



Sarjakuva translatorisen toiminnan välineenä

Eliisa Pitkäsalo
Università degli Studi di Napoli L'Orientale
Tampereen yliopisto

Vaula Haavisto
Turun yliopisto

Laura Kalliomaa-Puha
Tampereen yliopisto

<https://doi.org/10.61200/mikael.147638>

Abstract

Previously, translatorial action and paraprofessional translating have been examined primarily from the perspective of interlingual translation and interpretation (e.g. Huotari, Hjort & Veivo 2023). In this article, we introduce two types of translatorial action, that have been rarely recognized in earlier studies: intersemiotically translating social welfare documents into comics and using these comics as tools in interactions between social workers and their clients. As research material, we utilize two kinds of data: comics-style documents and interviews with social workers who use these documents in their work. For the analysis, we employ the visual grammar theory by Kress and van Leeuwen (2006). The research method is content analysis. The metafunctional analysis brings forth numerous practical, symbolic and compositional details that have to be considered during the translation process. Consequently, we propose that deliberate decisions about the informational content and the atmosphere of the panels together constitute a visual translation strategy. Our findings also suggest that comics aid in explaining services and rules, supporting social workers role as paraprofessional translators as well as worker and client memory. This dual-level translatorial action—creating and using comics—enhances client participation and accessibility and strengthens the role of social workers as interpreters.

Keywords: comics-style document, translatorial action, intersemiotic translation, accessibility, social welfare

Avainsanat: sarjakuva-asiakirja, translatorinen toiminta, intersemioottinen kääntäminen, saavutettavuus, sosiaalihuolto

1 Johdanto¹

Sosiaalihuollossa viestintä erilaisten asiakasryhmien kanssa on olennainen osa työtä. Usein viestiä välitetään kirjallisesti, kun tehdään päätöksiä, suunnitelmia ja laaditaan sääntöjä (Tiililä 2015). Sosiaalihuollon saavutettava viestintä on vaativa tehtävä. Vaikeuskerrointa lisää, jos asiakas kuuluu johonkin haavoittuvaan ryhmään, esimerkiksi kun asiakkaalla on muistisairaus, hahmottamis- tai keskittymisvaikeus tai muita kognitiivisia tai neuropsykologisia haasteita tai kun asiakkaan kanssa ei ole yhteistä kieltä.

On tunnettua, että virallisten asiakirjojen kieli on usein vaikeaselkoista ja hankalaa kenelle tahansa lukijalle – ammattitermit, lakiviittaukset tai hankalat lauserakenteet hankaloittavat viestin ymmärtämistä (Tiililä 2015). Silti olisi välttämätöntä, että asiakkaat ymmärtäisivät viestin voidakseen päästä oikeuksiinsa: löytääkseen tiedon sosiaalihuollon palvelusta, hakeakseen palvelua ja saadakseen sen palvelun, jota tarvitsevat. Tiedon pitäisi siis olla saavutettavassa muodossa. Tätä edellyttää myös lainsäädäntö. Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset sekä kaikki tämän asiaan liittyvät seikat, joilla on merkitystä (5.1 §). Laki edellyttää, että selvitys tulee antaa tavalla, jolla juuri kyseinen asiakas ymmärtää sen (5.2 §). Tämä täydentää hallintolain (434/2003) yleistä hyvän kielenkäytön vaatimusta asiallisesta, selkeästä ja ymmärrettävästä kielestä (9 §, ks. myös Tiililä 2015).

Sarjis-tutkimusryhmä² tarttui tiedon saavutettavuuden haasteeseen. Saimme innoitusta maailmalla kehitetyistä sarjakuvapöytäkirjoista, joissa sarjakuvamuotoinen asiakirja oli korvannut tekstimuotoisen (ks. esim. Botes 2017; Andersen & de Rooy 2022). Oikeudellisen asiakirjan esittäminen sarjakuvana on toimintamallina uusi mutta mahdollinen: vaikka lainsäädäntö ei velvoita piirtämään viestiä, se ei myöskään estä kuvien tai sarjakuvan käyttöä viranomaisviestinnässä. Päinvastoin voidaan argumentoida, että visuaalisuus ja sarjakuvamuotoinen viestintä täyttää ainakin joissakin tapauksissa asiakaslain vaatimukset siitä, että viestinnän tulee vastata yksilöllisiin ymmärtämisen tarpeisiin. Lainsäädäntö itse asiassa jättää avoimeksi keinot, joilla yksilöllisiin viestinnän tarpeisiin voidaan vastata; sosiaalihuollon henkilöstön tulee arvioida, riittääkö esimerkiksi selkokielen käyttäminen täyttämään asiakkaan oikeuden saada selvitystä eri toimenpidevaihtoehdoista vai pitääkö harkita muiden keinojen – kuten visualisoinnin – käyttöä. (Kalliomaa-Puha & Perttola 2025.)

Koneen säätien rahoittamassa Sanasta kuvaksi -hankkeessa (2020–2024) tutkimuskontekstina oli Ensi- ja turvakotien liitto (jatkossa ETKL) ja sen jäsenyhdistysten ylläpitämät tapaamispaikat. Tapaamispaikat tarjoavat palvelua, jossa lapsi saa tavata sitä vanhempansa, jonka luona hän ei asu. Palvelua saatetaan tarvita tilanteissa, joissa

¹ Tämä artikkeli on osa Suomen Akatemian rahoittamassa Graphic Justice – Oikeutta sarjakuvan keinoin -hankkeessa (2020–2024, hankenumero 333367) tehtyä tutkimusta. Osa artikkelin aineistosta on tuotettu Koneen säätien rahoittamassa Sanasta kuvaksi -hankkeessa.

² Sarjis-tutkimusryhmän jäsenet ovat Kirsi Günther, Vaula Haavisto, Mira Kainulainen, Laura Kalliomaa-Puha, Anne Ketola ja Eliisa Pitkäsalo.

vanhempi ei syystä tai toisesta kykene huolehtimaan lapsen hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Tapaamispaikoissa voidaan myös toteuttaa valvottu vaihto, jossa lapsi siirtyy toisen vanhemman luota toisen luokse tapaamispaikan työntekijän valvomana ja ilman, että vanhemmat tapaavat toisiaan. Hankkeessa tutkimme, miten tapaamispaikan sääntöjä ja toimintaohjeita kuvaavat asiakirjat voitaisiin esittää sarjakuvina. Tuotimme kaksi sarjakuvaa: Valvotun tapaamisen säännöt ja Valvotun vaihdon säännöt. Ne on tarkoitettu käytettäväksi tilanteessa, jossa vanhempi tulee ensimmäistä kertaa tutustumaan tapaamispaikkaan. Tutustumiskäynnillä käydään läpi tapaamispaikan toimintatavat, ja asiakas sitoutuu sääntöihin allekirjoittamalla sääntöasiakirjan.

Suomen Akatemian rahoittamassa Graphic Justice -hankkeessa (2020–2024) yhteistyökumppanimme oli Pirkanmaan hyvinvointialueen (jatkossa PIRHA) ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelujen kotona asumista tukevat palvelut. Hankkeessa muokattiin sarjakuviksi kahden tukipalvelun – ateriapalvelun ja turvapalvelun – palvelukuvaukset. Sarjakuvia voi käyttää tilanteessa, jossa asiakasohjaaja menee kotikäynnille asiakkaan luokse kartoittaakseen tämän avun ja tuen tarvetta. Asiakasohjaaja voi sarjakuvan avulla selittää asiakkaalle, millaisesta palvelusta on kyse, ja hän jättää sarjakuvan asiakkaalle.

Tässä artikkelissamme esitämme, että sarjakuva-asiakirjojen laatiminen ja käyttö edustavat kahdenlaista translatorista toimintaa. Toisaalta tuotos, sarjakuva-asiakirja, on kirjoitetuista teksteistä ja muista lähteistä multimodaaliseksi tekstiksi (eli sarjakuvaksi) käännetyn translatorisen toiminnan tulos. Toisaalta sarjakuva-asiakirjojen käyttötilanteessa sosiaalihuollon työntekijä selittää (eli tulkkaa) sarjakuvien sisällön asiakkaalle. Tarkastelussamme on siten kaksi tasoa. Ensinnäkin tarkastelemme sarjakuvaksi kääntämisen prosessia ja sen aikana tehtäviä käännösstrategisia ratkaisuja. Toiseksi tarkastelemme sarjakuvaa translatorisena välineenä, jota käytetään konkreettisisä vuorovaikutustilanteissa työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Jälkimmäisessä kotihoidon asiakasohjaaja ja tapaamispaikan ohjaaja näyttäytyvät translatorisina toimijoina, jotka sarjakuvaa apunaan käyttäen pyrkivät selostamaan palvelujen sisältöä, sääntöjä ja ohjeita asiakkaalle ymmärrettävässä muodossa. Tällaista translatorista toimintaa on aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa lähestytty paraprofessionaalina kääntämisen näkökulmasta (esim. Koskela, Koskinen & Pilke 2017; Jakkula 2024) sekä ”arjen näkymättömänä kääntämisenä”, jolloin voidaan huomioida kaikki monikielisuuden tuottama translatorinen kirjo (Kolehmainen, Koskinen & Riionheimo 2015). Artikkelissamme jatkamme translatorisen toiminnan tarkastelua ulottamalla tutkimusta multimodaaliseen viestintään sekä intersemioottiseen ja kielensisäiseen kääntämiseen sosiaalihuollon kontekstissa.

