

Yhteinen kieleemme -työkirja vammaisalan työyhteisöille



European unionin
osarahoittama



UUDISTUVA
VAMMAISTYÖ

DIAK

Tutustu kaikkiin
työkirjassa
mainittuihin
Uudistuva ja
moninainen
vammainen
Uudellamaalla
- hankkeen
materiaaleihin.



Tekijät: Tea Kairi ja Essi Nuotio
Kuvitus: Kaisla Kempas
Taitto: Punamusta Oy
Julkaisuvuosi: 2026
CC BY-SA 4.0

Yhteinen kielemme – kielitietoisuutta vammaisalalle

Tervetuloa kehittämään työyhteisösi kielitietoisuutta!

Työkirja on tarkoitettu vammaisalan ammattilaisille ja kaikille, jotka haluavat oppia kielitietoisuudesta, kehittää työyhteisön toimintatapoja ja tukea suomen kielen oppimista. Erityisesti monikieliset työyhteisöt hyötyvät tästä materiaalista. Työskentely kielitietoisuuden lisäämiseksi vahvistaa yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja asiakastyön laatua.

Työkirjan sisältö on tuotettu hankkeen työpajojen sekä vammaisalan esihenkilöille lähetetyn kyselyn pohjalta. Kehittämistyössä on ollut mukana vammaisalan toimijoita sekä sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita. Työkirja on muodostunut heidän ajatustensa pohjalta, ja niitä on tuotu esiin myös sitaatteina. Yhdeksän vammaisalan asumisyksikköä myös pilotoi työkirjaa. Heidän arvokkaan palautteensa pohjalta työkirjaa selkeytettiin ja kehitettiin tukemaan työyhteisöjä konkreettisesti arjessa.

Työkirja sisältää käytännön tehtäviä ja materiaaleja. Ne auttavat tarkastelemaan kielen käyttöä ja kehittämään kielitietoisia tapoja toimia arjessa. Tehtävät rohkaisevat yhteiseen keskusteluun, havainnointiin ja ratkaisujen löytämiseen. Tehtäviä voi muokata omiin tarpeisiin. Työkirja on tehty selkeällä kielellä, jotta sen käyttäminen olisi mahdollisimman helppoa.

Työkirjan lisäksi hankkeessa kehitettiin *Vammaisalan sanoja selkokielellä*-materiaali sekä *Vinkit käyttöön – Kielitietoisuuden viikkokalenteri*.

Toivomme, että työkirja innostaa oivalluksiin ja muutokseen kohti kielitietoisempaa työyhteisöä.

Tea Kairi ja **Essi Nuotio**

*Uudistuva ja moninainen vammaistyö Uudellamaalla -hanke (2023–2026),
Diakonia-ammattikorkeakoulu*

Tietoa työkirjasta ja kielitietoisuudesta

Työkirjan hyödyt

Työkirja

- auttaa tarkastelemaan omaa ja työyhteisön kielenkäyttöä
- auttaa tunnistamaan kielellisiä haasteita
- innostaa löytämään ratkaisuja haasteisiin
- tukee suomen kielen oppimisessa
- selkeyttää vuorovaikutusta

"Herätti hyvää keskustelua ja pohdintaa siitä, miten voimme omia toimintatapoja kehittää toimivammaksi."

"Rohkeus puhua näistä asioista on lisääntynyt"

Työkirjan rakenne

Työkirja tukee työyhteisöä toimimaan kielitietoisesti. Kirja sisältää kaksi osiota.

- **Huomaa kieli** -osiossa työyhteisö selvittää, missä tilanteissa kieli tuottaa haasteita ja millaisia ratkaisuja niihin on.
- **Vie käytännöt arkeen** -osiossa kokeillaan ja otetaan käyttöön tapoja, jotka lisäävät kielitietoisuutta ja monikielisten työntekijöiden osallisuutta.

Mitä kielitietoisuus tarkoittaa?

Kielitietoisuus on sitä, että huomaamme ja ymmärrämme:

- miten käytämme kieltä eri tilanteissa ja eri ihmisten kanssa
- millaisia sanoja, termejä ja ilmaisuja valitsemme
- miten käytämme selkeää, ymmärrettävää ja kunnioittavaa kieltä

Kielitietoiset käytännöt ovat yhdessä sovittuja tapoja toimia, joiden tavoitteena on

- tukea työntekijöiden kielen oppimista
- varmistaa selkeä, saavutettava ja ymmärrettävä viestintä
- edistää yhdenvertaisuutta koko työyhteisössä

Kielitietoiset käytännöt tukevat osallisuutta sekä kokemusta arvostetuksi ja kohdatuksi tulemisesta.

Huomaa kieli

Tämä osio sisältää neljä tehtävää:

1. Työyhteisöemme kielitietoisuuden tilanne

2. Havainnot arjen työstä

3. Kielitietoisuuden muistilista

4. Viikkohaaste

Tehtävät on tarkoitettu koko työyhteisölle, ja niihin sisältyy yhteistä keskustelua ja pohdintaa. On suositeltavaa tehdä kaikki neljä tehtävää numerojärjestyksessä, mutta voitte valita näistä myös työyhteisölle tärkeimmät tehtävät.

