. (2014). *Kehotarinoita haptiiseilla. Kosketusviestejä kaikenikäisille*. Helsinki: Lönnberg Print & Promo.
- L 380/1987. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.
Saataavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- L 17.8.1992/785. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista.
Saataavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L2P5>
- L 133/2010 Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta:
Saataavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Launonen, K. 2007. *Vuorovaikutus: kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, oppimateriaalikeskus Opik.
- Launonen, K. & Korpajaakko-Huuhka, A. (toim.) (2011). *Kommunikoinnin häiriöt: syitä, ilmenemismuotoja ja kuntoutuksen perusteita*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Leskelä, L. & Lindholm, C.(toim.) (2012). *Haavoittuva keskustelu: Keskusteluanalyttisia tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta*. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Lähteenmäki, S. (2013). *Miten elämä kantaa: narratiivinen tutkimus puhevammaisten CP-nuorten elämäntarinoista*. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus. (Väitöskirja, Lapin yliopisto)

- Makkonen T. (2018). *Changes in Speech and Communication in Patients with Amyotrophic Lateral Sclerosis: A two-year follow-up study*. (Tampereen yliopiston julkaisu. Acta Universitatis Tamperensis 2414) Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0837-7>
- Neuvonen, K. (2019) *Kuinka kerrot kuvin? Avusteisen viestinnän monimuotoisuutta, haasteita ja mahdollisuuksia*. Teema - Lastenneurologisen kuntoutuksen yhdistyksen vuosijulkaisu 2019.
- Ollila, S. (toim.) (2017) *Tulkkauksen terveydenhuollossa "Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys"*. Vaasan yliopiston raportteja. Vaasa: Vaasan Yliopisto.
- Pukki, H. ja Andrews, D. (2015). *Fasilitoidun kommunikoinnin taustaa ja sitä koskevia kannanottoja Australiassa, Yhdysvalloissa ja Länsi-Euroopassa*. Vantaa: AutSpect Koulutus Tmi.
- Rentola, A. (2013). *Pystytkö sanomaan perkele? 15 tarinaa aivohalvauksesta*. Helsinki: Schildts & Söderströms.
- Roisko, E., Vesala, H. & Ylitalo, J. (2018). *Myönnetty, ei käytetty. Selvitys puhevammaisten tulkkauksen palvelun haasteista ja mahdollisuuksista vuosina 2011–2014*. (Kansaneläkelaitoksen julkaisusarja: Työpapereita 143.) Saatavilla 11.12.2019 <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018101238142>
- Salonsaari, M-E., Haaksilahti, T.; Laatikainen, S. Rainó, P. & Aunola, U. (2012) *Viiton ja ohjaan*. Helsinki: Opetushallitus.
- Siiskonen, T., Aro, T. & Ahonen, T. (toim.) (2014). *Joko se puhuu? Kielenkehityksen vaikeudet varhaislapsuudessa*. Jyväskylä: PS-Kustannus
- Sipilä, A-K. (2009). *Tuettu kommunikointi avustajien käsitysten valossa*. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Smith, M. & Murray, J. (toim.) (2016). *The Silent Partner? Language, Interaction and Aided communication*. Guildford J&R Press Ltd.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Vammaispalveluiden käsikirja. Kommunikaatio-opetus ja -ohjaus. Saatavilla 20.12. 2019 <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/sopeutumisvalmennus/kommunikaatio-opetus-ja-ohjaus>
- Vierula, H. (2019) Muistisairaus muuttaa kieltä. *Lääkärilehti* 45/2019, s. 2562–2563
- Von Tetzchner S. & Martinsen H. (1999). *Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin*. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

NÄKÖVAMMAISUUS AMMATILLISISSA VUOROVAIKUTUSTILANTEISSA

Johdanto

Sokeaa ja eriasteisesti heikkonäköistä henkilöä sanotaan näkövammaiseksi. Näkövamma voi olla synnynnäinen tai myöhemmin kehittynyt. Näkövammaisuutta esiintyy eniten ikääntyneillä henkilöillä. Tutkimustulosten mukaan 65 vuotta täyttäneestä väestöstä 4,3 % on heikkonäköisiä ja 2 % vaikeasti heikkonäköisiä tai sokeita. Kun näkövammaisten arvioitu kokonaismäärä suhteutetaan koko väestöön, arvioidaan, että 30 vuotta täyttäneistä suomalaisista on näkövammaisia 1,6 % ja alle 18-vuotiaita on 1000–1500. Näkövammaisten lukumäärässä sukupuolten välillä on suuria eroja. Näkövamma-rekisteriin kirjatusta näkövammaisista 60,5 % on naisia. Lisäksi näkövammaisten naisten ja miesten ikäjakaumat poikkeavat selvästi toisistaan, mihin vaikuttaa naisten pidempi elin aika. (Ojamo 2018, 14 - 20.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laeissa. Perustuslaki edellyttää, että yhteiskunnan on järjestettävä kaikille riittävät sosiaali- ja terveystalvet. Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan asiakkaita on kohdeltava. Heillä on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua sekä heitä on kohdeltava yhdenvertaisesti ja puolueettomasti. Näkövammaisen henkilön tilanne ammatillisessa vuorovaikutustilanteesta ei saisi poiketa muiden sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden tilanteesta. Näkövammaisen henkilö on samalla tavoin yksilö kuin samassa tilanteessa oleva näkevä henkilö. Häneen pätevät samat ammatillisen vuorovaikutuksen lainalaisuudet.

Vammaispalvelujen asiakasprosessin kannalta olennaista on asiakkaan ja ammattilaisen sekä tarvittavan moniammatillisen asiantuntijaverkoston yhteistyö. Asiakkaan näkökulmasta prosessi voi hahmottua monimutkaisena. Siksi näkövammaisen asiakkaan neuvontaan ja ohjaukseen tulisi kiinnittää huomiota koko prosessin ajan niin, että ne sujuisivat katkeamattomana. Näkövammaisen henkilön ja ammattilaisen hyvä kohtaamisen yksi edellytys on se, että ammattilaisella on perustiedot näkövammaisuudesta. Näkövammaistietouden lisäksi asenne ja

hyvät vuorovaikutustaidot ovat ratkaisevia. Ammattilaisella tulisi olla kyky tunnistaa asiakkaiden tarpeita, ratkaista eettisiä ristiriitatilanteita ja vahvistaa asiakkaan oikeuksia, jotta lain vaatimus yhdenvertaisuuden toteutumisesta palvelujen suhteen voi toteutua. Tärkeänä lähtökohtana vammaispalvelujen myöntämisessä on se, että diagnoosi ei yksinään määrittele avun tai tuen tarvetta ja määrää.

Vammaisuutta tai vammaista henkilöä määriteltäessä vammaisuutta on käsiteltävä yksilön tilana ja kokemuksena sekä myös yhteiskunnallisena ja sosiaalipoliittisena kysymyksenä. Vammaisia tai näkövammaisia henkilöitä ei tulisi nähdä yhtenäisenä ryhmänä. On tärkeä myös tiedostaa vammaisuuden erilaiset vaikutukset yksilön toimintakykyyn ja -mahdollisuuksiin ja nähdä erikseen ne toimintatarajoitukset, joita vamma aiheuttaa. (Räty 2017, 249–250.)

Esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeä osa näkövammaisen arjen sujuvuuden kannalta. Lainsäädännöllä voidaan ohjata teknologian kehitystä niin, että apuvälineitä tai erityispalveluita tarvitaan aikaisempaa vähemmän. Myös vammattomat henkilöt hyötyvät siitä, että yhteiskunnan palvelut ovat esteettömiä. Esteetön ympäristö ja saavutettavat verkkopalvelut mahdollistavat sen, ettei yhteiskunnan tarvitse tehdä erityisryhmille erityiskalliita erityisratkaisuja. Saavutettavat palvelut helpottavat näkövammaisen arkea.

Vammattomuus – vammaisuus – vaikeavammaisuus

Yleisessä kielenkäytössä kutsumme vammaiseksi henkilöä, jolla on jokin vamma. Mitä näkyvämpi vamma on, sitä helpommin henkilö voidaan nimetä vammaiseksi. Historiallisesti tämä on ollut ajattelutavoista vallitsevin. (Kivirauma 2015, 6.) Nykyään vammaisuus käsitetään yhä enemmän yksilön ominaisuudeksi hänen monien muiden piirteidensä joukossa. Vamma ei ole sama asia kuin sairaus, vaikka vamma voi olla sairauden tulos. Vammaisuus voidaan myös käsittää yksilön ja ympäristön väliseksi vuorovaikutus- ja yhteistoimintasuhteeksi, jolloin vammaisuus on vammaisen ympäristön kyvyttömyyttä tai haluttomuutta ottaa vammaisuus huomioon. Ympäristö ja sosiaaliset suhteet vaikuttavat keskeisesti siihen, kuinka paljon ja millaista haittaa vammasta kantajalleen milloinkin on. (Järvinen 2012, 17.)

Vammaisuus on hyvin laaja käsite, ja sen sisällöstä onkin mahdotonta esittää mitään kiistatonta määritelmää. Yksilö voidaan esimerkiksi lainsäädännössä määritellä vammaisuuden käsitteen piiriin kuuluvaksi, vaikkei hän mieltäisi itseään vammaiseksi, ja tietenkin päinvastoin. (Leppälä 2015, 17.) Ympäristö- ja yksilöllisillä tekijöillä on huomattava vaikutus vammaisuuden kompensoinnin onnistumiseen.

Vammaisuuden ja myös näkövammaisuuden määrittelyminen riippuu yhteiskunnan arvomaailmasta ja yhteisön jäsenilleen asettamista vaatimuksista. Vammaisuus on yksilön suoriutuvuuden ja yhteiskunnan vaatimusten välistä ristiriitaa. Näkövammaisuuden raja riippuu siitä, minkälaisista näkökykyä yhteiskunta edellyttää jäseniltään. Esimerkiksi erilaisten visuaalisten opasteiden ja pankki- ja vuoronumeroautomaattien yleistuminen lisää myös näkövammaisuutta, koska kaikki eivät pysty vastaanottamaan visuaalista tietoa.

Vammautumisprosessiin liittyviä käsitteitä tarkasteltaessa on huomattava, että vammautuminen yleensä koskee vain yhtä elintä ja sitä kautta vain yhtä toimintaa. Yksilössä oleva yksi poikkeava piirre yleistetään kuitenkin koko yksilöä koskevaksi, eikä nähdä, että sen vaikutus on rajallinen. Vammaan liitetään helposti muita epäedullisia ominaisuuksia, jotka eivät ole suoraan vammasta johtuvia. Vamma on yksilöön liittyvä ominaisuus. Muut ominaisuudet määräytyvät samoin perustein kuin vammattomallakin väestöllä. Vammaisten ihmisten syrjivän kohtelun taustalla oleville asenteille on varsin tyypillistä, että käsiteparit vammainen/vammaton ja sairas/terve sekoitetaan toisiinsa. Vain vammautumisprosessin alkuvaiheessa voidaan yleensä puhua sairaudesta. Sairauksien hoitaminen on lääketieteen perinteellinen työkenttä. Sairausten hoidossa toimenpidetasona on elin. Sairausten akuutin vaiheen jälkeen yksilö on terve, mikäli sairauksen parantaminen on mahdollista lääketieteellisin keinoin ja hoito on onnistunut. Osaa sairauksista ei voida parantaa kokonaan, jolloin sairaus kroonistuu. Pitkäaikaissairaus on rinnastettavissa vammaisuuteen. (Ojamo 2017, 10–12.)

Vammaisten ihmisten positiivinen erityiskohtelu mahdollistaa yhdenvertaisuuden vammattomiin nähden. Positiivisen erityiskohtelu on sitä, että erilaisilla tukitoimilla, palveluilla tai muilla keinoin mahdollistetaan vammaisten ihmisten tosiasiallinen yhdenvertaisuus muihin nähden. Edellytyksenä erilaiseen kohteluun on kuitenkin, että kohtelulla on perus- ja ihmisoikeuksien kannalta hyväksyttävä tavoite ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi ovat oikeasuhtaisia ja perustuvat voimassa olevaan lakiin. Se on sallittua vain, jos sen tarkoitus on edistää tosiasiallista yhdenvertaisuutta tai ehkäistä ja poistaa syrjinnästä johtuvia haittoja. (Yhdenvertaisuuden edistäminen ja positiivinen erityiskohtelu 2015, 6.)

Vaikeavammaisuuden ja vammaisuuden määrittely ei perustu yksin lääkärin tai terveydenhuoltohenkilöstön arvioon. Arvioinnin tulee painottua toiminnallisten rajoitusten selvittämiseen ja kuvaamiseen vammaisen henkilön omassa toimintaympäristössä sekä toisaalta vammaispalvelulain edellyttämän pysyvyyden arviointiin. (Räty 2010, 35.)

Individualistinen, medikalistinen malli korostaa poikkeavuutta tai vammaa,

jonka asiantuntijat ovat diagnosoineet. Vammaisuus nähdään henkilökohtaisena tragediana, ja sen seuraamuksia arjessa pidetään vammasta johtuvina. Sosiaalisen, yhteiskunnallisen mallin mukaan ympäristö rajoittaa joidenkin henkilöiden jokapäiväistä pärjäämistä, liikkumista ja muuta toimintaa. Ongelmana ei ole silloin vamma vaan se tapa, jolla kohdellaan ihmisiä, joilla on sairaus tai vamma. Näkemykset ja mielipiteet saattavat jakautua voimakkaastikin näiden kahden lähestymistavan kesken. (Hyytiäinen, Kokko, Käki, Pietiläinen & Virtanen 2009.)

Vammaisuutta tai vaikeavammaisuutta tulee arvioida suhteessa henkilön olosuhteisiin, elämäntilanteeseen ja elinympäristöön sekä haettavaan tukitoimeen tai palveluun. Vammaisuuden ja vaikeavammaisuuden määrittely tapahtuu aina yksilöllisesti. Yleistä vaikeavammaisuuden määritelmää ei ole ja siksi ei ole mahdollista, että järjestämisvastuussa oleva kunta voisi yleisohjeillaan määritellä, ketä voidaan pitää vammaisena tai vaikeavammaisena henkilönä. (Räty 2017, 258.)

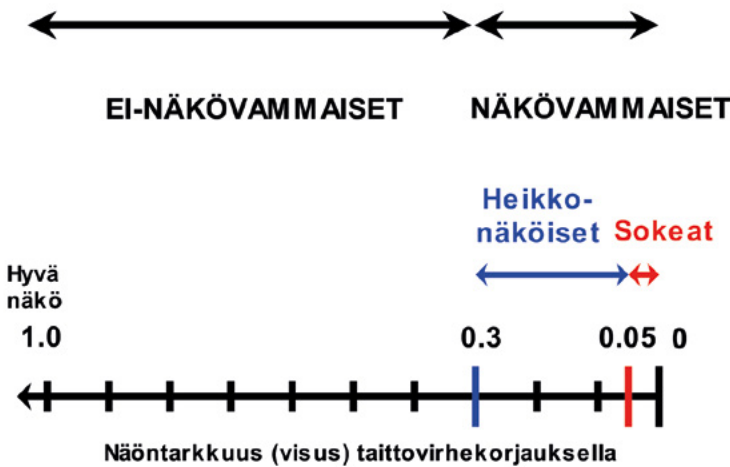
Näkeminen ja näkövammaisuus

Näköaisti on ihmisen aisteista kaikkein erikoistunein ja toiminnaltaan monimutkaisin. Ihminen vastaanottaa ja käsittelee näköaistinsa avulla kaiken aikaa valttavan määrän tietoa. Jopa 80 prosenttia informaatiosta tulee näön välityksellä. Normaalisti toimivan näköaistin avulla ihminen pystyy hetkessä havaitsemaan suuren määrän tietoa ja hahmottamaan kokonaisuuksia. (Poussu-Olli & Keto 1999, 7.) Näkeminen on monimutkainen tapahtumasarja, jossa silmään tullut näköinformaatio kulkeutuu aivoihin ja jossa erilaisten vaiheiden jälkeen saadaan näkemisenä koettu kuva. Katsoessamme silmän mykiö mukautuu sopivan kuperaksi etäisyyden mukaan. Näkeminen on aivotoimintaa, jolloin perifeeriset näkötoiminnot välittävät tietoa kameran tavoin. Katsoessamme esineen kuva muodostuu valonsäteiden avulla verkkokalvolle. (Nienstedt, Hänninen, Arstila & Björkqvist 1991, 474, 500.)

Näkövammaisuuden tarkka määrittelemisen on hankalaa. Näkövammaisuus vaihtelee näkemisolosuhteiden, esimerkiksi valaistusolosuhteiden muuttuessa ja näkemisen eri osa-alueiden vaurioituessa eri tavoin. Näkövammaisuuden toiminnallisen määritelmän mukaan näkövammaisena pidetään henkilöä, jolla on näkökyvyn alentumisesta huomattavaa haittaa jokapäiväisissä toiminnoissaan, esimerkiksi kodin askareissa, vaate- ja ruokahuollossa, kodin siisteydessä sekä liikkumisessa ja asioinneissa kodin ulkopuolella, työssä sekä opiskelussa, harrastuksissa, sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä ja yhteiskunnallisessa osal-

listumisessa. Jos näkö voidaan korjata normaaliksi silmälaseilla, piilolinsseillä tai muilla toimenpiteillä, kyseessä ei ole näkövamma. Vamman aiheuttamaan haittaan vaikuttavat monet tekijät, muun muassa vammautumisikä, vamman kesto, henkilön psyykinen sopeutumiskyky ja uusien asioiden omaksumiskyky. Siihen vaikuttavat myös henkilön elämäntapa ja hänen tehtäviensä näkökyvylle asettamat vaatimukset, samoin ympäristöolosuhteiden ja yksilön oman toimintakyvyn välinen mahdollinen epäsuhta. (Ojamo 2017, 13.)

Yksilön näkökyky voidaan esittää jatkumona (Kuvio 1), jonka toisessa päässä on täydellinen tarkka näkö kaikissa olosuhteissa ja toisessa päässä täydellinen sokeus (valon tajun puute).



KUVIO 1. Näöntarkkuus ja näkövammaisuus (Ojamo 2017, 13)

Näkövammaisuuden määrittely on sopimuksenvaraista; on vain päätetty, missä kohtaa jatkumoa näkövammaisuus alkaa ja missä kohdassa heikkonäköisyys on jo sokeutta. Näkövammaisena ei pidetä henkilöä, jonka näön heikentymisestä aiheutuneet haitat voidaan korjata silmä- tai piilolaseilla tai jonka toisessa silmässä on normaali näkö. Suomen näkövammarekisteri noudattaa näkövammaisuuden määrittelyssä ja luokittelussa Maailman Terveysjärjestön (WHO) suositusta (Taulukko 1). Valitettavasti tämä suositus ei ole kaikkialla maailmassa yleisesti käytössä.

Suomessa arvioidaan olevan noin 55 000 näkövammaista (visus alle 0.3), joista peräti 45 000 on ikääntyneitä (65 vuotta täyttäneitä). Työikäisiä näkövammaisia on vajaa 10 000 ja alle 18-vuotiaita on 1000–1500. Näkövammaisten määrä saattaa olla vähenemässä. Syynä siihen on muun muassa yleisimmän näkövammai-

suuden aiheuttajan silmänpohjanrappeuman (AMD) hoidossa saavutettu hoitomyönteisyys. Toisaalta ikääntyvän väestön kasvu tulee lisäämään näkövammaisuutta. Näköongelmaisia eli heikentyneen näön omaavia (visus 0.5–0.32) on 173 000, ja heihin moni ikäihminen kuuluu. (Ojamo 2017, 14–16.)

