

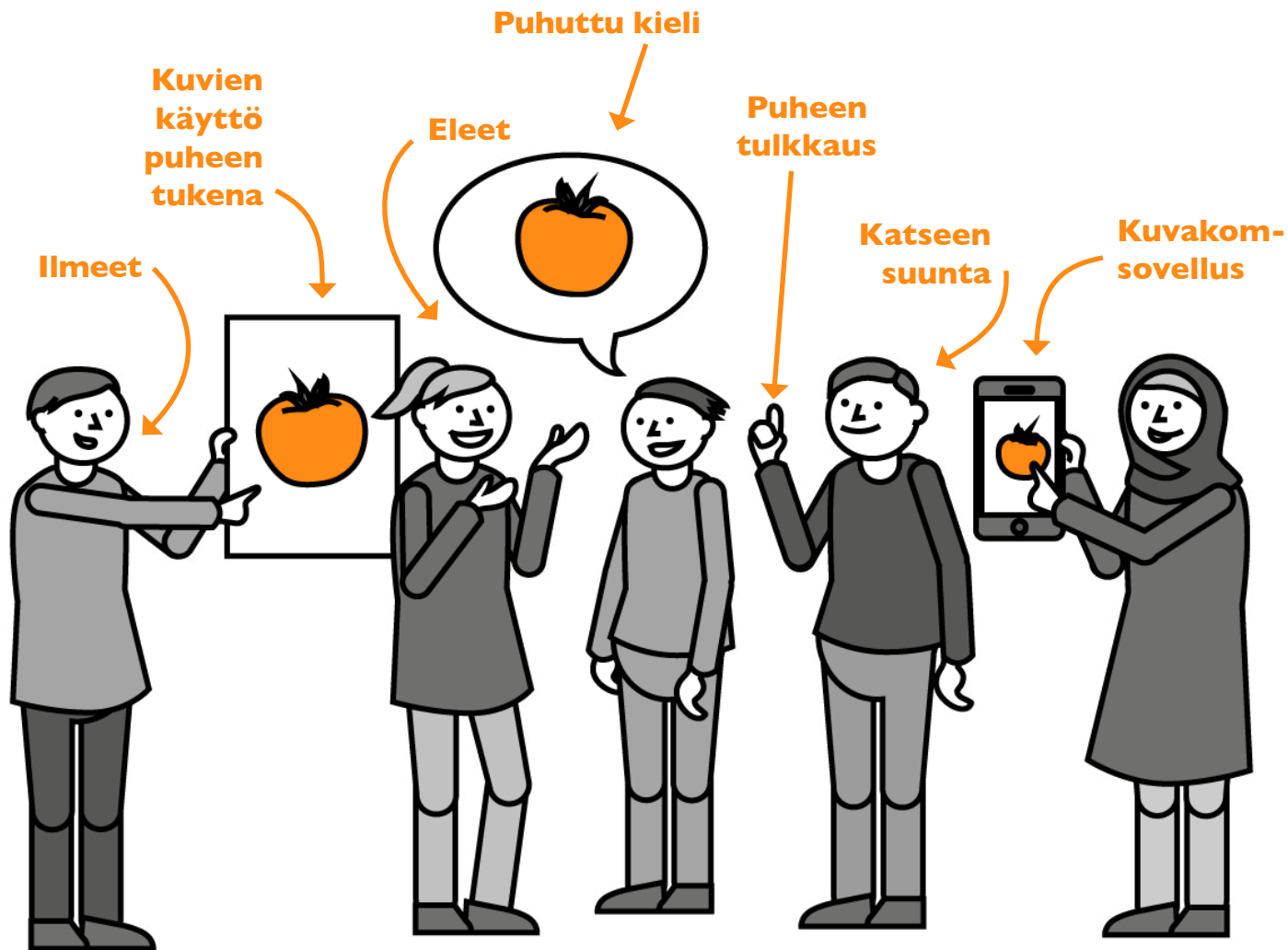
Marja Eskel & Erja Anttonen (toim.)

# KUVAKO

Kuvakommunikaatio arjen  
tukena vastaanottokeskuksissa



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU



Marja Eskel & Erja Anttonen (toim.)

# KUVAKO

- Kuvakommunikaatio arjen tukena  
vastaanottokeskuksissa

ISBN 978-952-456-349-9 (verkkojulkaisu)

ISSN 2343-0664 (painettu)

ISSN 2343-0672 (verkkojulkaisu)

Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 88.

© Humanistinen ammattikorkeakoulu, 2019, Helsinki

**Taitto:** Emilia Reponen

**Kuvitus:** Johanna Havimäki



Papunet



# SISÄLLYSLUETTELO

Marja Eskel & Erja Anttonen: Johdanto .....	5
Riikka Tumelius: Muutosta tuottamassa tutkimuksen keinoin .....	11
Tanja Gavrilov: Hankesuunnittelua kohderyhmien kanssa .....	20
Marjukka Nisula: Kommunikaation kolmio Kuvakom-sovelluksen lähtökohdista .....	26
Ella Airaksinen: Selkokieli ja KUVAKO-hanke.....	35
Sisko Räsänen: KUVAKO-kuvien käyttö turvapaikanhakijoiden arjessa Pohjois-Savon opistolla.....	46
Tanja Gavrilov & Johanna Havimäki: KUVAKO-kuvan rakennusaineita .....	53
Sirpa Lyytinen: KUVAKO-hankeella kohti kielellistä saavutettavuutta.....	66
Suvi Pylvänen & Teemu Järvisalo: Kuvakommunikaatiosovelluksen iteratiivinen suunnittelu ja kehitystyö .....	76
Arto Paappanen: KUVAKO-materiaali ja Kuvakom osaksi Papunetin toimintaa .....	87

# JOHDANTO



**Marja Eskel**

lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu

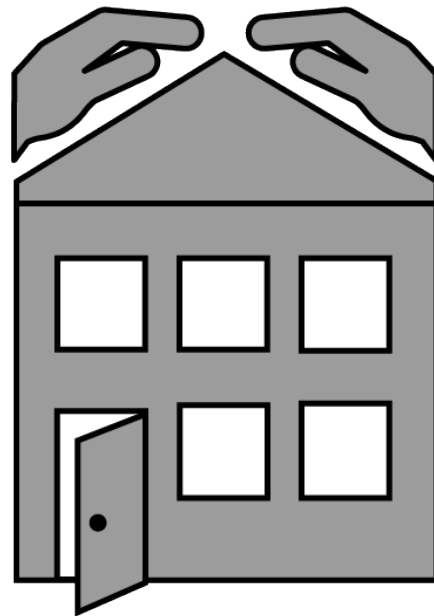
**Erja Anttonen**

lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu

Kielellinen saavutettavuus sekä tarve ilmaista itseään ja tulla ymmärretyksi ovat jokaisen ihmisen perusoikeuksia. KUVAKO-hankkeen periaatteita olivat saavutettavuus, yhdenvertaisen osallistumisen edistäminen ja eriarvoistumisen vähentäminen. **Vastaanottokeskusten** (VOK) on voitava tarjota yhdenvertaisuus- ja syrjimättömyysperiaatteen mukaisesti yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia **palveluita ja tukitoimia**. Käytännön työssä yhteisen kielen puuttuminen tuo haasteita vastaanottokeskusten arjen kommunikaatiotilanteisiin. Tähän haasteeseen KUVAKO – kuvakommunikaatio vastaanottokeskuksissa -hankkeella etsittiin ratkaisuja.

Yhteinen kommunikaation väline parantaa kielellisen saavutettavuuden ja ihmisoikeuksiin pohjautuvan itseilmaisun tukemista arjen tilanteissa, joissa yhteistä kieltä ei ole. Hankkeen tavoitteena oli helpottaa turvapaikanhakijoiden ja vastaanottokeskusten henkilökunnan välistä vuorovaikutusta kuvakommunikaation avulla. Hankkeen kohderyhmänä olivat erityisen haavoittuvassa asemassa olevat turvapaikanhakijat. Erityisen haavoittuvassa asemassa olevilla turvapaikanhakijoilla viitataan yksin Suomeen tullessiin alaikäisiin lapsiin, luku- ja kirjoitustaidottomiin, naisiin sekä vammaisiin. Heillä tulee olla yhdenvertainen oikeus saada tietoa ja tulla ymmärretyksi.

KUVAKO oli kolmivuotinen hanke (2017–2020). Hankkeessa keskityttiin vastaanottoprosessin alkuvaiheen arkisiin kommunikaatiotilanteisiin. Hankkeen aikana tutkittiin, kokeiltiin ja kehitettiin kuviin pohjaavaa kommunikaatiota sekä sovellusta arjen tilanteissa. Tavoitteena oli koota ja luoda yhtenäiset vastaanottokeskusten tarpeisiin luodut kuvat. Hankkeessa kokeiltuja ja edelleen kehitettyjä kuvia sekä sovellusta voidaan käyttää myös tulkauksen tukena. Hankkeessa luotu Kuvakom-sovellus on kaikkien ilmaiseksi ladattavissa sovelluskaupoista. Hankkeessa tuotettiin tuhat kuvaa, jotka löytyvät Papunetin





kuvapankista hakusanalla “kuvako”. Hankkeen tuotokset ovat hyödynnettävissä kaikissa tilanteissa, joissa keskusteluosapuolilta **puuttuu yhteinen kieli**.

Teoksen tavoitteena on pohtia, miten ryhdyimme ratkaisemaan ongelmaa, mitä teimme, mitä opimme ja miksi päädyimme tiettyihin ratkaisuihin, kuten kuviin ja sovellukseen, joita hankkeessa tuotettiin. Teos on suunnattu henkilöille, jotka työssään, opinnoissaan tai vapaaehtoistoiminnassa kohtaavat tilanteita, joissa yhteistä kieltä ei ole. Teoksen kuvituksessa on käytetty hankkeessa luotuja KUVAKO-ilmeen mukaisia kuvia tukemaan artikkeleiden sisältöä.

## Moniammatillinen ja -alainen yhteistyö vahvuutena

Hanketta hallinnoi Humanistinen ammattikorkeakoulu. Toteuttajakumppaneina olivat Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu - Xamk, Kehitysvammaliitto, ja Pohjois-Savon opisto. Hanke sai rahoitusta EUSA- eli Euroopan unionin sisäasioiden rahastoista. KUVAKO:n päätyttyä hankkeen tuotosten ylläpidosta ja jatkokehittämisestä vastaa Kehitysvammaliiton Papunet.

Tämä teos ja KUVAKO-hankkeen tulokset ovat syntyneet moniammatillisen ja -alaisen **yhteistyön** tuloksena. Kehittämis- ja innovaatiohankkeena KUVAKO on mahdollistanut monenlaisen kokeilun, testaamisen ja jatkokehittelyn. Hankkeen toteuttaja- ja yhteistyökumppaniverkosto oli laaja ja tarjosi moninaista asiantuntemusta ja osaamista. Monitahoinen ja osaava verkosto oli edellytyksenä hankkeen tavoitteiden ja konkreettisten tulosten saavuttamiseksi.

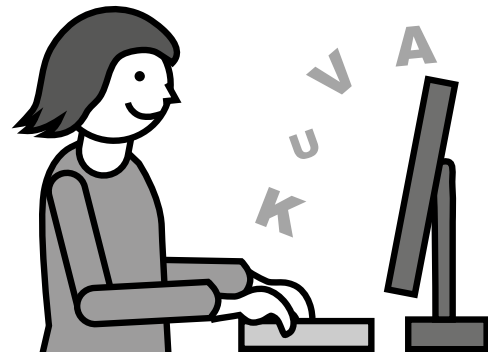
Hankkeen edetessä tärkeäksi osoittautui myös se, mitä kaikkea ammattikorkeakouluympäristö ja tiivis yhteistyö työelämän kanssa voi mahdollistaa. Kokeilukulttuuri ja innovatiivinen ote hanketyöhön yhdistettynä tutkimustyöhön ja vuorovaikutuksen teorioihin mahdollistivat hankkeen kunnianhimoisten tavoitteiden saavuttamisen. Vuorovaikutuksen **multimodaalisuuteen** liittyviä teorioita testattiin hankkeessa eri tavoin suoraan kohdeyhmien kanssa arjen vuorovaikutustilanteissa. Vuorovaikutuksen multimodaalisuudessa hyödynnetään sekä kielelliset että ei-kielelliset keinot (esimerkiksi eleet, katseen suunta, kuvat ja ilmeet).

## Teoksen artikkelit havainnollistavat hanketta

Teos rakentuu johdannosta ja yhdeksästä artikkelista. Teoksen kirjoittajat ovat hankkeessa mukana olleita asiantuntijoita Humakista, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Xamk:ista, Kehitysvammaliitosta ja Pohjois-Savon opistosta. Teoksen kuvittamisesta vastasi hankkeen graafikko Johanna Havimäki ja taitosta Humakin media-assistentti Emilia Reponen. Teoksen ovat toimittaneet hankkeen projektipäällikkö, lehtori Marja Eskel sekä hankkeen lehtori Erja Anttonen.

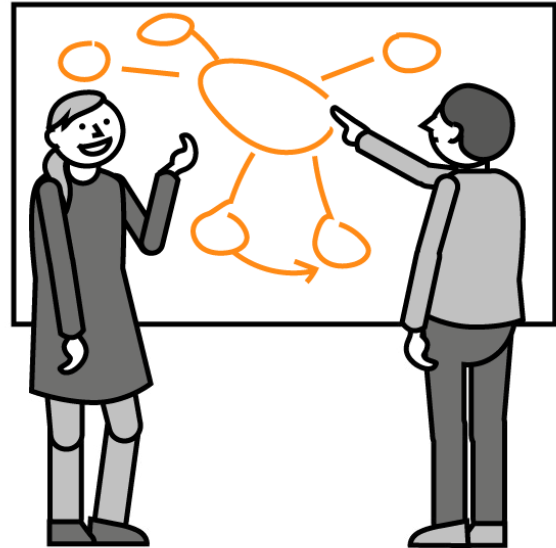
Ensimmäisessä artikkelissa *Muutosta tuottamassa tutkimuksen keinoin* Riikka Tumelius johdattaa lukijan hankkeessa tehtyyn tutkimustyöhön. Tanja Gavriloov kuvaa artikkelissaan *Hankesuunnittelua kohderyhmien kanssa* mielenkiintoisella ja konkreettisella tavalla, millaista hankkeen kuvasuunnittelijan työ vastaanottokeskuksessa oli haasteinen ja onnistumisineen. Marjukka Nisula valottaa kommunikaation kolmio ja kulmakivet -mallia, jota kuka tahansa voi käyttää kommunikaatiotaitojen tarkasteluun. *Kommunikaation kolmio Kuvakom-sovelluksen lähtökohdista* -artikkelissaan Nisula pohtii mallia vastaanottokeskuksen asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen kannalta.

Ella Airaksinen tuo havainnollisella tavalla esille sen, mitä selkokieli on ja millainen sen merkitys vuorovaikutustilanteissa on. Artikkelissaan *Selkokieli ja KUVAKO-hanke* hän antaa konkreettisia ohjeita ja opastusta selkokielen käyttöön. Sisko Räsänen havainnollistaa artikkelissaan *KUVAKO-kuvien käyttö turvapaikanhakijoiden arjessa Pohjois-Savon opistolla*, millä tavoin opistolla käytettiin kuvia.





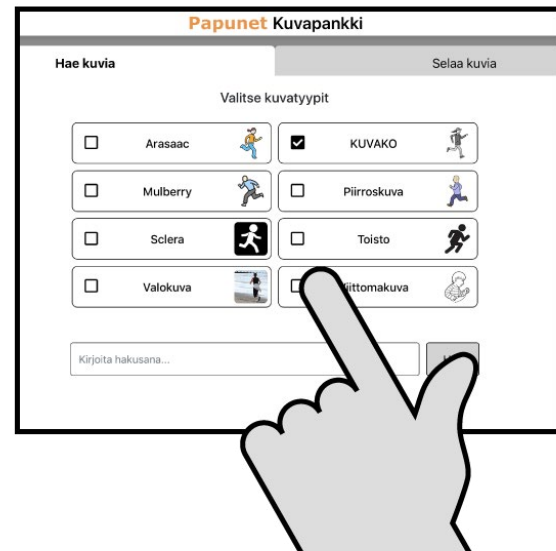
Tanja Gavrilovin ja Johanna Havimäen *KUVAKO-kuvan rakennusaineita* -artikkelin myötä lukijalle muodostuu käsitys, millä tavoin KUVAKO-kuvat kehittyivät ja saivat omanlaisensa KUVAKO-tyylin. *KUVAKO-hankkeella kohti kielellistä saavutettavuutta* -artikkelissa Sirpa Lyytinen puolestaan pohtii, millainen rooli ammattikorkeakoululla voi olla työelämän kehittämisessä ja miten työelämän osaamistarpeet tulevat osaksi opetussuunnitelmaa. Suvi Pylvänen ja Teemu Järvisalo johdattelevat artikkelissaan *Kuvakommunikaatiosovelluksen iteratiivinen suunnittelu ja kehitystyö* lukijan tutustumaan siihen, miten sovelluksen käyttötarpeita määriteltiin, miten eri prototyypit syntyivät ja millaisia **sovelluksen kehityssuuntia** paikannettiin. Arto Paappasen artikkeli *KUVAKO-materiaali ja Kuvakom osaksi Papunetin toimintaa* jäsentää sitä, miten hankkeen tulokset jäävät elämään ja millainen oli Kehitysvammaliiton **Papunet-palvelun** rooli hankkeessa.



## Kiitokset

KUVAKO – kuvakommunikaatio vastaanottokeskuksissa -hankkeen konkreettisia lopputuloksia ja tätä teosta ei olisi syntynyt ilman vastaanottokeskusten työntekijöitä, turvapaikanhakijoita ja vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka ovat hankkeen aikana osallistuneet sovelluksen käyttötarpeiden kartoittamiseen, määrittelyyn, testaamiseen ja palautteen antamiseen. Sydämellinen kiitos kaikille teille!

Olemme Humanistisessa ammattikorkeakoulussa (Humak) saaneet toteuttaa hanketta yhdessä Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun – Xamk, Kehitysvammaliiton ja siellä erityisesti Papunetin, Selkokeskuksen ja Tikoteekin sekä Pohjois-Savon opiston kanssa. Olemme jakaneet syvää asiantuntemusta ja oppineet toisiltamme kehitystyössä, jonka tulokset ovat sovellettavissa laajalaisesti. Kiitos upeasta yhteistyöstä!



Emme myöskään olisi saavuttaneet hankkeen tuloksia ilman asiantuntevaa yhteistyötä muun muassa Maahanmuuttoviraston, Suomen Punaisen Ristin, Kajaanin ja Helsingin kaupungin sekä Setlementti Puijolan Tarinaharjun, Kuurojen kansanopiston, Tutu ry:n ja Toisto-hankkeen sekä Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön kanssa. Lisäksi meillä on ollut ilo ja kunnia tehdä yhteistyötä monien tahojen ja henkilöiden kanssa, joita ei tässä ole mahdollista nimetä erikseen. Lämpimät kiitokset tuestanne ihan jokaiselle!

Hanke ja siinä kehitetyt tulokset eivät olisi mahdollistuneet ilman rahoittajaamme. Kiitokset sisäasioiden EUSA-rahastolle ja sisäministeriön turvapaikka-, maahanmuutto- ja kotouttamisrahastolle (AMIF) tuesta ja mahdollisuudesta esitellä hankkeemme tuloksia myös komissiolle!

Erityiset kiitokset graafikollemme Johanna Havimäelle, joka piirsi KUVAKO-kuvat, sekä Tarinan vastaanottokeskuksen johtaja Juha Huttuselle erittäin lämminhenkisesti ja paljon mahdollistaneesta yhteistyöstä.

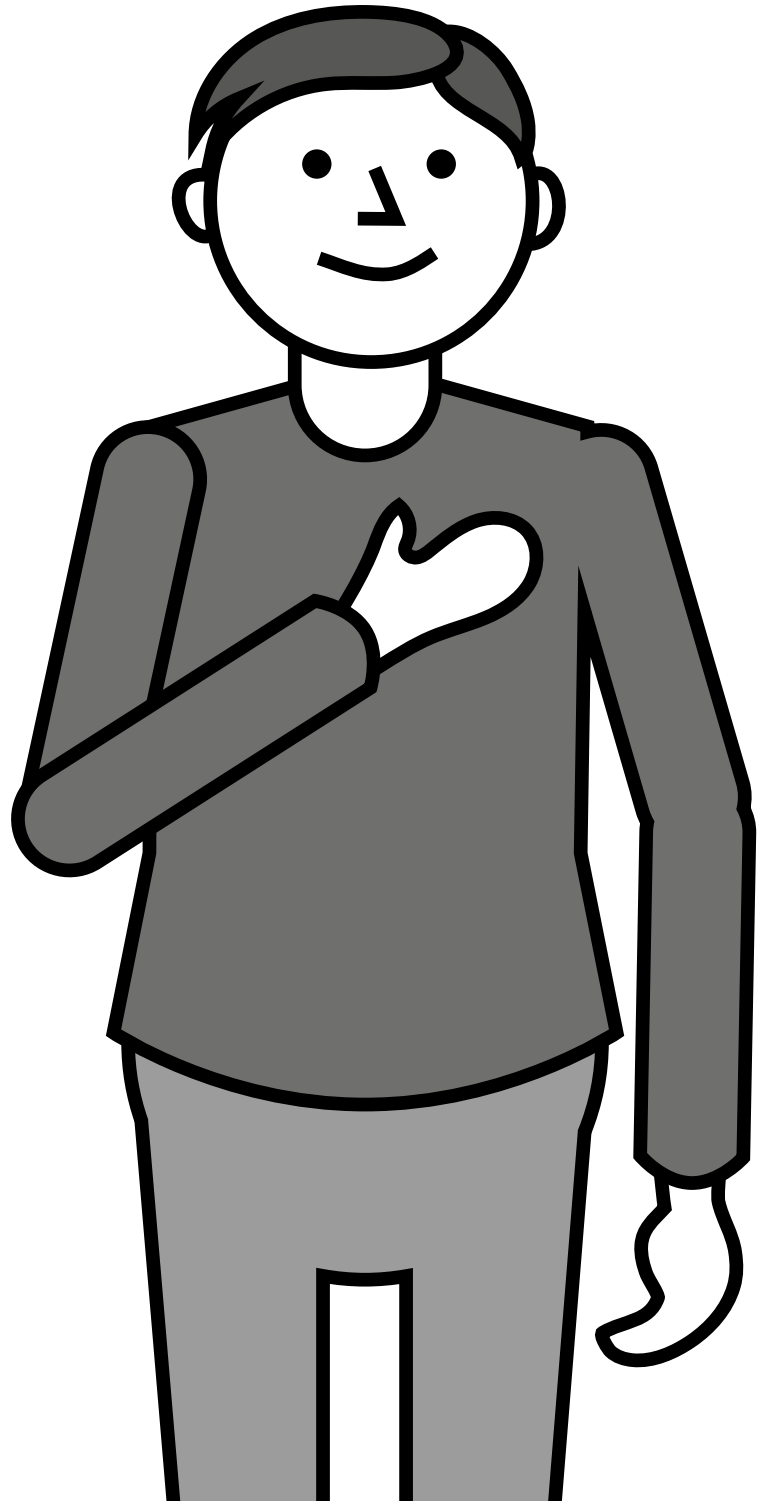
Hankkeessa on työskennellyt monia alansa asiantuntijoita, kehittäjiä ja opiskelijoita, joista kukin on tuonut hankkeeseen oman erityisen osaamisensa ja mahdollistanut siten hankkeen etenemisen ja myös tämän teoksen julkaisemisen. Suuret kiitokset!

Kollektiivinen **kiitos** myös kaikille niille tahoille, jotka olette jo ennakkoluuttomasti ottaneet KUVAKO:n tuotokset ja Kuvakom-sovelluksen aktiiviseen käyttöön ja antaneet meille ideoita hanketulosten jatkokehittämiseen!

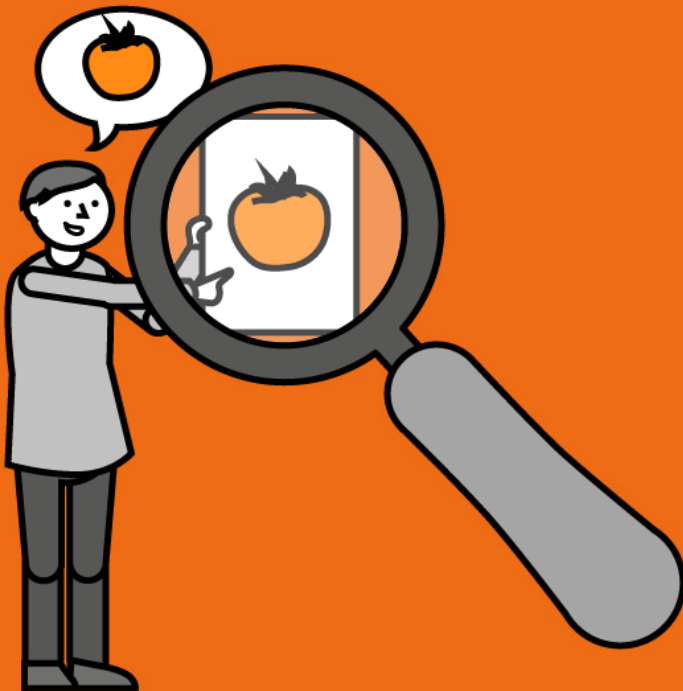
*Helsingissä ja Kuopiossa 6.12.2019*

### **Teoksen toimittajat**

*Marja Eskel ja Erja Anttonen*



# MUUTOSTA TUOTTAMASSA TUTKIMUKSEN KEINOIN



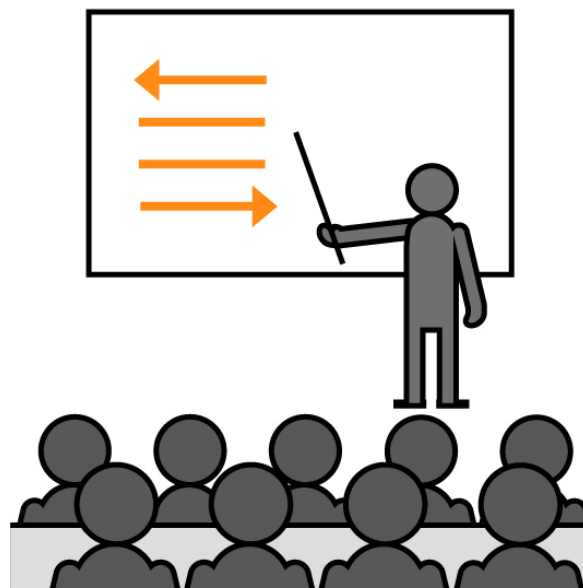
**Riikka Tumelius**

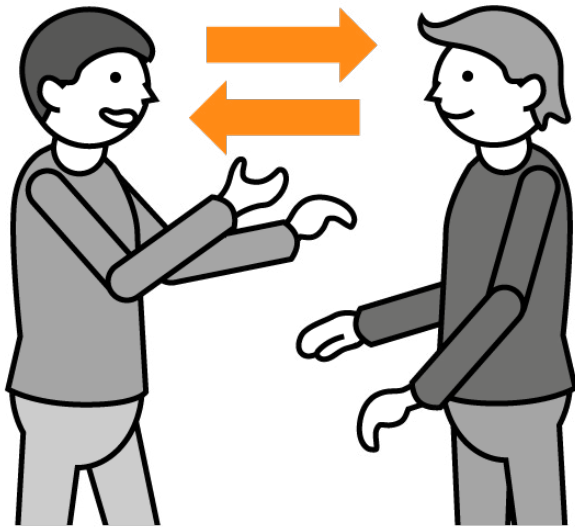
vt. yliopettaja,  
Humanistinen ammattikorkeakoulu

*KUVAKO-hanke sai alkunsa tarpeesta kehittää kommunikaation keinoja erityisesti arjen tilanteisiin, joissa ei ole yhteistä kieltä eikä tulkin saaminen ole mahdollista. Vastaanottokeskuksissa tällaiset tilanteet ovat arkipäivää, joten niissä kehitetään uusia selviytymisen tapoja. Hankkeessa pyrittiinkin ensin kartoittamaan jo käytössä olevia tapoja, jotta toimivia käytänteitä saataisiin levitettyä laajemmalle. Selvitystyötä käytettiin pohjana koulutustarpeen arvioinnissa. Tässä julkaisussa Suvi Pylvänen ja Teemu Järvisalo sekä Tanja Gavrilov ja Johanna Havimäki kuvaavat tarkemmin, millaisia seikkoja kuvien suunnittelussa otettiin huomioon, kun niitä käytettiin eri kieli- ja kulttuuritaustoista tulevien ihmisten kesken.*

Tämä artikkeli kuvaa tarkemmin hankkeen tutkimusprosessia, jossa perehdyttiin vastaanottokeskusten vuorovaikutustilanteiden erityispiirteisiin kuvien käyttö huomioiden ja pyrittiin ratkaisemaan vuorovaikutuksen haasteita monikielisissä ja -kulttuurisissa tilanteissa. Hankkeen tutkija, yliopettaja Elina Tapio loi hankkeeseen muutosta tavoittelevan tutkimusprosessin, jonka avulla hän tutki puhevammaisten kommunikaatiossa käytettyjen, kuvakommunikaatioon perustuvien menetelmien soveltamista vastaanottokeskusten tarpeisiin. Minä astuin hanketiimiin vasta toiminnan kääntyessä loppua kohti. Pääsin hyödyntämään Elina Tapion tutkimusta, kun suunnittelimme koulutustilaisuuksia vastaanottokeskusten työntekijöille eli heille, joiden kanssa tutkimusta oli tehty.

Tutkimuksen kohderyhmän pariin palaaminen on tärkeä osa tutkimusstrategiaamme, neksusanalyysia, sillä sen päätavoitteena on muutoksen tuottaminen tutkittavan yhteisön piirissä. **Tutkimustulosten vieminen takaisin yhteisölle** ja heidän kanssaan niistä **keskusteleminen** on olennaista muutoksen syntymiselle ja myös tutkimustulosten merkityksellisyyden arvioinnille. Tässä tapauksessa se tarkoittaa hankkeessa kehitettyjen toimintatapojen ja



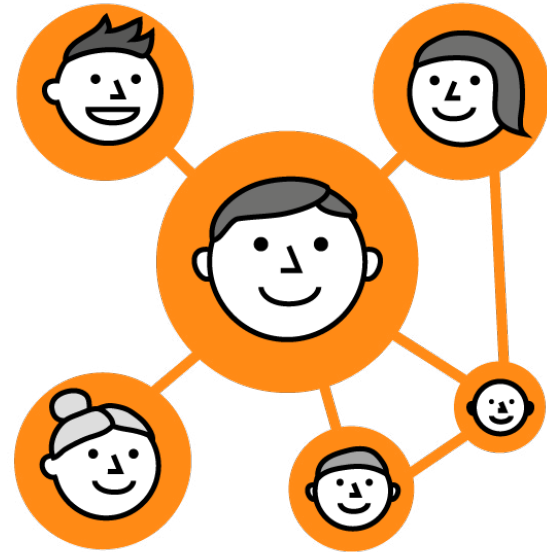


välineiden käyttöönottoa ja uusien hyvien käytänteiden jakamista koulutusten kautta.

Seuraavassa osiossa valotan hieman neksusanalyysia tutkimusotteena ja sitä, miksi se sopii hyvin TKI-hankkeissa tehtävään kehitystyöhön. Tekstin viimeisessä osiossa nostan esiin Elina Tapion tutkimuksen tuloksia ja niiden käytännön merkitystä.

## Tutkimusotteena neksusanalyysi

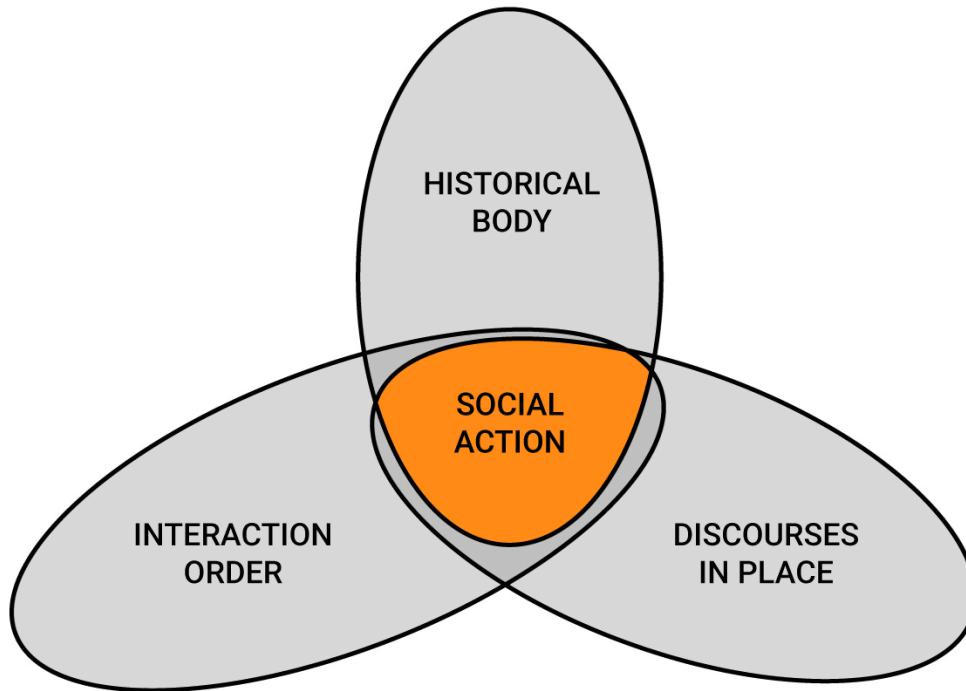
Neksusanalyysi soveltuu hyvin kehittämistyön lähtökohdaksi hankkeissa. Tutkimusotteen perustavoitteena on ilmiöön tai sosiaaliseen ongelmaan perehtyminen ja ratkaisujen tuottaminen. Neksusanalyysi tunnistaa sosiaalisen toiminnan monimutkaisen luonteen ja pyrkii lisäämään ymmärrystä ihmistoiminnasta muutoshakuisella tutkimusotteella, jonka tavoitteena on ratkaista ongelmia ja kehittää entistä parempia edellytyksiä sosiaaliselle



toiminnalle (Scollon & Scollon 2004). KUVAKO-hankkeessa tutkittavana oli vuorovaikutus tilanteissa, joissa ei ollut yhteistä kieltä, ja tavoitteena oli tuottaa uusia ratkaisuja sekä vahvistaa hyviä käytänteitä.

