

Vuorovaikutus ja työtilanteet kielenoppimisympäristönä

Interaktion och arbetssituationer som språkinlärningsmiljö



Inkeri Lehtimaja, FT

<https://www.helsinki.fi/fi/tutkimusryhmat/suomen-kielen-tilanteinen-oppiminen>

10.9.2018

 KONEEN SÄÄTIÖ



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Vuorovaikutus ja työtilanteet kielenoppimisympäristönä

Interaktion och arbetssituationer som språkinlärningsmiljö

- Asiakkaan äidinkielen merkitys hoitotyön vuorovaikutuksessa
- Hoitajan ammatillinen kielitaito
- Työntekijän kielitaidon tukeminen
 - Työharjoittelu kielenoppimistilanteena
 - Työyhteisön rooli kielenoppimisessa

- Betydelsen av kundens modersmål i interaktion inom vårdarbete
- Vårdgivarens professionella språkkunskaper
- Hur kan man stöda de anställdas språkkunskaper?
 - Praktik som en språkinlärningssituation
 - Rollen av arbetsgemenskap i språkinlärningen

Asiakkaan äidinkielen merkitys hoitotyön vuorovaikutuksessa

- Asiakkaiden ja henkilöstön moninaisuus
 - Ei aina yhteistä kieltä

Betydelsen av kundens modersmål i interaktion inom vårdarbete

- Diversiteten av kunderna och de anställda
 - Inte alltid gemensamma språk

Aalto et al. 2013, Aillasmaa 2015, Hyltenstam & Stroud 1993

Yhteisen kielen hyödyt

- Väärinkäsitysten välttäminen, kustannusten minimoiminen
- Kommunikointiresurssien optimointi
- Luottamus asiakkaan ja hoitajan välillä: motivoituneisuus
- Asiakkaan identiteetti: elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantuminen

Fördelar av att ha samma språk

- Att undvika missförstånd och minimera kostnaderna
- Att optimera resurser för kommunikation
- Förtroende mellan kunder och vårdgivare: motivation
- Kundens identitet: förbättring av livskvalitet och välmående

Plejert, Lindholm & Schrauf (toim.) 2017, Mustajoki & Saranto 2009, Ekman et al. 1993, Jansson 2014

Diversiteetti resurssina

- Kielellinen yhteensovittaminen
- Välittäjänä toimiminen
- Asiakkaan äidinkielen oppiminen
- Kielen käytön joustavuus

Diversitet som resurs

- Språklig "matching"
- Att agera som förmedlare
- Att lära sig kundens modersmål
- Flexibilitet i språkbruk

Plejert, Lindholm & Schrauf (toim.) 2017, Plejert, Jansson & Yazdanpanah 2014, Socialstyrelsen 2010, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista / Lag om patientens ställning och rättigheter, Jansson & Wadensjö 2017, Jansson 2014

Diversiteetti resurssina

Diversitet som resurs

- "a multicultural and multilingual staff is a positive feature since their skills in other languages can be used in ways that both save time and are of economic benefit to the employer"

Andersson 2010

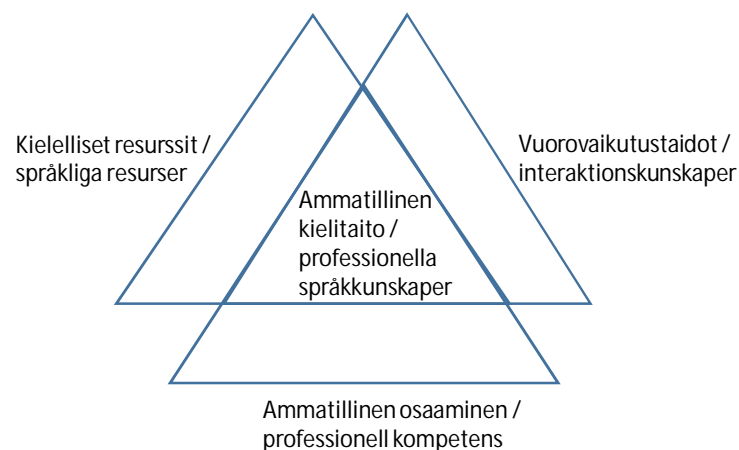
Hoitajan ammatillinen kielitaito

- Näkyvin osa sanasto
- Myös: miten kieltä käytetään tarkoituksenmukaisesti työhön liittyvissä vuorovaikutustilanteissa?
 - Erilaiset työtehtävät
 - Erilaiset vastaanottajat
- Yleiskielitaidon joidenkin osa-alueiden korostuminen

