



OPAS

kommunikoinnin
mahdollisuuksiin





S i s ä l t ö

| | |
|--|----|
| Kaikilla on tarve kommunikoida | 3 |
| Mitä kommunikointi on | 3 |
| Jos puhuminen ei suju | 4 |
| Kommunikointitarpeet ja kommunikoinnin tukemisen tarpeet vaihtelevat | 4 |
| Mitä tulee ottaa huomioon vuorovaikutuksessa puhevammaisen henkilön kanssa | 5 |
| Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi | 5 |
| Esineet ja toiminta | 6 |
| Eleet ja tukiviittomat | 6 |
| Kuvat | 7 |
| Kirjoittaminen ja valmiiksi kirjoitetut sanalistat | 8 |
| Kommunikoinnin apuvälineet | 8 |
| Puhevammaisten tulkkipalvelu | 8 |
| Huomioitavia asioita puhevammaisen henkilön kohtaamisessa | 9 |
| Kommunikointi tulkaustilanteessa | 10 |
| Kommunikointi lasten tai varhaisella kielellisellä kehitystasolla toimivien henkilöiden kanssa | 10 |
| Kirjallisuutta | 11 |
| Alan valtakunnallisia järjestöjä | 11 |



Kaikilla on tarve kommunikoida

Kaikilla ihmisillä on tarve olla vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutustilanteissa saamamme kokemukset vaikuttavat siihen, millä tavalla olemme viestijöinä ja kommunikointikumppaneina. Onnistumisen kokemukset kannustavat kommunikoimaan, välittämään ja vastaanottamaan viestejä mahdollisista vaikeuksista huolimatta.

Mitä kommunikointi on

Kommunikointi on vastavuoroista toimintaa, jonka onnistuminen riippuu kummastakin osapuolesta. Kommunikoidessaan ihmiset

välittävät toisilleen viestejä, joille luodaan yhdessä merkityksiä. Viestit voivat olla erilaisia. Puheen lisäksi kaikessa viestinnässä käytetään ei-sanallista viestintää kuten eleitä, ilmeitä, kehon asentoja, toimintaa, osoittamista ja katseen kohdistamista. Jollakin henkilöllä jokin edellä mainituista keinoista saattaa olla pääasiallinen kommunikointikeino, toisella taas laajemman kokonaisuuden osa.

Kommunikointi on tavallista haasteellisempaa, jos toinen osapuoli ei kommunikoi puheella. Tällöin viestin vastaanottaminen voi vaatia tulkintaa, lisäkysymyksiä ja tarkennusta keskustelukumppanilta.





Jos puhuminen ei suju

Ihmiselle tyypillisin kommunikoinnin muoto on puhe. Puhuminen ja puheen ymmärtäminen ovat useiden osatekijöiden tuloksia, ja siksi ne ovat herkkiä häiriöille. Puheilmaisuus tai puheen ymmärtäminen voivat olla eri syistä puutteellisia tai puuttua kokonaan, joko väliaikaisesti tai pysyvästi. Puhekommunikaatiota voivat vaikeuttaa esimerkiksi CP-vamma, kehitysvammat, kehitykselliset kielihäiriöt, erilaiset neurologiset sairaudet ja aivovammat.

Kommunikointitarpeet ja kommunikoinnin tukemisen tarpeet vaihtelevat

Kommunikointitarpeisiin ja kommunikoinnin tapoihin ja muotoon vaikuttavat puhevammaisen henkilön ikä ja puhevammaan liittyvät taustatekijät. Esimerkiksi puhevammaisen lapsen kommunikointitarpeet ovat toisenlaiset kuin henkilön, joka on saanut puhevammaan sairastuttuaan.

Jos lapsen puhekieli ei kehity normaaliin tapaan, hän ja hänen lähi-ihmi-

sensä voivat tarvita puheen kehityksen tukemiseksi ja vauhdittamiseksi muita kommunikointikeinoja. Niiden avulla lapsi voi kehittää vuorovaikutustaitojaan, kieltään, ajatteluaan ja kykyään jäsentää ympäristöä vaikeuksista huolimatta. Puheenkehityksen ongelmien taustalla olevista tekijöistä riippuen muista kommunikointitavoista voi tulla lapsen pysyvä ilmaisukeino tai puheen ymmärtämistä helpottava tuki läpi elämän. Toisilla lapsilla muiden kommunikointitapojen merkitys kommunikoinnissa vähenee kehityksen myötä puhumisen taitojen karttuessa.