Työyhteisön jäsenistä muodostuva työpari ohjaa tehtävien tekoa ohjeiden mukaan. Ohjaajat tutustuvat työkirjan tehtäviin etukäteen. Tehtäviä varten tarvitaan kyniä ja paperia. Muistiinpanoja voi tehdä myös tulostettuun työkirjaan. Tapaamisiin varataan aikaa noin puolitoista tuntia.

Tehtävien avulla selvitetään, missä tilanteissa kieli tuottaa haasteita ja millaisia ratkaisuja niihin on. Lisäksi tehtävät auttavat löytämään tärkeimmät kielitietoiset toimintatavat.



TEHTÄVÄ 1: Työyhteisöimme kielitietoisuuden tilanne

Tavoite:

Arvioimme työyhteisön kielitietoisuuden tilannetta.
Tunnistamme kielenkäytön haasteet ja ratkaisut niihin.

Ohjeet:

1. Ryhmäkeskustelu (3–4 hlö)

Pohdimme kysymysten avulla:

Mitkä tilanteet työyhteisössämme ovat vaikeita kielen vuoksi?

Mitä vaikeita tilanteita on esimerkiksi

- asiakkaiden kanssa
- asiakkaiden läheisten kanssa
- työkavereiden kanssa
- tiedon jakamisessa?

Miten voimme ratkaista vaikeat tilanteet?

- Mitkä arjen teot auttavat kielestä johtuvissa vaikeissa tilanteissa?
- Miten voin kehittää vuorovaikutustani?
- Miten kommunikoimme arvostavasti ja rohkaisevasti?

Kirjaamme muistiin pääkohdat.

2. Tulosten jakaminen ja koonti

Ryhmät esittelevät havainnot muille.

Valitsemme yhdessä keskeisimmät haasteet ja ratkaisuehdotukset.

Kirjaamme ne taulukkoon (ks. seuraava sivu)

- **Tämä on meille vaikeaa** -sarakeeseen: havaitut haasteet
- **Näin me sen ratkaisemme** -sarakeeseen: ratkaisuehdotukset

Lopputulokset:

Yhteenveto kielen kannalta haastavista tilanteista ja ratkaisuehdotuksista.

Käytä yhteenvetoa apuna seuraavissa tehtävissä.

**Tämä on
meille vaikeaa**

**Näin sen
ratkaisemme**

TEHTÄVÄ 2: Havainnot arjen työstä

Tavoite:

Tutkimme kielen käyttöä arjen tilanteissa.
Keräämme havaintoja toimivista ratkaisuista.

Ohjeet:

1. Havaintojen kerääminen (yksilötehtävä)

Seuraa arjen tilanteita (esimerkiksi palaverit, asiakastilanteet, ohjeet, tauot).

Kiinnitä huomiota:

- Mitä kielestä johtuvia vaikeita tilanteita kohtaat?
- Miten kielen haasteita ratkaistaan näissä tilanteissa?
- Miten tuemme työkavereita suomen kielen oppimisessa?

Kirjaa havaintoja kahden viikon ajan.

2. Yhteinen keskustelu ja kirjaaminen (ryhmätehtävä)

Keskustelemme tilanteista, havainnoista ja ratkaisuista yhdessä työkavereiden kanssa.

Kirjaamme tärkeimmät asiat muistiin.

Lopputulos:

Muistiinpanot havainnoista ja toimivista ratkaisuista arjen kielen käytössä.
Käytä apuna seuraavassa tehtävässä.

Kirjaa laatikkoon havainnot ja ratkaisut:

A large rounded rectangular frame containing 15 horizontal dotted lines for writing.



TEHTÄVÄ 3: Kielitietoisuuden muistilista

Tavoite:

Luomme yhdessä muistilistan toimintatavoista ja periaatteista, jotka auttavat meitä toimimaan kielitietoisesti.

Ohjeet:

1. Kertaus

Kertaamme tehtävien 1. ja 2. havainnot.

2. Parhaiden toimintatapojen valinta

Sovimme meidän työyhteisöllemme kuusi tärkeintä ja käytännönläheistä toimintatapaa tai periaatetta. Ne auttavat meitä viestimään selkeästi ja huomioimaan suomea oppivat työkaverit paremmin.

Ks. seuraavan sivun kielitietoisuuden muistilistan pohja.

Valinnassa voimme käyttää apuna seuraavia kysymyksiä:

- Tukevatko toimintatavat kaikkien työntekijöiden osallisuutta työyhteisössä?
- Ovatko ne periaatteita ja toimintatapoja, joihin kaikki voivat sitoutua?

Valinnassa voimme hyödyntää esimerkiksi äänestämistä. Äänestämme esim. laittamalla merkin oman suosikkiehdotuksen kohdalle kynällä tai tarralla.

3. Kirjaaminen ja esille laitto

Kirjaamme valitut toimintatavat kielitietoisuuden muistilistan pohjaan. Laitamme sen näkyvälle paikalle muistutukseksi.

Lopputulokset:

Työyhteisön yhteinen muistilista kielitietoisista toimintatavoista.