Neksusanalyysia tutkimusstrategiana on kehitetty 2000-luvun alusta lähtien. Se perustuu näkemykselle sosiaalisesta vuorovaikutuksesta välitteisenä toimintana (Scollon 2001a, 2001b). **Välitteisyys** tarkoittaa sitä, että vuorovaikutus on merkitysten välittämistä erilaisilla välineillä tai työkaluilla, joita ovat esimerkiksi kieli, keho, teksti, kuvat tai muu fyysinen ympäristö. Eri välineitä ja niiden käyttöä tutkimalla päästään käsiksi siihen, miten **sosiaalinen vuorovaikutus** rakentuu kohtaamisen hetkissä.

Toisaalta tärkeää on myös katsoa vuorovaikutusta osana laajempaa kokonaisuutta, jolloin hetkellisiä tilanteita voidaan analysoida kolmen käsitteen muodostamana kokonaisuutena (Kuva 1.):

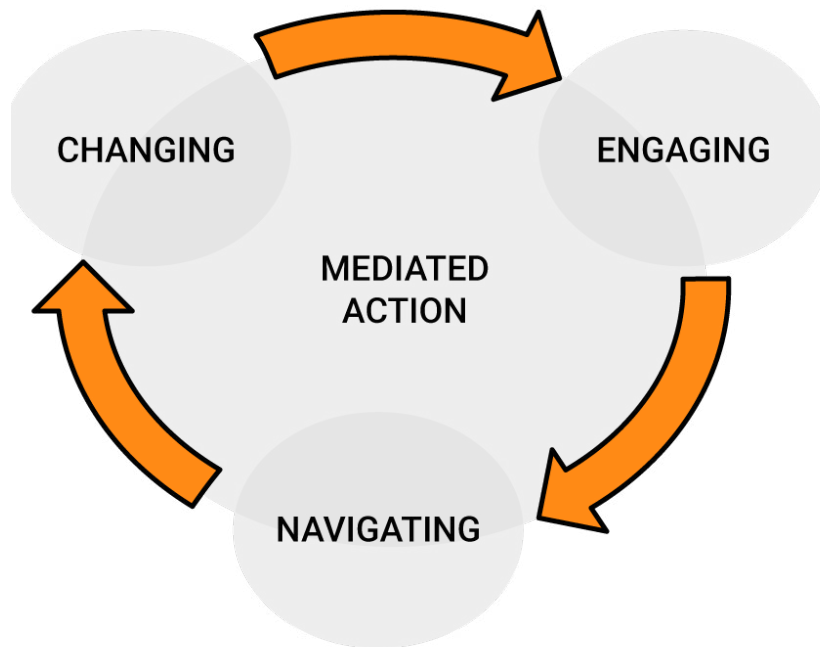


**Kuva 1.** Välikiteinen näkemys sosiaalisesta toiminnasta kolmen toimintaa määrittävän käsitteen risteymänä (Scollon & Scollon 2004, 20). Kaikki sosiaalinen toiminta on välikiteistä.

- toimijahistoria (historical body): toimijoiden omat tarinat eli käsitykset, uskomukset ja asenteet
- vuorovaikutusjärjestys (interaction order): miten toiminta järjestyy kyseisessä tilanteessa
- paikan diskurssit (discourses in place): sekä toiminnassa esiin nousevat diskurssit mukaan lukien fyysinen tila että myös toimintaan vaikuttavat laajemmat diskurssit, kuten ohjausdokumentit).

Näiden käsitteiden kautta hetkellinen sosiaalinen toiminta voidaan nähdä menneen ja tulevan jatkumona.

Neksusanalyysissä tutkimus etenee kolmivaiheisesti ja vaiheet asettuvat osin päällekkäin. Tutkimuksen tavoitteena on muutoksen tuottaminen, ja toisaalta muutos myös alkaa siitä hetkestä, kun tutkija astuu tutkittavan yhteisön piiriin: yhteisön vuorovaikutus muuttuu uuden osallistujan myötä ja yhteisön huomio kohdistuu tutkittavaan ilmiöön. Muutoslähtöisyyden vuoksi neksusanalyysissä on oleellista tutkijan oma osallisuus tutkittavassa ilmiössä. Osallisuus antaa ymmärryksen tutkittavan ilmiön luonteesta, sen keskeisistä toimijoista ja käytänteistä. Tutkimuksessa on myös tärkeää pohtia tutkijan roolia ja osaa tutkittavassa ilmiössä, eli sitä, mitä oma historia ja omat näkemykset tuovat mukanaan havainnointiin ja aineiston analysointiin. Lähtökohtaisesti neksusanalyysissä hahmotetaan tutkijan rooli aktiivisena toimijana, joka



**Kuva 2.** Neksusanalyysissa tutkimusprosessi on syklinen (Scollon & Scollon 2004, 153). Tutkijan ensimmäisenä tehtävänä (*engaging*) on päästä sisään tutkittavaan ilmiöön eli sosiaalisen, välitteisen vuorovaikutuksen piiriin (*mediated action*) ja siten osalliseksi yhteisön toimintaan. Toisena tehtävänä (*navigating*) on kartoittaa ja analysoida tutkittavaa ilmiötä, eli yleensä jotain sosiaalista toimintaa koskevaa ongelmaa, ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Kolmantena tehtävänä (*changing*) on muutoksen tuottaminen eli ratkaisujen tuottaminen tutkivana olevaan sosiaaliseen ilmiöön ja niiden palauttaminen tutkittavalle yhteisölle.

on osa tutkimaansa ilmiötä eikä yritäkään asettua sen ulkopuolelle ”objektiiviseksi tarkkailijaksi”, kuten arkikäsitksessä tutkijan rooli usein ymmärretään.

Tutkimuksen alkuvaiheessa pyritään katsomaan yhteisöä, sen toimintaa ja vuorovaikutusta avoimin silmin, kuin lapsenomaisesti ihmetellen – mitä täällä tapahtuu? Aineistoa kerätään laaja-alaisesti, jotta myöhemmässä vaiheessa voidaan analysoida toimintaa monesta eri näkökulmasta. Aluksi voi olla vaikeaa hahmottaa, mitkä hetket, tilat ja toimijat ovat keskeisiä tutkittavan ilmiön kannalta, joten on tärkeää kerätä monipuolista aineistoa. Monipuolinen aineisto tukee myös tutkijan havaintojen hyödyntämistä analyysissa.

Kartoitusvaiheessa tutkija voi käyttää erilaisia kysymyksiä ajattelunsa apuna:

- Ketkä ovat mukana toiminnassa?
- Mitä välineitä ja työkaluja ihmisillä on käytössään?
- Millainen on fyysinen ympäristö, entä millaisia toimintaan vaikuttavia ohjeistuksia on olemassa?
- Millaiset asiat tuottavat haasteita ja ovat toiminnan esteinä?
- Mitä kautta näihin haasteisiin voisi löytyä ratkaisuja?

Kysymysten kautta alkaa hahmottua, mikä on keskeistä tutkittavan ongelman ratkaisemiseksi. Kartoitus tapahtuu kentällä havaintoja tehden ja aineistoa keräten. Kentävaiheen jälkeen tutkija perehtyy keräämäänsä aineistoon eli analysoi sitä erilaisten menetelmällisten työkalujen avulla. Työkalut valikoituvat tutkimuksen tavoitteiden mukaan.

Kun pyrkimyksenä on löytää uusia ratkaisuja haastavin vuorovaikutustilanteisiin, on multimodaalinen vuorovaikutusanalyysi luonteva valinta (esim. Norris 2004; 2019). Sen avulla voidaan tutkia, mitä resursseja ihmiset hyödyntävät vuorovaikutustilanteissa. Resurssit voivat olla yhtäältä kehollisia, kuten esimerkiksi ilmeitä, eleitä, katsetta ja kielellisiä elementtejä tai toisaalta ei-kehollisia, kuten kuvia tai muuta fyysistä ympäristöä.

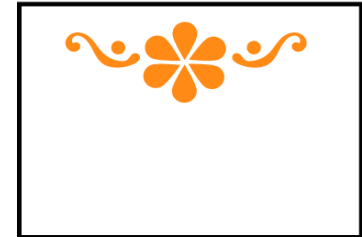
Seuraavassa osiossa esittelen Elina Tapion julkaisujen pohjalta KUVAKO-hankkeen tutkimusta. Tapio (2019a) avaa tutkimusprosessin alkuvaihetta ja hankkeessa tehtyä kartoitusta artikkelissaan *Developing picture communication for interactional situations at the beginning of the asylum process; mapping interactional practices*. Tutkimustuloksista on myös julkaistu yleistajuinen videoblogi *Kuvakommunikaation hyödyntäminen vastaanottokeskuksen vuorovaikutustilanteissa* (Tapio 2019b). Lisäksi Tapio ja Tumelius valmistelevat tutkimustuloksista kattavampaa selvitystä, joka julkaistaan Humakin julkaisusarjassa keväällä 2020.

## Kuvat ja niiden käyttö vastaanottokeskuksissa

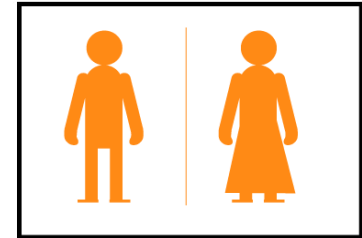
Alkuvaiheen kartoituksen tavoitteena oli selvittää, millaisia kuvia, visuaalisia elementtejä ja vuorovaikutuksen käytänteitä vastaanottokeskuksissa käytetään merkitysneuvottelujen tukena. Tapio nostaa keskeiseksi näkökulmaksi vastaanottokeskusten työntekijöiden käsitykset ja kokemukset. Aineistoa kerättiin neljästä eri vastaanottokeskuksesta, ja se koostuu tutkijan havaintomuistiinpanoista, valokuvista ja haastatteluista, jotka tallennettiin joko muistiinpanoin tai ääni- tai videotallenteelle. Kahdessa vastaanottokeskuksessa käytettiin myös turistiopasmenetelmää (Szabó 2015). Menetelmässä haastateltavat opastavat tutkijaa ja kertovat toiminnasta. Kierroksen aikana aineistoa kerättiin videoimalla (työntekijät kuvasivat itse kameralla) ja valokuvia ottamalla. Tutkijan vierailut vastaanottokeskuksissa kestivät neljästä tunnista muutamaan päivään.

Kartoittavassa tutkimuksessa Tapio jaottelee vastaanottokeskuksissa käytetyt **kuvat viiteen eri ryhmään** niiden käyttötarkoituksen mukaan (ks. myös Kotimäki 2013).

1.



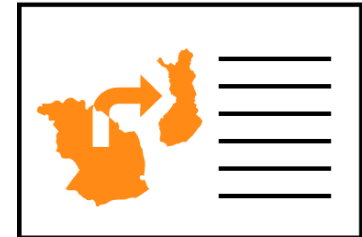
2.



3.



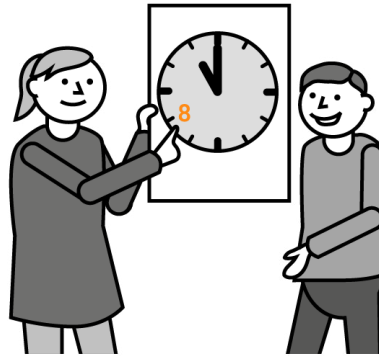
4.



5.







1. Kuva on koristeena eikä sillä ole viestin ymmärtämisen kannalta merkitystä.
2. Kuva ryhmittelee: Esimerkiksi kuva ihmisryhmästä, jolla suunnataan viestiä perheille. Viestin teksti välittää varsinaisen merkityksen.
3. Kuva tukee muistamista: Viestin sisältö on jo tuttu ja liittyy aiemmin käsiteltyyn asiaan. Jos sisältö ei ole entuudestaan tuttu, sen merkitys jää epäselväksi.
4. Kuva tukee sen rinnalla olevaa kirjoitusta tai puhetta: Varsinainen tieto välittyy tekstissä/ puheessa. Kuva tukee viestiä esimerkiksi nostamalla esiin keskeisen käsitteen.
5. Kuva itsessään välittää viestin :Tieto välittyy ainoastaan kuvasta. Esimerkiksi keittiöissä annetut kierrätys-ohjeet on annettu kuvien sarjana.

Tapio valottaa puheenvuorossaan myös, millä tavalla kuvat ovat mukana vuorovaikutuksessa ja miten niitä käytetään tarkoituksenmukaisesti. Kun kuva on tilanteissa mukana, niihin kohdistetaan huomio moninaisin tavoin

esimerkiksi kohdistamalla katse tai osoittamalla elein, mikä kuva tai muu esine on tärkeä merkitysten välittämisen kannalta (esim. Goodwin 2000). Tapio (2019b) nostaa esiin videollaan, että mitä enemmän kuvia oli hyödynnetty, sitä saavutettavampi viesti oli, sillä monista, **erikielisistä käänöksistä** huolimatta ei voida varmistaa, että kirjoitettu viesti on saatavilla kaikkien ymmärtämällä kielellä.

Kun vuorovaikutuksessa käytettiin kuvia, piirroksia tai muita keskeisiä esineitä, oli huomion kiinnittäminen samaan asiaan tärkeää. Yleisesti tässä käytettiin katseen kiinnittämistä kuvaan tai **osoittavia eleitä**. Työntekijä saattoi myös nostaa paperin tai muun esineen asukkaan välittömään läheisyyteen huomion saamiseksi. Kynää ja paperia käytettiin moninaisin keinoin. Paperi oli monesti mukana vuorovaikutustilanteissa, joissa työntekijät tulkitsivat asukkaille esimerkiksi virallisia kirjeitä. Työntekijät saattoivat myös käyttää **piirtämistä** viestin välittämisen apuna ja siten selkiyttää viestiä, jos esimerkiksi jonkun sanan ymmärtäminen tuotti vaikeuksia.

## **Vuorovaikutuksen sujuvuutta tukevia käytänteitä**

Kuvien käytön rinnalla vastaanottokeskuksissa havaittiin monia muitakin käytänteitä, jotka tukevat vuorovaikutuksen sujuvuutta ja merkitysten välittämistä. Esimerkiksi tilaa hyödynnettiin liikkumalla sopivaan paikkaan toisiin osallistujiin nähden tai asettelemalla tuolit niin, että kaikilla oli näköyhteys toisiinsa. Näköyhteys oli tärkeää myös, jotta voitiin arvioida, oliko käsillä olevassa asiassa saavutettu yhteisymmärrys. Työntekijät havaitsivat asukkaan ilmeitä ja eleitä vuorovaikutuksen aikana pystyäkseen arvioimaan, oliko viesti ymmärretty oikein. Näiden eri resurssien hyödyntämistä vuorovaikutuksessa voisi kutsua ”kokovartalokuunteluksi” erään vastaanottokeskuksen työntekijän sanojen mukaan. Yhteisen ymmärryksen ja sujuvan vuorovaikutuksen luomiseksi on tärkeää, että kaikki vuorovaikutukseen osallistuvat ovat valmiita huomioimaan toistensa hienovaraisimmatkin vihjeet.

## **Tilan merkitys vuorovaikutustilanteissa**

Tapio (2019b) esittelee videollaan huomioitaan tilan vaikutuksesta vuorovaikutustilanteisiin. Arkkitehtuurilla on suuri merkitys sille, kuka pystyy osallistumaan vuorovaikutukseen. Jaettu visuaalinen pääsy vuorovaikutuksen keskiössä oleviin asioihin on tärkeää. Esimerkiksi korkea vastaanottotiski voi estää näköyhteyden tiskillä oleviin papereihin tai käytäväkokous pakottaa ihmiset levittäytymään ja seisomaan toinen toistensa takana. Käytävätaapaamiset ovat kuitenkin yleinen tapa kokoontua ja hoitaa käytännön asioita. Viestin perille menoa voisi näissä tilanteissa vahvistaa hyödyntämällä kuvia. Hyvänä tilankäytön esimerkkinä voi mainita kokoushuoneen pyöreän pöydän, joka mahdollistaa näköyhteyden muihin ihmisiin sekä pöydällä oleviin tavaroihin.

Videolla Tapio nostaa esiin myös alustavia havaintoja tulkin käytöstä vuorovaikutustilanteissa. Havainnot ovat yhteneviä turvapaikkakuulusteluissa tehtyjen tutkimuksen kanssa (Määttä 2015, tulossa; Puumala, Ylikomi & Ristimäki 2017). Osa työntekijöistä pystyi hyödyntämään tulkkia muita paremmin osana vuorovaikutusta ja näin varmistamaan viestin perille pääsyn. Työntekijä saattoi esimerkiksi toistaa eleensä ja osoittavat liikkeensä tulkin puheenvuoron aikana oikeissa kohdissa ja näin varmistaa viestin perille menoa. Myös asiakas hyödynsi kehollisia ja visuaalisia keinoja omassa vastauksessaan. Keholliset vuorovaikutuskeinot tukevat tulkkausta, jolle ei pitäisi asettaa ylimitoitettuja odotuksia, kuten Tapio tiivistää aiempaa tutkimusta videolla.

## **Tulevaisuudessa tarve tutkia sovelluksen käyttötilanteita**

Tulevassa, laajemmassa julkaisussa (Tapio & Tumelius, tulossa) raportoimme analyysin tarkempia tuloksia ja niiden sovellettavuutta käytäntöön sekä avaamme tarkemmin tutkimusprosessia tulosten taustalla. Hankkeen aikana tehdyn tutkimus- ja kehitystyön tuloksena julkaistiin Kuvakom-sovellus hankkeen tavoitteiden mukaisesti. Tärkeänä osana sovelluksen kehittämistä on ollut syvälinen ymmärrys niiden vuorovaikutustilanteiden luonteesta, joihin sovellus on suunniteltu otettavaksi käyttöön.

Kuvakom-sovellus onkin jo herättänyt kiinnostusta laajemmin ihmisten parissa, jotka kohtaavat saman tyyppisiä haastavia vuorovaikutustilanteita työssään. Jatkokehittämisen kannalta olisi hyödyllistä päästä tutkimaan tilanteita, joissa sovellus on mukana. Kasvavalla ymmärryksellä kuvasta ja eri teknologioista osana vuorovaikutusta on myös laajempia merkityksiä vuorovaikutuksen tutkimukselle ja kommunikaatioteknologioiden kehittämiseksi.



## Lähteet

Goodwin, Charles 2000. Action and embodiment within situated human interaction. *Journal of Pragmatics* 32, 10/2000, 1489-1522.

Kotimäki, Auli 2013. Visuaaliset resurssit suomi toisena kielenä -oppitunneilla: Multimodaalinen näkökulma. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Määttä, Simo K. 2015. 'Interpreting the discourse of reporting: the case of screening interviews with asylum seekers and police interviews in Finland', *Translation & Interpreting* 7, 3/2015, 21-35.

Määttä, Simo K. tulossa. 'Kieli-ideologiat saavutettavuuden esteenä asioimistulkkauksessa, oikeustulkkauksessa ja julkispalvelujen tekstien kääntämisessä'. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.) Kääntämisen ja tulkkauksen näkökulma saavutettavuuteen.

Norris, Sigrid 2019. *Systematically Working with Multimodal Data: Research Methods in Multimodal Discourse Analysis*. Hoboken, NJ, USA: Wiley Blackwell.

Norris, Sigrid 2004. *Analyzing multimodal interaction: A methodological framework*. London: Taylor and Francis Group.

Puumala, Eeva, Ylikomi, Riitta & Ristimäki, Hanna-Leena 2017. Giving an Account of Persecution: The Dynamic Formation of Asylum Narratives, *Journal of Refugee Studies* 31, 2/2017, 197-215, DOI: 10.1093/jrs/fex024.

Scollon, Ron 2001a. 'Action and text: Towards an integrated understanding of the place of text in social (inter)action, mediated discourse analysis and the problem of social action' Teoksessa Ruth Wodak & Michael Meyer (toim.) *Methods in critical discourse analysis*. London: Sage 139-183.

Scollon, Ron 2001b. *Mediated discourse: The nexus of practice*. London: Routledge.

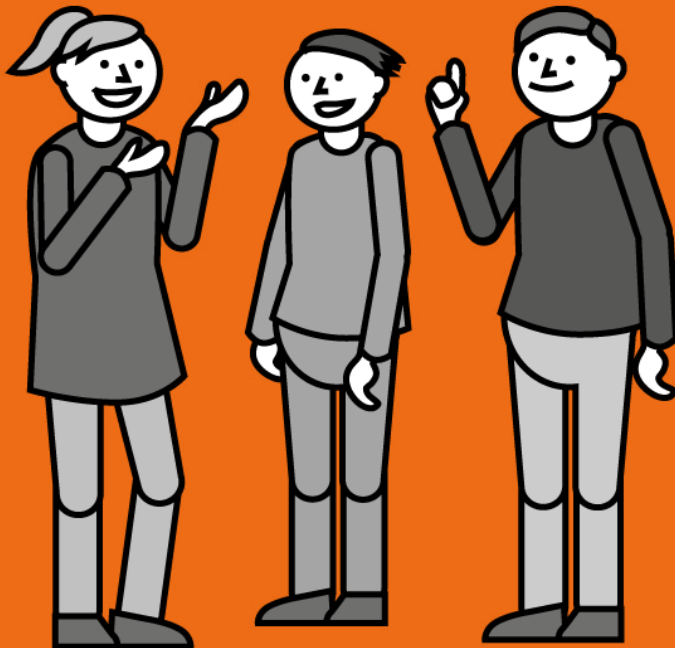
Scollon, Ron & Scollon, Suzie Wong 2004. *Nexus analysis – Discourse and the emerging internet*. London: Routledge.

Szabó, Tamás Péter 2015. The Management of Diversity in Schoolscapes: an analysis of Hungarian practices. *Apples – Journal of Applied Language Studies* 1, 9/2015, 23-51.

Tapio, Elina 2019a. Developing picture communication for interactional situations at the beginning of the asylum process; mapping interactional practices. *Apples – Journal of Applied Language Studies* 13, 3/2019, 131–138.

Tapio, Elina 2019b. Kuvakommunikaation hyödyntäminen vastaanottokeskuksen vuorovaikutustilanteissa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Videoblogi. Viitattu 6.11.2019. <https://youtu.be/t79LBszmjXI>

# HANKE- SUUNNITTELUA KOHDERYHMIEN KANSSA



**Tanja Gavrilov**

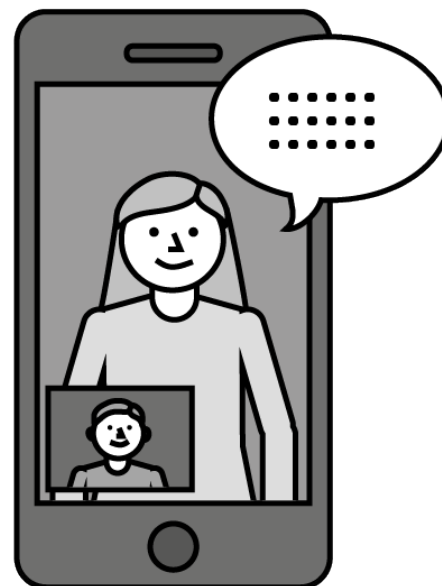
lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu

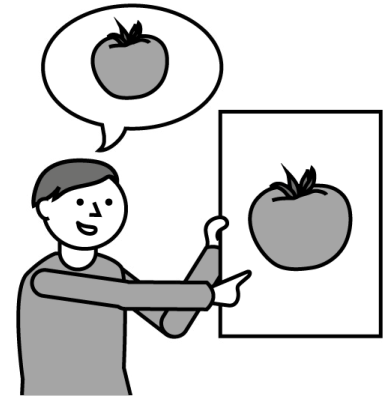
*Työskentelin hankevuonna 2018 toukokuusta joulukuuhun kokopäiväisenä hankesuunnittelijana KUVAKO-hankkeessa Tarinan vastaanottokeskuksessa Siilinjärvellä. Työnkuvaani kuului niin kuvatarpeiden kartoitusta, kuvien suunnittelua, kuvatyöpajojen järjestämistä kuin kännykkäsovelluksen suunnitteluakin. Kaikkea työtäni ohjasi ja suuntasi hankkeessa tuotettavat kuvat.*

Sain seurata hyvin läheltä vastaanottokeskuksen elämää muutaman kuukauden ajan, mikä oli kokemuksena ainutlaatuinen. Olen kiitollinen siitä, että pääsin tutustumaan ja perehtymään vastaanottokeskuksen työntekijöiden työtehtäviin ja **turvapaikanhakijoiden** elämään niin läheltä. Hankekuukausien aikana vierailin muissakin vastaanottokeskuksissa ja tapasin turvapaikanhakijoita myös vastaanottokeskusten ulkopuolella. Myös nämä lyhyet kohtaamiset muualla olivat tärkeitä sanaston keräämisen ja kuvasuunnittelun näkökulmasta. Ymmärrykseni kuvitettavasta sanastosta ja käsitteistä lisääntyi koko ajan, ja aihepiiriin uppoutuminen lisäsi näkemystäni siitä, mitä kuvitustarpeita kohderyhmillämme on ja mihin suuntaan kuvia tulisi kehittää. Hankkeen kuvatyön tarkoituksena ei ollut tavoitella kuvakommunikaatioon siirtymistä vaan kuvien tuomista näkyväksi osaksi viestintää.

## **Työskentelyä vastaanottokeskuksessa ja verkossa**

Työskentelin hankesuunnittelijana mielenkiintoisessa roolissa. Olin samanaikaisesti osa vastaanottokeskuksen työyhteisöä ja pääasiassa verkossa kokoontuvaa hankeyhteisöä. **Teknologiavälitteinen** yhteistyö graafikon ja muun hankeväen kanssa oli tiivistä. Oli ilo jakaa ammentamaani tietoa sanastotyöstä ja kuvasuunnittelusta muulle hankeväelle lähes reaaliajassa ja tarkentaa niitä asioita, joita on vaikeaa ymmärtää vastaanottokeskuksen



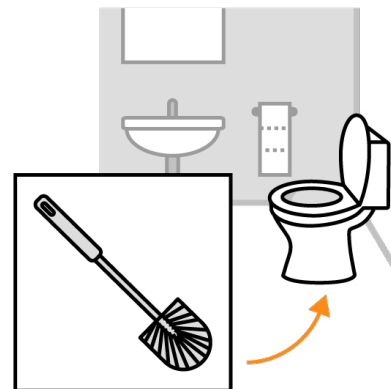


ulkopuolelta käsin. Sosiaalinen media, kuten esimerkiksi WhatsApp, mahdollisti pikaisen tavan välittää tietoa kirjoitetun tai puhutun kielen lisäksi myös kuvin ja äänin. Alun pohdinta siitä, kuinka saisin sovitettua hanketyöni sopivalla tavalla vastaanottokeskuksen arkeen, jäi varsin pian taka-alalle, kun uudenlainen työskentelytapa alkoi löytyä.

Eräänlaisena pop up -suunnittelijana minulla oli mahdollisuus reagoida nopeasti kuvasuunnittelun tarpeisiin ja sovelluksen kehittämistyön kysymyksiin. **Palautetta** oli varsin vaivatonta pyytää turvapaikanhakijoilta heti tarpeen tullen, sillä olin jo valmiiksi vastaanottokeskuksessa. Palautteet koskivat niin kuvatärpeitä, kuvatyyliä kuin kuvien ymmärrettävyyttäkin. Keskustelimme myös **sovellukseen** liittyvistä asioista. Arkiset ja ennalta suunnittelemat kohtaukset turvapaikanhakijoiden kanssa olivat kullannarvoisia hankkeellemme, sillä varsinaisten kuvapajojen järjestäminen oli haastavaa. Turvapaikanhakijoita oli vaikeaa saada koottua aiheen äärelle, mistä kerron lisää luvussa *Haasteita turvapaikanhakijoiden osallistamisessa*.

Vapaamuotoiset vuorovaikutustilanteet kuvien kanssa synnyttivät ajatuksia ja ideoita hankkeessa kehitettäviin kuviin ja kuvatärpeisiin liittyen. Kuvat toimivat spontaaneissa tilanteissa viestinnän virittäjinä, ja turvapaikanhakijan oli kuvien avulla helppoa kertoa elämästään kotimaassa tai vaikkapa tulostaan Suomeen. Nämä kokemukset puoltavat kuvien tarvetta, sillä esillä ja saatavilla olevat **kuvat tukevat ja korvaavat** kielellistä ilmaisua yhteisten sanojen puuttuessa.

Viestinnän ammattilaisena tein jatkuvasti huomioita monikuluttuorisessa vastaanottokeskuksessa käytettävistä viestinnän keinoista. Käsitelmäni siitä, että viestintään motivoituneet ihmiset ovat viestintätalanteissa pohjimmiltaan hyvin nokkelia ja kokeilunhaluisia, vahvistui. Motivaatiosta kommunikaatiotilanteessa kertoo myös Marjukka Nisula tämän julkaisun artikkelissa *Kommunikaation kolmio Kuvakom-sovelluksen vaikuttavuuden arviointivälineenä*. Viestinnän keinoja vastaanottokeskusten käytävillä olivat esimerkiksi lukuisten erilaisten mobiilien käännohjelmien käyttö sekä muiden turvapaikanhakijoiden kielitaidon hyödyntäminen.

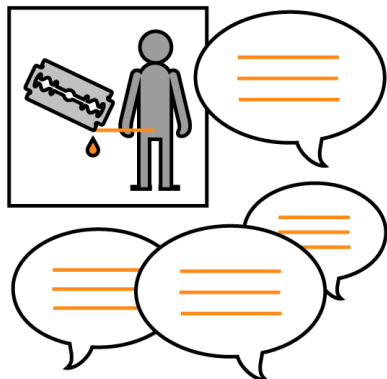


## Haasteita turvapaikanhakijoiden osallistamisessa

Turvapaikanhakijoita oli haastavaa osallistaa kuvien kanssa työskentelyyn. Syitä tähän on varmasti useita. Keskustelin työrupeamani aikana ja sen jälkeen Tarinan vastaanottokeskuksen työntekijöiden kanssa mahdollisista syistä. Yksi tärkeistä keskustelukumppaneistani oli Tarinan vastaanottokeskuksen suomen kielen opettaja Anne Räisänen. Hänen kanssaan pohdimme koollekutsumisen vaikeutta, mikä saattoi Räisäsen mukaan johtua niin turvapaikanhakijoiden elämäntilanteen väliaikaisuudesta, **epätietoisuudesta**, motivaation puutteesta kuin päivärtymistäkin. Myös terveydelliset syyt olivat varmasti vaikuttamassa siihen, että osallistuminen ei ollut niin aktiivista kuin hanketyöntekijänä olisin toivonut. Yksi yleinen terveyttä ja vointia kuormittava tekijä turvapaikanhakijoiden keskuudessa on **unettomuus**, joka osaltaan vaikuttaa aktiivisuuteen vastaanottokeskuksen arjessa. Epätietoisuudesta ja elämäntilanteen väliaikaisuudesta viestii erään turvapaikanhakijan kommentti siitä, että hänellä on tunne, että meidän työmme kuvien parissa on leikkiä, joka todellisuudessa on heidän koko elämänsä.

Moni Suomessa pitkään ollut turvapaikanhakija hallitsi jo hyvin suomen kielen, minkä johdosta kuvakommunikaatiolle ja kuvien käytölle ei nähty tarvetta. Kuvatyo-skentelyn vaikeuteen saattaa liittyä myös se, että kuviemme lopullisia **käyttöympäristöjä** oli vaikea hahmottaa ilman konkreettisia esimerkkejä. Meidän olisi pitänyt osata hankkeen alkuvaiheessa tuoda paremmin esille se, millaisissa ympäristöissä kuvat jatkossa esiintyvät. Olisi ollut hyvä, jos meillä olisi jo aiemmin ollut prototyyppi mobiilisovelluksestamme tai jostain muusta hankkeesta syntyvästä kuvatuotteesta, jotta kohderyhmät olisivat saaneet kuviin paremman tarttumapinnan. Sanasto- ja kuvatyoimme olisi pitänyt siis havainnollistaa ja sanoittaa kohderyhmillemme jo työn alkuvaiheessa. Tämä huomio on osoitus siitä, että olimme hankkeessa monilta osin uuden äärellä, eikä meillä ollut valmiita malleja sille, kuinka esimerkiksi minun olisi pitänyt toimia tilanteessa, jossa hanketyötä tehdään kohderyhmien keskuudessa.

