



Johanna Komppa, Tuula Jäppinen, Marja Herva & Taija Hämäläinen

Korkeakoulutuksen ammattilliset suomi toisena kielenä -viitekehykset

Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja

Johanna Komppa, Tuula Jäppinen, Marja Herva & Taija Hämäläinen

Korkeakoulutuksen ammattilliset suomi toisena kielenä -viitekehykset

Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja

AATOS-ARTIKKELIT 16 • 2014



© Tekijät ja Metropolia Ammattikorkeakoulu

Kustantaja Metropolia Ammattikorkeakoulu

ISBN 978-952-6690-12-4

ISSN 1799-604X

SISÄLLYS

Johdanto	5
Ammatillinen suomi toisena kielenä -opetus	7
Ammatillinen suomi toisena kielenä -viitekehys	9
Viitekehysten anti opetukselle ja koulutussuunnittelulle	12
Korkeakoulutusta vaativat ammatit edellyttävät hyvää kielitaitoa	14
Lähteet	17
Liitteet	21

JOHDANTO

Yhteiskunnallisessa keskustelussa nousee aika ajoin esiin Suomen heikentynyt huoltosuhde ja siihen ratkaisuna esitetään työperäistä maahanmuuttoa. Maahanmuuttajia halutaan ja tarvitaan kehittämään ja ylläpitämään suomalaista yhteiskuntaa. (Esim. Hallitusohjelma 2011, Asa & Muurinen 2010, Raunio 2005.) Samanaikaisesti maassa jo asuvien ulkomaan kansalaisten työttömyysaste on Suomen kansalaisia korkeampi (STM 2012: 12), koulutettujen maahanmuuttajien uhkana on työllistyä matalampaa koulutustasoa vaativiin töihin (esim. Kyhä 2011, 2012) ja työnantajien asenneilmasto voi olla maahanmuuttajia syrjivä (esim. Forsander 2013: 236–239, Pitkänen & Raunio 2011: 234). Kun maahanmuuttajien työllistymistä käsitellään, esillä on poikkeuksetta suomen kielen taito ja kyky toimia ammatissa suomeksi. Lisäksi aina todetaan, että työtehtäviin nähden riittävä suomen kielen taito edistää työllistymistä ja toisaalta kielitaidon puute estää sitä (esim. Forsander 2013: 231–232, Tuononen 2013, Kyhä 2011: 233, Jaakkola & Reuter 2007: 344, Forsander & Alitolppa-Niitamo 2000: 61–62.)

Käsillä oleva artikkeli osallistuu keskusteluun työtehtäviin nähden riittävästä suomen kielen taidosta. Artikkelin tarkastelun kohteena ovat erityisesti korkeakoulutusta vaativat työtehtävät ja alat, joihin kouluttaudutaan ammattikorkeakouluissa. Riittävä suomen kielen taito taas on käsite, jota voidaan tarkastella niin kielen oppijan kokemuksen ja maahanmuuttotyön asiantuntijoiden (Tarnanen & Pöyhönen 2011, Partanen 2012) kuin työnantajien (Kokkonen 2009, 2007, Jäppinen 2011) näkökulmasta. Tässä artikkelissa huomio on eri alojen keskeisissä työtehtävissä, joihin alalle kouluttautuville maahanmuuttajille tarjottava suomen kielen opetus tulisi suhteuttaa (ks. myös Jäppinen 2011, Kela & Komppa 2011). Keskeiset työtehtävät on määritelty alan työympäristöjä ja työssä käsiteltäviä tekstejä tarkastelemalla sekä alalla työskenteleviä ja alaa opiskelevia haastattelemalla. Työtehtävien kielellisiä vaatimuksia suhteutetaan Eurooppalaiseen kielten oppimisen viitekehykseen (EVK 2003), ja tällä tavoin pyritään määrittämään kullakin alalla riittävää kielitaidon tasoa ja ammatillisen kielitaidon ydinkohtia. Artikkelin liitteenä olevat, tietyille korkeakoulutuksen aloille tuotetut ammatilliset suomi toisena kielenä (S2) -viitekehykset konkretisoivat työtehtävien kielellisiä vaatimuksia ja kuvaavat, millaisissa sosiokulttuurisissa ja tekstuaalisissa ympäristöissä kullakin alalla työskennellään.

Artikkelissa ja liitteissä käsiteltäviltä koulutusaloilta valmistuu liiketalouden ja tietotekniikan tradenomeja, sairaanhoitajia, sosionomeja (amk) ja vanhustyön sosionomeja (amk). Liiketalouden tradenomin viitekehys-työstä on vastannut Tuula Jäppinen (HAAGA-HELIA AMK), sairaanhoitajan ja sosionomin viitekehysistä Johanna Komppa (Metropolia AMK), tietotekniikan alan viitekehuksesta Taija Hämäläinen (HAAGA-HELIA AMK) ja vanhustyön sosionomin viitekehuksesta Marja Herva (Arcada YH). Viitekeh-tyksiä on esitelty eri yhteyksissä vuodesta 2009 lähtien. Tämän artikkelin liitteeksi on koottu viitekehysten päivitettyt versiot.¹

Tarkastelussa mukana olevat korkeakoulutuksen alat eroavat toisistaan sen suhteen, valmistutaanko niistä tiettyyn ammattiin (kuten sairaanhoi-taja) vai väljemmin tietylle alalle (kuten liiketalous), mikä luonnollisesti vaikuttaa kielitaitotarpeiden arviointiin ja määrittelyyn. Huomionarvois-ta on myös se, missä määrin työssä on mahdollista käyttää englantia suo-men kielen sijasta tai rinnalla. Yhteistä kaikille koulutusaloille on se, että opiskelijat valmistuvat korkeakoulutusta vaativiin toimihenkilö- ja asian-tuntujatehtäviin. Työ on perusluonteeltaan kielellistä: tiedon tuottamista ja käsittelyä, työskentelyä tiimeissä ja verkostoissa työyhteisössä, sidosryh-mien ja asiakkaiden kanssa. Kielitaito on siksi keskeinen osa ammattitaitoa ja ammatillista uskottavuutta.

 1 Pääkaupunkiseudun korkeakoulu ja yliopistot toteuttivat vuosina 2008–2012 Kotimaisten kielten opetuksen kehittämishankkeen (KOTI-hanke) kehittääkseen korkeakoulujen kansainvälisille opiskelijoille tarkoitettua suo-men ja ruotsin kielen opetusta. Hankkeessa olivat mukana Helsingin laajan metropolialueen yliopistot (7) ja ammattikorkeakoulu (8), jotka muodostivat HERA-konsortion (Helsinki Education and Research Area). KO-TI-hankkeen tärkeimpänä tavoitteena oli luoda uusia ja toimivia yhteistyörakenteita pääkaupunkiseudun kor-keakouluille ja sitä kautta kehittää monipuolista ja laadukasta toiminnalliseen kielitaitoon tähtäävää kurssitar-jontaa painottaen koulutusalaakohtaisia ylempien taitotasojen kursseja. Tätä varten tarvittiin lisää tietoa suomen kielen osaamisen tarpeista työelämän eri aloilla. Tiedonkeruun tuloksena hankkeessa laadittiin ammatilliseen suomi toisena kielenä -opetuksen viitekehysiksi pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulujen suomi toisena kie-lenä -opettajien yhteistyönä.

Ammatillinen suomi toisena kielenä -opetus

Ammatillisella suomi toisena kielenä (S2) -opetuksella tarkoitetaan kansainvälisten ja kansallisten kielenopetuksen mallien mukaisesti suomi toisena kielenä -opetusta, jonka oppisisällöt motivoituvat siitä ammattialasta, jonka osajiksi kielenoppijat ovat opiskelemassa (esim. Johns 1997). Kansainvälisesti katsottuna ammatillinen S2-opetus liittyy erityisalojen kielen (language for specific purposes) opetuksen ja tutkimuksen piiriin. Suomessa työelämään ja tarkemmin johonkin ammattialaan liittyvää S2-opetusta on ollut tarjolla toisaalta maahanmuuttajien määrän kasvun ja toisaalta englanninkielisten koulutusohjelmien perustamisen myötä 1990-luvulta lähtien (Majakangas & Hartikainen 1998, Kokkonen 2010, Kela & Komppa 2011).

Usein ammatilliseen kielenopetukseen liitetään mielikuva ammattisanaston opetuksesta – toisinaan myös opiskelijat mieltävät sanaston ammatillisen kielenopetuksen ytimeksi. Sanalistojen läpikäynnin sijaan ammatillisen kielenopetuksen tavoitteena on tuottaa toiminnallista kielitaitoa, jolloin keskeistä onkin kielen käyttö ja kielellinen pärjääminen ammatissa vaadittavissa tilanteissa (jo esim. Cramer & Terrio 1985). Suomi toisena kielenä -opetuksen pedagoginen tarkastelu yleisesti ja funktionaalisuus erityisesti on ollut huomion kohteena viime vuosina (esim. Aalto, Mustonen & Tukia 2009). Ammatillisessa S2-opetuksessa funktionaalinen näkökulma on ollut esillä alusta lähtien (esim. Majakangas & Hartikainen 1998), mikä johtuu ammatillisen opetuksen käytännön tilanteisiin suuntaavasta luonteesta.

Ammattialaan kytkeytyvää kielenopetusta voidaan tarjota jo alkeisopetuksesta lähtien (esim. Kela & Komppa 2011), mutta vanhastaan on katsottu, että ammatilliseen kielenopetukseen osallistuakseen oppijalla on pitänyt olla jonkin verran kyseisen kielen taitoja (esim. Grosse & Voght 1991, Majakangas & Hartikainen 1998). Ammatillisen S2-opettajan ratkaistavana onkin usein se, mitkä niin sanotun yleiskielitaidon piirteet ja rakenteet ovat tärkeitä kyseisellä ammattialalla ja missä määrin ammattialalla tärkeitä kielen piirteitä voi korostaa opetuksessa muiden osa-alueiden kärsimättä liikaa, jotta oppijan olisi mahdollisuus osallistua suomeksi yhteiskuntaan myös muuten kuin vain ammattiroolin kautta. Tähän toisella asteella opet-

tava voi käyttää tukenaan ammatillisten perustutkintojen kansallisia opetussuunnitelman perusteita (OPH 2014), jotka käsittelevät lyhyesti myös ammatillista suomi toisena kielenä -opetusta. Perusteissa kuvataan kuitenkin yleisesti työelämässä tarvittavia viestintätaitoja, ja ne toki ohjaavat alakohtaisen S2-opetuksen suunnittelua koulutusorganisaatiotasolla. Se, mitkä ovat kunkin ammattialan viestintätilanteita tai käsitteitä, jää kuitenkin koulutusohjelman ja kielenopettajan pohdittavaksi. (Ks. myös Geber 2003.) Ammatillisten korkeakoulututkintojen S2-opetukselle ei sen sijaan ole olemassa kansallisia opetussuunnitelman perusteita, vaan kukin koulutusorganisaatio määrittelee opetuksen tavoitteet, sisällöt ja arvioinnin itse.

