

Lähihoitajan ammatin kielellinen ja viestinnällinen viitekehys

1 Taustan kuvaus

| | |
|------------------------------------|---|
| Esimerkki-työpaikkoja | <ul style="list-style-type: none"> • asiakaspalvelu esim. terveysasemalla • ensihoito • kotipalvelu • kuntoutus • lasten ja nuorten hoito ja kasvatusta esim. päiväkodissa, koulun iltapäivätoiminnassa ja lastensuojeluyksikössä • mielenterveys- ja päihdetyö • sairaanhoito ja huolenpito • suun ja hampaiden hoito • vammaistyö • vanhustyö |
| Tyypillisiä työtehtäviä | <ul style="list-style-type: none"> • perushoito- ja hoivatyö • asiakaspalvelu • moniammatillinen tiimityö |
| Arvio kielitaidon tarpeesta | <ul style="list-style-type: none"> • suullinen ja kirjallinen raportointitaito • keskustelukielitaito: monipuolinen arkikielen taito, täsmällinen asiointikeskustelutaito, neuvottelu- ja palaveritaito • asiakirjoittamisen taito: potilastietojen ja hoitotapahtumien luotettavan kirjaamisen taito |
| Kuvauksen laatijat | <p>Maria Kela etunimi.sukunimi@helsinki.fi Johanna Komppa etunimi.sukunimi@helsinki.fi Nappu Tuononen etunimi.sukunimi@helsinki.fi</p> |
| Tiedonlähteet | <ul style="list-style-type: none"> • Duuniin-verkkomateriaali, Hoiva ja huolenpito: http://www.hyria.fi/files/160/Hoiva_ja_huolenpito.pdf • Kela, M. & Komppa, J. 2011. Sairaanhoitajan työkieli: yleiskieltä vai ammattikieltä? Funktionaalinen näkökulma ammattikielen oppimiseen toisena kielenä. – Puhe ja kieli 31, 173–192. • Kela, M., Korpela, E. & Lehtinen, P. 2010: Sairaanhoidon suomea. Terveystieteen suomea maahanmuuttajille. Helsinki, Edita. • Komppa, J.: Sairaanhoitajan ammatillinen viitekehys. • Mustonen, A. M. 2012. Hoidetaan suomeksi – ammatillinen suomen kielen taito hoitoalalla. – Kieli, koulutus ja yhteiskunta : Kielikoulutuspolitiikan verkoston verkkolehti. http://www.kieliverkosto.fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-marraskuu-2012/ • Opintoluotsi: www.opintoluotsi.fi • Pursiainen, S. 2012. Lähihoitajana yhteiskunnassa. Helsinki, Edita. • Sippola, H., Tuononen, N.– M. & Mustonen, A. 2012: Hoidetaan suomeksi. Helsinki, Sanoma Pro Oy. • Tuononen, N. 2013: On omat haasteet mutta kyllä pärjää! Maahanmuuttajalähihoitajien polkuja työelämään ja kokemuksia työyhteisön jäseneksi tulemisesta. Helsinki: Palmenia. http://www.helsinki.fi/palmenia/hankkeet/2013/Nappu_Maahanmuuttajalähihoitajien%20polkuja_nettil.pdf • SuPer-lehti. Suomen lähi- ja perushoitajien liitto. • Virtanen, A. 2011. Käsityksiä kansainvälisesti rekrytoitujen hoitajien ammatillisesta kielitaidosta ja sen kehittymisestä. Mediakeskusteluiden ja asiantuntijan haastattelun analyysia. – Puhe ja kieli 31 (4), 153–172. • Virtanen, A. (2013). Minä sairaanhoitajana: tulevaisuuden minuudet motivaatiota muokkaamassa. Lähivõrdlusi. Lähivertailuja, (23), 403-427. |