Myös kulttuurierot saattoivat selittää sitä, miksi kuvien kanssa toimiminen tuntui joidenkin mielestä vieraalta. Anne Räisäsen mukaan eri kulttuureista tulevilla ihmisillä voi olla esimerkiksi eroavaisuuksia oppimis- ja opiskelutaitojen suhteen, mikä varmasti vaikuttaa kuvista käytävään keskusteluun.



Kulttuurierona kuvatyöhön liittyen näen myös sukupuolten väliset erot eri kulttuureissa, sillä hankkeen aikaisissa kuvaryhmissä miehet olivat useimmiten enemmistönä. Tavoitin naiset parhaiten siten, että menin kuvien ja materiaalien kanssa naisia varten erikseen perustettuihin toimintaryhmiin. Ainoastaan naisille suunnatuissa ryhmissä sain arvokasta tietoa siitä, millaisista kuvista naiset olisivat hyötynet Suomeen tullessaan. Naisten elämään liittyvät, osittain aratkin kuva-aiheet, ovat saaneet positiivista palautetta. Kuvat tekevät asiat näkyviksi, **herättävät keskustelua** ja helpottavat asioiden esiin nostamista. Tällaisia arkoja aiheita ovat muun muassa perheväkivalta ja silpominen.

## Tulkkaus ja kuvat kieli- ja kulttuurieroja tasaamassa

Yhteistyötä vastaanottokeskuksessa värittivät kieli- ja kulttuurierot. Huomasin heti työskentelyni alkuvaiheessa sen, että kuvat ja elekieli eivät riittäneet yhteiseksi kommunikaatiokeinoksi kuvista keskusteluun. Aloinkin käyttää tulkkiä aina silloin, kun halusin kuulla mielipiteitä kuvaluonnoksista ja keskustella kuvitettavasta sanastosta

tarkemmin. Tulkki oli pääsääntöisesti mobiilisovelluksen päässä, ja tulkkaus avasi keskusteluille aivan uudenlaisen syvyyden. Kustannussyistä käytimme livetulkkausta vain yhden työpäjäpäivän ajan.

Tulkkaus herätti luottamusta ja teki kustakin vuorovaiikutustilanteesta kielellisesti tasa-arvoisemman. Tulkkauksessa oli myös haasteita. Yksi haasteista oli se, ettei **mobiilitulkki** ollut fyysisesti paikalla niiden kuvien äärellä, joista keskustelimme. Haasteena tulkkauksessa oli myös se, että tulkkausta piti vuorotella ja odottaa, koska kuvaryhmissä oli erikielisiä osallistujia. Tämä vei aikaa, ja turvapaikanhakijoiden jakaminen kieliryhmiin olisikin tehostanut käytettävissä olevaa aikaa.

Mausteensa hanketyön haasteisiin toivat myös omat asenteeni ja toimintatapani. Huomasin jossain vaiheessa prosessia lähestyväni useammin niitä **turvapaikanhakijoita**, joiden kanssa minulla oli yhteinen kieli, joko suomi tai englanti. Vaikka itselläni on vuosien työkokemus tulkkina, kasvokkaisten viestintätilanteiden ammattilaisena, huomasin toisinaan vältteleväni haastavampia vuorovaiikutustilanteita. Kielettömät kohtaamiset vaativat aina vähän enemmän vaivannäköä ja pysähtymistä kuin



tilanteet, joissa keskustelukumppaneilla on yhteinen kieli. Kielettömissä kohtaamisissa kehittyminen oli yksi arvokkaimmista kokemuksista, joita sain työjaksoltani vastaanottokeskuksessa.

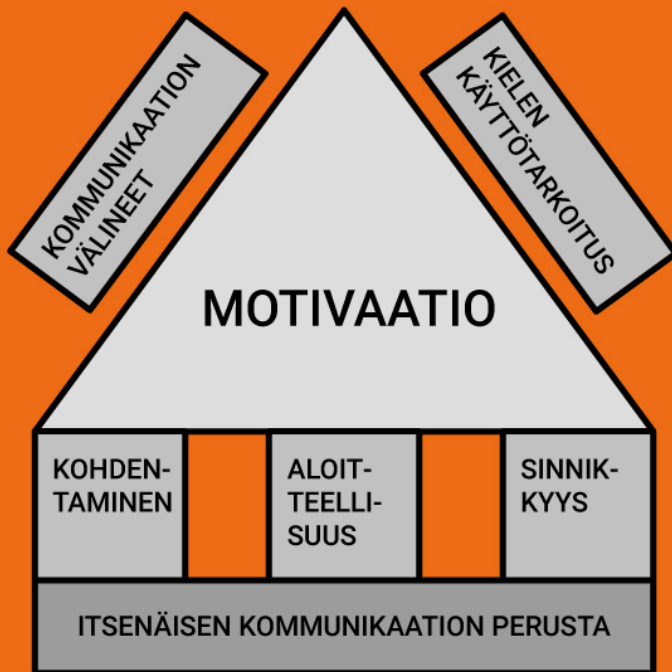
Kehittymistä tapahtui esimerkiksi sen myöntämisessä, että omat kommunikaatiotaidot eivät enää riittäneet jonkin asian selvittämiseen.

Kehittymistä tapahtui myös siinä, että haastavien keskustelutilanteiden äärelle malttoi pysähtyä ja rauhoittua yhä pidemmäksi aikaa. Nykyviestintä on nopeatempoista, ja koin ajoittain olevani aloittelija pysähtymistä vaativan kommunikaation äärellä, vaikka taustani tulkkina onkin antanut minulle paljon eväitä erilaisiin kohtaaisiin.

Hanketyön aikana puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien, kuten kuvien, rooli viestinnässä konkretisoitui. Hankkeessa kehitetyt kuvat ovat nyt osaltaan paikkaamassa ja täydentämässä vastaanottokeskusten viestintätarpeita erilaisissa arjen tilanteissa. **Kuvilla viestiminen ei kuitenkaan aina suju automaattisesti, ja siten niiden käytön harjoittelulle ja niiden käytölle kommunikaatiotilanteissa on annettava aikaa.**



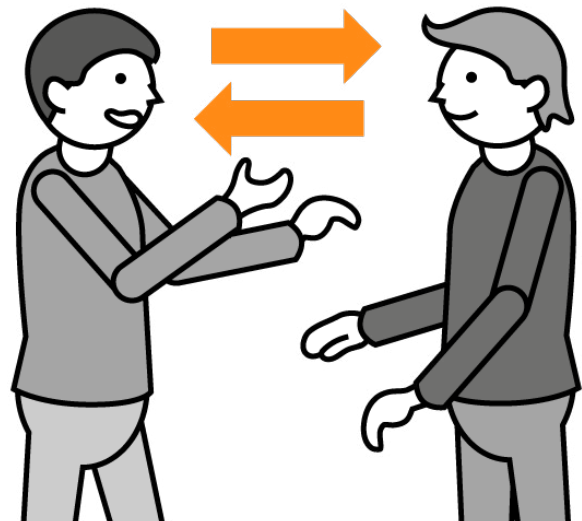
# KOMMUNIKAATION KOLMIO KUVAKOM- SOVELLUKSEN LÄHTÖKOHDISTA

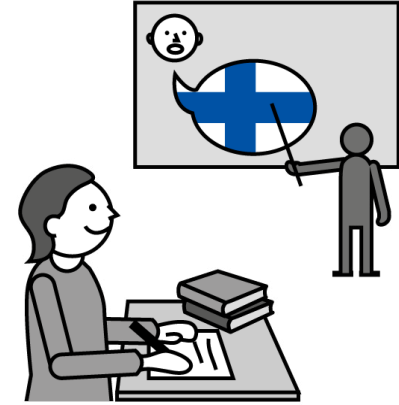


Vuonna 2016 opetus- ja kulttuuriministeriön tilaaman selvityksen (Sandberg & Stordell 2016, 3 & 31) mukaan seitsemän prosenttia turvapaikanhakijoista **ei osannut lukea** tai kirjoittaa. Selvityksessä kävi ilmi, että suurin osa turvapaikanhakijoista osaa lukea ja kirjoittaa joko äidinkielellään, koulukielellä tai molemmilla. Moni kartoitetuista turvapaikanhakijoista osaa englantia, mutta taito on puutteellista ja useimmiten vain suullista. Puolet kartoitetuista turvapaikanhakijoista puhuu jonkin verran englantia.

Miten vastaanottokeskuksessa **kommunikoidaan**, kun turvapaikanhakijalla ja vastaanottokeskuksen työntekijällä ei ole yhteistä kieltä? Mikä motivoi turvapaikanhakijoita ja työntekijöitä kommunikoimaan? Osaavatko kommunikoijat kohdentaa viestin oikein? Ovatko turvapaikanhakijat kommunikointitilanteissa aloitteellisia ja onko heillä mahdollisuuksia viestin perille saattamiseksi? Vastauksia kysymyksiin voidaan hakea tarkastelemalla ja soveltamalla kommunikaation kolmiota - ja kulmakivet arviointimallia

Pohdin tässä artikkelissa kommunikaation kolmion avulla asiakkaan ja työntekijän välistä kommunikaatiota vastaanottokeskuksessa. Artikkelissa kohtaamisen ja vuorovaikutuksen esimerkit ovat kuviteltuja, koska valmiin Kuvakom-sovelluksen käytöstä vastaanottokeskuksen arjessa ei tätä kirjoitettaessa (lokakuu 2019) ollut vielä kokemuksia. Jatkossa käytän artikkelissa turvapaikanhakijasta termiä asiakas ja vastaanottokeskuksen työntekijästä termiä työntekijä.





## Turvapaikanhakijoiden arkea vastaanottokeskuksissa

Turvapaikanhakijat odottavat vastaanottokeskuksissa turvapaikkahakemuksien käsittelyä jopa vuosia. Käsittelyaika alkaa, kun hakemus on jätetty maahanmuuttoviraston palvelupisteeseen, ja päättyy, kun hakemuksesta on tehty päätös. Käsittelyaika venyy, jos hakemukseen joudutaan pyytämään lisäselvityksiä tai hakija kutsutaan **puhutteluun**. Joskus puhutteluun pääsemistä voi joutua **odottamaan** hyvinkin pitkään. (Maahanmuuttovirasto 2019.) Tänä aikana turvapaikanhakijoille tarjoutuu vastaanottokeskuksessa mahdollisuus **opiskella suomea** sekä suomalaista kulttuuria.

Vastaanottokeskuksissa turvapaikanhakijoille taataan perustoimeentulo, majoitus sekä sosiaali- ja terveyspalvelut. Vastaanottokeskusten arki on mahdollisimman normaalia arkea, johon kuuluu muun muassa työ- ja opintotoimintaa. Vastaanottokeskukset antavat myös neuvoja oikeusavun saamisessa. (Suomen Punainen Risti 2019 & Kotouttamisen osaamiskeskus 2019.)

## Kommunikaation kolmio ja kulmakivet

Elina Nivarpää-Hukki, Hannele Tanskanen ja Sanna Tarpila (2012) ovat kehittäneet kommunikaation kolmio ja kulmakivet -arviointimallin. Malli on käytössä autismin kirjon ihmisten kommunikaation ydintaitoja arvioitaessa. Kirjoittajien mukaan (2012, 12) kolmion avulla voi perehtyä kenen tahansa ihmisen kommunikaatiotaitoihin. Mielestäni kommunikaation kolmio -malli sopii myös vastaanottokeskuksen asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen arviointiin.

Sekä vastaanottokeskuksen työntekijällä että turvapaikanhakijalla on käytössään multimodaalisen vuorovaikutuksen resurssit. Tällaisia resursseja ovat muun muassa osoittaminen, katse, eleet, kuvat, kirjoittaminen ja piirtäminen. Useissa tilanteissa edellä mainitut multimodaaliset keinot ovat riittäviä viemään osapuolten välistä ymmärrystä eteenpäin. Työntekijä voi esimerkiksi osoitavalla eleellä kertoa, missä pyykkitupa sijaitsee. Asiakas voi pudistaa kieltävästi päätään, jos ei halua jotain. Työntekijä voi tarkentaa viestiä piirtämällä paperille kello- taulun ja tämän avulla osoittaa haluamaansa kellonaikaa.



Päivämäärän voi osoittaa näyttämällä kalenterista kuu-  
kautta ja päivämäärää.

Multimodaaliset resurssit eivät kuitenkaan aina riitä turvapaikanhakuprosessin käsitteiden selvittämiseen. Näissä tilanteissa voidaan ottaa avuksi tekniset apuvälineet. KUVAKO-hankkeessa kehitetty kuvakommunikatiosovellus, Kuvakom, on yksi tällainen apuväline. Kuten Tanja Gavrilov ja Johanna Havimäki (2019) tämän julkaisun artikkelissaan kertovat, mobiilisovelluksessa on vastaanottokeskuksen arjen tarpeisiin luotu kuvia, jotka on jaettu 15 kategoriaan. Kategoriat näkyvät sovelluksen pääsivulla ja ne ovat: Turvapaikka, VOK, Terveys, Tunteet, Raha, Tekemiset, Suomessa, Liikenne ja matkustaminen, Maat ja kielet, Ruoka, Uskonto, Henkilöt, Aika, Kysymykset ja pikaviestit sekä Kuvaviestintä. Jokaisesta kategoriasta löytyvät kyseisen kategorian kuvat, ja näiden kuvien yhteydessä ovat vielä alakategoriat. Sovellus toimii haluttua kuvaa koskettamalla. **Kuvan päälle voi laittaa kieltomerkin**, piirtää tai kirjoittaa sekä tallentaa lopputuloksen omiin kuviin. (Pylvänen & Järvisalo 2019, sivunumero.)

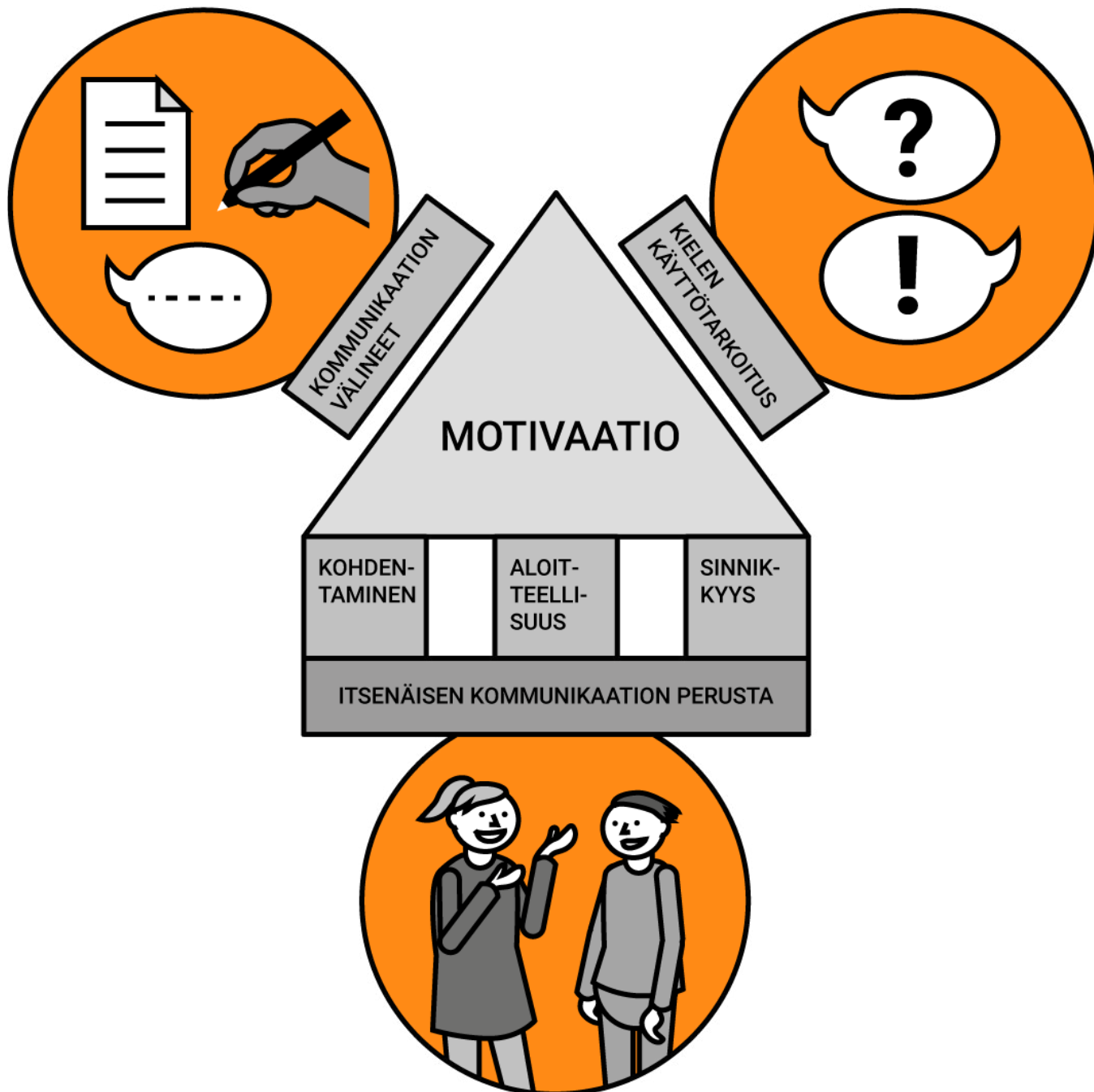
Kuvakom-sovelluksen käyttö ei edellytä suomen kielen, tai muunkaan puhutun kielen, taitoa. Sovellukseen on

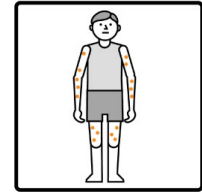
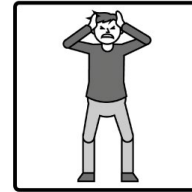
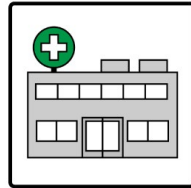
ladattu tuhat kuvaa, jotka mahdollistavat abstraktienkin käsitteiden käytön vuorovaikutustilanteissa. Sovelluksen kuviin voi tutustua joko yksin tai kommunikaatiotilanteessa keskustelukumppanin kanssa. Kuvien merkityksen ymmärtäminen ja niiden kanssa kommunikointi voivat olla kulttuurierojen takia vierasta. (Gavrilov 2019.) Vuorovaikutustilanteen konteksti auttaa ymmärtämään kuvaa. Kuvan tehtävänä on täydentää puhuttua ja kirjoitettua viestiä, jota voi tukea esimerkiksi ilmeiden ja eleiden avulla.

## Sujuvan kommunikaation edellytykset

Kommunikaation kolmio muodostuu kommunikaation välineistä, kielen käyttötarkoituksesta, kommunikaation kulmakivistä sekä motivaatiosta. Kolmion perustana on itsenäinen kommunikaatio.

Kommunikaation välineitä ovat muun muassa puhe, kirjoitus, kuvat, piirtäminen ja tekniset apuvälineet. Kielen käyttötarkoituksia ovat muun muassa kysyminen, vastaaminen, pyytäminen, tunteiden ilmaiseminen ja nimeäminen. Kommunikaation peruslähtökohtana on ihmisen motivaatio ilmaista itseään. (Nivarpää-Hukki ym. 2012.)





Kommunikaation kulmakiviä ovat aloitteellisuus, kohdentaminen sekä sinnikkyys. Jotta henkilö pystyy kommunikoidaan mahdollisimman sujuvasti, tulee edellä mainitut kulmakivet olla käytössä keskustelutilanteessa.

## Kuvakom-sovellus aloitteellisuuden tukena

Aloitteellisuus on yritteliäisyyttä ja eteenpäin pyrkivyyttä. Aloitteellisuus vaatii rohkeutta ja luovuutta varsinkin tilanteissa, joissa **henkilöillä ei ole yhteistä kieltä**. Aloitteellisuutta voi tukea sillä, että osapuolet valmistautuvat kommunikointitilanteeseen etukäteen.

Oletetaan, että perustarpeisiin, kuten nälkään ja janoon, vastaaminen aikaansaa luonnostaan aloitteellisuutta. Tällaiseen asiakkaan aloitteellisuuteen on työntekijän usein melko helppoa reagoida. Monimutkaisemmissa asioissa aloitteellisuus saattaa usein tulla työntekijältä. Työntekijällä on tieto esimerkiksi asiakkaan toimeentulon takaamisesta tai siitä, milloin hänen pitää varata aika terveydenhoitajan luokse. **Työntekijä voi valmistautua tapaamiseen etukäteen** ja valita sovelluksesta Ter-

veys- tai Raha-kategorian alta kuvia, jotka liittyvät asian selvittämiseen. Sovellukseen voi myös lisätä valokuvia terveyskeskuksesta tai sosiaalitoimistosta. Valmistellun viestin voi tallentaa sovellukseen etukäteen ja käyttää sitä tilanteessa, jossa työntekijä ja asiakas kohtaavat.

Aloitteellisuutta tukee myös se, että asiakas voi prosessoida tulevaa tapaamista joko yksin tai yhdessä työntekijän kanssa. **Asiakas voi valita sovelluksesta ennakkoon kuvia**, jotka kertovat hänen terveydentilastaan. Kuvien avulla asiakas voi selittää esimerkiksi mielialaan liittyviä ongelmia. Työntekijä voi reagoida välittömästi asiakkaan viestiin ja avun saaminen nopeutuu. Kuvakomin runsas kuvamateriaali sekä sovelluksen helppokäyttöisyys antavat mahdollisuuden harjoitella ja suunnitella viestiä hyvissä ajoin esimerkiksi ennen jalkapallovalmentajan tapaamista.

Sovelluksen käytön myötä asiakkaan kuvasanavarasto kasvaa. Hänen kykynsä tehdä spontaaneja aloitteita erilaisissa tilanteissa paranee. Koska sovellus on jokaisen omassa puhelimesta, voi sen käyttöä harjoitella monenlaisissa sosiaalisissa tilanteissa. Kuvakom-sovellus mahdollistaa myös asioiden selvittämisen vertaisryhmissä ja tutustumisen suomalaisen yhteiskuntaan ja normistoon.

## Kuvakom ja viestin kohdentaminen

Kaikessa kommunikoinnissa on tärkeää, että haluttu viesti suuntautuu oikealle taholle.

Kun Kuvakom-sovellus on useamman henkilön käytössä, kohdentaminen onnistuu ja keskustelukumppanit ymmärtävät sovelluksen antaman lisäarvon. On kuitenkin tilanteita, joissa viestin kohdentaminen voi epäonnistua. Asiakas ei välttämättä tiedä esimerkiksi sitä, kenen vastuulla vastaanottokeskuksessa on yhteisten tilojen siivoaminen, ja hän kohdentaa kuvan siivoamisesta väärälle taholle. Tilanne saattaa aiheuttaa väärinymmärryksiä ja ristiriitaisia tunteita.

Esimerkiksi vastaanottokeskuksen työntekijän tulee olla tietoinen, kuka tai ketkä perheessä vastaavat lasten kasvatuksesta. Jos työntekijä epäilee, että perheessä rangaistaan lasta fyysisesti, voi hän selvittää Kuvakom-sovelluksen avulla, että **lapsen fyysinen kurittaminen on Suomessa kiellettyä**. On tärkeää, että arkaluontoisissa tilanteissa, joissa kulttuurierot ovat suuret, viesti kohdentuu lasten kasvatustavasta kantaville aikuisille.

Viestin kohdentaminen on tärkeää myös esimerkiksi allergioita selvitettäessä. Kyse ei ole siitä, että henkilö ei pidä kalasta tai että uskonto kieltää syömästä tiettyä ruokaa, vaan että henkilö on allerginen. Tässä tilanteessa **viestin kohdentaminen** ruokavaliota suunnittelevalle henkilölle on tärkeää.

## Kuvakom sinnikkyuden voimistajana

Kommunikaation kolmion kulmakivissä sinnikkyys tarkoittaa, että viestiä muokataan ja kohdennetaan yhä uudelleen, kunnes viesti on ymmärretty välittynyt viestin vastaanottajalle. Kuvakom-sovellus tarjoaa useita eri



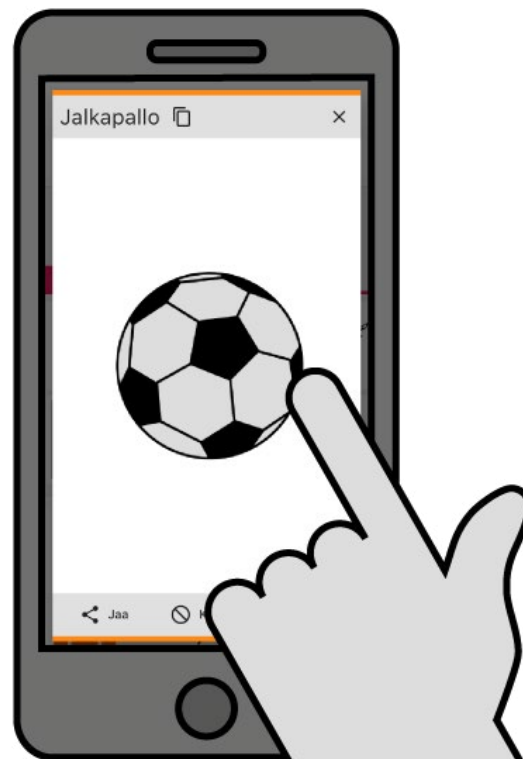


kuvavaihtoehtoja viestin muokkaamiseen ja tukee näin sinnikkyyttä. On luonnollista, että Suomeen tullessaan asiakas ei aina tiedä kenen kanssa asioida häntä koskevissa asioissa. Turvapaikanhakija ei tiedä, mitä mahdollisuuksia yhteiskunta tarjoaa vaikkapa lapsen iltapäivätoimintaan, miten iltapäivätoimintaan haetaan tai millaisia valmiuksia iltapäivätoiminta tarjoaa lapselle.

Kuvitellaan tilanne, jossa asiakas on motivoitunut saamaan lapsen harrastuksen pariin. Hän valitsee sovelluksesta kategorian ”Tekemiset” ja löytää sieltä harrastusten kuvia. Asiakas **valitsee kuvista jalkapallon**. Hän on aloitteellinen, hänellä on kommunikaation välineenä mobiilisovellus, ja hänellä on motivaatio. Hän ojentaa eli kohdentaa jalkapallokuvan iltavuorossa olevalle työntekijälle. Viestillä on käyttötarkoitus eli funktio, joka on lapsen osallistuminen harrastukseen. Työntekijä ei tiedä alueen harrastustoiminnasta, eikä ymmärrä, että kyse on lapsen harrastuksesta. Asia jää kesken. Asiakas on sinnikäs ja ojentaa sovelluksessa olevan harrastekuvan seuraavana päivänä sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijä ymmärtää asiakkaan tarpeen ja pystyy ohjaamaan lapsen jalkapallojoukkueeseen.

Motivaatiot vaihtelevat elämäntilanteiden mukaan. Vastanottokeskuksen asiakkailta sisäinen motivaatio syntyy tarpeesta saada turvapaikka, halusta oppia suomalaisen yhteiskunnan normit, opiskella suomen kieltä, päästä töihin tai opiskelemaan ja tulla osaksi uutta yhteiskuntaa. Kommunikaatiovälineeksi valikoituu se, mikä on vuorovaikutustilanteessa saatavilla ja mikä toimii parhaiten. Kuvakom-sovellus mahdollistaa kaikkien yllä mainittujen asioiden ilmaisemisen.

Entä ne asiakkaat, jotka eivät osoita motivaatiota kommunikointiin? Osa asiakkaista kärsii vakavista traumoista ja mielenterveysongelmista ja jää pois sosiaalisista tilanteista. Asiakkaat ovat saattaneet kokea vaikean pako-  
matkan, tai kotimaan tilanne on edelleen uhkaava sekä



itselle että sukulaisille. Asiakkaat saattavat kokea uuden yhteiskunnan syrjivänä ja vieraana. Asiakkaat voivat kärsiä yksinäisyydestä, eivätkä pysty luottamaan viranomaisiin. Tällaisissa tilanteissa Kuvakom-sovellus voi madaltaa kynnystä kommunikaatioon.

Tässä artikkelissa tarkastelin, millaisia mahdollisuuksia kommunikaation kolmio ja kulmakivet voivat tarjota Kuvakom-sovelluksen kannalta. Kommunikaation kolmio ja kulmakivet -arviointimalli antaa yhden näkökulman siihen, miten Kuvakomin käytön vaikuttavuutta voidaan arvioida. Nähtäväksi jää, miten arviointimalli jatkossa palvelee Kuvakomin vaikuttavuuden arviointia.



## Lähteet

Kotoutumisen osaamiskeskus 2019. Viitattu 6.9.2019. <https://kotouttaminen.fi/etusivu>

Maahanmuuttovirasto 2019. Käsittelyajat. Viitattu 5.9.2019. <https://migri.fi/kasittelyajat>

Nivarpää-Hukki, Elina; Tanskanen Hannele & Tarpila, Sanna 2012. Kommunikaation kolmio ja kulmakivet. Helsinki: Terapeia Terapiakeskus Helsinki.

Pylvänen, Suvi & Järvisalo, Teemu 2019. Kuvakommunikaatiosovelluksen iteratiivinen suunnittelu ja kehitystyö. Teoksessa Eskel, M. & Anttonen, E. (toim.) KUVAKO – Kuvakommunikaatio arjen tukena vastaanottokeskuksissa. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Sandberg, Tanja & Stordell, Elina 2016. Vastaanottokeskuksissa toteutettu alkuvaiheen osaamisen tunnistaminen 15.3.2016. Helsinki: Testipiste, aikuisten maahanmuuttajien kielitaidon arviointikeskus. Viitattu 30.9.2019. [https://minedu.fi/documents/1410845/4240776/VOK-raportti\\_2016/86ea0123-d929-4aa6-b453-95eaa1ec2dd7/VOK-raportti\\_2016.pdf](https://minedu.fi/documents/1410845/4240776/VOK-raportti_2016/86ea0123-d929-4aa6-b453-95eaa1ec2dd7/VOK-raportti_2016.pdf)

Suomen Punainen Risti 2019. Kysymyksiä ja vastauksia vastaanottokeskuksista. Viitattu 30.8.2019. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/turva-paikanhakijoiden-pakolaisten-vastaanotto/kysymyksiä-1>

# SELKOKIELI JA KUVAKO- HANKE



**Ella Airaksinen**

suunnittelija,  
Kehitysvammaliitto, saavutettavuusyksikkö

Suomen kieltä pidetään vaikeana kielenä, vaikka todellisuudessa sitä ei ole sen vaikeampi oppia kuin muitakaan kieliä (Heikkinen 2016). Monilla turvapaikanhakijoilla ja muilla suomenoppijoilla voi kuitenkin olla ennakkoluuloja omaa kielenoppimistaan kohtaan. Usein kuulee sanottavan, että suomea ei opi millään. Tuntui suomi vaikealta tai ei, kaikki suomen kielen muodot eivät ole yhtä vaikeita. KUVAKO-hankkeessa kuvitetut ohjeistukset vastaanottokeskuksiin käännettiin ensin selkosuomeksi, josta selkoistettu teksti kuvitettiin. Tämä artikkeli esittelee selkokieltä ja sen ohjeistuksia laajasti. Artikkelin myös kertoo, min-kälaisista selkokielisistä materiaaleista voi olla hyötyä vastaanottokeskusten arjessa.



Selkokieli on suomen kielen muoto, joka on helpompaa ja yksinkertaisempaa suomea kuin yleiskieli. Selkokielestä hyötyvät kaikki, joille suomen kielen lukeminen ja ymmärtäminen on vaikeaa. (Leskelä & Virtanen 2006, 8.) Selkokieli voi olla turvapaikanhakijoiden ensimmäinen kosketus suomen kieleen.

Kun muuttaa uuteen maahan, uusi kieli voi aluksi tuntua pelottavalta etenkin, jos kieli on kovin erilainen kuin oma äidinkieli. Tällöin apu voi löytyä selkokielestä ja sitä tukevista kuvista, ilmeistä ja eleistä, joita voi käyttää, kun yhteistä kieltä ei ole. Kun suomen kielen taito karttuu, päästään pikkuhiljaa siirtymään yleiskielen pariin (Leskelä 2019, 101–103). Todellisuudessa joidenkin **kielitaito ei milloinkaan saavuta tasoa**, joka mahdollistaisi yleiskielen lukemisen ja ymmärtämisen (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 30).

## Mitä selkokieli on ja miksi sitä kannattaa käyttää?

Selkokieli on suomen kielen muoto, jonka sanasto, rakenne, sisältö ja ulkoasu on mukautettu yleiskieltä helpommaksi ja ymmärrettävämmäksi. Yleiskielen muokkaamista selkokieleksi kutsutaan mukauttamiseksi. Selkokieli perustuu erilaisiin ohjeisiin, joihin tukeutumalla selkokieltä on mahdollista kirjoittaa tai puhua. (Selkokeskus 2015c.) Kuva 1 näyttää, miten selkokieli eroaa yleiskielestä.

