



## KOHTAUTUS

19.12.2024

# Kuinka kehitämme työyhteisön kielitaitoa arjessa?

Heidi Hjerppe

JAMK

**Kielitaito kehittyy  
yhteydessä ihmisiin.**

Työyhteisö voi tukea kielitaidon kehittämisessä.

- Osallistaminen tavallisissa tilanteissa; esim. kysy suomeksi ”otatko kahvia?”

Kahvipöytäkeskustelut ovat tärkeitä kielen oppimisen kannalta.

- Voidaan esimerkiksi sopia, että tiistaisin lounaalla puhutaan suomea.



Euroopan unionin  
osarahoittama

**Monikielisyys; mitä kieltä puhumme?**

Pyri puhumaan suomea kv-työntekijän kanssa mahdollisimman paljon, mutta kaikkia kieliä saa käyttää.

Keskustelun voi aina aloittaa suomeksi ja tarpeen mukaan vaihtaa kielen esim. englanniksi. Voi käyttää kahta kieltä samassa lauseessakin!

Toinen voi puhua suomea ja toinen voi vastata englanniksi.

Käytettävän kielen voi myös sopia keskustelun alussa.



**Olemmeko samalla  
kartalla?**

Olisi hyvä, että työpaikalla olisi yhteinen ymmärrys kielenoppimisen tukemisesta.

- Mitä keinoja käytämme?

Kielimentori, kielisopimus?

Työnantajan tai esihenkilön ja kv-työntekijän yhdessä sopimat tavoitteet ja keinot



Euroopan unionin  
osarahoittama

# **Käytännön keinoja**



- Valmistautuminen
- Toiminta arjessa
- Reflektointi

Ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa toimia!

Kuinka itse haluaisit, että sinua ohjataan, jos olisit itse kielenoppija?



Euroopan unionin  
osarahoittama

**Valmistautuminen**

- kielellisten mallien antaminen; tilanteiden seuraaminen
- sanastolistat
  
- palaverit
  - dokumentteja voi antaa tutustuttavaksi etukäteen
  
- asiakastilanteet
  - fraaseja
  - valmis käsikirjoitus, jota harjoitellaan
  
- sähköpostit



Euroopan unionin  
osarahoittama

**Toiminta arjessa**

## Sanallistaminen

- esineiden, tilanteiden ja toimintojen nimeäminen
- työpari selittää, mitä tekee (vuoroja voi vaihtaa)
- työn suunnittelu yhdessä
- Näytä konkreettisesti!

Sanakirja puhelimesta > Oman puhelimen käyttö?

Muistivihko



Euroopan unionin  
osarahoittama

- Kuvat ja kuvalliset ohjeet auttavat (tarralaput, ilmoitustaulut).
- Termejä tai ammattikielen sanoja voi kirjoittaa paperille.
  - > perusmuoto (esim. kokeilla > koe? kokki?)
- Uutta sanaa kannattaa toistaa, että se jää mieleen.
- Käsitteitä voi selittää esimerkkien avulla.
- Asian/esineen nimi (virallinen nimitys, puhekieli, ammattislangi)

- Puhu yhdestä asiasta kerrallaan.
- Kysy: ”Kerronko lisää?” tai ”Haluatko, että selitän uudestaan?”
  - > ”Ymmärrätkö?” -kysymys voi nostaa esiin kasvojen menettämisen pelon.
- Kuuntele rauhassa ja anna aikaa reagoida.
- Selitä sama asia toisin sanoin.

**Reflektio**



- Korjaavan palautteen antaminen - vain jos kv-työntekijä itse haluaa.
- Korjataan mahdolliset väärinkäsitykset.
- Pohditaan yhdessä: Mikä toimii? Mitä voisimme tehdä toisin?

Virheet ja väärinymmärrykset kuuluvat vuorovaikutukseen!



- sähköpostien lukeminen yhdessä
- lyhyt keskustelu tai asioiden kertaus palaverin jälkeen

### Varmista ymmärtäminen:

- Pyydä toista kertomaan omin sanoin, mitä kerroit/mitä hänen pitää tehdä.
- Pyydä näyttämään, mitä pitää tehdä.



Euroopan unionin  
osarahoittama

**Pohdittavaksi**

Millaisia vuorovaikutustilanteita kv-työntekijä kohtaa työssään?

- Esim. asiakaskohtaukset, palaverit, tuote-esittelyt, sähköpostit, työohjeet

Millaisia viestintätaitoja näissä tilanteissa tarvitaan?

Millaiset konkreettiset keinot voisivat sopia teidän työpaikallenne?



Euroopan unionin  
osarahoittama