

Punainen Risti



Monikielinen viestintä haltuun!

*Opas järjestöjen monikieliseen
viestintään häiriötilanteissa*



Punainen Risti

Suomen Punainen Risti

Järjestöjen monikielisen ja monikanavaisen
koronaviestinnän koordinaatiohanke

Työryhmä: Marian Ismail, Erika-Evely Ee Eisen & Suomen
Punaisen Ristin Järjestöjen monikielisen ja monikanavaisen
koronaviestinnän koordinaatiohanke

Teksti: Erika-Evely Ee Eisen

Editointi: Katriina Kontuniemi ja Oona Vehmas

Opas sähköisesti:

<https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>

ISBN: suomi, painettu: 978-951-658-212-5

suomi, PDF: 978-951-658-213-2

englanti, PDF: 978-951-658-215-6

ruotsi, PDF: : 978-951-658-214-9

Grano Oy

Helsinki 2023

Sisältö

Lukijalle	4
Johdanto	6
Monikielisyys Suomessa.....	9
Monikielisen viestinnän tärkeydestä.....	11
Kielen merkitys viestinnässä.....	15
Monikielisyys ja moni-kanavaisuus järjestöissä	19
Yhteistyön merkityksellisyys.....	23
Haasteet monikielisessä viestinnässä.....	25
Disinformaatio ja misinformaatio	26
Järjestöjen resurssipula	27
Käännökset ja tulkkaus.....	28
Kuvat ja kuvastot.....	30
Monikielisen ja monikanavaisen viestinnän muistilista	32
Lopuksi.....	39
Kirjallisuusluettelo	40

Lukijalle

Tämä opas kertoo järjestöjen monikielisestä ja monikanavaisesta viestinnästä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa antaen ohjeita viestinnän suunnitteluun ja toteuttamiseen. Opas perustuu Suomen Punaisen Ristin *Järjestöjen monikielisen ja monikanavaisen koronaviestinnän koordinaatiohankkeen* opeille. Hanke tuki 20 maahanmuuttajajärjestön koronaviestintää ja teki tiivistä yhteistyötä myös Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa monikielisen viestinnän suunnittelussa. STEA-rahoitteinen hanke alkoi toukokuussa 2021 ja päättyi huhtikuussa 2023.

Opas on tarkoitettu häiriötilanteisiin ja poikkeustilanteisiin varautumiseen, mutta opasta voi soveltaa kaikkeen monikieliseen viestintään. Lukujen alussa on kysymyksiä, joita voit pohtia omassa järjestössäsi. Oppaassa on myös muutamia esimerkkejä, jotka perustuvat havaintoihimme hankkeen aikana. Kun tarvitset konkreettisia neuvoja monikielisen viestinnän toteuttamiseen, oppaan lopusta löytyvä muistilista auttaa monikielisen ja monikanavaisen viestinnän toteuttamisessa erityisesti poikkeusoloissa.

Tästä oppaasta on painettu suomenkielinen versio ja julkaistu sähköinen versio suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Oppaan lopussa esitelty *Monikielisen ja monikanavaisen viestinnän muistilista järjestöille* on saatavilla sähköisesti suomen, ruotsin ja englannin lisäksi selkosuomeksi, venäjäksi, viroksi, somaliksi, arabiaksi ja kiinaksi. Opas ja muistilista löytyvät Suomen Punaisen Ristin sivulta punainenristi.fi/monikielinen-korona-viestinta/ ja työ- ja elinkeinoministeriön Kotoutumisen kumppanuusosastolta Monikielisen ja monikanavaisen koronaviestinnän työtilasta (vaatii rekisteröitymisen). Oppaassa mainitut disinformaatio- ja medialukutaitokortit *Testaa medialukutaitosi ja Tunnista valheelliset sisällöt ja valeuutiset* löytyvät samoilta Punaisen Ristin sivuilta. Kortit ovat saatavilla suomeksi, englanniksi, venäjäksi, viroksi, somaliksi, arabiaksi ja kurdiksi (sorani).

*Haluamme kiittää Sosiaali- ja terveysjärjestöjen
avustuskeskusta rahoituksesta ja Terveysten ja
hyvinvoinnin laitosta tiiviistä yhteistyöstä.*

*Suuri kiitos myös järjestökumppaneillemme hankkeeseen
osallistumisesta ja monikielisen viestinnän kehittämisestä.*

*Kiitos siis Afrofinns, HEED Association Finland, Jade-yhteisö,
Kide-säätiö, Lääkärin sosiaalinen vastuu, Mieli ry:n MIELI without Borders,
Mirsal, Monaliiku, Moniheli, Monikulttuurisen vanhustyön yhteenliittymä,
Pakolaisnuorten tuki Kølvi-toiminta, Pääkaupunkiseudun omaishoitajat,
SAMHA, Satakunnan monikulttuurisuusyhdistys, Sonpet, Suomi-Somalia
Seura, Suomi-Syyria Ystävyyssseura, Suomi-Venäjä Seura, Suomen Venä-
jäkielisten Keskusjärjestö, Vantaan Venäläinen Klubi, Varsinais-Suomen
Galmudug, Varsinais-Suomen Viro-keskus, Vuolle Settlementti,
Yhteiset lapsemme sekä muiden järjestöjen edustajat.*

*Kiitos myös Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan,
Hämeen, Satakunnan, Savo-Karjalan ja Varsinais-Suomen piireille,
Helsingin yliopiston käännöstieteiden laitokselle, Helsingin kaupungille,
Espoon kaupungille ja kaikille avainhenkilöille ja avustajille.*

Johdanto

Vuoden 2020 alussa Suomessa alkanut koronaepidemia teki näkyväksi, että kaikkia Suomen väestöryhmiä ei tavoiteta riittävän nopeasti ja sujuvasti häiriötilanteissa ja poikkeusolojen aikana. Osa muunkielisistä (ks. termejä) ei päässyt epidemian alkaessa riittävän nopeasti oikean tiedon ja tarpeellisten palveluiden äärelle.

Tämä opas esittelee sitä, miksi monikielinen ja ymmärrettävä viestintä on tärkeää, ja mitkä ovat sen toteuttamisen periaatteet ja haasteet järjestöissä. Lisäksi opas sisältää muistilistan, jonka avulla järjestöt voivat viestiä aiempaa saavutettavammin eri väestöryhmille. Oppaan tarkoituksena on toimia tukena järjestöille, jotka tekevät tai suunnittelevat monikielistä viestintää. Jaamme oppaassa hankkeessamme kerättyjä ja käytettyjä hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja.

Järjestöjen monikielisen ja monikanavaisen koronaviestinnän koordinaatiohankkeen tarve syntyi Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) koolle kutsumissa pyöreän pöydän tapaamisissa. Pyöreässä pöydässä mukana ollut Suomen Punainen Risti valikoitui hankkeen koordinoijaksi erityisen valtakunnallisen asemansa ja viranomaisia tukevan roolinsa takia. Punaisella Ristillä on erityisosaamista valmiusosaamisen kehittämisestä, viestinnästä ja varautumisesta.

Hankkeen tavoitteena oli yhdessä järjestökumppanien kanssa kehittää ja tukea järjestöjen koronaviestintää, saavuttaa järjestöjen kautta mahdollisimman paljon muunkielisiä kohderyhmiä ja vaikuttaa viestinnällä ihmisten terveystietoisuuteen. Hankkeen viestinnässä keskeistä oli tiivis yhteistyö, avoin tiedonkulku ja olemassa olevan tiedon hyödyntäminen. Hankkeessa tuotettiin lukuisia videoita, tapahtumia ja koulutuksia sekä yli sata erilaista materiaalia, joilla tuotiin koronaviestintä lähemmäksi muunkielisiä yhteisöjä.

Hankkeen alussa, kun uusia koronarajoituksia ilmaantui tiuhaan, pääpaino oli ymmärrettävien ja käytännönläheisten ohjeiden tuottamisessa eri kieliryhmille koronalta suojautumiseen. Koronarajoitusten hellittäessä hankkeessa keskityttiin enemmän tapahtumien järjestämiseen. Vuoden 2022 keväällä Ukrainan konfliktin alettua pohdittiin monikielistä terveysviestintää myös Ukrainasta tulleiden henkilöiden näkökulmasta. Hankkeen toisena vuonna keskeisimmiksi teemoiksi nousivat myös voimavarojen löytäminen, tarttuvien tautien terveyshaitat ja rokotukset.

Järjestöt joutuivat epidemian aikana keskeyttämään monet perustoimintonsa, kuten kasvokkaiset tapaamiset, kielikerhot ja neuvonnat sekä ottamaan nopeasti käyttöön etäviestintään sopivia kanavia ja keinoja. Kaikilla järjestöjen kohderyhmillä ei kuitenkaan ollut etäpalveluiden käyttämiseen tarvittavia valmiuksia, kuten tarpeellisia tietoteknisiä taitoja, laitteita tai verkkopankkitunnuksia. Järjestöjen työntekijät ja vapaaehtoiset käänsivät ja välittivät viranomaisviestintää omien resurssiensa mukaisesti. Viranomaiset aloittivat monikielisen viestimisen viiveellä ja pystyivät kääntämään materiaaleja ainoastaan rajatulle määrälle kieliä. Saatavilla oleva tieto muuttui epidemian alkuvaiheessa jatkuvasti. Myös viestien räätälöiminen kohderyhmille sopivaksi oli aikaa vievää ja sen toteuttaminen kesti. Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa järjestöillä onkin merkittävä rooli muunkielisten väestöryhmien tavoittamisessa.

Termejä

MAAHANMUUTTANEILLA viitataan oppaassa henkilöihin, jotka ovat muuttaneet Suomeen muualta ja joiden ensimmäinen kieli on muu kuin suomi, ruotsi tai saamenkielet.

MUUNKIELISILLÄ tarkoitamme Suomessa asuvia, etenkin muita kuin suomea, ruotsia, ja saamen kieliä puhuvia henkilöitä ja myös luku- ja kirjoitustaidottomia.

NORMAALIOLOILLA tarkoitetaan yhteiskunnan tilannetta, jossa uhat ja häiriötilanteet voidaan ennaltaehkäistä ja torjua, ja niiden vaikutuksista voidaan toipua voimassa olevilla sää-döksillä ja voimavaroilla.

POIKKEUSOLOILLA tarkoitetaan yhteiskunnallista tilannetta, jossa uhkien ja häiriötilanteiden ennaltaehkäiseminen, torjuminen ja häiriötilanteiden vaikutuksista toipuminen sekä tilanteen hallitseminen edellyttävät viranomaisilta lisätoimivaltuuksia tai lisävoimavaroja.

