

KOMMUNIKOINTIKEINOJA KIRJASTOON

14.2.2024

Riikkamaria Korhonen,
Sanataidekoulu Aapeli



LÄHESTYTTÄVÄMPI JA ESTEETTÖMÄMPI KIRJASTO



Kommunikoinnin tukemisen keinoja tukea tarvitseville lapsille, nuorille ja aikuisille:

- miten kohdata ja tukea asiakasta asiakaspalvelutilanteessa
- miten hyödyntää visuaalisia keinoja asiakkaan toiminnanohjauksen tukemisessa ja kirjastossa viihtymisessä.

KAIKKI HYÖTYVÄT, OSALLE TÄRKEÄMPÄÄ



- Yksilön kohtaaminen
- Rauhallinen, selkeä ja tarkka puhe
- Lyhyet, pilkotut ohjeet = vaihe kerrallaan eteneminen
- Avoimiin kysymyksiin tarkentavat (suljetut) kysymykset sekä visuaalinen tuki (tukikuvat)
- Riittävästi aikaa vastat ja muodostaa mielipide ennen seuraavaa kysymystä tai toimintaa
- Positiivinen palaute ja toiminnan ohjaus
- Ei äkillisiä muutoksia

Lähde: <https://www.aivoliitto.fi/>

ASIAKASTILANTEEN TAUSTALLA KOMMUNIKOINTIIN VOI VAIKUTTAA



ympäristössä olevat / tulevat ääni-,
valo-, kuva-, haju- ja tuntoaistimukset

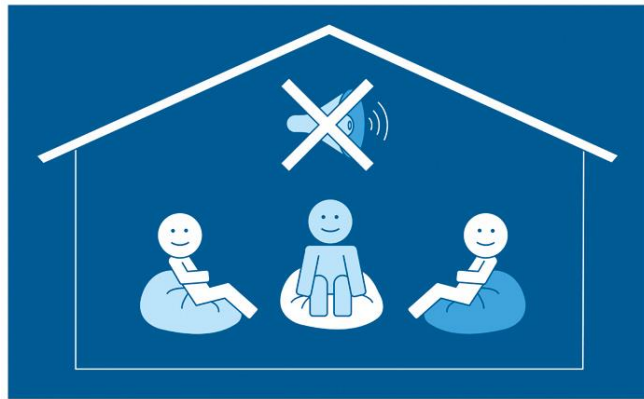
aikaisemmat vastaavat kokemukset

päivän aikaisemmat tai tulevat
tapahtumat ja tunnetilat

ko. hetken jännittäminen

J A V O I N Ä K Y Ä
U L O S P Ä I N ...

M I T E N T U K E A ?



Tarjolla kuulosuojaimia &
mahdollisuus mennä rauhalliseen tilaan.