Toistaiseksi alakohtaisia oppimateriaaleja on ollut tarjolla niukasti, ja esimerkiksi ammatillisessa 2. asteen S2-opetuksessa on käytetty lukion S2-opetukseen tarkoitettuja oppimateriaaleja (ks. esim. Jokinen ym. 2011: 19). Alakohtaisia sanastoja on ollut saatavilla jo jonkin aikaa (mts. 50–53), mutta alakohtaisia oppikirjoja on julkaistu varsin vähän (hoitoalalle Kela ym. 2010, Mustonen ym. 2012; palvelualoille Kröger & Vartiainen-Ora 2009; puhdistuspalvelualalle Wilén ym. 2007; ravintola-alalle Majakangas & Pöyhönen 2001; rakennusosalalle Mäkelä 1999). Lisäksi erilaisissa hankkeissa ja projekteissa on laadittu alakohtaisia oppimateriaaleja (esim. Duuniin 2008, myös kotisuomessa.fi). Alakohtaisen S2-opetuksen suunnittelu, koulutusalaakohtaisen materiaalin tuottaminen ja olemassa olevien verkkomateriaalien soveltaminen opetuksessa on varsinkin korkeakouluissa koulutusohjelmien ja kielenopettajan yhteistyön varassa.

Ammatillinen suomi toisena kielenä -viitekehys

Ammatillisella viitekehyksellä tarkoitetaan tietyssä ammatissa työskenteleeseen vaadittavan kielitaidon kartoitusta niin, että kartoituksessa saatua tietoa voidaan käyttää ammatillisen kielenopetuksen kehittämisessä. Viitekehysten perustana on ollut kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys (EVK 2003), johon tukeutuen nykyisin määritellään kielitaidon tasoja ja tarpeita.

Eurooppalaista viitekehystä (EVK 2003) on sovellettu vieraiden kielten ammatillisen kielenopetuksen kehitystyössä. Huhta, Johansson, Lax ja Hantula (2006, myös Huhta ym. 2013) ovat koonneet ammatilliseen kielenopetukseen tehtyjä viitekehymiä, joiden keskiössä on ammatillinen asiantuntijuus ja siihen liittyvät kieli- ja viestintätarpeet. Keskeistä ammatillisen vieraiden kielten opettamisen näkökulmasta on hahmottaa kohdeammattit, esimerkkityöpaikat sekä tyypilliset tehtävät, joita ammattiin kuuluu. Olennaisia Eurooppalaisen viitekehysten näkökulmia ammatillisen kielen opetuksen kannalta ovat kielenkäytön aihepiirit, kommunikatiiviset tehtävät ja kielelliset toiminnot ja strategiat, ammattialan keskeiset tekstit mukaan lukien suulliset tilanteet sekä toki ammattialaan kuuluvat sanaston ja rakenteen erityispiirteet. (Johnson & Huhta 2006.)

Artikkelin liitteenä olevien ammatillisten S2-viitekehysten esikuvana on ollut Huhdan ym. (2006) vieraiden kielten opetuksen kehittämiseksi tekemä ammatillisten viitekehysten koonti (ks. myös Huhta ym. 2013). Huhdan ym. (2006) kehrittelemää ammatillisen viitekehysten kuvauspohjaa on käytetty ja sovellettu edelleen myös ammatillisten S2-viitekehysten luonnissa. Toisen kielen oppimisen kannalta vuorovaikutus aidoissa työelämän tilanteissa on merkittävää ja toisella kielellä työskentelevälle päivittäistä. Siksi S2-viitekehyksessä on keskitytty ammatin keskeisiin tilanteisiin ja teksteihin luokkaopetuksen luoman kielenoppimistilanteen tarkastelun sijaan. Viitekehysten on tarkoitus kuvata, missä kontekstissa kieltä kullakin ammattialalla käytetään ja opitaan, mitä vaatimuksia ammattialan kielenkäyttötilanteet asettavat kielenopetukselle ja mitä tietyn alan ammatillinen S2-opetus on tai voisi olla.

Ammatilliset S2-viitekehykset eivät ole yksittäisten opintojaksojen kuvauksia eivätkä opetussuunnitelmia. Viitekehykset on laadittu niin, etteivät

ne ole sidottuja mihinkään tiettyyn koulutusorganisaatioon tai -ohjelmaan vaan niitä voidaan käyttää kunkin koulutusalan suomi toisena kielenä -opetuksen suunnittelun ja kehittämisen apuna. Viitekehysten laadinnassa on ajateltu ensisijaisesti englanninkielisissä koulutusohjelmissa opiskelevia, mutta niitä voi käyttää toki myös suomenkielisissä koulutusohjelmissa opiskelevien S2-oppilaiden kielen opetuksen suunnittelun apuna. Viitekehysten tavoitteena on yhtäältä tehdä näkyväksi tietyn ammatin kielen opetuksen vaatimuksia ja tavoitteita muillekin kuin kielenopettajille kuten opetuksen hallinnosta tai tietyn ammattialan koulutuksen järjestämisestä vastaaville tahoille. Toisaalta viitekehysten tavoitteena on toimia opetuksen suunnittelun apuna ammatillisen kielenopettajan uraa aloittavalle tai toiselle ammattialalle siirtyvälle kielenopettajalle. (Ks. myös Johnson & Huhta 2006.)

Varsinainen viitekehys (ks. liitteet) koostuu neljästä osasta. Perustiedot-osa pyrkii kuvaamaan yleistään, millaisesta koulutusalaista on kyse, millaisiin työtehtäviin kyseisen tutkinnon suorittanut sijoittuu ja mitkä ovat tyypilliset työtehtävät. Esimerkiksi hoitotyön koulutusohjelmasta valmistunut tulee työskentelemään kliinisissä hoitotyön tehtävissä, asiakaspalvelussa ja ohjaustehtävissä sekä moniammatillisissa tiimeissä. Lisäksi perustiedoissa kerrotaan kyseisen viitekehysten laadinnassa käytetyt lähteet. *Kielenkäyttökonteksti* kuvaa sitä, millaisissa fyysisissä ja sosiokulttuurisissa ympäristöissä kyseisellä alalla työskennellään, millaisia kielenkäyttötilanteet ovat ja millaisia tekstejä työssä tulee toisaalta ymmärtää ja toisaalta tuottaa. Esimerkiksi liiketalouden tutkinnon suorittaneen sosiokulttuuriseen ympäristöön kuuluvat työpaikan erilaiset tiimit ja työtehtävistä riippuen asiakkaat ja muut sidosryhmät. Vanhustyössä taas vuorovaikutustilanteisiin osallistuvat tyypillisesti asiakas ja hänen omaisensa, kollegat, terveyshallinnon viranomaiset sekä yhteistyökumppanit esimerkiksi järjestöissä. Lisäksi ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneella saattaa olla esimiestehtäviä, ja esimies-alaisviestintä kuuluu myös työnkuvaan. Juuri eri alojen kielenkäyttökonteksti määrittää paljon sitä, millaisia kielellisiä vaatimuksia työssä on ja millaisista haastavistakin vuorovaikutustilanteista toisella kielellä tulisi selvitä.

Kielen opiskelu -osa kuvaa niitä kielen ja kielenkäytön piirteitä, jotka tulisi huomioida kyseisen alan opetusta suunniteltaessa. Piirteet on pyritty muodostamaan kielenkäyttökontekstissa esitettyjen tilanteiden ja tekstien asettamien vaatimusten perusteella. Esimerkiksi hoitoalan S2-opetuksessa tulee huomioida yleiskielen normeista poikkeavat käytänteet kirjaamisessa (esim. *Kertomansa mukaan vointi kohtalainen*). Jokaisessa viitekehyksessä on

annettu ideoita ja vinkkejä kyseisen alan opetuksessa käytettäviksi tehtäviksi, menetelmiksi ja materiaaleiksi niin, että materiaali on kaikkien vapaasti saatavissa.

Viimeisen osan muodostaa Viestinnän erityispiirteet -osa, johon on ryhmitelty ja listattu sellaisia alaan ja ammattiin liittyviä erityispiirteitä, jotka eivät ole tulleet aiemmissa osioissa esiin mutta joita on tarpeellista sivuta opetuksessa. Tällaisia piirteitä ovat usein suomalaiseen työkuulttuuriin kuuluvat piirteet, kuten pieni valtaetäisyys vaikkapa esimies-alaisuudessa, ja nonverbaali viestintä, kuten etäisyys ja läheisyys tai koskettaminen.

Viitekehysten anti opetukselle ja koulutussuunnittelulle

Viitekehäksiä voi hyödyntää niin ammattialälähtöisen S2-opetuksen kuin laajemmin alan koulutuksen suunnittelussa. Ammatillisen S2-opettajan uraa aloitteleva ja toiselle ammattialalle vaihtava opettaja hyötyy viitekehyksestä opetuksen sisällön ja painopisteiden suunnittelussa. Mikä on keskeistä suomen kielessä hoitotyön tilanteiden kannalta, entä minkä vuorovaikutustilanteiden harjoittelu hyödyttäisi tietotekniikan alalle opiskelevaa? Näihin konkreettisiin kysymyksiin viitekehukset tarjoavat vastauksia. Kielen opettajaa hyödyttää myös viitekehysiin koottu materiaalista verkossa käytettävissä olevista materiaaleista.

Maahanmuuttajien ammatillista kielikoulutusta pohtineet työryhmät ovat raporteissaan nostaneet esiin S2-opetuksen ja ammattiaineen opetuksen yhteistyön. Kunkin koulutusalan opintosisältöjä voisi hyödyntää kieliopinnoissa niin, että ammattiaineen opettaja olisi vahvasti vähintäänkin suomen kielen opettajan tukena. Pidemmälle vietyä kyse voisi olla ammattialan opettajan ja suomen kielen opettajan työparista, jolloin kieltä ja ammattialaa voisi opiskella yhteisopetuksessa. (Helsingin kaupunki 2014: 25, Kielimuurin yli 2013.) Ammatilliset S2-viitekehukset tarjoavat välineen yhteistyön rakentamiseen. Niiden avulla voidaan tarkastella yhtäältä ammattialan sisällöllisiä ja toisaalta vuorovaikutustilanteiden kielellisiä vaatimuksia ja ideoida opetuksen yhteisiä sisältöjä, joita voidaan käsitellä joko yhteisopetuksessa tai erillisillä ammattiaineen ja kielen opetuksen tunneilla.

Koulutuksen ja opetuksen suunnitteluun viitekehukset antavat konkreettisen välineen osoittaa koulutusalan ja tulevien työtehtävien vaativuus. Työtehtävien kielellisen vaativuuden hahmottaa vaikkapa niin, että pohtii, selviäsinkö itse vastaavista tehtävistä jollakin osaamistani vieraista kielistä. Koulutus tulisikin suunnitella vastaamaan työtehtäviä myös kielellisesti. Edelleen pohdittavaksi jää kielenopetuksen järjestäminen tavoitteiden mukaisesti: mikä on riittävä tuntimäärä ja toisaalta kuinka paljon kielenopetusta tutkintoon voi sisällyttää? Oleellista on tarjota opiskelijoille ajoissa tietoa suomalaisten työmarkkinoiden kielestä – englannilla ei pärjääkään, vaikka koulutus olisi englanniksi (esim. Partanen 2012: 37–41) – jotta heillä on aikaa opiskella tarvittaessa myös itsenäisesti kieltä.