TAULUKKO 1. Näkövammojen luokitus WHO:n määritelmän mukaan (Ojamo 2019)

Näkövamman vaikeusasteluokka	Näöntarkkuus eli visus (v)	Näkökentän halkaisija	Toiminnallinen kuvaus
1. Heikkonäköinen	$0.3 > v \geq 0.1$		Lähes normaali toiminta näön turvin mahdollista optisin apuvälinein.
2. Vaikeasti heikkonäköinen	$0.1 > v \geq 0.05$		Näön käyttö sujuu vain erityisapuvälinein. Lukunopeus on hidastunut.
3. Syvästi heikkonäköinen	$0.05 > v \geq 0.02$	näkökentän halkaisija $\leq 20^\circ$	Yleensä ei näe lukea kuin luku-TV:llä. Suuntausnäkö puuttuu. Liikkuminen tuottaa vaikeuksia. Muiden aistien apu on tarpeen.
4. Lähes sokea	$0.02 > v - 1/\infty$	näkökentän halkaisija $\leq 10^\circ$	Toiminta pääasiassa muiden aistien kuin näköaistin varassa.
5. Täysin sokea	$v=0$, ei valon tajua		Näöstä ei ole apua. Toiminta muiden aistien (erityisesti kuulo- ja tuntoaistin) varassa

Vaikka valtaosa näkövammoista aiheutuu vanhemmalla iällä yleistyvistä sairauksista, heikkenevä näkökyky voi muuttaa elämää jo nuorella iällä. Näkökyvyllä on selvitysten mukaan myös selkeä yhteys elämänlaatuun, varsinkin näön heikelessä alle 0.5 visus- arvon. Elämänlaatua heikentävät erityisesti vaikeudet huolehtia itsestä. Ongelmat alkavat jo paljon ennen kuin varsinaiset näkövammaisuuden kriteerit täyttyvät. On tärkeää, etenkin vanhuksilla, että näkökyvyn huonontumiseen reagoidaan sen vaatimalla vakavuudella ja saadaan käyttöön mahdollisimman oikea-aikaisesti tarvittavat ja riittävät palvelut ja tukitoimet.

Suomessa terveydenhuollon vastuulla olevan apuvälinehuollon ja kuntoutusohjauksen piiriin otetaan jokseenkin WHO:n määritelmän mukaiset näkövammaiset. Myös näkövammaisyhdistysten jäsenyyskriteerit vastaavat tätä. Henkilö on näkövammainen, kun haitta-aste on näkökyvyn osalta 50 % tai suurempi ja vastaavasti haittaluokka on 10 tai suurempi. Alkuvuoden 2010 jälkeen haitta-aste näkökyvyn osalta on merkitty joko haittaprosentteina (0–90 %) tai tapaturma-

vakuutuslain mukaisena haittaluokkana (0–18). Sosiaali- ja terveysministeriö antoi asetuksen tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetusta haittaluokituksesta, joka astui voimaan 1.1.2010. Tätä ennen käytettiin näkövammaisuuden määrittelyssä haittaprosenttia (0–100 %). Uuden haittakuokituksen jälkeen näkövammaisen henkilö ei voi enää saada 100 %:n invaliditeettia ja haittaluokkaa 20. Uudessa haittaluokituksessa täysin sokean henkilön haittaprocentti on 90 % entisen 100 %:n sijaan ja haittaluokka on 18 entisen 20 sijaan (visus eli näöntarkkuus alle 0.1 molemmissa silmissä). Näkökentän laajuus on myös tärkeä osa näkökykyä. Jos molempien silmien yhteisen näkökentän laajuus on pienempi kuin 60 astetta, näkövammaisuuden kriteerit täyttyvät, vaikka näöntarkkuus olisi normaali. Periaatteessa kunnalliset sosiaali- ja terveydenhuollon tai Kelan palvelut ja tukitoimet eivät perustu haittaasteisiin/-luokkiin, vaan siihen, mitä tarpeita näkövamma tuo esille.

WHO:n määritelmässä ja luokituksessa heikkonäköinen on henkilö, jonka paremmin näkevän silmän näöntarkkuus on lasikorjauksen jälkeen alle 0.3 tai jonka näkö on muusta syystä vastaavalla tavalla heikentynyt. WHO:n luokituksessa heikkonäköisiin luetaan luokat 1 (heikkonäköinen) ja 2 (vaikeasti heikkonäköinen). Sokeana pidetään henkilöä, jonka paremmin näkevän silmän näöntarkkuus on lasikorjauksen jälkeen alle 0.05 tai jonka näkökentän halkaisija on alle 20 astetta tai toiminnallinen näkö on jostain muusta syystä vastaavalla tavalla heikentynyt. WHO:n luokituksessa sokeita ovat luokat 3 (syvästi heikkonäköinen), 4 (lähes sokea) ja 5 (täysin sokea). (Ojamo 2017, 13.) Jos henkilön toinen silmä on sokea mutta toisen näkö on normaali, hän ei ole näkövammaisen näköongelmistaan huolimatta.

Näkövammaisuuden suuruutta määriteltäessä keskeistä on näöntarkkuuden ja näkökentän laajuuden mittaaminen. Mittaustulokset toimivat lähtökohtana, kun silmälääkäri arvioi näkövammaisuuden haitta-astetta/haittaluokkaa. Haittaa lisäävät muun muassa hämäräsokeus, häikäistyminen, kaksoiskuvat, silmävärve eli nystagmus, värisokeus ja karsastus. Näkövammaisen muuten terveen ihmisen haittaluokka (haitta-aste) ei nykyisen taulukon mukaan ole koskaan korkeampi kuin 18 (90 %). Ennen vuotta 2010 käytössä olleen haittaluokkataulukon mukaan sokean henkilön näön haitta-aste oli 100 % ja haittaluokka 20.

Aivoperäisessä näkövammaisuudessa (CVI) näön heikkouden syy ei ole silmässä tai näköhermossa, vaan niissä osissa aivoja, jotka vastaavat näköaistin kautta saadun tiedon käsittelystä ja tulkinnasta. Aivoperäisesti näkövammaisen ihmisen näkökyky ja näkökentän paikka vaihtelevat tilanteesta toiseen ja jopa samassa tilanteessa. Tällöin voi tuntua hämmäntävältä, kun tietyssä tilanteessa henkilö onnistuu näkemään, mutta toisessa ei.

Heikkonäköiset ihmiset näkevät eri tavoin esimerkiksi niin, että henkilö ei

näe lukea, mutta pystyy liikkumaan ilman valkoista keppiä, tai jäljellä olevan tar-
kan näön avulla henkilö kykenee lukemaan, mutta ei näe ympäristöään. Heik-
konäköisyyteen liittyy usein myös hämäräsokeutta ja häikäistymisherkkyyttä.
Täydellinen sokeus on harvinaista. Sokeat voivat nähdä valon ja jopa hahmoja.
Toiminnallisesti sokeaksi määritellään henkilö silloin, kun hän on menettänyt
muun muassa suuntausnäön vieraassa ympäristössä sekä lukunäön tavanomaises-
sa mielessä, mutta hän saattaa pystyä lukemaan erityisapuvälineiden kuten luku-
television avulla.

On tärkeää ymmärtää se, että näkövamma ei ole osa normaalia ikääntymistä.
Näkövamma on aina silmälääkärin toteama vamma. Ihminen voi olla syntymästä
saakka näkövammaisen tai näkövammautua myös eri-ikäisenä. Erityisesti tämä
kannatta muistaa, kun asiakkaana on henkilö, joka sairastaa näkövammaisuutta
aiheuttavaa silmänpohjan keskeisen osan ikärappeumaa eli AMD:tä (age-related
macular degeneration). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) näkövamma-
rekisterin tietojen mukaan AMD aiheuttaa noin 60 % yli 65-vuotiailla todetusta
näkövammaisuudesta. AMD on itsenäinen sairausryhmä, jolle tunnetaan hyvin
merkittävät geneettiset riskitekijät. AMD yleistyy iän mukana samaan tapaan
kuin monet muutkin suomalaiset kansantaudit. Eniten näkövammaisuutta aihe-
uttaa tämän silmäsairauden kostea muoto, joka on nopeasti etenevä aggressiivinen
tauti. (Uusitalo 2017.)

Vuodesta 1983 Näkövammarekisteri on rekisteröinyt ne näkövammaiset, jotka
silmälääkärit ovat sinne ilmoittaneet. Rekisterissä on vain osa maan näkövammai-
sista. Näkövammaisten liiton ylläpitämä rekisteri on yksi THL:n valtakunnalli-
sista henkilörekistereistä. Silmätautien erikoislääkärit ja sairaaloiden silmätautien
yksiköt ovat ilmoitusvelvollisia tietojen antamisesta näkövammarekisterille.

Näkövamman aiheuttamat haasteet näkövammaiselle henkilölle

Näkövammaan liittyvät haasteet ovat erilaisia, vaikka diagnoosi olisi sama. Eri
henkilöiden näkövamman ja silmäsairauden aiheuttamaa haittaa ei voi yleistää.
Yhdellä on esimerkiksi vaikeuksia lukea, toisella liikkua, kolmannella pärjätä va-
loisassa ja/tai pimeässä tai kaikki nämä yhdessä. Yksilölliset ominaisuudet ja toi-
mintatavat sekä näkövammaisen henkilön näkövammaistaidot vaikuttavat arjessa
selviytymiseen. Näkövamma voi myös vaihdella päivän mittaan, koska ulkoisten
tekijöiden lisäksi siihen vaikuttaa näkövammaisen henkilön vireystila. (Sujuvuut-
ta arkeen, 1–2.)

Jos ihminen näkee heikosti tai on sokea, hänen on vaikea ottaa kontaktia ympäristöönsä, tulkita keskustelukumppaninsa viestejä sekä vastata niihin. Katsekontaktin puuttuminen saatetaan herkästi tulkita myös kontaktiongelmaksi tai haluttomuudeksi toimia vuorovaikutuksessa, vaikka ongelma on tosiasiaassa näköaistin toiminnassa ja näkövammaisuudessa. Kasvokkain olevassa vuorovaikutuksessa ihmiset tulkitsevat tahtomattaan toistensa ilmeitä. Ilmeet välittävät vuorovaikutuksen kannalta keskeisiä tunneviestejä, mutta näiden pienten kasvoniirien erottaminen edellyttää aina hyvää näkökykyä. Mikäli henkilöllä on selviä puutteita näköaistin toiminnassa, tämä on tärkeä huomioida kohtaamisissa ja vuorovaikutustilanteissa. Kontaktin saamiseksi on tärkeä mainita, kuka puhuu ja kenelle puhutaan.

Näkövammat vaikuttavat suuresti yksilön liikkumiseen, jolloin esimerkiksi suunnistautuminen ja etäisyyksien sekä tasoerojen arviointi hankaloituvat. Liikkumista vaikeuttavat myös puutteellinen värinäkö, hämäräsokeus, häikäistyminen, puutteellinen näkökenttä ja sopeutumattomuus valaistuksen muutoksiin. Yhdistämällä eri aistien antamaa informaatiota henkilö voi näkövammasta huolimatta pärjätä hyvin ympäristössään. Koska näköaisti on liikkumisessa hallitseva, vaatii muiden aistien tarkempi käyttöönnotto harjoittelua ja aikaa näön heikentyessä tai silloin, kun se on menetetty kokonaan. Ihmisen aivot ovat hyvin muotoutuvat ja siksi näön menetys voi aktivoida kuuloa. Esimerkiksi näkövammaisen lapsen on hyvä saada näköaistia korvaavia taitoja, jotta hänellä olisi valmiudet mahdollisimman itsenäiseen, joustavaan ja rohkeaan liikkumiseen jatkossa. (Korpela 2006, 52.)

Näkövammaisen henkilön yksi keskeisimmistä näkövammaistaidoista on liikkumistaito. Näkövammasta huolimatta liikkuminen tutussa ympäristössä onnistuu usein vaivattomasti. Liikkumistaidolla tarkoitetaan sekä heikkonäköisen että sokean henkilön taitoa liikkua turvallisesti eri tilanteissa ja ympäristöissä. Se on taitoa käyttää eri aisteja ja liikkumisen apuvälineitä tarkoituksenmukaisesti sekä kykyä suunnistautua tilanteen mukaisesti. Tällä tarkoitetaan näkövammaisen henkilön kykyä määritellä oma sijainti ympäristössä. Mahdollisia vaaratilanteita voivat aiheuttaa kompastumiset, putoamiset ja törmäämiset. Omatoimista liikkumista helpottavat kuntoutus, oikeat asenteet ja ympäristön muokkaus.

Liikkumistaidonohjaus käsittää muun muassa liikkumisen perustaitojen harjoittelun, valkoisen kepin ja opaskoiran sekä muiden tarvittavien liikkumisen apuvälineiden käytön opetuksen, reittiopetuksen sekä eri liikennetilanteissa suoriutumisen opettelu. Liikkumistaidonohjauksella tavoitellaan sitä, että näkövammaisen henkilö oppii liikkumaan mahdollisimman itsenäisesti, turvallisesti, tehokkaasti ja joustavasti hänelle tärkeissä toimintaympäristöissä sekä hänen mah-

dollisuuttaan käyttää julkisia liikennevälineitä mahdollisimman itsenäisesti. Liikkumistaidonohjausta annetaan yksilöllisenä ohjauksena henkilön arkiympäristössä, kuten kotona, koulussa, opiskelussa ja työssä, tai näkövammaiskuntoutuksessa.

Näkövammaista lasta opetetaan kiinnittämään huomiota kehon hallintaan, muiden aistien käyttämiseen, suuntavaiston kehittämiseen ja liikkumisen apuvälineiden käyttämiseen. Aikuisena näkönsä menettäneelle henkilölle uuden liikkumistavan opettelu voi tuntua vaikealta. (Törrönen & Onnela 1999.)

Liikkumistaidonohjausta haetaan ensisijaisesti keskussairaalan näkövammaisten kuntoutusohjaajilta tai liikkumistaidonohjaajilta. Tämän jälkeen on mahdollista hakea maksusitoumusta kunnan vammaispalveluista vammaispalvelulain mukaisena sopeutumisvalmennuksena.

Esteettömyydellä voidaan helpottaa näkövammaisen henkilön liikkumista ja toimintaa. Fyysisellä esteettömyydellä tarkoitetaan esimerkiksi liikkumisympäristön esteettömyyttä, kuten toimivan mitoituksen ja tasoerojen ratkaisemista sopiviksi apuvälineillä liikkuville.

Aistiesteettömyydellä tarkoitetaan ensisijaisesti näkemis- ja kuulemisympäristön muodostavaa toiminnallista kokonaisuutta. Näkemisympäristön esteettömyyteen liittyy sopivan voimakas, tasainen ja häikäisemätön valaistus sekä tummuuskontrastien huomioiminen tilan hahmottamisen helpottamiseksi. Materiaalikontrasteilla tuetaan tuntoaistin käyttöä näön sijasta tai rinnalla. Erityisen tärkeitä ovat selkeät opasteet sekä tasoerojen materiaali- ja tummuuskontrastimerkinnot. Kuulemisympäristön esteettömyyttä ovat hyvä akustiikka ja toimiva äänentoisto sekä kuulemisen apuvälineet, kuten esimerkiksi äänensiirtojärjestelmät. Esteettömyyttä ovat myös helposti hahmotettavat tilat ja selkeät sekä yksiselitteiset ratkaisut, esimerkiksi sovittujen symboleiden hyödyntäminen opasteissa. (Sylberg 2019.)

Esteettömyys mainitaan YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevassa yleissopimuksessa uutena ihmisoikeutena. Vammaiselle ja näkövammaiselle henkilölle esteettömyys merkitsee fyysisen ympäristön ja tilojen sekä henkisen että sosiaalisen ympäristön saavutettavuutta ja ennen kaikkea palveluiden ja tuotteiden helppokäyttöisyyttä. Esteettömyys merkitsee myös erilaisten vuorovaikutukseen ja tiedonsaannin saavutettavuuteen liittyviä asioita. Esteettömyys mahdollistaa ihmisen kotona asumisen, liikkumisen eri toimintaympäristössä sekä oikeuden itsenäiseen elämään ja osallisuuteen yhteisössä. (Gustafsson 2015.)

Saavutettavuusdirektiivi velvoittaa EU:n jäsenvaltioita huolehtimaan julkisen sektorin verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Saavutettavuus siis liittyy sähköisiin palveluihin, kun taas puhuttaessa esteettömyydestä puhutaan rakennetun ympäristön esteettömyydestä, jota säädetään maankäyttö- ja

rakennuslaissa sekä sitä seuraavassa Suomen rakentamismääräyskokoelmassa.

Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että verkkosivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää ja että kaikilla käyttäjillä on yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää digitaalisia palveluita vammastaan tai toimintarajoitteestaan huolimatta. Saavutettavuudella tarkoitetaan myös sähköisten palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä noudatettavia tekniikoita ja periaatteita, joilla varmistetaan, että myös vammaiset ihmiset voivat käyttää niitä. Eduskunta hyväksyi 12.2.2019 digitaalisten palvelujen tarjoamisesta lain, joka koskee julkisten tahojen lisäksi muun muassa sähköisten pankki- ja vakuutuspalvelujen saavutettavuutta. Velvoitteet tulevat voimaan vaiheittain vuoteen 2021 mennessä.

Saatavuus ei ole kuitenkaan saavutettavuutta. Se, että jokin dokumentin tiedosto on verkossa saatavilla, ei vielä tarkoita sitä, että dokumentin sisältö on saavutettava ja että kaikki pääsisivät siihen käsiksi. Dokumentin sisältö pitää tuottaa siten, että se noudattaa saavutettavuusvaatimuksia. Valitettavasti osa yritysten tarjoamista verkkopalveluista jää kuitenkin yhä saavutettavuussääntelyn ulkopuolelle. Verkkopalvelun käytössä koetut haasteet voivat johtua monista asioista. Esimerkiksi sokea henkilö, joka käyttää verkkopalveluja ruudunlukuohjelman avulla, kohtaa usein huonosta teknisestä toteutuksesta johtuvia ongelmia esimerkiksi niin, ettei ruudunlukuohjelma lue sisältöä oikeassa järjestyksessä. (Näkövammaisen palveluopas 2019, 12.)

Näkövammaisuus vuorovaikutuksellisessa kohtaamisessa

Näkövammaisen henkilön vuorovaikutustaitojen kehittymisen ja tiedon hankinnan kannalta on tärkeää, että heikko näkö pyritään korjaamaan mahdollisimman varhain ja että näkemisen puutteellisuus huomioidaan. Näön puute ei vahvista eikä heikennä kuuloa tai muita aisteja, mutta se harjaannuttaa käyttämään niitä tehokkaammin. Puhuttaessa näkövammaiselle henkilölle ääntä ei tarvitse korottaa. Sanoja ei pidä kohdistaa avustajalle vaan näkövammaiselle henkilölle, jota asia koskee. Näkövammaiselle henkilölle on hyvä myös kuvailla ja selostaa ääneen esimerkiksi ympäristöä, jossa hän kulloinkin on.

