

OSMO²

Kielitietoisuus ja monikulttuurinen viestintä

jamk.fi
Ammatillinen opettajakorkeakoulu



HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HAME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Taustaa

- Ohjausalan ammattilaisiin kohdistuu monenlaisia paineita, sillä yhdenvertaisuuden, tasa-arvon ja yksilöllisen kohtaamisen korostamisen aikana osaamisen vaatimukset kasvavat. Oma substanssiosaaminen ei riitä, vaan alalla tarvitaan yhä monipuolisempaa syrjinnästä vapaata, sensitiivistä osaamista. Pelkästään yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014) luetellaan 13 asiaa, jotka tulee ottaa huomioon syrjinnästä vapaassa ohjaamisessa. Yksi näistä on kieli.
- Hyvät uutiset: ihmiselle on täysin luonnollista ottaa huomioon puhekumppaninsa kielelliset kyvyt ja sopeuttaa puheensa niihin. Puhuessamme etsimme tiedostamattamme merkkejä kuuntelijasta ja ulkoisesta tilanteesta, jonka avulla päättelemme, onko toinen ymmärtänyt puheemme, ja jos on, mitä mieltä hän siitä on. Jos esimerkiksi keskusteluumme häiritsee meluisa ympäristö, puhumme kovempaa, jotta tulemme kuulluiksi. Jos toinen kurtistaa kulmiaan ja näyttää olevan ymmällään, toistamme ehkä sanomamme tai muotoilemme sen eri tavoin.
- Siispä: Kielitietoisuus ei periaatteessa vaadi meiltä mitään uutta!

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Mitä kielitietoisuus on?

- "Kielitietoisuus tarkoittaa kielenkäytön tilanteiden, tekstien ja kielen piirteiden tietoista havainnoimista." (Repo 2020)
- "Katseen suuntaamista kieleen ilmiönä, ja siihen, että kieli voi olla syrjimisen väline. Kielitietoisuuden avulla pyritään poistamaan ymmärtämisen ja osallistumisen esteitä" (Lilja 2019)
- "Kielitietoisuus (kielellinen tietoisuus) tarkoittaa tietoisuutta sekä kielen rakenteellisista että sen merkitykseen liittyvistä seikoista. Se viittaa siihen, miten yksilö tietoisesti havaitsee ja ymmärtää erilaisia kielellisiä yksiköitä (esim. sana, tavu, äänne), kielen välittämiä merkityksiä (esim. sanojen monimerkityksisyyttä) ja kielen käytön piirteitä (esim. murre-erot, kirjakielen ja puhekielen ominaisuudet jne.)." (KIEPO 2017)



Kielitietoinen ohjausosaaminen on kykyä

- Tiedostaa kielen ja kielitaidon merkitys vuorovaikutuksessa
 - Miksi kielitietoisuutta?
 - Merkityksen välittyminen
 - Tietoisuus, kyky ja konteksti: milloin kielitietoisuutta?
- Ottaa huomioon vuorovaikutus eri kulttuureissa – monikulttuurinen vuorovaikutus
 - Monikulttuurista ohjaustyötä tekevän on otettava huomioon erilaiset viestintätavat kulttuureissa (etäisyys, ajan ilmaiseminen, puheen vs. kirjoituksen korostaminen) ja niiden vaikutus tilanteeseen
- Käyttää kielitietoisia menetelmiä
 - Selkokieli
 - Kuvat
 - Piirtäminen

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Pohdittavaa ennen ohjaustapaamista tai sen aikana

- Mitä merkitystä pyrin välittämään ohjattavalle tai ohjattava minulle? Toisin sanoen: Mikä on keskustelun tavoite?
- Mikä on ohjattavan kielitaito?
- Mikä on oma kielitaitoni?
- Tulemmeko ymmärretyiksi?



Kielitaidon osa-alueet

- On hyvä huomata, että kielitaitoa on monenlaista – ehkäpä itsekkin puhut monia kieliä, mutta eritasoisesti?
- Kielitaito voidaan jakaa osa-alueisiin: kielen puhumiseen, puheen ymmärtämiseen, kirjoittamiseen ja lukemiseen. Näitä kaikkia voi osata eri painotuksin.
- Ihmisten välillä on eroja siinä, milloin he kokevat osaavansa tiettyä kieltä. Toinen kokee puhuvansa kieltä silloin, kun tulee sillä toimeen arkipäivässään suullisesti, toinen vasta kun kielitaito on sujuvaa kaikilla kielen osa-alueilla. Kysymykseen ”Osaatko suomea?” ei siis välttämättä voi luottaa kielitaidon mittarina.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Kielitaidon huomioiminen ohjauksessa