Joskus selkokieli sekoitetaan selkeään yleiskieleen. Tärkeää on kuitenkin huomata, että selkokieli ei ole sama asia kuin selkeä kieli. Selkokieli on erityinen suomen kielen muoto, joka on suunnattu tietyille kohderyhmille tekstin näkökulmaa ja ulkoasua myöten. (Virtanen 2009, 16–17.) Yleiskieli taas soveltuu kaikista laajimmalle lukijajoukolle, ja sitä näkee esimerkiksi sanomalehdissä. Toki itse kukin voi toisinaan hyötyä selkokielestä.

Esimerkiksi Satakunnan sairaanhoitopiiri on päätenyt tarjoamaan verkkosivujensa sisällön vain selkokielellä, jotta tieto olisi mahdollisimman ymmärrettävää ja selkeää kaikille (Satakunnan sairaanhoitopiiri 2018).

Ihmiset, jotka eivät muuten pystyisi lukemaan ja ymmärtämään suomea, voivat lukea selkokielellisiä tekstejä ja ymmärtää selkopuhetta. Selkokielellä on kolme suurta käyttäjäryhmää, jotka ovat maahanmuuttajat, kehitysvammaiset ihmiset ja vanhukset. Ryhmät ovat yleistyksiä, joten kaikki ryhmään kuuluvat eivät välttämättä hyödy samantlaisesta selkokielestä (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 30). Uusimman arvion mukaan selkokieltä tarvitsee Suomessa noin 650 000–750 000 ihmistä (Juusola 2019).

Monien eri tieteenalojen tutkimukset tukevat käsitystä selkokielen hyödyllisyydestä (Kulkki-Nieminen 2010, 50). Nykyään selkokieltä tutkitaan ja kehitetään yhä enemmän. Selkokeskus on selkokielen asiantuntijakeskus, joka muun muassa kehittää selkokieltä, neuvoo selkokielestä kiinnostuneita ja arvioi selkokielellisiä tekstejä (Selkokeskus 2015b). Selkokeskus on myös kehittänyt selkokielen ohjeita, joiden tarkoitus on varmistaa, että selkokieli on tarpeeksi helppoa ja ymmärrettävää. Seuraavalla sivulla on Yleiset selkokirjoitusohjeet (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 199–200) tiivistettynä.

## Yritysidea

Yritysidea tarkoittaa ajatusta siitä, mitä uusi yritys aikoo tehdä tai tuottaa. Tuote voi olla tavara tai palvelu tai sisältää näitä molempia.

Jos haluat perustaa yrityksen, mieti mitä osaat hyvin. Sinulla on ehkä sellainen ammatti tai koulutus, jota voit käyttää yrittämisessä. Tai ehkä sinulla on harrastus, josta pidät ja josta tiedät paljon. Yritys kannattaa perustaa sellaiselle alalle, josta sinulla on osaamista ja ammattitaitoa.

## Mistä yritysidea?

**E**nnen yrittäjäksi ryhtymistä on mietittävä omaa osaamistaan ja pohdittava, miten sitä voisi hyödyntää itsenäisenä yrittäjänä. Osaaminen voi perustua yrittäjän työkokemukseen ja ammattitaitoon, koulutukseen tai vaikkapa harrastuksiin. Useimpien yritysten menestymisen taustalla on vankka osaaminen ja ammattitaito. Yrittäjäksi ei kannata ryhtyä, jos osaamista ja ammattitaitoa ei ole vielä riittävästi.

erikoistua  
haat tiede  
set edelly  
**YRITYS  
TOIMIN**  
Toiminta  
on tarkoi  
tävä tai r  
minta-aj  
peruslinji

**Kuva 1.** Selkokielen (ylhäällä) ja yleiskielen erot (Suomen Uusyrittäjäkeskukset ry 2018a & 2018b). Selkokielen sanasto, rakenne ja sisältö ovat helpompia, yksinkertaisempia ja tiiviimpiä kuin yleiskielessä. Toisinaan selkokieliseen tekstiin täytyy kuitenkin lisätä tietoa, kuten tekstin alussa määritelty yritysidea-käsite. Myös tekstin ulkoasu, esimerkiksi fontin koko, tavutus ja taitto erottavat selkokielen yleiskielestä.

## Teksti kokonaisuutena

- Valitse kohderyhmälle sopiva aihe ja näkökulma.
- Rajaa tiedon määrää riittävästi.
- Tee tekstistä johdonmukainen kokonaisuus.
- Vältä abstraktia ilmaisua.
- Noudata valitun tekstilajin piirteitä.

## Kielelliset rakenteet

- Käytä yksinkertaisia ja yleisiä rakenteita ja lyhyitä virkkeitä.
- Vältä monimutkaisia rakenteita, kuten lauseenvastikkeita. *(Ei Ratkaisua etsittäessä tuomarin on kuultava kaikkia osapuolia, vaan Tuomarin on kuultava kaikkia osapuolia, kun hän etsii tilanteeseen ratkaisua.)*
- Vältä harvinaisia sijamuotoja. *(Ei tuloksetta, vaan ilman tulosta, ei taitavine taustajoukkoineen, vaan taitavien taustajoukkojensa kanssa.)*
- Vältä liiallisia sivulauseita. *(Ei Meistä Pohjoismaiden asukkaista voi tulla suuri ja vahva ryhmä, joka voi vaikuttaa enemmän Euroopan unionissa, jos me teemme yhteistyötä, vaan Jos me Pohjoismaiden asukkaat teemme yhteistyötä, meistä voi tulla suuri ja vahva ryhmä. Sitten voimme vaikuttaa enemmän myös Euroopan unionissa.)*
- Käytä passiivia vain, jos tekijä ei ole tiedossa. *(Ei Rahoituslaskelma kertoo, paljonko rahaa tarvitaan alussa, vaan paljonko rahaa tarvitset alussa.)*

## Sanat

- Käytä tuttuja, lyhyitä ja konkreettisia sanoja tyypillisissä merkityksissään.
- Selitä vieraaksi olettamasi sanat.
- Vältä suuria lukuja ja lyhenteitä. *(Ei 25 km, vaan 25 kilometriä. Ei 985 901, vaan noin miljoona.)*
- Ole varovainen kielikuvien kanssa.

## Ulkoasu

- Käytä helppolukuista fonttia, jonka koko on 11–16.
- Älä tasaa tekstin oikeaa reunaa.
- Jätä väli kappaleiden väliin.
- Käytä riittävän suuria ja selkeitä kuvia.
- Erotta otsikot toisistaan.

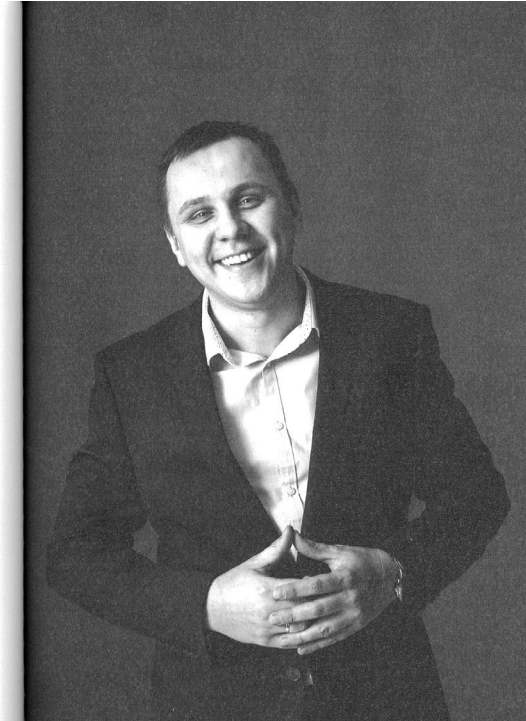
Selkokielen ohjeet muistuttavat paljon selkografiikan käytäntöjä, joiden mukaan KUVAKO-kuvat on toteutettu (ks. Gavrilov & Havimäki 2019). KUVAKO-hanke suosittelee vastaanottokeskuksia käyttämään kuvien rinnalla selkokieltä.

”Koripalloharrastus toi minut Suomeen ensimmäisen kerran.”

## Stanislav Savonov

Olen Stanislav Savonov.  
Olen 30-vuotias.  
Olen kotoisin Venäjältä, Petroskoista.  
Äidinkieleni on venäjä.  
Muutin Suomeen vuonna 2004,  
kun tulin tänne opiskelemaan.  
Olin silloin 17-vuotias.  
Nykyisin työskentelen logistiikka-alalla.  
Se tarkoittaa,  
että myyn yrityksille kuljetuksia maasta toiseen.  
Olen ollut Suomessa töissä koko urani ajan  
ja oman alan töissä jo yli 9 vuotta.

56 STANISLAV SAVONOV



**Kuva 2.** Ote Tulin Suomeen -selkokirjasta (Leisko 2018). Teksti noudattaa selkokielen periaatteita. Yhdellä sivulla on sopiva määrä tietoa lukijalle kiinnostavasta aiheesta. Lauseet ja virkkeet ovat lyhyitä. Sanasto on tuttua perussanas- toa. Logistiikka-ala-sanaa luki- ja taas ei todennäköisesti vielä tunne, joten sana onkin selitetty tarkoittaa-verbin avulla. Tekstin fontti on helppolukuinen. Tekstissä ei ole tavutusta tai oikean reunan tasausta. Yhdellä rivillä on yksi lause. Kuva on iso ja selkeä.

Ohjeet on jaettu tekstin kokonaisuuteen, kielellisiin rakenteisiin, sanoihin ja ulkoasuun. Selkokielen periaatteet ovat suuntaa antavat, joten yksi vaikea ilmaus muuten selkokielisessä tekstissä ei tee tekstistä yleiskielistä. Kuva 2 näyttää, millaista ohjeiden mukainen hyvä selkokieli on.

Ohjeet toimivat sekä kirjoitetun että puhutun selkokielen pohjana, mutta niistä puuttuu monia puheen ymmärtämistä helpottavia neuvoja. Puhuttu selkokieli ei synny vain yksinkertaisista sanoista ja rakenteista, vaan myös puhenopeudesta, artikulaatiosta ja ilmeistä.

Selkokieli tekee suomen kielen saavutettavaksi lähes kaikille. Se poistaa lukemisen ja ymmärtämisen esteitä

muokkaamalla yleiskielen sanastosta, rakenteesta ja sisällöstä ymmärrettävää ja luettavaa. Esimerkiksi lukutaidottomia turvapaikanhakijoita selkokieli voi auttaa yhdistämällä helppoon kieleen kuvia ja ääntä.

## Turvapaikanhakijat ja selkokieli

Turvapaikanhakijat oppivat suomea toisena kielenä eli s2-kielenä. Toista kieltä opitaan sellaisessa ympäristössä, jossa sitä myös käytetään. (Ks. esim. Mela 2003.) Suomea on hyvä käyttää vastaanottokeskuksissa alusta alkaen, jo ennen varsinaisen kielenopetuksen aloittamista, jolloin se tulee vähitellen tutuksi.

## KUVAKO vinkkaa:

1. Kuuntele puhekuppaniasi.
2. Anna puhekuppanillesi aikaa muotoilla asia.
3. Käytä tavallisia ja konkreettisia yleiskielen sanoja.
4. Käytä helppoja ja tuttuja kielen rakenteita.
5. Puhu luonnollista puhekieltä.
6. Puhu rauhallisesti ja luonnollisesti, mutta älä liian hitaasti tai luonnottomasti artikuloiden.
7. Kysy, saatto korjata puhekuppanin virheitä.
8. Kysy ystävällisesti, jos et ymmärrä.
9. Korjaa väärinymmärrys tahdikkaasti.
10. Käytä puheen tukena piirtämistä, kirjoittamista ja esittämistä.

Ohjeita selkokielen puhumiseen (Selkokeskus 2015a). Erityisen tärkeää on kuunnella, antaa aikaa ja käyttää kaikkia apukeinoja. Apukeinot ja luovuus nousevat tärkeään rooliin varsinkin tilanteessa, jossa yhteistä kieltä ei ole.



Kun kielen sanasto ja rakenne ovat vieraita, selkokielestä on hyötyä. Turvapaikanhakijat hyötyvät selkokielestä kielen opiskelun alkuvaiheessa etenkin, jos he eivät osaa lukea ja jos he eivät tunne suomalaista kulttuuria. (Leskelä 2019, 90, 164.) Vaikea kieli taas lannistaa helposti (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 106).

Turvapaikanhakijoiden kanssa kommunikoitaessa kannattaa ottaa huomioon erilaisuus; jotkut oppivat nopeammin kuin toiset. Esimerkiksi lapset oppivat nopeammin kuin aikuiset ja kieliä opiskelemaan tottuneet nopeammin kuin yhtä kieltä osaavat. Jotkut tarvitsevat selkokieltä vain kielenoppimispolun alkuvaiheessa, toiset pysyvästi. Esimerkiksi kehitysvammaisten tai iäkkäiden maahanmuuttajien selkokielen tarve voi olla pysyvä. (Leskelä 2019, 101.)

Suurin osa selkoteksteistä suunnataan kaikille selkokielen tarvitsijoille kieltä ja ulkoasua myöten. Siksi esimerkiksi tottunut ja sujuva lukija voi kokea selkotekstien kapean palstan ja suuren fonttikoon vieraaksi itselleen (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 31). Jotkut tekstit on kuitenkin suunnattu nimenomaan vaikkapa maahanmuuttajille. Voidaan myös tehdä suuntaa-antavia yleistyksiä siitä, minkälainen selkokieli olisi toimivinta nimenomaan kielenoppijoille.

Turvapaikanhakijoille selkokielen periaatteista soveltuvat erityisen hyvin perussanaston käyttö, sanojen selittäminen ja tavallisimpien taivutusmuotojen suosiminen. Sanakirjojen ansiosta koko sanaston ei kuitenkaan tarvitse olla helpoimmasta päästä. Lauseenvastikkeita kannattaa kuitenkin välttää, sillä ne ovat monimutkaisia ja ne opetetaan yleensä melko myöhään. (Leskelä 2019, 101; Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 30–31.) Esimerkissä I on vältetty lauseenvastiketta.

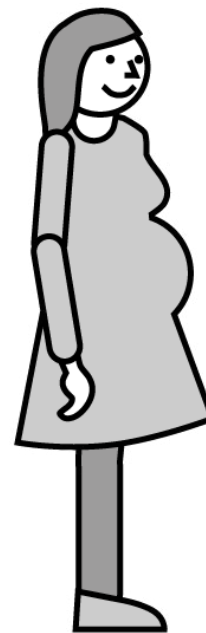


**Esimerkki 1. Tarvitset todistuksen, kun haet Kelasta tukea (Kela 2019). (Vrt. Tarvitset todistuksen ha-  
kiessasi Kelasta tukea.)**

Selkoteksteissä pyritään selittämään vaikeiksi arvioidut sanat ja käsitteet, koska selkotekstien lähtökohtana on lukija, jolla on heikot yleistiedot ja heikko luetunymmärtämisen taso. Korkeasti koulutettu turvapaikanhakija taas voi kokea, että hän ei kuulu tekstin kohderyhmään, jos tekstissä selitetään esimerkiksi, mitä ilmastonmuutos tarkoittaa. Monet suomalaisen kulttuuriin liittyvät asiat puolestaan kaipaavat selitystä selkokielellisessä tekstissä tai puheessa. Myös maahanmuuttoon ja turvapaikkaprosessiin liittyvät käsitteet on hyvä selittää. (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 25, 30–31; Leskelä 2019, 101.) Esimerkissä 2 on selitetty, mikä neuvola on.

**Esimerkki 2. Raskaustodistus. Jos uskot olevasi raskaana, ota yhteys kotikuntasi äitiysneuvolaan. Äitiysneuvolan palvelut ovat maksuttomia. Neuvolasta saat hyviä neuvoja raskausaikaan ja synnytystä varten. Lisäksi neuvolassa seurataan äidin ja sikiön terveydentilaa. (Kela 2019.)**

Käsitteiden, kuten neuvolan, selittäminen voi tukea turvapaikanhakijoiden kotoutumista. Turvapaikanhakijat halutaankin kotouttaa suomalaiseen yhteiskuntaan mahdollisimman nopeasti. Kotoutumisen tärkeimpiä edellytyksiä ovat kieli, työ ja turvallisuus (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 20). Töihin olisi päästävä nopeasti, mutta töissä pärjätäkseen täytyy useimmiten olla jonkinlaista suomen kielen osaamista. Suomea on hyvä käyttää vastaanottoprosessissa alusta alkaen jo ennen varsinaisen kielinopetuksen aloittamista. Jos työpaikoilla on valmius käyttää selkokieltä, kuvakommunikaatiota sekä hankkeessa tuotettuja materiaaleja, voidaan turvapaikanhakijoiden työllisyyttä edistää (Ks. Stenman 2015.)



**Kuva 3.** Selkotunnus.



## Kuvasivut - asiaa ja ohjeita kuvilla kerrottuna



[Tekijänoikeudet](#)

**Kuva 4.** Papunetin kuvasivut (Papunet 2019). Sivuilla voi valita, lukeeko tekstin tavutuksella vai ilman tavutusta. Tekstin voi myös kuunnella, jos lukutaitoa ei ole. Kuvien seuraaminen auttaa lukijaa pysymään kärkeillä.

## Selkokielliset materiaalit vastaanottokeskusten arjessa

Selkokielliset materiaalit tunnistaa selkotunnuksesta, jonka Selkokeskuksen asiantuntijat myöntävät selkokielen kriteerit täyttävälle julkaisuille.

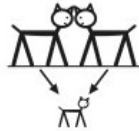
Selkokielellä julkaistaan erilaisia tekstejä. Suomessa on päätetty, että selkoteksteillä pyritään saavuttamaan kaikki selkokielen käyttäjät, vaikka heidän selkokielen tarpeensa on eroja. Tästä voi seurata se, että kaikki materiaalit eivät sovi ihan kaikille selkokielen käyttäjille. (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015, 25.) Kuvauutisista, selkouutisista,

-kirjoista, -oppaista ja -esitteistä voi olla iloa juuri vastaanottokeskusten arjessa. Materiaaleja voi käyttää säännöllisesti esimerkiksi järjestämällä yhteisiä äänenlukutilaisuuksia. Artikkelin lopussa on linkkejä materiaaleihin.

Papunet tarjoaa ilmaisia materiaaleja henkilöille, joille lukeminen on vaikeaa (Papunet 2018). Papunetin kuvaisivuilta löytyy kuvilla tuettuja selkokiellisiä tekstejä. Tekstien avulla pääsee tutustumaan esimerkiksi suomalaisiin sananlaskuihin, joululauluihin, luontoon ja ruokaohjeisiin. Papunetin kuvaisivujen kautta pääsee myös Selkosanomien kuvauutisten pariin. Kuvauutiset soveltuvat etenkin kielitaidon alkumetreille, kun yleiskielisten uutisten



Tiikerit



ovat saaneet pentuja



Intiassa

**Kuva 5.** Selkosanomien kuvilla (Selkosanomien 2019). Kuvat ovat sanojen yläpuolella ja auttavat hahmottamaan selkokielisen tekstin sisällön.

lukeminen on vielä mahdotonta. Kuvauutiset auttavat pysymään perillä maailman tapahtumista, sillä niitä julkaistaan ajankohtaisista aiheista. Kuvauutisia voi myös kuunnella.

Kun kuvauutisten lukeminen tai kuunteleminen ja katseleminen sujuu, voi siirtyä Selkosanomien uutisiin. Myös Yle julkaisee selkokielisiä uutisia. Lisäksi Yle lähettää joka arkipäivä selkokielisen uutislähetysten televisiossa.

Selkokirjoja on tehty eritasoisille lukijoille ja eri aiheista. Yleiskielisiä kirjoja on muokattu selkokielelle, mutta myös uusia kirjoja on kirjoitettu suoraan selkokielellä. Tietokirjoja on kirjoitettu esimerkiksi Suomesta, avaruudesta ja energiasta. Kaunokirjallisuutta taas löytyy laidasta laitaan. Selkokirjojen avulla turvapaikanhakijat voivat tutustua suomalaisen kirjallisuuteen, vaikka yleiskielisten teosten lukeminen ei olisi vielä mahdollista. Esimerkiksi Luetaan yhdessä -ryhmissä selkokirjoja on luettu maahanmuuttajille (ks. Luetaan yhdessä -verkosto 2019). Selkokirjojen lukemista ääneen voi harrastaa myös vastaanottokeskuksissa.

Myös erilaisia oppaita ja esitteitä on tehty monesta arkipäiväisestä aiheesta. Turvapaikanhakijoille hyödyllisiä voivat olla esimerkiksi Suomesta ja Suomessa elämisestä kertovat tekstit. Esimerkiksi Kela julkaisee tekstejään selkokielellä. Selkokielellä on julkaistu tietoa muun muassa presidentin- ja eduskuntavaaleista, Suomen yhteiskunnasta ja yrittämisestä.

Matkalle kohti suomen yleiskielen taitoa mahtuu erilaisia kielimuotoja ja materiaaleja, jotka sopivat kielitaidon eri vaiheisiin. Kielen oppimisen alkuvaiheessa kielen täytyy olla tarpeeksi helppoa. (Leskelä 2019, 160.) Tällöin selkokieli toimii kuvakommunikaation tukena tai itsenäisesti matkalla kohti yleiskielen taitoa. Selkokieli ei sulje yleiskieltä pois, vaan monet hyödyntävät selkokielisiä ja yleiskielisiä materiaaleja rinnakkain. Vaikka selkokielestä on tarkoitus siirtyä yleiskielen pariin jossakin vaiheessa, kaikille se ei ole mahdollista. Silloin selkokieli auttaa pärjäämään arjessa.



## Hyödyllisiä linkkejä

Kela: [https://www.kela.fi/esitteet\\_kelan-etuusesitteet](https://www.kela.fi/esitteet_kelan-etuusesitteet)

Papunet: <http://papunet.net/kuva/>

Selkokeskus: <https://selkokeskus.fi/>

Selkokielliset materiaalit: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/materiaaleja/>

Selkokirjat: <https://selkokeskus.fi/selkokirjallisuus/selkokirjat/selkokirjatietokanta/>

Selkosanommat: <https://selkosanommat.fi/>

Selkosanomiell kuvauutiset: <https://selkosanommat.fi/kuva/>

Ylen selkokielliset uutiset: <https://yle.fi/uutiset/osasto/selkouutiset/>

## Lähteet

Gavrilov Tanja & Havimäki, Johanna 2019. KUVAKO-kuvan rakennusaineita. Teoksessa Eskel M. & Anttonen, E (toim.) KUVAKO – Kuvakommunikaatio arjen tukena vastaanottokeskuksissa. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Heikkinen, Vesa 2016. Onko suomen kieli vaikeaa? Kotus-blogi 12.1.2016. Viitattu 13.8.2019. [https://www.kotus.fi/nyt/kotus-blogi/vesa\\_heikkinen/onko\\_suomen\\_kieli\\_vaikeaa.19768.blog](https://www.kotus.fi/nyt/kotus-blogi/vesa_heikkinen/onko_suomen_kieli_vaikeaa.19768.blog)

Juusola, Markku 2019. Selkokiellin tarvearvio 2019. Selkokeskus. Kehitysvammaliitto. Viitattu 13.8.2019. <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Tarvearvio-2019.pdf>

Kela 2019. Lapsiperheiden tuet. Perhe-etuudet ja tuet lapsen sairastuessa. Viitattu 13.8.2019. [https://www.kela.fi/documents/10180/0/Lapsiperheiden\\_tuet\\_esite\\_Kela.pdf/f6b6bf24-b753-482a-bfa4-b60aa3dc3893](https://www.kela.fi/documents/10180/0/Lapsiperheiden_tuet_esite_Kela.pdf/f6b6bf24-b753-482a-bfa4-b60aa3dc3893)

Kulkki-Nieminen, Auli 2010. Selkoistettu uutinen: lingvistinen analyysi selkotekstien erityispiirteistä. Tampere: Tampere University Press. Viitattu 13.8.2019. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66618/978-951-44-8093-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leisko, Satu 2018. Tulii Suomeen. Avain / BTJ Finland.

Leskelä, Leelaaura 2019. Selkokieli – Saavutettavan kiellin opas. Oppimateriaalikeskus Opikeli/Kehitysvammaliitto.

Leskelä, Leelaaura & Auli Kulkki-Nieminen 2015. Selkokirjoittajan tekstilajit. Oppimateriaalikeskus Opikeli/Kehitysvammaliitto.

Leskelä, Leela Laura & Hannu Virtanen 2006. Selkokielen ABC. Teoksessa Leela Laura Leskelä & Hannu Virtanen (toim.): Toisin sanoen. Selkokielen teoriaa ja käytäntöä. Oppimateriaalikeskus Opik, 7–14.

Luetaan yhdessä -verkosto 2019. Luetaan yhdessä -verkosto. Viitattu 26.8.2019 <https://luetaanyhdessa.fi/>

Mela, Marjo 2003. Suomi toisena kielenä. Kielen merkeissä 1/2003. Kielikello. Kotimaisten kielten keskus. Viitattu 7.8.2019. <https://www.kielikello.fi/-/suomi-toisena-kielena>

Papunet 2019. Kuvasivut – asiaa ja ohjeita kuvilla kerrottuna. Viitattu 7.8.2019. <http://papunet.net/kuva/>

Papunet 2018. Mikä Papunet on? Kehitysvammaliitto. Viitattu 16.8.2019. <https://papunet.net/yksikko/tehtavat/>

Satakunnan sairaanhoitopiiri 2018. Selkokieli. Etusivu > Potilaille > Selkokieli. Viitattu 13.8.2019. <http://www.satshp.fi/potilaille/Sivut/selkokieli.aspx>

Selkokeskus 2015a. 10 vinkkiä selkokielen puhumiseen. Viitattu 7.8.2019. [https://selkokeskus.fi/wordpress/wp-content/uploads/2015/11/Huoneentaulu\\_10\\_vinkkia\\_puhumiseen\\_A4.pdf](https://selkokeskus.fi/wordpress/wp-content/uploads/2015/11/Huoneentaulu_10_vinkkia_puhumiseen_A4.pdf)

Selkokeskus 2015b. Selkokeskus. Viitattu 16.8.2019. <https://selkokeskus.fi/selkokeskus/>

Selkokeskus 2015c. Selkokieli. Viitattu 7.8.2019. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>

Selkosanommat 2019. Tiikerit ovat saaneet pentuja Intiassa. Selkosanommat kuvilla. Toimitus Maija Yläupa. Viitattu 7.8.2019. <https://selkosanommat.fi/kuva/ulkomaat/tiikerit-ovat-saaneet-pentuja-intiassaja/>

Suomen Uusyrityskeskukset ry 2018a. Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2018. Uusyrityskeskusverkosto. Tietosisällön päivitys Tuulikki Holopainen / Asiatieto Oy.

Suomen Uusyrityskeskukset ry 2018b. Selko-opas yrittäjyyteen. Tietosisällön päivitys Tuulikki Holopainen. Selkomukaus Ari Sainio. Viitattu 16.8.2019. [https://www.uusyrityskeskus.fi/wp-content/uploads/2018/08/SUK\\_OPAS2018\\_selkokieli.pdf](https://www.uusyrityskeskus.fi/wp-content/uploads/2018/08/SUK_OPAS2018_selkokieli.pdf)

Stenman, Kristina 2015. Kielitaito maahanmuuttajan resurssina – ja kompastuskivenä. Kieli, koulutus ja yhteiskunta, 6(3). Viitattu 16.8.2019. <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-toukokuu-2015/kielitaito-maahanmuuttajan-resurssina-ja-kompastuskivena>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Maahanmuuttajabarometri 2012. TEM raportteja 11/2013. Viitattu 22.8.2019. <https://tem.fi/documents/1410877/2872337/Maahanmuuttajabarometri+2012+21022013.pdf>

Virtanen, Hannu 2009. Selkokielen käsikirja. Kehitysvammaliitto ry. Oppimateriaalikeskus Opik.

# KUVAKO-KUVIEN KÄYTTÖ TURVA- PAIKANHAKIJOIDEN ARJESSA POHJOIS- SAVON OPISTOLLA



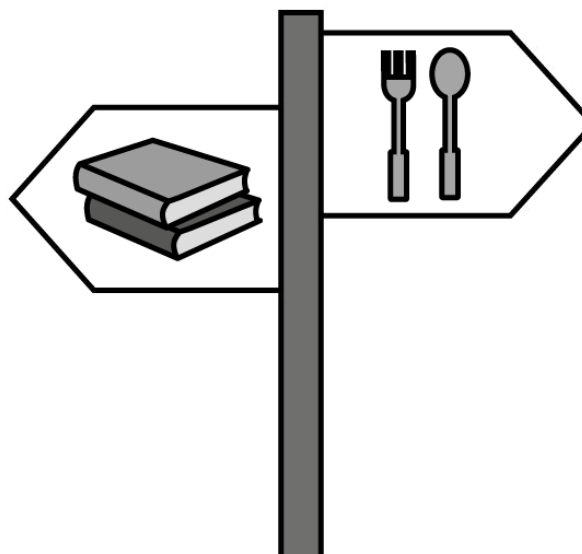
**Sisko Räsänen**

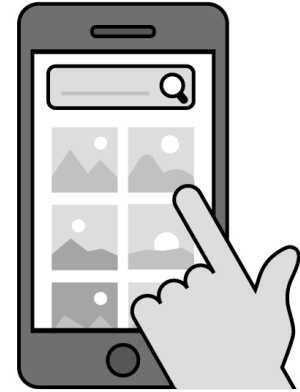
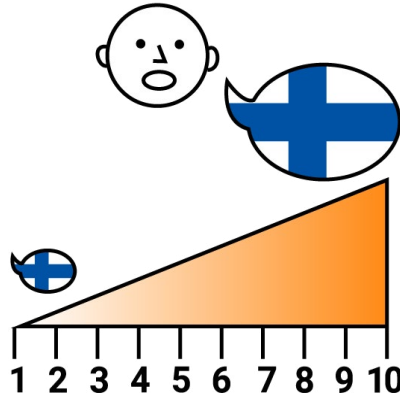
opettaja, Pohjois-Savon opisto

Pohjois-Savon opisto lähti mukaan KUVAKO-hankkeeseen mielellään, sillä jo ennen hankkeen alkamista oli opistolle saapunut nuoria turvapaikanhakijoita syksyllä 2015. Turvapaikanhakijat opiskelivat suomen kieltä, ja osa opiskelijoista siirtyi opiskelemaan opistolla järjestettävään aikuisten perusopetukseen. Kommunikoinnin haasteet ja mahdollisuudet tulivat konkreettisesti esille arjessa. Hankekumppanuus mahdollisti kommunikaation kehittämistyön Pohjois-Savon opistolla. KUVAKO-kuvat kehitettiin tueksi ja avuksi arjen vuorovaikutustilanteisiin.

Pohjois-Savon opisto on yli sata vuotta vanha oppilaitos. Alkujaan opisto toimi yleissivistävänä kouluttajana lähinnä maaseudun nuorisolle. Nykyisin opistolla on muutama yleissivistävä linja ja yksi ammatillinen koulutus, kommunikaation ja viittomakielen ohjaajakoulutus. Ohjaajien opintoihin on kuulunut puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien opiskeleminen **viittomakielen opintojen** lisäksi. Vuosien saatossa opiskelijat ovat laittaneet **kuvaopasteita** opiston tiloihin, joten kuvat ovat tulleet jossain määrin tutuiksi henkilökunnalle ja oppilaitoksella opiskeleville tai vieraileville henkilöille. Kyse ei kuitenkaan ole ollut systemaattisesta toiminnasta, vaan lähinnä opiskelijoiden opintoihin liittyvistä harjoitustöistä.

Kuvien käyttäminen oppilaitoksessa lisääntyi syksyllä 2015, jolloin Pohjois-Savon opistolle saapui Oulun vastaanottokeskuksesta nuoria turvapaikanhakijoita. Turvapaikanhakijat saapuivat opistolle erittäin lyhyellä varoitusaikalla, joten kommunikaation haasteisiin ei ehditty valmistautua. Lisäksi erilaiset kulttuuritaustat hämmensivät sekä nuoria turvapaikanhakijoita että opiston henkilökuntaa. Maahanmuuttajataustaiset nuoret majoittuivat oppilaitoksen oppilasasuntolaan ja näin ollen opistosta tuli heille pitkäksi aikaa koti. Arkea elettiin yhdessä ja





yhteistä kommunikaatiota rakennettiin pala palalta, aluksi tulkien välityksellä. Koska opiston henkilökunnalla ei ollut aikaisempaa kokemusta vastaavasta tilanteesta, oli yhteisen ymmärryksen löytäminen haasteellista. Varsinaisen sysäyksen kuvien käyttöön antoivat ensimmäiset aikuisten perusopetukseen osallistuneet opiskelijat.