Näkövamma ei välttämättä näy ihmisestä, mutta näkövammaisen henkilön voi tunnistaa opaskoirasta, valkoisesta kepeistä tai näkövammaismerkistä. Näkövammaismerkki on sinivalkoinen rintanappi tai tarra, jonka voi kiinnittää vaatteeseen tai laukkuun. Valkoista keppiä käyttävät sokeiden lisäksi myös heikkonäköiset

merkkinä näkemisvaikeuksista tai varmistaakseen reittinsä.

Näkövammaiselle ammattilaisen kehon kieli (sanaton viestintä) on yhtä merkityksellistä kuin näkeväillekin. Vaikka näkövammaisen henkilö ei näekään ammattilaisen ilmeitä ja eleitä, esimerkiksi ärtyneisyyttä, pelkoa tai vihaa, nämä tunnetilat ovat aistittavissa erilaisina äänenpainoina. Ammattilaisen täytyy olla tietoinen kuuntelutilanteessa omista sanoistaan, ilmeistään, eleistään ja liikkeistään. Näkövammaisen asiakkaan kaikkia aisteja tulee hyödyntää kohtaamisessa ja vuorovaikutuslanteessa.

Kun kohtaat näkövammaisen, on hyvä muistaa vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta muutamia asioita. Tervehdi ensin ja kerro nimesi. Ilmoita hänelle, kun poistut paikalta. Puhuttele häntä nimeltä tai puhuttele ja kosketa häntä vaikkapa olkapäästä, koska hän saa näin tiedon siitä, että puhut juuri hänelle. Voit käyttää sanoja ”nähdä” ja ”katsoa”. Neuvoessasi suuntaa käytä täsmällisiä ilmauksia kuten ”oikealle” ja ”vasemmalle” tai käytä kellotaulua kertoaksesi jonkun asian sijainnin henkilöön nähden, esimerkiksi ”ulko-ovi on kello 12:ssa”. Mikäli näkövammaisella on opaskoira mukanaan, sitä ei saa häiritä esimerkiksi puhuttelemalla tai silittämällä, koska se on opastus- ja työtehtävissä. Opaskoiran tulee päästä samoihin paikkoihin kuin näkövammaisen. Opaskoira opastaa sokeaa henkilöä löytämään turvallisen kulkureitin ja auttaa väistämään tiellä olevat esteet.

Ammatillisessa vuorovaikutustilanteessa on tärkeää, että näkövammaisen henkilö tulee kuulluksi ja hänen yksilölliset tarpeensa huomioidaan, jotta kohtaaminen olisi onnistunut. Näkövammaisen henkilön turvallinen liikkuminen tulee varmistaa esimerkiksi vastaanottotilanteessa. Hän ei välttämättä löydä turvallisesti oikeaan huoneeseen nimellä kutsuttaessa, ja siksi on hyvä turvallisen kulkemisen varmistamisen lisäksi tarvittaessa saattaa hänet huoneeseen. Vastaanottotilassa on hyvä kiinnittää huomiota siihen, että valaistus on sopiva näkövammaiselle henkilölle ja säätää sitä tarvittaessa.

Näkövammaisen henkilö tarvitsee näkevän henkilön antamaa opastusapua silloin, kun liikkuminen vieraassa ympäristössä ei esimerkiksi valkoista keppiä tai opaskoiraa apuna käyttäen onnistu. Oppaana oleva henkilö tarjoaa näkövammaiselle käsivartensa, johon tämä tarttuu kyynärpään yläpuolelta. Opastettavan peukalo on käsivarren ulkopuolella ja muut sormet ovat sisäpuolella. Oppaan kättä kutsutaan yhteyskädeksi. Kun kyseessä on näkövammaisen lapsi, hänelle tarjotaan sormi tai ranne, josta tämä voi ottaa kiinni. Opas pitää yhteyskäden lähellä vartaloaan ja kulkee hieman näkövammaisen edellä huomioiden samalla opastettavan vauhdin. Kapeassa paikassa opas vie yhteyskätensä selkensä taakse, jolloin opastettava siirtyy oppaan taakse. Tarkoitus on, että opas viestii kehonkielellään

muutoksista ilman sanallista selostusta. Näkövammaista ei tule jättää yksin seisomaan avoimelle käytävälle, vaan hänet tulee ohjata paikkaan, joka on tilanteeseen luonteva.

Kun näkövammaisen henkilö on potilaana sairaalassa, hänelle on kuvailtava ympäristö, johon hänet sijoitetaan. Huonetta esitellessä kerrotaan ovella seisten, mitä huoneessa on ja miten esineet sijaitsevat huoneen oveen nähden. Näkövammaisen on hyvä itse tutustua huoneen muotoon ja kalusteisiin ja saada vastauksia kysymyksiinsä. Tavarat täytyy pitää samoilla paikoilla, jotta näkövammaisen löytää ne itsenäisesti. Törmäysvaaran välttämiseksi kaappien ovet pitää olla suljetut. Näkövammaisen potilas on tärkeä tutustuttaa WC- ja suihkutiloihin ja opastaa esteettömät reitit niihin. Ruokailutilanteessa on hyvä kertoa, mitä ruokaa lautasella on ja missä juomalasi ja leipä ovat tarjottimella. Hyvä tapa havainnollistaa ruuan sijainti on käyttää mallina kellotaulua, esimerkiksi ”juomalasi on lautaseen nähden kello yhdessä ja perunat ovat lautasella kello kuudessa”. Heikkonäköisen henkilön näkemistä helpottavat selkeät kontrastit.

Hoitotilanteessa näkövammaisen turvallisuudentunnetta lisää se, että hoidon kulku kuvaillaan ja kerrotaan vaihe vaiheelta. Jos nostetaan tai lasketaan tuolia tai sänkyä, on tärkeää kertoa siitä.

Näkövammaiselta henkilöltä voi aina kysyä, tarvitseeko hän apua. Hän kertoo kyllä itse, millaista apua hän tarvitsee. Jos näet näkövammaisen jonottamassa palvelua, kerro hänelle, missä jonon pää on. Jos käytössä ovat vuoronumerolaput, kerro hänelle, mistä vuoronumeron saa sekä auta tarvittaessa häntä asioimaan vuorollaan. Kun ohjaat näkövammaista henkilöä istumaan, kerro ensin tuolin tai istuimen ominaisuudet (esimerkiksi jakkara, pyörivä tai pyörällinen tuoli) ja sen sijainti. Ohjattaessa kerro, mistä suunnasta tuolia lähestytään ja ohjaa näkövammaisen käsi tuolin selkä- tai käsinojalle. Anna näkövammaisen henkilön itse siirtää tuolia esimerkiksi pöytään nähden sopivaksi.

Heikkonäköinen henkilö saattaa hyötystä riittävän suuresta ja selkeästä tekstistä. Tämä on kuitenkin yksilöllistä. Värien suuret kontrastierot, esimerkiksi musta teksti valkoisella pohjalla, erottuvat parhaiten kirjallisessa materiaalisissa. Jos isotekstisyys ei riitä, anna ohjeet tai tiedot kuunneltavassa muodossa tai pistekirjoituksella. Tärkeintä on se, että turvataan näkövammaisen henkilön oikeus saada häntä koskevia tietoja hänelle parhaiten sopivassa muodossa.

Kuuloaisti välittää tietoa ympäristöstä. Kommunikoitaessa näkövammaisen henkilö erottaa kuulon avulla ihmiset toisistaan. Kuulon avulla hän erottelee äänet ja niiden tulosuunnat sekä sen, miltä etäisyydeltä ääni tulee. Näkövammaista, mutta etenkin kuulo-näkövammaista melu häiritsee äänten erottamisessa ja sen

tulosuunnan arvioimisessa. Jos ympäristö on meluinen, etsi mahdollisimman meluton paikka, jossa kohtaat näkövammaisen.

Hoitotilanteessa näkövammaisen henkilö voi säikähtää yhtäkkisiä ääniä ja siksi on tärkeä huolehtia siitä, että kerrotaan, mistä ääni johtuu tai kysytään, miten hän kokee äänen. Erityisesti ryhmäkeskusteluissa tulee esitellä ryhmään kuuluvat henkilöt ja pyytää, että henkilöt kertovat nimensä, kun pitävät puheenvuoron, jotta näkövammaisen tietää, kuka puhuu.

Näkövammasta riippumatta suullisen ohjauksen merkitys korostuu. Sen tulee olla mahdollisimman selkeää ja johdonmukaista. Näkövammaiselle henkilölle sanallisen viestinnän tärkeys korostuu etenkin silloin, kun viesti ei ole muuten saavutettavassa muodossa. Digitaalisen yhteiskunnan kehittyminen tarjoaa näkövammaisille henkilöille uusia tapoja hyödyntää tietoja ja palveluita ja viestintä tapahtuu silloin verkossa. Yhä yleisemmin viranomaisien kanssa asiointi tapahtuu jo sähköisesti ja silloin on tärkeää, että se on saavutettavassa muodossa myös näkövammaiselle henkilölle.

Apuvälineet, jotka tekevät näkövammaisen arjesta sujuvamman ja saavutettavamman

Viimeisten vuosien aikana näkövammaisten henkilöiden apuvälineet ovat kehittyneet huomasti. Erillisistä apuohjelmista ja apuvälineistä on siirrytty älypuhelimissa toimiviin apuvälineohjelmistoihin ja -palveluihin. Näkövammaisista henkilöistä erityisesti sokeiden ja vaikeasti heikkonäköisten on mahdotonta käyttää matkapuhelinta viestintään ja kommunikointiin ilman puhelimen käyttöä helpottavaa suurennusohjelmaa tai puheohjelmaa. Esimerkiksi Applen iPhoneen sisäänrakennetut käyttöominaisuudet zoomaus ja VoiceOver-ruudunlukuohjelma sekä Siri mahdollistavat näkövammaiselle puhelimen sujuvan käytön. Käyttöominaisuuksien ansiosta näkövammaisen voi soittaa, vastata puhelimeen, lukea ja kirjoittaa tekstiviestit ja muistiinpanot sekä käyttää puhelimesta olevia sovelluksia itsenäisesti. Siri mahdollistaa ääniohjauksen. Tämän ansiosta näkövammaisen ei tarvitse etsiä haluamaansa toimintoa puhelimen näytöltä.

Näkövammaiselle henkilölle älypuhelin on yhteydenpidon väline ja väline, jonka avulla hän voi selvittää sijaintinsa, saada apua tavaroiden etsimisessä, tarkistaa kellonajan, tehdä kalenterimerkintöjä ja lyhyitä muistiinpanoja. Älypuheliin on saatavilla näkövammaiselle suunniteltuja sovelluksia. Nämä sovellukset eivät kuitenkaan korvaa näkövammaisen apuvälineitä eivätkä vaikuta näkövammaisen henkilön henkilökohtaisen avun, kuljetuspalveluiden tai liikkumistaidon

ohjauksen tarpeeseen, mutta ne voivat helpottaa arjessa selviytymistä ja tehdä siitä saavutettavamman.

Näkövammaisen henkilön itsenäistä liikkumista helpottavat nykyään erilaiset liikkumista tukevat innovaatiot. BlindSquare on iPhonessa ja iPadissa liikkumista helpottava sovellus, joka ilmoittaa nykyisen sijainnin katuverkossa sekä etäisyyden ja suunnan lähiympäristön kohteisiin tai käyttäjän tallentamiin paikkoihin. Applen mobiililaitteilla käytettävä Be My Eyes -sovellus mahdollistaa tilapäisen avun pyytämisen siihen kirjautuneilta näkeviltä. Be My Eyes käyttää puhelimen kameraa ja näkövammaisen henkilö voi sovelluksen välityksellä saada näkevältä vapaaehtoiselta apua esimerkiksi tuotteen tunnistamisessa. Textgrabber ja muut vastaavat skannaus- ja tekstintunnistusohjelmat mahdollistavat painetun tekstin lukemisen mobiililaitteilla. (Kokko ja Nummela 2017)

Sunu Band on näkövammaisille kehitetty rannetutka, joka mahdollistaa turvallisemman liikkumisen. Sunu-rannetutka havaitsee edessä ja sivuilla olevat esteet ja ilmoittaa niistä tärinällä. Se voidaan yhdistää kännykkään sovelluksella, joka mahdollistaa rannekkeen monipuolisemman käytön. Sovellus auttaa näkövammaista seuraamaan omaa liikkumisaktiivisuutta sekä antaa ohjeita uusista paikoista kävelyn aikana.

Lukulaite OrCam MyEye 2 on suomenkielinen silmälasien aisan magneetilla kiinnitettävä hahmotuskamera, joka helpottaa tekstien lukemista. Laite lukee tekstit ääneen muun muassa sanomalehdistä, kirjoista, lomakkeista ja esitteistä. Lisäksi sen avulla näkövammaisen henkilö voi tunnistaa ihmisten kasvot, tunnistaa esineitä ja tuotteita sekä maksuvälineitä. (Aviris Apuvälinekuvasto 2020, 26, 37.)

VTT on kehittänyt näkövammaisille puettavan tutkalaitteen, jonka avulla käyttäjä voi havainnoida ympäristöään ja liikkua entistä turvallisemmin. Opastutka koostuu joustavasta vyöstä sekä sensoriosasta. Opastutka puetaan päälle kuten sykemittausvyö siten, että laitteen sensoriosa osoittaa kävelysuuntaan. Laitteen toiminta perustuu VTT:llä kehitettyyn korkean radiotaajuuden tutkateknologiaan. Tutkasensorin signaali ei häiriinny tyypillisistä vaatamateriaaleista. Tämä mahdollistaa Opastutkan käyttämisen esimerkiksi päällystakin alla piilossa katseilta. Opastutka on nykyisellään tarkoitettu lähinnä ulkokäyttöön. Ahtaat sisätilat, joissa on useita esteitä sensorin havaintoetäisyydellä, saavat laitteen varoittamaan esteistä liian tiheästi. Laitteeseen on integroitu toimintasäteen valintakytkin, jolloin käyttäjä voi vaikuttaa siihen, millä etäisyydellä olevista esteistä laite varoittaa. Tämä mahdollistaa laitteen tehokkaamman käytön ahtaammissa ulkotiloissa sekä myös avarammissa sisätiloissa, kuten esimerkiksi kauppakeskuksissa. (Opastutka auttaa näkövammaista hahmottamaan ympäristöään.)

Perinteisempiä ja edelleen tärkeitä liikkumista helpottavia apuvälineitä näkövammaiselle ovat valkoinen keppi ja opaskoira. Suomessa suurin osa näkövammaisista käyttää valkoista keppiä. Se on apuväline henkilölle, joka ei näkönsä heikentymisen vuoksi pysty liikkumaan turvallisesti ja esimerkiksi havaitsemaan tien epätasaisuuksia, pintojen korkeuseroja, kuten portaita ja kuoppia, sekä esteitä. Valkoista keppiä käyttävät sekä sokeat että heikkonäköiset, ja sen avulla tunnustellaan kulkureitin esteettömyys. Se toimii tuntoaistin apuna. Lisäksi se viestittää muille liikkujille, että kepin käyttäjän näkö ei ole normaali. Valkoisia keppejä on erilaisia, ja kepin pituus, käyttötapa ja tarve vaihtelevatkin. Oikeanlaisen valkoisen kepin valintaan vaikuttavat henkilön näkötilanne, liikkumisympäristö ja yksilölliset tarpeet. Ihmisillä on eroja myös kävelynopeudessaan ja reagoimiskyvyssään. Valkoisen kepin tulee olla riittävän pitkä, jotta liikkuminen on turvallista. Yleensä keppi on kokoontaitettava ja tehty heijastavasta materiaalista. (Näkövammaisten liitto. Valkoinen keppi.)

Opaskoira on näkövammaisen apuväline ja vuodenvaihteessa 2017–2018 Suomessa oli työssä olevia opaskoiria 228. Opaskoiran tunnistaa valjaista. Opaskoira on sokeiden tai vaikeasti heikkonäköisten lääkinnällisen kuntoutuksen apuväline, jonka kustannuksista vastaa keskussairaala. Opaskoira opastaa sokeaa henkilöä kulkureitin valinnassa ja auttaa näin väistämään esteitä ja löytämään turvallisen reitin. Usein koiranohjaajalla on myös valkoinen keppi merkinä muille liikkujille näköhaitasta sekä tunnustelua varten esimerkiksi suojateiden reunojen ja portaiden toteamiseen. Liikenteessä opaskoira työskentelee sille opetettujen kaavojen ja sääntöjen mukaisesti. (Opaskoirayhdistys ry.)

Tiedonsaanti on näkövammaiselle ollut aina haaste. Tiedonsaannin perustana on Louis Brailleen 1800-luvulla kehittämä pistekirjoitus, jossa aakkoset on kirjoitettu kuuden pisteen yhdistelminä. Suomessa pistekirjoitusta käyttää 1500–2000 ihmistä. Pistekirjoituksen perustat ovat samanlaiset kaikkialla maailmassa, ja kuuden pisteen avulla pystytään tuottamaan 63 erilaista merkkiä. Pistekirjoitus mahdollistaa edelleen sokeiden ja vaikeasti heikkonäköisten henkilöiden lukemisen ja kirjoittamisen. Sokealle pistekirjoitus on merkittävä tekijä esimerkiksi kielen oppimisessa. Tietotekniikan läpimurto 1990-luvulla on mullistanut pistekirjojen tuotannon, mutta ne kuuluvat edelleen Celian (Näkövammaisten kirjasto) kirjavalkoimaan. Pistekirjojen lisäksi Celia tuottaa kustantajien kirjoja äänikirjoiksi. Celian äänikirjojen maksuttomaan äänikirjapalveluun voivat liittyä kaikki Suomen lukemisesteiset henkilöt. Lainaajiksi voi rekisteröityä yleisissä kirjastoissa sekä kouluissa. (Näkövammaisten liitto. Näkövammaisen palveluopas 2019, 34.)

Tietotekniikka tarjoaa näkövammaisille runsaasti erilaisia tiedonhallintaan ja kommunikointiin liittyviä apuohjelmia. Pistekirjoitusnäyttö eli pistenäyttö on

sähkömekaaninen laite, jonka avulla näkövammaisen käyttäjä voi tutkia tietokoneen näyttöä pistekirjoituksella. Yleistettynä pistenäyttöjä on kahdentyyppisiä: 80-merkkisiä, joita käytetään pöytämallisten tietokoneiden kanssa, ja 40-merkkisiä, joita käytetään matkamikrojen kanssa. Laitteen toimintaperiaate on pelkistettynä seuraavanlainen: ruudunlukuohjelma tarkkailee tietokoneen näytön tapahtumia ja lähettää tarvittaessa näytettävän tiedon pistenäyttöajurille, joka muuntaa sen edelleen pistenäytön ymmärtämään muotoon. Tällöin pistenäytön päällä olevalle pinnalle nousee tappeja, jotka muodostavat pistekirjoituksen. Jos käyttäjä haluaa tutkia tietokoneen ruutua muualta kuin kohdistimen kohdalta, hän voi käyttää siihen pistenäytöllä olevia selausnäppäimiä.

Tiedonsaantia ja lukemista helpottavat näkövammaisilla myös erilaiset suurenuslaitteet tai tietokoneen suurennus- ja ruudunlukuohjelmat. Suurenusohjelmat suurentavat kaiken näytöllä olevan aineiston, myös grafiikan ja kuvat. Suurenusohjelmassa voi olla myös puhetuki. Ruudunlukuohjelmat tulkitsevat tietokoneen näytöllä olevan tekstin ja välittävät sen edelleen puhesyntetisaattorille ja/tai pistenäytölle. Puhesyntetisaattoria ja pistenäyttöä ei voi käyttää ilman ruudunlukuohjelmaa. Ruudunlukuohjelmat eivät pysty tulkitsemaan kuvia eivätkä muita graafisia tai visuaalisia esityksiä.