Vårdgivarens professionella språkkunskaper

- Den synligaste delen: vokabulär
- Hur använder man språket ändamålsenligt i arbetsituationer?
 - Olika arbetsuppgifter
 - Olika mottagare
- Vissa egenskaper av allmänna språkkunskaper betonas

Komppa ym. 2014, Kela & Komppa 2011, Virtanen 2017



Kielen merkitys työssä

- Työn kielellinen luonne: tieto, yhteistyö
- Työn laatu ja työturvallisuus, työyhteisöön integroituminen, uralla eteneminen...
- Kielitietoisuus

Betydelsen av språket inom arbete

- Den språkliga dimensionen inom arbete: information, samarbete
- Kvalitet och arbetssäkerhet, integration på arbetsplatsen, avanceringsmöjligheter...
- Språklig medvetenhet

Työskentelyn merkitys ammattikielen oppimisessa

- "Kyllä työpaikalla oppii kielen!"
- Kielenopetuksen integroiminen mm. työharjoitteluun
- Ammatillisen kielitaidon oppiminen vaikeaa, jos ei pääse töihin
- Ohjaustilanteet / työharjoittelu kielenoppimistilaisuuksia

Inlärnning av professionellt språk och betydelsen av att få arbeta

- "Man lär sig ju språket på arbetsplatsen!"
- Att integrera språkundervisningen i praktik / arbete
- Svårt att lära sig professionellt språk om man inte arbetar
- Handledningssituationer / praktik som möjlighet för språkinläring

Valtion kotouttamishjelma 2016–2019 / Statens program för integrationsfrämjande för åren 2016–2019, Seilonen, Suni, Härmälä & Neittaanmäki 2016, Strømmer 2017, Virtanen 2017

Toisaalta...

- Harjoittelu ei takaa kielenoppimista
- Haittaavia tekijöitä:
 - Vuorovaikutustilaisuuksien puute
 - Vaikeus päästä mukaan tilanteisiin
 - Kielitaidon heikko lähtötaso

Å andra sidan...

- Praktiken garanterar inte språkinläringen
- Hindrande faktorer:
 - Brist på tillfällen för interaktion
 - Svårighet att delta
 - Svag utgångsnivå i språkkunskaper

Sandwall 2013, Leino 2012, Strømmer 2017, Mikkonen 2017, Virtanen 2017

Ratkaisuja kielen käytön lisäämiseksi

- Tehtävien vaihtelevuus
- Mahdollisuus havainnointiin
- Yhdessä suunnittelu (sanallistaminen)
- Ohjeiden lisäksi perustelut
- Yhteiset kahvi- tai lounastauot

För att öka språkanvändning

- Varierande arbetsuppgifter
- Möjlighet att observera
- Gemensam planering (verbalisering)
- Förklaringar, inte bara anvisningar
- Gemensamma kaffe- och lunchpauser

Työntekijän kielitaidon tukeminen

- Työharjoittelu kielenoppimistilanteena
- Esimerkkejä aineistosta

Hur kan man stöda de anställdas språkkunskaper?

- Praktik som en språkinlärningsituation
- Exempel från vår projekt

1: Oikea mies / Den rätta mannen

01 Harjoittelija: meillä on niinku toinen (.) * ranneke (0.5)
 Praktikant: vi har liksom ett annat * armband
 * *harjoittelija näyttää ranneketta potilaalle*
 * *praktikant visar armbandet för patienten*

02 sulle (0.5) * (me) piste[tään (.) joo
 för dig * (vi) ska sätta ja
 * *harjoittelija sovittaa ranneketta potilaalle*
 * *praktikant provar armbandet på patienten*