- Ohjaustyössä on tärkeää ottaa huomioon puhekumppanin kielitaito ja antaa mahdollisuuksia käyttää kaikkia ohjauksessa käytettävän kielen osa-alueita: puhetta, kuuntelemista, kirjoittamista ja lukemista.
- Itseltään voi kysyä: annanko ylipäätään asiakkaalle mahdollisuuden käyttää kieltä, jossa hänellä on vajavainen kielitaito? Onko asiakkaalla ehkä enemmän kielitaitoa kuin hän itse kokee tai puheessa näyttäytyy – miten voisin rohkaista kielen käyttämiseen?
- Voi myös olla, että asiakkaan kielitaito on suullisesti erinomaista, mutta kirjallinen kielen ymmärtäminen ei ole samalla tasolla. Tällöin on hyvä varmistaa, ymmärtääkö asiakas myös kirjalliset ohjeet.
- Kielitaitoa on monenlaista eikä täydellinen kielitaito ole välttämätöntä ymmärtämiselle ja ymmärretyksi tulemiselle.
- Huom! Kielitaidottomuus ei ole sama asia kuin yhteisen kielen puute – asiakas ei ole kielitaidoton, vaikka ei osaisi ohjaajan osaamia kieliä. Asiakkaan voi antaa käyttää ohjauksessa kaikkia osaamia kieliään.

Kestävää kasvua ja työtä

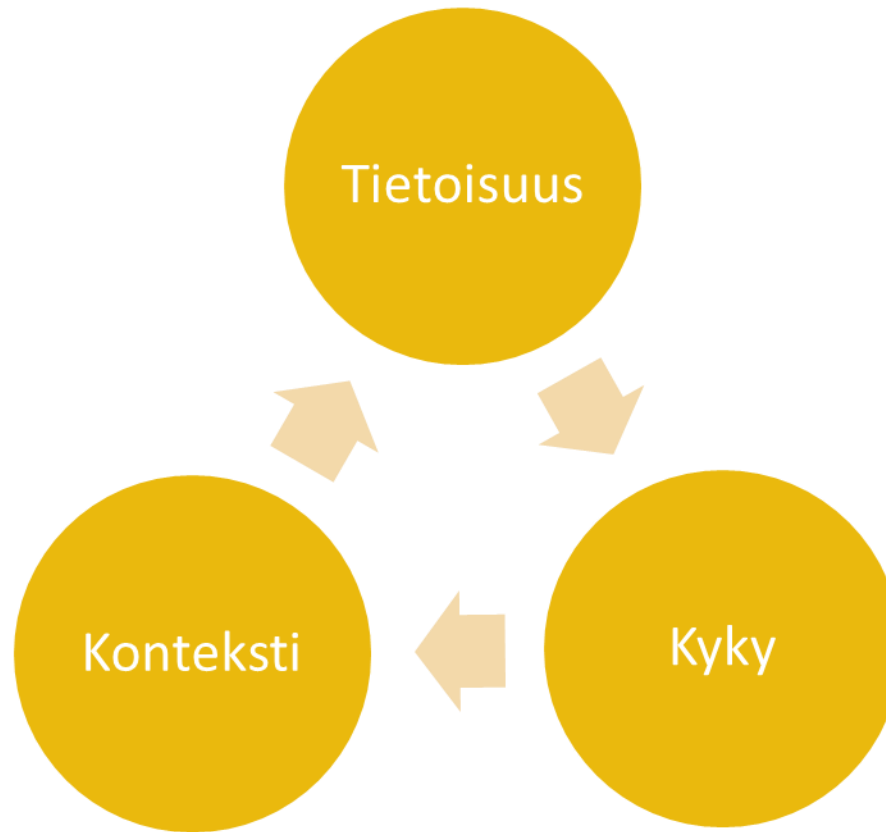


Kielitietoinen ohjaus - tietoisuus, kyky ja konteksti

- Kielitietoinen ohjaus on **tietoisuutta** eri kielistä, kielellisistä erityistarpeista, ja niiden huomioon ottamista ohjauksessa
- Ihmisellä on **kyky** ottaa huomioon puhekumppaninsa kieli, kielitaito ja kognitiivinen taso – kielenpuhujina me pystymme siihen luonnostamme
- **Konteksti**: kaikkialla ei voi olla äärettömän kielitietoinen koko ajan – mikä on tarkoituksenmukaista missäkin ympäristössä

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Tietoisuus, kyky ja konteksti



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Yleisimpiä ymmärtämisen esteitä ohjaustilanteessa