HÄIRIÖTILANNE tarkoittaa yhteiskunnallista tilannetta, jossa normaalioloissa tai poikkeusoloissa on tapahtunut häiriöitä. Häiriöiden torjuminen ja niistä toipuminen voivat edellyttää viranomaisilta lisävaltuuksia tai lisävoimavaroja.

VARAUTUMINEN on toimintaa, jolla varmistetaan yhteiskunnan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen ja mahdollisesti tarvittavat tavanomaisesta poikkeavat toimenpiteet häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

VALMIUS on varautumisen tuloksena saavutettu tila, jossa kyetään vastaamaan erilaisiin uhkiin.

Monikielisyys Suomessa

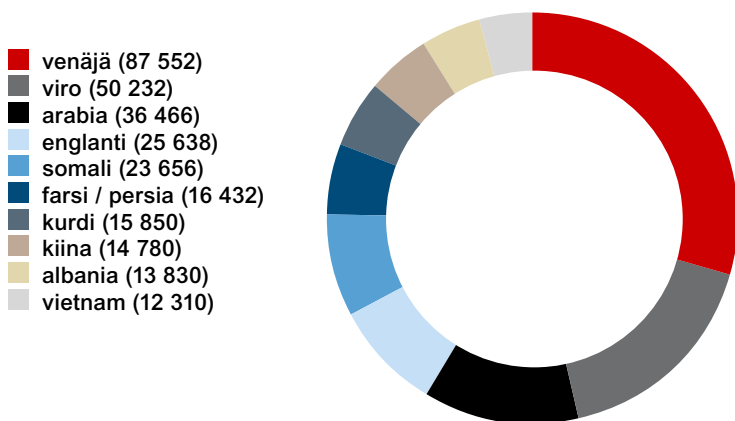
Mitkä kaikki järjestönne kohderyhmät ovat vaikea tavoittaa? Miten voimme edistää muunkielisten osallisuutta yhteiskunnassa?

Muunkielisten määrä Suomessa kasvaa jatkuvasti. Vuoden 2021 lopussa Suomessa asui 458 000 muunkielistä, eli henkilöä, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Se on 8,3 % koko väestöstä. Muuhun väkilukuun suhteutettuna suurin osa muunkielisistä asuu pääkaupunkiseudulla.

Suomessa puhutaan yli 150 kieltä. Eniten puhutut kielet suomen ja ruotsin jälkeen ovat Tilastokeskuksen (2021) mukaan venäjä (87 552), viro (50 232), arabia (36 466), englantia (25 638), somali (23 656), farsi eli persia (16 432), kurdi (15 850), kiina (14 780), albania (13 830) ja vietnam (12 310). Kieltä äidinkielenään puhuvien lukumäärät on ilmoitettu suluissa.

Kuvio 1: Suomessa eniten puhutut kielet suomen ja ruotsin jälkeen.

Lähde: Tilastokeskus 2021.



Suomessa asuvat maahanmuuttaneet poikkeavat ikärakenteeltaan selvästi suomalaistaustaisista. Ulkomaalaistaustaisista suurin osa on työikäisiä eli 15–64-vuotiaita: vuonna 2021 työikäisiä oli 75 prosenttia. Työikäisiä oli vuoden 2021 lopussa eniten thaimaalais-, espanjalais- ja brasilialaistaustaisten joukossa, 87–91 prosenttia. Vähiten työikäisiä oli niiden joukossa, joiden taustamaa oli Ruotsi, Syyria ja Kongon demokraattinen tasavalta. (Tilastokeskus, 2021.)

Väestörakenne muuttuu Suomessa, ja muunkielisten iäkkäiden määrä on selkeässä kasvussa. Maahanmuuttaneissa ei ole kysymys yhtenäisestä joukosta. Varsinkin pääkaupunkiseudun asukkaat ovat kulttuurisesti ja kielellisesti entistä heterogeenisempi joukko, eivätkä entiset suoraviivaiset viestintäkäytännöt enää toimi. Suurin osa maahanmuuttaneista ei saavu humanitaarisen suojelun perusteella, eivätkä siten kuulu myöskään kotoutumistoimien piiriin. Enemmistö maahanmuuttaneista tulee Suomeen perheen, työn tai koulutuksen takia. Kaikki erilaiset ryhmät on tärkeää tavoittaa, sillä erityisesti häiriötilanteissa ja poikkeusolojen aikana muunkieliset ovat usein muita haavoittuvammassa asemassa (katso lisää Monikielisen viestinnän tärkeydestä -osiosta.)

Muunkielistä viestintää toteuttavat Suomessa monet tahot. Yle tuottaa uutisia suomeksi, selkosuomeksi, ruotsiksi, englanniksi, venäjäksi, karjalaksi, suomalaisella romanikielellä, kolmella saamen kielellä sekä suomalaisella ja suomenruotsalaisella viittomakielellä. Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa Yle on tuottanut viestintää myös arabiaksi, somaliksi, kurdiksi, ukrainaksi ja farsin kielellä. Helsingin kaupungin ylläpitämällä Infoninland-sivustolla on viranomaistietoa Suomessa elämiseen liittyvistä käytännön asioista suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, venäjäksi, viroksi, ranskaksi, somaliksi, espanjaksi, turkiksi, kiinaksi, arabiaksi ja farsiksi. Lisäksi jotkin kunnat, hyvinvointialueet, ministeriöt, viranomaiset, oppilaitokset ja yritykset tuottavat tietoa kohderyhmäänsä kuuluvien henkilöiden tärkeimmillä kielillä. (Määttä et al, 2022.)

Vaikka maahanmuuttaneet pitävät edellä mainittuja kanavia yleisesti luotettavina, niiden pariin ei kuitenkaan välttämättä löydetä eivätkä niissä julkaistut viestit tavoita heitä. Monikielinen tieto voi olla piilossa

suomenkielisillä verkkosivuilla useamman klikkauksen takana tai teksti liian vaikeasti ymmärrettävää. Moni muunkielinen seuraa taustamaansa äidinkielistä mediaa, josta on poikkeusoloissa helpompaa etsiä tietoa. Tiedon saamisessa turvaudutaan myös paikallisten yhteisöjen avainhenkilöiden auktoriteettiin, yhteisössä liikkuvaan suulliseen tietoon, omakieliseen sosiaaliseen mediaan ja tuttujen järjestöjen tarjoamiin viesteihin. Jotkut maahanmuuttaneet saattavat elää ikään kuin kahden maan välissä. Onkin varmistettava, että heidät saavuttaa myös paikkasidonnainen oikea, luotettava ja ajankohtainen tieto.

Monikielisen viestinnän tärkeydestä

Muunkielisten väestöryhmien tavoittaminen on tärkeää demokratian kannalta, sillä ihmisillä on oikeus saada tietoa ja tiedon vaikutukset osallisuuteen, yhteenkuuluvuuteen ja hyvinvointiin ovat merkittävät. Perustuslakiin on kirjattu yksilön oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Monikielisellä viestinnällä pyritään saavuttamaan nämä oikeudet.

Yhteiskunnan monikielistyminen tarkoittaa sitä, että Suomessa tarvitaan yhä enemmän käännös- ja tulkkaukspalveluita sekä monikielistä viestintää. Monikielisen viestinnän järjestäminen vaatii resursseja, mutta se on kuitenkin välttämätöntä tehdä. Monikielinen viestintä mahdollistaa muunkielisten elämisen ja osallistumisen suomalaisessa yhteiskunnassa. (Raikas, 2020.)

Muunkielisten oikeus kääntämiseen ja tulkkaukseen heitä koskevissa asioissa on säädetty useissa laeissa. Ihmisillä on oikeus saada tietoa osaamallaan kielellä esimerkiksi turvapaikka-asioissa. Lisäksi sosiaali-

ja terveydenhuollon asiakkailla on oikeus saada tietoa itseään koskevista asioista kielellä, jota he ymmärtävät. (Määttä et al, 2022.) Tiedon saattaminen kaikkien ulottuville edistää myös terveyttä ja hyvinvointia.

Myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on elintärkeää, että ydinviestit, tilannekatsaukset ja toimintaohjeet saavuttavat kaikki Suomessa asuvat, ei ainoastaan suomea ja ruotsia puhuvat. Erikoisalojen termejä tulee mediassa vastaan päivittäin, mutta ihmisten on vaikea osallistua keskusteluun täysivaltaisesti, jos keskustelussa käytetyt termit eivät avaudu.

Maahanmuuttaneiden kokemuksia ja tiedonsaantia korona-aikana on tutkittu useissa raporteissa ja tutkimuksissa. Vaikka vaikutukset terveyteen, hyvinvointiin sekä palveluiden ja tiedon saamiseen vaihtelivat taustamaaryhmittäin, epidemialla on ollut tilastojen valossa merkittäviä vaikutuksia. MigCOVID-tutkimuksesta (Skogberg et al, 2021) kävi ilmi, että suurin osa maahanmuuttaneista koki saaneensa riittävästi tietoa korona-aikana. Kuitenkin ne henkilöt, jotka raportoivat kielitaitonsa keski- tai aloittelijatasolle, kokivat harvemmin saaneensa riittävästi tietoa verrattuna henkilöihin, joilla on erinomainen suomen tai ruotsin kielen taito (THL, 2023). Osa monikielisessä koronaviestintähankkeessa mukana olleista järjestöistä kertoi, että esimerkiksi asiakaskunnan ja kieliryhmien sisällä oli ryhmiä, joiden hyvinvointia ja yhteiskunnallista asemaa omakielinen, ajantasainen ja saavutettavan tiedon puute heikensi.

Maahanmuuttaneilla oli epidemian aikana koko väestöön verrattuna suurempi riski saada koronavirustartunta. Syinä olivat esimerkiksi heikompi sosioekonominen asema, työskentely ammatissa, jossa etätyö ei ole mahdollista, suuret perhekoot tai ahdas asuminen, jolloin tartuntaketjujen estäminen oli vaikeaa. Kyse oli useimmiten monenlaisten tekijöiden kasautumisesta, jotka muissakin väestöryhmissä suurensivat tartunnan riskiä. (THL, 2020.)

Kriisitilanteet ovat lisänneet joidenkin maahanmuuttaneiden pelkotiloja. Esimerkiksi tieto omasta haavoittuvaisuudesta, irrallisuus suomalaisesta yhteiskunnasta ja riippuvuus läheisistä lisäsivät ikääntyneiden muunkielisten pelkoja (Hakala et al, 2020).