Aiemmin normaalisti puheella kommunikoinut henkilö voi menettää puhekykynsä sairauden tai onnettomuuden seurauksena. Äskettäin sairastuneelle henkilölle puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointikeinot voivat olla välttämätön tuki omalle ilmaisulle ja muiden puheen ymmärtämiselle. Kuntoutumisen myötä näiden keinojen tarve saattaa vähentyä. Riippuen puhevammaan taustalla olevan vamman laajuudesta ja tyypistä kommunikoinnin tukikeinojen

käyttämisen tarve voi kuitenkin olla myös pysyvä. Tällöin kommunikoinnin tukikeinoja voidaan tarvita ilmaisun, ymmärtämisen tai molempien helpottamiseen läpi elämän.

Mitä tulee ottaa huomioon vuorovaikutuksessa puhevammaisen henkilön kanssa

Puhevammaisen henkilön kohtaaminen voi aluksi hämmentää. Kommunikointitilanne on syytä rauhoittaa, ja kommunikoinnin etenemiselle tulee antaa riittävästi aikaa. Koska puhevammaiset henkilöt eivät ole keskenään samanlaisia, on syytä aina selvittää, miten kommunikointi sujuu parhaiten juuri kyseessä olevan henkilön kanssa.

Kommunikointia puhevammaisen henkilön kanssa voi yrittää helpottaa hyödyntämällä puheen ohella muita viestintäkeinoja. Katsekontakti on kommunikoidessa hyvin tärkeä. Katseen avulla pidetään yllä kontaktia ja ilmaistaan kenelle viesti kohdistetaan. Eleiden ja ilmeiden käyttöä ja tulkintaa

voi korostaa. Puhussa kannattaa käyttää rakenteeltaan selkeää ja tarpeeksi yksinkertaista kieltä. Tämä on erityisen tärkeää, kun keskustelee sellaisen henkilön kanssa, jonka on vaikea ymmärtää puhuttua kieltä. Kysymykset kannattaa esittää asia kerrallaan ja aina tulee tarkistaa, että puhevammaisen henkilö on ymmärtänyt oikein.

Joskus on tarpeen tehdä lisäkysymyksiä ja tarkennuksia, jotta ymmärtäisi puhevammaisen henkilön viestin. Joissakin tilanteissa voi joutua tekemään tulkintoja. Puhevammaisen henkilö saattaa tarkoittaa yhdellä sanalla montaa eri asiaa, esimerkiksi sanalla ”kuppi” hän voi tarkoittaa ”haluan kahvia” tai ”muistatko eilen kahvilassa” tai ”mennään pubiin”. Tällöin kumppanin on tärkeää varmentaa, onko hän tulkinnut puhevammaisen henkilön viestin oikein. Tarvittaessa puhevammaisen henkilö voi ilmaista osoittamalla sekä vastaamalla kyllä/ei/en tiedä -kysymyksiin. Kirjoittamalla tai piirtämällä molemmat osapuolet voivat selkeyttää sekä omaa ilmaisuaan että mahdollisuuksiaan vastaanottaa toisen

viesti. Samaan tapaan kommunikoinnissa voi käyttää myös erilaisia kuvia.

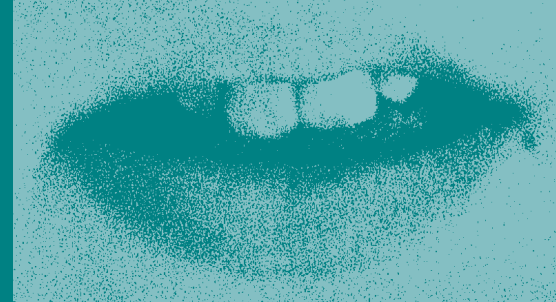
Voi myös käydä niin, ettei asia kaikista yrityksistä huolimatta selviä. Se on vain hyväksyttävä. Asiaan voi palata toisella kertaa tai pyytää apua joltakulta, joka tuntee puhevammaisen henkilön paremmin.

Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi

Puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikaatiosta käytetään usein lyhennettä AAC, joka on lyhenne englannin kielen sanoista Augmentative and Alternative Communication.

Puhetta tukevia (augmentative) kommunikaatiokeinoja käytetään täydentämään ja tukemaan puhetta. **Puhetta korvaavia** (alternative) kommunikaatiokeinoja käytetään silloin, kun puhe puuttuu kokonaan tai on niin vähäistä, että ihminen tarvitsee muun pääkommunikaatiokeinoon.

Jatkossa esitellään erilaisia keinoja, joita voidaan käyttää puheen tukemiseen tai korvaamiseen.