## Perusopetuksen opiskelijat aktiivisia KUVAKO-hankkeessa

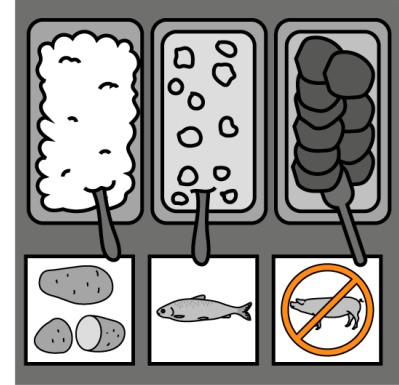
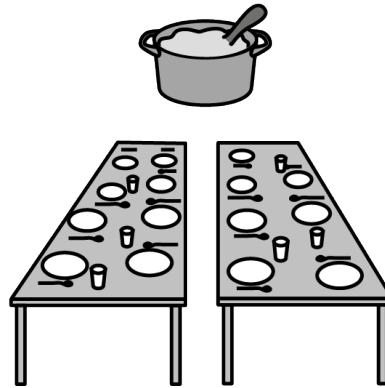
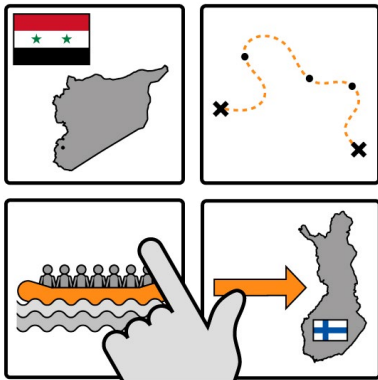
Pohjois-Savon opistolla alkoi syksyllä 2017 aikuisten perusopetus, joka on tarkoitettu sellaisille henkilöille, joilta puuttuu perusopetuksen päättötodistus tai joilla on tarve täydentää perusopetuksen tutkintoa. Pohjois-Savon opiston perusopetuksen opiskelijat ovat joko **turvapaikanhakijoita** tai jo turvapaikan saaneita henkilöitä. Opiskelijoiden **suomen kielen taito vaihtelee** runsaasti, mikä tuo haasteita jokapäiväiseen arkiseen elämään – ei siis pelkästään opintoihin. Koska opiskelijat esimerkiksi ruokailevat oppilaitoksella päivittäin, ja osa opiskelijoista majoittuu oppilasasuntolassa, koskevat kommunikoinnin haasteet myös muuta henkilökuntaa kuin opettajia ja koulunkäynnin ohjaajia.

Opettajat ja koulunkäynnin ohjaajat ovat koulutuksen alkamisesta saakka käyttäneet maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden kanssa kuvia kommunikaation tukena. Välillä työntekijät ovat etsineet kuvia kännykästä **kuva-haulla** ja välillä on ollut käytössä myös puheen rytmisissä kuvien piirtäminen. KUVAKO-hankkeen edetessä tuli ajankohtaiseksi mobiilisovelluksen kuvien testaaminen turvapaikanhakijoiden tai jo turvapaikan saaneiden henkilöiden kanssa myös Pohjois-Savossa. Koska opistolla olevat aikuisten perusopetuksen opiskelijat olivat juuri sopivia henkilöitä antamaan palautetta kuvista, toteutettiin testaaminen Pohjois-Savon opistolla. Testaaminen toteutettiin opiskelupäivien aikana pienryhmissä, jolloin paikalla oli kolmesta viiteen opiskelijaa. Kuvien testaamiseen osallistuminen oli opiskelijoille vapaaehtoista, eikä opiskelijoiden suomen kielen taidolla ollut merkitystä osallistumisen kannalta.

Opiskelijat olivat innokkaita ja rohkeita antamaan palautetta siitä, miten kuvista tulisi selkeämpiä. Testausvaiheessa tuli selvästi esille se, että yksinkertaiset kuvat olivat helppoja ymmärtää, kun taas monimerkityksellisten kuvien ymmärtäminen oli vaikeaa. Myös abstraktien kuvien merkityksen ymmärtäminen tuotti hankaluuksia.







Lisähaasteita toivat myös sellaiset kuvat, joiden merkitys liittyi läheisesti suomalaiseen yhteiskuntaan, kuten esimerkiksi kuva palohälyttimestä, joka ei asiana tai käsitteenä ollut joillekin testattaville lainkaan tuttu. Kokonaisuutena kuvat kuitenkin lisäsivät ymmärrystä ja mahdollistivat uusien käsitteiden oppimisen tai jo esillä olleiden asioiden kertaamisen. Testattavat kertoivatkin mielellään **henkilökohtaisia kokemuksiaan**, jotka liittyivät esillä oleviin kuviin.

Koska maahanmuuttajataustaiset opiskelijat olivat mukana kuvien testaamisessa, oli luontevaa toteuttaa myös mobiilisovelluksen käytön testaaminen heidän kanssaan. Oppituntien aikana opiskelijat ohjeistettiin lataamaan sovellus kännyköihin. Mobiilisovelluksen testausaika oli kaksi viikkoa. Osa testattavista käytti sovellusta jonkin verran ja osa vain vähän. Kukaan testaajista ei ollut käyttänyt sovellusta varsinaisissa kommunikaatiotilanteissa, vaan he käyttivät sovellusta lähinnä selailuun ja sovellukseen tutustumiseen.

## KUVAKO-hanke kuvien käytön vauhdittajana

KUVAKO-hankkeen aikana kuvien käyttöä ja kuvaopasteiden määrää lisättiin systemaattisesti oppilaitoksella, sillä sekä Humanistisen ammattikorkeakoulun tulkkiopiskelijat että opiston ohjaajaopiskelijat osallistuivat oppilaitosmiljöön kuvittamiseen. Kuvat ovat auttaneet esimerkiksi keittiön henkilökuntaa arkisen työn tekemisessä. **Oppilaitosruokalan** linjastossa on käytössä **ruoka-aineita ja elintarvikkeita kuvaavia kuvia**, joiden avulla maahanmuuttajataustaiset opiskelijat pystyvät valitsemaan itselleen sopivat ruuat. Kuvat helpottavat keittiöhenkilökunnan työtä myös siten, ettei kenenkään tarvitse seisoa linjastossa ohjaamassa opiskelijoita, vaan liikkuminen on joustavaa ja etenee sutjakasti. Samoin ruokailuvälineiden palautuspisteelle on laitettu kuvat selventämään ruokailuvälineiden ja ruuan palauttamiseen liittyviä ohjeita. Kuvien valitsemisessa ja esille laittamisessa opiskelijat huomioivat keittiöhenkilökunnan toiveet ja tarpeet. Koska linjastossa olevat ruuat vaihtelivat päivittäin, tuli kuvien olla helposti siirrettäviä ja vaihdettavia. Kuvien käytön myötä keittiön työntekijät oppivat työnsä lomassa

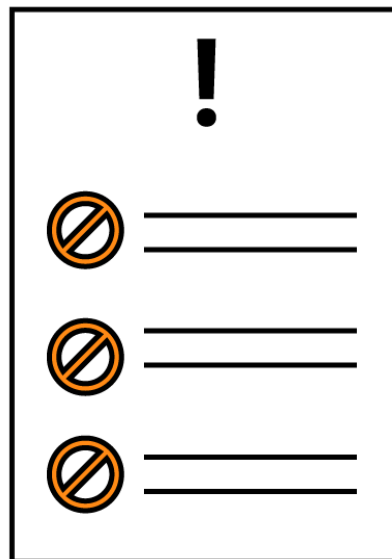
käyttämään erilaisia kuvia kommunikoinnin tukena. Hyvät kokemukset kuvien hyödyistä motivoivat työntekijöitä jatkossakin käyttämään kuvia ja mahdollisesti tunnistamaan tilanteita, joihin kuvat sopisivat hyvin tukemaan ja selventämään kommunikointia.

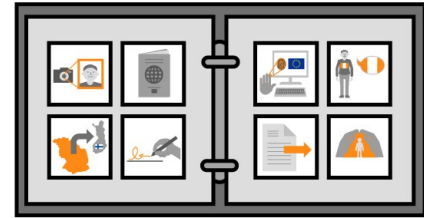
Osa ulkomaalaistaustaisista opiskelijoista majoittui oppilaitosasuntolassa, joten heille täytyi selittää asuntolaelämän **pelisäännöt** ja toimintatavat. Koska yhteistä kieltä ei ollut, tai se oli vähäistä, tulivat kuvat luonnolliseksi osaksi myös asuntolaelämää. Kuvien avulla astiat löysivät paikkansa, **roskien kierrättäminen ja jätehuolto** toimivat ohjeiden mukaisesti ja muutoinkin yleiset viihtyvyyttä lisäävät tekijät tulivat myös maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden tietoon. Sekä tulkkiopiskelijat että ohjaajaopiskelijat osallistuivat kuvien tekemiseen yhdessä asuntolanhoitajan kanssa.

Opettajat ja koulunkäynnin ohjaajat olivat käyttäneet kuvia kommunikoinnin tukena aikuisten perusopetuksen aloittamisesta saakka, joten kuvien hyödyntäminen opetuksessa oli tuttua aikuisten perusopetuksen opiskelijoille. Opiskelijoilta saadun palautteen perusteella graafikko jatkoi kuvien kehittämistä ja näin ollen arvokas tieto ja kokemus siirtyivät suoraan KUVAKO-hankkeelle. Prosessin aikana myös kuvatestaukseen osallistuneet työntekijät oppivat enemmän siitä, miten kuvat voivat lisätä yhteistä ymmärrystä.

## **KUVAKO-hanke Pohjois-Savon opistolla – katse tulevaisuuteen**

Hankkeen kokemukset ja tulokset jaettiin opiston ja Humakin Kuopion kampuksen henkilöstölle. Koulutuksessa henkilökunnalle annettiin välineitä kohdata tilanteita, joissa osapuolilla ei ole yhteistä kieltä tai yhteisen kielen





osaaminen on rajallista. Koulutuksessa perehdyttiin henkilökuntaa kuvakommunikaatioon, multimodaaliseen viestintään sekä KUVAKO-kuvien, **kommunikaatiotaulujen** ja **Kuvakom-sovelluksen** käyttöön.

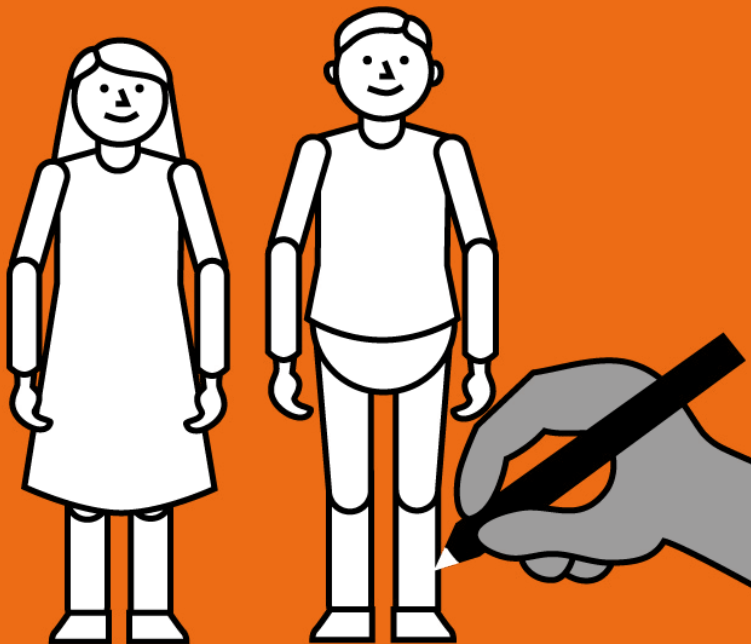
Syksyllä 2019 opistoon saapuivat uudet maahanmuuttajataustaiset opiskelijat suorittamaan suomalaista peruskoulua. Aloittavassa ryhmässä on monia sellaisia opiskelijoita, joiden suomen kielen taito on lähes olematon, mikä asettaa opettajille ja koulunkäynnin ohjaajille erityisiä haasteita opetus- ja ohjaustyössä. Koska henkilökunta on koulutettu ja hallitsee KUVAKO-menetelmiä, on jatkossa tarkoitus käyttää systemaatisemmin myös Kuvakom-sovellusta. Lisäksi tavoitteena on rohkaista sekä Humakin että opiston opiskelijoita testaamaan ja ottamaan Kuvakom-sovellus käyttöön monipuolisesti eri tilanteissa.

Perinteiset kuvakansiot ovat oiva apu kommunikoinnin tukemiseen ja ymmärryksen lisäämiseen. Kuvakansiot ovat edelleen käytössä alkuvaiheen perusopetuksen opiskelijoilla. Opiskelijat toimivat myös muissa ympäristöissä kuin oppilaitoksella, jolloin **kuvakansioiden** käyttö on haastavaa. Kansioita kätevämpi tapa kommu-

nikoida on käyttää Kuvakom-sovellusta, sillä kännykkä on yleensä jokaisella opiskelijalla mukana ja sen esille ottaminen on vaivatonta ja luontevaa. Tavoitteena on myös kannustaa ulkomaalaistaustaisia opiskelijoita käyttämään Kuvakom-sovellusta, jotta kommunikointi sujuisi helpommin.

KUVAKO-hankkeen loppuseminaarissa lokakuussa 2019 nousi vahvasti esille, miten kuvien käyttäminen kommunikoinnin tukena mahdollistaa viestijöiden tasavertaisemman kommunikoinnin toistensa kanssa. Loppuseminaari vahvisti kokemuksiamme siitä, mitä opistolla jo olimme havainneet ja oppineet. Vaikka kuvia käytettäisiinkin apuna ja tukena, on sekä ilmeillä että eleillä merkittävä osuus kommunikoinnissa.

# KUVAKO- KUVAN RAKENNUS- AINEITA



**Tanja Gavrilov**

lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu

**Johanna Havimäki**

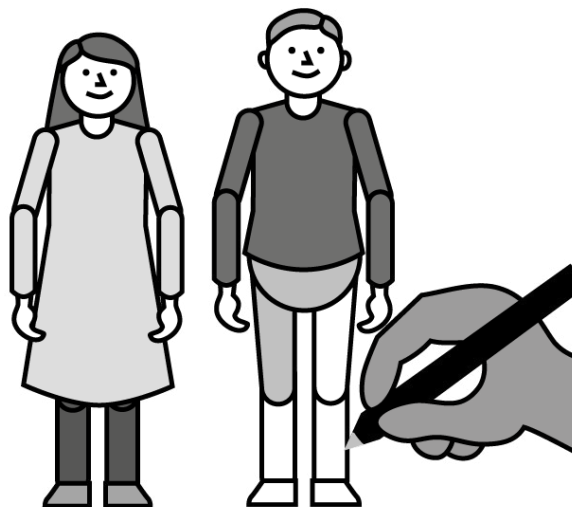
graafikko ja kuvittaja,  
Humanistinen ammattikorkeakoulu

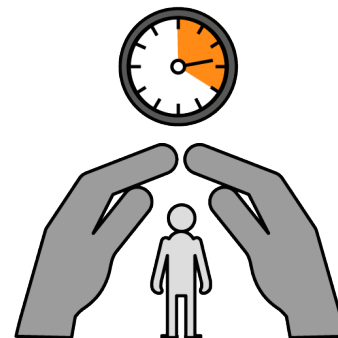
KUVAKO-hankkeen yhtenä isona tavoitteena oli tuottaa tuhat kuvaa turvapaikanhakijoiden ja vastaanottokeskusten työntekijöiden välisen viestinnän tueksi turvapaikkaprosessin alkuvaiheeseen. Tavoitteemme oli suunnitella niin ulkoisesti kuin sisällöllisestikin mahdollisimman selkeitä ja esittäviä kuvia, jotka olisivat mahdollisimman laajalti ymmärrettävissä, myös yli kulttuurirajojen. KUVAKO-kuvan syntyä olivat suuntaamassa muun muassa infografiikan ja selkografiikan periaatteet, internetin kuvavarannot, kohderyhmien mielipiteet ja ajatukset sekä moniammatillisen KUVAKO-tiimin osaaminen. Hankkeessa tuotetut kuvat ovat nyt käytössä niin hankkeessa kehitetyssä Kuvakom-mobiilisovelluksessa kuin Papunetin kuvapankissa-kin.



Vastaanottokeskusympäristöön liittyvä sanasto on monilta osin erikoissanastoa, ja siten hankkeessa tuotetut kuvat toivat Papunetissa ja kuvapankeissa olevien kuvien rinnalle paljon uutta kuvastoa. KUVAKO-kuvien tavoitteena on tukea viestintää sellaisissa tilanteissa, joissa keskustelukumppaneilla ei ole yhteistä kieltä. Hankkeen kuvat vastaavat turvapaikanhakijoiden ja vastaanottokeskusten työntekijöiden arkisten viestintätarpeiden lisäksi myös viranomaisten tarpeisiin. Kuva voi olla puheen tukena esimerkiksi tilanteessa, jossa työntekijä selittää turvapaikanhakijalle haastavaa asiasisältöä turvapaikkaprosessiin liittyen. Kuva voi toimia viestinä myös tilanteessa, jossa **turvapaikanhakija kertoo omasta voinnistaan**.

KUVAKO-hanke on visuaalisuuden näkökulmasta osa yhteiskunnallista muutosta, jossa kuvien merkitys viestinnässä tuntuu kasvavan, ja josta mediassakin paljon puhutaan. Keskityimme työssämme **kuvien tuottamiseen**, mutta tavoitteenamme ei ole ollut kuvakommunikation siirtyminen, vaan kuvien tuominen näkyväksi osak-





si viestintää. Hanketutkija Elina Tapion (2019) artikkeli käsittelee muun muassa hankkeessa tehtyä kartoitusta. Tapio toteaaakin, että kuvat ovat varsin laajalti käytössä vastaanottokeskuksissa. Myös hankkeen suunnittelija teki samansuuntaisia huomioita, kun hän työskenteli vastaanottokeskuksessa vuoden 2018 aikana. Kuvien käyttö viestinnässä ei siis ole uutta, ja siten tehtävänämmä on ollut vahvistaa kuvakommunikaation käyttöä vastaanottokeskuksissa ja tuottaa työkaluja jo olemassa olevan viestinnän tueksi. Hankkeen tavoitteena on ollut myös vastaanottokeskusten kuvaston ja kuvakulttuurin valtakunnallinen yhtenäistäminen, mikä helpottaisi esimerkiksi arjen kommunikaatiotilanteissa, kun turvapaikanhakija siirtyy vastaanottokeskuksesta toiseen.

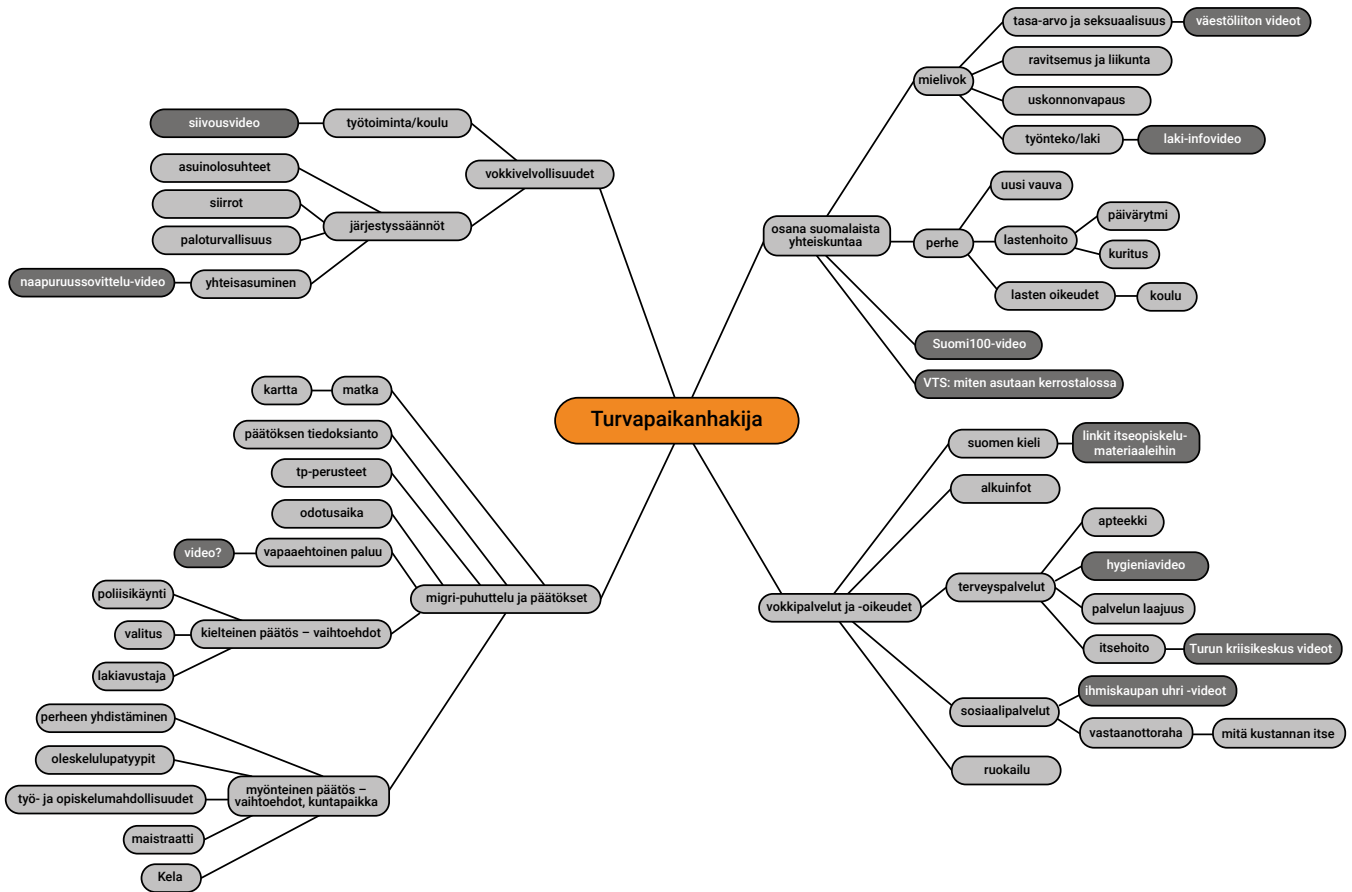
## Laaja sanasto- ja kategoriatyö

Kuvituksen kohteena oli **vastaanottokeskusten vuorovaikutustilanteiden sanasto**. Hankkeen tuhat uutta kuvaa oli tarkoitus tuottaa vastaamaan niihin tarpeisiin, joita vastaanottokeskusten työntekijöiden ja turvapaikanhakijoiden välisessä viestinnässä oli havaittu hankkeen alkuvaiheen kartoitusten perusteella. Tarpeet koskivat niin arkista elämää Suomessa kuin turvapaikkaprosessin

eri vaiheita. Kuvitettavaa sanastoa kerättiin monin tavoin hankkeen eri vaiheissa. Sanaston jäljille päästiin pääasiassa kohderyhmien kanssa keskustellen, mutta myös kirjallisuutta sekä viranomaisten tiedotus- ja verkkomateriaaleja läpikäyden. Keskusteluissa olivat mukana niin turvapaikanhakijat, vastaanottokeskusten työntekijät kuin viranomaiset ja Maahanmuuttoviraston asiantuntijat.

Sanastotyön haasteeksi nousi aiheen laajuus, joka ilmeni heti hankkeen alussa. Hankkeen suunnittelijan kuvatyökentely Tarinan vastaanottokeskuksessa tarjosi hankkeelle aitiopaikan sanastotyöhön ja kuvasuunnitteluun. Kirjallisuus ja artikkelit tarkensivat osaltaan käytäväkeskusteluissa vilhteleviä termejä ja laajensivat hanketyöntekijöiden näkökulmia. Mediassa miltei päivittäin käsitelty **turvapaikka**-aihe kartutti osaltaan sanastoa jatkuvasti. Ilman kattavaa aiheeseen perehtymistä olisi sanaston laatiminen ollut vaikeaa. Siinä missä termit ”**toissijainen suojele**” tai ”turvapaikkaperusteet” ovat ymmärrettäviä maallikoillekin, sisälsivät ne lakiin kirjattuja pykäläiä ja määräyksiä, jotka meidän oli hyvä ymmärtää.

Suunnittelimme turvapaikanhakijoiden elämään liittyviä kuvia aina kotimaasta lähdön syistä kuntaan siirtymiseen tai lähtömaahan palautukseen. Tapahtumat



**Kuva 1.** Hankkeen alkaessa vastaanottokeskusten työntekijät koostivat sanastoa kuvia varten.





Salassapitovelvollisuuden voisi pilkkoa esim. kuviksi ”kuulla asia” ja ”älä puhu”. KUVAKO-kuviin jätettiin kuitenkin ensimmäinen kuva. Molemmat vaihtoehdot tarvitsevat puhuttua tai kirjoitettua tukea kertomaan, että turvapaikanhakija voi luottaa asiansa viranomaiselle.

turvapaikanhakijan elämää koskevien ajallisten ääripäiden välillä olivat edustettuina myös arkisissa keskusteluissa. Huomasimme, että vaikka tärkeimmistä asioista keskustellaan yleensä tulkatuissa tapaamisissa, herättävät viranomaisasiat keskustelua myös arkisissa tilanteissa. Turvapaikanhakijoilla on esimerkiksi tarve keskustella omasta tilanteestaan ja tarve ottaa itsenäisesti selvää oman turvapaikkahakemuksensa vaiheista. Tämän vuoksi kuvastossamme on paljon kuvia myös viranomaisasioihin liittyen.

Sanastoa kertyi paljon. Osa kuvitettavasta sanastosta karsiutui pois muun muassa siitä syystä, että kuvat löytyivät jo hankekumppanimme Papunetin laajasta kuvapankista, jonne myös KUVAKO-kuvat on siirretty jatkokäyttöä varten ja ylläpidettäviksi. Toisaalta monia jo olemassa olevia kuvia kuvitettiin uudestaan, jotta ne olisivat yhdenmukaisia muun KUVAKO-kuvaston kanssa. Visuaalisesti yhdenmukaiset kuvat toimivat viestinnän näkökulmasta paremmin esimerkiksi hankkeessa tuotetussa Kuvakom-mobiilisovelluksessa. Uusien kuvien

määrää lisäsi joidenkin kuva-aiheiden jakaminen useammiksi kuviksi. Käyttäjätestauksemme osoittivat sen, että kuvaelementtien määrää tulisi karsia, koska runsaasti informaatiota sisältäviä kuvia oli vaikeaa tulkita. **Mitä useammalla kuvalla viesti ilmaistaan, sitä varmemmin viesti tulee ymmärretyksi oikein** (Papunet 2018).

Yksinkertaiselta tuntuva kuvien ryhmittely osoittautui käytännössä haastavaksi tehtäväksi. Yhtenä apukeinona kategorisoinnissa oli kuvapajoissa tehdyt testaukset, joissa turvapaikanhakijat saivat ryhmitellä KUVAKO-kuvia erilaisten otsikoiden alle. Luodut kategoriat palvelivat muun muassa mobiilisovelluksen suunnittelua ja sen toteutusta. Kuvakategorioita muodostui yhteensä 15: Turvapaikka, Vastaanottokeskus, Terveys, Tunteet, Raha, Tekemiset, Suomessa, Liikenne ja matkustaminen, Maat ja kielet, Ruoka, Uskonto, Henkilöt, Aika, Kysymykset ja pikaviestit sekä Kuvaviestintä.

Huomasimme työn edetessä, että turvapaikkaprosessiin liittyvä sanasto ja sen myötä kuvitustarpeet laajenevat



**Kuva 2.** KUVAKO-kategoriat marras-kuussa 2019. Jokaisen alakategorian (esim. Suomessa/yhteiskunta) alta löytyy runsaasti sanastoa.

jatkuvasti. Yksi syy tälle on muun muassa se, että Suomeen tulee turvapaikanhakijoita uusista väestöryhmistä ja uusista maista. Tarve uusille kuville saattaa muuttua siis hyvinkin pian, sillä uudet ryhmät luovat uusia tarpeita viestinnän sisältöjen suhteen. Tästä hyvänä esimerkki on Jehovan todistajat turvapaikanhakijoina Suomessa. Kun Venäjän lainsäädäntö muuttui Jehovan todistajia kohtaan epäedulliseksi, niin vuonna 2018 Suomesta turvapaikkaa hakeneesta 450:stä venäläisestä noin puolet oli Jehovan todistajia (Helsingin Sanomat 2018). Reagoimme tähän muutokseen, ja kuvitimme Jehovan todistajat omaksi kuvakseen. Tämä on hyvä esimerkki varautumisen näkökulmasta, jota olemme kuvitustarpeiden kohdalla pohtineet. Kuinka voisimme reagoida jatkossa parhaiten siihen, että kuvakommunikaatio tukisi alati muuttuvia viestintätarpeita myös vastaanottokeskustussymppäristöissä?

Kun kuvia tuotettiin paljon, kuvaston rajaaminen ja keskeisten asioiden löytäminen oli paikoin haastavaa, ja toisaalta itsestään selvätkin kuvat tarpeet saattoivat jäädä meiltä huomaamatta. Täydensimme kuvastoa turvapaikka-aiheen ympärillä käytyjen keskustelujen sanastolla jatkuvasti, jotta pystyimme vastaamaan vastaanottokeskustussymppäristön kuvitustarpeisiin.

## Yhdessä suunniteltu kuvatyö

Graafisen suunnittelun ydintehtävänä on saada välitettyä haluttu viesti vastaanottajalle visuaalisin keinoin. KUVAKO-kuvien visuaalinen ilme ja tyyli syntyivät yhteistyössä kohderyhmiemme sekä hankeväen kanssa. Testasimme visuaalisen ilmeen luonnoksia turvapaikanhakijoilla, ja keskustelimme erilaisista kuvatyyleistä myös hankkeen asiantuntijaryhmissä. Emme olleet selkeään kuvaan liittyvän pohdintamme kanssa yksin. Selkokielen tekstin tuottamisen (ks. Airaksinen 2019) ohella myös selkokuva (Selkokeskus 2016; Papunet 2018b) ja selkografiikka (Lehto 2015) on pohdittu. Varmistimme kuvien helppolukuisuuden perehtymällä edellä mainittuun lähdeaineistoon.

Kuvasuunnittelussa käyttämiimme periaatteisiin voit tutustua seuraavassa koonnissa:

### KUVAKO-kuvan suunnittelun periaatteita

- **Ääriviivan** tulee olla tarpeeksi kontrastinen taustaan ja sisältöön nähden. Myös ääriviivan vahvuuteen tulee kiinnittää huomiota. Kuvakoon muuttuessa ääriviiva ei saa hävitä.
- Liukuvärien käyttöä ei suositella.
- Erilaiset kuvat: **Piirroskuva** tuo sisällön yleiselle tasolle. Valokuvasta sisältö on hyvin tunnistettava, mutta valokuvan luonne on dokumentaarinen. Katsoja pyrkii näkemään kuvassa tietyn tunnistettavan kaupungin eikä kaupunkinäkömää yleisesti.
- Kuvan tulee erottua **taustastaan**.
- Väreillä on väliä: Ihminen aistii ensisijaisesti perusvärit punaisen, keltaisen, sinisen, vihreän, mustan ja valkoisen. **Kirkkaat värit** erottuvat vaaleasta taustasta. Väreillä on myös symboliarvo ja kulttuurisidonnaisia merkityksiä.
- Taka-ala (ei tärkeä) ja etuala (tärkeä) eivät kilpaile keskenään.
- Kuvaan vain **oleellinen**.
- Symbolien käyttöä harkittava tarkoin.



KUVAKO-hankkeessa visuaaliseen selkeyteen tuli kiinnittää tavallistakin enemmän huomiota, koska kohderyhmämme oli kuvanlukutaidoltaan heterogeeninen ja monikulttuurinen. KUVAKO-hankkeen kuvien käyttäjäryhmäksi on määritelty kaikki vastaanottokeskuksissa toimivat ihmiset (työntekijät, turvapaikanhakijat ja vapaaehtoiset).

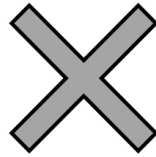
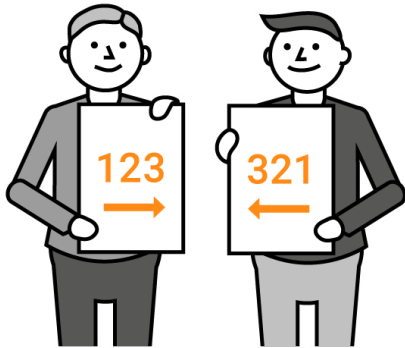
Tärkeä elementti piirrostyylimme kehittämisessä oli ihmishahmo, jonka ympärille KUVAKO-kuvan ilme ja tyyli alkoivat rakentua. Ihmishahmon suunnittelun alkuvaiheessa vaihtoehtojamme olivat piktogrammi sekä lastenkirjakuviomainen esittävä kuva **Piktogrammin** ilmeettömyys ja yleispiirteisyys palvelevat hyvin monissa kuvasisällöissä, kuten liikennemerkeissä, mutta sitä ei pidetty sopivana hankkeen tarpeisiin. **Ihmishahmoa tarkkaan jäljittelevä hahmo** taas sisälsi tähän tarkoitukseen liian tarkkaa kuvausta ihonväristä, persoonasta ja sukupuolesta. KUVAKO-kuvan ihmiseksi valikoitui suunnitteluprosessissa ja kuvatestausten tuloksena harmaasävyinen, ääriivillinen hahmo, jonka ympärille koko **KUVAKO:n kuvatyyl**i lopulta rakentui. Ihmishahmomme on piktogrammia inhimillisempi, mutta silti pääosin kulttuureista ja rotupiirteistä vapaa. Hahmo ilmaisee tekemisiään ja tunteitaan kehonkielellä sekä kasvojen ilmeillä.