| 2 Kielenkäyttökonteksti | |
|---|---|
| Paikat | <ul style="list-style-type: none"> • kunnallisen, yksityisen ja järjestöjen sosiaali-, terveys- ja kuntoutusalan toimitilat • asiakkaan tai potilaan koti • asioimisympäristöt: virastot, kaupat, liikennevälineet, harrastepaikat • verkkoympäristö |
| Vuorovaikutus-tilanteen osallistujat | <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaat, potilaat • kaikki ikäluokat ja yhteiskunnalliset ryhmät • oman työyhteisön moniammatillinen henkilökunta • perheet, omaiset • opettajat, lastentarhanopettajat • sosiaalialan ammattilaiset • terveysalan edustajat, esim. sairaanhoitajat, fysioterapeutit, terveydenhoitajat, hammaslääkärit, lääkärit |
| Kielenkäyttö-tilanteet | <ul style="list-style-type: none"> • ensikontakti asiakkaaseen, tietojen kysyminen ja kirjaaminen • ohjaus ja neuvonta kasvokkain ja puhelimitse • akuutin hoito- ja hoivatyön informoivat, suostuttelevat ja rauhoittavat puhetilanteet • työvuoron vaihtumiseen liittyvä raportointi suullisesti ja kirjallisesti • suullinen ja kirjallinen raportointi • hoitoneuvottelut, kasvatus- ja hoitosuunnitelmaneuvoittelut • puhelinkeskustelut kollegojen, asiantuntijoiden ja asiakkaiden kanssa • ryhmänohjaustilanteet • omasta työstä tiedottaminen • tiedonhankinta |
| Esimerkkejä ammatti-teksteistä | <p>Ymmärtävä lukeminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • kotisairaanhoidon ohjeet, Käypä hoito -ohjeet • tilapäisohjeet esim. lääkäriltä tai terveydenhoitajalta • tiedotteet, esitteet • raportit, tutkimukset • lait, asetukset • ammattilehdet, esim. Super-lehti <p>Tekstin tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjaaminen erilaisiin lomakepohjiin • hoitoyhteenvetojen tekeminen • kotihoito-ohjeet asiakkaalle • työpaikan sisäiset viestit, muistilaput ja sähköpostit |

2 Kielitaidon tavoitteet

| TUOTTAMISEN TAI DOT | |
|--|---|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">PUHEViestintä</p> <p><i>Puhuminen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> osaa selostaa toimintaansa asiakkaalle ja kollegoille selkeästi jäsentäen puheensa riittävän ajanmäärein (esim. <i>ensin, toistuvasti, lopulta</i>) osaa antaa kulkemiseen ja konkreettisten tehtävien suorittamiseen liittyviä ohjeita kielellisesti osaa varmistaa tullessa oikein ymmärretyksi kykenee viestimään erityistarpeisen ja haastavasti käyttäytyvän asiakkaan kanssa ammatillisesti: osaa selittämisen, rauhoittelun, suostuttelun ja lohduttamisen kieltä pystyy muokkaamaan puhetta vastaanottajan mukaan: kollegalle, potilaille, vanhukselle, lapselle, omaiselle pystyy selkeään kielelliseen ryhmänohjaukseen erityisesti lasten kanssa toimiessaan pystyy joustamaan ennakoimattomissa puhetilanteissa ja muuttamaan puhetta tilanteen mukaan pystyy ilmaisemaan arkaluonteisia asioita kiertoilmauksin hallitsee mittayksiköiden ja numeroiden käyttöön liittyvät taivutusmuodot, kuten järjestyslukujen taivutuksen (esim. <i>yhdennentoista – yhdeksännentoista</i>) hallitsee alan sanaston monipuolisesti ja tarkasti (esim. <i>puutua – puuttua, erittää – eristää</i>) <p><i>puhuu, kuten EVK:n B2-tasolla on kuvattu</i></p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Kirjoitusviestintä</p> <p><i>Kirjoittaminen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> osaa laatia selkeän raportin aikajärjestyttä käyttäen osaa kirjata asiakkaan tai potilaan tiedot työpaikan konventioiden mukaisesti osaa kirjoittaa erilaisia viestejä, muistilappuja ja toimintaohjeita arkisista tilanteista on harjaantunut kirjoittamalla varmistamaan suullisesti saadut numerotietoja sisältävät ohjeet, erityisesti lääkkeisiin liittyvät <p><i>kirjoittaa, kuten EVK:n B1-tasolla on kuvattu</i></p> |
| <p><i>Kuunteleminen</i></p> <p><i>ymmärtää yllä kuvattujen puheentuottamistilanteiden perustana olevat puhutut viestit ja sen lisäksi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Pystyy vastaanottamaan toimintaohjeita sekä muodollisessa että epämuodollisessa tilanteessa. Ymmärtää myös murteita ja erityisryhmien puhetta. Osaa tarvittaessa tarkistuskysymyksin varmistaa ymmärtäneensä oikein. Havaitsee tilanteet, joissa oma kielitaito ei riitä puhujan yksiselitteiseen tulkintaan, ja tarvittaessa pyytää niihin selvennystä. Ymmärtää vaihtelevien ja sosiaalisesti mutkikkaiden hoitotyön tilanteiden sanattomia vihjeitä, esimerkiksi asiakkaan vastahakoisuuden, pelon tai häpeän ilmauksia. <p><i>ymmärtää puhuttua kieltä siten, kuin EVK:n B2-tasolla on kuvattu</i></p> | <p><i>Lukeminen</i></p> <p><i>ymmärtää yllä kuvattujen kirjoitustilanteiden perustana olevat kirjoitetut tekstit ja sen lisäksi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Pystyy seuraamaan alan lehtiä ja alaan liittyvää sanomalehtikirjoittelua ainakin jossain määrin. Ymmärtää ammattitekstien eri tekstilajien keskeisiä tyylipiirteitä, niin ettei sekoita esimerkiksi mainosta ja tietotekstiä keskenään. Ymmärtää ja pystyy soveltamaan omaa työtään koskevia säädöksiä ja määräyksiä. <p><i>ymmärtää kirjoitettua kieltä siten, kuin EVK:n B2-tasolla on kuvattu</i></p> |
| VASTAANOTTAMISEN TAI DOT | |