Kielitietoisuuden muistilista

1

3

4

5

6

TEHTÄVÄ 4: Viikkohaaste

Tavoite:

Otamme käyttöön Kielitietoisuuden muistilistan (tehtävä 3.) toimintatavat ja periaatteet työssä.

Ohjeet:

1. Toimintatavan kokeilu (yksilötehtävä)

Valitse yksi Kielitietoisuuden muistilistan toimintatavoista.

Kokeile sitä arjessa viikon ajan.

Pohdi, miten toimintatapa vaikutti työhömmesi ja/tai vuorovaikutukseemme.

2. Yhteinen keskustelu (ryhmätehtävä)

Tapaamme yhdessä ja jaamme havaintoja kokeilusta työyhteisössämme.

Voimme toistaa tehtävän monta kertaa ja kokeilla muita vinkkejä.

Lopputulokset:

Kokemukset Kielitietoisuuden muistilistan toimintatapojen toimivuudesta.

Kielitietoisten toimintatapojen juurtuminen osaksi työmme arkea.

**Jaamme
Huomaa kieli -
osion keskeiset
ratkaisut koko
työyhteisöllemme.**

Vie käytännöt arkeen

Tässä osiossa kerrotaan tilanteista, jotka ovat vammaisalan työyhteisöissä olleet vaikeita kielen vuoksi. Sisällöt on rakennettu vammaisalan työntekijöiden työpajojen sekä esihenkilöiden kyselyn perusteella.

Jokaisesta tilanteesta kuvataan keskeiset *haasteet* ja annetaan *vinkejä* haasteiden ratkaisemiseksi.

Lisäksi jokainen teema sisältää yhden tai kaksi tehtävää. Tehtävät on tarkoitettu koko työyhteisölle, ja niihin sisältyy yhteistä keskustelua ja pohdintaa. Tehtävät auttavat löytämään kielitietoisia toimintatapoja ja ottamaan ne käyttöön työn arjessa.



Kielen vuoksi vaikeaksi koetut tilanteet:

1. Pehdytys
2. Palaverikäytännöt
3. Puhelutilanteet
4. Kirjaaminen
5. Asiakkaan ja työntekijän välinen ymmärrys
6. Sivuttamistilanteet
7. Arkuus puhua suomea ja päästä osaksi työyhteisöä
8. Ymmärtämisen vaikeudet työntekijöiden välillä

Työyhteisö voi valita yllä olevista itselleen tärkeitä teemoja kehitettäväksi. Yhden teeman käsittelyyn varataan aikaa noin puolitoista tuntia.

1. Perehdytys

Haasteet

- Perehdytykseen tarvitaan paljon aikaa.
- Alan sanastoa ei aina ymmärretä.
- Perehdytys vaatii pitkäjänteisyyttä.



"Usein tarvitaan kieltä oppivalle tukea ja selittämistä työsanaston osalta."

"Kärsivällisyys on tosi tärkeää, esim. sellaisten vieraskielisten työkavereiden kanssa, jotka ovat juuri aloittaneet."

Vinkit

Esihenkilö:

- Valmistele työyhteisö uuden työntekijän vastaanottoon.
- Varmista riittävä aika perehdytykseen ja tutustumiseen.
- Nimeä tarvittaessa mentori tai tukihenkilö suomen kielen oppijalle.

Työyhteisö:

- Sovimme yhdessä, millä kielellä toimimme eri tilanteissa.
- Harjoittelemmme keskeistä sanastoa ja vaikeita tilanteita etukäteen.
- Käytämme selkeää kieltä, kuvia ja tarvittaessa käännöksiä.
- Luomme turvallisen ilmapiirin: kysyminen on aina sallittua.
- Puhumme vaikeistakin asioista sensitiivisesti ja kunnioittavasti.
- Kannustamme suomen kielen oppijaa eri tavoin.
- Käymme läpi vammaisalan keskeiset käsitteet.
- Harjoittelemmme kielen kannalta vaikeita työtilanteita yhdessä.

"Asiasta on syytä puhua alusta asti avoimesti ja tunnistaa mahdolliset ongelmat. Yhdessä mietitään ratkaisuja, mitä kukin työntekijä voi tehdä, että työnteko olisi sujuvaa molemmiin puolin. Ja että suomen kieltä opetteleva saisi mahdollisuuden oppia ja tulisi arvostetuksi työyhteisössä, eikä äidinkielenään suomea puhuva kuitenkaan kokisi kuormitusta liikaa."



**Tutustu [Vammaisalan sanoihin selkokielellä](#)
ja lue lisää [opiskelijan polusta vammaisalan asiantuntijaksi](#)**

Tehtävä: Toimiva perehdytys

Tavoite:

Kehitämme kielitietoisempaa perehdytystä.

Ohjeet:

1. Keskustelu

- Mitkä perehdytyskäytännöt toimivat hyvin?
- Mitä voisimme parantaa perehdytyksessä?
- Miten esihenkilö ja työyhteisö voivat tukea uutta työntekijää?