Translatorinen toiminta – sekä sarjakuvan intersemioottinen kääntäminen että sarjakuvien käyttäminen asiakastilanteissa – voidaan nähdä työnä, jota tehdään tiedon parissa. Yksinkertaisimmillaan tietotyön voi ajatella olevan toimintaa, jossa tietoa tuotetaan ja käytetään. Tietotyön keskeisenä piirteenä on pidetty tiedon luovaa laajentamista, soveltamista ja käyttöä erilaisissa organisatorisissa konteksteissa (esim. Pyöriä 2005). Sosiokulttuuriset lähestymistavat ovat painottaneet tiedon jatkuvasti muuttuvaa luonnetta ja kuvanneet tietoa ja tietämistä toimintana, joka on kielen ja materiaalien työvälineiden välittämää, tilannekohtaista, pragmaattista ja ei-pysyvää

(esim. Blackler 1995; Gherardi 2000). Kun tietoa tarkastellaan ihmisten käytännön toiminnan osana, tieto ja tietäminen nähdään aina yhteistoiminnallisena tuotoksena. Tällainen käytäntöpohjainen katsantokanta huomioi myös sen, että tieto on kietoutunut materiaalsiin artefakteihin ja että tieto on luonteeltaan paikkaan ja aikaan sidottua (Nicolini, Gherardi & Yanow 2003).

Tarkastelemme luvussa 2 sarjakuva-asiakirjan kääntämisen erityispiirteitä ja reunaehtoja sekä sarjakuva-asiakirjan käyttöä työvälteenä translatorisen toiminnan ja paraprofessionaalisen kääntämisen näkökulmasta. Luvussa 3 esittelemme aineistomme ja menetelmät. Luvussa 4.1 tarkastelemme sitä, mitä on otettava huomioon, kun sosiaalihuollon asiakirja käännetään sarjakuvaksi, ja luvussa 4.2 sitä, miten asiakasohjaajat toimivat paraprofessionaalisina kääntäjinä ja millaisia merkityksiä he antavat sarjakuvalle translatorisena välineenä. Luvussa 4.3 erittelemme näiden translatorisen toiminnan muotojen yhtäläisyyksiä ja eroja tarkastelemalla niitä tiedon tuottamisen ja tiedon käyttämisen näkökulmista. Luvussa 5 vedämme yhteen havaintojamme sarjakuva-asiakirjan kääntämisestä ja käytöstä translatorisena toimintana.

2 Sarjakuva-asiakirjan laatiminen ja käyttö translatorisena toimintana

2.1 Sarjakuvaksi kääntäminen

Sarjakuvamuotoisen sosiaalihuollon asiakirjan laatiminen on eräänlaisen käännösprosessin tulos. Lähdetekstinä on usein tekstimuotoinen asiakirja tai useampi kyseistä sosiaalihuollon palvelua kuvaava teksti, joista rakennetaan visuaalista ja verbaalista sisältöä yhdistävä multimodaalinen teksti, sarjakuva. Tekstimuotoista sisältöä käännetään siis toisaalta *intersemioottisesti* kuvaksi, toisaalta *kielensisäisesti* yksinkertaisempaan muotoon (ks. kääntämisen kategorioista Jakobson 1959: 233), jotta se sopisi sille varattuun tilaan, tekstilaatikkoon tai puhekuplaan ja olisi mahdollisimman ymmärrettävää. Jos käännettävä teksti on virallinen tai oikeudellinen asiakirja, on pidettävä huolta siitä, että oikeudellisesti merkittävät sisällöt tulevat mukaan myös sarjakuvamuotoiseen asiakirjaan, ja myös siitä, että sarjakuvassa esitettyinä ne ovat oikeudellisesti vastaavia, jotta asiakirjojen käyttäjien oikeusturva ei vaarannu (ks. lakikielestä esim. Fremer ym. 2024; Pitkäsalo & Kalliomaa-Puha 2020; Kalliomaa-Puha, Ketola & Pitkäsalo 2023).

Verbaalisen sisällön kääntäminen kuvaksi vaatii piirtäjältä yleensä kuvan – ja tässä tapauksessa myös sarjakuvan – välittämien merkitysten ymmärtämistä. Visuaalisen lukutaidon avuksi on tarjolla erilaisia malleja, joista Gunther Kressin ja Theo van Leeuwenin (2006) visuaalisen kieliopin teoria on yksi tunnetuimmista. Kress ja van Leeuwen (mt.) soveltavat mallissaan systeemis-funktionaalisessa kieliteoriassa esitettyä jakoa kolmeen metafunktoon: ideationaaliseen, interpersoonaiseen ja tekstuaaliseen. Ideationaalinen metafunktio sisältää kuvassa esitetyt henkilöhahmot ja muut kuvanlukutapahtuman osallistujat sekä kaikkien osallistujien väliset suhteet. Hahmon merkittävyyden kertomuksessa paljastaa se, miten hahmo on kuvattu: jos hahmo on suuri,

fokus on terävä ja sen värittämiseen on käytetty korkeaa värisaturaatiota, voidaan päätellä, että hahmolla on kuvassa keskeinen rooli. (Mts. 63.)

Interpersoonainen metafunktio liittyy ensinnäkin kuvassa esiintyvien osallistujien eli hahmojen, paikkojen ja esineiden, toiseksi kuvassa esiintyvien osallistujien ja kuvan interaktiivisten osallistujien eli tekijöiden ja katsojien ja kolmanneksi kuvan interaktiivisten osallistujien väliseen vuorovaikutukseen (mts. 114). Vuorovaikutusta voi olla kolmella tasolla: katseen, sosiaalisen etäisyyden ja perspektiivin tasolla. Ensinnäkin eri osallistujien välille syntyy vuorovaikutus, kun heidän katseensa kohtaa (mts. 117–118). Toiseksi kuvassa esiintyvien hahmojen välistä etäisyyttä käytetään osoittamaan heidän suhdettaan: lähekkäin kuvatut hahmot kertovat läheisestä suhteesta, toisistaan kauaksi asetetut hahmot ehdottavat, että suhde on etäinen ja persoonaton (mts. 124). Kolmanneksi perspektiivi, josta hahmot on kuvattu, kertoo valtasuhteista. Suoraan samalta tasolta kuvatut hahmot viestivät tasavertaisuudesta, kun taas alhaalta ylöspäin kuvattuna hahmolle ehdotetaan valta-asemaa muihin osallistujiin verrattuna (mts. 140). Tekstuaalinen metafunktio pitää sisällään kuvan sommittelun, eli sen, miten esimerkiksi henkilöahmot ja esineet on sijoitettu kuvaan, miten niiden merkitystä on korostettu esimerkiksi koon perusteella ja miten niiden välisiä suhteita merkitään tai jätetään merkitsemättä (mts. 177).

Kressin ja van Leeuwenin mallissa tarkastellaan nimenomaan kuvaan rakennettuja merkityksiä. Malli antaa hyvän pohjan myös sarjakuvaksi kääntävälle, koska sarjakuvassa on ruutuja, joiden sommittelussa mallia voidaan hyödyntää. Sarjakuvassa merkityksiä rakennetaan kuitenkin lisäksi myös muilla keinoilla, ja siksi sarjakuvaksi – kuvaa ja sanaa yhdistäväksi multimodaaliseksi tekstiksi – kääntäminen on kuvaksi kääntämisestä monimutkaisempi prosessi. Kuvaa monimutkaisemmaksi sarjakuvaksi kääntämisen tekee se, että sarjakuva koostuu sarjasta kuvia eli ruutuja, joiden väliset suhteet vaihtelevat kuvasarjasta toiseen. Myös ruutujen välisiin suhteisiin liittyviä merkityksiä rakennetaan käännettäessä, eli sarja ruutuja voi esittää esimerkiksi kertomuksen, jossa eri tapahtumat on kuvattu yksittäisissä ruuduissa. Ruutujen väliin jää palkki eli aukko, jossa siirrytään esimerkiksi tapahtumasta toiseen tai kohtauksesta kohtaukseen (ks. McCloud 2006: 15). Sarjakuvan tekijä rakentaa siirtymät sarjakuvaan, mutta lukijan tehtäväksi jää tulkita, mitä ruutujen välillä tapahtuu.

