

Vuorovaikutus ja  
työtilanteet  
kielenoppimisympäristönä

Interaktion och  
arbetsituationer som  
språkinlärningsmiljö



Inkeri Lehtimaja, FT

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

10.9.2018

## Vuorovaikutus ja työtilanteet kielenoppimisympäristönä

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

## Interaktion och arbetssituationer som språkinlärningsmiljö

- 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 språkinläringen

## 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

## 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

## 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

Diversiteetti resurssina

Diversitet som resurs

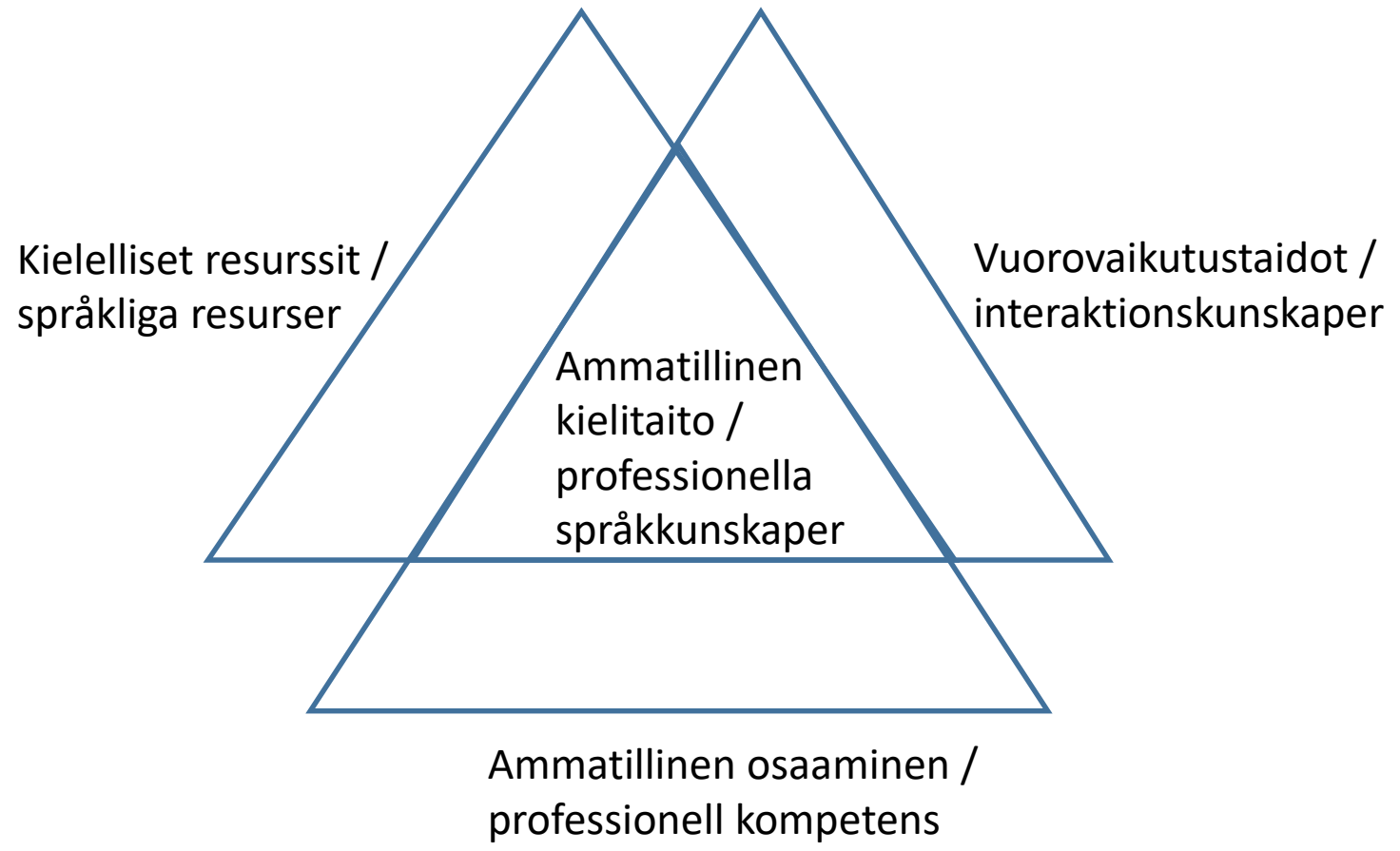
- “a multicultural and multilingual staff is a positive feature since their skills in other languages can be used in ways that both save time and are of economic benefit to the employer”