2. Kirjaaminen ja jatkotoimet

- Valitsemme ja kirjaamme tärkeimmät kehitysideat.
- Sovimme, miten toteutamme ne.

Lopputulos:

Selkeä suunnitelma perehdytyksen kehittämiseksi.

Bonustehtävä

Nimetään suomen kieltä oppiville työntekijöille mentori, joka tukee heitä perehdytysjakson aikana. Mentori auttaa uutta työntekijää käytännön asioissa ja vastaa kysymyksiin.

2. Palaverikäytännöt

Haasteet

- On vaikea ymmärtää palaverin sisältöä, jos asiaa tulee paljon kerralla tai käytetään vaikeita käsitteitä.
- Palaverissa puhutaan liian nopeasti.
- Oman mielipiteen kertominen on vaikeaa, jos asiaa ei ole ymmärtänyt.



"Jos puhutaan liian nopeasti ja tulee paljon tietoa kerrallaan, on palaverissa vaikea ymmärtää kaikkea. Voi tulla 'paniikki' kun toinen jo aloittaa puhumisen ja itse vielä yrittää ymmärtää edellisen sanomaa."

"Vieraskielisenä on vaikea ymmärtää palaverissa puhumisen pointti. Usein ymmärtää vain avainsanoja ja muiden reaktioista voi päätellä, onko hyvä vai huono viesti."

Vinkit

- Puhumme rauhallisesti ja selkeästi.
- Vältämme murre sanoja.
- Kerromme aluksi palaverin aiheen ja käytämme asialistaa.
- Teemme muistion, joka jaetaan kaikille.
- Tauotamme keskustelua.
- Varmistamme ymmärrystä esimerkiksi kysymällä *"Kerronko jostakin vielä lisää? Haluatko kysyä vielä jotain?"*.
- Kerromme rohkeasti, jos asia on liian vaikea tai emme ymmärrä kieltä.
- Annamme kaikille mahdollisuuden puheenvuoroon.
- Käytämme englantia vain tarvittaessa.
- Annamme pidemmät tai vaikeat asiat myös tekstinä.
- Tarvittaessa teemme tiivistelmän myös englanniksi.

"Ymmärtämisessä auttaa kummasti, että puhuu hitaammin ja käyttää kirjakieltä."

"Minullekin tuli tässä oivallus, että palaverikäytäntöjä pitää vielä miettiä. Palaverikäytäntöihin pitää ottaa enemmän tauotusta ja välitsekkauksia. Ei riitä, että kaikki ymmärtävät vaan jokaisella pitäisi olla myös mahdollisuus kertoa mielipide. Palaverista tulee myös kirjallisesti muistio."

"Kun puhutaan päällekkäin ja paljon, niin voisi itse muistaa välillä hidastaa."

Tehtävä: Ymmärrettävä palaveri

Tavoite:

Selkeytämme palaverikäytäntöjä tukemaan paremmin kaikkien osallistumista.

Ohjeet:

1. Tutustumme palaveritilanteiden vinkkeihin ja katsomme videon palaveritilanteista.

2. Keskustelemme yhdessä.

Mitkä yhteiset pelisäännöt palavereissa ovat meille hyviä?

3. Valitsemme pelisäännöt palaveriini.

Sovimme ja kirjaamme työyhteisöme pelisäännöt seuraavan sivun lomakkeeseen. Esimerkiksi puhumme selkeästi tai annamme kaikille puheenvuoroja?

4. Otamme keinot käyttöön palavereissa.

Arvioimme pelisääntöjen toimivuutta palaverin loppuksi.

Kehitämme pelisääntöjä tarvittaessa.

Lopputulos:

Yhteiset pelisäännöt, jotka helpottavat ymmärtämistä.

Video
palaveri-
tilanteista



3. Puhelutilanteet

Haasteet

- Puheluissa voi tulla väärinymmärryksiä.
- Puhelinkeskustelija arastellaan.
- Puhelut työpaikan ulkopuolelle (esimerkiksi apteekki) ovat vaikeita.
- Ymmärtämistä vaikeuttavat nopea puhe, vaikeat sanat ja murteet.
- Ymmärtämisvaikeudet voivat aiheuttaa tiedonvälitysongelmia ja hoitamattomia asioita.



"Lääkärin puhe on niin nopeaa ja jos siellä tulee esimerkiksi labroista tai lääkkeistä tietoa, niin se menee kyllä ohi, eikä ehdi kirjata muistiin samalla."

"Joskus kun olen soittanut taksia, niin on oltu vähän tylyjä, kun kuulevat, ettei ole niin hyvä suomen kielen taito."

Vinkit

Työyhteisö:

- Teemme puhelinkeskustelujen aiheista sanalistoja tai mallilauseita.
- Harjoitteleme puhelua työparin kanssa ennen soittoa.
- Pyydämme tarvittaessa puhumaan hitaammin tai toistamaan.
- Jos mahdollista, käytämme puhelun aikana kaiutinta.
- Olemme työkaverin taustatukena puhelutilanteissa.
- Tarkistamme puhelun jälkeen yhdessä, että kaikki tuli ymmärretyksi.