Skanneri eli kuvanlukija on laite, jolla painettu teksti voidaan muuttaa elektroniseen muotoon. Muunnoksen jälkeen skannattua tekstiä voi lukea ja muokata tekstinkäsittelyohjelmalla. Käsin kirjoitettua tekstiä ei voi lukea skannerin ja tekstintunnistusohjelman avulla. Skannaus on ainoa tapa, jolla sokea voi itsenäisesti lukea painettua tekstiä. Näkövammaiset opiskelijat skannaavat erilaisia opiskelumateriaaleja itselleen saavutettavaan muotoon.

Lukutelevisio on laite, joka suurentaa tarkasteltavan tekstin tai kohteen. Luku-televisio voi olla itsenäisesti toimiva yksikkö tai sitten laitekokonaisuus, jossa on erillinen mahdollisuus käyttää niin sanottua taulukameraa. Tämä vaihtoehto on hyvä opiskelijoille. Elektroninen suurennuslaite on puolestaan kevyt ja pienikokoinen laite kuljettaa mukana. esim. kaupassa tai kirjastossa. (Suorlahti.)

Näkövammaisen voi hyötyä erilaisista kiikareista, joiden avulla hän voi vaikkapa lukea opasteita ja katukylttejä. Näkemistä voi helpottaa erikoislinssit silmälasissa tai piilolasit sekä silmien häikäisyä estävät ja kontrastia parantavat suodatinlasit. Nämä sekä näkemistä helpottavat erilaiset suurennuslasit on aina sovitettava yksilöllisesti, koska näkökyky ja käyttötarkoitus ovat yksilöllisiä.

Työssä tai opiskelussa tarvittavia tietoteknisiä apuvälineitä ja laitteita ohjelmiin haetaan Kelasta ammatillisena kuntoutuksena. Keskussairaalat ja terveyskeskukset huolehtivat lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden eli niin sanottujen

kotona tarvittavien apuvälineiden järjestämisestä näkövammaisille. Näitä ovat esimerkiksi suurennuslasit, elektroniset suurennuslaitteet, tietotekniset apuvälineet, sanelukoneet, valkoinen keppi ja opaskoira.

Myös Kela, vakuutus- ja työeläkelaitokset, työhallinto ja Valtiokonttori kustantavat vastuullaan olevat apuvälinepalvelut. Suomessa apuvälinepalvelut ovat asiakkaalle yleensä maksuttomia. Jos apuvälineen tarve on aiheutunut työtapa-
turmasta, ammattitaudista, sotilasvammasta, liikennevahingosta tai potilasva-
hingosta, voidaan lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineestä ja sen sovituksista, uusimisesta ja huollosta laskuttaa asiakasmaksu.

Lait turvaamassa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden oikeuksia

Perustuslaki edellyttää, että julkisen vallan on järjestettävä kaikille riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua sekä kohdeltava yhdenvertaisesti ja puolueettomasti. Vammaissosiaalityön asiakasprosessissa painottuu suunnitelmallinen ja laadukas sosiaalityö, jonka lähtökohtana on asiakkaan etu. Vammaispalvelujen asiakasprosessin kannalta olennaista on asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja muun tarvittavan moniammatillisen asiantuntijaverkoston yhteistyö, joka voi näyttäytyä monimutkaisena prosessina asiakkaalle. Tämän vuoksi näkövammaisen asiakkaan neuvontaan ja ohjaukseen tulisi kiinnittää huomiota koko prosessin ajan.

Vammaisten henkilöiden tarvitsemat sosiaalipalvelut järjestetään ensisijaisesti osana yleistä palvelujärjestelmää sosiaalihuoltolain mukaisesti. Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 2015. Se on yleislaki, joka ottaa huomioon kaikkien ikäryhmien tarpeet ja edun. Lain tavoitteena on mahdollisimman tehokas ja lyhytaikainen tuki mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tavoitteena on tukea ja edistää ihmisten omatoimisuutta, osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskunnassa ja omassa palveluprosessissaan sekä tarkastella palvelukokonaisuuden muodostumista asiakkaan tarpeista käsin. Viranomaisen on valittava ratkaisuvaihtoehdoista aina se, joka parhaiten toteuttaa perustuslaissa säädettyjä oikeuksia ja velvoitteita. Vammaispalvelulain tavoitteena on edistää vammaisten henkilöiden tasa-arvoa ja mahdollisuuksia yhdenvertaiseen elämään muiden kansalaisten kanssa.

Vammaispalvelulain 4. pykälän mukaan palveluja ja tukitoimia järjestetään toissijaisesti silloin, kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia pal-

veluja tai etuuksia muun lain nojalla. Lain tarkoituksena on täydentää yleisiä sosiaalipalveluja ja toimentuloturva. Vammaispalvelulaki voi tulla yksin sovellettavaksi esimerkiksi silloin, kun ensisijaiset palvelut eivät ole vammaiselle henkilölle hänen vammastaan tai sairaudestaan aiheutuva tarve huomioon ottaen sopivia. Vaikka ensisijainen palvelu olisikin kiistatta annettavissa, tulee vammaispalvelulaki sovellettavaksi, jos ensisijaisilla palveluilla tai tukimuodoilla ei voida poistaa vammasta aiheutunutta tarvetta tai haittaa. (Räty 2017, 20– 21, 28, 49.)

Vammaispalvelut jaetaan kahteen ryhmään: kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden sekä kunnan yleisen järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin. Erityisen järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus eli kunta ei voi päätöksessään vedota siihen, että palveluun ei ole varattu riittävästi määrärahoja. Vaikeavammaisuus määritellään jokaisen palvelun kohdalla erikseen. Yleisen järjestämisvelvollisuuden alaisten palvelujen myöntäminen on määrärahasidonnaisia. Vammaispalvelulain mukaiset subjektiiviset oikeudet koskevat vaikeavammaisen henkilön kuljetuspalvelua, henkilökohtaista apua, palveluasumista, asunnon muutostöitä sekä asuntoon kuuluvia välineitä ja laitteita sekä päivätoimintaa. Määrärahasidonnaisia palveluja ovat vammaisen henkilön kuntoutusohjaus ja sopeutumisvalmennus, välineet ja koneet sekä laitteet ja myös ylimääräiset vaatetus- ja erityisravintokustannukset. (Näkövammaisten liitto. Näkövammaisen palveluopas 2019, 21–22.)

Näkökulmia tulevaan

Digitaaliset palvelut muuttavat asiakastyön luonnetta lisäämällä erilaisia vuorovaikutusmahdollisuuksia ja -malleja, jotka ovat perinteisesti pohjautuneet vain kasvotusten tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Kansalaisten valinnanvapauden lisääntyminen ja tasavertaisuus palveluissa edellyttävät ammatilaisilta kykyä tunnistaa esimerkiksi näkövammaisten henkilöiden tarpeita ja edistää heidän oikeuksiensa toteutumista myös digitaalisten palvelujen tuomissa haasteissa.

Hallitusohjelmassa vuosille 2019–2023 on edelleen avainasemassa sote-uudistus peruspalvelujen kehittämisineen ja rakenneuudistuksineen. Siihen kuuluvat yhtenä osana myös vammaisten palvelut. Vammaispalvelulainsäädännön uudistamisessa keskeisenä on pidettävä jokaisen vammaisen ihmisen oikeutta yksilöllisten tarpeidensa mukaisiin palveluihin ja tukitoimiin. Vammaispalvelut on tarkoitettu mahdollistamaan tavallinen arki, eikä niitä haeta luksuksen vuoksi.

Vammaispalvelujen järjestämisvastuu tulee siirtymään kunnilta maakunnille sote-uudistuksen yhteydessä. Vammaispalvelulaissa turvattaisiin erityispalve-

lut vammaiselle henkilölle yksilöllisten tarpeiden mukaan, jos muuhun lakiin perustuvat palvelut eivät olisi riittäviä tai sopivia. Näkövammaisille henkilöille on tärkeä saada yksilöllisten tarpeiden mukaiset ja myös käytännössä toteutuvat oikeanlaiset palvelut. (Kokko 2019.) Vammaispalveluja saisivat henkilöt, jotka tarvitsevat välttämättä ja toistuvasti apua tai tukea vamman tai sairauden aiheuttaman pitkäaikaisen toimintarajoituksen takia eikä palvelujen saaminen saisi olla diagnoosiperusteinen (HE 159/2018).

Vammaisten ihmisten kannalta on tärkeää, että osaaminen tulevissa sote-keskuksissa on riittävän laaja-alaista palveluohjauksessa ja neuvonnassa. He eivät hyödy yleisestä neuvonnasta silloin, kun tarvitsevat vammaisuuteen tai vammaispalveluihin liittyvää riittävää asiantuntemusta. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on tärkeä asiakirja ja siksi sen tekemiseen on oltava osaamista sekä aikaa ja tahtoa. Hyvä palvelusuunnitelma tehdään moniammatillisesti ja yhdessä näkövammaisen asiakkaan kanssa niin, että siinä otetaan hänen näkökulmansa huomioon.

Tulevien Sote-keskusten tilat tulee olla esteettömiä. Esteettömyys on muutakin kuin hissejä ja luiskia. Se on häikäisemätöntä valaistusta, riittäviä kontrasteja, puhuvia hissejä, toimivaa akustiikkaa, ohjausraitoja lattiassa ja palvelutiskejä optimaalisella korkeudella. Se ei voi olla pelkästään robotteja ja vuoronumeroautomaatteja. Tulevaisuudessa digitalisaatio ja digipalvelut eivät tule olemaan yrityksistä huolimatta kaikkien ulottuvilla. Niiden tulee olla saavutettavia ja käytettäviä esimerkiksi näkövammaisten apuvälineillä kuten ruudunluku- ja suurennusohjelmilla, mutta jos ne eivät ole, niille on oltava vaihtoehto. Se voi olla henkilökohtainen tapaaminen kasvokkain tai puhelimitse. Sote-palveluiden alueellinen yhdenvertaisuus pitäisi toteutua myös käytännössä. Suomessa etäisyydet ja elinympäristö sekä tarpeet ovat erilaisia, mutta se ei saa olla este oikeanlaisten ja riittävien palvelujen saamiseen siinä ympäristössä, jossa vammaisen henkilö asuu. (Kokko 2019.)

Lopuksi

Suhtautuminen näkövammaiseen on oikea silloin, kun ei mieti, miten suhtautua näkövammaiseen. Näkövammaisen henkilön ja ammatilaisen keskinäinen vuorovaikutus on toista arvostava ja inhimillistä samalla tavalla kuin näkevänkin kohdalla. Onnistunut ammatillinen vuorovaikutus edellyttää keskinäistä luottamusta, rehellisyyttä ja molempien osapuolien sitoutumista sovittuihin tavoitteisiin. Tärkeä on kuunnella ja tehdä arvio näkövammaisen asiakkaan yksilöllistä tarpeista ja lähtökohdista. Näkövammaisen henkilöön kohdistuvien vammaispalvelulain mukaisten viranomaispäätösten tulee perustua yksilölliseen harkintaan

eikä joihinkin yleisohjeisiin.

Ikääntyvien näkövammaisten lukumäärä kasvaa tulevaisuudessa, koska ihmisten keski-ikä kasvaa entisestään. Tämä tuo haastetta heidän oikeusturvansa toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä. On muistettava, että ikääntyneellä näkövammaisella täytyy olla samat oikeudet saada vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia kuin nuoremmillakin näkövammaisilla henkilöillä. Palvelujen saanti ei saa olla sidottu tiettyyn ikään vaan toimintavajavuuden objektiivisiin syihin. Ikääntyneillä ja ikääntyneinä vammautuneilla henkilöillä on siten oikeus palveluihin ja tukitoimiin samoin perustein kuin muillakin vammaisilla henkilöillä. Esimerkiksi henkilökohtaista apua järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen arjestaan ja jonka avuntarve ei johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. (Räty 2017, 434.) Tässä tilanteessa näkövammaisen henkilö ei hyödy esimerkiksi kotihoidon antamista palveluista, koska hänen avuntarpeensa johtuu näkövammasta eikä hoivan tarpeesta.

Näkövammaisten liitto Suomen näkövammaisyhdistysten kattojärjestönä edistää sokeiden ja heikkonäköisten henkilöiden oikeuksien toteutumista sekä tuottaa erityispalveluja ja toimii Suomessa asiantuntijana näkövammaisuuteen ja näkemiin liittyvissä asioissa niin asiakkailleen kuin sidosryhmilleenkin.

LÄHTEET

- Avis. Apuvälinekuvasto 2020. Näkövammaisten liitto ry. Saatavilla 2.12. 2019 www.aviris.fi
- Gustafsson, H. (2015). , Esteettömyys ihmisoikeutena . Saatavilla 2.12. 2019 www.aspa.fi/en/node/731
- HE 159/2018. Hallituksen esitys eduskunnalle vammaispalvelulaiksi sekä laeiksi sosiaalihuoltolain ja varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain 13. §:n muuttamisesta. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2018/20180159>.
- Hyttiäinen, M., Kokko L., Mäki, M., Pietiäinen, E., Virtanen, P. (2009). *Vaikeavammaisten oppilaiden opetus. Esiopetuksesta peruskoulun päättymiseen*. Kehitysvammaliitto ry.
- Järvinen, S. (2012). *Järjenjuoksua. Elämää CP-vamman kanssa*. Helsinki: Books on Demand.
- Kivirauma, J. (toim.) (2015). *Vammaisten elämä ja elämänkerta*. Kynnys ry.
- Kokko, S. (2019). Sote-sparraus lausunto 23.10.2019. Näkövammaisten liiton kirjallinen puheenvuoro sosiaali- ja terveysministeriölle.
- Kokko, S. & Nummela I. (2017). Puheohjelma ja suurennusohjelma - edellytys sokean tai heikkonäköisen itsenäiselle puhelimenkäytölle. [Lausunto 28.6.2017]. Näkövammaisten liitto ry.
- Korpela, M. (2006) Näkövammaisen lapsen varhaiskuntoutus. Teoksessa Takala, M. ja Konttu Elina (toim.) *Näkökulmia näkövammaisten opetukseen*. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Leppälä, H. (2015). Vammaishuollon lainsäädäntö vammaisen elämän reunaehtona 1900-luvun Suomessa. Teoksessa J. Kivirauma (toim.) *Vammaisten elämä ja elämänkerta*. Helsinki: Kynnys ry.
- Näkövammaisten liitto. Näkövammaisen palveluopas 2019.
Saataavilla 2.12. 2019 https://www.nkl.fi/index.php?__file_display_id=12736
- Nienstedt, W., Hänninen, O., Arstila, A & Björkqvist, S-E. (1991). *Ihmisen fysiologia ja Anatomia*. Porvoo: WSOY.
- Ojamo, M. (2018). *Näkövammarekisterin vuosikirja 2017*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Näkövammaisten liitto. Saataavilla 2.12. 2019 https://www.nkl.fi/index.php?__file_display_id=12639
- Ojamo, M. (2019). *Näkövammarekisterin vuosikirja 2018*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja Näkövammaisten liitto. Saataavilla 2.12.2019 <https://www.nkl.fi/fi/nakovammarekisterin-vuosikirja>
- Opaskoirayhdistys ry. Mikä on opaskoira?
Saataavilla 2.12. 2019 <http://opaskoirayhdistys.fi/tietoa-opaskoirista/mika-opaskoira/>
- Opastutka auttaa näkövammaista hahmottamaan ympäristöään.
Saataavilla 2.12. 2019 <https://www.vtt.fi/medialle/uutiset/opastutka-auttaa-n%C3%A4k%C3%B6vammaista-hahmottamaan-ymp%C3%A4rist%C3%B6%C3%A4%C3%A4n>
- Poussu-Olli, H-S.& Keto,L. (1999) Näkövammaisuus. Perustietoa näkövammaisuudesta, näkövammaisten opetuksesta ja koulutuksesta. (Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisusarja B:66). Turku: Turun yliopisto
- Räty, T. (2010). Vammaispalvelut, vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Kynnys ry.
- Räty, T. (2017) Vammaispalvelut, vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Kynnys ry.
- Sujuvuutta arkeen. Vinkkejä näkövammaisten läheisille ja lähityöntekijöille. Näkövammaisten Keskusliitto ry. Saataavilla 2.12. 2019 https://www.nkl.fi/index.php?__file_display_id=648
- Suorlahti, E. Apuvälineet, tietoa näkövammaisten tietoteknisistä apuvälineistä.
Saataavilla 2.12. 2019 <https://www.esok.fi/stivisuositus/laitteet-ja-apuvälineet/apuvälineet>
- Sylberg, J.(2019). Esteettömyys näkövammaisen näkökulmasta. Esteettömyysseminaari 23.5 Oulu.
- Törrönen, S. & Onnela, J. (1999) Vapaus tulla, vapaus mennä! Sokean ja heikkonäköisen liikkumistaito ja sen kehittäminen. Arlainstituutti.
- Uusitalo, H. (2017) Silmätautien professori, LKT, EBO, Tampereen yliopisto. Asiantuntijalausunto 1.9.2017. Näkövammaisten liitto.
- Näkövammaisten liitto. Valkoinen keppi. Saataavilla 2.12. 2019 https://www.nkl.fi/fi/etusivu/palvelut_nakovammaisille/liikkuminen/7701
- Yhdenvertaisuuden edistäminen ja positiivinen erityiskohtelu.
Saataavilla 2.12. 2019 <https://www.syrjinta.fi/documents/10181/36404/Positiivisen+erityiskohtelun+opas/34593484-7b08-47da-a662-cceb6e4df28e>
- World Health Organization. The Prevention of Blindness (1973). Technical Report Series No 518. Geneva

OLEMUSKIELI KOMMUNIKOINNIN JA VUOROVAIKUTUKSEN VÄLINEENÄ

Johdanto

Jaakko istuu sohvan nurkassa, heijaa itseään edestakaisin, katsoo kohti ja äänтелеe vaativan oloisesti. Hän kumartuu eteenpäin ja kädet kurottavat kohti lähelle tulijaa. Kasvojen ilme on innostunut ja koko vartalo on jännittynyt. Onkohan Jaakolla jotain asiaa? Haluaako hän seuraa? Miten lähestyn häntä ja kommunikoin hänelle? Osaanko varmasti tulkita häntä oikein? Jatkanko matkaa vai istahdanko sohvalle Jaakon viereen? Mitäköhän me voisimme tehdä yhdessä?”

Tuntuuko tämä esimerkki tutulta? Missä tilanteissa olet kohdannut Jaakon kaltaisia ihmisiä - lapsia, nuoria, aikuisia tai vanhuksia? Millaisia tunteita sinussa on herännyt? Miten olet toiminut? Mikä voisi auttaa sinua vahvistamaan omia taitojasi kommunikoida ja olla vuorovaikutuksessa Jaakon tavoin viestivien ihmisten kanssa?

Jaakko on yksi Suomen noin 65 000 puhevammaisesta ihmisestä eli hän ei tule arjen kommunikoinnissaan toimeen puheen avulla vaan hän käyttää pääosin ilmeitään, eleitään ja olemustaan viestiessään ympäristönsä kanssa. Tällaisen vaikean puhevamman taustalla on useimmiten jokin kehityksellinen häiriö tai sitten myöhemmällä iällä esimerkiksi aivovamman, aivoverenkiertohäiriön tai muistisairauden takia menetetty puhekyky. Pelkästään kehitysvammaisista ihmisistä noin 10 000 arvioidaan tarvitsevan paljon tukea kommunikoinnissaan. Kun tähän päälle lasketaan erilaiset sairaudet, voidaan todeta, että keskuudessamme on paljon ihmisiä, joiden kanssa viestiminen aiheuttaa suuria haasteita sekä heille itselleen että heidän kumppaneilleen.