Yksittäisten ruutujen sisällä merkityksiä rakennetaan joskus jopa yksityiskohtaisemmin kuin esimerkiksi valokuvassa. Tällaisia sarjakuvalle tyypillisiä keinoja ovat puhekuplien ja tekstilaatikoiden lisäksi symbolit ja erilaiset efektit, esimerkiksi ääniefektit. Verbaalisesta tekstistä käännettäessä onkin mahdollista valita esimerkiksi jokin sopiva symboli kuvaamaan jotain konkreettista asiaa (esim. kalenteri tai kello kuvaamaan sovittavaa ajankohtaa). Efektien avulla kuviin saadaan liikettä ja ääntä, joita verbaalisessa tekstissä ei yleensä erikseen kuvata. Myös värien avulla voidaan rakentaa symbolisia merkityksiä, esimerkiksi punainen voi symboloida kieltoa ja vihreä lupaa tehdä jotain. (Pitkäsalo, Ketola, Haavisto & Kalliomaa-Puha 2022; Kalliomaa-Puha, Ketola & Pitkäsalo 2023; Kaindl, Pitkäsalo & Pitkäsalo 2025.) Lisäksi sarjakuva käännettäessä ruutuihin piirretyt hahmot täytyy vaatia ja niille pitää valita myös sukupuoli ja ihonväri. Kressin ja van Leeuwenin mallissa sen sijaan tarkastellaan vain yleisesti

kuvassa esitettyjä henkilöahmoja, niiden asetelua kuvaan ja niiden vuorovaikutusta. Näitä seikkoja verbaalisessa tekstissä ei useimmiten mainita.

Jotta sarjakuvaksi kääntävä kykenisi sisällyttämään jokaiseen ruutuun juuri kyseisen sarjakuvan kannalta olennaisia ja haluttuja merkityksiä, hänen on yleensä tuettava verbaalista lähdetekstiä myös muulla kääntämistä tukevalla materiaalilla. Tässä etnografinen tiedonhankinta ja yhteistyö sarjakuvan tulevien käyttäjien kanssa on osoittautunut merkitykselliseksi (Haavisto & Günther painossa). Sarjakuvan esittämien miljöiden ja tilanteiden havainnointi sekä työntekijöiden ja asiakkaiden haastattelut tuottavat kääntäjän tarvitsemaa tietoa niistä merkityksistä, joita kuvien halutaan välittävän.

Sarjakuvaksi kääntäminen onkin monien valintojen tekemistä. Voidaan puhua myös *kuvallisen ilmaisun käännsstrategioista*: miten visuaalisen kieliopin periaatteita ja keinoja kussakin sarjakuvassa käytetään. Sarjakuva-asiakirjojen pioneerien Camilla Andersenin ja Robert de Rooy'n (2022) mukaan sarjakuvalla voidaan näyttää myös asioita, joista lähdeteksti vaikenee. Kuvallinen viestintä välittää aina tietosisällön lisäksi tunnelmaa tai tunnetilaa – oli sarjakuvan tekijä tästä tietoinen tai ei (Yu 2017: 123–124). Silloin kun sekä tietosisältö että tunnelma ja kuvan välittämät viestit huomioidaan jo prosessin alussa, siitä tulee käännsstrategia ohjaava tietoinen valinta ja ratkaisu. Kuvan avulla voidaan vahvistaa asiakirjassa esitetyn toiminnan tavoitteita ja visualisoida toiminnan taustalla olevia arvoja. Esimerkiksi sarjakuvamuotoisessa työsopimuksessa työnantaja ja työntekijä piirretään samalle tasolle korostamaan tasaveroista suhdetta. (Andersen & de Rooy 2022.)

Tietoinen käännsstrategia voi olla se, että sarjakuvaan rakennetaan kannustimia tietynlaiseen käyttäytymiseen (*behavioral drivers*), jolloin sarjakuvamuotoinen asiakirja voi saada tekstimuotoista paremmin ihmiset toimimaan sovitun mukaisesti (Keating & Andersen 2022). Sarjakuva voi esimerkiksi onnistua lisäämään viestin saavutettavuutta (ymmärrettävyyttä) ja sitä kautta saamaan viestin – toimintaohjeen – perille. Tavoitteena oleva toiminta on mahdollista kuvata onnistuneena, esimerkiksi piirtämällä sekä työntekijä että työnantaja tyytyväisiksi. Onnistumisen kuvaaminen (*projecting success*; de Rooy, Kalliomaa-Puha & Pitkäsalo 2024) ei olisi samalla tavalla mahdollista perinteisessä asiakirjatekstissä. Kuvat antavatkin tilaisuuden kuvata toiminnan toivottuja lopputuloksia.

2.2 Paraprofessionaali kääntäminen ja sarjakuva työvälineenä

Paraprofessionaali kääntäminen on sellaisen työntekijän tekemää translatorista toimintaa, jonka työhön kuuluu kääntäminen tai tulkkaaminen, vaikka hän ei ole ammatiltaan eikä koulutukseltaan kääntäjä tai tulkki (ks. Koskela, Koskinen & Pilke 2017: 466). Tällaisia ammattiryhmiä ovat esimerkiksi journalistit, kasvatusalan ammattilaiset sekä terveyden- ja sosiaalihuollon työntekijät. Translatorinen toiminta asettuu siis jatkumolle, jonka toisessa päässä on perinteisesti ymmärretty, tunnistettu institutionaalinen ja usein ammattimainen käännsstrategia ja toisessa sellainen arkielämän kääntäminen tai tulkkaus,

jota sitä harjoittava henkilö ei itse tunnista kääntämiseksi (Kolehmainen, Koskinen & Riionheimo 2015: 394).

Aiemmin translatorista toimintaa ja paraprofessionaalia kääntämistä on tarkasteltu lähinnä kieltenvälisen kääntämisen ja tulkkauksen näkökulmasta (ks. esim. Huotari, Hjort & Veivo 2023). Tässä artikkelissa jatkamme siitä, mihin aiemmassa tutkimuksessa on päästy. Tarkastelemme translatorista toimintaa yksikielisessä sosiaalihuollon kontekstissa ja keskitymme Jakobsonin (1959) kääntämisen kategorioista toisaalta intersemioottiseen kääntämiseen verbaalisesta visuaaliseksi, toisaalta kielensisäiseen kääntämiseen ja tulkkaukseen, jotka ovat keskeisiä erityisesti sarjakuvaksi käännettäessä ja jotka ovat jääneet aiemmassa tutkimuksessa vähemmälle huomiolle.

Translatorisen toiminnan tarkastelussa on keskeistä kiinnittää huomio myös toimintaa välittävään välineeseen (Vygotsky 1978). Sarjakuva-asiakirja on mahdollista nähdä vuorovaikutuksen *translatorisena välineenä* asiakastilanteessa translatorisen toimijan ja asiakkaan välillä. Kiinnostavaksi kysymykseksi nousee sarjakuva-asiakirjan mahdollisuudet ja sen saamat merkitykset translatorisen toiminnan tukena.

3 Aineisto ja menetelmä

Tutkimusaineistomme pohjana on hankkeissamme laaditut neljä sarjakuva-asiakirjaa: Valvotun tapaamisen säännöt, Valvotun vaihdon säännöt, Ateriapalvelu ja Turvapalvelu. Valvotun tapaamisen säännöt ja Valvotun vaihdon säännöt -sarjakuva-asiakirjoissa esitellään visuaalisesti, millaisia asioita vanhemmalle kerrotaan, kun hän tulee tutustumaan tapaamispaikkaan. Hänelle kerrotaan esimerkiksi, miten tapaamisesta tai vaihdosta sovitaan, miten vaihto tapahtuu, mitä pitää tehdä, jos myöhästyy tapaamisesta, ja miten tapaamispaikassa käyttäytyään (esim. paikalle ei saa tulla päihtyneenä). Ateriapalvelu-sarjakuvassa kerrotaan, miten ateriapalvelu toimii: miten ruoka tilataan ja miten se toimitetaan kotiin. Turvapalvelu-sarjakuvassa kuvataan, miten turvaranneketta käytetään ja miten apu tulee paikalle hätätilanteessa.

Sarjakuvien laatimisen eri vaiheissa on kerätty laaja tutkimusaineisto, joka laadittujen asiakirjojen lisäksi sisältää muun muassa sarjakuvien suunnitteluvaiheessa taltioituja suunnittelukokouksia yhteistyökumppaneiden kanssa sekä sarjakuvien eri versioista eri tahoilta yksilö- ja ryhmähaastatteluin kerättyä palautetta. Tässä artikkelissa esitetyt havainnot ja tulkinnat perustuvat seuraavaan aineistoon:

- hankkeissa laaditut sarjakuva-asiakirjat (luvut 4.1 ja 4.2)
- asiakasohjaajien yksilö- ja parihaastattelut (luku 4.2).

Luvussa 2 esittämiemme lähtökohtien mukaisesti olemme suunnanneet analyysimme kahteen translatorisen toiminnan tasoon. Tarkastellessamme sitä, miten sarjakuva syntyy käännösprosessin tuotoksena, kuvaamme synteesisinomaisesti havaintoja, joita käännösprosessin aikana teimme, ja oppeja, joita saimme. Hyödynnämme analyysissä Kressin ja van Leeuwenin (2006) visuaalisen kieliopin teoriaa, jonka esittelimme luvussa 2.1. Kuvaamme analyysissämme, millaisia asioita käännösprosessissa täytyi ottaa huomioon ja osoitamme sarjakuvista poimitulla kolmella esimerkkikuvalla, miten sarjakuvan

piirrosratkaisuja koskeva ymmärryksemme kasvoi keskusteluissa yhteistyökumppaniemme kanssa³.