03 Ohjaaja: [ja sit se kannattaa aina vähä (.) potilas
 Handledare: och sen lönar det sig att alltid lite patienten

04 tarkistaa että on oikea mies
 kontrollera att det är den rätta mannen

toimintaan
 puuttuminen
 / intervenserar
 i aktiviteten

05 Harjoittelija: Praktikant:	joo onks se [niinku (.) ja är det liksom <i>harjoittelija nostaa rannekkeen silmien eteen</i> <i>praktikant lyftar armbandet upp framför sina ögon</i>	osoittaa epävarmuutta / visar osäkerhet
06 Ohjaaja: Handledare:	[että vaikka sä- et [kerro vaikka synty]mäaika att trots att du- berättar fast din födelsetid	kieellinen malli / språklig modell
07 Harjoittelija: Praktikant:	[joo (-) kannattaa] ja det lönar sig	
08 Ohjaaja: Handledare:	meil[le ni för oss då	
09 Harjoittelija: Praktikant:	[joo ei kerro vaan niinku sun (.) syntymä [aika ja nej berättar bara liksom din födelse tid <i>harjoittelija kääntyy potilaaseen</i> <i>praktikant vänder sig mot patienten</i>	mallin käyttäminen / använder modellen
10 Potilas: Patient:	[kaksi yheksän nolla viisi viisi yheksän två nio noll fem fem nio	
11 Harjoittelija: Praktikant:	joo (.) just ja just	
12 Ohjaaja: Handledare:	hyvä bra	

2a: Miks kaks / Varför två

01 Harjoittelija: Praktikant:	ja miks (.) hän tarvi kaks. och varför behöver han två	kysyy puuttuvaa tietoa / frågar efter saknande information
02 Ohjaaja: Handledare:	se on ihan siel leikkurissa ku hänet on nukutettu det är ju där i operationssalen när han har givits narkos	antaa tiedon / ger informationen
03 Ohjaaja: Handledare:	et [jos he joutuu laittaa vikon vaikka toiseen käteen ja att om de måste ställa en viggo till exempel i den andra handen och	
04 Harjoittelija: Praktikant:	[aa	
05 Ohjaaja: Handledare:	[joutus katkasemaan nii sit on joku tunniste potilaalla skulle skära av så sen finns det någon identifikation på patienten	
06 Harjoittelija: Praktikant:	[okei joo okej ja	
07 Harjoittelija: Praktikant:	okei okej	

2b: Varmuuden vuoksi / För säkerhets skull

01 Harjoittelija: noni
Praktikant: så där

02 Ohjaaja: hyvä
Handledare: bra

03 Harjoittelija: ja tää o vaan vo- niinku varmuuden vuoksi
Praktikant: och det här är bara – liksom för säkerhets skull

04 jos **ne** laita niinku *toinen niinku **kanyyli** tai jo[tain
om **de** sätter liksom *en annan **kanyl** eller nånting
* *koskee potilaan kanyylikättä*
* *rör patientens kanylhand*

antaa tiedon potilaalle /
ger patienten informationen

05 Ohjaaja: [joutuu
Handledare: måste

06 leikkaamaan irti siellä]
klippa av där

täydentää /
kompletterar

07 Harjoittelija: tai tai jotain mutta
Praktikant: eller eller någonting men

Hoitajan kielellisiä taitoja

- Toimenpiteen selittäminen
- Tiedustelut / pyynnöt ym.
- Taustatiedot / perustelut
- Ammatilliset ja yleiskieliset ilmaukset

Vårdgivarens språkliga kunskaper

- Att förklara behandlingen
- Att begära information
- Att ge bakgrundsfakta
- Professionella och allmänna uttryck

Ohjaaja kielenoppimisen tukijana

- Tarpeiden identifiointi (kielitietoisuus)
- Toiminnan sanallistaminen
- Mahdollisuus harjoitella etukäteen
- Kielelliset mallit
- Mahdollisuus käyttää kieltä (tukea tarvittaessa)
- Palaute & reflektio

Handledare som stöd för språkinläring

- Att identifiera behov (språklig medvetenhet)
- Att verbalisera aktiviteter
- Möjligheter att öva på förhand
- Språkliga mönster och modeller
- Möjligheter att använda språket (stöd vid behov)
- Feedback och reflexion

Työyhteisön rooli kielenoppimisessa

- Kakkoskielinen työntekijä ja työyhteisö: molemmat toivovat toisiltaan enemmän aktiivisuutta
- Kenellä vastuu kielenoppimisesta?