Maahanmuuttaneilla voi olla kantäväestöstä eriäviä kokemuksia, traumoja ja pelkoja. Tiedon tarve on kuitenkin suuri ja tilaa keskustelulle tarvitaan. Osallisuuden kokemus edistää integroitumista muuhun yhteisöön ja antaa mahdollisuuden toimia itsenäisesti. (Hirvonen et al, 2020).

Esimerkki: Yhteisöjä leimaavia kannanottoja

Korona-aikana julkisuudessa esitettiin joitakin yhteisöjä leimaavia kannanottoja. Koronatartuntojen määrän nousua perusteltiin kielihaasteilla ja ihmisten tietämättömyydellä, eikä otettu huomioon esimerkiksi sosioekonomisen aseman tai asumis- ja työskentelymuotojen vaikutusta viruksen leviämiseen. Kielihaasteet eivät kuitenkaan johdu ihmisistä, vaan siitä, ettei tietoa ole saatavilla eri kielillä tai ymmärrettävästi. Vaikka ulostulot oli usein tehty hyvää tarkoittaen, niiden vaikutukset olivat vahingollisia yhteisöille.

Saavutettavuus

Saavutettavuudesta puhutaan, kun erilaisia yleisöjä ja käyttäjiä halutaan palvella mahdollisimman yhdenvertaisesti. Viestinnän saavutettavuus tarkoittaa sitä, että yleisö saa ja ymmärtää viestit, ja ihmiset pääsevät mukaan vuorovaikutukseen. Saavutettavuus edellyttää viestinnän muokkausta ja suuntaamista erilaisille kohderyhmille.

Design for All -periaate eli kaikille sopivan suunnittelun periaate on sellaista, jossa otetaan huomioon ihmisten erilaisuus, sosiaalinen osallisuus ja tasa-arvoisuus (EIDD:n Tukholman julistus, 2004). Sen tarkoituksena ei ole tarjota yhtä ainoaa ratkaisua, joka toimisi kaikille, vaan ajatuksena on, että viestintää mukautetaan käyttäjän ja kohderyhmän mukaan.

Kun viestintä on saavutettavaa, se on entistä useamman ryhmän ulottuvilla. Viestinnän saavutettavuudella huolehditaan, ettei

viestintä muodostu esteeksi tai sulje ketään pois. Saavutettavassa viestinnässä täytyy ottaa huomioon viestien sisällöt, muodot, käytännöt ja ympäristöt.

Demokratian kannalta on tärkeää, että kaikki pääsevät osallistumaan yhteiskunnalliseen keskusteluun. Viestin täytyy olla saatavilla, käytettävissä, helposti ymmärrettävää ja esteetöntä. Kun viestintä on saavutettavaa, se auttaa ihmisiä osallistumaan yhteiskunnan toimintaan.

Lähde: Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia, 2020.

Kuvio 2: Viestinnän saatavuudesta osallisuuteen.

Lähde: Hirvonen & Kinnunen 2020.



Kielen merkitys viestinnässä

Millainen kielenkäyttö tavoittaa parhaiten ne kohderyhmät, jotka haluat saavuttaa?

Viestinnällisiä taitoja, kuten luku- ja kirjoitustaitoa voi pitää perustaitoina, mutta toisaalta ihmisillä on myös viestinnällisiä oikeuksia, jotka yhteiskunnan on turvattava. Kaikilla on oltava pääsy tiedon äärelle sekä mahdollisuus tehdä vapaasti valintoja tiedon pohjalta.

Kieli toimii viestinnän välineenä, mutta se voi olla myös viestinnän este. Jos kieli on vaikeaselkoista ja ammattikielistä, se syrjäyttää osan lukijoista tai kuuntelijoista. Ihmisen sosiaalinen asema vaikuttaa siihen, millaista kieltä hän ymmärtää. Kaikilla ei ole hyviä viestintätaitoja, useamman kielen osaamista tai ymmärrystä tietyn alan erikoissanastosta. (Hirvonen et al, 2020.)

Uudet monikieliset ja monikanavaiset viestintäratkaisut ovat tärkeitä, koska niiden avulla yhä useampi pystyy toimimaan yhteiskunnassa. Selkeä kielenkäyttö helpottaa kääntämisen laatua ja viestin ymmärtämistä. Jos halutaan laajentaa yleisöä myös sellaisiin, joilla on vaikeuksia ymmärtää yleiskieltä, voidaan siirtyä käyttämään selkokieltä. Kirjoitetun ja puhutun kielen rinnalla käytetään yhä enemmän visuaalisuuteen perustuvaa viestintää, jota ymmärtävät myös kirjoitus- ja lukutaidottomat. (Hirvonen et al, 2020 s.329–332.)

Lukutaidottomien määrä Suomessa ei ole tiedossa, mutta monet järjestöt kohtaavat päivittäisessä työssään lukutaidottomia. Korona-aikana erityisesti liikkuvalla väestöllä räätälöitiin kuvallisia ohjeita, puhuttuja videoita ja ääniviestejä.

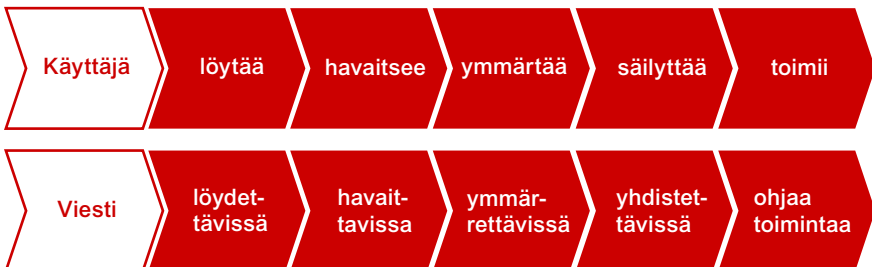
Tietyllä tavalla lukutaidottomuutena voidaan pitää sitäkin, ettei lukemisen päätavoite aina täyty. Näin on, jos lukija ymmärtää kirjoitettua

viestiä puhuttua huomommin. Myös kulttuurinen ymmärtäminen rakentuu paljolti lukutaidon pohjalta ja maassa vallitseva kulttuuri vaikuttaa lukutaitoon. Vaikka Suomessa asuvien lukutaito on keskimäärin hyvä, niin osaaminen vaihtelee ikä- ja kieliryhmissä. Erityisesti nuorten lukutaito on heikentynyt selvästi 2000-luvulla. Vuoden 2018 Pisa-tulosten mukaan jo lähes 14 prosentilla nuorista on riittämätön lukutaito arjen tilanteissa selviämiseen.

Viestin sisältö on hyvä räätälöidä vastaanottajalle sopivaksi. Suurin osa ymmärtää viestintää parhaiten omalla äidinkielellään ja saa sen kautta parhaiten tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Aiheita kannattaa käsitellä myös lukijan kannalta mielekkästä näkökulmasta. Tekstin sävy ei saisi olla liian opettavainen tai lukijaa aliarvioiva. (Hirvonen et al, 2020, s. 239.)

Jotta viesti on saavutettava, käyttäjän on pystyttävä löytämään viesti, ymmärtämään viestin sisältö ja yhdistämään se muuhun ympärillä käytävään keskusteluun. Lopulta viestin on mahdollista ohjata toimintaa toivottuun suuntaan, kuten ottamaan suositeltu rokotus.

Kuvio 3: Viestin saavutettavuuden lähtökohdat. Lähde Maaß & Rink 2019.



Esimerkki: Poikkeustilanteen vaikutukset ikääntyvien muunkielisten arkeen

Miten meillä menee? -raportin (Hakala et al, 2020) mukaan viranomaistieto ei tavoittanut korona-aikana tarpeeksi kattavasti muunkielisiä ikääntyviä ihmisiä. Kyselyssä kartoitettiin iäkkäiden, järjestötoiminnassa ennen korona-aikaa mukana olleiden muunkielisten kokemuksia. Monet kyselyyn vastanneet turvautuivat korona-aikana omaisten, ystävien ja järjestöjen työntekijöiden apuun. Useat kokivat, että järjestöistä saa paremmin apua kuin viranomaisilta. Yli puolet kyselyyn vastanneista koki tarvitsevansa apua rokotusasioinnissa.

Ikääntyvät muunkieliset saivat parhaiten tietoa suomalaisista televisio- ja radiokanavista, perheenjäseniltä, tutuilta tai etsimällä itsenäisesti tietoa suomalaisilta verkkosivuilta. Erityisesti arabian- ja kurdinkieliset kokivat internetin ja sosiaalisen median tärkeiksi tiedonlähteiksi. Somalinkieliset puolestaan kokivat järjestötoimijat tiedon välittäjinä merkityksellisiksi. Venäjänkielisille tärkeää oli ulkomainen televisio ja radio, kun taas vironkielisille suomalainen televisio ja radio. Vastaajat hakivat suomalaisen median lisäksi omakielistä tietoa koti- tai taustamaansa media- ja viestintäkanavien kautta. Riskinä oli, että eri maiden ohjeistukset poikkesivat toisistaan ja saatu tieto sekoittui helposti.

Järjestöjen ohjaajien mukaan saavutettavaa tietoa ei ollut riittävästi saatavilla. Kyselyyn vastanneet arvostivat keskustelun mahdollisuutta omalla äidinkielellään, ja sen koettiin myös vähentävän pelkoa ja epä tietoisuutta.

Selkokielen rooli monikielisessä viestinnässä

Selkokieli määritellään Suomessa kielimuodoksi, jossa sisältöä, sanastoa ja kielen rakenteita on muokattu yleiskieltä yksinkertaisemmiksi. Selkokieltä tarvitsevat monet erilaiset ryhmät, joita kaikkia yhdistää kielellisen syrjäytymisen vaara. Selkokeskuksen arvion mukaan selkokieltä tarvitsee Suomessa 650 000–750 000 ihmistä eli noin 11–14 % väestöstä. Selkokeskus kouluttaa ja antaa tietoa selkokielestä ja heiltä voi hakea selkotunnusta selkojulkaisuille. (Selkokeskus, 2022.)

Korona-aikana viranomaisviestintä oli usein vaikeasti ymmärrettävää, täynnä erikoiskieltä ja saatavilla niukalla kielivalikoimalla. Jotkut toimijat kuitenkin julkaisivat tietoa myös selkokielisesti. Selkokielistä yleistä tietoa epidemiasta löytyi parhaiten Selkokeskuksen sivuilta. Alueellisesti vaihtuvien tietojen löytäminen selkokielellä oli haastavaa. Kääntämistä ja selkokieleen mukautamista vaikeutti tiedon nopea muuttuminen.