Kaikkea kielikoulutusta yksittäisen korkeakoulun ei tarvitse järjestää itse: vaihtoehtona on esimerkiksi suomen kielen peruskielitaidon vaatimus ennen opintojen aloitusta, mikäli koulu ei voi tarjota riittävästi opetusta, jotta työssä tarvittava kielitaito saavutettaisiin opintojen aikana. Unohtaa ei myöskään kannata korkeakoulujen välistä yhteistyötä: yksittäisen koulun, koulutusohjelman tai yksikön opetusryhmät saattavat jäädä pieniksi, mutta yhteistyö muiden korkeakoulujen ja yliopistojen kanssa tarjoaa opiskelijoille runsaamman koulutusvalikoiman kuin mihin yksittäisellä korkeakoululla olisi millään tavoin varaa.

Korkeakoulutusta vaativat ammatit edellyttävät hyvää kielitaitoa

Viitekehyksiä työstänyt ryhmä päätyi käyttämiensä lähteiden sekä keskustelujensa perusteella asettamaan korkeakoulututkinnon suorittaneen henkilön suomen kielen taitotasovaatimukseksi vähintään Eurooppalaisen viitekehyksen taitotason B2 (ks. myös Jäppinen 2010). Työskennellessään koulutustaan vastaavissa työtehtävissä ammattikorkeakoulusta valmistuneet joutuvat hyvin erilaisiin suullisiin ja kirjallisiin viestintätilanteisiin, joissa heidän tulisi kyetä ”säännölliseen vuorovaikutukseen syntyperäisen kanssa ilman että se vaatii kummaltakaan osapuolelta ponnisteluja” (EVK 2003). Erityisesti sosiaalialalla työtehtävissä, joissa tarvitaan eri vironomaisten yhteistyötä suullisesti ja kirjallisesti, saattaa kielitaitotason vaatimus kohota myös tasolle C1. Alakohtaiset taitotaso- ja kielitaitoprofiilin vaatimukset on esitelty viitekehyksissä (ks. liitteet).

Työtehtävistä ja alasta riippuen myös A- ja B1-taitotason kielitaidolla työllistytään (ks. esim. Tarnanen & Pöyhönen 2011, Raunio & Säävälä 2011). Varsinkin liike-elämän työtehtävissä on usein mahdollista käyttää suomen kielen sijasta tai rinnalla englannin kieltä. Valinta suomen ja englannin käytön välillä on yhteydessä suomea toisena kielenä puhuvan henkilön suomen taitoon. Suomen käyttö koetaan usein liian aikaa vieväksi ja väärinymmärryksille alttiiksi, jos vuorovaikutus suomeksi vaatii erityistä ponnistelua. Toisaalta vuorovaikutustilanteiden kesken on eroa. Esimerkiksi työyhteisön kokoukset saattavat olla jopa helpompia tilanteita osallistua kuin vapaa monen henkilön keskustelu, koska kokouksissa käsiteltäviin aiheisiin on mahdollista valmistautua ennakolta. Kokouksissa myös osallistujien roolit ja puheenvuorojen vaihtumisen tapa voivat tukea suomen käyttämistä heikommallakin kielitaidolla. Asiakaskontakteissa suomalaisten asiakkaiden kanssa suomen kielen taito koetaan yleensä välttämättömäksi ja taitotaso-odotukset ovat korkeita. (Ks. tarkemmin Jäppinen 2011.) Oleellista onkin tunnistaa kussakin työtehtävässä tarvittava suomen kielen taitotarve ja laajemmin eri kieliä yhdistelevä kielitaitoprofiili, sillä saman alan sisälläkin työtehtävät voivat olla hyvin erilaisia ja vaatia eri kielten osaamista.

Korkeakoulututkintoon kuuluva suomi toisena kielenä -opetus harvoin yksin riittää ammatin vaatiman kielitaitotason saavuttamiseen, vaikka kielen opetus olisi hyvin ammattilähtöistä. Toisen kielen oppimista ja käyttöä voi tukea monin tavoin, vaikka koulutusohjelmassa käytettäisiinkin englannin kieltä pääasiallisena opiskelun kielenä. On tärkeää, että ammattiainneiden opettajat ja suomen kielen opettajat pääsevät tekemään yhteistyötä niin kurssien suunnittelussa kuin opetuksessakin. Esimerkiksi KOTI-hankkeen yhteydessä kokeiltiin kielen ja ammattiaineen oppisisältöjen yhdistämistä kurssilla, jossa suomen kielen ja yrittäjyyden opettaja työskentelivät yhdessä. Yrittäjyyden perusteita opetettiin englanninkielisen koulutusohjelman kansainvälisille opiskelijoille suomeksi niin, että kielellinen tuki nivoutui ammatilliseen sisältöön tuntityöskentelyssä, kotitehtävissä ja oppimisen arvioinnissa. Hoitotyössä taas pilotoitiin kirjaamisen harjoittelua ja potilaskertomuksen kirjoittamista suomeksi osana sisätautiopintoja.

Opiskeltavan sisällön ja kielen opettamisen yhdistäminen varsinkin opintojen loppuvaiheessa toisi opiskelijoita lähemmäs suomalaisen työelämän tilanteita, joissa työkielenä on suomi. Tällöin esimerkiksi suomenkielisten ja englanninkielisten koulutusohjelmien harjoitustunteja sekä simulaatio- ja laboraatio-opetusta voisi yhdistää. Opetuskielenä voisi olla suomi, mutta mahdolliset esseetyyppiset kirjalliset tehtävät voisi halutessaan palauttaa englanniksi. Näin koulu voisi myös altistaa suomeksi työskentelylle harjoittelujen lisäksi.

Malleja ja toimintatapoja sisällön ja kielen opettamisen integrointiin korkea-asteella voi tarjota vieraiden kielten opetukseen kehitetty CLIL-menetelmä (content and language integrated learning, ks. Euroopan komissio 2013, Vilkanien 2011). Myös mahdollisuus työharjoitteluun suomenkielisessä ympäristössä auttaa opiskelijaa hahmottamaan ammatissa vaadittavaa kielitaidon tasoa, ja toki harjoittelu suomenkielisessä ympäristössä kehittää opiskelijan suomen kielen taitoa. Myös työyhteisöt saattavat tarvita tukea suomen kielen käyttämiseen suomea toisena kielenä puhuvan opiskelijaharjoittelijan tai työntekijän kanssa. Ideoita suomen kielen käyttämisen tueksi maahanmuuttajia työllistävillä työpaikoilla on saatavissa esimerkiksi hankeraportista Kielimuurin yli (2013).

Suomen kielen taidolla on välineellisen arvon lisäksi työmarkkinoilla myös symbolinen ja sosiaalinen arvo, sillä se viestittää sitoutumista yhteisöön (Forsander 2013). Englanninkielistä tutkintoa suorittaville kansainvälisille opiskelijoille on tärkeää antaa jo opintojen alkuvaiheessa todenmukainen kuva suomen kielen taidon merkityksestä Suomen työmarkkinoilla.

Ammatilliset viitekehykset ovat opettajille ja ohjaajille yksi väline kielenopiskelun tavoitteiden hahmottamiseksi ja konkretisoimiseksi.

Lähteet

- Aalto, E. – Mustonen, S. – Tukia, K. 2009: Funktionaalisuus toisen kielen opetuksen lähtökohtana. – *Virittäjä* 113 (3). 402–423. Saatavissa sähköisesti <http://ojs.tsv.fi/index.php/virittaja/article/view/4204/3921>
- Asa, R. – Muurinen, H. 2010: *Maahanmuutto työvoimatarpeen täyttäjänä?* Helsinki: Maahanmuuttovirasto. Saatavissa sähköisesti http://www.emn.fi/files/285/220910_EMN-Raportti_FINAL_KORJATTU.pdf.
- Cramer, H. – Terrio, S. 1985: Moving from vocabulary acquisition to functional proficiency: techniques and strategies. – *The French Review* 59 (2). 198–209.
- Duuniin 2008. Maahanmuuttajien ammatillisen kouluttamisen ja työllistymisen tukiprojekti ja alakohtaiset materiaalit. Hyvinkää: Hyria. Saatavissa sähköisesti http://www.hyria.fi/projektit/paattyneet_projektit/duuniin
- Euroopan komissio 2013. *Content and language integrated learning*. Verkkodokumentti. http://ec.europa.eu/languages/language-teaching/content-and-language-integrated-learning_en.htm. Luettu 16.10.2013.
- EVK 2003. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. 2003. Helsinki: WSOY.
- Forsander, A. 2013. Maahanmuuttajien sijoittuminen työelämään. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä, M. (toim.), *Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta*. Helsinki: Gaudeamus. 220–244.
- Forsander, A. – Alitolppa-Niitamo, A. 2000: *Maahanmuuttajien työllistyminen ja työhallinto – heitä, miten ja minne?* Tutkimusraportti 10.1.2000. Helsinki: Työministeriö.
- Geber, E. 2003: Suomi toisena kielenä opetussuunnitelmissa. Teoksessa Nissilä, L., Vaarala, H. & Martin, M. (toim.), *Suolla suomea. Perustietoa maahanmuuttajien suomen kielen opettajille*. Helsinki: Äidinkielen opettajain liitto. 179–190.
- Hallitusohjelma 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. 22.6.2011. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Helsingin kaupunki 2014. *Maahanmuuttajataustaisten nuorten koulutuspolut Helsingissä. Työryhmän raportti ja esitys toimenpiteiksi*. Helsinki: Helsingin kaupunki. Saatavissa sähköisesti http://www.hel.fi/static/opev/virasto/koulutuspolut/Maahanmuuttajanuorten_koulutuspolut_raportti_2014.pdf

- Huhta, M. – Johansson, E. – Lax, U. – Hantula, S. (toim.) 2006: *Työelämän kieli ja viestintätaito. Kohti ammatillisen kielen täsmäopetusta*. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Sarja A: Tutkimukset ja raportit 8.
- Huhta, M. – Vogt, K. – Johnson, E. – Tulkki, H. (toim.) 2013. *Needs analysis for language course design. A holistic approach to ESP*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Johns, A. M. 1997: *Text, role and context. Developing academic literacies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Johnson, E. – Huhta, M. 2006: Yhteenveto ammatillisten viitekehysten soveltamisesta opetuksessa. Teoksessa Huhta, M. – Johansson, E. – Lax, U. – Hantula, S. (toim.) 2006: *Työelämän kieli ja viestintätaito. Kohti ammatillisen kielen täsmäopetusta*. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Sarja A: Tutkimukset ja raportit 8. 244–249.
- Jokinen, P. – Immonen-Oikkonen, P. – Nissilä, L. 2011: Kommentoitu luettelo maahanmuuttajataustaisten opetuksen ja koulutuksen materiaaleista. Helsinki: Opetushallitus. Saatavissa sähköisesti: http://www.oph.fi/download/135734_Kommentoitu_luettelo_maahanmuuttajataustaisten_opetuksen_ja_koulutuksen_materiaaleista_2011.pdf
- Jaakkola, M. – Reuter, A. 2007: Maahanmuuttajanaiset entisen Neuvostoliiton alueelta: resurssit ja sijoittuminen työmarkkinoille. Teoksessa Martikainen, T. – Tiilikainen, M. (toim.), *Maahanmuuttajanaiset: kotoutuminen, perhe ja työ*. Helsinki: Väestöliitto. 335–358.
- Jäppinen, T. 2010. Suomi (S2) korkeakoulutettujen työssä. Millainen kielitaito riittää? - AFinLA-e. Nro 2 (2010). Saatavana sähköisesti <http://ojs.tsv.fi/index.php/afinla/article/view/3872>
- Jäppinen, T. 2011. Suomen kielen taidon riittävyys yritysten aikapaineisissa puhetilanteissa esimiesten ja työharjoittelijoiden kuvaamana. *Puhe ja kieli* 31 (4). 193–214. Saatavana sähköisesti <http://ojs.tsv.fi/index.php/pk/article/view/4754>
- Kela, M. – Komppa, J. 2011: Sairaanhoidajan työkieli – yleiskieltä vai ammattikieltä? Funktionaalinen näkökulma ammattikielen oppimiseen toisella kielellä. – *Puhe ja kieli* 31 (4). 173–192. Saatavissa sähköisesti <http://ojs.tsv.fi/index.php/pk/article/view/4752/4470>
- Kela, M. – Korpela, E. – Lehtinen, P. 2010: *Sairaan hyvää suomea. Terveysalan suomea maahanmuuttajille*. Helsinki: Edita.
- Kielimuurin yli 2013. Suositukset korkeakoulutettujen maahanmuuttajien suomen kielen opintojen kehittämiseksi ja työllistymisen edistämiseksi pääkaupunkiseudulla. ONE Baltic Sea Region -hanke. Verkkodokumentti. http://www.helsinki.fi/urapalvelut/ONE_BSR/kielimuurin_yli.pdf