Rollen av arbetsgemenskap i språkinläringen

- Andraspråkstalare och arbetsgemenskap: båda önskar mer aktivitet från varandra
- Vem har ansvaret för språkinläring?

Ruf 2017, Leino 2012

Kakkoskielinen keskustelu

- Ohjeita äidinkieliselle:
 - Mukaan ottaminen
 - Puhe: rauhallinen tempo, toisto, tavalliset sanat ja helpot rakenteet
 - Kuunteleminen: ajan antaminen, ymmärtämään pyrkiminen
 - Ymmärtämisen varmistaminen: pyydä selittämään omin sanoin

Samtal på andraspråk

- Råd för förstaspråkstalare:
 - Ta med
 - När du talar: lugnt tempo, upprepning, vanliga ord och lätta strukturer
 - När du lyssnar: ge tid, sträva mot förståelse
 - Om du inte förstår: be att förklara med egna ord

http://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2016/03/Huoneentaulu_10_vinkkia_puhumiseen_A4.pdf

Kakkoskielinen keskustelu

- Ohjeita kakkoskieliselle:
 - Ymmärtämisen / ongelmien ilmaisu
 - Kysyminen / tarkistaminen
- Ohjeita molemmille:
 - Näyttäminen, eri kanavat

Samtal på andraspråk

- Råd för andraspråkstalare:
 - Uttryck att du (inte) förstår
 - Fråga / kontrollera
- Råd för båda:
 - Illustrera, använd olika kanaler

Partanen 2013

Pelissäännöistä sopiminen

- Kielisopimukset
- Kannustaminen ja hyväksyminen
(oppiminen vs. tehokkuus / helppous)

Spelregler

- Språkkontrakt
- Att uppmuntra och godkänna
(inläringen vs. effektivitet / smidighet)

Eskildsen & Theodórsdóttir 2015

Kouluttajat työyhteisön tukijoina

- Riittävät kielenkäyttömahdollisuudet
- Kielelliset avaintaidot ja haasteet
- Keskustelu kielen käytöstä ja oppimisesta
- Konkreettiset keinot kielenoppimisen tukemiseen
- Vierailu työpaikalla

Utbildare som stöd för arbetsgemenskapen

- Tillräckliga möjligheter att använda språket
- Centrala kunskaper och utmaningar
- Diskussion om språkanvändning och inläring
- Konkretiska metoder för att stöda språkinläringen
- Att besöka arbetsplatsen