Tarkastellessamme kotihoidon asiakasohjaajia ja tapaamispaikan ohjaajia translatorisina toimijoina ja sarjakuvaa heidän työvälineenään lähdemme siitä oletuksesta, että sarjakuva voisi toimia translatorisen toiminnan välineenä. Tämä muodostaa hypoteesin, jonka valossa tarkastelemme aineistoamme. Tutkimusmenetelmänä on sisällönanalyysi (Tuomi & Sarajärvi 2018; Elo ym. 2022). Ateria- ja turvapalvelun sarjakuvia kokeilleiden asiakasohjaajien haastatteluista merkitsimme ensin lausumat ja keskusteluepisodit, joiden sisältönä olivat käyttökokemukset, joita asiakasohjaajat saivat kokeiluissaan. Näitä lausumia analysoimalla tulkittiin, millaisia merkityksiä asiakasohjaajat antoivat sarjakuville todellisissa asiakastilanteissa.

Tältä osin analyysi perustuu viiden asiakasohjaajan litteroituun haastatteluun. Haastatteluissa käytiin läpi kaikkiaan 18 asiakastapaamista, joissa asiakasohjaajat olivat käyttäneet apunaan sarjakuvaa palveluja esitellessään. Kaikki haastattelut kestivät noin 50 minuuttia, ja ne on tehty marraskuussa 2023. Yhdessä haastattelussa haastateltavana oli kaksi asiakasohjaajaa, muissa yksi.

4 Analyysi

4.1 Tekstimuotoisesta sarjakuva-asiakirjaksi

Lähtökohtana tekstimuotoisten asiakirjojen kääntämisessä sarjakuvaksi oli verbaalinen lähdeteksti ja sen sisältö. Aivan ensimmäiseksi tarkistimme sosiaalioikeudellisesta näkökulmasta, mitkä sisällöt lähdeteksteissä olivat keskeisiä ja mitkä voi jättää pienemmälle huomiolle. Asiakirjoissa oli sellaisia sisältöjä, joita oli vaikea kuvittaa, ja nämä sisällöt siirrettiin sarjakuvaan verbaalisessa muodossa, yksinkertaistettuina eli kielensisäisesti kääntäen. Kuvaksi käännettiin ne sisällöt, jotka oli mahdollista selittää kuvien avulla. Aivan käänösprosessin alkuvaiheissa näistä sisällöistä tehtiin sarjakuva-käsikirjoitus, jossa oli jo hahmotelma siitä, mitä sisältöjä sarjakuvaan tulee verbaalisessa ja visuaalisessa muodossa ja miten sarjakuvan tarina etenee.

Käsikirjoituksen tekemisen jälkeen sarjakuvaa ryhdyttiin rakentamaan niin, että keskeiset sisällöt kuvattiin useimmiten yksittäisissä ruuduissa, ja fokuksen sijoitettiin kunkin ”tapahtuman” tärkein hahmo tai asia. Jos hahmoa tai asiaa pidettiin erityisen merkittävänä, se piirrettiin isoksi ja kuva rajattiin niin, että siitä ilmeni selvästi asian tärkeys. Ruutuun lisättiin vain sellaisia esineitä, asioita ja hahmoja, joita pidimme välttämättöminä asian esittämisen ja ruudun sisällön ymmärtämisen näkökulmasta (ks. Kuva 1).

³ Sarjakuva-asiakirjojen laatiminen on yhteistoiminnallinen translatorinen prosessi (mm. Milošević & Risku 2020), johon osallistuivat tutkijaryhmämme ja piirtäjämme lisäksi myös tapaamispaikkatoiminnan ja kotihoidon asiantuntijat.

Kuva 1. Esimerkki tärkeiden asioiden korostamisesta. CC-BY-NC-ND Sarjisu-
tutkimusryhmä ja piirtäjä Jan Pitkäsalo 2024.



Kuvassa 1 on esimerkki sekä ideationaalisesta että tekstuaalisesta metafunktiosta eli siitä, miten koolla ja sommittelulla voidaan korostaa keskeistä sisältöä (ks. Kress & van Leeuwen 2006: 63, 177). Sarjakuva-asiakirjan piirtäjällä ei ole juurikaan taiteellista vapautta, koska ruudun sisäinen häly voi viedä lukijan huomion siitä, mitä ruudussa on keskeistä.

Ruudussa voi olla monenlaista hälyä. Usein se liittyy sarjakuvan visuaaliseen kieleen. Siitä syystä sarjakuviin ei piirretty juurikaan ääni- ja muita efektejä, ja symbolien käyttö rajattiin olennaisiin. Koska symbolit ovat usein kulttuurisidonnaisia, valitsimme sarjakuviin mahdollisimman universaaleja, globaalisti tunnettuja symboleita, esimerkiksi ETKL:n asiakirjoissa lakikirja on valittu lain symboliksi ja tuomarin nuija symboloimaan oikeuden päätöstä. Myös värisymboliikan käytössä pyrimme yleisesti tunnistettuihin väreihin: valitsimme punaisen värin kuvaamaan kieltä ja vihreän luvallista toimintaa. Värien valinta oli kulttuurisidonnaisuuden näkökulmasta oikea, mutta ongelma olikin toisaalla: Esimerkiksi puna-vihersokealle kiellon ja luvan erottaminen pelkän värin perusteella olisi haasteellista. Siksi lisäsimme kuviin myös muita symbolisia merkkejä vahvistamaan värien merkityksiä.

Värien käyttöön liittyy myös muita saavutettavuuskysymyksiä. Sarjakuvat väritettiin käyttämällä mahdollisimman neutraaleja värejä, mutta ikäihmisten palvelukuvausten ensimmäisten versioiden väritys osoittautui saavutettavuuden näkökulmasta hankalaksi. Ikäihmisten näkökyky on yleensä heikentynyt, joten murrettu värit voivat aiheuttaa ongelmia ruudussa esitettyjen asioiden erottamisessa (ks. kuva 2).

Kuva 2. Esimerkki värityksen ja kontrastin muokkauksesta. CC-BY-NC-ND Sarjis-tutkimusryhmä ja piirtäjä Jan Pitkäsalo. Versio 1 (2023) ja versio 2 (2024).



Kuvassa 2 on esimerkki kuvan värien ja kontrastin muokkauksesta. Lopullisiin versioihin valitsimme kirkkaat perusvärit, lisäsimme kuvien kontrasteja ja kasvatimme fonttikokoa. Tässäkin keskustelu yhteistyökumppanin kanssa oli olennaista: lähtötekstissä ei ollut tietoa ikäihmisten heikkonäköisyydestä, vaan se saatiin asiakasohjaajilta. Saavutettavuuden lisäksi kirkkailla väreillä on tavoiteltu myös turva-auttajan merkityksen korostamista (ks. ideationaalisesta metafunktiosta Kress & van Leeuwen 2006: 63)

Yhteistyökumppaneilta saatiin apua myös hahmojen kuvaamiseen ja sommitteluun ruudun sisällä. Lähdeteksteissä asianosaisia henkilöitä ei ole kuvattu mitenkään, joten kääntämisen alkuvaiheessa sarjakuvan hahmojen ulkomuoto ja -asu täytyi päättää. Käännöstyön edetessä sarjakuvien hahmoja myös muokattiin, koska kummankin yhteistyötahon työntekijät halusivat hahmojen näyttävän iloisilta ja tyytyväisiltä. Lisäksi teimme sommitelmallisia muutoksia muokkaamalla hahmojen kokoa ja niiden välistä etäisyyttä (ks. kuva 3).

Kuva 3. Esimerkki hahmojen välisen etäisyyden ja koon merkityksestä vuorovaikutustilanteen kuvaamisessa. CC-BY-NC-ND Sarjis-tutkimusryhmä ja piirtäjä Jan Pitkäsalo. Versio 1 (2022) ja versio 2 (2023).



Kuva 3 on esimerkki siitä, miten interpersoonaisen metafunktion keinoin voidaan rakentaa merkityksiä: ruudut osoittavat, miten hahmojen välisen etäisyyden ja koon

muokkaaminen vaikuttaa siihen, miltä henkilöhahmojen välinen suhde ja vuorovaikutus näyttää (Kress & van Leeuwen 2006: 114, 124). Lähdetekstissä sanotaan, että ohjaaja kuulee ja näkee koko ajan, mitä lapsi ja vanhempi tekevät. Versiossa 1 fokus onkin ohjaajassa, ja etäisyys isän ja lapsen välillä on melko suuri. Vasta keskusteluissa työntekijöiden kanssa selvisi, että on tärkeää osoittaa isän ja lapsen suhteen rakentaminen valvotun tapaamisen palvelun avulla, ja valvovan ohjaajan merkitystä pitää pienentää (ks. toimintaa ohjaavista kannustimista Keating & Andersen 2022). Siitä syystä versioon 2 lapsi ja isä siirrettiin lähemmäksi toisiaan ja kuvan fokukseen, kun taas ohjaaja siirrettiin kauemmaksi lapsesta ja isästä. Kauempana istuva ohjaaja on pienempi kooltaan ja siten myös merkitykseltään. Ohjaaja kuitenkin katsoo leikkiviä hymyillen, mikä tuo lukijalle turvallisuuden tunteen (ks. Yu 2017: 123–124). Tässä on kysymys myös palvelun onnistumisen kuvaamisesta (de Rooy, Kalliomaa-Puha & Pitkäsalo 2024), kun isä ja lapsi leikkivät iloisina yhdessä. Vastaavasti kuvassa 2 kuvataan onnistunut turvapalvelutilanteen päätös, jossa tyytyväisen näköinen ikäihminen vilkuttaa hyvästiksi häntä auttaneille turva-auttajille.