Kielen oppija:

- Voin pyytää puhumaan hitaammin tai toistamaan asian.
- Kysyn aina, jos en ymmärrä tai olen epävarma.
- Jos en ymmärrä, voin pyytää henkilöä soittamaan uudelleen tai hakea suomenkielisen työkaverin apuun.
- Tarkistan puhelun lopussa soittajalta puhelun tärkeät asiat.

"Työparityöskentely puheluiden toteuttamisessa auttaa. On suuri apu, että ollaan yhdessä siinä ja toinen auttaa tarvittaessa."

"Laitetaan puhelu kaiuttimelle siten, että muutkin kuulevat. Eli jos en muista tai ymmärrä niin voidaan useammat kuunnella. Sitten puhelun jälkeen tarkistetaan mahdollinen epäselvä asia."

Tehtävä 1: Keinoja puhelutilanteisiin

Tavoite:

Harjoittelemme puhelutilanteita ja löydämme keinoja niiden helpottamiseen.

Ohjeet

1. Katsomme videon puhelutilanteista.

2. Keskustelemme yhdessä

- Mitkä ratkaisut videolla toimivat hyvin?
- Voisimmeko käyttää samoja keinoja omassa työssä?
- Mitä muita ideoita voisimme kokeilla?

3. Valitsemme kaksi parasta keinoa

Kirjaamme ne ylös.

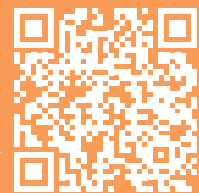
4. Otamme keinot käyttöön arjessa

Testaamme ja jaamme kokemuksia seuraavassa yhteisessä tapaamisessa.

Lopputulos:

Kaksi keinoa, jotka helpottavat puhelutilanteita.

Video
puhelu-
tilanteista



Tehtävä 2: Varmuutta puheluihin

Tavoite:

Harjoittemme työn arjessa tapahtuvia puhelutilanteita ja löydämme keinoja niiden helpottamiseen.

Ohjeet:

- 1. Valitsemme yhden puhelutilanteen ja valmistaudumme avainsanoilla ja -lauseilla.**
- 2. Harjoittemme puhelua työkaverin kanssa.**
- 3. Teemme oikean puhelun.**
- 4. Arvioimme yhdessä, mikä sujui hyvin ja mitä voimme parantaa.**

Lopputulos:

Kielen oppija saa varmuutta puhelutilanteisiin.

4. Kirjaaminen

Haasteet

- Kirjaaminen voi olla hankalaa suomen kieltä opettelevalle työntekijälle.
- Kirjaaminen vie aikaa.
- Vastuu kirjauksista painottuu suomenkielisille työntekijöille.
- Virheet kirjauksissa voivat aiheuttaa väärinymmärryksiä.



"Kirjaaminen on vaikeaa varsinkin, jos on joku erikoinen tapaus."

"Tarvitsen kirjaamiseen enemmän aikaa."

Vinkit

- Harjoitteleme kirjaamista säännöllisesti ja varaamme siihen aikaa.
- Pyydämme ja annamme apua toisillemme.
- Tarkistamme tarvittaessa suomen kielen oppijan kirjaukset.
- Sovimme, että pienet kielivirheet eivät haittaa. Pääasia on ymmärrettävyys.
- Käytämme tarvittaessa mallipohjia ja esimerkkilauseita.
- Luomme kannustavan ilmapiirin ja opimme virheistä yhdessä.

"Sanon työkaverille, että tuutko tarkistamaan, että olenko kirjoittanut varmasti oikein ja ymmärrettävästi."

"On puhuttu, että ei haittaa, jos kirjaamisessa on pieniä virheitä ja onneksi kaikki osaavat suhtautua näihin huumorilla ja nauretaan paljon yhdessä."

"Ensin kirjoitetaan ja ennen tallentamista katsotaan ja korjataan yhdessä. Parempi, että joutuu ensin kirjoittamaan itse, niin on vähän ikään kuin pakotettu oppimaan kirjaamista. Yhdessä korjaamisesta sitten taas oppii aina lisää. Suurimmat kirjaukset tehdään illalla, kun on rauhallista ja ollaan kaikki siinä muutenkin sohvalle lähekkäin. Eikä siinä mene kauan, kun katsotaan ne yhdessä läpi."

"On aivan sama, onko pilkku oikeassa vai väärässä kohtaa, pääasia on, että asia on ymmärretty."

Tehtävä: Keinot käyttöön kirjaamisessa

Tavoite:

Keksimme keinoja kirjaamisen helpottamiseksi.

Ohjeet:

- 1. Katsomme videon kirjaamisesta.**
- 2. Keskustelemme yhdessä**
- 3. Mitkä keinot auttavat meitä kirjaamisessa?**
- 4. Valitsemme kaksi parasta keinoa**
- 5. Kirjaamme ne ylös.**
- 6. Otamme keinot käyttöön arjessa**

Testaamme keinoja ja jaamme kokemukset seuraavassa tapaamisessa.

Lopputulos:

Kaksi keinoa, jotka helpottavat kirjaamista.