## 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 arbetssituationer?
  - Olika arbetsuppgifter
  - Olika mottagare
- Vissa egenskaper av allmänna språkkunskaper betonas





## 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

## Inlärning 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 språkinlärning

## 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

## 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 språkinläringssituation
- Exempel från vår projekt

# 1: Oikea mies / Den rätta mannen

01 Harjoitteliija: meillä on niinku toinen (.) ranneke (0.5)

Praktikant: vi har liksom ett annat armband

*harjoitteliija näyttää ranneketta potilaalle  
praktikant visar armbandet för patienten*

02 sulle (0.5) (me) piste[tään (.) joo

för dig (vi) ska sätta ja

*harjoitteliija sovittaa ranneketta potilaalle  
praktikant provar armbandet på patienten*

03 Ohjaaja:

Handledare:

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

04

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

toimintaan  
puuttuminen  
/ intervenerar  
i aktiviteten

05 Harjoittelija:  
Praktikant:

joo onks se [niinku (.)  
ja är det liksom  
*harjoittelija nostaa rannekkeen silmien eteen*  
*praktikant lyftar armbandet upp framför sina ögon*

osoittaa epävarmuutta /  
visar osäkerhet

06 Ohjaaja:  
Handledare:

[että vaikka sä- et [kerro vaikka synty]mäaika  
att trots att du- berätta fast din födelsetid

07 Harjoittelija:  
Praktikant:

[joo (-) kannattaa ]  
ja det lönar sig

kielellinen malli /  
språklig modell

08 Ohjaaja:  
Handledare:

meil[le ni  
för oss då

09 Harjoittelija:  
Praktikant:

[joo ei kerro vaan niinku sun (.) syntymä [aika  
ja nej berätta bara liksom din födelse tid  
*harjoittelija kääntyy potilaaseen*  
*praktikant vänder sig mot patienten*

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: ja miks (.) hän tarvi kaks.  
Praktikant: och varför behöver han två

kysyy puuttuvaa tietoa /  
frågar efter saknande  
information

02 Ohjaaja: se on ihan siel leikkurissa ku hänet on nukutettu  
Handledare: det är ju där i operationssalen när han har givits narkos

03 Ohjaaja: et [jos he joutuu laittaa vikon vaikka toiseen käteen ja  
Handledare: att om de måste ställa en viggo till exempel i den andra handen och

antaa tiedon /  
ger informationen

04 Harjoittelija: [aa  
Praktikant:

05 Ohjaaja: [joutus katkasemaan nii sit on joku tunniste potilaalla  
Handledare: skulle skära av så sen finns det någon identifikation på patienten

06 Harjoittelija: [okei joo  
Praktikant: okej ja

07 Harjoittelija: okei  
Praktikant: 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 nånting 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?

# Kakkoskielinen keskustelu

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

# Samtal på andraspråk

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

# 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

## Pelisäännöistä sopiminen

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

## Spelregler

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

## 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. & Hämäläinen, 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/Julkaisutoiminta/Julkaisusarjat/AATOS/PDF/METROPOLIA\\_AATOS\\_16.pdf](http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisutoiminta/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](https://nbn-resolving.org/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](https://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.
- Strömmer, 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 työharjoitteluissa*. Jyväskylä Studies in Humanities 311. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.