4 Opiskeltavat sisällöt, menetelmät ja arviointi

Opiskeltavat sisällöt

pragmaattisen kielitaidon ja kulttuurisen viestintäosaamisen näkökulmasta

- Kohteliaisuuden ilmaiseminen ja puhuttelu (sinuttelu, teittely, nollapersoona)
- Vaikuttamisen keinot: kehottaminen, käskeminen käskyttämättä ja ystävällinen ohjaaminen
- Tunteiden ilmaiseminen ja ilmaisematta jättäminen
- Arkaluonteisissa tilanteissa viestiminen, esim. parantumattomasti sairaan ja tämän omaisten kohtaaminen, suruviestin kertominen, häpeän tunnistaminen
- Hankalien asiakkaiden ja omaisten ammatillinen kohtaaminen, esim. reagointi aggressioihin ja pelkoon
- Eri kielimuotojen tunnistaminen ja niiden ymmärtäminen
- Eri rekisterien piirteiden tunnistaminen ja tuottaminen (muodollinen - epämuodollinen)
- Keskustelukäytäntöjen tunteminen, esim. puheenvuoron vaihtumisen merkitseminen ja tunnistaminen, keskustelupartikkelien ymmärtäminen ja käyttö, äänensävyn vaikutus ilmauksen merkitykseen
- Sidoksisuus puheessa ja kirjoituksessa
- Nonverbaalien viestien kulttuurinen tulkintataito, esimerkiksi nolouden ja siihen liittyvien kiertoilmausten havaitseminen ja selvittäminen.
- Nonverbaali viestiminen kulttuurisesti sopivalla tavalla:
 - kehonkieli
 - koskettaminen
 - tilan käyttö vuorovaikutuksessa
 - läheisyyden ja etäisyyden tuottamisen keinot vuorovaikutuksessa.
- Eettinen toiminta moniarvoisuuden aiheuttamissa jännitteisissä tilanteissa

Kielenoppimisen menetelmät

- Suullinen viestintä
- tilannesimulaatiot
 - reagointaharjoitukset
 - sananselityspelit
 - erilaisten puhujien kuunteleminen ja havainnointi esim. tv-tallenteista
 - puheesta/kuullusta materiaalista tiivistäminen
 - kyselytekniikat
 - ymmärtämisen varmistaminen vuorovaikutuksessa

Kirjallinen viestintä

- sisällön opiskelu ja tuottaminen suomeksi
- tekstin kohdentaminen eri vastaanottajille
- kirjaamisen tekstikonventioiden harjoittelu

Kielenoppimisen arviointi

- Itsearviointi erilaisia systemaattisia itsereflektiomalleja käyttäen, esimerkiksi työtilanteisiin sovelletuin itsearviointiasteikoin
- Vertaisarviointi työparin ja työtiin kesken systemaattisia palautekeskustelumalleja hyödyntäen
- Opintojaksoarviointi ja työharjoittelupalaute
- Kansalliset kielitaitotestit, esimerkiksi Yleinen kielitutkinto (YKI).