Tässä artikkelissa käsittelemme olemuskieltä viestintä- ja vuorovaikutusmenetelmänä. Olemuskieli on otettu käsitteenä käyttöön kommunikoinnin kuntoutuskentällä 2000-luvun alkupuolella. Sanalla pyritään kuvaamaan niitä ei-merkkipohjaisia keinoja, joilla osa ihmisistä viestii oloaan ja yhteyden tarvettaan, hakee huomiota ja kertoo itselleen mieluisista tai epämieluisista asioista. Monelle tutumpia olemuskieltä tarkoittavia sanoja ovat esimerkiksi kehonkieli,

sanaton viestintä tai non-verbaalinen kommunikointi.

Artikkelissa syvennytään olemuskielisen kommunikoinnin sisältöön ja merkitykseen silloin, kun puhuttu kieli on menetetty tai kun olemuskieli on henkilön syntymästä asti muotoutunut äidinkieli. Tarkastelemme mitä ja miten olemuskielillä voi viestiä sekä mikä merkitys läheisillä, ammattilaisilla, vapaaehtoisilla tai kenellä tahansa meistä on näiden viestien tulkitsijoina. Herättelemme lukijaa pohtimaan, minkälainen tunneside synnyttää vuorovaikutusta ja toisaalta minkälainen vuorovaikutus synnyttää tunnesiteitä tai muita merkittäviä kohtaamisia. Voiko vuorovaikutus olla tasavertaista, kun kumppani on kielellisesti heikommasa asemassa? Kuka hyötyy kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta? Kenelle olemuskielinen vuorovaikutus voi tuottaa iloa?

Sivuumme artikkelissamme myös lyhyesti olemuskielisen vuorovaikutuksen ja viestinnän haasteita, mutta keskitymme laajemmin siihen, millaisilla erilaisilla tavoilla näitä haasteita voidaan ratkoa ja mitä jokainen meistä voi vuorovaikutuskumppanina tehdä.

Hyvän ja osaavan kumppanuuden perustana on *sensitiivinen vuorovaikutustyyli*. Artikkelissa esitellään kolme Suomessa käytössä olevaa, sensitiivistä kumppanuutta ja olemuskielistä vuorovaikutusta vahvistavaa toimintamallia: HYP-työskentely sekä Voimauttava vuorovaikutus ja OIVA-vuorovaikutusmalli. Nämä kaikki soveltuvat olemuskieliseen vuorovaikutukseen ja hyödyttävät sekä hoivatyön ammattilaisia että vapaaehtoisia ja muita lähi-ihmisiä. Artikkelissa esitellään myös Rinnekoti-Säätiön Aktiivisuutta kehitysvammaisten arkeen -hankkeen (AKA-hanke) alkuvaiheeseen osallistuneiden vapaaehtoisten kokemuksia HYP-hetkidestä. HYP (Huomioivaa Yhdessäoloa Päivittäin) perustuu australialaiseen HOP-toimintamalliin (Hanging Out Program – Interaction for People at Risk of Isolation, Forster 2008).

Olemuskieli viestintäkeinona

Ihminen viestii olemuksellaan kaiken aikaa sekä tietoisesti että tiedostamattaan. Eleet, ilmeet ja kehonkieli (esimerkiksi katse, asento, liikkeet ja toiminta) ovat luonnollinen osa ihmisten välistä kanssakäymistä ja ne kertovat meille, onko toinen halukas vuorovaikutukseen, virkeä vai väsynyt, tyytyväinen vai tyytymätön, iloinen, surullinen, kiinnostunut tai tympääntynyt. Myös äänensävyt, äänenpainot ja sävelkulku ovat tärkeä osa ja tukevat kielellistä ilmaisuamme – silloinkin kun kielenä on puhe, viittomat, kuvakommunikaatio tai vaikkapa puhelaitteen avulla ilmaistut viestit. (Launonen 2016, 6–9; Launonen & Korpijaakko-Huuhka 2006, 21–25.)

Jokainen meistä on käynyt omassa kehityksessään läpi vaiheen, jolloin *olemuskieli* on ollut ainoa viestintäkeinomme (Launonen 2016, 22–29). Olemuskielillä tarkoitetaan kaikkia niitä ei-kielellisen vuorovaikutuksen piirteitä (ilmeet, eleet, ääntely ja äänensävyt, toiminta, itku ja nauru sekä kehon asennot), jotka normaalikehityksessä edeltävät puhetta ja joita myöhemmin käytetään puheen rinnalla (Pulli ym. 2005; Finto. YSAn ja YSON käsite-ehdotukset). Taitomme kommunikoida ovat kehittyneet vuorovaikutuksessa ja yhteisen toiminnan tuloksena meille läheisten ihmisten kanssa. Nykyään tiedetään, että vauva on syntymästään asti aktiivinen viestijä. Hän suuntautuu ympäristöönsä kaikilla aisteillaan ja on kiinnostunut mm. läheistensä kasvoista ja äänen kuuntelemisesta (mm. Launonen 2016, 29). Vauvan lähellä olevat aikuiset myös seuraavat ja tulkitsevat tämän olemusta ja siinä tapahtuvia muutoksia sekä luovat merkityksiä erilaisille ilmeille, ääntelyille ja toiminnalle.

Jollekin ihmiselle olemuskieli on kuitenkin myöhemminkin ainoa kieli, jolla he ilmaisevat itseään ja jota he myös ymmärtävät parhaiten. Esimerkiksi syvästi kehitysvammaisista ihmisistä suurin osa ja vaikeasti kehitysvammaisistakin moni viestii koko elämänsä ajan näiden vuorovaikutuksen varhaisimpien keinojen varassa ja heihin saa myös parhaiten yhteyden olemuskielen keinoja itsekin käyttämällä (Launonen 2016, 81–85). Toisaalta ihminen saattaa myös menettää puhekykynsä esimerkiksi aivoverenkiertohäiriön, aivovamman tai pitkälle edenneen muistisairauden seurauksena. Tällöin olemuskielestä voi tulla uudestaan ainoa ja tärkein kommunikointikeino.

Varhaisten keinojen varassa viestivät ihmiset voivat käyttää olemuskieltään varsin monipuolisesti esimerkiksi tunnetilojensa, tarpeidensa ja mielipiteittensä ilmaisuun, mikäli ympäristö on herkistynyt huomaamaan heidän aloitteensa ja osaa tukea heidän aktiivista rooliaan vuorovaikutuksessa (Burakoff & Haapala 2013; Launonen 2016, 81–82). Ilmaisun keinoja voivat olla ääntely, itkun eri sävyt, nauru, katsekontakti ja katseen suunta, yleinen aktiivisuus tai passiivisuus, fyysinen rentous tai jännittyneisyys ja yksinkertaiset eleet, kuten kurkottaminen, kädellä osoittaminen, toiminta sekä esineiden ja joskus myös kuvien käyttö (Launonen & Korpjaakko-Huuhka 2006, 154–156). Hyvä olo, kylläisyys, mieluinen tekeminen tai tutun ihmisen ääni ja tapa kohdata saavat aikaan mielihyvää ilmaisevan reaktion ja toisaalta mielipaha voi purkautua vaikkapa levottomuutena, jännittyneisyytenä tai tietynlaisena ääntelynä.

Olemuskieliset ilmaisutavat ovat usein erittäin yksilöllisiä ja hienovaraisia. Näillä keinoilla kommunikoi henkilöt tarvitsevatkin ympärilleen ihmisiä, jotka osaavat tulkita heidän erilaisten ilmaisujensa merkityksiä ja toimia vuorovai-

kutuksessa heidän kanssaan (Grove ym. 1999, Mietola ym. 2017). Läheiset ovat usein oppineet ymmärtämään henkilön ainutlaatuista viestintää, mutta uusilta vuorovaikutuskumppaneilta voi kestää pitkäänkin tutustua ja oppia tulkitsemaan, mitä hänen olemuskieliset viestinsä tarkoittavat. Tämän vuoksi on tärkeää, että henkilön lähipiiriin kuuluvat ihmiset tekevät yhteistyötä ja jakavat tietoa ja näkemyksiään erilaisten viestien tulkinnoista sekä toimivista tavoista kommunikoida ja olla vuorovaikutuksessa hänen kanssaan (ks. esim. Koski ym. 2014; Watson 2016; ks. tässä artikkelissa myöhemmin OIVA-vuorovaikutusmalli®).

Olemuskieli vuorovaikutuksessa

Toimivassa, tasavertaisessa vuorovaikutuksessa molemmilla osapuolilla on yhtäläiset mahdollisuudet ottaa osaa tilanteeseen, tehdä aloitteita ja vastata. Varhaisten taitojen varassa toimiva ihminen ei kuitenkaan välttämättä kykene ilmaisemaan itseään ja ottamaan osaa vuorovaikutukseen samalla tavalla kuin hänen kumppaninsa, jolloin vuorovaikutuskumppaneilla on suurempi vastuu vuorovaikutustilanteesta ja sen onnistumisesta (mm. Launonen 2016, 82, 104; Vuoti, Burakoff & Martikainen 2009).

Olemuskielellä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa kumppani joutuu tekemään tulkintoja sen varassa, mitä hän arvelee toisen ääntelyn, ilmeiden, eleiden ja toiminnan tarkoittavan. Kumppanin on pyrittävä tulkitsemaan tukemansa henkilön sisäistä kokemusmaailmaa, joka on hyvin erilainen silloin, kun olemuskieli on henkilön ainoa kieli kuin silloin, jos henkilö on menettänyt puhekykynsä elämässä myöhemmässä vaiheessa.

Vaikeasti puhevammaisten ihmisten sisäinen maailma on tähän mennessä ollut meille mysteeri, koska se miten he kokevat ympäröivän maailman on vaikeasti tutkittavissa. Kumppanin tehtävänä on selvittää, missä määrin kieli on henkilölle ajattelun väline ja millä tavalla kognitiivinen vamma mahdollisesti vaikuttaa hänen kokemusmaailmaansa – elääkö henkilö korostetusti menneisyydessä (esim. muistisairauden takia) vai tässä hetkessä (esim. kehitysvammaisuuden vuoksi).

Olemuskielen varassa toimivien henkilöiden osaavimpia vuorovaikutuskumppaneita ovat yleensä ihmiset, jotka viettävät heidän kanssaan eniten aikaa ja jotka sitä kautta tuntevat parhaiten heidän kiinnostuksen kohteensa, reaktionsa ja toimintatapansa (Launonen 2016, 162). Tavallisesti tällaisia ihmisiä ovat perheenjäsenet, mutta monilla olemuskielellä kommunikoivilla henkilöillä läheisimpiä kumppaneita ovat myös esimerkiksi päivähoidon, koulun, päivätoiminnan tai asumispalveluiden työntekijät, jotka ovat työnsä puolesta päivittäisessä vuorovai-

kutuksessa heidän kanssaan (Robertson ym. 2001; ks. myös Koski 2014, 15). Näitä sosiaalisen lähipiirin muodostavia henkilöitä kutsutaan lähi-ihmisiksi (ks. von Tezchner & Martinsen 1999, 18). He ovat lähellä kyseistä ihmistä, vastuussa hänen hyvinvoinnistaan ja sen myötä myös vuorovaikutuksen toimivuudesta.

Hoitotyötä tekevien ammattilaisten vuorovaikutusosaamisella on suuri merkitys, koska he ovat usein varsinkin aikuisten olemuskielillä kommunikoivien ihmisten ensisijaisia, ja usein jopa ainoita kommunikointikumppaneita (Robertson ym. 2001). Päivittäisen vuorovaikutuksen onnistuminen riippuu pitkälti heidän taidoistaan, asenteistaan ja mukautumiskyvystään – siitä, miten he kohtaavat puhumattoman ihmisen, herkistyvät hänen aloitteilleen ja uskaltavat heittäytyä vuorovaikutukseen hänen kanssaan. Lisäksi on oleellista se, missä määrin työntekijät ja heidän työyhteisönsä arvostavat sosiaalista vuorovaikutusta ja käytännössä järjestävät sille aikaa. Tähän tarvitaan myös johdon sitoutumista ja vuorovaikutuksen näkemistä tärkeänä laadukkaan hoidon ja tuen osa-alueena ja kehittämis-kohteena (Koski ym. 2014).

Sosiaaliseen vuorovaikutukseen panostamisesta on hyötyä molemmille vuorovaikutuksen osapuolille sekä olemuskielillä kommunikoivan ihmisen lähiyhteisölle. Toimivat vuorovaikutussuhteet parantavat olemuskielillä kommunikoivan henkilön elämänlaatua, mutta myös lisäävät yhteisön työntekijöiden kokemusta työnsä mielekkyydestä ja parantavat työssä jaksamista. (esim. Johnson ym. 2012b; Vuoti ym. 2009.) Positiivisten vuorovaikutuskokemusten on todettu lisäävän työntekijöiden halua järjestää aikaa vuorovaikutukselle, kun he itsekin kokevat saavansa iloa kohtaamisista ja siitä, että toinen nauttii yhdessäolosta ja voi hyvin (Johnson ym. 2012b).

Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kohtaaminen ja tunne siitä, että on tullut huomatuksi, on jokaiselle ihmiselle tärkeää. Myönteisen vuorovaikutussuhteen ja tunnesiteen rakentuminen lähtee siitä, että toisen ihmisen olemassaolo koetaan hyvänä ja kiinnostavana, häntä arvostetaan ihmisenä ja hänet nähdään yksilönä. Hänen kanssaan halutaan viettää aikaa ja molemmat kokevat, että yhdessä on mukavaa olla. Jokainen ihminen tarvitsee näitä hetkiä voidakseen hyvin. Näitä tavoitteettomia yhdessäolon hetkiä tarvitaan lisää myös hoivatyöhön. (esim. Forster 2008; Johnson ym. 2012a, 2012b; Johnson ym. 2017; Røgeskov 2019.)

Olemuskielisen viestinnän ja vuorovaikutuksen haasteita

Ilmeillä, eleillä tai äänтелеillä ilmaistuja viestejä voi olla vaikeaa mieltää kommunikoinniksi tai vuorovaikutusaloitteiksi, koska suurin osa ihmisistä viestii pu-

heella ja ilmaisee itseään kielellisesti. Vuorovaikutuskumppanilta vaaditaan suurta herkkyyttä ja taitoa huomata olemuskielellä ilmaistut viestit, tunnistaa ne aloitteiksi ja osata vastata niihin sopivalla tavalla. Valitettavan usein tapahtuu kuitenkin niin, että puhumattoman ihmisen viesteihin ei joko reagoida ollenkaan tai jos reagoidaan, niin kumppanit eivät osaa mukauttaa omaa kommunikointitapaansa sellaiseksi, että toisen olisi mahdollista ymmärtää ja osallistua vuorovaikutukseen (ks. Iacono ym. 2019). Jos ihminen saa toistuvasti kokea, että hänen viesteillään ei ole merkitystä tai niihin ei vastata, hän voi alkaa vetäytyä pois vuorovaikutuksesta ja tehdä entistä vähemmän aloitteita (ks. opittu avuttomuus – learned helplessness; Seligman 1975; Basil 1992).

Vaikea kehitysvamma ja muistisairaus molemmat kaventavat ihmisen mahdollisuuksia osallistua vuorovaikutukseen ja voivat pahimmillaan johtaa sosiaaliseseen eristäytymiseen. On yleistä, että henkilöt, jotka ilmaisevat itseään pääosin olemuskielen keinoin, saavat vain vähän huomiota arjessaan ja heidän kanssaan vietetään vähemmän aikaa kuin taitavammin kommunikoivien ihmisten kanssa (Iacono ym. 2019). Ilmaisukeinojen vähäisyys ja aloitteettomuus eivät pelkää selitä tätä, vaan syytä täytyy etsiä myös ympäristöstä ja yhteisöissä aikojen kuluessa muotoutuneesta vuorovaikutuskulttuurista. Useat havainnointitutkimukset ovat osoittaneet, että erityisesti laitospaikoissa ympäristöissä arkea luonnehtivat usein vuorovaikutuksen niukkuus ja ennen kaikkea tapahtumattomuus ja odottaminen (esim. Mietola & Vehmas 2019; Pietilä ym. 2010; Vesala 2010). Kohtaamiset liittyvät lähinnä perushoidollisiin tilanteisiin ja kontaktit ovat usein lyhyitä sekä luonteeltaan toteavia ja asioiden hoitamiseen liittyviä. Vaikeavammaisen henkilön aloitteettomuus ja omaan maailmaan vetäytyminen voivat entisestään vähentää ympäristön ihmisten kontaktiyrityksiä ja johtaa vähitellen siihen, että ihmisen ajatellaan haluavan olla itsekseen ja hänet jätetään yksin.

Oikeus hyvään vuorovaikutukseen

Jokaisella ihmisellä on oikeus kommunikointiin ja vuorovaikutukseen. Tämän perustana ovat lait, sopimukset ja suositukset. YK:n ihmisoikeuksien julistuksen 19. artikla ja julistusta täydentävä yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista määrittelevät, että jokaisella on oikeus sananvapauteen ja mielipiteensä ilmaisemiseen käyttämällään viestintäkeinolla. Olemuskielellä toimivan ihmisen oikeudet kommunikointiin toteutuvat kuitenkin vain, jos hänellä on arjessaan riittävästi mahdollisuuksia vuorovaikutukseen ja jos hänen kohtaamansa ihmiset osaavat kommunikoida hänen kanssaan. Varhaisten taitojen varassa toimivien

ihmisten ihmissuhteiden kirjo voi kuitenkin jäädä hyvin kapeaksi, koska heidän elinpiirinsä rajoittuu lähinnä kotiin tai järjestettyihin asumispalveluihin. (esim. Mietola ym. 2017; Taheri ym. 2016; Watson 2016.)

Vapaaehtoiset ovat vielä varsin käyttämätön voimavara ja he voisivat omalla osallistumisellaan rikastuttaa monin tavoin olemuskielillä kommunikoivien ihmisten arkea. Bigbyn ja Craigin tutkimuksessa (2017) kuvaillaan päiväkeskusta, jossa vapaaehtoisia rohkaistiin ryhtymään asiakkaiden kanssa vuorovaikutukseen. Henkilökunta havaitsi, että olemuskielinen henkilö suhtautui vapaaehtoiseen kumppaniin tai ystävään eri tavoin kuin päiväkeskuksen hoitajaan tai ohjaajaan. Vapaaehtoisen tapa olla ja kohdata voi herättää olemuskielisen henkilön mielenkiinnon ja mahdollistaa vuorovaikutuksen hänen kanssaan ilman päivittäisten hoitotoimenpiteiden ja askareiden luomia paineita.

Miten olemuskieliset vuorovaikutuskumppanit itse kokevat lyhytaikaiset tai yksittäiset kohtaamiset? Voivatko vapaaehtoinen ja olemuskielinen kumppani löytää heitä yhdistäviä asioita ja viettää mukavia hetkiä yhdessä? Mitä hyvää vapaaehtoiset voivat tuoda asumispalveluissa ja päivätoiminnassa toimivien olemuskielisten tuettavien elämään, vaikka heiltä puuttuukin lähituntuma hoitopalvelujen arkeen?