Käyttökelpoisuus ja ymmärrettävyys on kaikessa viestinnässä ja tekstissä olennaista. Teksti on käyttökelpoinen, kun kohderyhmä ymmärtää sen. Esimerkiksi helposti käytettävä ja ymmärrettävä maskin käyttöohje parantaa terveysturvallisuutta.

Kun tarkastellaan tekstiä kokonaisuutena, tärkeintä on ymmärtää lukijan tarpeet: mikä on hänelle sopiva näkökulma ja mitkä sisällöt ovat olennaisimpia. Johdonmukainen esittämisjärjestys helpottaa tekstin hahmottamista. Kielen lisäksi tärkeää on kiinnittää huomiota tekstin visuaalisiin ominaisuuksiin, jotka myös vaikuttavat tekstin ymmärrettävyyteen. (Leskelä & Uotila, 2020.)

Monikielisyys ja monikanavaisuus järjestöissä

Mitä monikielisyys tarkoittaa järjestöissäsi? Millaiset valmiudet järjestölläsi on viestiä monikielisesti häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa? Miten monikielistä ja -kanavaista viestintää voisi kehittää?

Korona ja muut viime vuosien häiriötilanteet ovat nostaneet esiin tarpeen kehittää monikielistä valmius- ja varautumisviestintää kaikilla yhteiskunnan tasoilla – myös järjestöissä. Siten valmistaudumme paremmin tulevaisuudessa mahdollisesti ilmeneviin uusiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Monikielisen koronaviestinnän hankkeessa havaitsimme, että vaikka järjestöillä on perustietoa varautumisesta ja valmiudesta, puuttuivat suunnitelmat useilta. Järjestöjen muunkielisillä asiakkailla oli aiheesta kiinnostusta, mutta ei tarpeeksi tietoa. Esimerkiksi väestönsuojelun kansainvälinen tunnus ei ollut kaikille tuttu.

Kriisinhallintaa ja viestintää kehitetään laatimalla etukäteen valmius-suunnitelmia, joilla pyritään parantamaan kriisinhallintavalmiutta ja tähtäämään onnistuneeseen viestintään tilanteen ollessa ajankohtainen. Myös aikaisempien kriisien reflektointi nousee suunnitteluvaiheessa tärkeäksi, jotta mahdollisiin tuleviin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin pystytään varautumaan parhaalla mahdollisella tavalla. (Roliig, 2021.) Lisäksi järjestöjen olisi hyvä budjetoida viestintään, varautumiseen ja valmiuteen taloudellisia resursseja jo rahoitusta haettaessa.

Monikielisyyden huomioiminen järjestössä vaatii jatkuvaa työtä: monikielisyys kannattaa ottaa huomioon kaikessa järjestön toiminnassa, jopa suuremmissa toimintalinjauksissa. Oma toimintaa on hyvä kyseenalaistaa: onko toimintaan mukaan tuleminen oikeasti saavutettavaa ja esteetöntä? Jos järjestön toiminnassa ei ole mukana muunkielisiä, se ei välttämättä tarkoita sitä, ettei järjestön toiminta-alueella asu muunkie-

lisiä. Jos toimintaa muuttaa avoimemmaksi myös muunkielisille, heitä saattaisikin tulla mukaan.

On tärkeää kartoittaa asiakkaiden käyttämät viestintäkanavat. Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa viestintäkanavien on oltava valmiina, jotta pystytään reagoimaan mahdollisimman nopeasti. Eri yhteisöillä voi olla omat, joskus vaikeastikin ennakoitavat kanavat. Osa seuraa satelliitti-tv:tä, kun taas joillekin tietty pikaviestisovellus tai sosiaalisen median alusta on ensisijainen viestintäkanava. Kanavia on hyvä pohtia myös iän mukaan. Esimerkiksi nuoret etsivät tietoa usein videosovelluksista, työikäisiä voi tavoittaa työnantajan kautta ja iäkkäät toivovat kotiin postitettuja kirjallisia ohjeita. Toimivia muotoja tiedon välitykselle voivat olla videot, lasten ja nuorten piirustuskilpailut, toiminnalliset leirit, perinteiset esitteet, keskustelutilaisuudet tai yksilöneuvonta.

Jos viesti ei tavoita oikeaa kohderyhmää, seuraukset voivat olla ikäviä. Esimerkiksi joukko ihmisiä, joiden mukana oli turvapaikanhakijoita, päätyi keväällä 2020 koronatestiin väärin kaupunkiin puutteellisen tiedottamisen takia. Jotkut taas jättivät rokotteen ottamatta, koska rokotteisiin liittyvää disinformaatiota ei korjattu ja oikeaa tietoa ei ollut saatavilla.

Osa ihmisistä luottaa järjestöihin enemmän kuin viranomaisiin. Järjestöjen kohderyhmät eivät välttämättä seuraa mediaa aktiivisesti. Koska ihmisillä on suora yhteys järjestöihin, on järjestöiltä saatu tieto ihmisille tärkeää ja luotettavaa. Siksi on tärkeää välittää oikeaa tietoa. Yhteyden saaminen tapahtuu usein kasvokkaisissa kohtaamisissa tai pikaviestimien välityksellä. Järjestöillä on sosiaalisen kuuntelun (katso lisää THL 2023) ja asiakaskontaktien ansiosta paljon hiljaista tietoa, jonka jakaminen ja hyödyntäminen on erityisen tärkeää valmiusviestintää suunnitellessa ja kriiseistä viestiessä.

Sosiaali- ja terveysministeriön korona-aikaisten linjausten mukaisesti monikielisen viestinnän lähtökohtia häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa ovat avoimuus, luotettavuus ja oikea-aikaisuus. Viestinnässä tulee kiinnittää huomiota kohderyhmän tiedontarpeisiin, huoliin ja toiveisiin. Järjestöissä on oltava valmius reagoida nopeasti muuttuviin tietoihin ja viestiä sen mukaisesti, vaikka kaikkiin kysymyksiin ei sillä hetkellä

olisikaan vastauksia. Viestinnässä on tehtävä laajaa yhteistyötä viranomaisten ja muiden järjestöjen kanssa, sillä se auttaa viestimään ymmärrettävästi ja yhteneväisesti, mikä vähentää huhuja ja väärän tiedon leviämistä. (STM, 2021.)

Someviestintää on tärkeää seurata ja osallistua siihen aktiivisesti. Viestinnän on oltava avointa ja läpinäkyvää. Luottamus perustuu ammattilaisten osaamiseen ja se rakennetaan viestinnän realistisuuden, ennakkoinnin, empatian ja vuorovaikutuksen kautta.

Ministeriön linjauksen mukaan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa viestinnälliset riskit voivat olla suuria. Järjestöjen on hyvä miettiä päivitettäviä perusviestejä, jotka toimivat muun viestinnän tukena. Näitä voivat olla esimerkiksi mallivastaukset, UKK eli usein kysytyt kysymykset sekä viestintä- ja valmiussuunitelmien perusviestit. Myös blogit, kolumnit ja vieraskynät ovat hyvä tapa tuoda järjestöjen asiantuntijuutta esille ja avata asioita laajemmin.

Verkostoituminen auttaa myös monikielisen ja -kanavaisen viestinnän toteuttamisessa. Verkostot edesauttavat yhdenvertaisuutta ja saavutettavuutta. Yhteistyön tekeminen auttaa välttämään päällekkäisyyksiä ja siten säästää järjestöjen resursseja. Verkostoihin osallistuminen lisää järjestön tunnettavuutta ja viestien näkyvyyttä.

Esimerkki: Somalinkielinen keskusteluohjelma järjestön ja viranomaisten yhteistyöllä

Monikielisen ja monikanavaisen koronaviestinnän koordinaatiohankkeessa tuotettiin somalinkielinen keskusteluohjelma yhteistyössä Suomi-Somalia Seuran ja Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa. Keskusteluohjelma oli menestys, sillä se keräsi yli 600 000 katsojaa ja herätti kiinnostusta eri puolilla maailmaa. Ohjelmassa olivat keskustelemassa THL:n asiantuntija, lääkäri, uskonoppinut ja järjestön edustaja. Keskustelun juonsi toimittaja. Ohjelmaa esitettiin useita kertoja satelliittitelevisiokanavalla ja sen koostetta jaettiin aktiivisesti monella sosiaalisen median tilillä sekä somaliksi että suomeksi.

Järjestöjen resilienssi korona-aikana

Resilienssi eli kriisinkestävyys on käsite, joka on tullut monelle tutuksi korona-aikana. Se tarkoittaa yhteisön tai organisaation kykyä oppia, selviytyä ja palautua poikkeuksellisissa oloissa. Jotta järjestö tai yhteisö olisi kriisinkestävä, sen on varauduttava tilanteisiin etukäteen. Tämä tarkoittaa etukäteissuunnittelua ja riskienhallintaa, koulutusta ja osaamisen kehittämistä, valmius- ja viestintäsuunnittelua, jatkuvuudenhallintaa, etukäteisvalmisteluja ja harjoittelua – näillä kaikilla taataan kokonaisturvallisuus.

Kokonaisturvallisuudella tarkoitetaan viranomaisten, elinkeinoelämän, järjestöjen ja ihmisten yhteistyötä yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen varmistamiseksi häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Yhteistyöllä vältetään päällekkäisyyksiä, vähennetään kustannuksia ja tavoitetaan enemmän ihmisiä.

Häiriötilanteet ja poikkeusolot voivat olla yksittäisiä onnettomuuksia tai laajempia, yhteisöjä tai koko yhteiskuntaa koskevia. Koronaepidemian aikana on havaittu, että tartuntatauti-epidemia voi heikentää ihmisten osallisuutta ja hyvinvointia sekä keskeyttää arjen toimet.

Järjestöillä on merkittävä rooli varautumisessa ja valmiuden hallinnassa. Järjestöt voivat hyödyntää omaa erityisosaamistaan ja resurssejaan, sekä kanavoida ihmisten auttamishalua ja tavoittaa avun tarvitsijat. Valmiussuunnittelu varmistaa toimintojen jatkumisen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, jotta järjestön toimintakyky ja itsenäisyys turvautuu. Valmiussuunnitelma ja varautuminen vahvistavat tilanteiden hallintaa häiriötilanteissa, ja myös viestinnän suunnittelu auttaa tämän tavoitteen saavuttamisessa.

