

## Monikielinen viestintä katkaisee huhuilta siivet



**Poikkeustilanteessa omalla äidinkielellä saadun informaation merkitys kasvaa. Jos luotettavaa tietoa ei ole tarjolla, puskaradio saa tilaa ja väärät tiedot lähtevät leviämään.**

Syyskuun alussa Ruotsissa kohautti. Koronarajoituksiin vapaasti suhtautuvassa maassa tuli ilmi tapaus, jossa vanhemmat olivat sulkeneet kolme lastaan omiin huoneisiinsa kuukausien ajaksi. Tartuntaa pelänneet vanhemmat eivät osanneet kunnolla ruotsia, vaan seurasivat lähtömaansa koronauutisointia netin kautta.

Kun koronaepidemia maaliskuussa rantautui Suomeen, monessa kunnassa havahduttiin siihen, ettei pelkkä suomen- ja ruotsinkielinen tiedotus riittänyt. Yksi asiaan tarttuneista oli Espoon kaupunki, joka alkoi pian tarjota koronatietoa 15 eri kielellä. Informaatiota löytyy esimerkiksi arabiaksi, dariksi, farsiksi, hindiksi ja urduksi.

– 19 prosenttia espoolaisista on vieraskielisiä. Kun on kyse tilanteesta, joka vaikuttaa terveyteen, tietoa pitää saada kielellä, jonka pystyy omaksumaan. Se, että saa oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista tietoa ja pystyy ymmärtämään annetut ohjeet, lisää kaikkien turvallisuutta, kertoo vieraskielisten palveluiden projektipäällikkö **Sari Hammar** Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimesta.

### PUHELINNEUVONTAA JA KIRJEPOSTIA

Koska korona sulki asiointipisteitä ja kohtaamispaikkoja, kirjallisten tiedotteiden lisäksi Espoo perusti monikielisen puhelinpalvelun. Sitä pyöritettiin sekä omalla henkilöstöllä että eri järjestöjen vapaaehtoisten avulla.

– Perustimme yhteisen työskentelyalustan, jossa kodeissaan työskentelevät neuvojat saattoivat reaaliajassa kommunikoida keskenään. Lisäksi kaupunki hankki älybotin, jolle voi esittää kysymyksiä sadalla eri kielellä, Hammar kertoo.

Koska kaikki kuntalaiset eivät ole netin ulottuvilla, arabian- ja somalinkielisille perheille postitettiin paperinen tiedote.

– Jos informaatiota ei saa ymmärtämällään kielellä, se voidaan tulkita väärin tai jättää huomioimatta. Tai sitten tietoa haetaan lähteistä, jotka eivät sovi Suomen kontekstiin, Hammar sanoo.

## **MONIKIELISIÄ UUTISIA VEROVAROILLA**

Ylen monikielisestä koronauutispalvelusta vastaavan **Marko Krapun** mukaan koronaepidemia nosti Ylen katsoja-, kuuntelija- ja verkkokävijälukuja selvästi.

– Kun kriisi uhkaa yhteiskuntaa, ihmiset hakeutuvat luotettavan tiedon äärelle. Ylellä oli vahva asema jo ennestään, mutta se nousi potenssiin x, Krapu sanoo.

Yle-laissa on määritelty, että julkisen palvelun ohjelmatoiminnan tulee suomen- ja ruotsinkielisen väestön lisäksi erityisesti tuottaa palveluja saameksi, romaniksi ja viittomakielellä. Soveltuvien osien palveluja tulee tuottaa myös muiden kieliryhmien kielellä. Yle tekee esimerkiksi englannin- ja venäjänkielisiä uutisia, minkä lisäksi uutissisältöjä tarjotaan selkokielellä.

Kun Yle maaliskuussa sai huolestuneita yhteydenottoja monista eri kieliryhmistä, kielivalikoimaa päätettiin laajentaa arabiaan, persiaan, kurdiin ja somaliin. Ne ovat Suomen suurimmat vieraskieliryhmät venäjän ja viron jälkeen.

– Kyseisissä kieliryhmissä suomen- ja englanninkielentaito on puutteellinen. Lisäksi ryhmissä on paljon kulttuurisia eroja verrattuna suomalaiseen kulttuuriin, ollaan esimerkiksi hyvin perhekeskeisiä. Oli tärkeää levittää oikeaa tietoa siitä, että jos joku lähipiirissä sairastuu koronaan, koko suvun ei ole syytä mennä tervehtimään sairasta, Krapu sanoo.

Monikieliset koronauutiset on kesätauon jälkeen päätetty ottaa uudelleen käyttöön tekstimuodossa.

– Koronatilanne on muuttunut hieman huonompaan suuntaan ja on vaarana, että kaikki uudet suositukset ja määräykset eivät ole yleisesti tiedossa kaikissa kieliryhmissä, Krapu sanoo.

Ylen uutisia käännetään eri kielille myös vapaaehtoistyönä. Somalinkielelle käännettyjä uutissisältöjä julkaisevan Facebook-ryhmän takaa löytyy pääkaupunkiseudulla asuva nainen, joka ei halua nimeään julkisuuteen. Hänen mukaansa koronan kohdalla liikkeellä on ollut paljon väärää tietoa.

– Esimerkiksi että kyseessä on vain flunssa, tai että virus ei voi tarttua tummaihoiseen. Kun informaatiota jaetaan puskaradion kautta, tärkeästä aiheesta tulee mielipide. Pidin tärkeänä kääntää suoraan, mitä esimerkiksi hallitus on tiedottanut koronavirukseen liittyen, ryhmän ylläpitäjä kertoo.

## **KULTTUURISTA YMMÄRRYSTÄ TARVITAAN**

Käytetyn kielen lisäksi informaation perillemenoon vaikuttavat myös kulttuurierot. Suomessa luottamus tiedotusvälineitä ja viranomaisia kohtaan on vahva, mutta kaikissa maissa näin ei ole.

Esimerkiksi somalinkielisten keskuudessa hengellisillä johtajilla eli imaameilla on suuri valta, Marko Krapu kertoo.

– Siksi haastattelimme uutisvideossamme imaamia, joka kehotti somalilaisia suojautumaan koronavirukselta viranomaisten antamien ohjeiden mukaan. Haastattelu oli erityisen katsottu, Krapu sanoo.

Sari Hammarin mukaan tiedonvälityksessä on hyvä tiedostaa mahdolliset kulttuuriset haasteet niin, että viesti tulisi mahdollisimman hyvin ymmärretyksi. Siksi mukana tulisi olla eri yhteisöjen edustajia. Eri ryhmien käyttäytymistä ei voi eikä pidä kuitenkaan luokitella.

– Yhteisöt ovat todella monimuotoisia. Viime kädessä kyse on yksilöistä, joiden käyttäytymiseen vaikuttaa oma koettu elämä ja valinnat, Hammar sanoo.

*Jenni Meronen*  
*Kuva: Istockphoto*

#### **Lisätietoa:**

[Lista monikielistä koronatietaa tarjoavista kunnista](#)

[Ylen monikielinen koronauutispalvelu](#)

[Vanhemmat pitivät lapsiaan kuukausia lukkojen takana Ruotsissa](#)