YK:n Vammaisten ihmisten oikeuksien yleissopimusta sekä tuettua päätöksentekoa tarkastelevassa eurooppalaisessa julkilausumassa tunnustetaan, että virallisena tukihenkilönä toimiessa on eduksi, jos tuettava ja tukija ovat tunteneet toisensa henkilökohtaisesti jo pitkän ajan (Inclusion Europe, Position Paper). Lisäksi suositellaan, että yhdellä henkilöllä tulisi olla oikeus useampaan tukihenkilöön. Monipuoliset vuorovaikutuskokemukset ja elämykset lisäävät syvästi kehitysvammaisten henkilöiden osallisuutta elämässä. Monen lähi-ihmisen yhteistyö voi auttaa heitä käyttämään taitojaan erilaisissa ympäristöissä ja tilanteissa. (Mäki 2008.) Ei varmasti olisi pahasta, jos myös vapaaehtoiset olisivat osa laajempaa tukihenkilöiden joukkoa.

Viime vuosina on julkaistu joitakin tutkimusartikkeleita vapaaehtoistoiminnasta olemuskielillä kommunikoivien ja muiden kehitysvammaisten ihmisten vapaa-ajanvietossa. Myös vapaa-ajan aktiviteettien merkitystä eri tavoin kehitysvammaisille henkilöille on tutkittu enenevässä määrin. Vapaaehtoisilla on tärkeä rooli esimerkiksi yhteisöjen vapaa-ajan tapahtumissa ja he voivat lisätä osallisuutta ja tukea olemuskielisen vuorovaikutuksen toteutumista. (Mm. Bigby & Craig 2017; Hajjar ym. 2016; Iwasaki 2016; Venema ym.2018.) Vähäiset mahdollisuudet osallistua vapaa-ajan aktiviteetteihin saattavat vaikeuttaa muun muassa yksilön vuorovaikutus- ja muiden sosiaalisten taitojen kehittymistä. Osallisuuden muodot (participation patterns) vaihtuvat ihmisen iän ja kehitystason mukaan,

minkä takia monipuoliset mahdollisuudet osallisuuteen eri ikäkausina vahvistavat henkilön tasapainoista siirtymistä kohti aikuisuutta. (Shikako-Thomas ym. 2014.)

Vapaaehtoiset voivat liikkua tuettaviensa kanssa eri ympäristöissä ja saattaa yhteen ihmisiä, jotka muuten ehkä eivät kohtaaisi. Tutkijat Bigby ja Wiesel (2018) kiteyttävät kolme sattumanvaraista, hyvää mieltä tuottavaa tapaa, joilla ihmiset kohtaavat julkisilla paikoilla: jaettu samaistuminen (shared identification), huomiointi arjessa (everyday recognition) ja tutuksi tuleminen (becoming known). He ehdottavat termiä 'convivial encounter' ('toverillinen kohtaaminen') kuvailemaan lyhyitä ja ohimeneviä mutta mieleenpainuvia kohtaamisia eri tavoin kommunikoivien ihmisten välillä. Kukapa ei muistaisi virkistävää sanailua, ystävällistä katsetta, tai jaettua hetkeä tuntemattoman henkilön kanssa ostoskeskuksessa, kadulla, tapahtumissa ja missä milloinkin. Päiviä tai joskus vuosiakin kohtaamisen jälkeen saattaa ohimenevä mutta merkittävä tapaaminen muistua mieleen.

Uskomme, että hyvän mielen kohtaamiset ovat myös olemuskielillä kommunikoiville ihmisille merkityksellisiä, vaikka heidän kokemuksensa yhteisistä hetkistä olisikin erilainen.

Vapaaehtoisuus ei ole pelkästään itsensä antamista toisten hyväksi. Vapaaehtoinen toimija tasapainoilee pyyteettömien tavoitteiden ja henkilökohtaisen hyödyn välimaastossa. Vapaaehtoistoimintaan perustuva ihmissuhde voi kehittyä läheisemmäksi suhteeksi ilman tarkempaa määrittelyä, ja vapaaehtoisena toimiminen voi vähentää olemuskielillä kommunikoivan henkilön henkilökohtaisen eristyneisyyden tunnetta, auttaa kehittämään uusia taitoja, rakentaa sosiaalisia kontakteja ja kannatella kohti syvempää omanarvontuntoa. (Bigby & Craig 2017.) Lisäksi vuorovaikutus- ja kommunikointitaidot kehittyvät yhteisten elämysten ja kokemusten kautta. Elämyksiä koetaan esimerkiksi rutiineja rikkovan huumorin avulla tai yllättävissä tilanteissa. (Mäki 2008.) Näin elämykset houkuttelevat eri tavoin kommunikoivia ihmisiä yhteyteen keskenään. Sillä, mitä voimme näissä kohtaamisissa oppia itsestämme, toisesta ihmisestä ja elämästä, on mittaamattomat mahdollisuudet.

Osaava kumppanuus voimavarana

Olemuskielen varassa toimiva ihminen ymmärtää parhaiten niitä keinoja, joita hän itsekin käyttää, eli olemuskieltä. Tämä on siis kieli, jota myös ympäristön ihmisten tulisi käyttää vuorovaikutuksessa hänen kanssaan. Koska jokainen varhaisten taitojen varassa viestivä ihminen on oma ainutkertainen yksilönsä, ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa kommunikoida. Kumppanin on siksi löydettävä kunkin kohtaamansa ihmisen kanssa juuri hänen tarpeitaan vastaava tapa viestiä

ja olla vuorovaikutuksessa (ks. esim. Iacono 2019). Hyvä ja osaava vuorovaikutuskumppani onkin aidosti kiinnostunut toisesta ja pyrkii ymmärtämään tämän viestejä sekä vastaamaan niihin tavoilla, joita toisen on mahdollista ymmärtää (Vuoti ym. 2009, 3). Kumppani voi osoittaa kiinnostustaan monin tavoin, esimerkiksi menemällä lähelle, hakemalla katsekontaktia, hymyilemällä ja koskettamalla tai vaikkapa liittymällä mukaan toista kiinnostavan asian tekemiseen. Onnistuneessa vuorovaikutuksessa pyritään tasavertaisuuteen ja tuetaan toista tekemään aloitteita, päättämään yhteisen tekemisen ja ”keskustelun” sisällöistä ja lopettamaan yhdessäolon halutessaan.

Osaavan kumppanuuden perustana on *sensitiivinen* vuorovaikutustyyli, ja se nostetaan kirjallisuudessa yhdeksi tärkeimmäksi olemuskielistä vuorovaikutusta vahvistavaksi tekijäksi (esim. Ellis & Astell 2008; Launonen 2007; Nind & Hewett 2001; Vuoti ym. 2009). Sensitiivisyydellä tarkoitetaan tapaa, jolla osaava kumppani toimii vuorovaikutuksessa, virittyy kohtaamiseen ja soinnuttaa oman tunnetilansa ja rytminsä toisen senhetkiseen tunne- ja tarvetilaan. Sensitiivinen kumppani on tilanteessa psyykkisesti läsnä ja toisen käytettävissä, toimii kumppaninsa tahdissa, herkistyy hänen aloitteilleen, pyrkii tulkitsemaan ja ymmärtämään toisen viestejä ja käyttäytymistä sekä osaa vastata viesteihin oikealla tavalla ja oikea-aikaisesti.

Varhaisten taitojen varassa toimivan ihmisen kanssa kommunikointi ja vuorovaikutuksessa oleminen voi tuntua vaikealta, jos on tottunut toimimaan taidoiltaan edistyneempien tai puheella viestivien ihmisten kanssa. Herkkyyttä ja omia kumppanina toimimisen taitoja on kuitenkin mahdollista kehittää, jos oppii tiedostamaan ja hyödyntämään omia vuorovaikutuksen vahvuuksiaan (ks. esim. Forster 2008; Nind & Hewett 2005; Vuoti ym. 2009; Johnson ym. 2017).

Suomalaisessa vaikeimmin kehitysvammaisten aikuisten ja lähi-ihmisten vuorovaikutusta vahvistavassa OIVA-hankkeessa (ks. Vuoti ym. 2009; Koski ym. 2010; Tykkyläinen & Lindholm 2015) osaavan kumppanuuden periaatteet kiteytettiin viiteen LOVIT-elementtiin, joita ovat:

- Läsnaolo – ole läsnä ja keskity häneen
- Odottaminen – odota ja anna tilaa hänen kommunikointialoitteilleen
- Vastaaminen – vastaa hänen viestintäänsä
- Ilmaisun mukauttaminen – mukauta omaa ilmaisuasi niin, että löytyy yhteinen kieli
- Tarkista – tarkista, onko hän mukana ja oletteko ymmärtäneet toisianne.

LOVIT-muistisäännön avulla kenen tahansa on mahdollista tarkastella omaa vuorovaikutustaan ja pohtia, missä määrin nämä elementit toteutuvat omassa

vuorovaikutustavassa sekä miettiä, missä osa-alueissa voisi edelleen kehittää taitojaan. *Mitkä LOVIT-elementeistä ovat sinun vahvuuksiasi? Missä osa-alueissa toivoisit kehittyväsi ja oppivasi lisää?*

Apuvälineenä ihminen – lisää välineitä vuorovaikutuksen vahvistamiseen

Kehitysvammaliiton Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki on pitkäjänteisesti kehittänyt ja tuonut Suomeen vaikeimmin puhevammaisten ihmisten ja heidän lähi-ihmistensä vuorovaikutusta vahvistavia toimintamalleja. Suomalaisessa opetus-, sosiaali- ja terveysalan ammattilaiskentässä on selvästi ollut tarvetta arkityöhön nivoutuvalle täydennyskoulutukselle, jossa keskitytään erityisesti kumppanin taitojen vahvistamiseen. Tätä kautta vaikutetaan paljon tukea tarvitsevien ihmisten osallisuuden ja itsemääräämisen toteutumiseen. Tikoteekin toiminta on valtakunnallista ja kohderyhmänä ovat diagnoosista riippumatta kaikki puhevammaiset ihmiset ja heidän lähi-ihmisensä. Koska puhevammaisuuden kirjo on laaja, tarvitaan erilaisia apuvälineitä ja kommunikoinnin ratkaisuja vastaamaan erilaisia tarpeita. Olemuskielillä kommunikoivien ihmisten tärkein apuväline on toinen ihminen. Seuraavassa esitellään kolme Apuvälineenä ihminen -toimintamallia: HYP, Voimauttava vuorovaikutus ja OIVA. Niillä kaikilla on yhteinen tavoite: vuorovaikutussuhteen ja tukea tarvitsevan ihmisen aloitteellisen ja tasa-arvoisen vuorovaikutusroolin vahvistuminen.

HYP – huomioivaa yhdessäoloa päivittäin

Halu olla vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa on perustavanlaatuinen tarve. Jotkut varhaisten taitojen varassa toimivat, olemuskieltä kommunikointikeinonaan käyttävät ihmiset eivät ehkä kuitenkaan osaa tehdä aloitteita vuorovaikutukseen tai heidän viestejään ei huomata tai niitä ei aina osata tulkita aloitteiksi. Koska heillä ei välttämättä ole taitoja aloittaa tai pitää yllä vuorovaikutusta, heillä on riski jäädä yksin.

HYP (Huomioivaa Yhdessäoloa Päivittäin) perustuu australialaisen tutkijapuheterapeutin Sheridan Forsterin HOP (Hanging Out Program – Interaction for People at Risk of Isolation) -toimintamalliin (Forster 2008). Malli sai alkunsa käytännön tarpeesta. Forster huomasi, että kehitysvammaisille henkilöille tarkoitetuissa asumis- ja päivätoimintayksiköissä oli paljon ihmisiä, jotka jäivät vuorovaikutuksen ulkopuolelle. Heidän päivittäiset vuorovaikutustilanteensa ra-

joittuivat monesti vain lyhyisiin hetkiin – tervehdyksiin tai pukeutumiseen ja ruokailuun liittyviin toimiin.

”Jaakko istuu sohvan nurkassa, heijaa itseään edestakaisin, katsoo kohti ja äänтелеe vaativan oloisesti. Jaakolla on vieressään lehti, jota hän tykkää selailla, repiä ja rapistella. Sohva on hänen lempipaikkansa, koska se sijaitsee paikassa, josta hän voi seuralla muita ihmisiä. Asumisyksikön ohjaajat kiirehtivät sohvan ohi – joku tervehtii pikaisesti, mutta jatkaa sitten matkaansa tyytyväisenä siihen, että Jaakko viihtyy itseksensä. Kuluu tunti, minkä jälkeen Jaakko haetaan syömään yhteiseen ruokapöytään. Jaakon päivät toistuvat tällaisina – välillä hän torkahtaa sohvalle, kunnes hänet viedään syömään, pesulle tai omaan huoneeseensa nukkumaan.”

HYP-mallin voi ottaa helposti käyttöön ja malli on yksinkertainen toteuttaa. Sen avulla yksittäinen henkilö tai yhteisö voi päästä nopeasti liikkeelle vuorovaikutuksensa vahvistamisessa ja lisätä mukavia yhdessäolon hetkiä tuen tarpeessa olevien ihmisten arkeen. Henkilö tai yhteisö päättävät, kenen kanssa mallia lähdetään toteuttamaan, ja osallistujat sitoutuvat olemaan päivittäin vähintään 10 minuuttia yhdessä hänen kanssaan. Hetken ainoa tavoite on yhdessäolo, eikä tilannetta tarvitse ollenkaan suunnitella etukäteen. Oleellista on, että puhumaton ihminen on se, joka saa aloittaa vuorovaikutuksen ja päättää, mitä hetkessä tehdään. Kumppanin tehtävänä on heittäytyä mukaan toiselle tärkeään asiaan ja tekemiseen.

”Jaakon yhteisössä päätettiin aloittaa HYP-hetkien toteuttaminen. Ohjaajat olivat huomanneet, että kukaan heistä ei oikein tiedä, mistä Jaakko tykkää ja mitä hänen kanssaan voisi tehdä. Jaakko jää helposti muiden vaateliaampien asukkaiden varjoon. Yksi yhteisön työntekijöistä oli tutustunut Papunet-verkkosivuilta löytyviin HYP-materiaaleihin ja esitteli toimintamallia yhteisessä kehittämisspäivässä. Kaikki olivat sitä mieltä, että HYP-mallia kannattaisi kokeilla nimenomaan Jaakon kanssa. Työntekijät sopivat kuukauden mittaisesta HYP-jaksosta ja ajankohdan käynnistyskokoukselle, jossa he pohtisivat yhdessä Jaakolle tärkeitä tekemisiä ja ideoisivat, miten päivittäiset HYP-hetket saataisiin sopimaan yhteisön arkeen. Joku heitti jo idean, että Jaakon viereenhän voisi istahtaa sohvalle ja katsoa, miten hän suhtautuisi siihen, että lehteä luetaan, rapistellaan ja revitään yhdessä.”

HYP-hetkissä vuorovaikutuskumppanit laittavat syrjään omat ennakko-odotuksensa ja keskittyvät pelkästään tukea tarvitsevaan henkilöön, hänen viesteihinsä ja mukavaan yhdessäoloon. Hetkissä toimimiseen ei ole olemassa erityisiä sääntöjä, eikä tekemistä tarvitse tai pidäkään suunnitella etukäteen, vaan tarkoituksena on tehdä yhdessä sitä asiaa, josta henkilö nauttii eniten. Oleellista on oman vuorovaikutustavan mukauttaminen henkilön senhetkisten tarpeiden mukaan.

Mallin käyttöönottoaminen ei vaadi erillistä koulutusta, ja kaikki tarvittavat materiaalit löytyvät netistä. Papunetin HYP-materiaalipaketissa esitellään rakennepituisen (esim. kuukauden kestävän) jakson toteuttamiseen. Sivuilta löytyvät lomakkeet helpottavat havaintojen kirjaamista ja jakson aikana tapahtuvan mahdollisen muutoksen seuraamista. Tarkoituksena on, että toteuttajat arvioivat säännöllisin väliajoin ja jakson päätteeksi yhdessä kokemuksiaan sekä suunnittelevat, miten toimintatapaa jatketaan tai mahdollisesti muokataan saatujen kokemusten perusteella.

HYP-mallista itsestään on tehty vielä varsin vähän tutkimusta (Forster & McDonald 2013) mutta ammattilaisilta ja läheisiltä suoraan saadun palautteen, suomalaisten opinnäytetöiden (Rohiola 2015; Lindholm 2018; Lahti 2020) sekä saman tyyppisestä vuorovaikutuksesta tehtyjen tutkimusten (mm. Johnson ym. 2017) perusteella on ilmeistä, että toimintatavalla on positiivisia vaikutuksia olemuskielellä kommunikoivien ihmisten ja heidän kumppaneidensa väliseen vuorovaikutukseen. Yleisesti voidaan sanoa, että yhteisöjen työntekijät ovat HYP-jaksojensa myötä mm. oppineet tuntemaan asiakkaansa ja heidän kommunikointitapansa paremmin, kokeilleet uusia tapoja viettää aikaa heidän kanssaan ja järjestäneet tietoisesti aikaa kahdenkeskisille hetkille. Asiakkaat ovat puolestaan olleet silminnähden tyytyväisempiä, kun he ovat saaneet kaipaamaansa huomiota. He ovat ottaneet aloitteellisemmin kontaktia työntekijöihin ja viihtyneet vuorovaikutuksessa pidempään.

Rinnekoti-Säätiö aloitti vuonna 2018 kolmivuotisen Aktiivisuutta kehitysvammaisten arkeen -hankkeen yhteistyökumppaneidensa Kehitysvammaliiton ja Kehitysvammatuki 57 ry:n kanssa (Rinnekoti-Säätiö 2018). Hankkeen tavoitteena on ollut lisätä paljon tukea tarvitsevien kehitysvammaisten ihmisten vapaa-ajanviettomahdollisuuksia. Lisäksi vapaaehtoisia henkilöitä on koulutettu toimimaan kehitysvammaisen henkilön osallisuuden tukena mm. HYP-toimintamallin avulla. Osa vapaaehtoisista osallistui HYP-koulutukseen, jonka aikana he videoivat toteuttamiaan vuorovaikutushetkiä sekä keskustelivat kokemuksistaan pienryhmissä muiden vapaaehtoisten kanssa.

Silva Lahti (2020) on selvittänyt HYP-koulutukseen osallistuneiden vapaaehtoisten kokemuksia vuorovaikutuksesta olemuskielellä kehitysvammaisten kumppaneidensa kanssa. Osalla vapaaehtoisista oli hyvin vähän ja osalla paljon aiempia kokemuksia olemuskielisestä vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutustilanteet herättivät heidät pohtimaan, miten ottaa huomioon tuettavien terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät seikat, miten lähestyä kumppania, kun ei tiedä paljoakaan hänestä ja hänen mielenkiinnon kohteistaan, miten tulkita hänen aloitteitaan ja miten

säädellä keskinäistä läheisyyttä ja etäisyyttä. Lisäksi vapaaehtoiset miettivät syvällisestikin sitä, mikä toisella tavalla kommunikoivalle kumppanille on tärkeää ja miten keskittyä yhdessäoloon niin, että antaa toiselle ilmaisutilaa. Vapaaehtoiset kuvailivat myös etsineensä tapoja käynnistää vuorovaikutus, kun toinen ei kyennyt aloitteellisuuteen. He halusivat HYP-asenteen mukaisesti tarttua hetkeen silloin, kun kumppani oli valmis yhteiseen olemiseen, ja heittäytyä vuorovaikutukseen rohkeasti yrityksen ja erehdyksen kautta: *"maltaa olla siinä, ja vaan aistia - - kyl siit sit lähtee menemään johonkin suuntaan"*. Mukavia ja varmasti yllättäviäkin huomioita tehtiin: *"henkilökemiat vaan jotenkin toimi"*, tai *"tuli semmonen olo - - että mun olemassaolo tässä vieressä täytyy riittää, ainakin aluksi"*.