Video
kirjaamis-
tilanteista



5. Asiakkaan ja työntekijän välinen ymmärrys

Haasteet

- Työntekijän voi olla vaikea ymmärtää asiakkaan kertomaa asiaa.
- Asiakkaat voivat vältellä vaikeista asioista kertomista, jos he kokevat, etteivät tule ymmärretyiksi.
- Ymmärtämisen vaikeudet voivat turhauttaa asiakasta tai lisätä riskiä haastavaksi koettuun käyttäytymiseen.



"Välillä on turhauttavaa, kun ei voi sanoa, eikä löydä oikeita sanoja. On turhauttavaa, kun haluaisi puhua enemmän asiakkaan kanssa, mutta ei pysty. Asiakas ei ymmärrä, että on kielimuuri, niin tämä voi olla hankalaa, jos hän kertoo paljon vaikeista asioista kuten lääkäristä tms."

"Kielitaidon puute vaikeuttaa läheisten suhteiden ja kohtaavan yhteyden muodostamista asiakkaan kanssa, eikä hän välttämättä uskalla kertoa kaikkea."

"Jos asiakas ei ymmärrä, mitä ohjaaja yrittää sanoa, niin hän voi hermostua."

Vinkit

- Käytämme kommunikaation tukikeinoja.
- Lisäämme ymmärrystä käyttämällä kehonkieltä kuten eleitä ja ilmeitä.
- Varmistamme asiakkaalta, että olemme ymmärtäneet hänen asiansa oikein.
- Tuemme suomen kielen oppijaa luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamisessa.
- Pohdimme tapoja edistää osapuolten ymmärrystä tilanteissa.
- Puramme mahdollisia vaikeita tilanteita tai väärinymmärryksiä jälkikäteen.
- Keskustelemme tärkeydestä tulla kohdatuksi ja ymmärretyksi.

"Jos asukas ei puhu ollenkaan niin on tärkeää tulkita elekieltä. Silloin ei tarvita niin paljon suomen kieltä."

"On tärkeä tuntee asiakkaat. Uutena ei heti ensin tiedä, miksi joku asiakas esim. meinaa hermostua, mutta sitten kun tutustuu, niin häntä oppii paremmin tulkitsemaan."

Tehtävä: Yhteistä ymmärrystä

Tavoite:

Parannamme asiakkaan ja työntekijän välistä ymmärrystä.

Ohjeet:

1. Oma pohdinta

- Pohdi itsekseesi tilanteita, joissa ymmärtäminen on ollut vaikeaa.
- Pohdimme, miltä tilanne asiakkaasta tuntuu.

2. Jakaminen parin kanssa

Kerromme parillemme vaikeista tilanteista.

3. Jakaminen ja ideointi yhdessä

Jaamme tilanteita koko ryhmän kesken.

Pohdimme:

Mikä tilanteessa auttoi?

Mitä voisimme jatkossa tehdä paremmin yhteisen ymmärryksen vahvistamiseksi?

4. Kirjaaminen

Kirjaamme muistiin valittuja konkreettisia keinoja.

Lopputulos:

Lista keinoista, jotka tukevat yhteistä ymmärrystä.



Lue lisää [inklusiivisesta kielestä vammaistyössä.](#)

6. Sivuuuttamistilanteet

Haasteet

- Asiakkaiden läheiset tai asiakkaat itse voivat kokea ennakkoluuloja suomen kieltä oppivia työntekijöitä kohtaan.
- Asiakkaat tai heidän läheisensä haluavat tämän vuoksi asioida mieluummin suomenkielisen työntekijän kanssa.
- Suomen kieltä oppivaa työntekijää sivuutetaan vuorovaikutustilanteissa.



"Läheisten kanssa on vielä ohittamista eli sanotaan esimerkiksi, että voisiko joku tulla, joka osaa puhua suomea paremmin?"

"Joku vanhempi ei suostu asioimaan esim. kuin muutaman tietyn henkilön kanssa. Kaikki kuitenkin haluavat asukkaille hyvää."

"Katsekontakti, minua katsottiin eri lailla kuin muita työntekijöitä ja tuli aliarvioitu olo. Tulee olo, että tahallisesti testataan, että ymmärrätkö, kun käyttää esim. vaikeampaa sanaa."

Vinkit

- Korostamme, että kaikki työntekijät ovat yhdenvertaisia.
- Lisäämme suomen kieltä oppivien näkyvyyttä ja osallisuutta vuorovaikutustilanteissa.
- Tuomme suomen kieltä oppivien osaamista esiin tietoisesti ja esimerkiksi annamme vastuutehtäviä.
- Kerromme tarvittaessa läheisille, että toimimme aina yhdenvertaisesti.
- Reagoimme sivuuuttamistilanteeseen heti ja pidämme keskustelun kaikkia kunnioittavana.

"On hyvä näyttää, että kaikki on samalla viivalla ja kaikki hoitavat samat jutut. Kun näytämme, että me arvostamme kaikkia työntekijöitä, niin läheisetkin alkavat arvostaa. Eli vaan ollaan yhdenvertaisena siinä ja esimerkin kautta näytetään, että hei muistatko sinä tätä työasiaa, kertoisitko, kun minä en muista?"