- Kokkonen, M. 2010: Taitotasot ja työelämän kielitaitovaatimukset. Teoksessa Tani, H. – Nissilä, L. (toim.): *Tasolta toiselle. Opas kieitaidon tasojen kuvausteikon käyttöön suomi toisena kielenä -opetuksessa*. Helsinki: Opetushallitus. Oppaat ja käsikirjat 2010: 4. 40–50.
- Kokkonen, M. 2009: Työelämän kielitaito ja ääntäminen – työnantajien havaintoja. Teoksessa Kalliokoski, J. – Nikko, T. – Pyhäniemi, S. – Shore, S. (toim.), *Puheen ja kirjoituksen moninaisuus*. AFinLAN vuosikirja 2009. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja n:o 67. Jyväskylä. 97–117.
- Kokkonen, M. 2007: Vaatimuksena sujuva suomi. – *Virittäjä* 111 (2), 253–261.
- Kröger, L. – Vartiainen-Ora, P. 2009: *Selvä! Suomea palveluololle*. Helsinki: Työväen Sivistysliitto.
- Kyhä, H. 2012: Korkeakoulututkinto ei takaa maahanmuuttajille työtä. – *Siirtolaisuus – Migration* 39 (1), s. 18–22.
- Kyhä, H. 2011: *Koulutetut maahanmuuttajat työmarkkinoilla. Tutkimus korkeakoulututkinnon suorittaneiden maahanmuuttajien työllistymisestä ja työurien alusta Suomessa*. Sarja C, osa 321. Turku: Turun yliopisto.
- Majakangas, P. – Hartikainen, S. 1998: Ammattialaan liittyvä suomen kielen opetus. Teoksessa Rekola, N. – Korpela, H. (toim.): *Toisella kielellä – näkökulmia lasten ja nuorten suomi toisena kielenä - opetukseen*. Helsinki: Opetushallitus. *Kehittyvä koulutus* 6. 62–64.
- Majakangas, P. – Pöyhönen, H-L. 2001: *Pilko ja paista. Ruoanvalmistuksen sanastoa*. Helsinki: Opetushallitus.
- Mustonen, A. – Sippola, H. – Tuononen, H. 2012: *Hoidetaan suomeksi*. Helsinki: SanomaPro.
- Mäkelä, M. 1999: *Rakentavaa suomea. Rakennusalan oppikirja maahanmuuttajille*. Helsinki: Opetushallitus.
- OPH 2014. Ammatillisten perustutkintojen perusteet. Opetushallitus. Verkkodokumentti. http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/opetussuunnitelmien_ja_tutkintojen_perusteet/ammattilliset_perustutkinnot Luettu 9.4.2014.
- Partanen, M. 2012: *Matkalla sairaalaan. Maahanmuuttajien käsityksiä suomen kielen oppimisesta sisääntuloammatissa*. Pro gradu. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Raunio, M. 2005: *Aivovuodosta aivokiertoon. Huippusaajat talouden voimavarana*. Helsinki: Taloustieto. Saatavissa sähköisesti: http://www.eva.fi/wp-content/uploads/files/1382_aivovuodosta_aivokiertoon_Net.pdf
- Raunio, M. – Säävälä, M. 2011: Metallin ja korkean teknologian työyhteisöt monikulttuurisen oppimisen areenoina. Teoksessa Pitkänen, P. (toim), *Kulttuurien kohtaamisia arjessa*. Tampere: Vastapaino. 101–140.

- STM 2012. Maahanmuuton vuosikatsaus 2012. Helsinki: Sisäasiainministeriö.
Saatavissa sähköisesti: http://www.intermin.fi/download/43828_Maahanmuuton_tilastokatsaus2012_web.pdf
- Tarnanen, M. – Pöyhönen, S. 2011: Maahanmuuttajien suomen kielen taidon riittävyys ja työllistymisen mahdollisuudet. *Puhe ja kieli* 31 (4). 139–152. Saatavilla sähköisesti <http://ojs.tsv.fi/index.php/pk/article/view/4750/4468>
- Tuononen, N. 2013: *On omat haasteet mutta kyllä pärjää! Maahanmuuttajalähihoitajien polkuja työelämään ja kokemuksia työyhteisön jäseneksi tulemisesta*. Helsinki: Helsingin yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.
- Wilén, R. – Viskari-Lippojoiki, U. – Leinonen, E. 2007: *Puhdistan ja suojaan. Puhdistuspalvelualan oppikirja maahanmuuttajille*. Helsinki: Opetushallitus.
- Vilkanciené, L. 2011: CLIL in tertiary education: does it have anything to offer? *Studies About Languages* 18 / 2011. 111–116.

Liitteet

Liite 1: Liiketalouden ja hallinnon ala (liiketalouden tradenomi)

Liite 2: Hoitotyö (sairaanhoitaja amk)

Liite 3: Sosiaaliala (sosionomi amk)

Liite 4: Tietotekniikka (tietotekniikan tradenomi)

Liite 5: Vanhustyön sosionomi (sosionomi amk)

Ammatillinen viitekehys

Liiketalouden ja hallinnon ala

Suomi toisena kielenä

Koulutusala Tutkinto	Liiketalous Tradenomi (Bachelor of Business Administration)	Koulutusohjelma Suuntautumisvaihtoehdot	International Business -
---------------------------------	---	--	-----------------------------

Perustiedot

Esimerkki- ammatteja	<ul style="list-style-type: none"> • Sales and Marketing Assistant • Financial and Property Assistant • Purchasing Manager • Area Manager • Key Account Manager • Director of Partner Management • Service Advisor • Credit Controller • Myyntineuvottelija • Yrittäjä
Esimerkki- työpaikkoja	<ul style="list-style-type: none"> • kansainväliset ja kotimaiset yritykset • oma yritys
Tyypillisiä työtehtäviä	<ul style="list-style-type: none"> • myynti ja markkinointi • markkinointitutkimus • asiakaspalvelu • henkilöstöhallinnon tehtävät • taloushallinnon tehtävät • yritysviestintä • projektien suunnittelu ja hallinta
Arvio kielitaidon tarpeesta	<ul style="list-style-type: none"> • Suomen osaamisen tarve vaihtelee suuresti yritys- ja tehtäväkohtaisesti. • Työyhteisön sosiaalisten tilanteiden ja epävirallisen tiedonvaihdon kielenä on usein suomi, vaikka yrityksen virallinen kieli olisikin englanti. • Tiedonhaku suomenkielisistä lähteistä ja sähköpostin seuraaminen vaativat luetunymmärtämisen taitoja. • Suomenkielisiä palavereja pidetään myös englantia virallisena kielenä käytävissä yrityksissä. • Myynti ja markkinointi suomeksi ovat kielellisesti erittäin vaativia tilanteita. Esimerkiksi puhelinkontaktit ja liikekirjeiden kirjoittaminen edellyttävät erittäin hyvää suomen taitoa. • Oma yritystoiminta edellyttää viranomaisasioissa tarvittavaa suomen kielen taitoa.
Kuvauksen laatija	Tuula Jäppinen (2009)
Tiedonlähteet	<p>Haastattelut vuonna 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> • logistiikka-alan yritys: maajohtaja ja amk-työharjoittelija • rahoitusalan yritys: varainhoitaja & yksityisyrittäjä ja amk-työharjoittelija • Business-to-Business-markkinointiyritys: toimitusjohtaja ja amk-työharjoittelija • rakennusteollisuustuotteiden tukkukauppa, maahantuojat ja valmistuttajat: toimitusjohtaja ja amk-työharjoittelija • liikkeenjohdon konsultointi- ja koulutusyritys: hallituksen pj. ja amk-työharjoittelija • sisustusalan erikoisliike: amk-työharjoittelija • ohjelmistokehitysyhtiö: markkinointi- & rahoitusjohtaja ja amk-työharjoittelija <p>HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun alumnikysely toukokuussa 2009 vuonna 2007 valmistuneille opiskelijoille</p> <p>HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun englanninkielisen liiketalouden koulutusohjelman kansainvälisten opiskelijoiden työharjoitteluraportteja lukuvuodelta 2008–2009</p>

Kielenkäyttökonteksti

	Paikat	Sosiokulttuurinen ympäristö	Kielenkäyttötilanteet	Tekstit
Työ	<ul style="list-style-type: none"> • työnantajan toimitilat • asiakkaiden ja muiden • yhteistyökumppaneiden toimitilat • messut • verkkoympäristö 	<ul style="list-style-type: none"> • oma tiimi/yksikkö/ osasto ja esimies • työpaikan muu henkilöstö • työnantajaorganisaation muiden toimipisteiden henkilöstö • asiakkaat ja muut sidosryhmät 	<ul style="list-style-type: none"> • työnhaku • sosiaalinen kanssakäyminen työyhteisössä • palaverit, kokoukset ja neuvottelut • tiimityö • asiakaspalvelu • myynti- ja markkinointi-tilanteet • tiedonhankinta • raportointi ja dokumentointi • tiedottaminen • asiointi viranomaisten ja muiden sidosryhmien kanssa 	<p>Osittainen ymmärtäminen hyödyksi, vaikka työskentelisi englanniksi</p> <ul style="list-style-type: none"> • yritysten ja yhteisöjen suomenkieliset verkkosivut • sähköpostiviestit <p>Ymmärtäminen ja tuottaminen, kun työskentelee suomeksi; tekstilajien kirjo riippuu työtehtävistä</p> <ul style="list-style-type: none"> • työnhau dokumentit • sähköpostiviestit • kokousasiakirjat • muistiot • raportit • kaupankäynnin asiakirjat • saatekirjeet • tiedotteet • kutsut • esitteet • ohjeet • esitysdiat • lomakkeet