Vapaaehtoiset saivat mahdollisuuden tuoda kehitysvammaisten henkilöiden arkeen lisää harrastus- ja vapaa-ajanviettohetkiä. *"Suihkussa käyntiä"*, *"saippuakuplia"* ja *"tukanpesua"* pidettiin myös *"hänen tavallaan vapaa-ajan viettönä"*. Koettiin, että tavanomaiset vapaa-ajan aktiviteetit voivat antaa omanlaisen elämyksen tuettaville, poikkeavista yksilöllisistä ominaisuuksista huolimatta (esimerkiksi aistitoimintojen häiriöt). HYP-asenteen myötä vuorovaikutus antoi kehitysvammaisille kumppaneille kokemuksia läsnäolon jakamisesta ja tästä kumpuavaa iloa ja turvallisuudentunnetta, uskoivat vapaaehtoiset. Se, että ihmiset ovat läsnä toistensa elämässä, on merkityksellistä. *"Hän hymyilee sillain veikeästi - - et onks hänellä joku visio jostakin, mitä me ollaan siinä"*, vapaaehtoinen pohti. HYP-asenteen kautta vapaaehtoiset kokivat tuettavien viestivän normaaleja asioita: tahtoa, tunteita, ja tavallisia arjen asioita. *"Minusta hän koko ajan ilmaisee"*, kommentoi yksi vapaaehtoinen tuettavastaan. Olemuskielisen vuorovaikutuksen harjoittaminen tuo kehitysvammaisille ihmisille hyvää arkea, sen kautta osallisuutta ja viime kädessä syrjäytymisvaaran välttämistä.

Vapaaehtoiset eivät pitäneet kommunikointia tuettaviensa kanssa hankalana. Heidän mielestään hiljaisuus on kuitenkin paljon tukea tarvitseville kehitysvammaisille ihmisille luonnollisempaa kuin puheella kommunikoiville ihmisille, koska olemuskieliset ihmiset eivät ole etääntyneet hiljaisuudesta. HYP-asenteen avulla voi päästä johonkin, mikä rikastuttaa perusolemassaoloa. Tunnistettiin kokemuksia, jossa ei pelkästään pyritä keskittymään toiseen, vaan löytyy kolmas, yhteinen tila. *"Mielekkyyys mitä siitä [olemuskielisestä vuorovaikutuksesta] tulee - - sillä on suuri merkitys ihmisarvoon, se menee - - tosi syvään arvoon"* ja *"täs on jotakin, en välttämättä ymmärrä itsekään mitä, mut jotakin on meidän välillä"*, kuvailivat vapaaehtoiset yhteyden kokemuksiaan. *"Tää on mulle oman itseni aukaisemista, ja kattoo - - et löytyykö jotain semmosii rajoja, mitkä on jo laittanu ihan turhaan"*, mietti yksi vapaaehtoinen.

Voimauttava vuorovaikutus

Joihinkin olemuskielellä kommunikoiviin ihmisiin saattaa olla erityisen vaikea saada kontaktia. Autismin kirjoon liittyvät piirteet, kehitysvammaisuus, aistimonivammaisuus tai pitkälle edennyt muistisairaus voivat heikentää ihmisen sosiaalisia valmiuksia ja kykyä kommunikoida vastavuoroisesti muiden ihmisten kanssa. Lähi-ihmiset voivat myös kokea, että he eivät tiedä, miten heidän kannattaisi lähestyä ja toimia vuorovaikutuksessa sellaisen henkilön kanssa, jonka tapa olla vuorovaikutuksessa poikkeaa normaalista ja jolta he eivät tunnu saavan palautetta kontaktiyrityksistään huolimatta.

”Myös Jaakon asuinkumppani Liisa istuu sohvan nurkassa, heijaa itseään edestakaisin ja äänтелеe itseksensä. Hän katsoo harvoin kohti, ja silloin kun hän katsoo, tuntuu siltä kuin hän katsoisi läpi. Hän ei tavallisesti vastaa millään tavalla ohjaajien lähestymiseen tai tervehdyksiin. Ainoat asiat, joista Liisa tuntuu nauttivan, ovat peiton alle piiloutuminen sekä musiikin kuuntelu. Päivittäiset toimet pyritään hoitamaan ripeästi, koska Liisa ei selvästikään pidä tietyn tyyppisestä kosketuksesta. Ohjaajat ovat yrittäneet eri tavoin houkutellessa Liisaa vuorovaikutukseen, mutta nyt heistä tuntuu, että keinot alkavat olla vähissä.”

Voimauttava vuorovaikutus (Intensive Interaction; Nind & Hewett 2005) on Iso-Britanniassa 1980-luvulta lähtien kehitetty toimintatapa, jossa hyödynnetään kaikkea sitä, mitä henkilö jo tekee ja osaa. Toimintamalli on kehityksellinen eli kumppanit toimivat tavoilla, joita luonnollisestikin käytetään varhaisessa kehitysvaiheessa ja joita jokainen sensitiivinen vanhempi käyttää viestissään pienen, puhumattoman lapsensa kanssa (ks. edellä *sensitiivinen vuorovaikutustyyli*). Tavoitteena on vahvistaa vuorovaikutussuhdetta ja harjoitella yhdessä kommunikoinnin perustan taitoja, jotka muodostavat pohjan muulle oppimiselle ja kehitykselle. (Mm. Hewett 2018, 26–27.) Näitä taitoja ovat mm. yhdessäolosta ja muiden ihmisten läheisyydestä nauttiminen, huomion suuntaaminen toiseen ihmiseen, keskittyminen ja tarkkaavuus, yhdessä toimiminen, vuorottelu, oman aktiivisuustason säätteleminen ja kontrolloiminen sekä katsekontaktin, ilmeiden, fyysisen kontaktin, olemuskielisen toiminnan sekä ääntelyn, sanojen ja puheen käyttäminen ja ymmärtäminen. Sosiaalisten taitojen vahvistuessa myös tunnetaidot, kuten empatiakyky, itsetuntemus ja itsetunto sekä luottamus toisiin ihmisiin lisääntyvät.

Voimauttavassa vuorovaikutuksessa, samoin kuin HYP-toimintatavassa, vuorovaikutuskumppanit luovat tilaa kahdenkeskiseksi ajalle. He virittyvät kumppaninsa tunne- ja vireystilaan, viestivät olemuksellaan läsnäoloa, kiireettömyyttä ja

kiinnostusta sekä mukauttavat kaiken aikaa omaa vuorovaikutustapaansa toisen tarpeita vastaavaksi. (Hewett 2018, 27–29.) Voimauttavalle vuorovaikutukselle on myös tyypillistä se, että kumppanit liittyvät mukaan ja vastaavat herkästi toisen kaikenlaiseen toimintaan. Tämä voi toteutua esimerkiksi tekemällä samaa, mitä toinen tekee, eli vastaamalla vaikkapa ääntelyyn äänтелеillä samantapaisesti, liikkumalla samaan tahtiin tai toisen toimintaa peilaamalla. Vuorovaikutus sisältää myös taukoja, jonka aikana kumppani odottaa tarkkaavaisesti toisen valmiutta jatkaa. Yhdessäoloa ja yhteistä toimintaa jatketaan niin pitkään kuin se on molemmista mukavaa ja lopetetaan, kun toinen ilmaisee, ettei hän halua enää jatkaa.

”Annika-ohjaaja lähestyy Liisaa varovaisesti ja istahtaa sohvan toiseen päähän. Hän tarkkailee herkeämättä Liisan reaktioita ja alkaa hiljaa keinahdella samaan tahtiin Liisan kanssa. Liisa alkaa äännähdellä hiljaa ja ohjaaja vastaa ääntelyyn. Tätä jatkuu jonkin aikaa, kunnes Liisa vilkaisee nopeasti ohjaajaa ja alkaa hypähdellä ja huudahdella. Ohjaajaa naurattaa ja hän alkaa myöskin hyppiä ja taputtaa käsiään Liisan äännähdysten tahtiin. Molemmilla näyttää olevan hauskaa.”

Voimauttava vuorovaikutus on alun perin kehitetty vaikeimmin kehitysvammaisille, laitospöissöissä varttuneille ihmisille, jotka kommunikoivat tyypillisesti hyvin varhaisten vuorovaikutuksen keinojen varassa (Hewett 2018, 9–15). Sen käyttöalue on kuitenkin vuosien kuluessa laajentunut ja nykyään sitä hyödynnetään varsinkin autismin kirjon kuntoutuksessa sekä aistimonivammaisten ihmisten vuorovaikutuksen tukemiseen. Toimintatavan on myös huomattu soveltuvan muistisairauden loppuvaiheeseen ja vahvistavan sekä kumppanin taitoja kohdata henkilö että lisäävän muistisairaahan ihmisen halua ja kykyä olla vuorovaikutuksessa. (Ks. Adaptive Interaction; Ellis & Astell 2008.) Yhteistä näille kaikille ihmisille on se, että heitä on vaikea ”tavoittaa”. Vaikka heillä olisikin näennöisesti kielellisiä taitoja, esimerkiksi puhetta, heidän sosiaaliset taitonsa ovat yleensä heikot, eivötkä he kykene vastavuoroiseen kommunikointiin ympöristönsä ihmisten kanssa. (Ks. myös Moroza-James, 2014.)

Voimauttavaa vuorovaikutusta on tutkittu jo 1980-luvulta lähtien ja aiheesta on julkaistu lukuisia tutkimusartikkeleita ja kirjallisuutta (ks. esim. Hewett 2012). Yhteenvetona voidaan todeta, että voimauttavalla vuorovaikutuksella on havaittu olevan myönteisiä vaikutuksia ainakin seuraaviin olemuskielellä kommunikoivien ihmisten vuorovaikutusvalmiuksiin: sosiaalisuus, aloitteellisuus ja halu olla yhdessä, fyysinen läheisyys, tilanteeseen liittyvä hymy, katsekontakti ja kiinnostus kasvoja kohtaan, ääntely ja jaettu tarkkaavuus.

Kehitysvammaliiton Tikoteekki on tehnyt vuodesta 2009 asti yhteistyötä me-

netelmän kehittäjien kanssa ja se vastaa Suomessa Voimauttavan vuorovaikutuksen koulutuksista, kehittämishankkeista ja suomenkielisen materiaalin tuotannosta. Tikoteekin omilta nettisivuilta (www.tikoteekki.fi) ja Papunet-verkkosivuilta löytyy kattavasti videoita, esitteitä ja lomakkeita Voimauttavan vuorovaikutuksen käynnistämisen ja toteuttamisen tueksi.

OIVA-vuorovaikutusmalli®

Olemuskielellä tapahtuvan vuorovaikutuksen tarkastelemiseen video on hyödyllinen väline. Koska olemuskielellä ilmaistut viestit ovat usein hienovaraisia ja kokonaisvaltaisia, niitä voi olla vaikea tunnistaa tarkoitukselliseksi aloitteiksi (Burakoff & Martikainen 2013). Videolta on mahdollista huomata esimerkiksi, miten katseen suuntaaminen tai pienikin liike, kuten varpaan kohottaminen tai vartalon jännittäminen, voivat olla merkkejä kiinnostuksesta jotain asiaa kohtaan. Toisaalta videolta on mahdollista tutkia, millaisin tavoin henkilön kumppanit tukevat vuorovaikutukseen osallistumista, vastaavat viesteihin ja osaavat mukauttaa omaa ilmaisuaan aivan arkisissa vuorovaikutustilanteissa. Videolta on mahdollista tiedostaa omia vahvuuksiaan ja onnistuneita toimintatapojaan sekä ottaa voimavaraansa tietoisemmin käyttöön uusissa tilanteissa. Videoavusteista vuorovaikutuksen ohjausta käytetään myös työyhteisöissä ammattilaisten vuorovaikutusosaamisen kehittämiseen, ja tästä hyötyvät kaikki – niin tukea tarvitsevat henkilöt kuin heidän tukijansakin (ks. Kennedy, Landor & Todd 2015).

OIVA-vuorovaikutusmalli® ja sen työskentelymuodot OIVA-prosessi ja OIVA-klinikka ovat Tikoteekin kehittämiä videopohjaisia, erityisesti vaikeasti puhevammaisten ja heidän lähi-ihmistensä välisen vuorovaikutussuhteen vahvistamisen työvälineitä. OIVA-prosessi on tarkoitettu työntekijätiimille, joka haluaa miettiä tapoja kohdata puhevammaiset asiakkaat ihmislähtöisellä tavalla. OIVA-prosessin aikana työntekijät videoivat arjen vuorovaikutustilanteitaan ja kokoontuvat tarkastelemaan niitä Tikoteekin kouluttaman OIVA-ohjaajan kanssa. Työskentelyssä yhteisön videoita havainnoidaan voimavaralähtöisesti. Keskustelun pohjalta työntekijät sopivat kokeiluja, joilla he voivat tukea puhevammaisten ihmisten kommunikointia ja aktiivista vuorovaikutusroolia. Prosessi kestää noin vuoden ja sisältää yhteensä kymmenen tapaamista. Kestoltaan lyhyempään OIVA-klinikkaan osallistuvat yhden puhevammaisen ihmisen eri ympäristöjen ihmiset. Klinikassa hyödynnetään samoja toimintaperiaatteita kuin prosessissa.

”Ryhmäkodin työntekijät olivat videoineet Liisan ja Annikan kohtaamisen sohvalla ja kokoontuivat nyt katsomaan videota yhdessä OIVA-ohjaajan kanssa. Anni-

ka itsekin vaikutti tyytyväiseltä siihen, millä tavalla hän onnistui saamaan kontaktin Liisaan. Videota katsottiin useaan kertaan ja osallistujat huomasivat, miten Annikan myönteinen olemus, Liisaan suuntautunut kiinnostunut katse ja herkkä tapa vastata hänen olemuskielisiin ilmauksiinsa sai Liisan kiinnostuksen heräämään. Yhteisessä keskustelussa päätettiin, että aamupäivisin, kun Liisa on virkeimmillään, hänen viereensä mennään istumaan ja tehdään yhdessä Liisaa kiinnostavaa asiaa – oli se sitten yhdessä hypähtelyä ja nauramista tai peiton alla Liisalle tärkeän musiikin kuuntelua.”

OIVA-prosessi ja -klinikka ovat suomalaisia sovelluksia alun perin Hollannissa kehitetystä videopohjaisesta vuorovaikutuksen ohjauksesta (VIG, Video Interaction Guidance ja VERP, Video Enhanced Reflective Practice; ks. esim. Mellenius & Remsu 2013 ja Kennedy, Landor & Todd 2015). VIG-menetelmä on levinnyt kansainvälisesti laajalle viimeisen 20 vuoden aikana. Videopohjaisista vuorovaikutuksen ohjausmuodoista on saatu runsaasti myönteisiä tutkimustuloksia (esim. kooste tutkimuksista Fukkink, Huijbregts & Todd 2015), ja VIG on Iso-Britanniassa mukana virallisissa perheille tarjottavien tukimuotojen hoitosuosituksissa, jotka koskevat lapsen ja vanhemman välisen kiintymyssuhteen vahvistamista (National Institute for Health and Clinical Excellence Guidelines 2015). Suomessa VIG-työskentelytapaa kouluttaa Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö.

Epäsuoraa puheterapiaa tarkastelevan väitöstutkimuksen (Koski 2014; Koski ym. 2010), OIVA-vuorovaikutusmallin kehittämishankkeen loppuraportin (Vuoti ym. 2009) sekä aihetta käsittelevien suppeampien artikkeleiden (mm. Burakoff & Martikainen 2013) ja pro gradu -töiden (mm. Alapuranen 2009) mukaan OIVA-prosessin on todettu vaikuttavan myönteisesti kehitysvamma-alan työntekijöiden vuorovaikutus- ja työskentelytapoihin. Osallistujien mukaan videopohjainen ohjaus on vahvistanut heidän taitojaan havainnoida ja tulkita olemuskielistä viestintää, ja he ovat työskentelyn myötä alkaneet pohtia, miten he löytäisivät yhteisen kielen kommunikoida puhumattomien asiakkaidensa kanssa. Työntekijöiden mukaan olemuskielillä kommunikoivat ihmiset ovat myös alkaneet viestiä aloitteellisemmin, kun kumppanit ovat kysyneet heidän mielipiteitään ja vastanneet heidän tarpeisiinsa entistä yksilöllisemmin. Yhteisöissä on myös alettu entistä enemmän keskustella vuorovaikutusasioista ja arvostaa kiireetöntä yhdessäoloa asiakkaiden kanssa.

Kehitysvammaliiton Tikoteekin kouluttamia OIVA-ohjaajia ja OIVA-klinikan valmentajia on tällä hetkellä noin 70 eri puolilla Suomea, ja he ohjaavat puhevammaisten ihmisten läheisiä ja ammattilaisia omalla lähiseudullaan ja omissa organisaatioissaan. Tietoa ja esittelyvideoita OIVA-työskentelymuodoista löytyy Tikoteekin nettisivuilta (www.tikoteekki.fi).

Lopuksi

Meillä jokaisella on sisäänrakennettuna kyky kohdata toisemme sanattomasti – katseen, kosketuksen, myötäelävän hymyn tai äännähdyksen keinoin. Kohdattessamme aistimme tunnelmia ja osaamme lukea toistemme olemusta ja tehdä päätelmiä näiden oletustemme varassa. Joskus tulkintamme osuvat oikeaan, joskus eivät. Täydellistä ymmärrystä kahden ihmisen välillä on mahdotonta saavuttaa, joten riittää, että yritämme ja annamme toisillemme huomiota ja aikaa.

Kaikissa meissä on sisäänrakennettuna myös halu kertoa omaa tarinaamme. Kun tahdomme tulla osallisiksi toisten tarinoista, voimme innoittua tarkastelemaan omaakin kertomustamme uudella, avartavalla tavalla.

Vuorovaikutusosaamisesta on hyötyä useissa ihmissuhdeammateissa, ja yhä useampi hoiva-alalla toimiva – myös vapaaehtoinen – haluaa kehittää omia vuorovaikutustaitojaan. Vaikka meistä jokainen käyttää olemuskieltään kielellisen viestinnän tukena, voi pelkkään olemuskieleen turvautuminen tuntua aluksi oudolta. Olemuskielistä osaamista voi kuitenkin halutessaan houkutella esiin omista ”kokemuskätköistä” ja ottaa entistä tietoisempaan käyttöön.

Olemuskielisessä vuorovaikutuksessa kohdataan toinen ihminen ihmisenä ilman ammattiroolin tarjoamaa suojaa. Heittäytyminen ja oman persoonan likoon laittaminen voi tuntua pelottavalta, mutta ilman sitä ei synny aitoa kohtaamista. Olemuskielistä vuorovaikutusta ei myöskään voi suorittaa samalla tavoin kuin joitakin muita työtehtäviä, vaan sille on oltava tilaa ja aikaa. Työyhteisössä onkin tärkeää keskustella siitä, millaisten arvojen mukaan työtä tehdään, mille on lupa ja mitä työllä tavoitellaan. Jos vuorovaikutus ja sen kehittäminen ovat arvoasteikolla korkealla, tämän tulisi näkyä myös käytännössä.