"Oon yrittänyt rohkaista työkavereita sanomaan läheisille, että me kaikki hoidamme kaikkien asioita."

Tehtävä: Keinot sivuuttamistilanteisiin

Tavoite:

Lisäämme suomen kieltä oppivien työntekijöiden yhdenvertaista asemaa vuorovaikutustilanteissa.

Ohjeet:

1. Katsomme videon sivuuttamistilanteista.

2. Keskustelemme ja pohdimme

- Mitä ajatuksia video herätti?
- Miltä työyhteisön tekemät ratkaisut vaikuttavat?
- Voisiko vastaavia arjen tekoja toteuttaa työyhteisössämme?
- Mitä muita sivuuttamistilanteita helpottavia keinoja voisimme käyttää?
- Miten toimimme ja mitä sanomme sivuuttamistilanteissa?

3. Valitsemme meille sopivia keinoja

Valitsemme keinoja, joilla lisäämme suomen kieltä oppivien yhdenvertaista asemaa vuorovaikutustilanteissa. Kirjaamme keinot muistiin.

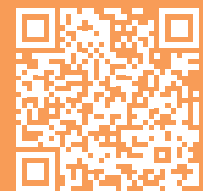
4. Kokeilemme keinoja arjessa

Jaamme kokemuksia keinojen käytöstä seuraavassa tapaamisessa.

Lopputulos:

Työyhteisön toimintatavat, jotka tukevat yhdenvertaisuutta vuorovaikutustilanteissa.

Video
sivuuttamis-
tilanteista



7. Arkuus puhua suomea ja vaikeus päästä osaksi työyhteisöä

Haasteet

- Arkuus puhua suomea ja osallistua keskusteluun.
- Aikaisemmat huonot kokemukset vaikeuttavat suomen kielen käyttöä.
- Työyhteisön vuorovaikutustavat tai huono ilmapiiri vaikuttavat uskallukseen puhua ja osallistua.
- Heikompi kielitaito voi tuottaa häpeää ja avun pyytäminen tuntua vaikealta.
- Kielen oppija voi kokea, ettei pääse tasavertaiseksi työyhteisön jäseneksi.
- Läheisten suhteiden luominen työkavereihin voi olla vaikeaa.
- Suomea äidinkielenään puhuvat voivat arastella englannin käyttöä tai kokea, että tietyt työtehtävät kasautuvat enemmän heille.



"Pelkään, ettei minua ymmärretä, kun puhun."

"Olen ujo puhumaan vierasta kieltä."

Vinkit

- Rohkaisemme puhumaan suomea ja iloitsemme edistymisestä.
- Kutsumme kaikkia tietoisesti mukaan keskusteluun, myös tauoilla.
- Olemme kärsivällisiä keskustelutilanteissa ja annamme aikaa sanoa asiat.
- Rohkaisemme vuorovaikutuskumppania elein ja ilmein.
- Hyödynnämme kaikkien, myös asiakkaiden kielitaitoa voimavarana.
- Pohdimme, miten voimme luoda myönteistä ja turvallista ilmapiiriä.
- Puutumme työtehtävien mahdolliseen epätasaiseen jakautumiseen.

"Puhuminen rohkeasti auttaa ja on ihan sama, jos menee väärin. Ennen en uskaltanut puhua, nyt uskallan."

"Vaikka tehdään virheitä niin positiivisella tavalla korjataan. Kaikilla on tilaa ja mahdollisuus oppia omassa tahdissaan."

"Asukkaat ovat innokkaita englannin käyttäjiä ja tykkäävät myös auttaa mitä sana tarkoittaa."

Tehtävä: Rohkeutta osallistumiseen

Tavoite:

Tuemme suomen kielen puhumista ja kieltä oppivien työntekijöiden osallistumista työyhteisössä. Parannamme koko työyhteisön ilmapiiriä.

Ohjeet:

1. Katsomme videon monikielisen työyhteisön ajatuksista.

2. Pohdimme yhdessä

- Mikä minua auttaisi työpaikalla suomen kielen puhumisessa?
- Miten voisin rohkaista työkavereitani suomen puhumisessa?
- Millainen meidän työyhteisömme ilmapiiri on?
- Miten luomme vastaanottavaa ilmapiiriä ja lisäämme yhteisöllisyyttä työyhteisössämme?
- Miten voisimme hyödyntää monikulttuurisuutta yhteisessä arjessamme?

3. Valitsemme meille sopivia keinoja

Valitsemme keinoja, jotka rohkaisevat puhumaan ja parantavat ilmapiiriä.

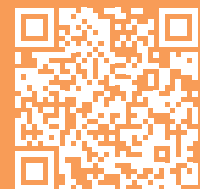
4. Kokeilemme keinoja arjessa

Jaamme kokemuksia keinojen käytöstä seuraavassa tapaamisessa.

Lopputulos:

Käyttöön otetut keinot, jotka tukevat yhteistä vuorovaikutusta ja luovat yhteisöllisyyttä.

Video
monikielisen
työyhteisön
ajatuksista



Lue lisää [laajennetun yhteisön elementeistä](#).