Kielenopiskelu

Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalisissa tilanteissa selviytyminen suomen kielellä • Ammatillisen suomen kielen taidon tarpeet vaihtelevat riippuen yrityksen työkielestä ja henkilön työtehtävistä. • Suomeksi työskentely edellyttää vähintään toimivaa itsenäistä kielitaitotasoa B2, jolloin viestiminen on niin sujuvaa ja spontaania, että vuorovaikutus syntyperäisen puhujan kanssa ei vaadi kummaltakaan osapuolelta ponnisteluja.
Kielioppi ja rakenteet	<ul style="list-style-type: none"> • Kielen keskeisten rakenteiden aktiivinen hallinta
Suullinen viestintä	<ul style="list-style-type: none"> • puhumisrohkeus • ymmärrettävä ääntäminen • alueen puhekielen ymmärtäminen • keskustelun konventioiden tunteminen, esim. puheenvuoron ottaminen ja pitäminen, keskustelupartikkelit • kielellisen tuen tarpeen osoittaminen • palavereissa, kokouksissa ja neuvotteluissa puhuminen • asiakaspalvelutilanteet • puhelimessa puhuminen, esim. puhelun aloittaminen ja lopettaminen • yritys- ja tuote-esittelyt
Kirjallinen viestintä	<ul style="list-style-type: none"> • sähköpostin lukeminen ja kirjoittaminen • tiedonhaku suomenkielisistä lähteistä • esitysdiojen laatiminen • ammatillisten tekstilajien konventiot • puhe- ja kirjakielen erot, asiatyylit
Sanasto	<ul style="list-style-type: none"> • laaja yleiskielen sanasto • työelämän yleistä sanastoa, esimerkiksi työnhakuun ja toimistoympäristössä työskentelyyn liittyviä sanoja ja fraaseja • liike-elämän yleistä ammattisanastoa, esimerkiksi kaupankäynnin teksteihin ja asiakaspalvelutilanteisiin liittyviä sanoja ja fraaseja • työpaikka- ja tehtäväkohtainen erikoissanasto opitaan työssä
Opetuksessa käytettävät materiaalit (oppikirjojen lisäksi)	<ul style="list-style-type: none"> • Liiketalouden ja hallinnon alan sanoja ja käsitteitä http://www.edu.fi/download/118920_liiketalous_hallinto_sanasto.pdf • Suomea toimistossa http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/ammattilliset_kielet/toimisto/fimg/ • YLEn suomi vieraana kielenä http://oppiminen.yle.fi/suomi • Kielijelppi www.kielijelppi.fi • Kirjoittajan ABC http://webcgi.oulu.fi/oykk/abc/ • yritysten autenttiset materiaalit (sähköiset ja painetut) • ammattilehtien artikkelit
Tehtäviä ja menetelmiä	<p>Suullinen viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • reagointaharjoitukset erilaisissa puhetilanteissa • sananselitys- ynnä muut pelit • erilaisten puhujien ja erityyppisten keskustelujen kuuntelu ja havainnointi • keskusteluharjoitukset • puhe-esitykset • kokous- ja neuvotteluharjoitukset • puhelinharjoitukset • vierailijat luokassa ja yritysvierailut • työhaastattelusimulaatiot <p>Kirjallinen viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • sähköpostiviestit • tiedonhaku suomenkielisistä lähteistä • ammatillisten tekstien kirjoittaminen mallien avulla • esitysdiojen laatiminen • työpaikkailmoitusten analysointi, cv ja työhakemus
Arviointi	<ul style="list-style-type: none"> • kurssiarviointi opintojakson tavoitteiden ja sisältöjen perusteella • yleinen kielitaidon arviointi: kriteeriviitteinen arviointi, yleiset kielitutkinnot • ammatillinen kielitaito: palaute ja kokemukset työharjoittelusta tai muilta työpaikoilta

Viestinnän erityispiirteet

Sosio-lingvistiset tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • sosiaalisten suhteiden kielellinen osoittaminen (esim. tervehdykset, sinuttelu ja teitittely, nimien käyttö) • erilaisten rekisterien tunnistaminen työhön liittyvissä tilanteissa ja teksteissä (esim. esimiehen ja alaisen tai yrityksen ja asiakkaan välisessä viestinnässä)
Pragmaattiset tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • keskustelukäytäntöjen tuntemus • omaan työhön liittyvien vuorovaikutuskeemojen tuntemus (esim. osto- ja myyntitapahtuma, kokouksen kulku) • palautteen antaminen ja vastaanottaminen (esim. reklamaatiot) • tilanteen ja tavoitteen huomioon ottaminen viestinnässä (esim. erilaisten asiakkaiden kohtaaminen, kohteliaisuusstrategiat)
Muut viestintä-kulttuurin piirteet	<ul style="list-style-type: none"> • suhteellisen pieni valtaetäisyys työyhteisössä • oma-aloitteisuutta ja sisäistä yrittäjyyttä arvostava työkuultuuri • ajankäytön suunnittelua, hallintaa ja täsmällisyyttä arvostava työkuultuuri

Ammatillinen viitekehys

Terveys- ja hoitoala Suomi toisena kielenä

Koulutusala Tutkinto	Hoitotyö Sairaanhoitaja (Registered Nurse)	Koulutusohjelma Suuntautumisvaihtoehdot	Degree Programme in Nursing -
---------------------------------	--	--	----------------------------------

Perustiedot

Esimerkki- ammatteja	<ul style="list-style-type: none"> • sairaanhoitaja
Esimerkki- työpaikkoja	<ul style="list-style-type: none"> • sairaala (erikoissairaanhoito, eri osastot, poliklinikat) • terveysasemat • kotipalvelu • vanhainkoti
Tyypillisiä työtehtäviä	<ul style="list-style-type: none"> • kliininen hoitotyö • asiakaspalvelu • eri asiakasryhmien ohjaus ja opetus • moniammatillinen tiimityö / verkostoyhteistyö
Arvio kielitaidon tarpeesta	<ul style="list-style-type: none"> • hyvä peruskielitaito, suullinen taito oleellinen asiakas/potilaskontaktissa • potilastietojen kirjaamisen taito
Kuvauksen laatija	Johanna Komppa (2013)
Tiedonlähteet	<p>Haastattelut syksyllä 2008 ja keväällä 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoitotyön opettaja • Terveys- ja hoitoalan kehityspäällikkö • HUS-Rekrytoinnin ylihoitaja <p>Karvinen, Kati 2009: Kotihoidon teksteillä monta tehtävää. - Kielikello 1/09, s. 22–25.</p> <p>— 2008: Asiakkaaseen viittaaminen kotihoidon hoitokertomuksissa. Pro gradu. Tampereen yliopiston kieli- ja käännöstieteiden laitos.</p> <p>Kela, Maria & Komppa, Johanna 2011: Sairaanhoitajan työkieli – yleiskieltä vai ammattikieltä? Funktionaalinen näkökulma ammattikielen oppimiseen toisella kielellä. – Puhe ja kieli 4/11, s. 173–192.</p> <p>Kärkkäinen, Oili 2007: Potilaskeskeinen hoitotyön kirjaaminen. Teoksessa Hanna Hopia ja Leena Koponen (toim.), Hoitotyön kirjaaminen. Hoitotyön vuosikirja 2007. Helsinki: Sairaanhoitajaliitto. 89–96.</p> <p>Lehtomäki, Taina 2008: Lyhenteet kotihoidon hoitokertomuksissa. Pro gradu. Tampereen yliopiston kieli- ja käännöstieteiden laitos.</p> <p>Partanen, Maiju 2012: Matkalla sairaalaan. Maahanmuuttajien käsityksiä suomen kielen oppimisesta sisääntuloammatissa. Pro gradu. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.</p> <p>Pitkänen, Pirkko 2011: Terveystieteiden kansainvälistyvät toimintaympäristöt. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.), Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Tampere: Vastapaino. 75–99.</p> <p>Racken, Ulrika (tulossa): Suomi ammattikorkeakoulusta valmistuneiden ruotsinkielisten työkielenä. Lisensiaatintyön käsikirjoitus.</p> <p>Sajantola, Marjo 2009: Työvoimabisneksessä ihminen on tuote. – Super 5/09, s. 6.</p>

Viestinnän erityispiirteet

Sosio-lingvivistiset tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • sosiaalisten suhteiden kielellinen osoittaminen (esim. tervehdykset, sinuttelu ja teitittely, nimien käyttö) • erilaisten rekisterien tunnistaminen työhön liittyvissä tilanteissa ja teksteissä (esim. esimiehen ja alaisen tai yrityksen ja asiakkaan välisessä viestinnässä)
Pragmaattiset tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • keskustelukäytäntöjen tuntemus • omaan työhön liittyvien vuorovaikutusskeemojen tuntemus (esim. osto- ja myyntitapahtuma, kokouksen kulku) • palautteen antaminen ja vastaanottaminen (esim. reklamaatiot) • tilanteen ja tavoitteen huomioon ottaminen viestinnässä (esim. erilaisten asiakkaiden kohtaaminen, kohteliaisuusstrategiat)
Muut viestintä-kulttuurin piirteet	<ul style="list-style-type: none"> • suhteellisen pieni valtaetäisyys työyhteisössä • oma-aloitteisuutta ja sisäistä yrittäjyyttä arvostava työkulttuuri • ajankäytön suunnittelua, hallintaa ja täsmällisyyttä arvostava työkulttuuri

Kielenkäyttökonteksti

	Paikat	Sosio-kulttuurinen ympäristö	Kielenkäyttötilanteet	Tekstit
Työ	<ul style="list-style-type: none"> • kunnallisen, yksityisen ja järjestöjen sosiaali-, terveys- ja kuntoutusalan toimitilat • verkkoympäristö 	<ul style="list-style-type: none"> • asiakkaat, potilaat • oman työyhteisön moniammatillinen henkilökunta • omaiset • terveysalan edustajat (esim. farmaseutit) 	<ul style="list-style-type: none"> • hoitotyön kliiniset tilanteet • akuutit hoitotyön tilanteet • lääkkeisiin liittyvät tilanteet • suullinen ja kirjallinen raportointi • tulohaastattelu • ohjaus ja neuvonta (kasvokkain, puhelimitse) • hoitoneuvottelut, moniammatilliset tilanteet • puhelimesta toimiminen (hoitaja – lääkäri, hoitaja – laboratorio) • tiedotus • tiedonhankinta 	<ul style="list-style-type: none"> Ymmärtäminen • kotisairaanhoidon ohjeet • tiedotteet, esitteet • raportit, tutkimukset • esittelyt • lait, asetukset • Pharma Fennica, Käypä hoito Tuottaminen • kaavakkeet (kirjaaminen) • hoitoyhteenvedot • ohjeet • viestit, sähköpostit

