Näin puhut selkokieltä

Selkokieltä voi tarvita sekä asiakaskohtaamisissa että työtovereiden kanssa. Lue alta tiiviit ohjeet selkokielen puhumiseen.

1. Kuuntele viestiä.

Mieti, mitä puhekumppanisi haluaa sanoa. Keskustelun alussa orientoidu vuorovaikutustilanteeseen ja keskity kuuntelemiseen.

2. Anna aikaa.

Älä täytä hiljaista hetkeä puheellasi. Anna puhekumppanillesi aikaa muotoilla asiansa rauhassa. Ei haittaa, jos keskustelu etenee hitaaseen tahtiin.

3. Käytä tavallisia ja konkreettisia sanoja.

Suosi tavallisia sanoja. Puhu esimerkiksi *kaupasta,* älä *liikkeestä* tai *röntgenkuvan ottamisesta*, älä *kuvantamisesta*. Vältä murresanoja ja slangia. Jos sinun on käytettävä vierasta tai vaikeaa sanaa, selitä se.

4. Käytä helppoja kielen rakenteita.

Suosi tavallisia kielen rakenteita. Sano: *Sopimus, jonka työnantaja allekirjoittaa*. Älä sano: *Työnantajan allekirjoittama sopimus*.

5. Puhu tavallisesti.

Käytä tavallista puhekieltä. Vältä viranomais- tai asiantuntijakieltä. Kerro vain yksi tärkeä asia yhdessä puheenvuorossa.

6. Puhu rauhallisesti.

Rauhallinen puherytmi antaa puhekumppanillesi riittävästi aikaa ymmärtää ja reagoida puheeseesi. Tauota puhettasi ennen puhejaksoa ja sen jälkeen, älä keskellä puhejaksoa.

7. Kysy, saatko korjata.

Kysy, haluaako puhekumppanisi, että korjaat hänen puhettaan. Suosi epäsuoraa korjaamista varsinkin kielioppiin liittyvissä lipsahduksissa. Esimerkiksi jos puhekumppanisi sanoo *Olen Mustasaarella*, voit toistaa *Niin joo, sinähän olet Mustasaaressa*.

8. Kysy, jos et ymmärrä. Tarkista ymmärtääkö puhekumppanisi.

Tartu ymmärrysvaikeuksiin suoraan, mutta ystävällisesti. Käytä erilaisia keinoja ongelman selvittämisessä.

- Kysy erilaisilla kysymyslauseilla, mitä et ole ymmärtänyt (mitä, kuka, missä, onko).
- Toista tai kertaa, mitä puhekumppanisi on sanonut (*Sanoit että*...).
- Kysy, oletko ymmärtänyt oikein (*Ymmärsinkö nyt oikein, että*...).
- Myönnä suoraan vaikeutesi ymmärtää (*Nyt en oikein ymmärtänyt*...).

Monet selkokieltä tarvitsevat ihmiset voivat nyökkäillä ymmärtämisen merkiksi, vaikka he eivät tosiasiassa ole ymmärtäneet asiaa. Usein kannattaa tarkistaa, ymmärsikö puhekumppani, mitä sanoit. Voit esimerkiksi kysyä, mitä mieltä hän on asiasta.

9. Piirrä, kirjoita, esitä.

Käytä puheesi tukena kaikkia mahdollisia keinoja. Voit kirjoittaa vaikeita sanoja paperille tai puhelimeen, piirtää asioita tai esittää, mitä tarkoitat.

10. Ilmaise, että olet kiinnostunut.

Osoita puheella ja eleillä, että haluat keskustella puhekumppanisi kanssa.

Selkopuhe asiakaspalvelutilanteessa

- Pidä huolta siitä, että asiointitilanne on rauhallinen. Selkokieltä tarvitseville asiakkaille voi olla vaikeaa, jos ympärillä on hälinää, esimerkiksi ihmisiä tai koneiden piippausta.
- Luo kiireetön ilmapiiri.
- Kannusta asiakasta kysymään, jos hän ei ymmärrä.
- Vältä luennoivaa keskustelutapaa. Pyri vuorottelevaan keskustelutapaan myös silloin, kun annat asiakkaalle toimintaohjeita.
- Kerro, mitä tällaisessa tilanteessa yleensä tehdään.
- Kerro, mitä seuraavaksi todennäköisesti tapahtuu.
- Kertaa tärkeät asiat tapaamisen lopussa.

Kun työyhteisössä tarvitaan selkopuhetta

Käytä tavallista puhekieltä ja selitä vaikeat sanat. Kannusta työtoveria kysymään, jos hän ei ymmärrä. Hän ei ehkä halua paljastaa ymmärtämisvaikeuksiaan, vaan esittää ymmärtävänsä, koska haluaa säilyttää kasvonsa tai ei halua aiheuttaa vaivaa. Ymmärtämisvaikeuksien selvittäminen voi tuntua kiusalliselta, mutta tartu rohkeasti asiaan.

Voit korjata työtoverisi puhetta, jos hän toivoo niin. Etenkin osa kielenoppijoista saattaa arvostaa sitä. Älä kuitenkaan takerru joka ikiseen lipsahdukseen.

Suosi epäsuoraa korjaamista varsinkin kielioppiin liittyvissä lipsahduksissa. Jos työtoverisi sanoo *Olen työssä kirurgisessa osastossa*, voit toistaa *Niin joo, sinähän olet työssä kirurgian osastolla*.

Lue lisää selkopuheen ja vuorovaikutuksen ohjeista ja perusteluista.

Nämä ohjeet koskevat selkopuhetta. Kirjoitetun selkokielen ohjeet ovat tässä.

Tämän ohjeen lähteenä on käytetty Selkokeskuksen sivustoa. Siellä on tietoa esimerkiksi selkokielen kursseista.