Omien kokemustemme ja havaintojemme mukaan väitämme, että yhteyden löytäminen toisen ihmisen kanssa, vammankin takaa, on aidosti mahdollista. Yhteys voi syntyä katseessa, kosketuksessa tai vaikkapa yhteisessä ilossa – eikä siihen tarvita sanoja.

LÄHTEET

- Aktiivisuutta kehitysvammaisten arkeen -hanke 2018-2020. Rinnekoti-Säätiö.
- Alapuranen, L. (2009). Vaikeimmin kehitysvammaisten ihmisten ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus: Työntekijöiden suhtautumistapojen ja työkäytäntöjen muuttuminen OIVA-hankkeen aikana. (Logopedian pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto, puhetieteiden laitos). Saatavilla http://papunet.net/fileadmin/muut/opinnaytteet/liisa_alapuranen.pdf
- Basil, C. (1992). Social interaction and learned helplessness in severely disabled children. *Augmentative and Alternative Communication*, 8 (3), 188–199.
- Bigby, C. & Craig, D. (2017). A case study of an intentional friendship between a volunteer and adult with severe intellectual disability: “My life is a lot richer!”. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 42 (2), 180–189.
- Bigby, C. & Wiesel, I. (2018). Using the concept of encounter to further the social inclusion of people with intellectual disabilities: what has been learned? *Research and Practice in Intellectual and Developmental Disabilities*. <https://doi.org/10.1080/23297018.2018.1528174>.
- Burakoff, K. & Haapala, P. (2013). *Kohdaten – opas vuorovaikutukseen muistisairaana kanssa*. Helsinki: Tikoteekki, Kehitysvammaliitto. Saatavilla www.papunet.net/tietoa/opaat
- Burakoff, K. & Martikainen, K. (2013). Videointi vuorovaikutuksen tukena kehitysvammaisten lasten opetusryhmässä. Teoksessa N. Mellenius & N. Remsu (toim.). *Vuorovaikutus kuvassa. Videoavustuksen ohjauksen eettisyys ja käytäntö* (s. 209-223). Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö.
- Ellis, M. P. & Astell, A. J. (2008). A new approach to communicating with people with advanced dementia: a case study of adaptive interaction. Teoksessa M. S. Zeedyk (toim.), *Promoting social interaction for individuals with communicative impairments* (s. 119–136). Lontoo: Jessica Kingsley Publishers.
- Forster, S. (2008). *HOP: Hanging Out Program: Interaction for people at risk of isolation*. Oakleigh, Victoria, Australia.
- Forster, S. & McDonald, R. (2013). *Hanging Out Program: Evaluation of impact on interaction in an adult day service*. Esitys AGOSCI-konferenssissa, Sydney, Australia.
- Finto. Suomalainen asiasanasto- ja ontologiapalvelu. YSAn ja YSON käsite-ehdotukset. Olemuskieli. Saatavilla 26.4.2020. <https://finto.fi/yse/fi/page/Y390339>
- Fukkink, R., Huijbregts, S. & Todd, L. (2015). Effects of Video Enhanced Reflective Practice. Current evidence and future challenges. Teoksessa H. Kennedy, M. Landor & L. Todd (toim.), *Video Enhanced Reflective Practice. Professional development through attuned interactions* (s. 242-254). Lontoo: Jessica Kingsley Publishers.
- Grove, N., Bunning, K., Porter, J. & Olsson, C. (1999). See what I mean: Interpreting the meaning of communication by people with severe and profound intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 12 (3), 190-203.
- Hajjar, D.J., McCarthy, J.W., Benigno, J.P. & Chabot, J. (2016). “You Get More Than You Give”: Experiences of Community Partners in Facilitating Active Recreation with Individuals who have Complex Communication Needs. *Augmentative and Alternative Communication*, 32 (2), 131-142.
- Hewett, D. (toim.) (2012). *Intensive Interaction. Theoretical perspectives*. Lontoo: SAGE Publications Ltd.
- Hewett, D. (toim.) (2018). *The Intensive Interaction handbook*. 2. painos. Lontoo: SAGE Publications Ltd.
- Iacono, T., Bould, E., Beadle-Brown, J. & Bigby, C. (2019). An exploration of communication within active support for adults with high and low support needs. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 32 (1), 61-70.
- Inclusion Europe. Position Paper. Tuetun päätöksentekojärjestelmän keskeiset perusteet. (2008). *Inclusion European näkemyksen esittelevä asiakirja*. Saatavilla 26.4.2020 http://inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2015/03/17.Position_Paper_Supported_Decision_Making_FI.pdf

- Iwasaki, Y. (2017). Leisure and meaning-making: Implications for rehabilitation to engage persons with disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 46 (2), 225-232.
- Johnson, H., Douglas, J., Bigby, C. & Iacono, T. (2012a). Social interaction with adults with severe disability: Having fun and hanging out. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 25 (4), 329-41.
- Johnson, H., Douglas, J., Bigby, C., & Iacono, T. (2012b). A model of processes that underpin positive relationships for adults with severe intellectual disability. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 37 (4), 324–336.
- Johnson, H., Bigby, C., Iacono, T., Douglas, J., Katthagen, S. & Bould, E. (2017). Increasing day service staff capacity to facilitate positive relationships with people with severe intellectual disability: Evaluation of a new intervention using multiple baseline design. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 42 (4), 391-402.
- Kennedy, H., Landor, M. & Todd, L. (toim.) (2015). *Video Enhanced Reflective Practice. Professional development through attuned interactions*. Lontoo: Jessica Kingsley Publishers.
- Koski, K. (2014). *Indirect speech and language therapy for individuals with profound and multiple learning disabilities: an ecological perspective*. Academic dissertation, Faculty of Behavioural Sciences, University of Helsinki. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Koski, K., Martikainen, K., Burakoff, K., Vesala H. & Launonen, K. (2014). *Evaluation of the impact of supervisory support on staff experiences of training*. Tizard Learning Disability Review, 19 (2), 77–84.
- Lahti, S. (2020). *Olemuskielellä osalliseksi. Vapaaehtoisten kokemuksia Huomioivan yhdessäolon toimintamallin (HYP) käytöstä vuorovaikutuksen tukena*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, sairaanhoidon ja sosiaalialan ylempi koulutusohjelma).
- Launonen, K. (2016). *Vuorovaikutus – kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin* (4. p.) Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Launonen, K. & Korpiaakko-Huuhka, A-M. (2006). *Kommunikoinnin häiriöt. Syitä, ilmenemismuotoja ja kuntoutuksen perusteita*. (6. painos.). Helsinki: Yliopistopaino Kustannus Palmia-sarja.
- Lindholm, R. (2018). *Assessing the effect of a HOP therapy period on preverbal communication skills in adults with profound intellectual disabilities – a multiple single subject*. (Logopedian pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto, puhetieteiden laitos). Saatavilla https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/167062/lindholm_rebeck
- Mellenius, M. & Remsu, M. (toim.) (2013). *Vuorovaikutus kuvassa. Videoavusteisen ohjauksen eettisyys ja käytäntö*. Helsinki: Mannerheimin Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö.
- Mietola, R. & Vehmas, S. (2019). 'He is, after all, a young man': Claiming ordinary lives for young adults with profound intellectual disabilities. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 21 (1), 112–128.
- Mietola, R., Vehmas, S. & Miettinen, S. (2017). Vaikeimmin kehitysvammaisten henkilöiden hyvää elämää jäljittämässä. *Ketju* 6. Verkkojulkaisu.
- Moroza-James, S. (2014). *Oppiminen yhdessä olemalla. Miten voimauttava vuorovaikutus voi auttaa autismin kirjon lastasi oppimaan luonnollisella tavalla*. Kehitysvammaliiton Tikoteekin alkuperäistekstistä 'Learning through Social Connection' suomennettu pdf-julkaisu.
- Mäki, M. (2008). Toimimalla osallisuuteen. Avuksi vuorovaikutuksen ja toiminnan aktivoimiseen. *OIVA Osallisuuteen vuorovaikutusaloitteilla. Vaikeimmin kehitysvammaisten ihmisten kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen kehittämishanke 2005-2008*. Helsinki: Tikoteekki, Kehitysvammaliitto. www.papunet.net/yleis/esitteet.
- National Institute for Health and Care Excellence (2015). *Children's attachment: attachment in children and young people who are adopted from care, in care or at high risk of going into care*. NICE guideline (NG26).
- Nind, M. & Hewett, D. (2005). *Access to Communication. Developing basic communication with people who have severe learning difficulties*. 2. painos. London: David Fulton Publishers.

- Pence, A.R. & Dymond, S.K. (2016). Teachers' Beliefs About the Participation of Students With Severe Disabilities in School Clubs. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 41 (1), 52–68.
- Pietilä, M., Heimonen, S., Eloniemi-Sulkava, U., Savikko, N., Köykkä, T., Sillanpää-Nisula, H., Frosti, S. & Saarenheimo, M. (2010). Kohtaamisia vai ohituksia? Muistisairaiden ihmisten toiseus pitkäaikaaisessa laitoshoidossa. *Gerontologia*, 24 (3), 261–266.
- Pulli, T., Launonen, K. & Saarela, M. (2005). *AURA yhteisön ja sen autistisen jäsenen vuorovaikutuksen ja viestinnän arviointiin ja kehittämiseen*. Lahti: Avainsäätiö.
- Robertson, J., Emerson, E., Gregory, N., Hatton, C., Kessissoglou, S., Hallam, H. & Linehan, C. (2001). Social networks of people with mental retardation in residential settings. *Mental Retardation*, 39 (3), 201–14.
- Rohiola, A. (2015). "Kymmeneksi minuutiksi ehtii kyllä pysähtymään". *Vuorovaikutuksen voimavarana HYP-malli*. (Logopedian pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto, puhetieteiden laitos). Saatavilla [papunet.net/sites/papunet.net/files/tietoa/Opinnaytteet/assi-rohiola_pg_2015.pdf](https://www.papunet.net/sites/papunet.net/files/tietoa/Opinnaytteet/assi-rohiola_pg_2015.pdf)
- Seligman, M.E. P. (1975). *Helplessness: On depression, development and death*. San Fransisco: W.H.Freeman.
- Shikako-Thomas, K., Kolehmainen, N., Ketelaar M., Bult, M. & Law, M. (2014). Promoting Leisure Participation as Part of Health and Well-Being in Children and Youth With Cerebral Palsy. *Journal of Child Neurology*, 29(8), 1125–1133.
- Rinne-Säätiö (2018). Aktiivisuutta kehitysvammaisten arkeen -hanke. <https://www.rinne.fi/meista/tutkimus-ja-kehitys/aktiivisuutta-kehitysvammaisten-arkeen-hanke-2018-2020/>
- Røgeskov, Maria. (2019). Exploring Shared Excitement: A Case Study of Participation in Interaction Between Staff and Residents with Intellectual Disabilities. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 21(1), 111–119.
- Taheri, A., Perry, A. & Minnes, P. (2016). Examining the social participation of children and adolescents with Intellectual Disabilities and Autism Spectrum Disorder in relation to peers. *Journal of Intellectual Disability Research*, 60 (5), 435–443.
- Tykkyläinen, T. & Lindholm, C. (2015). OIVA-koulutus vuorovaikutusosaamisen lisääjänä. Korpi-jaakko-Huuhka, A-M., Lehtihalmes, M. & Pekkala, S. (toim.). *Aikuisten neurologisperäiset puheen, kielen ja viestinnän ongelmat: Puheen ja kielen tutkimuksen päivät Helsingissä 26.-27.3.2015*. Helsinki: Puheen ja kielen tutkimuksen yhdistys, Vuosikerta 47, 119–130
- Venema, E., Vlaskamp, C. & Otten, S. (2018). The role of volunteers in the social integration of people with intellectual disabilities. *Research and Practice in Intellectual and Developmental Disabilities*, 5 (2), 154–167.
- Vesala, H.T. (2010). Hameennappi ja haalari. Tutkimus puhumattoman, vaikeasti kehitysvammaisen naisen itsemääräämisestä ja valinnanmahdollisuuksista. Teoksessa A.Teittinen. (toim.) *Pois laitoksista. Vammaiset ja hoivan politiikka*. Helsinki: Gaudeamus.
- Vuoti, K., Burakoff, K. & Martikainen, K. (2009). *Jokainen hetki on mahdollisuus: tutkimus OIVA-hankkeen yhteisöllisen työskentelytavan vaikutuksista*. Tutkimusraportti. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry. Saatavilla <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/jokainen-hetki-on-mahdollisuus.pdf>
- Watson, J. (2016). *The right to supported decision-making for people rarely heard*. PhD thesis. School of Health and Social Development, Deakin University.
- YK:n ihmisoikeuksien julistuksen 19. artikla. Universal declaration of human rights. *UN General Assembly* 302.2 (1948).
- YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 2008. Saatavilla https://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf

KIRJOITTAJAT

Katja Burakoff, FM, puheterapeutti, asiantuntija,
Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki, Kehitysvammaliitto ry.

Karoliina Joutsia, tulkki (YAMK), puhevammaisten tulkkauksen asiantuntija,
viittomakielen ja puhevammaisten koulutuksen lehtori,
Diakonia-ammattikorkeakoulu

Anna Liisa Karjalainen, FT, suomen kielen ja viestinnän lehtori,
Diakonia-ammattikorkeakoulu

Silva Lahti, FM, sairaanhoitaja (YAMK), perheohjaaja.

Riitta Lahtinen, KT, opettaja, sairaanhoitaja, näkövammaistaitojen ohjaaja,
liikkumistaidon ja näönkäytön ohjaaja, viittomakielen tulkki, kuvailutulkki,
kommunikaatiopäällikkö, Suomen Kuurosokeat ry.

Riia Lamminmäki, FM, suomen kielen ja viestinnän lehtori,
Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sanna Nuutinen, yo-merkonomi, nuoriso-ohjaaja, kokemuskouluttaja,
näkövammaistaitojen ohjaaja, OLKA-vertaistoimija, kommunikaatiotyöntekijä
Suomen Kuurosokeat ry

Pirjo Pouttu, FM, MAS IT, työnohjaaja, tulkkauksen lehtori,
Diakonia-ammattikorkeakoulu

Marika Rönnberg, viittomakielen tulkki (AMK), erityisasiantuntija,
Kuurojen Liitto

Henna Sillanpää, puhevammaisten tulkki, kommunikaatio-ohjaaja,
Kommunikaatio ILO

Erja Tenhonen-Lightfoot, FL, NTM, konferenssi- ja oikeustulkki,
yliopisto-opettaja

Arja Törnroos, sosionomi (AMK), diakoni, optikko, oikeuksien valvonnan
ja vanhustyön asiantuntija, Näkövammaisten liitto ry.

Kristiina Wallenius-Penttilä, sairaanhoitaja (YAMK), viittomakielen tulkki
(AMK), tukiviittomien opettaja, kuurojen diakoniatyöntekijä, Turun ja Kaari-
nan seurakuntayhtymä

DIAK OPETUS

DIAK OPETUS -sarjassa julkaistaan pedagogista kehittämistä kuvaavia julkaisuja, oppimateriaaleja, oppaita ja työkirjoja.

Diak Opetus 1: Raili Gothóni, Anna Liisa Karjalainen, Paula Koistinen & Marjo Kolkka (toim.) 2015. DIAKpedalla asiakaslähtöisyyttä, reflektiivisyyttä ja digitaalisuutta

Diak Opetus 2: Raili Gothóni, Susanna Hyväri, Karjalainen, Anna Liisa, Kivirinta, Mervi & Päivi Vuokila-Oikkonen (toim.) 2016. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas

Diak Opetus 3: Raili Gothóni, Anna Liisa Karjalainen, Paula Koistinen & Marjo Kolkka (toim.) 2016. Osallistavaa oppimista ja kehittämistä

Diak Opetus 4: Mervi Kivirinta, Marianne Nylund and Olli Vesterinen (eds.) 2018. Community-Based Participatory Research (CBPR): Guide

Diak Opetus 5: Anna Liisa Karjalainen & Kristiina Wallenius-Penttilä (toim.) 2020. Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan töissä

DIAKONIA-AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJEN KRITEERIT

DIAK TUTKIMUS -sarjassa julkaistaan uutta ja innovatiivista tietoa tuottavia tieteellisiä tutkimuksia Diakonia-ammattikorkeakoulun opetus-, tutkimus- ja kehittämistoiminnan alueilta. Julkaisut ovat monografioita tai artikkelikokoelmia.

Diakin ulkopuolisen referee-arvioijan lisäksi sarjassa julkaistavan tutkimuksen lukee diakilainen tutkijakoulutuksen saanut lukija. Sarjaan voivat tarjota julkaisuja sekä Diakonia-ammattikorkeakoulun omat työntekijät että ulkopuoliset kirjoittajat.

DIAK TYÖELÄMÄ -sarjassa julkaistaan tutkimus- ja kehittämisraportteja sekä opinnäytetöitä, jotka ovat tuottaneet innovatiivisia ja merkittäviä työelämää kehittäviä tuloksia. Sarjaan voivat tarjota julkaisuja Diakin työntekijät, opinnäytetyöntekijät ja ulkopuoliset kirjoittajat.

DIAK PUHEENVUORO -sarjassa julkaistaan Diakonia-ammattikorkeakoulun temaattisia puheenvuoroja, kehittämisraportteja, erilaisia selvityksiä sekä opinnäytetöitä.

DIAK OPETUS -sarjassa julkaistaan pedagogista kehittämistä kuvaavia julkaisuja, oppimateriaaleja, oppaita ja työkirjoja.

Julkaisut ovat luettavissa avoimesti verkossa ammattikorkeakoulujen Theseus-julkaisuarkistossa.

ISBN 978-952-493-358-2 (painettu)

ISSN 2343-2225 (painettu)

ISBN 978-952-493-359-9 (verkkojulkaisu)

ISSN 2343-2233 (verkkojulkaisu)

SOSIAALI- JA TERVEYSALAN ammattilaiset kohtaavat työssään ihmisiä, joiden kanssa heillä ei ole yhteistä kieltä tai joiden tapa kommunikoida poikkeaa heidän omasta tavastaan. Väestön ikääntyminen ja yhteiskunnan monikulttuuristuminen tekevät näistä tilanteista entistä yleisempiä. Jokaisella potilaalla ja asiakkaalla on kuitenkin oikeus ymmärtää ja tulla ymmärretyksi kommunikoinnin haasteista huolimatta.

Tämä julkaisu kertoo kommunikoinnin moninaisuudesta, mahdollisuuksista ja keinoista. Julkaisu koostuu artikkeleista, joissa opastetaan, miten ammattilainen voi ja miten hänen tulisi menetellä

vuorovaikutustilanteissa eri tavoin kommunikoivien kanssa. Artikkelit käsittelevät kielellisiä ja kulttuurisia oikeuksia lainsäädännön kannalta, selkokieltä, yhteistyötä puhuttujen kielten tulkin kanssa sekä kohtaamista ja kommunikointia viittomakielisen, kuulonäkövammaisen, puhevammaisen ja näkövammaisen henkilön kanssa. Myös olemuskieltä käsitellään kommunikointi- ja vuorovaikutusmenetelmänä.

Kirjoittajat ovat viestinnän ja kommunikoinnin asiantuntijoita, joista osa on lisäksi myös kokemusasiantuntijoita.