Kielen opiskelu

Tavoitteet (hoitoala)	<ul style="list-style-type: none"> • Työtehtävissä selviytyminen suomen kielellä • vähintään B2: <ul style="list-style-type: none"> » hän viestii itsenäisesti ja pystyy ohjailemaan tilanteita » kielen käyttäjä kykenee ilmaisemaan itseään vaihtoehtoisilla tavoilla » hän erottaa muodollisen ja epämuodollisen rekisterin » hän pystyy muokkaamaan viestiään vastaanottajan mukaan (viestintä kollegalle, potilaalle, omaiselle) » hän pystyy käyttämään suomea abstraktien ja käsitteellisten aiheiden ilmaisuun.
Kielioppi ja rakenteet	<p>Ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa lähes kaikki kieliopilliset rakenteet <p>Tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee keskeiset rakenteet aktiivisesti suullisesti ja kirjallisesti • hallitsee alan erityisrakenteet <ul style="list-style-type: none"> » kopulattomat lauseet (<i>Kertomansa mukaan vointi kohtalainen.</i>) » passiivilauseet (<i>siirretään, hoidetaan</i>) » nesessiivirakenteet (<i>pitää, tulee, täytyy tehdä</i>) » verbikantaiset nominijohdokset (<i>pesty, syötettävä, pitkittänyt, aiheuttaja, taipumus</i>) » kirjaamisessa käytetyt lauserakenteet (<i>Potilas on - -, Potilaalla on - -, Potilaalle on - -, Potilaan vointi on - -</i>)
Suullinen viestintä	<p>Ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää puhekieltä, myös murteita ja erityisryhmien puhetta <p>Tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ääntää selkeästi • ymmärtää saamaansa palautetta ja osaa antaa sitä
Kirjallinen viestintä	<p>Ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • pystyy seuraamaan alan tutkimusta • ymmärtää ja pystyy soveltamaan säädöksiä ja määräyksiä <p>Tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee yleiskielen oikeinkirjoituksen • pystyy laatimaan ammattitekstejä ja omaksumaan alan kirjaamiskäytäntöjä
Sanasto	<p>Tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee laajan yleissanavaraston ja työssä tarvittavan hoitotyön erikoisan sanaston, rakenteet ja fraasit • hallitsee mittayksiköiden käytön • on tarkka hoitotyölle merkittävissä sanapareissa • (esim. puutua – puuttua, erittää – eristää) • ymmärtää ja pystyy ilmaisemaan arkaluontoisia asioita kiertoilmauksin
Opetuksessa käytettävät materiaalit	<ul style="list-style-type: none"> • Autenttiset alan tekstit: potilasohjeet, artikkelit, Terveysportin materiaalit • Englanninkielisessä koulutuksessa mahdollisesti käytetyt potilasesimerkit suomenkielisen työskentelyn pohjana • Kotisuomessa.fi-portaalin materiaalit • Duuniin-verkkomateriaali: http://www.hyria.fi/projektit/paattyneet_projektit/duuniin • OPH:n verkkomateriaali potilashuoneen sanastosta: http://www.edu.fi/oppimateriaalit/ammattilliset_kielet/potilashuone/fimg/ • Internetistä saatavissa oleva audiovisuaalinen materiaali esim. Ylen Elävä arkisto, eri kanavien nettitelevisiot, Duodecim Oppiportti • soveltuva suomenkielinen hoitotyön ja viestinnän materiaali (oppikirjat, luennot, verkkomateriaali kuten Kielijelppi, Kirjoittajan ABC, Fineli, Terveysportti)

Tehtäviä ja menetelmiä	<p>Suullinen viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • reagointaharjoitukset (eri vastaanottajat/tilanteet) • sananselityspelit • erilaisten puhujien kuunteleminen ja havainnointi (esim. Ylen Elävä arkisto, Duodecim Oppiportti) • tilannesimulaatiot • puheesta/kuullusta materiaalista tiivistäminen <p>Kirjallinen viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • hoitoalan substanssisällön opiskelu ja tuottaminen suomeksi • tekstin kohdentaminen eri vastaanottajille (ohjaaminen) • kirjaamisen tekstikonventioiden harjoittelu
Arviointi	<ul style="list-style-type: none"> • Opintojaksoarviointi ja työharjoittelupalautte. • Yleinen kielitaidon arviointi esim. Yleisen kielitutkinnon (YKI) suorittamalla.

Viestinnän erityispiirteet

Sosio-lingvistiset tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • Kohteliaisuuden ilmaiseminen (sinuttelu – teitittely, persoonan ilmaisemisen välttäminen, ns. nollapersoona) • Kehottaminen, käskeminen ja ohjaaminen • Tunteiden ilmaiseminen (sanallisesti ja sanattomasti) • Eri kielimuotojen tunnistaminen ja niiden ymmärtäminen • Eri rekisterien piirteiden tunnistaminen ja tuottaminen (muodollinen – epämuodollinen)
Pragmaattiset tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • Keskustelukäytäntöjen tunteminen, esim. puheenvuoron vaihtumisen merkitseminen ja tunnistaminen, keskustelupartikkelien ymmärtäminen ja käyttö, äänensävyyn vaikutus ilmauksen merkitykseen • Sidoksisuus puheessa ja kirjoituksessa
Muut viestintä-kulttuurin piirteet	<p>Nonverbaalit viestintätaidot</p> <ul style="list-style-type: none"> • kehonkieli • koskettaminen • tilan käyttö vuorovaikutuksessa • läheisyyden ja etäisyyden tuottamisen keinot vuorovaikutuksessa.

Ammatillinen viitekehys

Sosiaaliala
Suomi toisena kielenä

Koulutusala Sosiaaliala **Koulutusohjelma** Degree Programme in Social Service
Tutkinto Sosionomi AMK **Suuntautumisvaihtoehdot** -

Perustiedot

Esimerkki- ammatteja	<ul style="list-style-type: none"> • sosiaaliohjaus ja palveluneuvonta (varhainen tuki, leikkipuistot, lastensuojelu, avohuollon asiakastyö, perhetyö, aikuistyö) • koordinaattori / suunnittelija / ohjaaja ym. päivähoitossa, nuorisotyössä, vanhustenhuollossa, kehitysvammaistenhuollossa, päihde- ja mielenterveystyössä, kriminaalihuollossa, pakolaisasioiden ja maahanmuuttajien asioiden parissa • järjestösihteeri • yksikön johtaja • yrittäjä
Esimerkki- työpaikkoja	<ul style="list-style-type: none"> • päiväkotit • asumisyksiköt erilaisille asiakasryhmille (esim. lastensuojelu, kehitysvammaiset, mielenterveyskuntoutajat) • päihdehuollon laitokset • päiväkeskukset • vanhainkoti • pakolaiskeskus, vastaanottokeskus • kotipalvelu • kolmas sektori (erilaiset järjestöt kuten MLL, SPR, Irti huumeista ry., mielenterveystyötä tekevät järjestöt ja yhteisöt) • työvoimatoimisto, KELA • nuorisotalo, mediapaja • sosiaalivirasto, esim. perheiden palvelut, varhainen tuki, aikuistyö • koulut, erityisesti erityiskoulut • oma yritys (palvelun tuottaja)
Tyypillisiä työtehtäviä	<ul style="list-style-type: none"> • sosiaaliohjaus ja palveluohjaus; arjen tukeminen ohjaus- ja neuvontatyönä; psyko-sosiaalinen tukeminen • sosiaalityöntekijän tehtävät • kasvatustyö • asiakaspalvelu • projekti- ja kehittämistyö • koordinointi ja organisoiminen • esimiestehtävät, esim. tiimivastaavuus • yrityksen johtotehtävät • tiedotus • moniammatillinen tiimityö / verkostoyhteistyö
Arvio kielitaidon tarpeesta	<ul style="list-style-type: none"> • erinomainen suullinen kielitaito • hyvä kirjallinen kielitaito
Kuvauksen laatija	Johanna Komppa (2010)

Tiedonlähteet	<p>Haastattelut syksyllä 2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaksi sosiaalialan opettajaa • Vastaanottokeskuksen johtaja <p>Heikkinen, Kaarina 2006: Sosiaalialan ruotsin ammatillinen viitekehys. Teoksessa Huhta, M. – Johansson, E. – Lax, U. – Hantula, S. (toim.), Työelämän kieli ja viestintätaito. Kohti ammatillisen kielen täsmäopetusta. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Sarja A: Tutkimukset ja raportit 8. 238 - 240.</p> <p>Herva, Marja 2009: Geronomi amk -tutkinnon suomi toisena kielenä -ammatillinen viitekehys. HERA-hanke.</p> <p>Mäkinen, Päivi – Eija Raatikainen – Anne Rahikka – Tuula Saarnio 2009: Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOY.</p>
----------------------	---

Kielikohtaiset tiedot – kielenkäyttökonteksti

	Paikat	Sosio-kulttuurinen ympäristö	Kielenkäyttötilanteet	Tekstit
Työ	<ul style="list-style-type: none"> • kunnallisen, yksityisen ja järjestöjen sosiaali-, terveys- ja kuntoutusalan toimitilat • verkkoympäristö • tietty maantieteellinen alue, aluetyö • asiakkaan koti 	<ul style="list-style-type: none"> • asiakkaat • omaiset • oman työyhteisön moniammatillinen henkilökunta • eri koulutustasojen edustajat (perus-, toinen ja korkea-aste) • viranomaiset • kuntoutusalan henkilöstö • kansalaisjärjestöt ja -yhdistykset • tietyn (maantieteellisen) alueen asukkaat 	<ul style="list-style-type: none"> • suullinen ohjaus ja neuvonta, asiakaspalvelu • ammatillinen vuorovaikutus (dialogi, keskustelu, kasvatustyö) • neuvottelut ja kokoukset • puhelin-kommunikaatio • projektien hallinta • tiedottaminen asiakkaalle, asiakkaan omaisille • tiedottaminen palveluista kaikille • julkisuudessa toimiminen (lehdistö-tiedotteet, lehti-artikkelit, haastattelut tavan oleminen) • raportointi ja dokumentointi, myös suullinen raportointi esim. työvuoron vaihtuessa • verkkoviestintä: verkkosivujen päivitys, chat, sosiaalisen median hyödyntäminen sosiaaliohjauksessa • tiedonhankinta • työnhaun tilanteet sekä työnhakijan että työnantajan asemassa • yritysviestintä 	<p>Ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • lait, asetukset, säädökset, määräykset • viranomaistekstit (päätökset, pyynnöt) • ammattilehdet suomeksi • lehdistö • suomeksi tehtävän tutkimuksen seuraaminen • työsuhdedokumentit (esim. työehtosopimukset) <p>Tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • kaavakkeet • asiakastyön prosessin dokumentointi (esim. lausunnot, raportit) • (viranomais-teksteihin perustuvat) ohjeistukset • tiedotteet • sähköpostit • raportit, loppuraportit • esittelyt • työnhakuasiakirjat • työsuopimukset, yhteistyösopimukset • palvelujen osto- ja myyntisopimukset • toimintakertomukset • yrityskirjeenvaihto