Lähde: Järjestöt ja korona, 2020

Yhteistyön merkityksellisyys

Millaisissa verkostoissa järjestösi on mukana? Millaisia kontakteja järjestölläsi on viranomaisiin, alueellisiin toimijoihin ja muihin järjestöihin? Onko kontaktien jatkuvuus taattu?

Yhteistyö muotoutui yhdeksi hankkeen tärkeimmistä opeista. Yhteistyö muiden järjestöjen, viranomaisten ja yhteisöjen kanssa on avainasemassa häiriötilanteiden ja poikkeusolojen hallinnassa. Luottamuksen rakentaminen yhteisöjen ja muiden sidosryhmien välillä on tärkeää, ja vuoropuhelua tulisi käydä useiden kanavien kautta.

Yhteisöjen sitouttaminen on keskeistä epidemioiden aikana (Gilmore, 2020; Lewandowsky, 2021). Yhteisöjen tulisi olla mukana ongelmien tunnistamisessa ja ratkaisujen kehittämisessä. Yhteistyön täytyy olla merkityksellistä myös yhteisöille, jotta ne ovat motivoituneita olemaan siinä. Yhteistyön rakentaminen edellyttää tuntemusta yhteisöistä ja niiden tarpeista, sekä avoimuutta ja läpinäkyvyyttä tiedon jakamisessa. Konkreettisesti yhteisöjen osallistaminen voi olla kumppanuuksien rakentamista yhteisöjen johtajien tai avainhenkilöiden kanssa. Suhteet yhteisöihin tulisi luoda jo ennen kriisiä.

Järjestöt kaipasivat koronaepidemian aikana viranomaisilta selkeämpää viestintää ja tarkempia tietoja. Ne joutuivat usein hankalaan tilanteeseen, sillä työntekijät ja vapaaehtoiset joutuivat vastaamaan sellaisiin kysymyksiin, joihin he eivät tienneet vastauksia.

Viranomaisten sekä isojen koordinoivien järjestöjen ja pienten järjestöjen yhteistyöllä saavutetaan merkittävää etua kaikille osapuolille. Eri tahoille on korona-aikana kertynyt paljon osaamista, jota on vietävä yhdessä eteenpäin. Siihen tarjoavat mahdollisuuden erilaiset verkostot.

Yhteistyöllä on mahdollista välttää päällekkäisyyksiä eri tahojen kesken sekä parantaa tiedonkulkua ja koordinoitua eri toimijoiden välillä. Varsinkin häiriötilanteiden ja poikkeusolojen aikana koordinoinnin tarve kasvaa elintärkeäksi. Yhdessä voidaan myös huolehtia materiaalin sisällön tarkastamisesta ja laadunvalvonnasta.

Verkostoja on tarpeen tarkastella ja hyödyntää myös valmiusnäkökulmasta. Voivatko verkostossa toimivat henkilöt olla käytettävissä auttamistilanteissa? Tilanne on kartoitettava hyvissä ajoin, sillä häiriötilanteen tullessa toimintamallien ja sopimusten on oltava valmiina. Järjestöjen kannattaa kartoittaa alueella toimivia kulttuurisesti moninaisia järjestöjä ja luoda heihin kontakteja. Yhteyttä voi ottaa myös suurempiin katto- ja keskusjärjestöihin, kuten Moniheli ry:hyn.

Verkostojen ja kontaktien jatkuvuus on taattava. On myös huolehdittava verkoston osapuolten äänen kuulumisesta. Jos verkostoa koordinoi iso järjestö, on tärkeää huolehtia myös siitä, että pienetkin järjestöt pääsevät esiin ja että heidän työnsä tunnustetaan.

Esimerkki: Infotilaisuudet mahdollistivat dialogin korona-aikana

Koronaviestintähanke järjesti yhteistyössä viranomaisten, alueellisten toimijoiden ja yhteisöjen avainhenkilöiden kanssa infotilaisuuksia, joissa oli mahdollisuus käydä keskustelua ja esittää kysymyksiä. Tilaisuuksien yhteyteen järjestettiin usein myös pop up -pisteitä, joissa halukkaat pystyivät ottamaan koronarokotuksen. Tilaisuuksia järjestettiin järjestöjen, kaupunkien ja oppilaitosten tiloissa.

Haasteet monikielisessä viestinnässä

Kuvittele tilanne, jossa yhteiskuntaan iskee häiriötilanne, joka johtaa poikkeusoloihin. Viranomaisilta tietoa tulee hitaasti. Samalla mediassa ja sosiaalisessa mediassa liikkuu paljon neuvoja, disinformaatiota ja spekulatioita, mikä vahvistaa entisestään epävarmuutta ja ahdistusta.

Tilanteen vakavuuden vuoksi viranomaiset julkaisevat tiedotteen, joka sisältää tärkeää tietoa ja toimintaohjeita. Tiedote on kuitenkin epäselvästi laadittu. Tiedote sisältää paljon haastavaa terminologiaa, joka vaatii paikallisen kulttuurin ja toimintatapojen tuntemusta.

Tiedote käännetään eri kielille ilman erilaisten kohderyhmien huomioimista. Käännös tilataan ulkopuoliselta käännöstoimistolta, joka lähettää sen kääntäjälle. Kääntäjä ei saa selkeitä ohjeita erikoissanojen kääntämisestä tai kulttuurisidonnaisten asioiden tulkinnasta.

Tiedote tulee käännöstoimistolta päivän myöhässä. Järjestöillä ei ole suoraa yhteyttä kääntäjään, joten virheiden korjaaminen on hankalaa. Järjestön vapaaehtoisen, jolla ei ole koulutusta kääntämisestä, on korjattava virheet. Lopputuloksena on teksti, jossa on runsaasti epätarkkoja erikoissanojen käännöksiä ja kulttuurisidonnaisia ilmaisuja on yritetty selittää piirroskuvilla.

Teksti ja kuvat julkaistaan sosiaalisessa mediassa, mutta virheet herättävät epäluottamusta ja aiheuttavat epäammattimaisen maineen julkaisijalle. Lisäksi julkaisija ei tavoita kaikkia kohderyhmiä, sillä käännös ei ole saavutettava kaikille. Tiedotteen yhteydessä oleva piirroskuva ymmärretään väärin, ja tämä lisää erilaisia tulkintoja ja epäilyksiä.

Lopulta tiedote painetaan esitteeksi, mutta sekään ei tavoita tarpeeksi kohderyhmiä, koska ihmiset pysyvät kotona. Kontakteja yleisöön on heikosti ja esitteet jäävät lojumaan pöytälaatikkoon. Julkaistusta materiaalista herää kysymyksiä, mutta niihin vastaamiseen ja keskustelun käymiseen ei ole resursseja. Ihmiset tulevat entistä hermostuneimmiksi ja huolestuneimmiksi.

Edellä kuvatussa painajaiskenaariossa käy ilmi, millaisia haasteita monikieliseen viestintään liittyy häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Vaikka skenaariota on kärjistetty, se perustuu jossain määrin todellisuuteen koronakriisin aikana. Keskeisimmät havaitsemamme ongelmat korona-aikana liittyivät valheellisen tiedon leviämiseen, järjestöjen resurssipulaan, käännöshaasteisiin ja visuaalisen viestinnän ongelmiin. Seuraavissa osioissa käsitellään tarkemmin näitä haasteita ja tarjotaan niihin ratkaisuja.

Disinformaatio ja misinformaatio

Millaista väärää tietoa yhteisöissä liikkuu? Onko järjestösi työntekijöillä ja vapaaehtoisilla työkaluja väärän tiedon torjumiseen?

Korona-aikana disinformaatio, eli tarkoituksellisesti harhaanjohtava tieto, ja misinformaatio, eli tahattomasti harhaanjohtava tieto olivat merkittäviä ongelmia. Väärä tieto levisi nopeasti, ja monet uskoivat siihen sekä toimivat sen mukaisesti. Pandemian aikana levisi huhuja siitä, ettei koronavirus ole todellinen, tai että sen voi parantaa kotikonstein. Tämä johti siihen, etteivät ihmiset noudattaneet viranomaisten ohjeita ja vaaransivat siten niin oman kuin muidenkin terveyden.

Sosiaalinen media on keskeinen kanava, jonka kautta valheellinen informaatio leviää. Tämä johtuu osittain siitä, että monet sosiaalisen median käyttäjät eivät usein tarkista lähteitä tai arvioi lähteiden luotettavuutta. Sosiaalinen media on myös helppo alusta etsiä tietoa ja siellä väärää tietoa tarjotaan usein kiinnostavassa ja huomiota herättävässä

muodossa. Lisäksi algoritmit suosivat emotionaalisesti latautunutta sisältöä, mikä edesauttaa disinformaation leviämistä.

Korona-aikana tiedot saattoivat olla ristiriitaisia, vaikeasti ymmärrettäviä tai epäselviä. Viranomaisten ohjeistukset muuttuivat nopeasti, mikä aiheutti hämmennystä ja epäluuloja. Oikean tarkistetun tiedon tarjoaminen on yksinkertaisin tapa torjua valheellista tietoa. Jos halutaan puuttua suoraan joihinkin tiettyihin valetietoihin, on tärkeää tietää, onko kyseisellä tiedolla todennäköisesti vaikutusta yhteisöön. Valheellisten tietojen toistaminen ei ole koskaan positiivinen asia. (Lewandowsky, 2021.)

Disinformaation ja misinformaation leviäminen osoittaa, kuinka tärkeää on varmistaa tiedon luotettavuus ja ajantasaisuus. Tämä edellyttää eri tahojen, kuten median, viranomaisten ja järjestöjen yhteistyötä ja vastuullista tiedonvälitystä. Järjestöjen työntekijöillä ja vapaaehtoisilla on oltava riittävät valmiudet disinformaation ja misinformaation torjumiin. Asiakkaille voi järjestää työpajoja, joissa puhutaan medialukutaidosta. Apuna työpajoissa voi käyttää hankkeessa seitsemällä kielellä julkaistuja *Testaa medialukutaitosi ja Tunnista valheelliset sisällöt ja valeuutiset* -disinformaatio- ja medialukutaitokortteja.

[\(https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/.\)](https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/)

Järjestöjen resurssipula

Millaiset resurssit järjestölläsi on? Miten resursseja jaetaan kriisitilanteessa? Miten häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin on varauduttu?

Monikielisessä viestinnässä resurssien hallinnalla on suuri merkitys. Työmäärä ja resurssit ovat vaikeasti ennakoitavissa ja voivat vaihdella kriisin luonteesta riippuen. Järjestöissä työntekijät vaihtuvat ja työtä tehdään usein hankemuotoisesti, mikä hankaloittaa tiedon pysymistä järjestöissä. Järjestöillä ei välttämättä ole viestinnän vastuuhenkilöä. Siksi jokaiseen järjestöön olisi tärkeää nimetä viestintävastaava.