8. Ymmärtämisen vaikeudet työntekijöiden välillä

Haasteet

- Työasioita ja ohjeita selitetään vaikealla tavalla tai liian nopeasti.
- Suomea oppiva työntekijä voi ymmärtää asian tai ohjeen vahingossa väärin.
- Suomea oppiva työntekijä voi joskus arastella keskustelun pysäyttämistä.
- Myöhemmin huomataan, että viesti ymmärrettiin väärin.



"Ehkä ei kehdata sanoa, että nyt en ymmärtänyt. Tämän jälkeen asiat voivat mennä pieleen, koska olennaisia asioita voi jäädä tekemättä. Muille työntekijöille voi jäädä iso vastuu varmistaa, että kaikki tulee tehtyä."

"Kun kieltä oppiva henkilö ei ymmärrä, hän voi vastata myöntävästi ja/tai ilmaista ymmärtävänsä. Eli puuttuu rohkeus pysäyttää keskustelu, kun ei enää ymmärrä."

Vinkit

- Annamme ohjeet selkeällä kielellä ja puhumme hitaasti.
- Rohkaisemme kysymään, jos ei ole ymmärtänyt.
- Luomme avointa ilmapiiriä: on lupa sanoa "En ymmärtänyt vielä".
- Varmistamme ymmärrystä esimerkiksi pyytämällä toistamaan asian omin sanoin tai pyytämällä kertomaan, mitä tekee seuraavaksi.
- Ohjeen antamisen jälkeen kysymme olinko tarpeeksi selkeä ja onko kysymyksiä.
- Käytämme tarvittaessa apuna kuvitettua materiaalia.

"Esihenkilötyö vaatii avoimuutta ja malttia. Asiat on hyvä tarkistaa, jotta voidaan varmistua kaikkien osapuolten oikein ymmärtämisestä."

"Hyödynnä kuvitusta. Käytä käännosapua, älä kiirehdi. Varmista, että olet tullut ymmärretyksi, kysy työntekijältä, miten hän on jonkin asian ymmärtänyt ja kysy voitko auttaa häntä jotenkin."

"On ollut hyvä, että ei-suomea äidinkielenään puhuva työkaveri tulee kysymään ja olen yrittänyt kannustaa, että aina voi kysyä."

Tehtävä: Itsetutkiskelutehtävä: ”Miten haluaisin, että minulle puhutaan?”

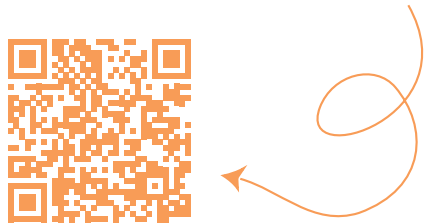
Tavoite

Lisäämme ymmärrystä siitä, millainen ohjeistus työtehtävään on hyvä ja selkeä. Saamme tietoa siitä, millaisia toiveita ja tarpeita työkavereilla on arjen kohtaamisiin.

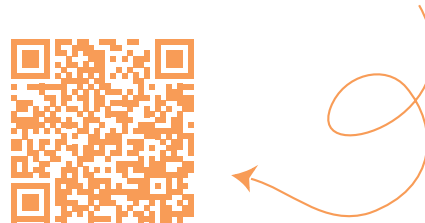
Ohjeet

1. Katsomme TOKASA-hankkeen kaksi videota

Ymmärryksen varmistaminen:



Selkokielen opiskelijan ohjaus:



2. Oma pohdinta

Miten haluaisin, että minulle ohjeistetaan uutta tehtävää?
Kirjoita 3–5 toivetta.

3. Toiveiden jakaminen

Jaamme omia ajatuksia ryhmässä.

4. Pohdinta yhdessä

Miten voimme omalla toiminnalla huomioida toistemme toiveita arjessa?

Lopputulos:

Ideoita tavoista helpottaa arjen vuorovaikutusta.



Lue lisää työntekijöiden vahvuuksien kartoittamisesta [VAHVA-korttien](#) avulla.

Lopuksi

Yhteinen kielemme -työkirja vammaisalan työyhteisöille on suunniteltu ja toteutettu Euroopan unionin osarahoittamassa Uudistuva ja moninainen vammaistyö Uudellamaalla -hankkeessa (2023–2026).

Työkirja on tarkoitettu vammaisalan ammattilaisille ja kaikille, jotka haluavat oppia kielitietoisuudesta, kehittää työyhteisön toimintatapoja ja tukea suomen kielen oppimista. Erityisesti monikieliset työyhteisöt hyötyvät tästä materiaalista.

Löydät työkirjan ja hankkeen muita materiaaleja osoitteesta:

<https://www.diak.fi/hanke/kehittaminen/uudistuva-ja-moninainen-vammaistyö-uudellamaalla/>

Materiaaleja vammaisalan ammattilaisille ja opiskelijoille:

<https://www.thinglink.com/view/scene/2078069004496274085>

Materiaaleja opettajille ja ohjaajille:

<https://www.thinglink.com/view/scene/2078059711936070309>



Euroopan unionin
osarahoittama



UUDISTUVA
VAMMAISTYÖ

DIAK