

Kieli- ja kulttuuritietoisuus hyvinvointialueen tilaisuuksissa

1 Ennen tilaisuutta

Asiakkaiden tavoittaminen ja tilaisuuden ennakkotiedotus

- Huolehdi tilaisuuden monikanavaisesta ja kielitietoisesta ennakkoesittelystä.
- Kerro ennakkotiedoissa selkeästi, minkälaisesta tilaisuudesta tai toiminnasta on kyse.
- Käännätä tapahtuman materiaaleja eri kielille.

Tilaisuudessa käytettävä kieli

- Kutsu mukaan saman kieliryhmän asiakkaita tulkkauksen järjestämisen vuoksi.
- Jos osallistujia on useista kieliryhmistä, valitse tilaisuuden pääkieli osallistujien mukaan, mutta tarjoa johdannot, yhteenvedot tai materiaalit myös muilla tarvittavilla kielillä.
- Käytä selkosuomea ja tarvittaessa kuvia, jotka auttavat selventämään tapahtuman kulkua.

Tulkkaus

- Tilaa tulkkaus ([Monetra](#)). Ilona-intran Tulkkaus- ja käännöspalvelut -sivulta löytyy ohjeita ja linkkejä tulkkausten tilaamiseen.
- Varaa tilaisuudelle riittävästi aikaa tulkkaukseen kuluvan ajan vuoksi.

2 Tilaisuudessa ja sen jälkeen

Tila

- Varmista tilan saavutettavuus ja soveltuvuus tilaisuuteen osallistujille.
- Huomioi osallistujien kulttuuriin liittyvät tarpeet, kuten erilliset mies/naisryhmät keskusteluihin.

Arvostava kohtaaminen

- Tervehdi kaikkia tapahtumaan osallistujia ja kiitä osallistumisesta tapahtumaan.
- Esittäydy selkeästi.
- Ole avoin ja kiinnostunut.
- Älä oletta, vaan kysy ja kuuntele.

Tilaisuuden käytäntöjen esittely

- Käy osallistujien kanssa tulkin rooli ja tehtävät läpi.
- Ohjeista osallistujia käyttämään tapahtuman aikana omaa kieltä tulkattuna, jolloin kaikki tapahtuman jäsenet ovat saman arvoisessa asemassa.
- Selvitä osallistujille tilaisuuden tavoite.
- Kerro, mitä tiedonkeruun menetelmiä tilaisuudessa tullaan käyttämään.
- Rohkaise avoimeen keskusteluun!

Osallistujien tietosuoja

- Kerro osallistujille, millaista tietoa tapahtumassa dokumentoidaan, mihin tietoa käytetään sekä korosta, että tilaisuuteen osallistuneiden tietoja ei kerrota ulkopuolisille.

Tapahtumaan osallistumisen vaikutukset toiminnan kehittämiseen

- Kerro osallistujille, millaisia vaikutuksia tilaisuuteen osallistumisella tulee olemaan hyvinvointialueen toiminnan suunnittelussa.
- Totea, mihin asiaan osallistuja on päässyt osallistumisellaan vaikuttamaan.

Asiakkaiden kuuleminen voi olla vieras toimintatapa erilaisista kulttuuritaustoista tuleville. Tämä voi ilmetä arkuutena esittää omia mielenpitoita, jolloin asioista ei uskalleta puhua avoimesti. Omiin vaikutusmahdollisuuksiin voidaan myös suhtautua epäilevästi. On tärkeä huomioida asiakkaiden erilaiset käsitykset ja kokemukset julkisista palveluista, viranomaisista ja palautteen antamisesta.

Tarkistuslista

- tee tilaisuudesta monikielinen esite
- lähetä kutsut tilaisuuteen monikanavaisesti
- kysy osallistujien kielitoive ilmoittautumisen yhteydessä
- valitse käytettävä kieli/kielet osallistujien kannalta tarkoituksenmukaisesti
- perehdy tulkkivälitteiseen työskentelyyn ja tilaa tulkki
- kerro tulkille ennakkotiedot tapahtumasta ja lähetä mahdollinen ennakkomateriaali tilaisuuteen valmistautumista varten
- selvitä tekniikan toimivuus, mikäli tulkki osallistuu etäyhteydellä (puhelintulkkaus, videotulkkaus)
- huomioi tilan saavutettavuus ja esteettömyys
- huomioi mahdollinen tilatarve erillisille nais/miesryhmille keskustelua varten
- varaa tulkattuun tilaisuuteen enemmän aikaa kuin yksikieliseen tilaisuuteen
- toivota kaikki osallistujat tervetulleeksi ja kiitä mukanaolosta
- esittäydy ja kerro selkeästi tilaisuuden sisältö
- kerro, mitä kieliä tilaisuudessa käytetään
- käytä tarvittaessa kuvallista viestintää
- selvitä osallistujille tulkin tehtävä ja rooli tilaisuudessa
- kehoita kaikkia tilaisuuteen osallistujia käyttämään selkeää yleiskieltä ja välttämään murteita ja slangia
- varmista, että kaikilla osallistujilla on tieto tilaisuuden tarkoituksesta
- kohtaa osallistujat avoimella kiinnostuksella ilman ennako-oletuksia
- rohkaise kaikkia mukaan keskusteluun ja toimintaan
- kerro, mihin kerättyä tietoa tullaan käyttämään
- Kerro, mihin konkreettisiin asioihin osallistujat ovat päässeet tilaisuuteen osallistuessaan vaikuttamaan
- Pyydä osallistujilta palautetta tilaisuuden järjestelyistä ja hyödynnä sitä toiminnassasi jatkossa