4.2 Sarjakuva asiakasohjaajan translatorisen toiminnan välineenä

Kun palvelutarpeen kartoitusta tekevä asiakasohjaaja koettaa selventää ikäihmiselle tarjolla olevien palvelujen sisältöä ja tavoitteita, hän työskentelee eräänlaisena translatorisena toimijana ja pyrkii ylittämään ymmärtämisen tiellä olevia esteitä. Samoin tapaamispaikan ohjaaja pyrkii selostamaan tapaamispaikkaan ensikäynnille tulleelle asiakkaalle mahdollisimman ymmärrettävästi, mitä tapaamispaikassa tapahtuu, miten siellä toimitaan ja miksi tapaaminen järjestetään. Sarjakuva voidaan ymmärtää selkoilmaisuun tähtäävänä apuvälineenä, jota translatoriset toimijat voivat hyödyntää pyrkiessään varmistamaan, että asiakas saa riittävät tiedot ja että hän ymmärtää palvelun sisällön oikein.

Seuraavassa empiirisessä analyysissä tarkastelemme kokemuksia, joita palvelutarpeen kartoituksia tekevät asiakasohjaajat saivat kokeillessaan ateria- ja turvapalvelua esitteleviä sarjakuvia. Kokemuksia analysoimalla rakentuu kuva siitä, millaisia merkityksiä sarjakuvalla voisi olla asiakasohjaajien työvälineenä ja heidän translatorisen toimintansa tukena. Analyysin pohjalta hahmottuu kolme keskeistä merkitystä, joita asiakasohjaajat toivat esiin sarjakuvia kokeiltuaan: 1. Sarjakuva vuorovaikutuksen tukena, 2. Sarjakuva asiakasohjaajan muistin tukena ja 3. Sarjakuva asiakkaan ja omaisten muistin tukena.

Sarjakuva vuorovaikutuksen tukena

Kaikki sarjakuvaa kokeilleet asiakasohjaajat toivat haastatteluissaan esiin, että palveluista on helpompi kertoa, kun omaa puhetta voi havainnollistaa kuvien avulla. Sarjakuva merkitsi heille ”kättä pidempää”, apuvälinettä, jolla omaa suullista esitystä pystyi tukemaan. Samalla he toivat esiin, että puheen ja kuvan yhdistäminen voisi mahdollisesti edistää sitä, että asiakas ymmärtäisi ja muistaisi asian paremmin.

- (1) Elikkä sillain itse koin nämä ihan hyvinä, oikeinkin kivoina, kättä pidempää vähän. Ettei oo sitä pelkkää puhetta, vaan että asiakas samalla myöskin näkee sitten, ja ehkä jää helpommin hänenkin mieleensä sitten kun näkee kuvina myöskin. (Asiakasohjaaja 1)
- (2) Kyllä mä sen itse koin miellyttävänä selostaa sitä prosessia kuvien kautta. [...] Niin varsinkin, kun asiakkaille nämä saattaa olla ihan tosi uusia juttuja, joita ne ei ole vaikka ikinä kuulleet, niin voi olla, että se vois auttaa sitä asiakasta vähän jotenkin hahmottamaan sitä uutta asiaa paremmin. Etenkin näille, joilla kognitio on vielä hyvä. (Asiakasohjaaja 2)

Haastatteluista käy ilmi myös yksityiskohtaisempia tietoja siitä, miten sarjakuvan käyttö muuttaa vuorovaikutustilannetta asiakasohjaajan ja asiakkaan välillä ja millaisia erityisiä käyttötilanteita asiakasohjaajat tunnistavat sarjakuville. Ensimmäkin osa asiakasohjaajista havaitsi, että sarjakuvaa käyttämällä he tulivat selittäneeksi asiat tavanomaista hitaammin ja *vuorovaikutustilanne rauhoittui*.

- (3) Jos ilman sarjakuvaa puhuu, nii voi tulla aika nopeastikin kerrottua se asia, mutta sitten tässä se täytyy ainakin jos kohta kohdalta menee, niin tavallaan keskittyä aina siihen yhteen ruutuun ja tulee ehkä hitaammin ja ymmärrettävämmiin kerrottua se asia. (Asiakasohjaaja 5)
- (4) Asiakasohjaaja 3: Ehkä asiakkaalle sitten siinä kohtaa selvitti jotenkin perusteellisemmin ja ehkä eri tavalla. [...] Ehkä siinä sitten vähän pysähtyy siihen äärelle hiukan pidemmäksi aikaa ja miettii niitä sanojaan enemmän.
Asiakasohjaaja 2: Ehkä tuntuu, että ehkä se selitystapa itsellä oli vaikka vähän silleen rauhallisempi. [...] Koska muuten se on, et tässä kaksi kappaletta avaimia ja sitä ja tätä ja tota, niin nyt tuntuu, että se oli ehkä enemmän jotenkin rauhallisempaa ehkä. (Asiakasohjaajat 2 ja 3)

Havainnot vuorovaikutustilanteen rauhoittamisesta ovat kiinnostavia ja kenties yllättäviäkin: uuden vuorovaikutusvälineen mukaan ottaminen ei lisännyt tilanteen kiireisyyttä tai monimutkaisuutta, vaan tuntui rauhoittavan sitä. Tiedon ymmärrettävyyden ja saavutettavuuden näkökulmasta tämä on tärkeää, erityisesti iäkkäitä asiakkaita ajatellen. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että kun havaitseminen heikkenee ja kognitiivinen prosessointi hidastuu, iäkkäillä voi olla vaikeuksia ymmärtää nopeaa tai monimutkaista keskustelua (mm. Pekkala 2020: 153–154, 162). Tietotulvassa iäkäs ihminen ei kykene painamaan mieleensä yksityiskohtia eikä tekemään johtopäätöksiä yhtä nopeasti kuin nuorempi. Muistisairauksista yleisin on Alzheimerin tauti, jota poteva henkilö unohtaa nopeasti kuulemansa informaation, ja ylipäätään kyky ymmärtää puhetta vähenee taudin edetessä. (Mp.) Iäkkäille henkilöille vaikeuksia tuottaa myös, jos puheenaiheet vaihtuvat tiheästi ja ne ovat abstrakteja eivätkä liity selkeästi ympäröivään tilanteeseen (Lindholm 2012: 66–68, 84). Vuorovaikutuksen hidastuminen ja rauhoittuminen palveluja esitellessä edistää mitä todennäköisimmin asiakkaan ja asiakasohjaajan välille rakentuvaa yhteyttä ja sitä kautta tiedon ymmärrettävyyttä.

Toisekseen haastatteluissa tuli esiin sarjakuvan mahdollinen hyöty erityisesti vastahakoisen tai epäluuloisen *asiakkaan vakuuttamisessa*. Asiakasohjaaja pohdiskeli, että sarjakuvasta voisi olla apua, kun asiakkaalle voisi sen avulla konkreettisesti näyttää, miten palvelu hyödyttää asiakasta.

- (5) Hyödyttäs teitä ja tosiaan saisitte sitä turvaa eikä tulisi sitä semmosta turvattomuuden tunnetta. Että on sitten joku apu saatavilla jos tulee tarve niin se voi luoda sitä turvallisuuden tunnetta. Ihan juttelemallakin juttelen sen asian kyllä. Mutta tietysti, jos joku ihminen on semmonen, joka vaan vänkää vastaan, niin ehkä siinä kohtaa [naurahtaa] vois olla kuvien näytön kautta tavallaan, että tulisi sitä, että ajattele nyt jos sää vaikka kaadut, ja näytät kuva kovalta tätä tapahtumaketjua. (Asiakasohjaaja 4)

Kolmanneksi sarjakuvan tunnistettiin toimivan vuorovaikutuksessa *uskottavuuden lisääjänä*. Asiakasohjaaja voisi kenties saada lisää pontta sanoilleen, kun hän voisi osoittaa, että sama tieto sisältyy myös sarjakuvaan.