ärtyisyytenä

levottomuutena

välinpitämättömyytenä

tai vaikka pakkoliikkeinä
ja ääntelynä

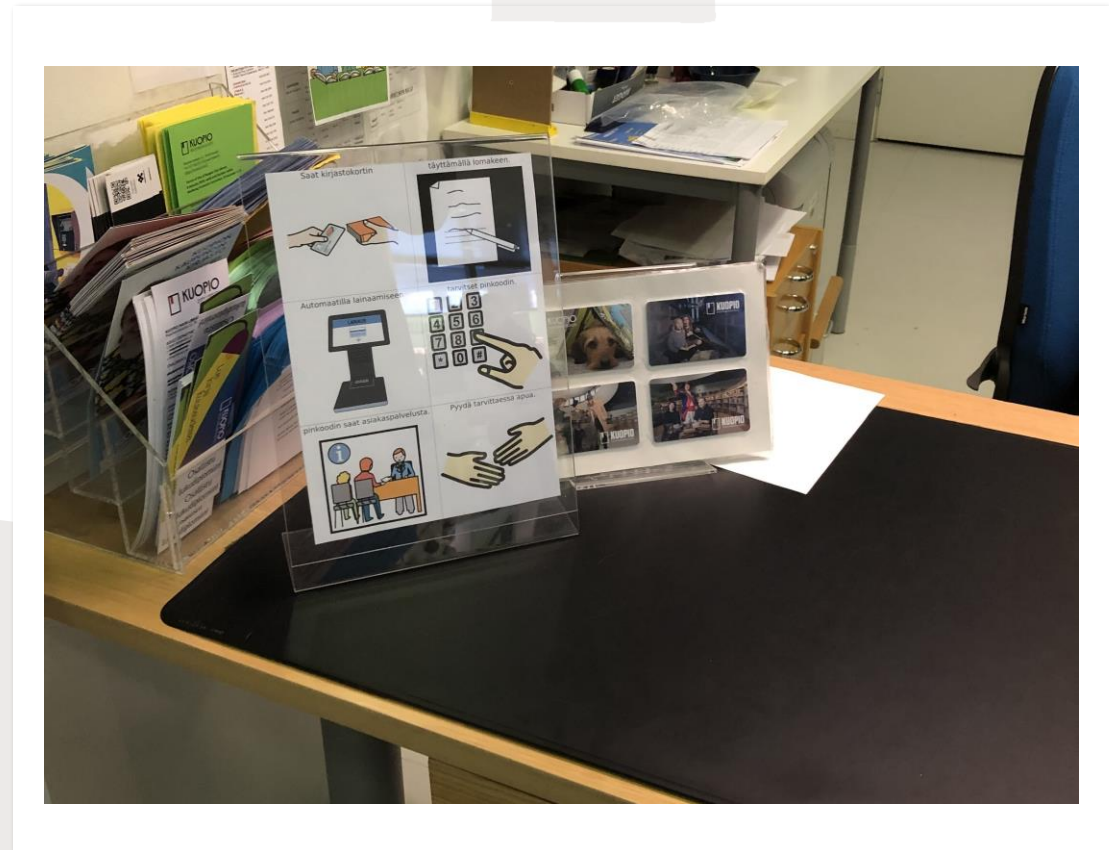


KUVAT APUNA ASIAKASPALVELUTILANTEESSA

Keskeiset asiat kuvina kaikkien nähtävillä.

Kuvat osa asiakaspalvelun kuvamateriaalia,

- kuvat ovat luonteva osa viestintää kaikkia varten, ei alle viivaa asiakkaista, jotka tarvitsevat niitä erityisesti.
- niitä tulee käytettyä, voi kokeilla erilaisiin tilanteisiin eri ikäisten ja erilaisten ihmisten kanssa.
- kommunikointi helpottuu itsestään.
- luo turvaa niitä tarvitseville, koska tarjolla on puhekielelle vaihtoehtoisen tapa kommunikoida.



ASIAKASPALVELUN TUKIKUVAT



KUVAT APUNA AINEISTON LÖYTÄMISESSÄ



KUVAT APUNA AINEISTON LÖYTÄMISESSÄ

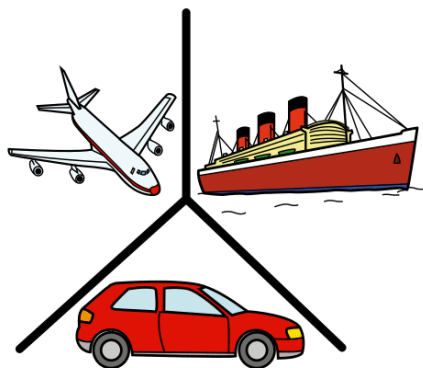
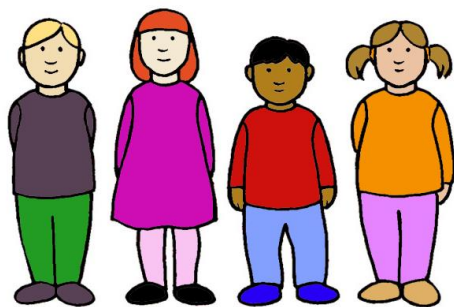
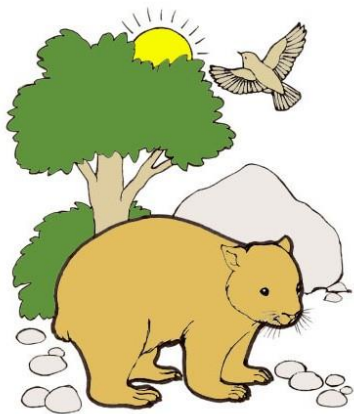


KUVAT APUNA AINEISTON LÖYTÄMISESSÄ

TUKIKUVAT VOIVAT
OLLA APUNA
AINEISTONLÖYTÄMISESSÄ
SEKÄ JOHDATELLA
KIRJOJEN ÄÄRELLE.



MITÄ HALUAISIT LUKEA?



MITÄ HALUAISIT LUKEA?



MITÄ TYKKÄÄT TEHDÄ?



PAPUNET

Papunet tarjoaa ilmaisen ja laajan valikoiman materiaalia vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin tukemiseen.

<https://papunet.net/>

Etusivun alaosa violetti laatikko → Materiaalit

Sivua selaamalla alaspäin löytyy otsikko: ”Kuvia, ääniä ja työkaluohjelmia omien materiaalien tekemiseen” → Kuvapankki JA Kuvatyoökalu

Tehtävä 1:

Etsi Papunetin Kuvapankki

ja tutustu materiaaliin, jota löytyy sanalla ”kirjasto”.

Tehtävä 2: Tutustutaan Papunetin Kuvatyoökaluun ja sen käyttöön.

- kirjautuminen
- asetukset
- hakeminen ”pyydä apua / autamme sinua”
- tallentaminen

KIITOS!