Esineet ja toiminta

Ihminen voi ilmaista asioita toiminnan avulla, vaikka hän ei pystyisi käyttämään esimerkiksi sanoja tai kuvia. Arkitilanteissa roskapussin ojentaminen on selkeä viesti. Puhevammaisen henkilö voi vaikkapa kynän ojentaessaan viestiä haluavansa, että asiaa selvennetään piirtämällä tai kirjoittamalla.

Esineillä kommunikointia käytetään usein vaikeasti kehitysvammaisten ih-

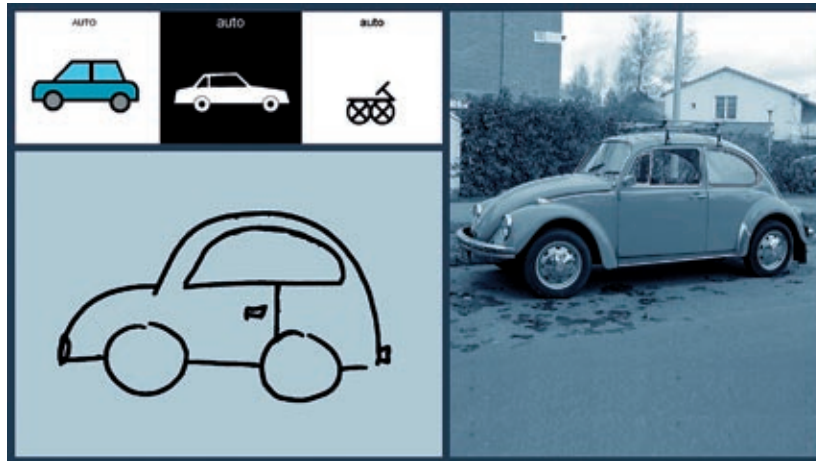
misten kanssa, jotka kommunikoivat varhaisella kielellisellä kehitystasolla. Joissakin tilanteissa kuvia ja puhetta konkreettisemmat esineet voivat helpottaa myös muiden kommunikointia. Tilanteiden hahmottamista ja tulevan ennakkointia voi vahvistaa kytkemällä tilanteisiin esineitä, jotka liittyvät puhutuihin viesteihin. Esineet voivat toimia joillekin henkilöille myös symboleina, joiden avulla he voivat ilmaista asioita.

Puhevammaisen henkilö voi esimerkiksi hakea esinelokerosta pesusienien halutessaan pesulle.

Eleet ja tukiviittomat

Eleilmaisu on luonnollinen, kaikkien käyttämä ilmaisutapa. Jokainen meistä on oppinut elämänsä varrella ilmaisia eleitä (esim. TERVEHDYS, JUODA, KIRJOITTAAN), joita voidaan hyödyntää kommunikoinnissa. Kommunikointikumppani voi käyttää eleilmaisua puheensa rinnalla, jolloin puhevammaisen henkilön on ehkä helpompi ymmärtää viesti. Puhevammaisen henkilö puolestaan voi selkiinnyttää ilmaisuaan eleiden avulla.

Eleilmaisun tavoin puheen rinnalla voi käyttää viittomista. Tällainen tukiviittominen on eri asia kuin kuurojen viittomakieli, jolla on oma kielioppinsa ja sanajärjestyksensä. Tukiviittomina käytetään kuitenkin kuurojen viittomakielen merkkejä. Tukiviittomien käyttöön liittyy aina puhe. Puhutusta viestistä viitotaan sen sisällön kannalta olennaisimmat sanat.



Kuvat

Viestien välittämisessä ja vastaanottamisessa voi hyödyntää erilaisia puhevammaisille henkilöille kehitettyjä kuvakommunikointijärjestelmiä. Suomessa on käytössä esimerkiksi PCS-symboloja, piktogrammeja ja Bliss-symbolikieli. Kuvakommunikaatiossa voi näiden valmiiden merkki- ja symbolijärjestelmien lisäksi käyttää mitä tahansa kuvia kuten valokuvia, lehdestä leikattuja tai itse piirrettyjä kuvia.

Kuvien avulla ilmaisevat henkilöt tarvitsevat omiin kommunikointitarpeisiinsa valmistettua materiaalia. Erilaisista

kuvista voi valmistaa kuvakansion tai kommunikointitaulun, josta puhevammaisen henkilö voi osoittamalla ilmaista asioita.

Kuvilla kommunikoiminen on usein hitaampaa kuin puhe- tai viittomakommunikointi. Kun kommunikointi tapahtuu kuvia osoittamalla, sekä vastaanottajalta että ilmaisijalta edellytetään enemmän keskittymistä kuin kommunikoitaessa vain puheella. Kuvien käyttötarkoitus vaihtelee puhevammaisen henkilön tarpeiden mukaan. Puhevammaisen henkilö voi käyttää kuvia ilmaisun välineenä tai puheen ymmärtämisen tukena.