Saavutettavan ja monikielisen viestinnän suunnittelu, toteutus ja välittäminen vaativat työaikaa ja taloudellisia resursseja. Järjestöt tarvitsevat resursseja viranomaisilta tulevan viestien räätälöimiseen kohdeyleisölle, selkeän kielen ja selkokielen osaamista ja ymmärrystä kuvaston käytöstä. Kohderyhmän palautetta viestien hiomisessa tarvitaan, jotta niitä voi kehittää entistä sopivammiksi ja kiinnostavammiksi.

Järjestöillä on valmiiksi laajaa osaamista. Osaamispääoman säilyttäminen järjestöissä on pidemmällä aikavälillä halvempaa kuin jatkuva turvautuminen ulkopuoliseen apuun. Pienissä järjestöissä resurssit tulee kohdentaa tarkasti tehtävien mukaan. Kriisiviestintä- ja valmiussuunnitelmien laatiminen on tärkeää, jotta järjestöt voivat varautua tulevaisuudessakin mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

Häiriötilanteisiin varautumista on tärkeää pohtia myös rahoituksen kannalta. Viestintä poikkeusoloissa vie taloudellisia resursseja, ja niiden varaaminen on tärkeää, jotta saavutettavassa viestinnässä voi onnistua. Lisäksi järjestöjen kannattaa neuvotella esimerkiksi kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa etukäteen, millaista apua järjestöt mahdollisesti tarvitsevat häiriötilanteissa ja poikkeusoloista, sekä solmia sopimuksia resurssien käytöstä.

Käännökset ja tulkkaus

Miten käännösprosesseja koordinoidaan? Onko kääntäjillä käytössään sanastoja tai tiettyjä aiheita käsitteleviä ohjeita? Tarkistetaanko ja oikoluetaanko käännökset?

Korona-aika toi esiin monia kääntämiseen liittyviä ongelmia. Käännösprosesseihin, käännösten laatuun ja toimintatapoihin paneuduttiin Helsingin yliopiston raportissa (2022) *Monikielinen viestintä ja kääntäminen koronapandemian aikana Suomessa: haasteet ja hyvät käytännöt*. Ongelmia aiheuttivat muun muassa käännösten ulkoistaminen ja vaikeat lähtötekstit, joista käännöksiä tehtiin. Käännösten määrä oli lyhyessä ajassa poikkeuksellisen suuri. Tieto ei myöskään aina ehtinyt tavoittaa kohderyhmiä ajoissa. Monessa organisaatiossa käännökset eivät olleet

tarpeeksi laadukkaita, ja viestinnän asiantuntijoilla oli usein vaikeuksia hallita käännösprosesseja. Heillä ei välttämättä ollut riittävästi tietoa monikielisen viestinnän suunnittelusta ja toteuttamisesta. Käännöstyö oli myös usein ulkoistettu käännöstoimistolle, mikä monesti aiheutti epätasaista laatua.

Kääntäminen ja tulkkaus on melko kallista, joten järjestöt hyödynsivät usein työntekijöitään, vapaaehtoisiaan ja epävirallisia verkostojaan. Kaikille järjestöjen toimintaan osallistujille sopivan kielen löytäminen oli joskus haastavaa, ja monesti tilaisuuksissa käytettiin vain suomea ja englantia, koska tulkkeja ei löytynyt nopealla aikataululla. Tulkkauksen laatu vaihteli korona-aikana suuresti. Onneksi usein löydettiin omakielisiä tulkkeja, tekstien tarkastajia ja oikolukijoita järjestökumppaneiden, työntekijöiden ja vapaaehtoisten kautta.

Monilla toimijoilla suunnitelmat käännösprosesseista puuttuivat, mikä johti heikkolaatuisiin käännöksiin, joita kukaan natiivi puhuja ei ollut tarkistanut ja oikolukenu. Se johti toisinaan jopa asiavirheisiin, mikä aiheutti epäluottamusta lukijoiden keskuudessa.

Alkuperäisteksteissä on syytä käyttää erityisen selkeää suomen kieltä tai selkokieltä, sillä käännöksissä sisältö voi muuttua vielä vaikeaselkoisemmaksi. Kielen selkeyttä voi testata luetuttamalla tekstin sellaisella, joka ei puhu suomea ensimmäisenä kielenään. Selkokielen ottaminen laajempaan käyttöön auttaisi myös siinä, että käännöksiä voitaisiin tehdä nopeammin ja pienemmällä kääntäjareservillä.

Käännösteksteissä tulee ottaa huomioon myös kohderyhmän kulttuuri. Pelkkä suora kääntäminen ei riitä, vaan tekstien pitää selventää kulttuurisidonnaisia merkityksiä ja ottaa huomioon erilaisten ryhmien tarpeet ja eroavaisuudet. On myös tärkeää kiinnittää huomiota eri kieliryhmille parhaiten soveltuviin puhuttelutapoihin. Esimerkiksi konditionaalien käyttäminen ja ohjeiden esittäminen suosituksina voivat tuntua hämmentävilä. Joissain tapauksissa käskymuoto saattaa toimia parhaiten.

Sanastolla on keskeinen rooli monikielisessä viestinnässä ja sen saavutettavuudessa. Terminologian täytyy olla johdonmukaista. Järjestöt kai-

pasivat muun muassa tietopankkia eri viranomaisten nimien virallisista käännöksistä ja valmiuteen ja varautumiseen liittyvästä sanastosta. Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa kääntämistä ja oikolukua nopeuttaa huomattavasti, jos kääntäjien ja oikolukijoiden verkosto on rakennettu valmiiksi. Järjestöt voisivat yhdessä hyödyntää verkostoa. Verkoston ylläpitäminen vaatisi jonkin verran resursseja, mutta sen olemassaolo olisi korvaamatonta.

Kuvat ja kuvastot

Pystyvätkö erilaisista taustoista tulevat samaistumaan kuvastoissa näkyviin henkilöihin? Ovatko kuvat monitulkintaisia vai yksiselitteisesti ymmärrettävissä?

Piirros- ja valokuvat voivat selkeyttää viestiä, tehdä viestistä helposti lähestyttävää ja houkutella lukijoita tekstin pariin. Kuvien avulla voi havainnollistaa, elävöittää ja välittää tietoa ja parhaimmillaan ylittää kielimuurin ja auttaa lukutaidottomia ymmärtämään, mistä on kyse. (Kinnunen 196.)

Kuvat eivät välttämättä avaudu toisesta kulttuurista tulevalle, sillä kuvia voidaan monesti tulkita hyvin eri tavoin. Jos kuva viestittää toisesta kulttuurista esimerkiksi arvoja, kuvan sisältö voi jäädä sen tulkitsijalle vieraaksi. Kirjoitetulla tekstillä voidaan lieventää tai poistaa kuvan mahdollisesti aiheuttamia epäselvyyksiä mutta lukutaidottomien kohdalla tämä ei toimi. Lukutaidottomille kaikki tieto täytyy tarjota muussa kuin kirjoitetussa muodossa. Esitteitä ja materiaaleja kannattaa myös äänittää ja videoihin lisätä tekstitykset, jotta ne olisivat mahdollisimman monelle saavutettavia.

Kuvien avulla luodaan käsitystä siitä, keitä olemme ja ketkä kaikki kuuluvat yhteiskuntaan. Siksi myös kuvastoa on syytä suunnitella etukäteen ja tehdä niistä linjauksia, jotka ovat kaikkien tiedossa. Järjestön omia kuvia kannattaa myös liittää mukaan medialle suunnattuihin tiedotteisiin.

Moninaisuus olisi hyvä ottaa kuvissa huomioon. Stereotyyppiset kuvitukset vahvistavat ennakkoluuloja. Käytetyimmät kuvapankit sisältävät usein geneerisiä kuvia, jotka eivät näytä aidoilta eivätkä heijasta todellisuutta. Jos kuitenkin käyttää kuvapankkimateriaalia, kannattaa panostaa sopivien kuvien etsimiseen ja välttää suosituimpia ilmaisia kuvia.

Kuvituksia tehdessä kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että kuvissa näkyy monenlaisia, esimerkiksi eri-ikäisiä ja erikokoisia ihmisiä. Kannattaa pohtia, ovatko kuvat yleisölle samaistuttavia. Rooleja ja valta-asetelmia voi purkaa kiinnittämällä huomiota siihen, keneen kuva on tarkentunut ja kuka on taka-alalla, kuka on aktiivinen ja kuka passiivinen, kuka auttaja ja kuka autettava. Tietoisilla valinnoilla voidaan haastaa vahingoittavia asenteita ja ennakkoluuloja niiden toistamisen sijaan.

Monikielisen ja monikanavaisen viestinnän muistilista

SUUNNITTELU

□ Tee suunnitelmat ja pohdi vastuualueet.

Järjestöllä on hyvä olla viestintä- ja valmiussuunnitelmat. Suunnitelmista tulee käydä ilmi, kuka vastaa mistäkin osa-alueesta ja miten asioita hoidetaan niin arjessa kuin poikkeusoloissa. Huolehdi, että kaikki järjestössä tietävät vastuunjaot.

□ Kartoita resurssit etukäteen.

Huolehdi, että häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa käytettävät resurssit on kartoitettu ja lisätty suunnitelmiin. Resurssit vaikuttavat siihen, mitä pystytte realistisesti tekemään. Huolehdi myös siitä, että suunnittelua ja kriisitilanteita varten on varattu taloudellisia resursseja.

□ Laadi monikielisen viestinnän pääperiaatteet.

Mieti huolellisesti, millä kielillä viestitte ja mihin kielivalinnat perustuvat eri tilanteissa. Viestinnän pääperiaatteet ovat kaikilla tiedossa ja niihin voi tukeutua häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

□ Viesti selkeästi ja ymmärrettävästi.

Kaikessa järjestön viestinnässä on pyrittävä selkeyteen ja ymmärrettävyyteen. Selkeät lähtötekstit helpottavat kääntämistä ja ovat ymmärrettäviä mahdollisimman monelle.

□ **Lisää selkokielen osaamista.**

Onko järjestössäsi selkokielen osaajia? Voisitko tilata selkokielen koulutuksen ja lisätä selkokielen osaamista? Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa selkokielistä materiaalia olisi hyvä olla saatavilla. Selkosuomea voi käyttää myös silloin, kun kääntäminen ei ole mahdollista.