Hahmon suunnittelun aikana kehittyi myös kuvien värimaailma. Pääosin harmaasävyistä ja mustasta ääriiviasusta rakentuva kuva sai rinnalleen oranssin, jota käytimme kuvissamme tehosteväriä. Muita värejä käytimme vain, jos värillä on kuvassa viestin kannalta merkittävä rooli. Vähävärisuus on valinta, joka jättää tilaa kuvan monipuoliselle käytölle, ja joka tehostaa edelleen symbolivärien käyttöä. Symboliväreiksi voidaan luokitella muun muassa punainen väri liikennevaloissa, sininen väri poliisikuvassa sekä vihreä väri hyväksynnän symbolissa. Tehosteväriä käytettävän oranssin tehtävänä on nostaa esille kuvan tärkeimmät elementit. Rauhallinen vähävärisuus helpottaa kuvien käyttöä myös Kuvakom-sovelluksessa, jossa näytöllä on yhtä aikaa esillä jopa 12 kuvaa. Tasa-arvon vuoksi kuvissamme esiintyy ihmishahmoina eri sukupuolien edustajia.

KUVAKO-tyyli syntyi yhteistyön tuloksena. Kuvasuunnittelutiimin ytimessä oli graafikko. Graafikon työparina toimi myös graafisen viestinnän koulutuksen saanut hankesuunnittelija. Laajemmassa kuvatyöryhmässä oli mukana hankekumppaneiden edustajista koostuva asiantuntijaryhmä. Suunnitteluprosessissa tärkeässä roolissa olivat myös hankkeen kohderyhmät eli turvapaikanhakijat ja vastaanottokeskusten työntekijät.



**Kuva 3.** Tämän sivun KUVAKO-kuvista näet mihin kaikkeen valittu tyyli taipuu. Testaa oivallatko kuvien merkitykset!



Ihmishahmon ilmiäsyn syntyyn ja kuvien värityksen valintaan vaikuttivat vastaanottokeskuksista kerätyt kommentit ja mielipiteet suunnitteluprosessin eri vaiheissa. Kuvan tyyliä määrittivät myös kuvien käyttöympäristöt, kuten esimerkiksi jo aiemmin mainittu Kuvakom-mobiilisovellus.

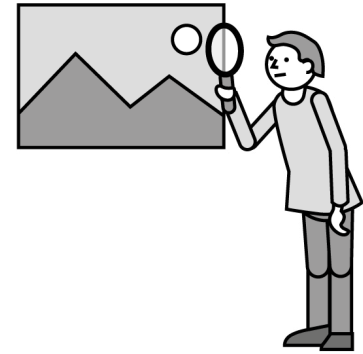
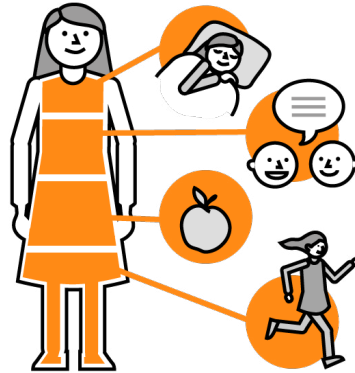
## Esittävää ikonista ja sopimuksenvaraista symboliikkaa

Pohdimme kuvien symboliikkaa kuvien testaustyöpajoissa yhdessä turvapaikanhakijoiden kanssa. **Kulttuuriset erot** kuvien käytössä ja kavalukutaidoissa vaihtelivat, minkä vuoksi meidän tuli huomioida kuvissamme se, että ne olisivat mahdollisimman esittäviä eli ikonisia. Toki hyödynsimme kuvissamme myös laajalti käytössä olevia ja maailmanlaajuisesti helposti ymmärrettäviä symboleja, jotka nopeuttavat visuaalisten viestin välittämistä, mutta jotka yleensä täytyy erikseen oppia tai opetella.

Apuna kuvatestauksissamme olivat lukuisat verkon kuvapankit. Miljoonat erilaiset, jo olemassa olevat kuvat tukivat käsityksiämme tiettyjen kuvien vakiintuneesta ase-

masta maailmalla. Tällaisia hyvin ymmärrettyjä symboleja, joita käytimme, olivat muun muassa **kieltomerkit** sekä **uskontoa kuvaavat symbolit** – esimerkiksi kristinuskon ja islamin symbolit ymmärrettiin testauksissamme hyvin.

Tässä julkaisussa puhutaan kuvista, symboleista, symbolikuvista ja graafisista symboleista, mikä voi tuntua lukijasta hämmäntävältä. Erilaisten visuaalisia merkkejä kuvaavien käsitteiden käyttöä ei ole kuitenkaan rajoitettu, sillä kukin kirjoittaja lähestyy aihetta omasta näkökulmastaan. Kuvalla tai symbolikuvalla kirjoittajat viittaavat niihin kuviin, jotka on hankkeessa suunniteltu ja tuotettu, ja jotka löytyvät Kuvakom-sovelluksesta sekä Papunetin kuvapankista. Kuvaa puhutellaan tässä julkaisussa myös graafisena symbolina, jolla tarkoitetaan kuvan (image) ja sanan muodostavaa yksikköä, jota käytetään merkitysten luomiseen ja välittämiseen vuorovaikutustilanteissa (von Tetzchner 2019), ja joka tulkintamme mukaan nähdään kielellisenä yksikkönä muun muassa puhetta tukevien, korvaavien ja puhetta täydentävien menetelmien tutkimuksen parissa.



Me, graafikko ja suunnittelija, käytämme tässä artikkelissa symboli-käsitettä pääasiassa semiotiikan näkökulmasta. Kun puhumme artikkelissamme symboleista, tarkoitamme sillä käytössä vakiintuneita merkkejä. Symboli ei välttämättä ole merkitystään esittävä eli ikoninen, ja se on usein sovittu ja erikseen opittava. Tällainen merkki on esimerkiksi **apteekkia** kuvaava vihreä risti, jossa on käärme. Olemme pyrkineet hyödyntämään kuvissamme sellaisia symboleja, jotka tunnetaan mahdollisimman laajalla maantieteellisellä alueella.

Kun kuva toimii viestinvälittäjänä, sen täytyy olla mahdollisimman esittävä. KUVAKO-hankkeen kuvasisällöt ovat toisinaan kuitenkin niin haastavia, ettei niitä voi välttämättä ilmaista yksittäisen kuvan avulla. Meidän oli hyväksyttävä, että osa kuvista toimi vain puheen tai kirjoitetun tekstin tukena eivätkä välttämättä itsenäisinä viestinvälittäjinä. Haastavia kuvitettavia käsitteitä olivat esimerkiksi hyvinvointikeskusteluja varten suunniteltu kuva **hyvinvointi**.

## Kuvanlukutaitoa voi opetella

Perehdyimme suunnittelutyömme aikana yhä enemmän myös kuvanlukutaidon käsitteeseen, ja opimme siitä

paljon. Kuvanlukutaitoinen tunnistaa kuvassa olevat elementit, mutta myös kuvan käyttökontekstin ja kulttuuriympäristön. Sanoisimme kuvanlukutaidon olevan myös kulttuurisidonnaista. Me hankkeen kuvasuunnittelijat olemme kasvaneet kirjojen ja median äärellä, joten saattamme olla jossain suhteessa ketterämpiä kuvanlukijoita kuin he, joilla on ollut vähemmän kontakteja kuvalliseen maailmaan. **Kuvanlukutaitoa voi oppia** ja harjoitella kuten lukutaitoakin. Suomalaisessa peruskoulussakin on havahduttu mediakasvattamaan kuvien kasvaneen määrän myötä.

Esimerkkinä kulttuurisen kuvanlukutaidon eroista mainitsemme hetken, jolloin suunnittelija keskusteli turvapaikanhakijan kanssa tämän matkasta Suomeen. Turvapaikanhakija ei ymmärtänyt keskustelutilanteessa piirretyn mustavalkoisen, lastenkirjakuvamaisen höyryveturikuvan merkitystä, mutta valokuva nykyaikaisesta junasta auttoi suuntaamaan keskustelua oikeaan suuntaan. Toisesta kulttuurista tulevan kuvankäyttäjän tuore suhde kuvanlukuun oli meille tervetullut tuulahdus.

## Kuvasuunnittelun haasteet ja kuvien käyttö

Jotkut kuvittamistamme käsitteistä ovat sisällöllisesti niin hankalia, että niiden merkitys ei välttämättä avaudu helposti vain kuvaa katsomalla. Sisällöllisesti vaikeiden kuvien lisäksi haasteita kuvittamiseen toivat myös arat aiheet, kuten silpominen ja perheväkivalta. Pyrimme näiden käsitteiden visuaalisessa esittämisessä mahdollisimman neutraaliin tapaan. Tavoitteemme kuvien toteuttamisessa ei ollut järkyttää kuvan katsojaa, vaan tuottaa neutraaleja kuvia, jotka toimivat asiallisena tukena vuorovaikutustilanteissa. Pyrimme kuvaprosessin eri vaiheissa saamaan palautetta kohderyhmiltämme, ja tämän vuoksi kuvat olivat testattavina vastaanottokeskuksissa pitkin matkaa. Palautteen saaminen oli tärkeää, ja sitä saatiin parhaiten kasvokkaisissa kohtaamisissa.

Huomasimme jo kuvaprosessin alkuvaiheessa, että työaikamme hankkeessa tulisi riittämään vain kuvien ja kuvaelomenttien suunnitteluun ja toteutukseen. Kuvasegmenttien, kuten erilaisten printtimateriaalien luonti jäisi kuvien käyttäjien ja uusien hankkeiden tehtäväksi. Syntyneet kuvat ovat nyt avoimesti ja maksuttomasti kaikkien käytössä Kuvakom-sovelluksessa sekä Papunetin kuvapankissa. Toivomme, että kuvat tukevat ja inspiroivat niiden käyttäjiä monipuolisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.

KUVAKO-kuvien tavoitteita, ominaisuuksia ja kuvien kehitysprosessia esittelemme vielä kootusti seuraavassa listauksessa.

### KUVAKO-kuvan rakennusaineet:

- kohderymänä Suomeen tulleet turvapaikanhakijat ja vastaanottokeskusten työntekijät
- kuvatarpeet koottu tutkimuksellisin menetelmin ja vastaanottokeskuksen arjessa työskennellen
- kohderyhmien toiveet, tarpeet ja näkökulmat viestinnän tarpeissa huomioitu, myös viranomaisten toiveita kuunneltu
- kuvien suunnitteluprosessi yhteistyössä turvapaikanhakijoiden ja vastaanottokeskusten työntekijöiden kanssa
- kuvien muokkausmahdollisuus eri käyttötarkoituksiin (hahmot koostuvat elementeistä)
- tehosteväriin käyttö
- kuvat kaikkien vapaassa käytössä Kuvakom-sovelluksessa ja Papunetin kuvapankissa

### Kuvaston aiheina muun muassa:

- turvapaikkaprosessi Suomessa
- arki vastaanottokeskuksessa
- naisten elämä
- suomalainen yhteiskunta, koulutusjärjestelmä ja jokamiehen oikeudet
- suomalainen kulttuuri ja tavat





## Lähteet

Teoksessa Eskel, M. & Anttonen, E. (toim.) KUVAKO – Kuvakommunikaatio arjen tukena vastaanottokeskuksissa. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Helsingin Sanomat 30.12.2018. Yhä useampi venäläinen Jehovan todistaja hakee suojaa Suomesta – Venäjältä tulee nyt Irakin jälkeen eniten turvapaikanhakijoita. Viitattu 2.9.2019. <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000005950106.html>

Lehto, Topi 2015. Selkograafinen suunnittelu – saavutettavan viestin visuaalinen muotoilu. Maisterivaiheen opinnäytetyö. Median laitos. Aalto-yliopisto. Viitattu 2.9.2019. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:aalto-201510164627>

Papunet 2018a. Kuvat kommunikoinnissa. Viitattu 2.9.2019. <https://papunet.net/tietoa/kuvat-kommunikoinnissa>

Papunet 2018b. Ohjeet Papunetin kuvapankin kuviin.

Selkokeskus 2016. Selkokuva. Viitattu 2.9.2019. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkojulkaisun-ulkoasu/selkokuva/>

Tapio, Elina 2019. Developing picture communication for interactional situations at the beginning of the asylum process; mapping interactional practices. Apples – Journal of Applied Language Studies 13, 3/2019, 131–138. Viitattu 23.10.2019. <http://apples.jyu.fi/issue/view/31>

von Tetzchner, Stephen 2019. The Graphic Symbol in Communication. Graafisen symbolin merkitys kommunikoinnissa -seminaari, 1.10.2019, Kuopio.

# KUVAKO- HANKKEELLA KOHTI KIELELLISTÄ SAAVUTETTAVUUTTA



**Sirpa Lyytinen**

lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu

KUVAKO-hankkeen idea kehittyi Humanistisen ammattikorkeakoulun tulkkauksen alan opetus-suunnitelman uudistustyön aikoihin vuonna 2016. Tulkkauksen alan vahvan viittomakielentulkkausten perinteen rinnalle luotiin laajempi, eri kommunikaatiokeinoja kattava koulutusohjelma. Tuolloin heräsi kiinnostus perehtyä graafisiin symboleihin kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta.

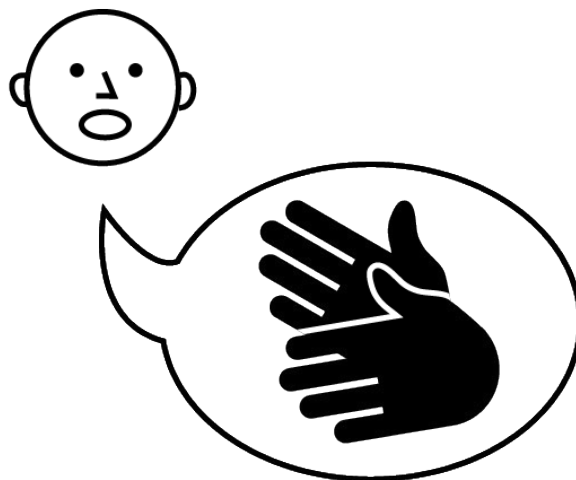
Kuvaa ja sen käyttömahdollisuuksia vuorovaikutuksen mahdollistajana ryhdyttiin tarkastelemaan moninaisemmissa käyttö- ja toimintaympäristöissä. Yhtenä tällaisena toimintaympäristönä ovat vastaanottokeskukset, joiden **arjen toimintoja** kuvat helpottavat. Työntekijöillä ja turvapaikanhakijoilla ei ole arjen tilanteissa aina yhteistä kieltä tai tulkkia saatavilla. Näihin tilanteisiin KUVAKO-hankkeessa alettiin hakea ratkaisuja vuosien 2017–2020 aikana.

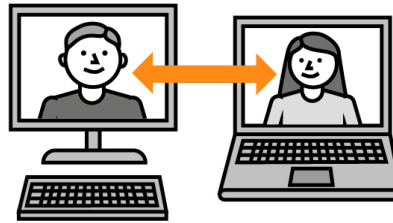
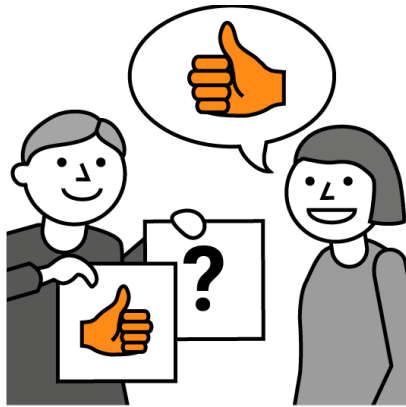


## Kohti uutta

Viittomakielentulkkitutkinnolla on Suomessa pitkät perinteet. Ammattikorkeakoulujen synnyn myötä viittomakielentulkkitutkinnosta tuli AMK-tasoinen tutkinto. Aiemmat suomalaisen **viittomakielen** ja tulkkauksen opinnot antoivat opiskelijoille välineitä perehtyä visuaaliseen ja keholliseen ilmaisuun. Opiskelijalle tarjoutui mahdollisuus oppia havainnoimaan kommunikatiokumppaniaan visuaalisen viestinnän avulla ja samalla oppia käyttämään kehoaan, ilmeittää ja katsettaan osana viittomakielen kieliopillista rakennetta.

Tulkkauksen opinnoissa harjaannutaan toimimaan puhutun sekä kirjoitetun kielen ja viitotun kielen välillä. Tulkki mahdollistaa omalla toiminnallaan vuorovaikutustilanteissa olevien tasavertaisen kohtaamisen.





Tämän hienosyisen vuorovaikutustilanteen tarkasteluun on tulkkiopetuksessa karttunut osaamista, mikä on luonut pohjaa tarkastella puhutun ja viitotun kielen lisäksi yhä moninaisempia vuorovaikutustilanteita. Humakin tulkkausalan opetussuunnitelman uudistamistyö vuosina 2016–2018 mahdollisti kaiken edellä mainitun huomioinnon. Uusi opetussuunnitelma otettiin käyttöön syksyllä 2018, jolloin aloitettiin Tulkkauksen ja kielellisen saavutettavuuden vahvuusala. Uuden nimensä mukaisesti koulutuksen ydintä ovat puhutun ja viitotun kielen rinnalla nyt myös muut kommunikaatiomenetelmät.

Uuden opetussuunnitelman läpileikkaaviksi osaamista-voitteiksi muodostuivat multimodaalinen vuorovaikutus, teknologiaosaaminen ja kansainvälisyysosaaminen. Multimodaalisessa vuorovaikutusosaamisessa lähtökohdiana on vuorovaikutuskumppanin lisäksi tilanne, tila ja ympäristö, joissa vuorovaikutusmerkitykset välittyvät kielellisin ja ei-kielellisin keinoin. Teknologiaosaamisessa teknologia nähdään nimenomaan osana vuorovaikutustilanteita ja kielenkäyttöä. Kansainvälisyysosaamisessa painottuu kielen, kielenkäytön, vuorovaikutuksen ja kulttuurin kriittinen tarkastelu sekä sen syvempi ymmärtäminen. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2018, 7.)

KUVAKO-hankkeessa **multimodaalinen vuorovaikutusosaaminen**, **teknologiaosaaminen** ja **kansainvälisyysosaaminen** muodostavat hankkeen merkittävimmän perustan. Graafisena symbolina kuva toimii kommunikaatiovälineenä, joka mahdollistaa merkitysten välittymisen. Graafinen symboli on yksikkö, jossa on kuva ja siihen liitetty sanallinen muoto. Yksikköä käytetään merkityksellisten ilmaisujen rakentamisen välineenä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa (von Tetzchner 2019). Graafisena symbolina kuvat muodostavat yhden keinon toteuttaa kielellistä saavutettavuutta.

Teknologiaosaaminen näkyy mobiilisovelluksen kehittämisessä, mikä mahdollistaa kuvan käytettävyyden ja saavutettavuuden arjessa. Kansainvälisyysosaamisen kasvualustana toimivat vastaanottokeskukset monikulttuurisina ympäristöinä, joissa vuorovaikutustilanteet ovat monikanavaisia- ja muotoisia, kielellisiä ja ei-kielellisiä. KUVAKO-hanke on tarjonnut erinomaisen lähtökohdan siirtyä perinteisestä viittomakielentulkkiopetuksesta kohti vuorovaikutustilanteiden laajempaa tarkastelua.

Ammattikorkeakoulujen toimintaan kuuluu oleellisesti tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminta (TKI).

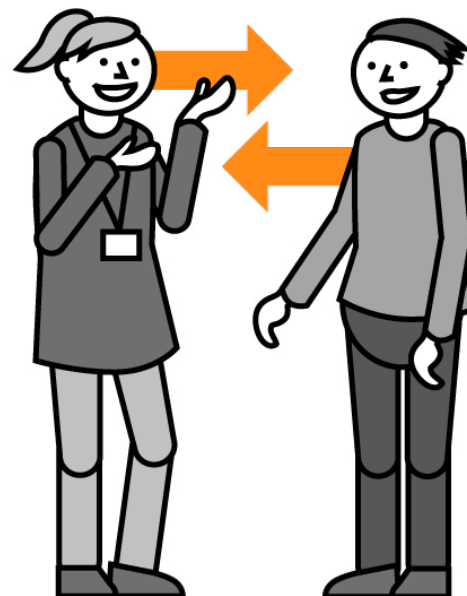
Humakissa toimialoja kehitetään pääasiassa hankkeissa. Yhteistyötä tehdään työelämäkumppaneiden ja kehittäjätoimijoiden kanssa. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2019.) Myös KUVAKO-hankkeessa on toimittu **yhteistyökumppaneiden kanssa**. Tulkkauksen ja kielellisen saavutettavuuden vahvuusalalla avattiin ovia kohti uusia kumppanuuksia ja työelämäyhteistyötä, sillä vastaanottokeskukset olivat toimintaympäristönä uusia tuttavuuksia. Tikoteekki ja Papunet olivat entuudestaan tuttuja, mutta nyt kuva ja sen kehittäminen uuteen käyttöympäristöön olivat hanketiimiä yhdistävä intressi. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu - Xamk toimi asiantuntevana teknologiaosaamisen kehittäjänä. Pohjois-Savon opistolla on pitkä yhteinen historia Humakin tulkkipolun kanssa. Hankkeessa yhtymäkohtana oli uusi alue, eli opistolla toimiva turvapaikkaa hakevien aikuisten perusopetuksen koulutusryhmä.



## Yhdessä ihmetellen

KUVAKO-hankkeen lähtökohtana olivat tilanteet, joissa vuorovaikutuskumppaneilla ei ole yhteistä kieltä. Ongelman ratkaisemiseksi kutsuimme mukaan opiskelijoita Humakista ja Pohjois-Savon opistolta. Halusimme hankkeen käyttövoimaksi opiskelijoiden ennakkoluulotonta otetta uuden kehittämiseen ja soveltamiseen.

Humakin opiskelijat **kohtasivat autenttisisissa tilanteissa vastaanottokeskusten työntekijöitä ja turvapaikanhakijoita**. Henkilökunnan arjen toimissa rakentuneen hiljaisen tiedon esille nostamiseksi opiskelijat tekivät sanastokeruuta. Tällä pyrittiin pääsemään mahdollisimman lähelle niitä arjen vuorovaikutustilanteita, joissa ongelmia oli havaittu. Näin hankittujen sanastojen perusteella opiskelijat tekivät kuvallisia kommunikaatiotauluja sekä toimintatauluja vastaanottokeskusten tarpeeseen. Tällaisia olivat esimerkiksi jätteen kierrättämiseen tai



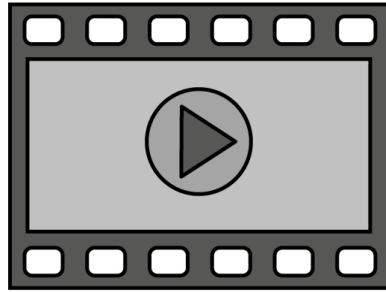
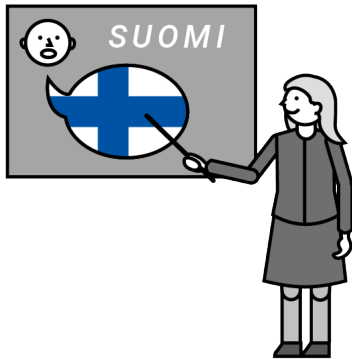


**Kuva.** Papunet, Kuvako / Kivimäki ja Eskelinen. Myös opiskelijoiden hankkeen alkuvaiheessa tekemät kuvat löytyvät Papunetin kuvapankista.

siivoamiseen ja pukeutumiseen liittyvä informaatio. Graafisina symboleina kuvia tuotettiin myös akuutteihin tilanteisiin Mikä hätänä? -tyyppisiin keskustelunaloituksiin.

Hankkeen alkupuolella toteutettiin yhteistyössä TOIS-TO-hankkeen ja Tutu ry:n kanssa pilottipajoja vastaanotokeskuksissa Etelä-Suomessa. Pajoissa turvapaikanhakijat yhdessä opiskelijoiden ja kehittäjälehtoreiden kanssa testasivat erilaisten graafisten symbolien toimivuutta. Testausten jälkeen alkoi hahmottua käsitys siitä, millainen KUVAKO-hankkeen kuvien ilme voisi olla. Hankkeen edetessä opiskelijat ja kehittäjälehtorit järjestivät työpajoja KUVAKO-kuvien testaamiseksi ja palautteen keräämiseksi turvapaikanhakijoilta. Työpajoissa kerättiin systemaattisesti tietoa kuvien käytettävyydestä aidoissa tilanteissa. Tietoa hyödynsivät kuvien graafiset kehittäjät sekä sovellusta teknisesti kehittävät hanketyöntekijät.

Opintojensa loppusuoralla oleville Humakin opiskelijoille hanke tarjosi mahdollisuuden toimia viestintä- ja kommunikaatioympäristöjen kehittäjinä. Kehittämistöiminnasta muodostui polku tutkinnon valmistumisesta työelämään siirtymiseen. Opiskelijatyö hankkeen tarjoamissa toimintaympäristöissä avasi uusia ovia jatkokehittämiseen. Esimerkkinä voi mainita alaikäisten turvapaikanhakijoiden yksikön tarpeisiin kehitetyt kuvat. Niitä käytettiin työntekijän ja alaikäisten yksin Suomeen tulleiden lasten keskusteluissa tukena, kun alaikäiset kertoivat tulomatkastaan Suomeen. Opiskelijat kehittivät ja loivat sanastotyönsä perusteella kuvia matkaan liittyvistä aihealueista. Kuvia hyödynnettiin keskusteluissa puheen, kehon liikkeiden, ilmeiden ja eleiden ohella. Näin myös arkaluontoiset ja vaikeasti kerrottavat asiat saatettiin ilmaista kuvien avulla. Opiskelijat ovat kuvanneet toimintaansa tarkemmin KUVAKO-hankkeen internetsivuilla (Kivimäki ja Eskelinen 2017).



Opiskelijat ovat testanneet hankkeessa tuotettuja kuvia monipuolisesti. Esimerkki testauksesta oli, kun opiskelijat tuottivat ohjevideoita vastaanottokeskusten tarpeisiin hankkeessa tuotetuilla kuvilla. Yhdessä työpajaprosessissa kehittäjälehtori käytti voimauttavan valokuvan menetelmää kuvien merkityksien ja asiasisällön välittämisessä turvapaikanhakijoille. Mukana ollut tulkkiopiskelija sai lähdetekstikseen kehittäjälehtorin opetusmateriaalin, jonka hän ensin käänsi selkokielelle. Sen jälkeen hän etsi kuvia, jotka vastaisivat kuvien keinoin opetusmateriaalin sisältöjä. Tällä pyrittiin saamaan selville, millä tavoin turvapaikanhakijat ymmärtävät erilaisia kuvia ja millaisia kuvien tulisi olla, jotta ne vastaisivat lähdetekstiä. Lisäksi opiskelijat testasivat kuvia tulkkauksessa konkreettisilla kuvilla ja myös puheen rytmissä piirtämällä Pohjois-Savon opiston Aikuisten perusopetuksen -ryhmän opiskelijoiden kanssa. Tässä julkaisussa opiston opettaja Sisko Räsänen kertoo laajemmin hankkeen tuomista kokemuksista turvapaikanhakijaopiskelijoiden kanssa.

Ammattikorkeakouluopintoihin kuuluvat oleellisesti kehittämistoiminnan opinnot (30 op), joissa opiskelija laatii opinnäytteensä. KUVAKO-hanke innoitti muutaman opiskelijan pohtimaan opinnäytteessään kielellistä saa-

vutettavuutta kuvan kautta. Nea Pöyry (2018) perehtyi työssään kuvan mahdollisuuksiin **suomen kielen opetuksessa** turvapaikanhakijoille. Raita Maliniemi (2018) puolestaan käsitteli työssään kuvaa ja selkosuomea työnhakuohjeissa turvapaikanhakijoille.

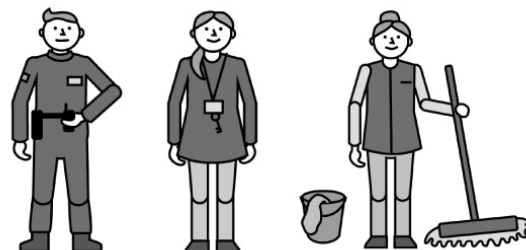
Hankkeen loppupuolella tuotettiin **video** yhdessä Tuotantoyksikkö Kantin kanssa. Videon tarkoituksena on tuoda esille multimodaalisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksia liikkuvan kuvan keinoin. Vaikka kuva itsessään tarjoaa informaatiota, kahden ihmisen välisessä vuorovaikutuksessa tarvitaan graafisen symbolin eli kuvan, katseen ja kehon avulla tuotettua yhteistä kommunikaatiota. Videon käsikirjoittajana toiminut opiskelija tuo videossa konkreettisesti tämän ydinajatuksen esille; yhteisen ymmärryksen luomiseksi tulee tietoisesti käyttää monikanavaista kommunikointia. Kuvakommunikaatio – kuvien käyttö vuorovaikutustilanteissa -video (2019) on katsottavissa KUVAKO-hankkeen internetsivustolla.

KUVAKO-hankkeen loppupuolella tuli ajankohtaiseksi hankkeessa kerätyn tiedon ja taidon jakaminen **sosiaalisessa mediassa**. Tähän tarpeeseen rekrytoitiin Humakin opiskelija, jonka tehtävänä oli välittää tietoa

KUVAKO-hankkeesta tuotetusta osaamisesta helposti lähestyttävässä muodossa. Varsinkin mobiilisovellus Kuvakomin julkaisun aikana näkyvyys sosiaalisessa mediassa oli merkittävää. Tieto ilmaisen sovelluksen käyttöönotosta levisi kesän 2019 aikana ja sitä odotettiin innokkaasti. Syyskuussa 2019 sovellus oli kaikkien saatavilla sovelluskaupoista. Sovellus sai heti hyvän vastaanoton.



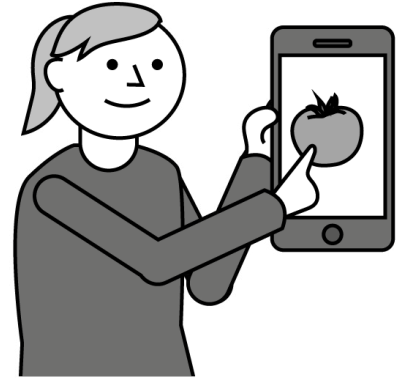
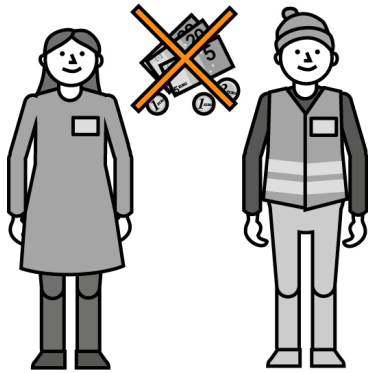
KUVAKO-hanke on tarjonnut hanketyöntekijöille mahdollisuuden tarkastella vuorovaikutusta uusin silmin. Kokemuksellisen oppimisen ja hankkeen tavoitteiden saavuttamisen kannalta oli merkityksellistä, että hankkeen työntekijät pääsivät toteuttamaan hankkeen toimintoja pilottivastaanottokeskuksissa sekä kohtaamaan **keskusten työntekijöitä** ja turvapaikanhakijoita. Niin hanketiimin, hankkeeseen osallistuneiden opiskelijoiden kuin hankkeessa mukana olleiden organisaatioiden ja verkostojen mahdollistamat erilaiset asiantuntijuudet, moniammatillisuus sekä monialaisuus edesauttoivat hankkeen tavoitteiden saavuttamisessa.



Hanketiimin tapaamisilla on ollut merkittävä rooli hankkeen etenemisessä. KUVAKO-hankkeen toimijat eivät kaikki olleet entuudestaan tuttuja toisilleen. Säännölliset verkkovälitteiset tapaamiset lisäsivät ymmärrystä muiden tiimiläisten kohtaamista haasteista ja tarjosivat mahdollisuuksia osallistua niiden ratkaisemiseen. Hankkeen alkuvaiheen **kehittämisspäivät** auttoivat orientoitumaan hankkeen tavoitteisiin, vastaanottokeskusten arjen vuorovaikutustilanteisiin sekä määrittämään sanastotarpeita. Tärkeää oli myös rajata ja nostaa keskeisin aines työstettäväksi. Kehittämisspäivien erityinen anti oli yhteisen ymmärryksen luomisessa, kohtaamisissa, pohtimisessa ja päätöksenteossa. Hankkeessa oli tarve uskaltaa irrottautua aiemmista ajattelutavoista ja etsiä uutta. Kehittämisspäivistä jäi voimaantunut ja hyvin hanketyöhön virittänyt ote.







## Ymmärrys kasvaa

Humakin uudistuneessa Tulkkauksen ja kielellisen saavutettavuuden koulutuksen opetussuunnitelmassa uusiksi osaamistavoitteiksi nousivat multimodaalinen vuorovaikutus, teknologiaosaaminen ja kansainvälisyysosaaminen. KUVAKO-hankkeessa päästiin kehittämään osaamista juuri näissä uusissa osaamistavoitteissa.