Lähteitä / Referenser 1

- Aalto, A.-M. – M. Elovainio – T. Heponiemi – L. Hietapakka – H. Kuusio – R. Lämsä 2013: *Ulkomaalaistaustaiset lääkärit ja hoitajat suomalaisessa terveydenhuollossa. Haasteet ja mahdollisuudet*. Raportti 7/2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-857-5>.
- Ailasmaa, R. 2015: *Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2013*. Tilastoraportti 26/2015. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2015121023438>.
- Andersson, H. 2010: *Interkulturell kommunikation på ett svenskt sjukhus. Fallstudier av andraspråkstalare i arbetslivet*. Uppsala Universitet.
- Ekman, S.-L., Robins Wahlin, T. B., Norberg, A. & Winblad, B. 1993: Relationship between bilingual demented immigrants and bilingual/monolingual caregivers. *International Journal of Aging & Human Development* 37 (1), 37–54.
- Eskildsen, S. & Theodórsdóttir, G. 2015: Constructing L2 learning spaces: Ways to achieve learning inside and outside the classroom. *Applied Linguistics* 36:2, 1–23.
- Hyltenstam, K. & Stroud, C. 1993: Second language regression in Alzheimer's dementia. Teoksessa K. Hyltenstam & A. Viberg (toim.) *Progression and Regression in Language: Sociocultural, Neuropsychological and Linguistic Perspectives* (s. 222–242). Cambridge: Cambridge University Press.
- Jansson, G. 2014: Bridging language barriers in multilingual care encounters. *Multilingua* 33 (1–2), 201–232.
- Jansson, G. & Wadensjö, C. 2017: Creating opportunities for residents to engage in social exchange: Brokering in multilingual residential care settings. Teoksessa C. Plejert, C. Lindholm & R. W. Schrauf (toim.) 2017.
- Kela, M. & Komppa, J. 2011: Sairaanhoidajan työkieli – yleiskieltä vai ammattikieltä? Funktionaalinen näkökulma ammattikielen oppimiseen toisella kielellä. *Puhe ja kieli* 31:4, 173–192.
- Komppa, J., Jäppinen, T., Herva, M. & Hämaläinen, T. 2014: *Korkeakoulun ammatilliset suomi toisena kielenä -viitekehukset*. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja Aatos-artikkelit 16. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. Saatavilla: http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisuutoiminta/Julkaisusarjat/AATOS/PDF/METROPOLIA_AATOS_16.pdf.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.
- Leino, A. 2012: *Kielenoppija keskustelussa – aktiivinen osallistuja vai toimintojen kohde?* Pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto.
- Mikkonen, K. 2017: *Clinical learning environment and mentoring of culturally and linguistically diverse nursing students*. Acta Universitatis Ouluensis, Series D Medica 1416. Oulu: Oulun yliopisto.
- Mustajoki, M. & Saranto, K. 2009: Hur inverkar språklig asymmetri mellan patient och personal på patientvården? *Hoitotiede* 21 (2), 109–119.

Lähteitä / Referenser 2

- Partanen, M. 2013. Suomen kielen oppimisen mahdollisuudet ja työ- yhteisön tuki puhdistuspalvelualalla: afrikkalaisten maahanmuuttajien käsityksiä ja kokemuksia. Teoksessa T. Keisanen, E. Kärkkäinen, M. Rauniomaa, P. Siitonen & M. Siromaa (toim.) *Osallistumisen multimodaaliset diskurssit. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja* 71. Jyväskylä: AFInLA, 55–76. [URN:NBN:fi:juu-201503311534](http://urn:nbn:fi:juu-201503311534).
- Plejert, C., Jansson, G. & Yazdanpanah, M. 2014: Response practices in multilingual interaction with an older Persian woman in a Swedish residential home. *Journal of Cross-Cultural Gerontology* 29 (1), 1–23.
- Plejert, C., Lindholm, C. & Schrauf, R. W. (toim.) 2017: *Multilingual interaction and dementia*. Bristol: Multilingual Matters.
- Ruf, J. 2017: *Terveysalan henkilökunnan kokemuksia kielellisistä toiminnoista monikielisessä työympäristössä*. Pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto.
- Sandwall, K. 2013: *Att hantera praktiken. Om sfi-studerandes möjligheter till interaktion och lärande på praktikplatser*. Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 20. Göteborg: Göteborgs universitet. Saatavilla: hdl.handle.net/2077/32029.
- Seilonen, M., Suni, M., Härmälä, M. & Neittaanmäki, R. 2016: Ammatillisen kielitaidon arviointikokeilu terveydenhuollon alalla. Teoksessa Huhta, A. & Hildén, R. (toim.): *Kielitaidon arviointitutkimus 2000-luvun Suomessa*. AFInLA-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia 2016: 9, 110–141.
- Socialstyrelsen 2010: *Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom 2010. Stöd för styrning och ledning*. No. 2010-5-1. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Strømmer, M. 2017: *Mahdollisuuksien rajoissa. Neksusanalyysi suomen kielen oppimisesta siivoustyössä*. Jyväskylä Studies in Humanities 336. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- *Valtion kotouttamisohjelma vuosille 2016–2019 ja Valtion periaatepäätös valtion kotouttamisohjelmasta*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 45/2016. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-179-1>.
- Virtanen, A. 2017: *Toimijuutta toisella kielellä. Kansainvälisten sairaanhoitajaopiskelijoiden ammatillinen suomen kielen taito ja sen kehittyminen työharjoittelussa*. Jyväskylä Studies in Humanities 311. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.