- (6) Kun hän [kotihoidon asiakas] ei ollut ollut aivan varma, että onko se ranneke vedenkestävä, että hän oli ottanut sen ilmeisesti sitten aina pois käydessään suihkussa, niin sitten tämän sarjakuvan avulla sai sitä hyvin vahvistettua, et kyllä se kestää vettä, että se voi olla jatkossa siellä suihkussakin päällä. Niin siinä oli ehkä hyvä, että ei ollut pelkästään minun sana sanomassa sitä, vaan että oli tämmöinen sitten vielä kirjallinen todiste asiasta, et kyllä se näin on [naurahtaa] (Asiakasohjaaja 5)

Asiakkaan vakuuttaminen ja viestin uskottavuuden lisääminen ovat esimerkkejä sarjakuva-asiakirjan mahdollisuuksista kannustaa toimimaan tietyllä tavalla ja kuvata toiminnan tavoitteita (ks. kannustimista ja onnistumisen kuvaamisesta Andersen & de Rooy 2022; Keating & Andersen 2022; de Rooy, Kalliomaa-Puha & Pitkäsalo 2024). Esimerkissä 5 asiakasohjaaja nostaa esiin myös kuvan mahdollisuudet luoda turvallisuuden tunnetta (ks. Yu 2017).

Neljäntenä vuorovaikutukseen liittyvänä kohtana tuli esiin sarjakuvan *ennakoiva merkitys*: sarjakuvan avulla voi ennakoida niitä palveluun liittyviä asioita, jotka on jo aiemmin havaittu asiakkaille vaikeiksi ymmärtää tai hyväksyä. Tällaisten ”kipupisteiden” tunnistaminen ja ennakoiva huomioiminen on nähty keskeiseksi informatiivisten sarjakuvien ja niin sanottujen sarjakuvasopimusten teossa (McGuire & Baasch Andersen 2019; Alemany-Pagès ym. 2022).

Esimerkki tällaisesta kipupisteestä on turvapalvelun asiakkaalle annettava tieto siitä, että hänen on palvelua käynnistettäessä luovutettava kaksi avainta turvapalveluyritykselle. Saimme monelta taholta tietoa siitä, että tämä on usein asia, joka tulee asiakkaille yllätyksenä ja hämmentää tai huolestuttaa heitä. Turvapalvelu-sarjakuvaan avainta koskeva tieto piirrettiinkin huomattavan suureksi ja selkeäksi (ks. edellä kuva 1). Kokeilun jälkeisissä haastatteluissa avainkuva nostettiin esiin erityisen hyvin toimivana kuvana juuri ennakoinnin näkökulmasta.

- (7) Asiakasohjaaja 2: Ehkä tosta turvapuhelimesta sen verran, että musta tuntuu, että toi oli asiakkaille kaikista selvin jotenkin tajuta toi avainkuva. Koska asiakkaat siihen monesti, että ”ahaa, okei”, että ne jotenkin hiffas sen tosi selkeesti sieltä. Se ehkä jäi itsellä mieleen.
Tutkija: Niin, koska jos ei sitä palvelua tunne, nii sehän voi olla jo uusi tieto, että ne todella tarvitsee avaimet päästäkseen tänne sisään. [...] Mikä tietysti työntekijöille on itsestäänselvyys, mutta ei asiakas sitä välttämättä vaan tule ajatelleeksi.
Asiakasohjaaja 3: Ei, ja siihen monesti jumitutaan siihen avainasiaan, kun se on monelle tärkeä asia, että avainta ei ulkopuolisille luovuteta. Siitä monesti keskustellaan pitkään. (Asiakasohjaajat 2 ja 3)

Nämä esimerkit valottavat myös laajemmin asiakasohjaajien työtä tiedon parissa. Vaikka asiakasohjausta tehdään kiinteässä vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, asiakasohjaajan työn keskeisenä kohteena on myös tieto ja sen välittäminen. Tiedon saavutettavuuden lisääminen jokapäiväisessä asiakastyössä voidaankin ajatella yhtenä asiakasohjauksen laatutekijänä, jonka tueksi sarjakuvamuotoinen asiakirja tuo uuden välineen.

Sarjakuva muistin tukena

Sen lisäksi, että sarjakuvalla nähtiin olevan erilaisia merkityksiä vuorovaikutustilanteen tukena, sen nähtiin toimivan myös apuvälineenä, joka auttaa asiakasohjaajaa muistamaan, mitkä asiat on tärkeää kertoa asiakkaalle. Sarjakuvasta muodostuu eräänlainen muistilista ja laadun takuu: kun sarjakuvan käy läpi, tulee varmasti kertoneeksi asiakkaalle kaikki olennaiset asiat.

- (8) Esimerkiksi just se, että enhän mä muistanut tuota sauna-, suihkuasiaa. Sitten se oli kiva selittää asiakkaille sillä lailla, että niin muuten, tässähan sitten, että suihkussa saa käyttää. Se oli itsellekin semmonen muistin tuki siinä. (Asiakasohjaaja 2)

Kaikki sarjakuvaa kokeilleet asiakasohjaajat pohdiskelivat haastatteluissaan sarjakuvan merkitystä myös asiakkaan ja hänen omaistensa muistin tukena.

- (9) Aina mielellään sitten jättää erinäisiä brosyrejä sinne kotiin justiin, että asiakas ja omainen saavat sitten rauhassa vaikka miettii ja palata myöhemmin niihin asioihin. [...] palautuu mieleen sitten kun näkee juuri tommosen kuvasarjan, et näkee muutakin kuin sen sekavan maksutaulukon, missä on vaan hintoja suurin piirtein prantätty. Varmaan näin on, että se jotenkin se asiaan palaaminen siellä perheen kesken on helpompaa, jos he ottaa esille taas, että jutellaas nyt vaikka tästä ateriapalvelusta, että katos ny ku tässä oli näin, että kaks kertaa viikossa tuodaan. (Asiakasohjaaja 1)

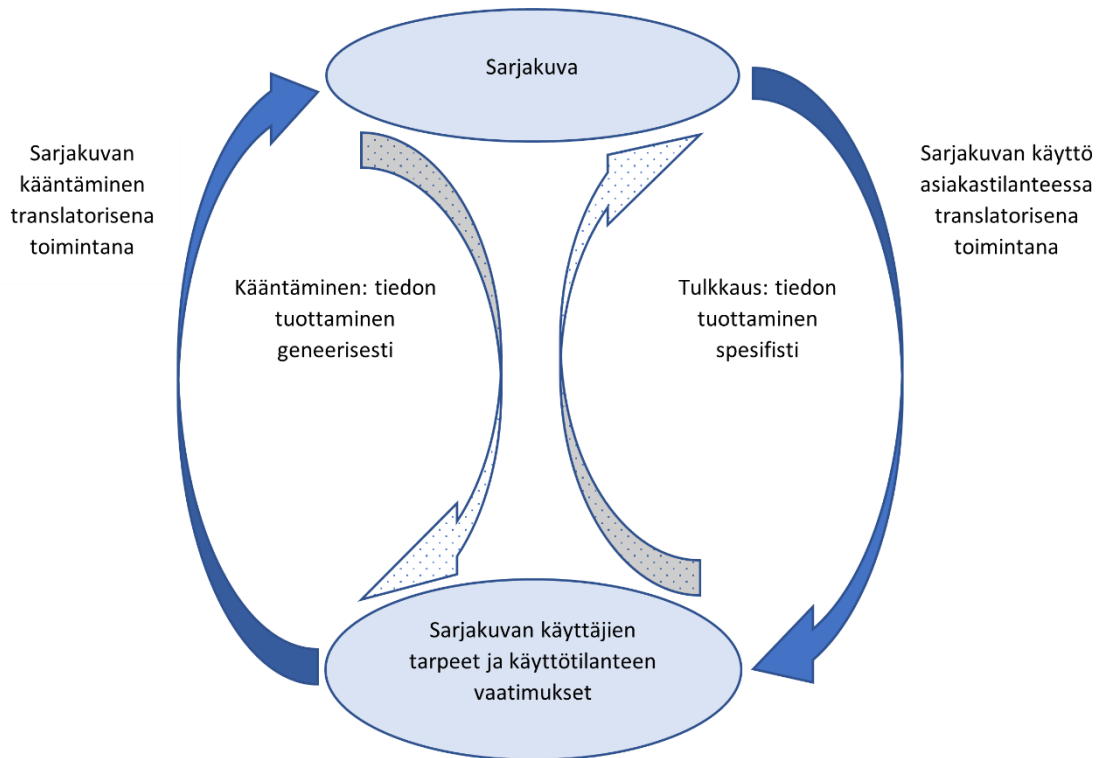
Moni asiakasohjaaja totesi jättävänsä mielellään asiakkaalle jonkinlaista materiaalia, mutta selkeää materiaalia ei kaikista palvelumuodoista ollut saatavilla. Sarjakuva voisi paikata tätä tarvetta. He myös pohtivat, että asiakkaalle jätetty materiaali auttaa häntä rauhassa miettimään palvelun sopivuutta ja että sarjakuvan muodossa olevaan esitteeseen tulee kenties helpommin palattua kuin tekstimuotoiseen. Aiemmissa tutkimuksissa onkin havaittu, että sarjakuvamuotoiset asiakirjat houkuttelevat lukemaan (ks. Andersen & de Rooy 2022). Näin sarjakuva voisi merkittävästi lisätä asiakkaan osallisuutta omissa asioissaan ja auttaa varmistamaan, että hän pääsee oikeuksiinsa.