Kansainvälisyysosaamisessa painottuu kielen, kielenkäytön, vuorovaikutuksen ja kulttuurin kriittinen tarkastelu sekä sen syvempi ymmärtäminen. Hankkeen aikana toteutettiin useita pajoja, joihin osallistui vastaanottokeskusten henkilökuntaa, **vapaaehtoistoimijoita** sekä **turvapaikanhakijoita**. Kohtaamisissa ei ollut yhtä yhteistä puhuttua kieltä, vaan koko joukko eri kielten puheenpätkiä sekä kuvien, katseen, osoitusten ja kehollisten ilmaisten tuomaa yhteiseen ymmärrykseen pyrkimistä. Näiden kokemusten vahvistamana on väistämättä avoimempi ja vastaanottavaisempi vierauden kohtaamiselle.

Osaamistavoitteidemme teknologiaosaamisessa teknologia nähdään nimenomaan osana vuorovaikutustilanteita ja kielenkäyttöä. Jo ennen hankkeen alkua

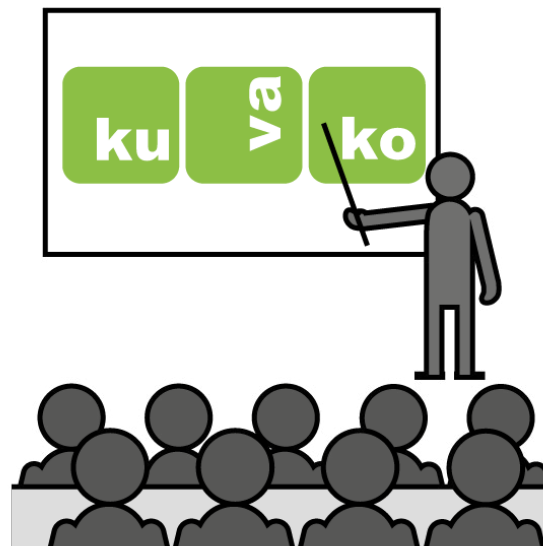
vastaanottokeskusten työntekijät olivat ottaneet kuvia käyttöön; kuvia oli haettu eri lähteistä ja niitä oli myös itse piirretty. KUVAKO-hankkeessa luotiin oma yhtenäinen kuvastonsa juuri niihin vastaanottokeskusten arjen tarpeisiin, joissa graafiset symbolit eivät vielä olleet käytössä. KUVAKO-hankkeen hanketiimissä oli alusta asti mukana teknologiaosaajia. Kehitysvamma-liitto Papunet-sivuston kehittäjänä ja ylläpitäjänä toi hankkeeseen osaamista graafisen symbolin käytöstä kommunikaatiovälineenä. Kaakkois-Suomen ammatikorkeakoulu - Xamk kehitti mobiilisovelluksen, jossa hankkeen graafikon Johanna Havimäen piirtämät kuvat saivat uuden käytettävyyden tason. Sovelluksen kehittäjien herkkyyks kuulla käyttökokeiluissa saatuja kokemuksia ja toiveita ja saattaa ne sovellukseen on osoitus hanketiimin yhteisen päämäärän tavoittelusta. Kuvakom-sovellus on toimiva esimerkki **teknologian mahdollisuuksista helpottaa ihmisten välistä vuorovaikutusta** ja kohentaa kielellistä saavutettavuutta.

Uuden opetussuunnitelman hengessä nimesimme koulutusalamme Tulkkauksen ja kielellisen saavutettavuuden vahvuusalaksi. Sen keskeisenä osaamistavoitteena on multimodaalinen vuorovaikutusosaaminen.



Vuorovaikutuskumppanin lisäksi lähtökohtia ovat tilanne, tila ja ympäristö, joissa vuorovaikutusmerkitykset välittyvät kielellisin ja ei-kielellisin keinoin. KUVAKO-hankkeessa pyrimme tarjoamaan ratkaisuja tilanteeseen, jossa vuorovaikutuskumppaneilla ei ole yhteistä kieltä. Ratkaisuna tähän kehitimme kuvan käyttöä vuorovaikutusmerkitysten välittäjänä. Kuva ei yksin ratkaise ongelmaa, vaan ihmistä tarvitaan toimijaksi kuvan rinnalle. Hankkeessa tutkimuskartoitusta tehnyt Elina Tapio korostaa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa katseen, osoitusten, nyökkäysten, ilmeiden ja kehollisuuden merkitystä. Näiden **yhdistelmällä** päästään tavoiteltuun yhteiseen ymmärrykseen. (Tapio 2019.)

KUVAKO-hankkeessa luotiin yhtenäiset kuvat kaikkien suomalaisten vastaanottokeskusten käyttöön. Nämä graafiset symbolit tallennettiin Papunettiin avoimeen käyttöön. Hankkeessa koulutettiin yhteistyössä Maa- ja metsätalouden tutkimuskeskuksen kanssa vastaanottokeskukset KUVAKO-hankkeessa tuotettuihin materiaaleihin ja Ku-



vakom-sovelluksen käyttöön. Koulutusten keskeisenä tavoitteena oli hankkeessa luotujen menetelmien ja multimodaalisen vuorovaikutuksen juurruttaminen osaksi arjen vuorovaikutuskohtaamisia.

**Hankkeen päättöseminaarissa** 3.10.2019 oli kuulijoita vastaanottokeskusten henkilökunnan lisäksi useammalta eri taholta. KUVAKO-hankkeessa tuotetut graafiset symbolit ja Kuvakom-sovellus ovat herättäneet mielenkiintoa myös kansainvälisesti. Kuvakom-sovellusta on tiettävästi ladattu tähän mennessä muun muassa rauhanturvaajien, puheterapeuttien, puhevammaisten tulkkien ja terveydenhoitoalan henkilöstön käyttöön. Sovellus näyttää soveltuvan useisiin sellaisiin tilanteisiin, joissa vuorovaikutuskumppaneilla ei ole yhteistä kieltä. Onkin mielenkiintoista edetä uudella polulla, jota KUVAKO-hankkeessa lähdimme kulkemaan. Saimme hanketta tehdessämme vahvistusta koulutuksemme keskeisten osaamisalueiden merkityksellisyydelle – toimimme omalta osaltamme kielellisen saavutettavuuden puolesta.



## Lähteet

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2019. Innovaatiopalvelut. Viitattu 19.8.2019. <https://www.humak.fi/innovaatiopalvelut/>

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2018. Tulkkauksen ja kielellisen saavutettavuuden koulutus. Opetussuunnitelma 2018–2024. Viitattu 19.8.2019. <https://wiki.humak.fi/display/OS/Humakin+opetussuunnitelmat#>

Kivimäki, Sari & Eskelinen, Johanna 2017. Kuvamateriaalia haastattelutilanteisiin. Blogikirjoitus KUVAKO-hankkeen blogissa. Viitattu 26.8.2019. <http://kuvako.humak.fi/author/kivisa.1/>

Kuvakommunikaatio – kuvien käyttö vuorovaikutustilanteissa 2019. Viitattu 5.10.2019. <http://kuvako.humak.fi/katso-kuinka-kuvakom-sovellus-toimii-arjen-tilanteissa/>

Maliniemi, Raita 2018. Tietopaketti turvapaikanhakijan työllistymisestä kuvien ja selkosuomella. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus. Opin- näytetyö. Viitattu 19.8.2019. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201805046466>

Pöyry, Nea 2018. Kuvia turvapaikanhakijoille: Kuvamateriaalin tuottaminen suomen kielen opetukseen osana KUVAKO-hanketta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus. Opin- näytetyö. Viitattu 19.8.2019. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201805076770>

Tapio, Elina 2019. Developing picture communication for interactional situations at the beginning of the asylum process; mapping interactional practices. Apples – Journal of Applied Language Studies 13, 3/2019, 131–138. Viitattu 23.10.2019. <http://apples.jyu.fi/article/abstract/673>

von Tetzchner, Stephen 2019. The Graphic Symbol in Communication. Graafisen symbolin merkitys kommunikoinnissa -seminaari, 1.10.2019, Kuopio.

# KUVAKOMMUNIKAATIO- SOVELLUKSEN ITERATIIVINEN SUUNNITTELU JA KEHITYSTYÖ



**Suvi Pylvänen**

lehtori,  
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu - Xamk

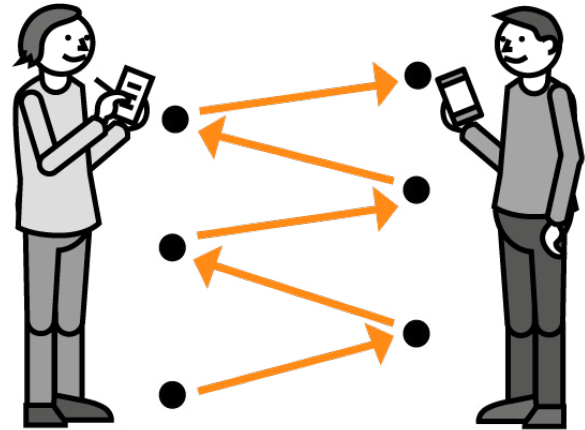
**Teemu Järvisalo**

TKI-asiantuntija,  
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu - Xamk

*Kuvakom-sovellus on KUVAKO-hankkeessa kehitetty kuvakommunikaatio-sovellus, joka on alun perin tarkoitettu vastaanottokeskusten prosessien kehittämiseksi. Sovelluksen tarkoituksena on ollut helpottaa vastaanottokeskusten arjen tilanteita, joissa yhteistä kieltä ei ole eikä tulkkauspalvelua ole saatavilla. Vuorovaikutustilanteita varten on laadittu tuhat arjen tilanteiden kannalta oleellista kuvaa ja kehitetty käyttöliittymä, joka on helppokäyttöinen eri kulttuurisista taustoista ja taidoista riippumatta.*

Alussa emme voineet tietää, vastaisiko sovellus turvapaikanhakijoiden tarpeita. Tästä syystä hyödynsimme sovelluksen kehittämisessä **iteratiivista suunnittelu-prosessia** (ks. Nielsen 1993), jossa suunnittelija kehittää sovellusta **käyttäjätestausten** pohjalta. Iteratiivisessa suunnittelussa suunnittelija toteuttaa käyttöliittymästä prototyypin, testaa sitä usealla käyttäjällä, huomioi käyttäjien kohtaamat haasteet, korjaa havaitut ongelmat ja aloittaa testauksen tarvittaessa alusta. Iteratiivisen suunnittelun avulla voidaan löytää käyttötarpeita ja toimintamalleja, joita suunnittelija ei ole osannut kuvitella, ja auttaa havaitsemaan käytettävyysongelmia mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

Sovelluksen ensimmäiset versiot olivat turvapaikanhakijoille käytettävyydeltään liian monimutkaisia. Vasta usean kehitys- ja testauskierroksen jälkeen sovelluksesta saatiin helposti käytettävä ja ymmärrettävä. Testauksissa turvapaikanhakijat nostivat esiin toiveita, joita emme olisi osanneet ennakoita, kuten esimerkiksi toiveen tekstiviesteistä kuville. Esiin nousi myös uusia näkökulmia, kuten se, että kuvien selaus on helpompaa, kun kaikki tuhat kuvaa löytyvät samasta näkymästä.





**Kuva 1.** Sovelluksen ensimmäisestä versiosta esimerkki kuvatarina, jossa käyttäjä valitsee kategoriasta ruoka maitopurkin ja lisää sen päälle kysymysmerkin.

## Sovelluksen tarpeita määrittämässä

Jotta sovellusta päästiin kokeilemaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, rakennettiin ensimmäiset prototyypit kevyiksi ja helposti muunneltaviksi. Prototyyppi simuloi sovelluksen toimintaa, ja sen avulla sovellusta pystytään mukauttamaan käyttäjän tarpeisiin ilman kalliita kehityskustannuksia. Prototyyppi rakennettiin interaktiivisista kuvista, joista syntyi illuusio toimivasta sovelluksesta. Tässä kehitysvaiheessa emme kiinnittäneet huomiota grafiikkaan, vaan testauksen tarkoituksena oli saada selville, miten alustava konsepti toimii.

Sovelluksen ensimmäisessä prototyypissä alettiin rakentaa kuvakommunikaatiota kuvatarinoiden avulla. Käyttäjä valitsi kuvan ja sille vaihtoehdon kyllä, ei tai kysymysmerkin (Kuva 1). Tarinaa pystyi myös jatkamaan mittareilla. Jos käyttäjä oli valinnut rintakipukuvan, pystyi hän seuraavaksi valitsemaan mittarin kuvan, joka indikoi kuinka kovasta kivusta on kyse. Käyttäjä pystyi tallentamaan valmiit tarinat puhelimeensa. Ensimmäisen version kuvavisällöt ja oletustarinat eivät vielä vastanneet vastaanottokeskusten arkea, sillä kenttätyö kommunikaatiolanteista oli vielä kesken eikä hankkeen kuvasisältöjen luonti ollut vielä alkanut, vaan sovelluksessa käytettiin Papunetin kuvapankkikuvia.



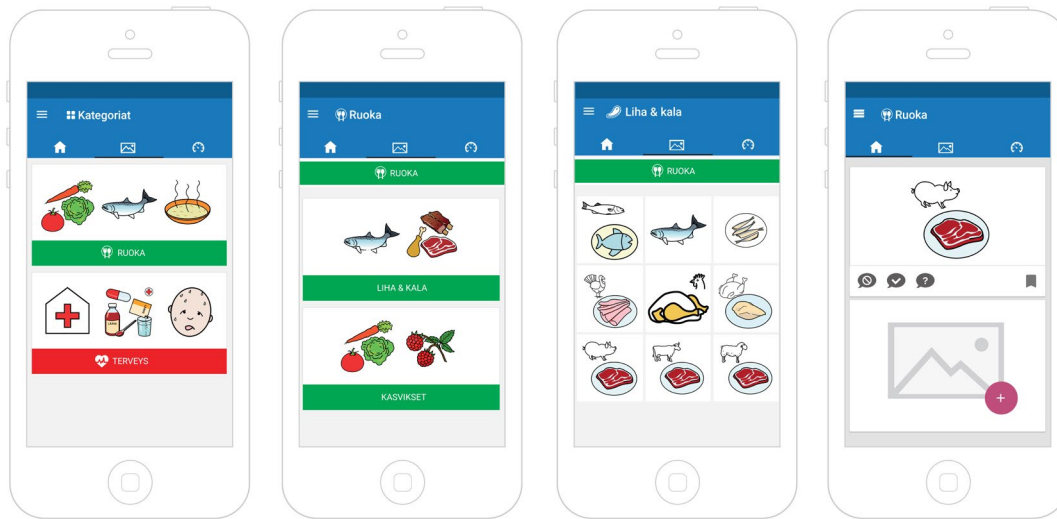
**Kuva 2.** Kirjoitetut persoonat ja skenaariot kuvastivat tärkeimpien käyttäjryhmien edustajia ja tilanteita, joissa he tarvitsivat sovellusta kommunikation tueksi.

Esimerkkiskenaariosa turvapaikanhakija haluaa tietää, milloin Valma-koulutus alkaa Jyväskylässä. Henkilö etsii sovelluksesta koulun kuvan, sen jälkeen sanan Jyväskylä ja lopuksi kalenterin.

Sovellusta jatkokehitettiin ja täsmennettiin persoonien ja skenaarioiden (Kuva 2) avulla (ks. Cooper 1999 & Cooper ym. 2007), joita hankkeen tutkija Elina Tapio laati vastaanottokeskuksissa tekemänsä kartoittavan tutkimuksen pohjalta. Persoonat ovat kuvitteellisia, mutta tutkittuun tietoon pohjautuvia stereotyyppioita käyttäjästä. Skenaariot puolestaan kuvaavat käyttötilanteita, joissa sovellusta mahdollisesti käytettäisiin. Nämä tarinat voidaan edelleen pilkkoa toiminnoiksi, joita sovelluksessa tulisi olla. Persoonakuvausten tarkoituksena oli auttaa suunnittelijoita ja hankkeessa työskenteleviä asettumaan turvapaikanhakijan asemaan ja sitä kautta ymmärtämään

heidän kommunikaatiotarpeitaan paremmin. Esimerkiksi monessa skenaariossa keskeistä oli tietää aika ja paikka. Tästä syystä sovellukseen suunniteltiin aluksi mitä ja missä -osiota, johon päivämäärät olisi helppo syöttää.

Ennen ensimmäistä käyttäjätestausta helmikuussa 2018 sovelluksen ensimmäistä prototyyppiä (Kuva 3) hiottiin niin, että kuvakategoriat saivat isomman roolin. Sovellukseen oli lisätty kuvakategoriat ruoka, terveys ja aika, joita klikkaamalla sai auki kyseiseen aiheeseen liittyviä kuvia. Jokaisesta kuvakategoriasta näkyi esimerkkikuvia, jotka auttoivat ymmärtämään kyseisen kategorian



**Kuva 3.** Sovelluksen varhaisessa vaiheessa valittiin ensin pääkuvakategoria, jonka jälkeen valittiin alakategoria, josta näkyi kyseisen kategorian kuvat. Kun käyttäjä oli valinnut kuvan, pääsi hän tarinanäkymään, johon pystyi tuomaan uusia kuvia. Tarinanäkymä toimi myös sovelluksen pääsivuna.

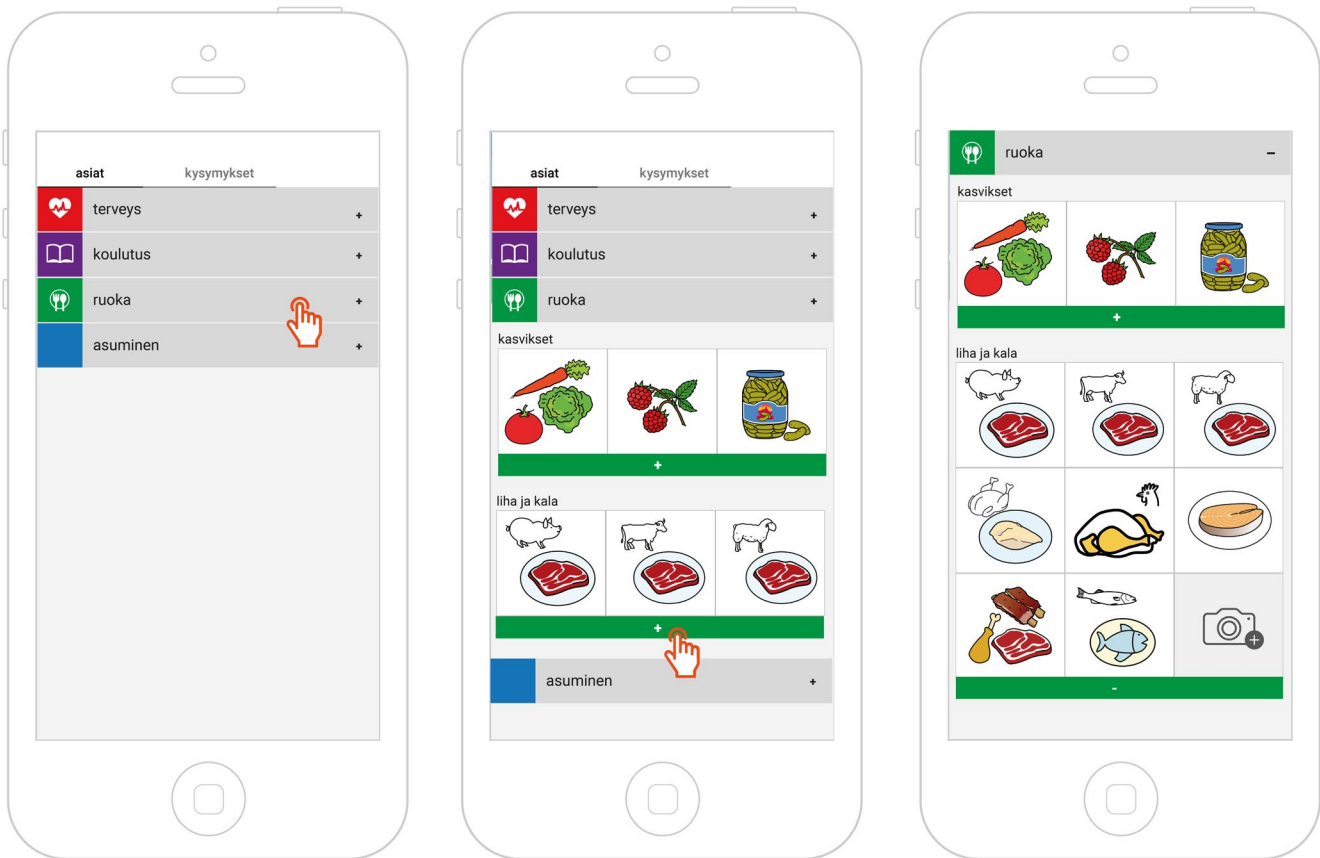
kuvasisältöjä paremmin. Kun kategorian avasi, kuvat näkyivät pikkukuvakkeina, joita painamalla kuva avautui tarinanäkymässä suurempana ja sen päälle pystyi lisäämään esimerkiksi kieltö- tai kysymysmerkin. Tarinaa pystyi jatkamaan lisäämällä kuvan alle toisen kuvan. Prototyyppi simuloi oikeaa sovellusta, ja tästä syystä siinä oli ainoastaan ne toiminnot, joita testaustilanteessa tarvitsimme. Käyttäjätestaukseen osallistuneet turvapaikanhakijat sekä työntekijät suorittivat annetut tehtävät yksi kerrallaan. Testin aikana tarkkailija teki havaintoja ja muistiinpanoja. Puhelimen ruuduilla tapahtuvat asiat taltioitiin videoimalla. Turvapaikanhakijoiden tuli miettiä, miten he käyttäisivät sovellusta esimerkiksi, jos he olisivat menossa Valma-koulutukseen ja haluaisivat tietää, milloin koulutus alkaa. Testaukset suoritettiin kolmessa eri vaiheessa. Kunkin testauksen jälkeen muokkasimme käyttöliittymästä parannellun version.

Testauksessa huomasimme, että kehittämämme sovelluksen ensimmäinen prototyyppi ja sen toimintalogiikka

olivat liian monimutkaisia. Liikkuminen päävalikon, kuvakategorioiden ja tarinanäkymän välillä oli osallistujille erityisen haastavaa. Osallistajat eivät hahmottaneet kotipainikkeen tarkoitusta eivätkä hahmottaneet, kuinka palata takaisin. Kun kuvakategorioita oli enemmän, osanottajat eivät myöskään intuitiivisesti selanneet näkymää tarpeeksi alas, jotta olisivat löytäneet tarvitsemansa kuvan. Kuvakategorioita tulisi siis näkyä aloitusruudulla mahdollisimman monta, eivätkä ne saisi viedä pystysuunnassa liikaa tilaa, jotta niiden välillä olisi helppo liikkua (Kuva 4).

Symboleilla oli myös iso merkitys ymmärtämisessä. Ensimmäisessä versiossa terveyttä kuvasti sydän, jossa oli sydänkäyrä, mutta kaikki eivät symbolin merkitystä tienneet. Kun symboliksi vaihdettiin laukku, jossa on risti, oli symboli kaikille selkeä. Samoin kalenterisymbolin ymmärtäminen oli toisille osallistujille haasteellista. Turvapaikanhakijoiden oli myös vaikea hahmottaa mittariajastusta, jonka ideana oli, että esimerkiksi kipua ja tunteita





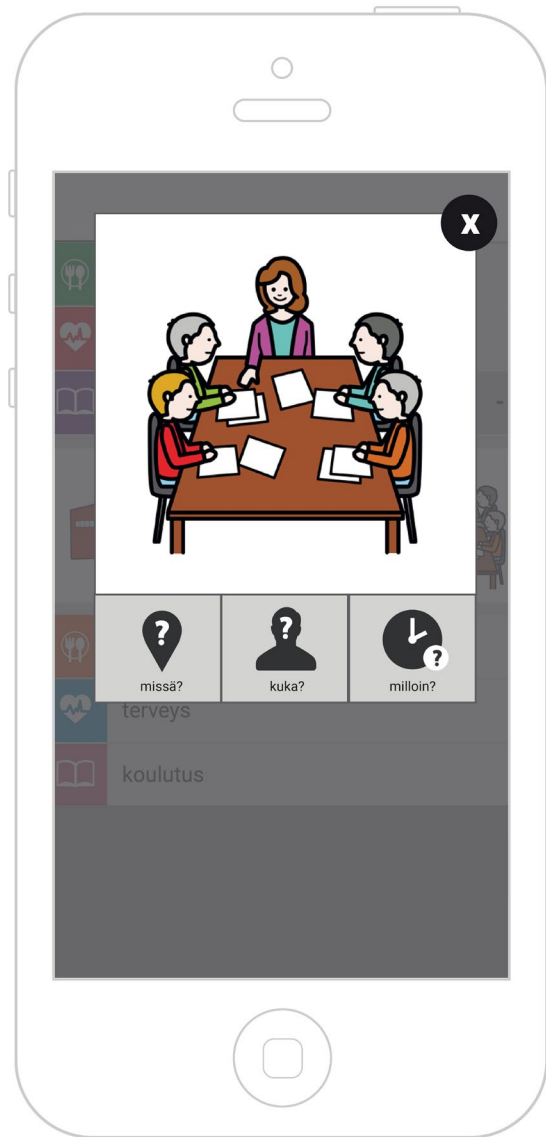
**Kuva 4.** Sovelluksen toisessa kehitysversiona kategoriat asetettiin haitarinäkymään, jossa haitari avautuu valitsemalla kategorian nimen. Kategorian alta löytyy alakategoriat, joista jokaisesta näkyy esimerkkikuvia. Plussaa painamalla alakategoriasta saa avattua enemmän kuvia näkyviin.

pystyisi merkitsemään asteikolla. Kuvat olikin helpompi mieltää kuvina ilman erillistä jaottelua kuvatyyppeihin.

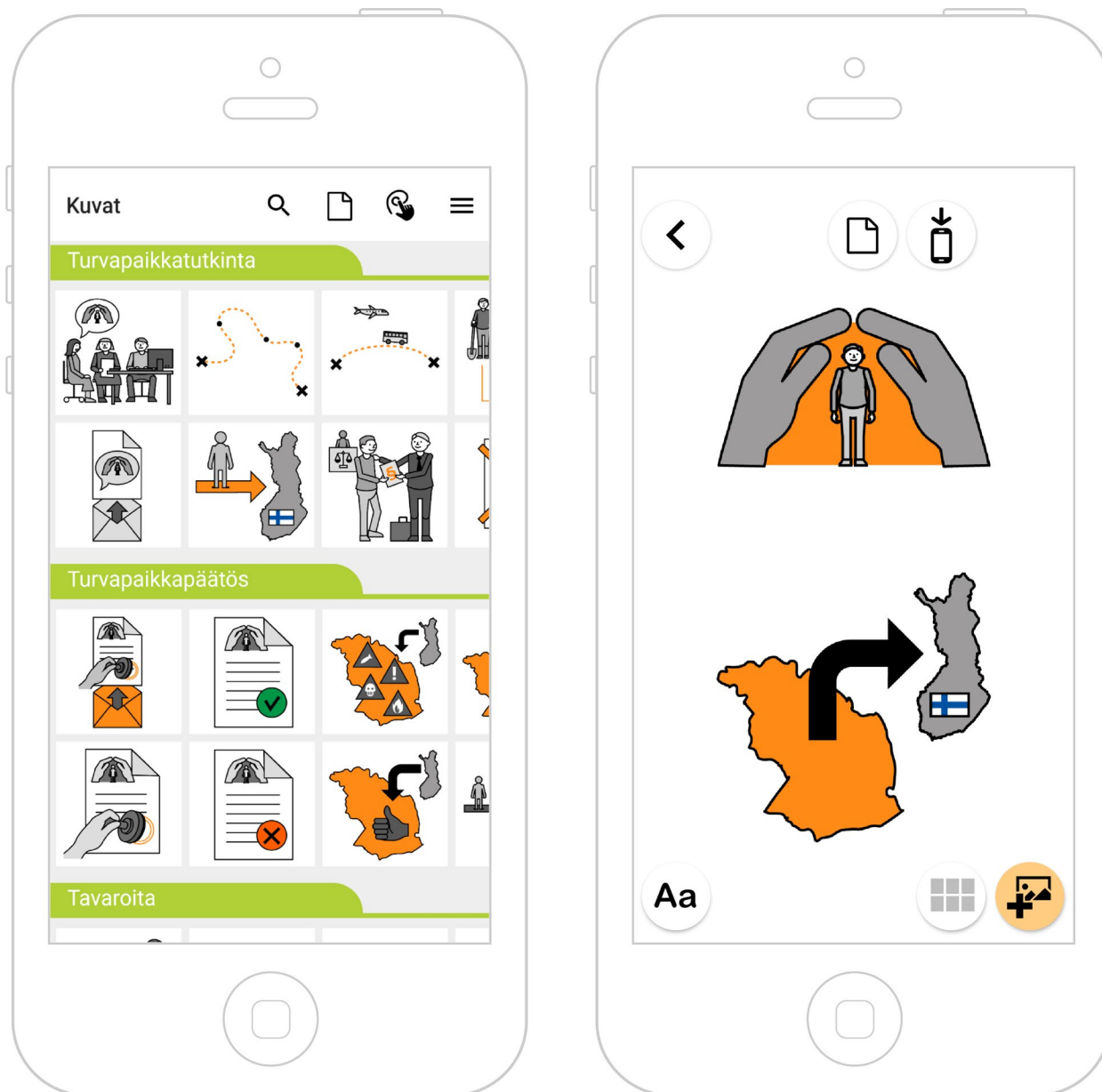
## Kohti valmista konseptia

Käyttäjätesteissä huomattiin, että sovelluksen toiminta tulisi rajata vain ydintoimintoihin. Tästä syystä myös erillisistä mitä ja missä -osioista luovuttiin (Kuva 5). Sen sijaan sovellukseen suunniteltiin tausta, joka mukautuu erilaisiin käyttötilanteisiin, ja käyttäjät kirjoittavat ja piirtävät tarpeellisen informaation kuvien päälle. Jos tarvittavaa kuvaa ei löydy sovelluksesta, käyttäjä voi ottaa kuvan puhelimellaan tai piirtää kuvan itse sovelluksesta löytyvällä piirtotyökalulla, jonka jälkeen kuva jää sovelluksen käyttöön. Myös kuvan päälle lisättävästä kysymysmerkistä luovuttiin, sillä se oli monelle osallistujalle vieras. Kommunikaatiotilanteissa kysymys voitaisiin selvittää elein ja ilmein.

Testaustilanteissa huomattiin myös, että osallistujat eivät huomanneet painaa plussia-merkkiä avatakseen lisää kuvia. Lisäksi, jos kaikki alakategorian kuvat olivat auki yhtä aikaa, käyttäjien oli vaikeaa liikkoa kategoriasta toiseen. Tämä ratkaistiin niin, että kuvia pystyi vierittämään kuvakategorian sisällä sivusuunnassa (Kuva 6). Kuvakategoriat on värikoodattu, mikä auttaa hahmottamaan ja muistamaan, mistä kategoriasta mikäkin kuva löytyy. Suunnitelimme kullekin kuvakategorialle symbolin, joka auttaa merkityksen ymmärtämisessä. Alakategorioille – kuten esimerkiksi turvapaikkakategorian alla olevat turvapaikkapäätös ja turvapaikkatutkinta – emme suunnitelleet erikseen symboleita, sillä abstraktit käsitteet ovat vaikeita ymmärtää yhdellä symbolilla. Sen sijaan alakategoriaan kuuluvat kuvat näkyvät heti, mikä auttaa hahmottamaan kyseisen kuvakategorian sisältöä. Tärkeimmät kuvat pyrittiin laittamaan ensimmäiseksi näkyviin, jotta usein käytetyt kuvat löytyisivät helposti.



**Kuva 5.** Sovellukseen suunniteltiin mahdollisuutta tarkentaa kuvan informaatiota kysymyksillä missä, kuka ja milloin, jotka olivat skenaariossa (kuva 2) nousseet tärkeiksi. Toiminto osoittautui kuitenkin sekavaksi ja symbolikokeilusta huolimatta vaikeaksi ymmärtää, joten luovuiimme siitä.



**Kuva 6.** Sovellukseen jäi lopulta kaksi päänäkymää: kuvien selausnäky ja piirtämisnäky, johon voi lisätä useamman kuvan, piirtää ja lisätä tekstiä.