Kielikohtaiset tiedot - kieltenopiskelu

Tavoitteet (sosiaaliala)	<ul style="list-style-type: none"> • Työtehtävissä selviytyminen suomen kielellä. • vähintään B2 (huom. moniin tehtäviin tarvitaan taitotasoa C1) <ul style="list-style-type: none"> » hän viestii itsenäisesti ja pystyy ohjailemaan tilanteita » kielen käyttäjä kykenee ilmaisemaan itseään vaihtoehtoisilla tavoilla » hän erottaa muodollisen ja epämuodollisen rekisterin » hän pystyy muokkaamaan viestiään vastaanottajan mukaan (viestintä kollegalle, asiakkaalle, omaiselle) » hän pystyy käyttämään suomea abstraktien ja käsitteellisten aiheiden ilmaisuun. • Erityistilanteista selviytyminen suomeksi <ul style="list-style-type: none"> » viranomaistehtävät puhelimitse » kriisi- ja päivystystyön äkillisistä ja nopeaa reagointia vaativat tilanteet » tunnepitoiset asiakastilanteet » väkivallan uhan sisältävät tilanteet » puheeseen perustuvien ryhmien vetäminen (esim. vertaisryhmissä paljon tunnepuhetta)
Kielioppi ja rakenteet	<p>Ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa lähes kaikki kieliopilliset rakenteet <p>Tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee keskeiset rakenteet aktiivisesti suullisesti ja kirjallisesti • hallitsee alan keskeiset erityisrakenteet, esim. <ul style="list-style-type: none"> » nesessiivirakenteet <i>Asiakkaan täytyy hakea kuntoutukseen. vs. Asiakas täytyy hakea kuntoutukseen.</i> » subjektin sijavalinnan ja geneerisen 0-persoonan käytön » Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä puhelimitse. » kopulattomat lauseet <i>Kuljetus tilattu 15.6.</i> » eri johdosten merkityksen (<i>kotoutuminen – kotouttaminen, kehittää – kehittyä, toteutuminen – toteuttaminen, kuntoutuja, toimija, pyytämä – pyydetty, ymmärrys; vanhemmuus, asiakkuus</i>)
Suullinen viestintä	<p>Ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää puhekieltä, myös murteita ja erityisryhmien puhetta <p>Tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ääntää selkeästi • ymmärtää saamaansa palautetta ja osaa antaa sitä • pystyy kommunikoimaan puhelimitse • luontevat vuorovaikutustaidot asiakastyössä • hyvä esiintymistaito (puheet, esitelmät, selonteot ym.) • kommunikointi erityisryhmien kanssa
Kirjallinen viestintä	<p>Ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • pystyy seuraamaan alan tutkimusta • ymmärtää ja pystyy soveltamaan säädöksiä ja määräyksiä <p>Tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee yleiskielen oikeinkirjoituksen • pystyy laatimaan ammattitekstejä (asiakasdokumenteja, raportteja, yhteenvetoja) ja omaksuma alan kirjoittamiskäytäntöjä
Sanasto	<p>Tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee laajan yleissanavaraston ja työssä tarvittavan sosiaalialan ja kyseisen työyhteisön erikoissanaston, rakenteet ja fraasit • ymmärtää ja pystyy ilmaisemaan arkaluontoisia asioita kiertoilmauksin

Opetuksessa käytettävät materiaalit	<p>Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosiaaliportti (mm. aihealueittain koottu linkkihakemisto) • pääkaupunkiseudulla: Tuulimylly-portaali, S-info • sosiaali- ja terveysministeriön sivusto • Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sivusto • Fineli http://www.fineli.fi/ • Valter: valtioneuvoston termipankki • selkomateriaalit, esim. http://papunet.net/selko/ • Kielijelppi, Kirjoittajan ABC • Mai – maahanmuuttajan ammatti-info http://koulut.tampere.fi/materiaalit/mai/ • Infopankki <p>Painetut aineistot perustason jälkeen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sosiaali- ja terveysalojen ammattijulkaisujen aineistot sellaisenaan tai muokattuina
Tehtäviä ja menetelmiä	<p>Suullinen viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • reagointaharjoitukset (eri vastaanottajat/tilanteet) • sananselityspelit • erilaisten puhujien kuunteleminen ja havainnointi (esim. Ylen Elävä arkisto, eri kanavien nettitelevisiot) • tilannesimulaatiot (asiakashaastattelut, puhelin keskustelut) • kuullusta materiaalista tiivistäminen/raportoiminen <p>Kirjallinen viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • sisällön opiskelu ja tuottaminen suomeksi • tekstin kohdentaminen eri vastaanottajille (tiedottaminen, ohjaaminen) • asiakasdokumentoinnin tekstikonventioiden harjoittelu
Arviointi	<ul style="list-style-type: none"> • opintojaksoarviointi ja työharjoittelupalaute. • yleinen kielitaidon arviointi esim. Yleisen kielitutkinnon (YKI) suorittamalla.

Viestinnän erityispiirteet

Sosiolingvistiset tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • kohteliaisuuden ilmaiseminen (sinuttelu – teitittely, persoonan ilmaisemisen välttäminen, ns. nollapersoona) • kehottaminen, käskeminen ja ohjaaminen • tunteiden ilmaiseminen (sanallisesti ja sanattomasti) • eri kielimuotojen tunnistaminen ja niiden ymmärtäminen • eri rekisterien piirteiden tunnistaminen ja tuottaminen (muodollinen – epämuodollinen)
Pragmaattiset tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • keskustelukäytäntöjen tunteminen, esim. puheenvuoron vaihtumisen merkitseminen ja tunnistaminen, keskustelupartikkelien ymmärtäminen ja käyttö, äänensävyyn vaikutus ilmauksen merkitykseen • sidoksisuus puheessa ja kirjoituksessa
Muut viestintäkulttuurin piirteet	<ul style="list-style-type: none"> • työn perustana on toimiva kommunikaatio • tunnettyö sosiaalialalla • viranomaistiedon välittämien asiakkaalle • asiakkaan arkikulttuurin viestintätapojen tuntemus <p>Nonverbaalit viestintätaidot</p> <ul style="list-style-type: none"> • kehonkieli • koskettaminen • tilan käyttö vuorovaikutuksessa • läheisyyden ja etäisyyden tuottamisen keinot vuorovaikutuksessa.

Ammatillinen viitekehys

Tietotekniikan ala Suomi toisena kielenä

Koulutusala	Tietotekniikka	Koulutusohjelma	Degree Program in Business Information Technology
Tutkinto	Tradenomi (Bachelor of Business Administration)	Suuntautumisvaihtoehdot	Business IT Consultant, Web Application Developer

Perustiedot

Esimerkki- ammatteja	<ul style="list-style-type: none"> • ohjelmoija • ohjelmistokehittäjä • tietokantasuunnittelija • konsultti • tietokannanhoitaja • järjestelmävastaava • projektipäällikkö • testaaja • mikrotukihenkilö • verkkopalveluiden suunnittelija • yrittäjä
Esimerkki- työpaikkoja	<ul style="list-style-type: none"> • ICT-tekniologiayritykset • yritysten IT-osastot • virastot, oppilaitokset • oma yritys
Tyypillisiä työtehtäviä	<ul style="list-style-type: none"> • ohjelmointi • toiminnanohjausjärjestelmät • dokumentaatio • web-sovellusten kehittäminen ja suunnitteleminen • ylläpitotehtävät • tietokantojen ylläpito ja päivitys • tekninen tuki • projektien hallinta • sovelluskehitys ja sovellusten toteuttaminen • ohjelmistotestaus • myynnin tuki • tarjousten arviointi, riskiarviointi
Arvio kielitaidon tarpeesta	<ul style="list-style-type: none"> • Kielitaidon tarve vaihtelee yritys- ja tehtäväkohtaisesti. • Erityisesti asiakaskontaktien hoitaminen edellyttää sujuvaa suomen kielen taitoa. • Englanninkielisissä yrityksissäkin sosiaalisten tilanteiden ja epävirallisen tiedonvaihdon kieli voi olla suomi.
Kuvauksen laatija	Taija Hämäläinen (2009)
Tiedonlähteet	<p>Haastattelut ja kyselyt keväällä 2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICT-tekniologiayritysten työntekijöitä: Software Engineering asiantuntija, Software Developer, Support Engineer, Project Coordinator • valmistumisvaiheessa olevia opiskelijoita: toiminnanohjausjärjestelmäkonsultti (SAP), 2 Web Designeria <p>HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun BIT-koulutusohjelman työharjoitteluraportit vuosilta 2008 ja 2009</p> <p>HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun alumnikysely toukokuussa 2009 vuonna 2007 valmistuneille opiskelijoille</p>

Kielenkäyttökonteksti

	Paikat	Sosio-kulttuurinen ympäristö	Kielenkäyttötilanteet	Tekstit
Työ	<ul style="list-style-type: none"> • työpaikan tilat • asiakkaiden ja yhteis-työkumppanien toimitilat • etätyö kotona 	<ul style="list-style-type: none"> • kollegat • esimiehet • asiantuntijat • asiakkaat • sidosryhmät • työpaikan muu henkilöstö 	<p>Suomi ammatillisissa tilanteissa</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakaspalvelu esimerkiksi mikro-tuessa • asiakaskontaktit • puhelin keskustelut • palaverit, kokoukset • projektinhallinta • tiimityö • työnhaku • tiedonhankinta esim. verkosta, ohjekirjoista • tietokoneohjelmien käyttö <p>Suomi sosiaalisissa tilanteissa</p> <ul style="list-style-type: none"> • erilaiset keskustelutilanteet työyhteisössä 	<p>Ymmärtäminen pääosin (myös silloin, kun työkieli on englanti)</p> <ul style="list-style-type: none"> • suomenkieliset verkkosivut, oman yrityksen intranet • sähköposti <p>Tuottaminen ja ymmärtäminen (kun työkielenä on suomi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • raportit • tietokannat • tietokoneohjelmat • dokumentaatio • verkkosivujen päivitys • tekniset tekstit (asennusohje, korjausohje jne.) • ohjeet • verkkosivustot

Kieltenopiskelu

Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Työpaikasta ja -tehtävistä sekä työssä käytettävästä kielestä riippuen tavoitteet voivat vaihdella paljon. • Jos henkilö työskentelee suomeksi, tavoitteena on vähintään toimiva itsenäinen kielitaitotaso B2. Tavoitteena on ymmärtää pääajatuksat konkreetteja ja abstrakteja aiheita käsittelevistä monitahoisista teksteistä, myös oman erityisalan käsittelystä. Viestiminen on niin sujuvaa ja spontaania, että hän pystyy säännölliseen vuorovaikutukseen syntyperäisten kanssa ilman että se vaatii kummaltakaan osapuolelta ponnisteluja. Pystyy tuottamaan selkeää, yksityiskohtaista tekstiä hyvinkin erilaisista aiheista ja esittämään mielipiteensä jostakin ajankohtaisesta asiasta. • Englanniksi työskenteleville niukempi kielitaito voi riittää, mutta tavoitteena on edelleen sosiaalisissa tilanteissa suomen kielellä selviytyminen.
Kielioppi ja rakenteet	<ul style="list-style-type: none"> • Hyvä peruskielitaito ja keskeisten kielioppirakenteiden hallinta niin, että viesti välittyy sujuvasti • Tunnistaa puhekielen muotoja ja kykenee käyttämään tavallisimpia puhekielen rakenteita
Suullinen viestintä	<p>Suomi ammatillisissa tilanteissa</p> <ul style="list-style-type: none"> • puhelut • raportointi- ja esitystilanteissa selviäminen • kokous- ja neuvottelutilanteissa edellytettävän kielen hallinta • asiakaspalvelutilanteet <p>Suomi sosiaalisissa tilanteissa</p> <ul style="list-style-type: none"> • puhekielen ymmärtämis- ja käyttötaito • luonteva ääntäminen • toimiva vuorovaikutus sosiaalisissa • kielenkäyttötilanteissa: small talkin tavalliset aihepiirit, puheenvuoron ottaminen ja pitäminen, keskustelupartikkelit, kielellisen avun tarpeen ilmaiseminen