Kirjoittaminen ja valmiiksi kirjoitetut sanalistat

Luku- ja kirjoitustaitoinen puhevammaisen henkilö voi kommunikoida kirjoittamalla. Hän voi kirjoittaa joko kynällä tai jos sen käyttö on vamman takia hankalaa, kirjoittamisen apuvälineellä. Jos käsien käyttö on vaikeaa, voidaan käyttää aakkostaulua, josta sanat ja lauseet muodostetaan kirjain kirjaimelta osoittaen. Kommunikoinnissa voi myös hyödyntää valmiita sanalistoja tai lauseita. Sanojen ja lyhyiden lauseiden luke-

minen ja niiden osoittaminen saattavat puhevammaiselta henkilöltä onnistua, vaikka vaativampi lukeminen tai itsenäinen kirjoittaminen eivät sujuisikaan.

Kommunikoinnin apuvälineet

Kommunikoinnin apuvälineillä tarkoitetaan sellaisia apuvälineitä, jotka helpottavat ilmaisua. Apuväline voi olla yksinkertaisimmillaan kuvataulu tai sanalista, josta haluttu kuva tai sana valitaan kädellä tai katseella osoittamalla. Teknisiä apuvälineitä ovat esimerkiksi kommuni-

kointilaitteet ja tietokoneella käytettävät kommunikointiohjelmat sekä niiden käyttämistä helpottavat tekniset ratkaisut (mm. painikkeet, hiiriratkaisut).

Puhevammaisten tulkkipalvelu

Puhevammaisella henkilöllä on oikeus tulkkipalveluun kuten kuulovammaisilla ja kuulonäkövammaisillakin. Tulkkipalvelua voi käyttää sekä viestien ilmaisua että vastaanottamista helpottamaan. Palvelua voi käyttää vapaa-aikana, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa, opiskelussa ja asioinnissa.

Tulkkipalvelusta tiedottaminen ja sen järjestäminen on kunnan sosiaalitoimen velvoite. Puhevammaisella henkilöllä on oikeus saada tulkkipalvelua vähintään 180 tuntia vuodessa.



Huomioitavia asioita puhevammaisen henkilön kohtaamisessa

Ole kannustava kommunikointikumppani

- Ota selvää, miten henkilö kommunikoi.
 - Ole hänen kanssaan katsekontaktissa.
 - Huomaa hänen kommunikointialoitteensa ja ilmauksensa (ilmeet, eleet, toiminta, ääntely, osoittaminen, viittomat, sanat jne.) ja vastaa niihin.
 - Reagoi hatariinkin kommunikointialoitteisiin mielenkiinnolla.
 - Käytä ikä- ja kehitystasoon sopivaa kieltä.
-
- Aina et voi ymmärtää, mitä toinen yrittää sanoa.
 - Älä teeskentele ymmärtäväsi, jos et ymmärrä.
 - Kerro, mitä ymmärsit ja pyydä toistamaan.
 - Pyydä apua - joku toinen saattaa ymmärtää viestiä paremmin kuin sinä.
 - Tarkista ympäristö; taustamelu voi vaikeuttaa kommunikaatiota huomattavasti.

Anna aikaa

- Rauhoita tilanne.
- Odota henkilön vastausta tai reagointia.
- Toista tarvittaessa viestisi.

Tue ymmärtämistä

- Puhu rauhallisesti, lyhyesti ja selkeästi.
- Toista tarvittaessa, korosta ydinsanoja.
- Näytä, osoita tai piirrä.
- Puhu vain yhdestä asiasta kerrallaan.
- Seuraa kuulijan reaktioita ja toimi niiden mukaan, sano uudestaan tai etene asiassa.
- Selvennä kysymyksillä, joihin voi vastata kyllä/ei/en tiedä.

Tue ilmaisia

- Anna mahdollisuus puhevammaisen henkilön omalle ilmaisulle esimerkiksi esittämällä avoimia kysymyksiä (“missä olit eilen?”) suljettujen sijaan (“olitko eilen kampaajalla?”).
- Monet puhevammaiset henkilöt kommunikoivat käyttämällä kokonaisvaltaisia ilmauksia, (esimerkiksi lauseen sisällön voi korvata yksi avainsana) jolloin sinä joudut tulkitsemaan mitä ilmaus tarkoittaa.
- Esitä lisäkysymyksiä ja tarkennuksia.
- Tarkista aina, että tulkinta on oikea.
- Anna puhevammaiselle henkilölle mahdollisuus ilmaista viestinsä loppuun.