4.3 Tarkasteltujen translatorisen toiminnan muotojen väliset yhtäläisyydet ja erot

Tarkastelemillemme translatorisen toiminnan muodoille yhteistä on, että molemmissa toimitaan tiedon parissa: tietoa työstetään – tuotetaan tai käytetään – tietyissä organisatorisissa asetelmissa ja tilanteissa, tiettyjä pragmaattisia tarkoituksia varten (ks. Blackler 1995; Gherardi 2000; Nicolini, Gherardi & Yanow 2003). Yhteistä on myös se, että tietoa työstetään suhteessa tiedon käyttötilanteen ja käyttäjien tarpeisiin. Kun tietosisältö

käännetään sarjakuvaksi, kääntäjä tekee tulkinnan siitä, mikä on käyttäjien tarpeiden kannalta olennaista tietoa, ja kääntää sen sarjakuvaksi. Tämä translatorisen toiminnan muoto on tiedon tuottamiseen tähtäävää. Kun asiakasohjaaja esittelee asiakkaalle palvelua sarjakuvan avulla, hän arvioi asiakkaansa tiedon tarvetta ja vastaa siihen hyödyntämällä sarjakuvan sisältämiä tietosisältöjä, jolloin painottuu sarjakuvan sisältämän tiedon käyttö. Näitä kahta translatorisen toiminnan muotoa on havainnollistettu kuviossa 1.

Kuvio 1. Translatorinen toiminta tiedon tuottamisena ja käyttämisenä.



Kuvio 1 tuo esiin myös tarkasteltujen translatorisen toiminnan muotojen väliset erot. Erot ovat ensinnäkin temporaalisia, aikaan liittyviä. Toisekseen erot liittyvät tiedon yleisyyden ja konkreettisuuden asteeseen. Sarjakuvaksi kääntäminen on ennakoivaa toimintaa, jossa tavoitteena on tiedon ymmärrettäväksi tekeminen ja saavutettavuuden lisääminen. Kääntäjä tekee oletuksia siitä, mitkä tietosisällöt sarjakuvaan täytyy valita, mitä asiakas ymmärtää, mitä ei ymmärrä ja millaisia hankaluuksia tietosisällön välittymiseen voi liittyä. Käännettäessä joudutaan yleensä toimimaan geneerisen tiedon ja asiakkaita koskevien yleisten ennako-oletusten perusteella. Tältä pohjalta kääntäjä pyrkii ennakoimaan, miten sarjakuvassa voitaisiin jo etukäteen huomioida erilaiset ymmärtämisen vaikeudet (McGuire & Baasch Andersen 2019; Alemany-Pagès ym. 2022). Tiedon tuottaminen käänösprosessin aikana näyttäytyy jatkuvana vuoropuheluna käyttötilanteen vaatimusten ja laadittavan käänöksen välillä.

Käyttäessään sarjakuvaa tietyssä asiakastilanteessa asiakasohjaaja pyrkii myös lisäämään tiedon saavutettavuutta kertomalla mahdollisimman ymmärrettävästi

asiakkaalle hänen tilanteeseensa sopivista palveluista. Asiakasohjaajalla on kuitenkin spesifiä tietoa juuri kyseisen asiakkaan tilanteesta ja tarpeesta, sillä hänen tekemänsä palvelutarpeen kartoitus tuottaa sitä. Luvun 4.2 aineistoesimerkeissä näkyikin asiakasohjaajien rooli translatorisina toimijoina, jotka vuorovaikutuksessaan asiakkaan kanssa kaiken aikaa yksinkertaistavat, selkiyttävät ja havainnollistavat organisaation tuottamaa tietoa – he toimivat siis eräänlaisina tulkkeina. Kun asiakasohjaajat käyttävät sarjakuvaa työvälineenään, he suhteuttavat sarjakuvan sisältämää tietoa siihen, millaiseksi he ovat havainneet asiakkaan tiedon kyseisestä asiasta, ja tekevät tulkkauksen sen pohjalta. Asiakasohjaajat tuskin mieltävät tekevänsä kielensisäistä tulkkausta ja kääntämistä, mutta heidän työskentelyään leimaa pyrkimys huomioida toisaalta asiakaskunnan kyky vastaanottaa tietoa, toisaalta asiakkaan vastaanottokyvyn rajoitteet. Tässä translatorisen toiminnan muodossa asiakasohjaaja reagoi asiakkaan yksilöllisiin ja spesifeihin tarpeisiin ja sopeuttaa niihin tavan, jolla hän välittää tietoa. Myös tässä on olennaista jatkuva vuoropuhelu käytettävissä olevan tiedon ja käyttäjien tarpeiden välillä.

5 Lopuksi

Olemme edellä käsitelleet kahdenlaista translatorista toimintaa: sosiaalihuollon asiakirjojen kääntämistä sarjakuvaksi sekä näiden sarjakuva-asiakirjojen käyttöä translatorisena välineenä konkreettisissa vuorovaikutustilanteissa työntekijöiden ja asiakkaiden välillä.

Sarjakuvaksi kääntäminen on monivaiheinen ja monipolvinen prosessi, jonka aikana tehdään monenlaisia valintoja niin visuaalisten kuin verbaalistenkin keinojen käytössä. Tutkimamme asiakirjat ovat virallisia palvelukuvauksia ja sääntöjä. Tämä asettaa rajoituksia sisällön muokkaukselle. On harkittava tarkkaan, miten lähdetekstiä karsitaan. Kääntämisessä pitää huolehtia siitä, että asiakkaan oikeuksiin pääsyn kannalta tärkeää tietoa ei jätetä pois tai yksinkertaisteta liikaa.

Myös konkreettiseen piirtämiseen liittyy suuri määrä valintoja. Tätä nimitimme kuvallisen ilmaisun käännostrategiaksi. Osataksaan tehdä osuvia valintoja sarjakuvaksi kääntävän on tunnettava sarjakuvan visuaalinen kielioppi ja visuaalisen kääntämisen periaatteet. Hänen on myös oltava perillä sarjakuvan tulevasta käyttötilanteesta, hahmotettava sieltä nousevat vaatimukset ja tarpeet sekä hyödynnettävä visuaalista kielioppia suhteessa niihin.

Tiedon selkeys ja ymmärrettävyys on yksi näkökulma, mutta sen lisäksi kuva antaa mahdollisuuden viestiä uusia asioita uudella välineellä. Implisiittisestä tulee eksplisiittistä, näkymättömästä näkyvää, mikä on sekä hankaluus että mahdollisuus. Kuvittamisessa joudutaan tekemään valintoja esimerkiksi ihonvärin tai kulttuuristen symbolien näyttämisestä tai piilottamisesta. Kuvat välittävät aina tietosisällön lisäksi myös erilaisia mielikuvia, tunnelmia ja tunteita. Tätä voidaan käyttää tietoisesti hyväksi tekemällä valintoja, jotka tukevat asiakirjan perimmäisten tavoitteiden saavuttamista, lisäävät ymmärtämistä ja sitoutumista asiakirjassa tavoiteltuun toimintaan ja kannustavat toiminnan osapuolia toimimaan sovitulla tavalla. Sarjakuvaan voidaan rakentaa tällaisia kannustimia ja näyttää konkreettisesti, miltä onnistunut toiminta näyttää.

Haastatteluaineistomme antaa viitteitä myös siitä, että sarjakuva-asiakirja voi toimia vuorovaikutuksen työvälineenä. Työntekijät joutuvat usein tulkiksi asiakkaan ja palvelujärjestelmän väliin. Myös lainsäädäntö edellyttää, että työntekijät neuvovat ja ohjeistavat asiakkaita sosiaalihuollon palveluista tavalla, jonka tämä ymmärtää. Toisin sanoen työntekijät toimivat paraprofessionaalisina kääntäjinä ja tulkkeina eli ikään kuin kääntävät virallista informaatiota sellaiseksi, jota asiakkaat ymmärtävät, vaikka eivät varmasti itse ajattele olevansa kääntäjiä tai tulkkeja.

Tässä paraprofessionaalisessa kääntämisessä sarjakuva-asiakirja voi olla työntekijälle avuksi. Kotihoidon asiakasohjaajat näkivät sarjakuva-asiakirjan paitsi vuorovaikutuksen tukena, myös oman muistinsa ja omaisten muistin tukena. Translatorisen toiminnan merkitys näkyy kahdella tasolla: Vuorovaikutusta voidaan tukea ensinnäkin siten, että asiakirja käännetään sarjakuvaksi käyttämällä sellaisia kuvallisen ilmaisun käännostrategioita, jotka lisäävät ymmärrettävyyttä ja sitoutumista. Toiseksi sarjakuvan käyttö vuorovaikutustilanteen tukena edistää asiakkaan osallisuutta ja vahvistaa työntekijän translatorista toimijuutta.