Kirjallinen viestintä	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjallisen viestinnän tulisi olla selkeää ja sujuvaa. • ammatillisten tekstilajien hallinta: verkkosivujen päivitykset, sähköpostiviestit, ohjeet, muistiot, tarjoukset, lausunnot, analyysit, käyttäjänuuaalit, liikekirjeet • asiatylin hallinta
Sanasto	<ul style="list-style-type: none"> • laaja yleiskielen sanavarasto • ICT-alan erikoissanasto • työelämään liittyvä yleinen ammattisanasto
Opetuksessa käytettävät materiaalit	<ul style="list-style-type: none"> • ICT-alan lehdet • käyttöohjeet, asennusohjeet • yritysten materiaali (verkkosivut, esitteet, vuosikertomukset jne.) • alaan liittyvät uutiset ja televisio-ohjelmat (YLE Areena, eri kanavien nettitelevisiot) • liiketalouden ja ICT-alan sanastot • Kielijelppi (www.kielijelppi.fi) • Kirjoittajan ABC (http://webcgi.oulu.fi/oykk/abc/) • Kielitoimiston kotisivut (http://www.kotus.fi/kielitoimisto/)
Tehtäviä ja menetelmiä	<p>Suullinen viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • erilaiset puhe-esitykset esiintymistaitojen parantamiseksi • kuuntelutehtävät erilaisten puhujien ymmärtämiseksi ja puhetaipojen havainnoimiseksi • roolipelit (esimerkiksi asiakaspalvelutilanteet) • reagoimisharjoitukset • sananselityspelit • kokous- ja neuvotteluharjoitukset • yritysvierailut, vierailijat kursseilla <p>Kirjallinen viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • sähköpostiviestien ja muun verkkotekstin kirjoittaminen • ICT-alan ammattiteksteihin tutustuminen ja niiden tuottamisen harjoittelu • tiedonhaku yritysten kotisivuilta • työnhakuasiakirjojen analysoiminen ja niiden kirjoittaminen
Arviointi	<ul style="list-style-type: none"> • kurssiarviointi opintojakson tavoitteiden ja sisältöjen mukaisesti • yleiset kielitutkinnot yleisen kielitaidon tason selvittämiseksi • palaute ja kokemukset työharjoittelusta tai muista oman alan töistä

Viestinnän erityispiirteet

Sosio-lingvistiset tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • yleisesti käytettyjen idiomien yms. hallinta • kohteliaisuus • rekisterit ja kielimuodot • sosiaalisten suhteiden kielellinen osoittaminen
Pragmaattiset tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • suomalaisten keskustelukäytäntöjen tunteminen • puheenvuoron ottaminen ja pitäminen • omaan työhön liittyvät vuorovaikutusskeemat • huumori
Muut viestintä-kulttuurin piirteet	<ul style="list-style-type: none"> • suomalaisen työkuulttuurin erityispiirteet • tilan käyttö vuorovaikutuksessa • pieni valtaetäisyys • ajankäytön hallinta ja täsmällisyys • oma-aloitteisuuden arvostaminen

Ammatillinen viitekehys

Sosiaaliala

Suomi toisena kielenä

Koulutusala	Sosiaaliala	Koulutusohjelma	Human Ageing and Elderly Service
Tutkinto	Geronomi amk	Suuntautumisvaihtoehdot	-

Perustiedot

Esimerkki- ammatteja	<ul style="list-style-type: none"> • kotihoidon ohjaaja • kotipalvelun suunnittelija • toiminnanjohtaja tai konsultti järjestössä • tutkija ja suunnittelija erilaisissa hankkeissa • hoitaja vanhusten osastolla • johtaja esim. omassa hoiva-alan yrityksessä
Esimerkki- työpaikkoja	<ul style="list-style-type: none"> • vanhainkoti • hoivakoti • palvelutalo • sairaalan pitkäaikais- ja kuntoutusosasto • päivätoimintayksiköt • kunnallinen kotipalvelu • ikääntyneiden ja vammaisten järjestöt • yksityiset ikääntyneiden palveluntarjoajat • oma hoiva-alan yritys
Tyypillisiä työtehtäviä	<ul style="list-style-type: none"> • vanhusten palvelujen suunnittelu, toteutus, seuranta, kehittäminen ja arvioiminen • kuntoutustehtävät ja ennakkoiva työ • raportointi asiakkaalle, omaisille ja viranomaisille • tiedottaminen asiakkaalle, omaisille ja viranomaisille • moniammatillisen yhteistyön kehittäminen ja arvioiminen
Arvio kielitaidon tarpeesta	<ul style="list-style-type: none"> • hyvä suullinen ja kirjallinen peruskielitaito • ammattiterminologian aktiivinen hallinta • toimintaa koskevien säädösten sanaston tunnistus
Kuvauksen laatijat	Marja Herva (2009)
Tiedonlähteet	<p>Haastattelut keväällä 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> • ammattikorkeakoulun koulutusohjelmapäällikkö • geronomian koulutusohjelman hoitoalan opettaja • geronomian koulutusohjelman sosiaalialan opettaja • sosiaalialan koulutusohjelman yliopettaja • geronomian koulutusohjelman neljännen vuosikurssin opiskelija • geronomian koulutusohjelman kolmannen vuosikurssin opiskelija <p>Puhelinhaastattelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • yksityisen kotipalveluyrityksen palvelujohtaja <p>Työharjoittelun seuranta</p> <ul style="list-style-type: none"> • ugandalainen geronomian koulutusohjelman toisen vuosikurssin opiskelija Kustaankartanon vanhustenkeskuksen pitkäaikaisosastolla <p>AVO. Ammattitiedot. [verkkodokumentti] Viittauspäivämäärä 28.4.2009. http://www.mol.fi/avo/avo.htm</p> <p>HAGEL-koulutusohjelman työharjoittelutietoja vuosilta 2005–2009</p> <p>Rancken, Ulrika (tulossa): Suomi ammattikorkeakoulusta valmistuneiden ruotsinkielisten työkielenä. Licensiaatintyön käsikirjoitus.</p>

Kielenkäyttökonteksti

	Paikat	Sosiokulttuurinen ympäristö	Kielenkäyttötilanteet	Tekstit
Työ	<ul style="list-style-type: none"> • työnantajan tarjoamat työtilat • asiakkaan koti • yhteistyökumppanin tilat • viranomaisten toimistot • verkkoympäristö 	<ul style="list-style-type: none"> • vanhustenhuollon asiakkaat • omaiset • kollegat • esimies • alaiset • sosiaali- ja terveyshallinnon viranomaiset • yhteistyökumppanit esimerkiksi järjestöissä 	<ul style="list-style-type: none"> • asiakaspalvelu • neuvottelut ja kokoukset • puhelin-kommunikaatio • esimiestehtävät • projektien hallinta • raportointi ja dokumentointi • tiedonhaku • tiedottaminen omaisille • työhaastattelu sekä työnhakijan että työnantajan asemassa 	<p>Tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • sähköiset raportit • työpaikan intranet • hoito-ohjeet • kirjeenvaihto sekä sähköpostitse että perinteisin kirjein • lomakkeiden ja kaavakkeiden täyttäminen • työ sopimukset, yhteistyösopimukset • palvelujen osto- ja myyntisopimukset • loppuraportit • toimintakertomukset • surunvalittelut, kiitokset, onnitelut <p>Ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet, lehdistö • säädökset, määräykset, päätökset • Suomessa tehtävän tutkimuksen seuraaminen

Kielenopiskelu

Tavoitteet (sosiaaliala)	<ul style="list-style-type: none"> • työelämän tilanteissa selviytyminen suomeksi • taitotaso vähintään B2, kotihoidossa C1 <p>Tasolla B2 kielenkäyttäjä</p> <ul style="list-style-type: none"> • viestii itsenäisesti ja pystyy tarvittaessa ohjaamaan puhetilanteita • hallitsee vaihtoehtoisia tapoja ilmaista itseään • kykenee erottamaan muodollisen ja epämuodollisen rekisterin • pystyy muotoilemaan viestinsä vastaanottajalle sopivaksi • hallitsee myös abstraktien ja käsitteellisten aiheiden ilmaisuun tarvittavia keinoja.
Kielioppi ja rakenteet	<ul style="list-style-type: none"> • hallitsee keskeiset rakenteet aktiivisesti suullisesti ja kirjallisesti • tunnistaa lähes kaikki rakenteet <p>Suullisessa viestinnässä hallittava</p> <ul style="list-style-type: none"> • indikaatiivi- ja konditionaalitaivutus, imperatiivin käyttö • passiivin käyttö <i>lähdeittäisiinkö</i> • nesessiivirakenteet <i>Asiakkaan täytyy hakea kuntoutukseen. Asiakas täytyy hakea kuntoutukseen.</i> • subjektin sijavalinta ja geneerisen 0-persoonan käyttö <i>Laitetta voi ohjata myös silmän liikkeillä.</i> <p>Kirjallisessa viestinnässä hallittava</p> <ul style="list-style-type: none"> • erityisesti kopulattomat lauseet <i>Kuljetus tilattu 15.6.</i> • verbikantaiset nominijohdokset <i>kuntoutuja, vastaava</i>

Suullinen viestintä	<p>Tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ääntää selkeästi <p>Ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää eri puhekielen muotoja, myös erityisryhmien puhetta • tunnistaa ja pystyy jossain määrin myös käyttämään ikääntyneiden elämämpiiriin kuuluvaa sanastoa
Kirjallinen viestintä	<p>Tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee yleiskielen oikeinkirjoituksen • pystyy laatimaan ammattitekstejä ja omaksumaan alan kirjauskäytäntöjä • osaa merkitä lähdeviitteet esim. ohjeisiin <p>Ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • pystyy seuraamaan alan tutkimusta • ymmärtää ja pystyy soveltamaan säädöksiä ja määräyksiä • ymmärtää monenlaisia ohjeita
Sanasto	<p>Aktiivinen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee laajan yleissanavaraston • hallitsee hyvin oman alan ammattisanastoa ja pystyy itsenäisesti omaksumaan uutuuksia • tunnistaa ja hallitsee esim. ruumiinosien ja -toimintojen kiertoilmauksia <p>Passiivinen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa ikääntyneiden elämämpiiriin kuuluvia sanoja • tunnistaa oman alan säädössanastoa
Tehtäviä ja menetelmiä	<p>Suullinen viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internetin arkistomateriaaleista ja esim. Ylen ikääntyneille suunnatuista ohjelmista muokatut kuullun ymmärtämisharjoitukset • Ylen Elävän arkiston aineistosta keskusteleminen • vuorovaikutusharjoitukset aitojen puhujien kanssa • työelämän tilanteiden, esim. kehottamisen ja ohjaamisen simulointi mm. harjoittelukokemuksia purkamalla • asiakashaastattelujen ja niiden kirjaamisen harjoittelu <p>Kirjallinen viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjaamiskäytäntöihin harjaannuttaminen • ohjeiden ja tiedotteiden laatiminen eri vastaanottajaryhmille
Arviointi	<ul style="list-style-type: none"> • työharjoittelun seuranta ja raportointi • yleinen kielitaidon arviointi EVK:n tai yleisten kielitutkintojen mukaan

Viestinnän erityispiirteet

Sosio-lingvistiset tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • kohteliaisuuden ilmaiseminen, puhuttelu <i>Lähteekö Arvo mukaan?</i> • tunteiden ilmaiseminen <i>No voi ihmettä!</i> • kehottaminen ja käskeminen <i>Siitä saa ottaa, olkaa hyvä.</i> • slangin ja kovin uusien muoti-ilmausten välttäminen
Pragmaattiset tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • puheenvuoron vaihtumisen merkitseminen ja tunnistus <i>tännekö se laitetaan, vai--?</i> • sidoksisuus, teeman kehittely • modaalisuus <i>tämä taitaa olla rikki</i> • keskustelupartikkelit <i>ai niinhän se olikin</i>
Muut viestintä-kulttuurin piirteet	<ul style="list-style-type: none"> • kehonkieli • koskettelu • puhujien välinen fyysinen etäisyys • älyllisiltä ja kognitiivisilta kyvyiltään taantuvien kanssa keskusteleminen • aistivammaisten kanssa viestiminen