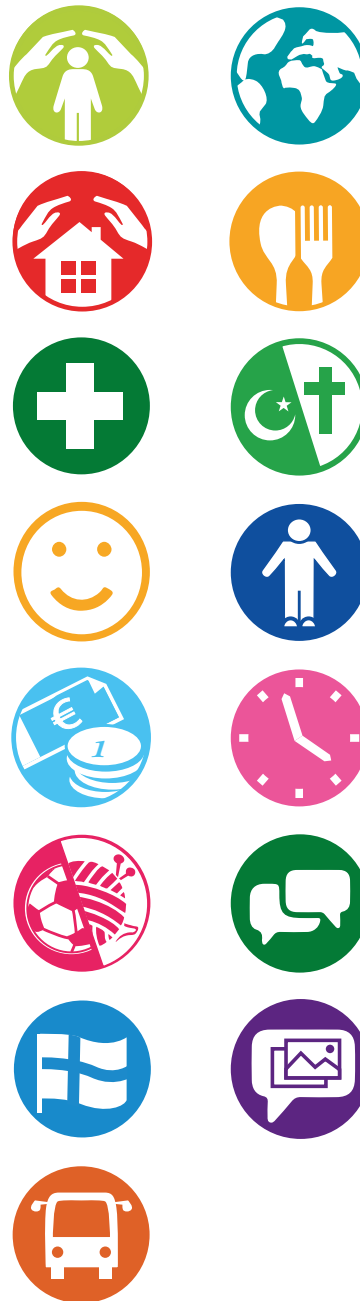
Käyttöliittymän toimintaa ja helppokäyttöisyyttä testattiin 12 henkilöllä elokuussa 2018. Testaustilaisuudessa selitimme tulkin avulla testattaville henkilöille, mitä varten sovellusta kehitetään ja annoimme heille listan lyhyitä tehtäviä suoritettavaksi puhelimella. Samalla videoimme kuvaruudun toimintoja sovelluksen jatkotyöstämistä varten.

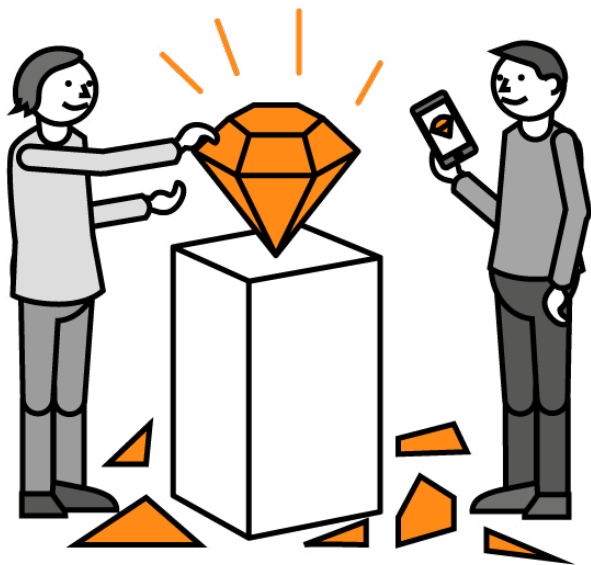
Testauksessa huomasimme, että kuvien selaus oli nyt kaikille helppoa. Kun alakategorioiden viimeisistä kuvista näkyi vain osa (Kuva 6) antaen vihjeen siitä, että niitä on lisää, osanottajat löysivät etsimänsä kuvan helposti. Olimme suunnitelleet testaukseen myös uuden toiminnon, jossa kuvan voisi raahata taustalle. Tätä oli kuitenkin vaikeaa käyttää. Käyttäjät myös toivoivat kuvan yhteyteen suomenkielistä sanaa, mikä oli alun perin ajateltu jätettävän pois. Osallistujat myös sanoivat, että asiat on helpompi ilmaista useammalla kuin yhdellä kuvalla. Tämä havainto tuki ajatusta siitä, että taustalle voisi lisätä useampia kuvia.

Kun tarvittava sisältö turvapaikanhakijoiden kuvitustarpeista alkoi hahmottua (ks. Gavrilov & Havimäki 2019), muodostui sovellukseen yhteensä 15 kuvakategoriaa: Turvapaikka, VOK, Terveys, Tunteet, Raha, Tekemiset, Suomessa, Liikenne ja matkustaminen, Maat ja kielet, Ruoka, Uskonto, Henkilöt, Aika, Kysymykset ja pikaviestit sekä Kuvaviestintä. Lisäksi sovelluksessa on käyttäjän omien kuvien kategoria, johon he voivat lisätä kuvia puhelimestaan sekä tallentaa muokkaamiaan kuvia kanvakselta. Kanvaksella luotuja kuvia pystyy myös jakamaan muille verkossa.

## Johtopäätökset

Käyttäjien osallistaminen sovelluksen suunnitteluun auttaa ymmärtämään erilaisia tarpeita, tapoja kokea ja ymmärtää. Tuotantoprosessissa on lähes mahdotonta kysyä kaikkea





käyttäjiltä, mutta säännöllisillä testauksilla varmistimme, että tekemämme suunnitteluratkaisut ovat oikeita. Ottamalla turvapaikanhakijoita ja vastaanottokeskusten työntekijöitä mukaan sovelluksen kehitykseen pystyimme kasvattamaan todennäköisyyttä, että Kuvakom-sovellus vastaa heidän kokemusmaailmaansa. Sovelluksessa yhdistyy suunnittelijoiden intuitio ja käyttäjien antamat ideat ja palaute.

Oikeiden ratkaisujen löytäminen helpottuu hyödyntämällä osallistavan suunnittelun metodeja ja työkaluja. Esimerkiksi Elina Tapion kartoittavan tutkimuksen pohjalta luodut persoonat helpottavat kommunikoimaan kohderyhmää sidosryhmille ja tuotantotiimille. Työpajat puolestaan mahdollistavat kohderyhmän osallistumisen suunnitteluprosessiin, jolloin suunnitteluvirheisiin pystytään puuttumaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Kehittämisessä tulee myös muistaa, että osallistujilla – ja varsinkin erilaisista kulttuurisista taustoista tulevilla – voi olla erilainen ymmärrys sopivista ratkaisusta, joihin

ei ole olemassa oikeaa tai väärää ratkaisua. Lopputulos on erilaisten tarpeiden kompromissi.

Suunnittelussa ymmärsimme **karsia kaiken ylimääräisen pois**, sillä jokainen ylimääräinen toiminto on uusi mahdollisuus väärynmääräykselle. Yritimme mieltä, mikä on kaikkein oleellisinta ja keskittyä siihen. Huomasimme esimerkiksi, että jos sovelluksessa on liian monta vaihetta, käyttäjän on vaikeaa palata takaisin. Iteratiivinen prosessi auttoi löytämään vaihe vaiheelta ratkaisuja, jotka helpottivat tuhansien kuvien selaamista ja käyttämistä eri kommunikaatiotilanteissa.

Suunnitteluprosessin aikana kokeilimme useita erilaisia ratkaisuja. Sovelluksen ensimmäinen prototyyppi valmistui joulukuksi 2017, ja sitä kehitettiin kesään 2019 saakka. Ilman yrityksiä ja erehdyksiä emme olisi voineet oppia asiasta, jota ei vielä ole olemassa (ks. Leinonen ym. 2008). Väärät ratkaisut asettivat uusia haasteita, jotka vaativat lisää kehittämistä ja suunnittelua.

Tulevaisuuden hankkeissa sovellusta voidaan toivottavasti jatkokehittää myös uusiin käyttötarkoituksiin ja uusille kohderyhmille. Sovelluksen kehittäjät eivät pysty myöskään ennakoimaan kaikkia mahdollisia käyttötarpeita, vaan käyttäjät keksivät heille parhaiten sopivia käyttömahdollisuuksia. Näin ollen samalla teknologialla voi olla useita käyttötarpeita eri käyttöympäristöissä (Idhe 2009). Suunnittelimme sovellukseen kanvaksen, jotta sovelluksen käyttäminen olisi mahdollisimman joustavaa erilaisissa tilanteissa ja tarpeissa. Tulevaisuudessa sovellusta voitaisiin jatkokehittää uusille kohderyhmille tuottamalla uutta kuvasisältöä, lokalisoimalla sitä eri kielille tai pelillistämällä sanojen oppimista kielenopetuksen tarpeisiin. Lopullinen sovellus julkaistiin Apple ja Google Storessa kaikkien saataville syyskuussa 2019. Jatkokehityksestä ja sovelluksen ylläpidosta vastaavat Kehitysvammaliitto ja Papunet (ks. Paappanen 2019).



## Lähteet

Cooper, Alan 1999. *The inmates are running the asylum*. Indianapolis: SAMS/Macmillan.

Cooper, Alan, Reimann, Robert & Cronin, David 2007. *About Face 3: The Essentials of Interaction Design*. 3. painos. Indianapolis: Wiley Publishing, Inc.

Gavrilov, Tanja & Havimäki, Johanna 2019. KUVAKO-kuvan rakennusaineita. Teoksessa Eskel, M. & Anttonen, E. (toim.) *KUVAKO – Kuvakommunikaatio arjen tukena vastaanotto-keskuksissa*. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

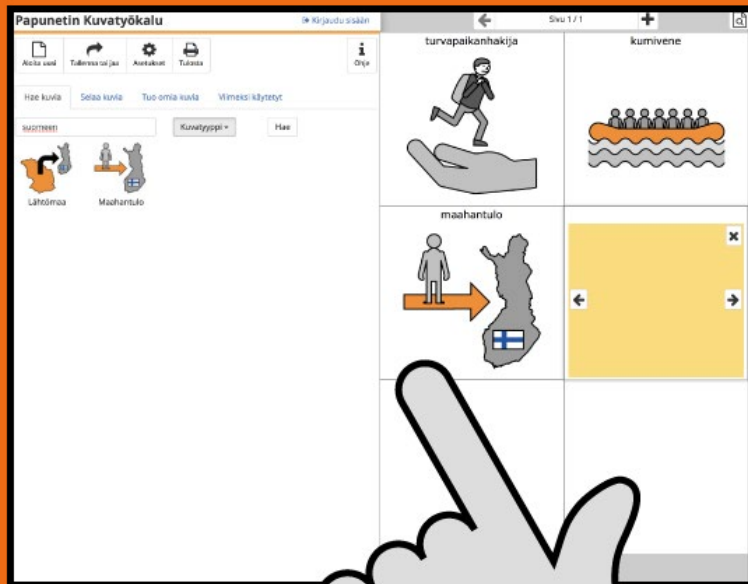
Ihde, Don 2009. *Postphenomenology and technoscience: the Peking University lectures*.

Leinonen, Teemu; Toikkanen, Tarmo & Silfvast, Katrina 2008. *Software as hypothesis: Research-based design methodology*. Proceedings of Participatory Design Conference 2008. ACM International Conference series.

Nielsen, Jakob 1993. *Iterative User Interface Design*. IEEE Computer. 26 (11): 32–41. doi:10.1109/2.241424.

Paappanen, Arto 2019. KUVAKO-materiaali ja Kuvakom osaksi Papunetin toimintaa. Teoksessa Eskel, M. & Anttonen, E. (toim.) *KUVAKO – Kuvakommunikaatio arjen tukena vastaanottokeskuksissa*. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

# KUVAKO-MATERIAALI JA KUVAKOM OSAKSI PAPUNETIN TOIMINTAA

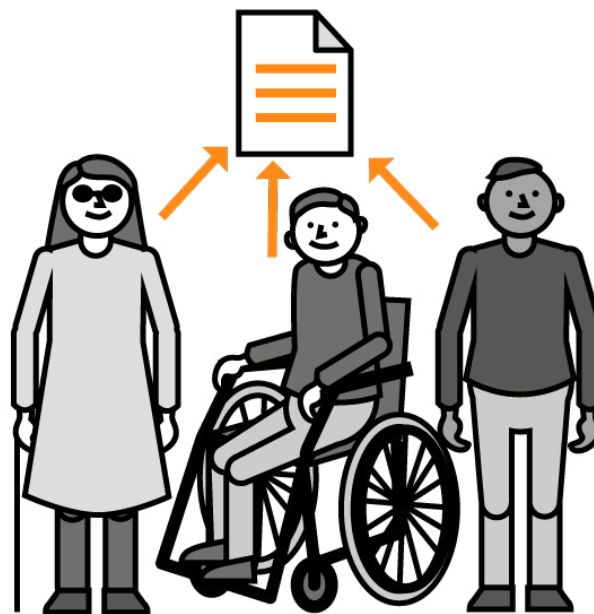


**Arto Paappanen**

IT-suunnittelija,  
Kehitysvammaliitto, saavutettavuusyksikkö

*KUVAKO-hankkeessa tuotetut materiaalit jatkavat elämäänsä osana Kehitysvammaliiton Papunetin toimintaa sen jälkeen, kun hanke on päättynyt. Papunet ylläpitää ja kehittää niitä edelleen laadukkaasti ja ammattitaidolla. Papunet on verkkopalvelu, joka edistää puhevammaisten sekä muiden oppimisessa, ymmärtämisessä ja kommunikoinnissa tukea tarvitsevien ihmisten osallisuutta yhteiskunnassa.*

Papunetin toiminnan tavoitteena on, että puhevammaiset ja kaikki muut oppimisessa, ymmärtämisessä ja kommunikoinnissa tukea tarvitsevat ihmiset voivat ilmaista itseään, tulla kuulluiksi ja osallistua yhteiskuntaan. Papunet on verkkosivujen **saavutettavuuden** asiantuntija ja tarjoaa tietoa, ohjeita ja koulutusta saavutettavien verkkosivujen toteutuksesta. Kaikki sen sisällöt ovat käyttäjien saatavilla ilmaiseksi. Palvelun sisältöjä tehdään ja kehitetään tiiviissä yhteistyössä käyttäjien ja alan toimijoiden kanssa.



## Papunet osana KUVAKO-hanketta

Kehitysvammaliitto ja Papunet lähtivät mukaan yhteiskunnallisesti merkittävään **kehittämistyöhön**, jossa luotiin vastaanottokeskusten arjen tilanteisiin kuvallisia materiaaleja ja kuvakommunikaation käyttötapoja. Kuvakommunikointi, selkokieli ja saavutettavuus ovat Papunetin toiminnan keskiössä.

Papunetin rooli hankkeessa on ollut tarjota vahvaa asiantuntemustaan hankkeessa tuotetun Kuvakom-mobiilisovelluksen ja symbolikuvien kehittämiseen. Muun muassa äskettäin voimaan tullut laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta velvoittaa mobiilisovellukset tarjoamaan tietyn saavutettavuuden vähimmäistason (Valtiovarainministeriö 2019). Papunet myös ylläpitää alustaa ja jakelukanavia tuotosten jakamiseksi käyttäjille hankkeen jälkeen.





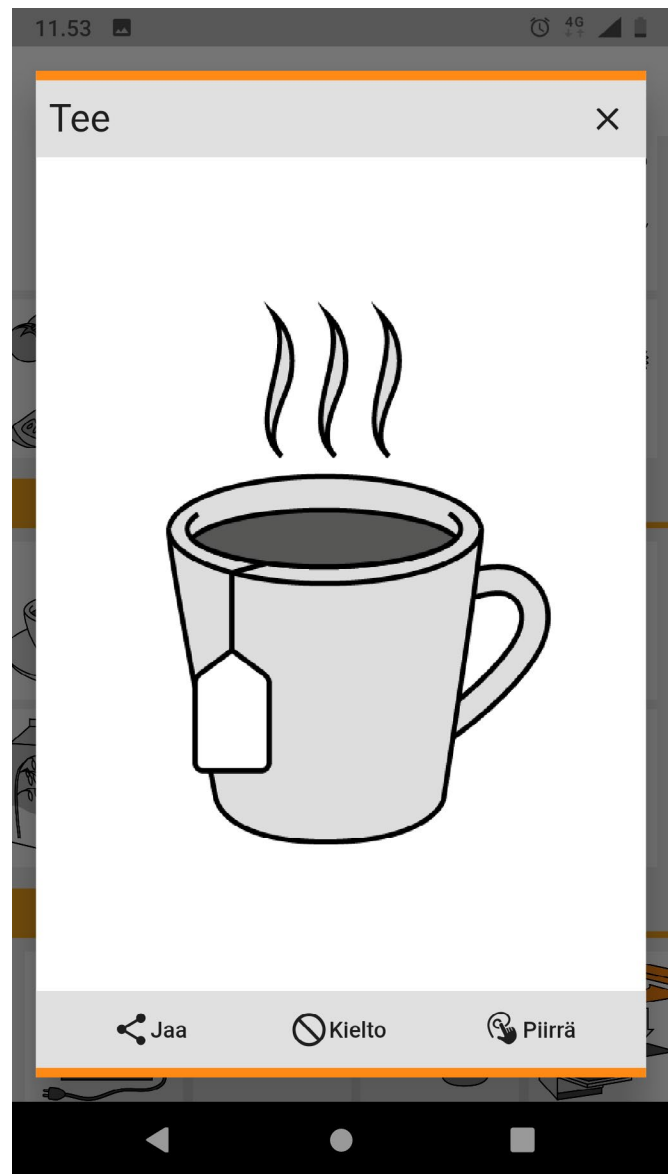
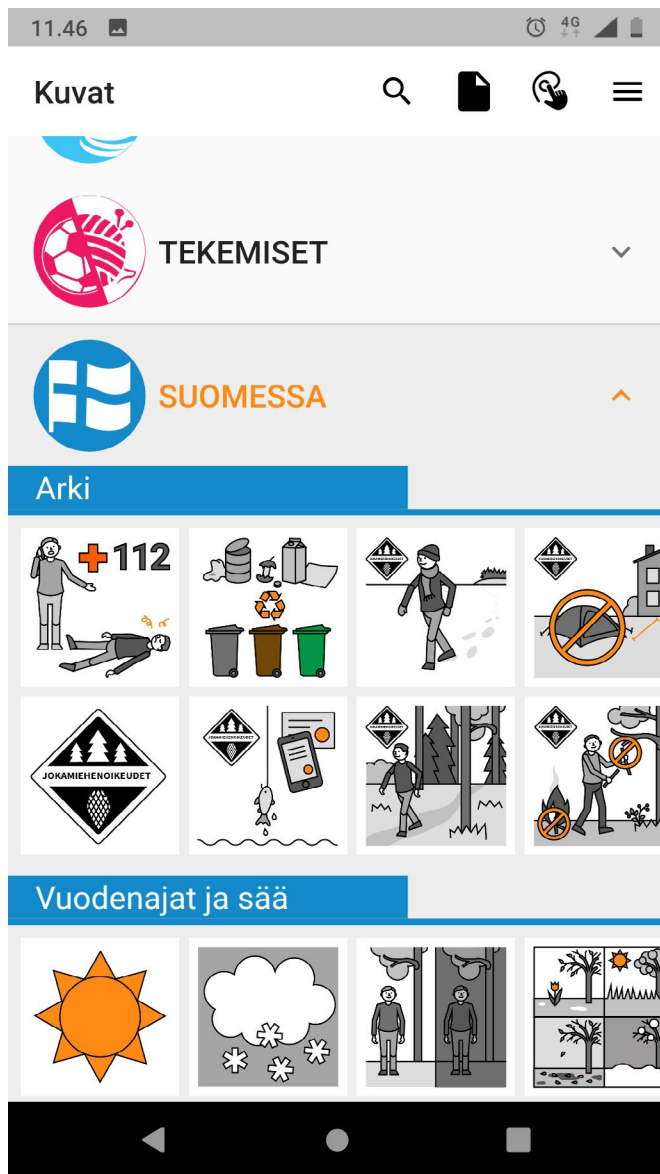
Hanke on tarjonnut Papunetille käyttöön ja jaettavaksi arvokasta materiaalia, kuten tämän artikkelin aiheena olevat mobiilisovellus ja symbolikuvat. Olemme myös saaneet tietoa kuvien käytöstä kommunikointitilanteissa turvapaikanhakijoiden kanssa. Tietoa pystytään hyödyntämään jatkossa, kun erilaisten kommunikointi- ja kuvamateriaalien käyttömahdollisuuksia arvioidaan.

Puhelimilla käytettävää Kuvakom-mobiilisovellusta varten Papunet on arvioinut sen käytettävyyttä ja saavutettavuutta. Mobiilisovelluksen kohderyhmiä ovat ensisijaisesti turvapaikanhakijat ja vastaanottokeskusten työntekijät, jotka käyttävät sovellusta tukemaan kommunikointitilanteita, joissa yhteistä kieltä ei ole. Käytettävyyden ja saavutettavuuden riittävä huomioiminen varmistaa, että mobiilisovelluksen kohderyhmät pystyvät käyttämään sitä vaivattomasti, helposti ja ottamaan sen käyttöön matalalla kynnyksellä.

Papunet on ollut mukana ohjeistamassa selkeiden **KUVAKO-kuvien** luomisprosessia ja kommentoinut valmistuneita kuvia jo varhaisessa vaiheessa. Näin on pystytty varmistumaan kuvien riittävästä laadusta ja soveltuvuudesta erilaisiin kommunikaatiotilanteisiin, joissa kuvista on selkeää hyötyä.

Hankkeen työntekijät saivat myös tietoa erilaisista työkaluista ja kuvallisista materiaaleista, joilla on havainnollistettu erilaisia keinoja ja tapoja käyttää kuvia tilanteissa, joissa kommunikointi puheen avulla ei onnistu. Näistä iso osa löytyy Papunetin sivuston Materiaalia kommunikoinnin tukemiseen -osiosta. (Papunet 2019.)





**Kuva 1.** Sovelluksen selausnäkö ja kuva valittuna sovelluksessa.

## Kuvakom-mobiilisovelluksen ylläpito ja jatkokehittäminen hankkeen jälkeen

Kuvakom-mobiilisovellus on saatavilla ilmaisena ladattavana sovelluksena iOS- ja Android-puhelimiin Applen App Store- ja Googlen Play-sovelluskaupoista. Sovellus hyödyntää hankkeessa tuotettuja KUVAKO-symbolikuvia.

Papunet varmistaa, että Kuvakom-mobiilisovellus on jatkossakin käyttäjien saatavilla ilmaisena ladattavana sovelluksena huolehtimalla sovelluksen toimivuudesta ja vaadittavien sovelluskehittäjälisenssien voimassaolosta. Yhteensopivuus ja toimintavarmuus iOS- ja Android-puhelimille varmistetaan niin, että mobiilisovellus toimii virheettömänä ja tarkoitukseensa soveltuvana työkaluna myös tulevaisuudessa.

KUVAKO-symbolikuvat pidetään ajan tasalla niin, että muokatut ja mahdolliset uudet kuvat tulevat käyttöön sovellukseen ohjelmistopäivitysten kautta.

Sovelluksessa havaitut käytettävyysongelmat ja ohjelmavirheet korjataan mahdollisimman pian niiden havaitsemisesta. Pääasiallinen kanava näiden havaitsemiseksi on käyttäjäpalautte. Palautetta voi lähettää Papunetiin suoraan palautelomakkeilla, sähköpostilla tai sovelluskauppojen kommenttikenttien avulla. Sovellusta pyritään testaamaan myös säännöllisesti Papunetin toimesta tarkoituksena havaita mahdollisia käytettävyysongelmia ja ohjelmavirheitä. Testaukset eivät kuitenkaan ole riittävän laajoja, jotta kaikkia ongelmia ja ohjelmavirheitä pystyttäisiin luotettavasti havaitsemaan jokaisella testauskerralla. Testauksilla kerätään myös tietoa ja ideoita sovelluksen jatkokehittämistä varten.

Kerättyjen tietojen perusteella saadaan tietoa siitä, kuinka sovellusta käytetään ja voidaan tehdä suunnitelmia sovelluksen kehittämiseksi. Esimerkiksi vähän käytettyjen

Mobiilisovelluksessa on käytössä Googlen Firebase-analytiikkapalvelu, joka kerää anonyymisti tietoa sovelluksen käytöstä. Näitä tietoja ovat:

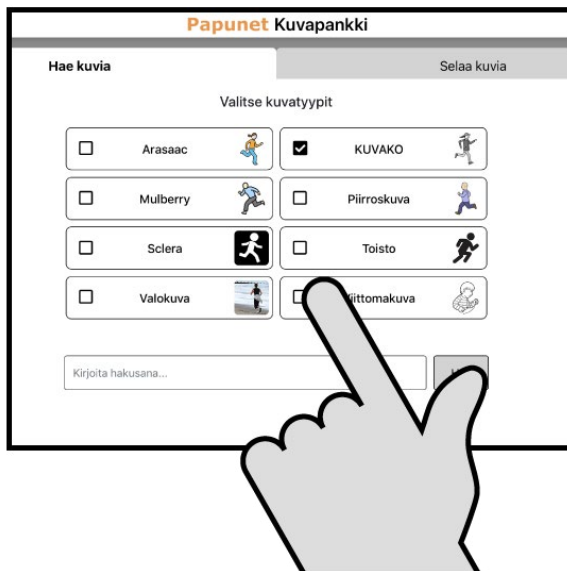
- Käytetyn puhelimen malli
- Käyttöjärjestelmäversio
- Sovelluksen versio
- Session käyttöaika
- Eri näkymissä käytetty aika
- Valitut kuvat
- Piirtotoimintoon viedyt kuvat
- Piirtoruudulla käytetyt toiminnot
- Hakutoiminnon käyttö
- Päävalikon käyttö
- Kuvan jakamispainikkeen käyttö



ominaisuuksien osalta voidaan yrittää selvittää, miksi niitä käytetään vähän ja kuinka niitä voitaisiin kehittää, vai onko ne järkevintä poistaa sovelluksesta, jolloin kehittämistyötä voidaan keskittää suosittuihin ominaisuuksiin.

Mobiilisovelluksen käyttömahdollisuuksia muiden kohderyhmien kuin turvapaikanhakijoiden käyttöön selvitetään ja tarpeen mukaan ne pyritään toteuttamaan. Muita mahdollisia kohderyhmiä ovat puhevammaiset ja muut ihmiset, joilla on puhe- ja kommunikointivaikeuksia. Näiden kohderyhmien käyttöön sovellus voi tarjota nopean ja helpon keinon tukea kommunikointitilanteita, joissa muita kommunikointivälineitä tai keinoja ei ole käytettävissä.

Muiden kohderyhmien palvelemiseksi voisi olla tarjota mobiilisovelluksesta eri versioita. Niissä tarjottaisiin selkeitä kuvakokonaisuuksia eri tarkoituksiin, esimerkiksi viittomakuvia. Toinen keino voisi olla sovelluksen laajentaminen niin, että se palvelisi ydinkohderyhmänsä lisäksi muita kohderyhmiä säilyttäen kuitenkin riittävän helppokäyttöisyyden ja saavutettavuuden. **Sovellus** kuitenkin toimii jo nyky muodossaan hyvin laajalle käyttäjäryhmälle, joka ei rajoitu pelkästään turvapaikanhakijoihin ja vastaanottokeskusten työntekijöihin, joten suuria panostuksia erilaisia kohderyhmiä varten ei välttämättä tarvita.



## KUVAKO-hankkeessa tuotettujen symbolikuvien käyttö hankkeen jälkeen

Hankkeessa tuotetut KUVAKO-symbolikuvat on lisätty **Papunetin kuvapankkiin**. Kuvapankin tarkoituksena on tarjota laadukkaita kuvia erilaisiin tilanteisiin, joissa kuvista voi olla hyötyä. Kaikki kuvapankin kuvat ovat saatavilla ilmaiseksi epäkaupallista käyttöä varten.

Papunetin kuvapankissa on yli 30.000 kuvaa, joista KUVAKO-hankkeessa tuotettujen symbolikuvien osuus on noin 1.000 kuvaa. Erilaisten symbolikuvien lisäksi kuvapankin kuvat koostuvat valokuvista, piirroskuvista ja viittomakuvista.

Yksi merkittävimmistä kuvien käyttötavoista on Papunetin työkalut (Papunetin kuvatyökalu 2019 ja Papuri-verkkokirjatyökalu 2019), joihin Papunetin kuvapankki on integroitu helppokäyttöisenä ja hallittavana kokonaisuutena. Niiden avulla voidaan tuottaa erilaisia kuvallisia materiaaleja moniin eri käyttötarkoituksiin. Työkaluilla on mahdollista luoda yksinkertaisia kuvatauluja tai laajoja kuvallisia kokonaisuuksia. Materiaalien käyttötarkoituksia ovat esimerkiksi ohjeistukset eri tilanteisiin tai kuvalliset tarinakertomukset.

Kuvia käytetään paljon myös yksittäisinä kuvina, kun käyttäjät selaavat ja näyttävät kuvia suoraan kuvapankista tai lataavat niitä käytettäväksi omiin materiaaleihinsa. Tulevaisuudessa kuvapankin käyttöä laajennetaan avaamalla julkinen ohjelmointirajapinta (API), jota ulkopuoliset sovelluskehittäjät voivat hyödyntää erilaisissa epäkaupallisissa, kuvallisissa sovelluksissaan. Näin luodaan mahdollisuus kuvien käyttöön nykyistä laajemmalle käyttäjäkunnalle, jota Papunet ei suoraan pysty palvelemaan.

KUVAKO-hankkeen symbolikuvien tyyli on selkeä, aikuisille soveltuva ja neutraali, mikä istuu hyvin yhteen erilaisten muiden symbolikuvatyylien kanssa. Näin symbolikuvien käyttöä pystyy yhdistelemään muihin eri tyyliin symbolikuviin, mikä avaa lisää kuvien käyttömahdollisuuksia. Symbolikuvien tyyliä voidaan myös jäljitellä ja luoda kokonaan uusia symbolikuvia erilaisista aiheista samaa tyyliä käyttäen.



**Kuva 2.** Esimerkki KUVAKO-symbolikuvien käytöstä Arasaac-symbolikuvien kanssa

Kuvien käyttömahdollisuuksista ja niitä hyödyntäneistä materiaaleista vinkataan käyttäjille aktiivisesti Papunetin viestinnän kautta. Viestintäkanavia ovat ainakin Papunetin sivusto, Facebook, Twitter, erilaiset tapahtumat ja alan lehdet. Myös Papunetin eri sidosryhmät välittävät tahoiltaan tietoa erilaisista materiaaleista.

Papunet aktiivisesti kehittää ja arvioi kuvapankin kuvia tarkoituksenaan varmistaa kuvien korkea laatu, tarjota kuvia mahdollisimman moneen käyttötarkoitukseen ja tilanteeseen ja pitää ne ajankohtaisina. Kuvien käyttöä ja kuvatoiveista kerätään tietoa kävijätilastoinnilla, käyttäjäpalautteilla (palautelomakkeet verkkosivuilla ja sähköposti), kyselyillä ja käyttäjätestauksilla. Näiden tietojen perusteella olemassa olevia kuvia muokataan tarvittaessa käyttäjien toiveiden mukaisiksi ja kuvapankista puuttuvia aiheita pyritään teettämään kuviksi mahdollisimman paljon. Symbolikuvien käyttö ja aiheet ovat aina loppukäyttäjän tarpeiden mukaisia, joten niiden huomioiminen on ensiarvoisen tärkeää, kun kuvia kehitetään.

## Yhteenveto

KUVAKO-hanke tarjosi Papunetille laadukasta materiaalia ja tietoa, jotka sulautuvat luonnolliseksi osaksi Papunetin toimintaa. Kuvakom-sovellus tarjoaa helpokäyttöisen ja saavutettavan työkalun symbolikuvien käyttöön. Saatua tietoa pystytään hyödyntämään silloin, kun Papunetin olemassaolevien ja tulevien materiaalien soveltuvuutta turvapaikanhakijoille arvioidaan. Tämä on avuksi viestinnässä ja materiaalien käyttövinkeissä.

## Lähteet:

ARASAAC - Aragonese Centre for Augmentative & Alternative Communication 2019. Viitattu 25.8.2019. <http://www.arasaac.org/>

Papunet 2019. Materiaalia kommunikoinnin tueksi. Viitattu 25.8.2019. <http://papunet.net/materiaalia/>

Papunetin kuvatyökalu 2019. Viitattu 25.8.2019. <https://kuvatyokalu.papunet.net/>

Papuri – työkalu verkkokirjojen tekemiseen. Papunet. <https://papuri.papunet.net/>

Valtiovarainministeriö 2019. Saavutettavuus. Viitattu 16.8.2019. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

Marja Eskel & Erja Anttonen (toim.)

## KUVAKO – kuvakommunikaatio arjen tukena vastaanottokeskuksissa

Teos kokoaa yhteen kolmivuotisen KUVAKO – Kuvakommunikaatio vastaanottokeskuksissa -hankkeen keskeisiä toimintoja, työskentelyvaiheita ja tuloksia. Kirjoittajat ovat KUVAKO-hankkeessa työskennelleitä asiantuntijoita.

Hankkeen konkreettisia lopputuloksia ovat muun muassa vastaanottokeskuksiin luodut yhtenäiset materiaalit, tuhat KUVAKO-kuvaa sekä Kuvakom-sovellus. Hankkeessa kehitettyjen menetelmien myötä arjen vuorovaikutustilanteissa kuvakommunikaatiota osataan käyttää monipuolisemmin tilanteissa, joissa osapuolilla ei ole yhteistä kieltä eikä tulkkia saatavilla. Hankkeen tulokset ovat sovellettavissa laajasti moniin eri käyttöyhteyksiin.

Kuvakommunikaatio ja hankkeessa kehitettyjen menetelmien ja sovellusten käyttö eivät korvaa tulkkausta omalle kielelle. Ne voivat toimia tulkkauksen tukena, mutta eivät korvaamassa ammattitulkkausta asiakkaan omalle äidinkielelle.

KUVAKO-hanke toteutettiin vuosina 2017–2020. Hanketta hallinnoi Humanistinen ammattikorkeakoulu ja rahoitti Euroopan unionin sisäasioiden rahastot (EUSA). KUVAKO:n päätyttyä hankkeen tuotosten ylläpidosta ja jatkokehittämisestä vastaa Papunet. Hankkeen materiaalit löytyvät Papunetin sivustolta ja Kuvakom-sovellus on ladattavissa ilmaiseksi sovelluskaupoista.