□ **Huolehdi käännösprosessin toimivuudesta.**

On hyvä miettiä käännösprosesseja osana muuta viestinnän suunnittelua, jotta kääntäminen sujuu nopeasti. Mieti, millaiset toiminnot sopivat järjestöllesi parhaiten. Käännetäänkö materiaalit järjestön sisällä vai ostetaanko ne ulkopuolelta? Onko kääntäjille laadittu ohjeita? Tarkistetaanko ja oikoluetaanko käännökset?

□ **Suhtaudu monikielisyteen myönteisesti.**

Monikielisyys nähdään joskus negatiivisena asiana, joka vie resursseja. Monikielisyys tuo kuitenkin paljon mahdollisuuksia, ja on tärkeää ylläpitää myönteistä asennetta monikielisyteen.

□ **Huolehdi viestinnän saavutettavuudesta.**

Varaa resursseja digitaalisen ja viestinnällisen saavutettavuuden parantamiseen ja toteuta viestisi saavutettavasti. Voit tarkistaa, ovatko viestit luettavia lukulaitteilla, ja onko kuvissa esiintyvä teksti avattu myös viestissä. Muistakaa tekstittää puhutut videonne ja lisätä tekstiä sisältäviin videoihin ääni.

□ **Tarkkaile järjestösi kuvastoa.**

Erilaiset kuvastot puhuttelevat eri ihmisiä, ja kuvissa on hyvä muistaa moninaisuus. Pohdi, millaisia kuvia järjestössäsi käytetään. Keitä kuvissa näkyy ja kuka voi samaistua kuvien henkilöihin? Millaisia symboleja käytetään? Ovatko kuvat yksiselitteisesti ymmärrettävissä?

□ Huolehdi kaikkien jaksamisesta.

Järjestössä on hyvä suunnitella jo etukäteen, miten tukea työntekijöiden ja vapaaehtoisten jaksamista ja psyykkistä hyvinvointia. Tämä pätee niin arjessa kuin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissakin.

VIESTIN LUOMINEN

□ Tarkista faktat.

Jaa vain tarkistettua tietoa. Vaikka viestillä olisi kiire, huolehdi silti tiedon oikeellisuudesta. Nopeasti julkaistu väärä tieto tuottaa enemmän haittaa kuin hieman jäljessä tuleva tarkistettu tieto.

□ Luo tilannekuva.

Pysy perillä siitä, mitä yhteiskunnassa tapahtuu. Millaisia viestejä tulee viranomaisilta ja medialta? Entä yhteisöltä? Mitä tietoja tarvitaan ja mistä sitä saa? Millaista materiaalia on jo tuotettu ja millaista on tulossa?

□ Tunnista väärä tieto.

Millaista väärää tietoa yhteisöissä leviää? Oikaise yhteisöön vaikuttava väärä tieto tarjoamalla tarkistettua tietoa. Järjestä medialukutaidosta koulutusta ja työpajoja. Voit käyttää niissä medialukutaitokortteja (ks. <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>).

□ Rakenna luottamusta.

Luottamus on pitkäaikaisen työn tulos. Luottamus eri yhteisöissä vaihtelee paljonkin muun muassa aikaisempien kokemusten, yhteiskunnallisen osallisuuden ja taustamaan kulttuurin perusteella. Luottamusta voi rakentaa esimerkiksi toistamalla viestejä ja selittämällä tietoa.

□ **Viesti ymmärrettävästi.**

Käytä mahdollisimman selkeää kieltä tai selkokieltä. Älä oleta, että kaikki ymmärtävät vaikeita sanoja. Pohdi, onko lähdetekstissä kulttuurisidonnaisia asioita tai kielikuvia, jotka olisi hyvä avata tarkemmin.

□ **Ajoita viestit oikein.**

Julkaise tieto silloin, kun sitä tarvitaan. Eri yhteisöissä samat asiat voivat puhutella hyvinkin eri aikoihin. Jos viestin sisältö on nopeasti muuttuvaa, muista mainita siitä ja lisää mahdollinen päivämäärä materiaaleihin.

□ **Kirkasta viestin tavoite.**

Pohdi, mitä haluat saavuttaa viestillä. Toimiiko viesti ainoastaan tiedon välittäjänä vai halutaanko sillä herätellä keskustelua tai ohjata ihmisiä toimimaan? Jos viestillä halutaan muuttaa ihmisten käyttäytymistä, mieti, ovatko ihmiset tarpeeksi motivoituneita toimimaan halutulla tavalla arvojensa pohjalta.

□ **Mieti viestin kohderyhmää.**

Pohdi, kenelle viestisi on suunnattu. Rajaa kohderyhmä esimerkiksi kielen tai iän perusteella ja kartoita, millaista tietoa kaivataan. Millaisia käsityksiä yhteisössä on aiheesta ja onko tilaa keskustelulle?

□ **Löydä oikeat kanavat.**

Kartoita, millaisia viestintäkanavia kohderyhmäsi käyttää. Toimiiko jokin sosiaalisen median kanava, pikaviestit vai olisiko painettu materiaali tehokkainta? Missä muodossa tietoa omaksutaan parhaiten? Yleensä aiemmin vakiintuneet kanavat houkuttelevat nopeasti yleisöä myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

□ **Rääätälöi ja mukauta viestejä.**

Rääätälöi viestit kohderyhmän mukaan. Viranomaisviestien pelkkä kääntäminen ei yleensä riitä, sillä viestin on oltava merkityksellinen, jotta se saa aikaan toivottavan käyttäytymismuutoksen. Kohderyhmän avainhenkilöiltä saa arvokasta tietoa siitä, minkä tyylliset viestit toimivat parhaiten.

□ **Rajaa ja tiivistä viestisi.**

Pidä viestisi ytimekkäänä ja lyhyenä, mutta kerro kuitenkin kaikki oleellinen. Jos mahdollista, rajaa viestin sisältö koskemaan vain yhtä aihetta.

□ **Vältä ihmisten leimaamista.**

Vältä viesteissä tiettyjen ryhmien ja yhteisöjen leimaamista. Leimaaminen on vahingollista ja voi haitata kriisitoimia muun muassa herättämällä epäluottamusta.

□ **Mieti myös kuvia.**

Selkeillä kuvilla tuetaan viestiä ja tehdään se helpommin ymmärrettäväksi. Kuvien täytyy olla yksiselitteisiä. Kirjoitetulla tekstillä voidaan vähentää kuvan mahdollisesti aiheuttamia epäselvyyksiä, mutta se ei toimi lukutaidottomien kohdalla. Pystyvätkö ne, kenelle viesti on suunnattu, samaistumaan kuvissa oleviin ihmisiin?

□ **Toista viestiä.**

Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on oleellista toistaa ja päivittää tärkeimpiä viestejä, kuten toimintaohjeita. Päivitysten on hyvä olla muodoltaan samankaltaisia, jotta viestit ovat helposti yhdistettävissä toisiinsa.

□ **Laadi ”UKK” eli usein kysytyt kysymykset.**

Luo helposti löydettävä tieto-osio, jossa vastataan usein kysytyihin kysymyksiin. Muista myös sen päivitys.

Anna aikaa.

Ihmiset ja yhteisöt tarvitsevat usein aikaa sulatella uutta tilannetta. Voit kartoittaa, onko yhteisöissä tilaa uudelle keskustelulle. Voisitko järjestää keskustelutilaisuuden, jossa on yhteisöille luotettavia asiantuntijoita ja tarvittaessa tulkkeja paikalla? Kohderyhmien tarpeet ja kysymykset voivat olla yllättäviä, joten kulttuurisen kontekstin tunteminen on tärkeää.

Ole luova.

Jos mikään viesti ei näytä tavoittavan ja herättelevän yleisöä, pohdi uusia tapoja keskustella aiheesta. Voisiko se olla yhteisön kanssa toteutettava runovideo, lapsille järjestettävä piirustuskilpailu, nuorille suunnattu päiväleiri tai iäkkäiden voimavaratyöpaja?

YHTEISTYÖ

Luo kontakteja.

Toimiiko alueellanne muita järjestöjä ja toimijoita, joiden asiakkaita haluatte tavoittaa? Käykää heidän luonaan esittelemässä toimintaanne ja kutsukaa heidät teidän luoksenne. Voisiko yhteistyössä myös luoda materiaaleja tai tuottaa tapahtumia? Tarvitseeko kaikki kohderyhmät tavoittaa itse vai voisiko toinen järjestö toimia välittäjänä? Luo kontakteja myös viranomaisiin, kaupunkeihin, kuntiin, hyvinvointialueisiin, mediaan ja asiantuntijoihin.

Tee yhteistyötä.

Yhteistyöllä vältät päällekkäisyyksiä, edistät tiedonkulkua ja tiedät, millaista viestintää muut toimijat tuottavat. Varsinkin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa koordinointi on elintärkeää. Yhdessä voi myös huolehtia esimerkiksi faktojen tarkastuttamisesta.

Selvitä yhteisöjen avainhenkilöt.

Kartoita kohderyhmiesi yhteisöjen avainhenkilöt ja vaikuttajat ja luo heihin kontakteja. Voit myös järjestää koulutusta viestinnästä ja häiriötilanteissa toimimisesta.

Jalkaudu yhteisöihin.

Sovi yhteisöjen avainhenkilöiden kanssa tutustumiskäyntejä yhteisöjen tapahtumiin ja kokoontumisiin. Ne ovat hyviä tilaisuuksia jakaa tietoa järjestöstä ja sen toiminnasta.

Huolehdi verkostojen jatkuvuudesta.

Osallistu verkostoihin ja ylläpidä niitä. Olemassa olevat verkostot ja yhteistyösuhteet helpottavat viestintää poikkeustilanteissa. Kriisin tullessa voit olla yhteydessä jo valmiiksi tuttuihin toimijoihin, eikä luottamuksen rakentamista tarvitse aloittaa alusta. Perehdytä myös uudet työntekijät verkostoihin.

Jaa materiaalia muillekin toimijoille.

Valmista materiaalia kannattaa jakaa myös muiden käyttöön. Yksi yhteinen alusta, jolle materiaalia voi jakaa, on työ- ja elinkeinoministeriön Kumppanuusalusta.

Huolehdi verkostojen valmiudesta.

Pohdi, miten verkosto on valmis toimimaan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Ovatko verkostossa toimivat henkilöt auttamisvalmiudessa? Voisitko luoda kääntäjien ja oikolukijoiden verkoston? Tilannetta kannattaa kartoittaa hyvissä ajoin, sillä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa pitäisi olla jo valmiiksi tietoa siitä, miten asiat hoidetaan.