Lähdeluettelo

Alemany-Pagès, Mireia, Rui Tavares, Anabela Marisa Azul & João Ramalho-Santos 2022. A healthy liver will always deliver: development of a NAFLD awareness comic. *Health Promotion International* 37, 1–15. <https://doi.org/10.1093/heapro/daac165>

Andersen, Camilla Baasch & Robert de Rooy 2022. Employment agreements in comic book form – what a difference cartoons make... Teoksessa: Marcello Corrales Compagnucci, Helena Haapio & Mark Fenwick (toim.) *Research Handbook on Contract Design*. Cheltenham: Edward Elgar, 329–346.

Blackler, Frank 1995. Knowledge, Knowledge Work and Organizations: An Overview and Interpretation. *Organization Studies* 16:6, 1021–1046.

Botes, Wilhelmina Maria 2017. *Visual communication as a legal-ethical tool for informed consent in genome research involving the San community of South Africa*. Pretoria: University of South Africa.

Elo Satu, Outi Kajula, Anniina Tohmola & Maria Kääriäinen 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede* 34:4, 215–225.

Fremer, Maria, Salli Kankaanpää, Lieselott Norman, Joanna Rydzewska-Siemiątkowska & Riitta Suominen 2024. *Säädöskielen ymmärtäminen*. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2024:16.

Gherardi, Silvia 2000. Practice-based Theorizing on Learning and Knowing in Organizations. *Organization* 7:2, 211–223.

Haavisto, Vaula & Kirsi Günther (painossa). Etnografian hyödyntäminen käännoistyössä: kotihoidon palvelukuvaukset sarjakuvina. Teoksessa: Tuija Koivunen, Eveliina Saari & Mervi Hasu (toim.) *Työn arjen tarinat – työelämän etnografiaa*. Tampere: Tampere University Press.

Hallintolaki (434/2003).

Huotari, Léa, Minna Hjort & Outi Veivo 2023. Piilokääntäjät esiin. Paraprofessionaalinen kääntäminen suomalaisessa työelämässä. *MikaEL Kääntämisen ja tulkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu* 16, 25–42. <https://doi.org/10.61200/mikael.129198>

Jakkula, Maria Annukka 2024. ”Human soft skills and connection will never be replaced.” Perceptions of paraprofessional translational competence in a multilingual business environment. *Stridon Journal of Studies in Translation and Interpreting*, 4:1, 53–77.

Jakobson, Roman 1959. On linguistic aspects of translation. Teoksessa: R. A. Brower (toim.) *On Translation*. Harvard Studies in Comparative Literature. Cambridge: Harvard University Press, 232–239.

Kaindl, Klaus, Eliisa Pitkäsalo & Jan Pitkäsalo 2025. Sarjakuvan monet muodot – visuaalisen kielen keinot eri tekstilajeissa. Teoksessa: Eliisa Pitkäsalo, Kirsi Günther & Mira Kainulainen (toim.) *Tiedon visualisointi ja saavutettavuus* [Julkaisematon käsikirjoitus].

Kalliomaa-Puha, Laura, Anne Ketola & Eliisa Pitkäsalo 2023. Sarjakuva, sosiaalihuolto ja saavutettavuus. Teoksessa: Jenny Paananen, Meri Lindeman, Camilla Lindholm & Milla Luodonpää-Manni (toim.) *Kieli, hyvinvointi ja haavoittuvuus. Kohti kielellistä osallisuutta*. Helsinki: Gaudeamus, 226–244.

Kalliomaa-Puha, Laura & Laura Perttola 2025. Tiedon saavutettavuus ja visualisointi – mihin laki velvoittaa? Teoksessa: Eliisa Pitkäsalo, Kirsi Günther & Mira Kainulainen (toim.) *Tiedon visualisointi ja saavutettavuus* [Julkaisematon käsikirjoitus].

Keating, Adrian & Camilla Baasch Andersen 2022. Engineering Visual Contracts: using If-Then Thinking to Develop Behavioral Drivers for Imaging. *Journal of Open Access to Law*, 8:1. Special Issue on “Visual Law”. <https://ojs.law.cornell.edu/index.php/joal/article/view/101>

Kolehmainen, Leena, Kaisa Koskinen & Helka Riionheimo 2015. Arjen näkymätön kääntäminen. Translatorisen toiminnan jatkumot. *Virittäjä* 119:3, 372–400.

Koskela, Merja, Kaisa Koskinen & Nina Pilke 2017. Bilingual formal meeting as a context of translatoriality. *Target* 29:3, 464–85. <https://doi.org/10.1075/target.16017.kos>.

Kress, Gunther & Theo van Leeuwen 2006. *Reading Images*. London & New York: Routledge.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Lindholm, Camilla 2012. Vuorovaikutuksen haasteita ja mahdollisuuksia – tapaustutkimus muistisairaiden päivätoiminnasta. Teoksessa: Leealaura Leskelä & Camilla Lindholm (toim.) *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta*. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 57–98.

McCloud, Scott 2006. *Making Comics*. New York: Harper Collins.

- McGuire, John & Camilla Baasch Andersen 2019. Improving Aurecon's employment contracts through visualisation. *University of Western Australia Law Review* 46:2, 218–236.
- Milošević, Jelena & Hanna Risku 2020. Situated cognition and the ethnographic study of translation processes: Translation scholars as outsiders, consultants, and passionate participants. *Linguistica Antverpiensia New Series: Themes in Translation Studies* 19, 111–131.
- Nicolini, Davide, Silvia Gherardi & Dvora Yanow 2003. Introduction: Toward a Practice-Based View of Knowing and Learning in Organizations. Teoksessa: Davide Nicolini, Silvia Gherardi & Dvora Yanow (toim.) *Knowing in Organization: A Practice-Based Approach*. New York: Routledge, 3–31.
- Pekkala, Seija 2020. Ikääntymiseen ja muistisairauksiin liittyvät kielelliset muutokset. Teoksessa: Kaarina Hippi, Anne Mäntynen & Camilla Lindholm (toim.) *Vanhuus ja kielenkäyttö*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 145–190.
- Pitkäsalo, Eliisa & Laura Kalliomaa-Puha 2020. Sarjakuvasopimukset – esimerkki oikeudellisen tekstin visualisoinnista. Teoksessa: Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus, 183–199.
- Pitkäsalo, Eliisa, Anne Ketola, Vaula Haavisto & Laura Kalliomaa-Puha 2022. Image analysis as a visualization tool – Translating contracts into comics. Teoksessa: Marcelo Corrales Compagnucci, Helena Haapio & Mark Fenwick (toim.) *Research Handbook on Contract Design*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 347–364.
- Pyöriä, Pasi 2005. The concept of knowledge work revisited. *Journal of Knowledge Management* 9(3), 116–127. <https://doi.org/10.1108/13673270510602818>
- de Rooy, Robert, Laura Kalliomaa-Puha & Eliisa Pitkäsalo 2024. Access to Justice through projecting success in Comic Contracts. *Clarity Journal* 89, 47–53.
- Tiililä, Ulla 2015. Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? *Kielikello* 3, 7–9.
- Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Vygotsky, Lev S. 1978. *Mind in society*. Cambridge: Harvard University Press.
- Zanettin, Federico 2008. The Translation of Comics as Localization. Teoksessa: Federico Zanettin (toim.). *Comics in Translation*. Manchester: St. Jerome, 1–32.
- Yu, Han 2017. *The other kind of funnies. Comics in technical communication*. London: Routledge

Kirjoittajat

FT Eliisa Pitkäsalo toimii suomalaisugrilaisen filologian apulaisprofessorina Napolin Orientale-yliopistossa ja yliopistotutkijana Tampereen yliopistossa. Hän on Sarjis-tutkimusryhmän perustajajäsen ja kiinnostunut multimodaalisten tekstien kääntämisestä ja kuvan ja sanan vuorovaikutuksesta erilaisissa teksteissä. Hän johtaa Suomen Akatemian rahoittamaa ProLingJust-hanketta, joka tutkii sarjakuvamuotoisen viestinnän mahdollisuuksia. Lisää Sarjoksen hankkeista <https://research.tuni.fi/sarjis>.

Sähköposti: [eliisa.pitkasalo\(at\)tuni.fi](mailto:eliisa.pitkasalo@tuni.fi)

FT Vaula Haavisto on Sarjis-tutkimusryhmän jäsen ja hän työskentelee parhaillaan erikoistutkijana Turun yliopistossa. Hän on kasvatustieteilijä ja oppimisen tutkija, jota kiinnostavat kuvallisen ilmaisun käyttömahdollisuudet sosiaalipalveluissa.

Sähköposti: [vaula.haavisto\(at\)utu.fi](mailto:vaula.haavisto@utu.fi); [vaula.haavisto\(at\)tuni.fi](mailto:vaula.haavisto@tuni.fi)

OTT Laura Kalliomaa-Puha toimii sosiaali oikeuden professorina Tampereen yliopistossa. Hän on Sarjis-tutkimusryhmän perustajajäsen ja kiinnostunut siitä, miten varmistetaan, että ihmiset saavat heille kuuluvat sosiaaliset oikeudet: palvelut ja etuudet.

Sähköposti: [laura.kalliomaa-puha\(at\)tuni.fi](mailto:laura.kalliomaa-puha@tuni.fi)