- Asiakkaaseen liittyvät:
 - Suomi (tai englanti) toisena kielenä, kielitaito heikko
 - Kielitaito on heikentynyt afasian tai muun vamman seurauksena
 - Vaikeus ymmärtää yleiskieltä erilaisista neurobiologisista syistä johtuen (esim. kehitysvamma, lukivaikeus, ADHD)
- Ohjaajaan liittyvät:
 - Ammattisanaston tai viranomaiskielen käyttö
 - Asiakkaan kielitaidon väärin arvioiminen
 - Osaamattomuus tulkin käytössä. Ei varata tarpeeksi aikaa ohjaustapaamiseen tai puhutaan vain tulkille katsomatta asiakasta.
 - Ohjauksen kanava. Esimerkiksi puhelinkeskustelu voi aiheuttaa ymmärtämisen esteitä silloin kun kielen ymmärtäminen on jostakin syystä vaikeutunut.
- Molempiin liittyvät:
 - Yhteisen kielen puute
 - Käsitteet, jotka poikkeavat omassa kulttuurissa totutusta ja niiden avaamatta jättäminen.
- Väärinymmärryksistä voi seurata joskus suuriakin sanktioita asiakkaalle, jos esimerkiksi asiakirja jää palauttamatta tai seuraava ohjaustapaaminen sopimatta ymmärtämisiongelmistä johtuen.

(Lilja, Pukkila, & Rinne, 2019)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Mitä voin tehdä ohjaajana, jos ymmärtämisen ongelmia syntyy?

- Varmistuskysymykset. Kysy tarkkoja kysymyksiä (mitä, kuka, missä, onko).
- Toista tai kertaa, mitä olet sanonut (täsmälleen samoin sanoin)
- Kysy, oletko ymmärtänyt asian oikein ja myönnä suoraan vaikeutesi ymmärtää. Ilmaise halusi ymmärtää.
- Kuvien käyttö. Piirrä tai kirjoita!
- Selkokielen käyttö. Selkokieli on kielen muoto, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Käytä tavallisia, konkreettisia sanoja ja helppoja kielen rakenteita.
- Asian muotoilu eri tavalla. Odota kuitenkin rauhassa ennen kuin muotoilet asian uudelleen ja kokeile toistoa ennen uudelleenmuotoilua.
- Tulkin käyttö. Varaa ohjaustapaamiseen enemmän aikaa kuin normaalisti ja muista katsoa asiakasta silmiin.
- Monialainen yhteistyö. Kysy osaavalta työtoverilta apua!

(Mukaillen: selkokeskus.fi)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Muistilista selkokielen käyttöön

1. Kuuntele, anna aikaa
2. Käytä tavallisia, konkreettisia sanoja
3. Käytä helppoja kielen rakenteita
4. Piirrä, kirjoita, esitä.

(Mukaihen, Selkokeskuksen 10 vinkkiä puhumiseen)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Monikulttuurinen vuorovaikutus

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vuorovaikutuksen näkökulmia

- **Matalakontekstinen:**

Suora viestintä, jossa viestin sisältö merkitsee (Skandinavia, Saksa, USA)

- **Korkeakontekstinen:**

Viestinnässä viestiä tärkeämpää on konteksti, eleet, ilmeet, rituaalit, asioiden suhteet. Suoran sanomisen ja ilmaisun sijasta käytetään tilanteeseen tai asemaan liittyviä viitteitä, jolloin ei ole välttämätöntä eikä suotavaa sanoa asioita suoraan (aasialaiset kulttuurit)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

(Monikulttuurisen) vuorovaikutuksen mahdollisia ongelmia

- Kielellinen epäsymmetria
- Osallistumisen epäsymmetria
- Tiedollinen epäsymmetria
- Kulttuuri
- Ennakko-oletukset ja asenteet
- Luottamus
- Tulkkaus
- Ulkoiset paineet
- Ympäristö
- Tunteet ja aiemmat kokemukset

sanasto, kielioppi
tilan antaminen ja ottaminen
koulutus, asiantuntemus
arvot, säännöt, käytännöt
syrjintä, ongelmien odottaminen
arkaluotoiset asiat
laatu, järjestelyt, luottamus
kiire, järjestelyt
hälinä, ihmisten määrä
pettymykset, mieliala, liian suuret odotukset

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Oman kulttuurin tuntemisen tärkeys!

"Kulttuurien välisen vuorovaikutuksen suurin haaste ei ole vieraan kulttuurin tuntemus, vaan oman kulttuurin tuntemus ja sen vaikutuksen tiedostaminen omassa ajattelussa ja käyttäytymisessä."

Nancy Adler