Lopuksi

Muunkielisten ja erityisesti iäkkäiden muunkielisten määrä kasvaa yhteiskunnassamme jatkuvasti. Sen mukana kasvaa myös tarve saavutettavalle ja ymmärrettävälle viestinnälle. Jotta tärkeä tieto saadaan välitettyä selkeästi kohderyhmille, tarvitaan tehostettua ja vuorovaikutuksellista viestintää sekä erityisesti viestinnän ja kielten ammattilaisia sen toteuttamiseen.

Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa saavutettavan viestinnän tarve on erityisen suuri. Olikin hienoa huomata, että korona-aikana monet toimijat alkoivat panostaa monikieliseen viestintään. Koronavuosien keskeiset opetukset ovat, että järjestöjen ja muiden organisaatioiden varautuminen erilaisiin tilanteisiin on ensiarvoisen tärkeää.

Hankkeen aikana keräsimme paljon hyödyllistä tietoa siitä, mitä olisi hyvä vielä kehittää. Monikieliseen viestintään tulee varata resursseja jo suunnitteluvaiheessa. Yhteistyö ja verkostojen jatkuvuus kantavat häiriötilanteiden ja poikkeusolojen yli ja tuovat tukea kaikille osapuolille. Yhteisöjä on mahdollista osallistaa monin eri tavoin: rakentamalla luottamusta, toteuttamalla sosiaalista kuuntelua, ennakoimalla avun tarvetta ja suunnittelemalla toimintaa, sekä viestimällä kohderyhmälle tärkeistä asioista. Jokainen poikkeuksellinen tilanne muovaa käytäntöjä ja toimintatapoja. Tärkeintä on ymmärtää, että viestinnän kehittäminen on jatkuva prosessi, joka ei tule ikinä valmiiksi.

Toivomme, että tämän oppaan opit otetaan käyttöön paitsi häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, myös arjessa. Jotta demokratia toteutuu, on muunkielisten tavoittaminen ja osallistaminen tärkeää kaikessa yhteiskunnallisessa toiminnassa ja päätöksenteossa.

Kirjallisuusluettelo

Eerola, M., Hakala, T., Jaakson, S., Lehtovaara, S., Rönkkö, E. 2021: *Koronarokotukset jakavat mielipiteitä ikääntyvien vieraskielisten joukossa. Lähes puolet haluaa rokotteen, mutta moni vielä empii.* Monikulttuurisen vanhustyön yhteenliittymä, Helsinki. doi: https://www.mukes.fi/kcfinder/upload/files/Koronarokotukset_raportti_2021.pdf

Finell, E. 2020: *Selvitys: kielivähemmistöjen tiedonsaanti ja kokemukset koronavirusepidemian aikana 23.3 – 20.4.2020.* Tampereen yliopisto, Tampere. doi: <https://content-webapi.tuni.fi/proxy/public/2020-04/selvitys-kielivahemmistojen-tiedonsaannista-tiedote-3.pdf>

Finell, E., Tiilikainen, M., Jasinskaja-Lahti, I., Hasan, N. & Muthana, F. 2021: *Lived experience related to the COVID-19 pandemic among Arabic-, Russian- and Somali-speaking migrants in Finland.* International Journal of Environmental Research and Public Health, 18, 2601. doi: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/5/2601>

Gilmore B., Ndejjo, R., Tchetchia, A. et al 2020: *Community engagement for COVID-19 prevention and control: a rapid evidence synthesis.* BMJ Global Health, 5. doi: <https://gh.bmj.com/content/5/10/e003188>

Hakala, T., Lehtovaara, S., Pellosniemi, N. & Rönkkö, E. 2020: *Miten meillä menee? Hyvinvointivaltion lupaus huolehtia kaikista iäkkäistä – myös vähemmistöistä? Poikkeustilanteen vaikutukset vieraskielisten ikääntyvien arkeen.* Monikulttuurisen vanhustyön yhteenliittymä, Helsinki. doi: https://sumut.fi/wp-content/uploads/2020/06/Miten_meilla_menee_raportti_final.pdf

Hirvonen, M. & Kinnunen, T. 2020: *Johtopäätökset. Saavutettavuudesta osallisuuteen.* Teoksessa Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä, s.321–339. Gaudeamus, Tallinn.

Hirvonen, M. & Kinnunen, T. (toim.) 2020: *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä.* Gaudeamus, Tallinn.

Hirvonen, M., Kinnunen, T., Tiittula, L. 2020: *Viestinnän saavutettavuuden lähtökohтия.* Teoksessa Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä, s. 13–31. Gaudeamus, Tallinn.

Ilén, P. 2020: *Järjestöillä on tärkeä rooli varautumisessa ja valmiudessa*. Teoksessa *Järjestöt ja korona*. Satakunnan yhteisökeskus julkaisuja 2/2020. Satakunnan yhteisökeskus, Pori. doi: <https://www.yhteisokeskus.fi/wp-content/uploads/2021/01/J%C3%A4rjest%C3%B6t-ja-korona-Satakunnan-yhteis%C3%B6keskus-julkaisuja-2-2020-1.pdf>

Leskelä, L. & Uotila, E. 2020: *Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä*. Teoksessa *Saavutettava viestintä*. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä, s. 227–248. Gaudeamus, Tallinn.

Lewandowsky, S. et al 2021: *The COVID-19 Vaccine Communication Handbook. A practical guide for improving vaccine communication and fighting misinformation*. SciBeh doi: <https://sks.to/c19vax>

Lohiniva, AL., Sane, J., Sibenberg, K., Puumalainen, T., Salminen, M. 2020: *Understanding coronavirus disease (COVID-19) risk perceptions among the public to enhance risk communication efforts: a practical approach for outbreaks, Finland, February 2020*. Euro Surveillance Apr;25(13):2000317. doi: <https://www.eurosurveillance.org/content/10.2807/1560-7917.ES.2020.25.13.2000317>

Maaß, C. & Rink, I. 2019: *Über das Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Teoksessa Maaß & Rink (toim.), *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*, s. 17–25. Frank & Timm, Berlin.

Määttä, S.K., Kinnunen, T, Probirdskaia, S & Kuusi, P 2022: *Monikielinen viestintä ja kääntäminen koronapandemian aikana Suomessa: haasteet ja hyvät käytännöt*. Helsingin yliopisto, Helsinki.
doi suomeksi: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/352004>
doi englanniksi: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/350703>

Pitkäsalo, E. & Kalliomaa-Puha, L. 2020: *Sarjakuvasopimukset. Esimerkki oikeudellisen asiakirjan visualisoinnista*. Teoksessa *Saavutettava viestintä*. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä, s.183–198. Gaudeamus, Tallinn.

Raikas, T. 2020: *Kääntäminen ja tulkkaus monikielisessä yhteiskunnassa yhdenvertaisuuden näkökulmasta*. Teoksessa *Saavutettava viestintä*. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä, s. 42–55. Gaudeamus, Tallinn.

Rolig, L. 2021: *Viranomaisviestintää terveyskriisissä: Espoon kaupungin toteuttama monikielinen kriisiviestintä koronapandemian aikana*. Maisterintutkielma, Helsingin yliopisto, Helsinki.
doi: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-202106152777>

Satakunnan yhteisökeskus 2020: *Järjestöt ja korona. Satakunnan yhteisökeskus julkaisuja 2/2020*. Satakunnan yhteisökeskus, Pori.
doi: <https://www.yhteisokeskus.fi/jarjestotjakorona/>

Selkokeskus 2022: *Selkokielen tarve*. Selkokeskus, Helsinki.
doi: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/>

Skogberg, N., Koponen, P., Lilja, E., Austero, S., Achame, S. & Castaneda, A. E. 2021: *Access to Information, Preventive Measures and Working Conditions during the Coronavirus Epidemic: Findings of the Population-based MigCOVID Survey among Persons Who Have Migrated to Finland*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. doi: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-683-1>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020: *Ulkomaalaistaustaisen väestön koronartuntoja torjutaan monipuolisilla viestintäkeinoilla ja yhteisöjen avainhenkilöiden tuella, 1.12.2020*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.
doi: <https://thl.fi/fi/-/ulkomaalaistaustaisen-vaeston-koronartuntoja-torjutaan-monipuolisilla-viestinta-keinoilla-ja-yhteisöjen-avainhenkilöiden-tuella>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2021: *Maahan muuttaneiden tiedonsaanti, viranomais-suositusten noudattaminen ja työolot koronavirusepidemian aikana. Erilliskatsaus, COVID-19-epidemian hybridistrategian seuranta, 17.3.2021*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. doi: <https://thl.fi/documents/533963/5860112/Erilliskatsaus.+Maahan+muuttaneiden+tiedonsaanti%2C+viranomais-suositusten+noudattaminen+ja+ty%C3%B6olot+koronavirusepidemian+aikana+17.3.2021.pdf/d3fa275b-06d5-690a-b3e6-d7a26d35f83a?t=1616052187896>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2023: *Vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytyminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumista tukevat toimintakortit*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

The Nordic Council of Ministers 2022: *Outreach and Dissemination of Public Information to Immigrants During The Covid-19 Pandemic*. Nordic Council of Ministers, Copenhagen. doi: <https://pub.norden.org/nord2022-031/>

Tilastokeskus 2022: *Väestörakenne*. Tilastokeskus, Helsinki.
doi: <https://stat.fi/tilasto/vaerak>

Valtioneuvoston kanslia 2022: *Sanastot ja ohjeet*. Valtioneuvoston kanslia, Helsinki. doi: <https://vnk.fi/kaannos-ja-kielipalvelut/sanastot>

Muut aineistot:

Muistiinpanot Oppaan suunnittelu -työpajat 5.10., 2.11., 30.11.2022

Muistiinpanot Monikielisyys Suomen Punaisessa Ristissä -työpajat 18.8., 12.11. ja 3.11.2022

Sosiaali- ja terveysministeriö, Koronaviestinnän linjaukset -diasarja 18.1.2021

Suomi-Somalia Seura, Suomen Punainen Risti, Mediakasvatusseura, 2021:
Testaa medialukutaitosi. Disinformaatio- ja medialukutaitokortit.

doi: <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>

Suomi-Somalia Seura, Suomen Punainen Risti, Mediakasvatusseura, 2021:
Tunnista valheelliset sisällöt ja valeuutiset. Disinformaatio- ja medialukutaitokortit. doi: <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>

