

YLEISTÄ

- Käytä yleistä, tuttua puhekielen sanastoa (ei murretta tai slangia)
- Älä puhu liian nopeasti
- Jos asiakas ei ymmärrä,
 - Toista ensin vaikeuksia aiheuttanut sana
 - Jos toisto ei auta, keksi kiertoilmauksia
- Varmista, että asia on ymmärretty oikein.

PUHELIMESSA / AJANVARAUKSESSA

Erityisesti alkuvaiheessa maahanmuuttajan suomenkielen taito on heikko. Ymmärtämistä auttavia keinoja:

- **Päivämäärä:**
 - sano myös viikonpäivä
 - on parempi sanoa kymmenen, ei kymmenes
 - varo kahdeskymmenes, kahdeksastoista, kahdestoista jne. koska ne menevät helposti sekaisin
 - esim. 10.1. = maanantai kymmenen tammikuu
- **Aika:**
 - varo puoli, varttia vaille/yli jne.
 - tasatunnit esim. klo 15 = klo 3
 - minuutit esim. klo 14.30 = neljätoista kolmekymmentä / ei puoli kolme
- **Kerro myös hitaasti mihin ja kenelle** asiakkaalla on aika:
 - huoneen numero
 - lääkärin nimi

Jos asiakas ymmärtää edes osan näistä tiedoista, hän tietää missä hänen pitää odottaa.

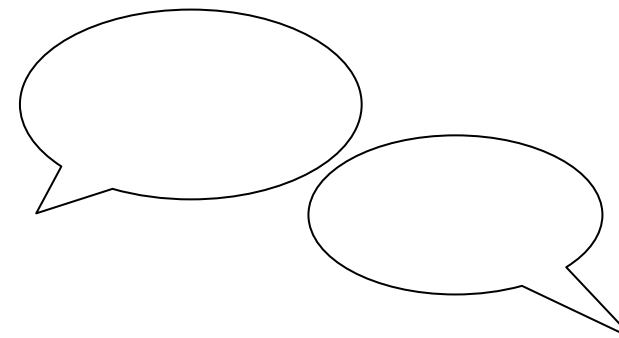
Jos kyseessä on naisen intiimivaiva, asian hoitumisen kannalta on syytä tarkistaa onko lääkärin/hoitajan sukupuolella väliä.

VASTAANOTOLLA

- **Selitä vieraat tai käsitteelliset sanat**, korosta sanomasi ydinsanoja.
- **Suosi lyhyitä ilmauksia ja puhekielenomaisia rakenteita**
 - Vältä kirjakielelle tyypillisiä lauseenvastikkeita ja partisiippirakenteita
 - esim. Jos henkilö kokee tulleen uhatuksi tai häirityksi, uhkaajalle voidaan hakea lähestymiskieltoa.*
 - = Jos joku häiritsee elämääsi toistuvasti tai uhkailee sinua, voit hakea hänelle lähestymiskieltoa.*
 - Vältä passiivia
 - esim. Henkilötiedot ilmoitetaan tällä lomakkeella.*
 - = Kirjoita henkilötietosi tälle lomakkeelle.*
- Älä pakkaa vuoroasi täyteen tietoa, **puhu yhdestä asiasta kerrallaan.**
- **Selitä** / anna konkreettisia esimerkkejä, jos aihe on abstrakti tai uusi.
- Tee **tarkistuskysymyksiä ja varmista**, että asia on ymmärretty oikein.
- **Puhu rauhallisella tempolla**, mutta älä hidasta puhettasi luonnottomasti. Tauota sopivasti.
- Pyri käyttämään keskustelukumppanisi **ikään, kehitystasoon ja kielitaitoon sopivaa kieltä.**

Tee pieni yhteenveto pääasiasta ja jatkosuunnitelmasta keskustelun jälkeen.

Ohjeet selkokielestä löytyvät
Selkokeskuksen sivuilta
<http://papunet.net/selkokeskus/>



VUOROVAIKUTUS MAAHANMUUTTAJA-ASIAKKAAN KANSSA

PIENI OPAS

Selkokieli on suomen kielen muoto, jossa kieltä on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Se on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia ymmärtää/lukea yleiskieltä.

Vaikka tämä opas on suunniteltu maahanmuuttaja mielessä, se palvelee kaikkia selkokieltä tarvitsevia ihmisiä suomalaisessa yhteiskunnassa (esim. kehitysvammaiset, afaatikot, autistiset, muistisairaudet).

Huom.! Ihmisten kielelliset taidot vaihtelevat kuitenkin paljon.