Kommunikointi tulkkaustilanteessa

Jos puhevammaisella henkilöllä on kommunikointitilanteessa käytössään puhevammaisten tulkki tai muu tulkkausta tekevä henkilö,

- kohdistaa viestisi suoraan puhevammaiselle henkilölle,
- kuuntele tulkkiä seuraten samalla puhevammaista henkilöä, sillä hänellä on sinulle asiaa, tulkki vain selventää viestin.

Kommunikointi lasten tai varhaisella kielellisellä kehitystasolla toimivien henkilöiden kanssa

- Hae vuorovaikutustilanteissa katsekontakti lapseen.
- Havainnoi lapsen kiinnostuksen kohteita ja jaa kiinnostus hänen kanssaan.

- Huomaa lapsen kommunikointialoitteet ja ilmaukset (ilmeet, eleet, toiminta, ääntely, osoittaminen, viittomat, sanat jne.) ja vastaa ilmauksiin.
- Tulkitse lapsen viesti sanallisesti (toista puhumalla lapsen esim. eleillä, toiminnalla, kuvasta näyttämällä tai viittomalla ilmaiseva viesti).
- Käytä itse puheesi rinnalla lapsen ilmaisukeinoja (esim. osoita kuvia, käytä tukiviittomia). Näin
 - osoitat hyväksyväsi hänen ilmaisukeinonsa,
 - annat hänelle mallia, jotta hän voi kehittyä ilmaisussaan ja
 - helpotat lapsen mahdollisuuksia vastaanottaa viestejä.
- Pidä itse taukoa keskustelussa ja osoita sanallisesti, eleillä tai ilmeellä odottavasi lapsen viestiä.
- Anna lapselle mahdollisuus käyttää kieltä moneen eri käyttötarkoitukseen esim. pyytämiseen, vaatimiseen, käskemiseen, kutsumiseen, erilaisten tunteiden osoittamiseen, kertomiseen, vitsailemiseen, kuvittelemiseen, muistelemiseen, kysymiseen, ihmettelemiseen.

www.papunet.net
- verkkosivusto puhevammaisuudesta ja selkokielestä

Kirjallisuutta

Huhtanen Kristina (toim.) (2000). Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa vuosituhannen taitteessa. Helsinki. Kehitysvammaliitto.

Von Tetzchner Stephen & Martinsen Harald (1999). Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Helsinki. Kehitysvammaliitto.

Launonen Kaisa (2007). Vuorovaikutus - kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin. Helsinki. Kehitysvammaliitto.

Alan valtakunnallisia järjestöjä

Aivohalvaus- ja dysfasialiitto ry,
www.stroke.fi

Autismi- ja Aspergerliitto ry,
www.autismiliitto.fi

Förbundet De Utvecklingsstödets Vänner rf,
www.fduv.fi

ISAAC Suomi Finland ry,
www.papunet.net/isaac

Kehitysvammaliitto ry,
www.kehitysvammaliitto.fi

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry,
www.kvtl.fi

Suomen CP-liitto ry,
www.cp-liitto.fi

Tikoteekin Opas-sarja

www.papunet.net/yleis/esitteet

Opas kommunikoinnin mahdollisuuksiin

Kuvat kommunikoinnissa

Opas tietotekniikan mahdollisuuksiin

Passi yhteiseen kieleen

Opas puhevammaisten tulkkipalvelusta

Opas tietokoneohjelmista kuntoutuksessa ja opetuksessa

Vuorotellen. Opas vuorovaikutukseen ja kielen kehityksen alkuvaiheisiin

Lisätietoa puhevammaisuudesta, puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikoinnista, vuorovaikutuksesta, kommunikoinnin keinoista ja apuvälineistä sekä puhevammaisten tulkkipalvelusta saa lähimältä puheterapeutilta sekä internetistä osoitteesta www.papunet.net/yleis/.

**Tikoteekki on toteuttanut oppaan
Stakesin ITSE-hankkeen tuella.
Yhteistyökumppaneina ovat olleet
ISAAC Suomi Finland ry ja alan asiantuntijat.**

Opas on tulostettavissa osoitteessa: www.papunet.net/yleis/esitteet

tikoteekki

Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus
Kehitysvammaliitto ry.
Viljatie 4 B, 00700 Helsinki
puh. (09) 34 809 370, faksi (09) 34 809 378
tikoteekki@kvl.fi
www.tikoteekki.fi
www.kehitysvammaliitto.fi

ISBN 951-580-357-8