

## TILANTEET

- **Laitteiden käyttöön ja huoltoon liittyvät tilanteet**
  - laitteiden toimintahäiriötilanteessa toimiminen
  - laitteiden huollon tilaaminen
- **Erilaiset raportointiin ja tiedonkulkuun liittyvät tilanteet**
  - tiedonkulun varmistaminen
  - poikkeamatilanteista tiedottaminen
  - suullinen raportointi (esimerkiksi pesukoneen valinnan yhteydessä)
- **Asiakaspalvelussa työskentely**
  - yhteistyö mm. hoitajien ja lääkäreiden kanssa
- **Vuorovaikutus akuuteissa tilanteissa**
  - esimerkiksi hätätilanteissa toimiminen
- **Vuorovaikutus akuuteissa tilanteissa**
  - esimerkiksi hätätilanteissa toimiminen
- **Vuorovaikutus kollegoiden kanssa**
  - keskustelut kollegoiden kanssa, ”kahvipöytäkeskustelut”
  - kollegoiden auttaminen
  - avun ja perehdytyksen pyytäminen
- **Vuorovaikutus kokoustilanteissa**
- **Koulutustilanteet**
- **Puhelimessa toimiminen**

Tässä viitekehyksessä on esitelty alan yleisiä kielenkäyttötilanteita ja -taitoja.

Mukana on joitakin konkreettisia esimerkkejä tilanteista, mutta lukijan tehtäväksi jää soveltaa taidot ja osaaminen kuhunkin ammattinimikkeeseen, työpaikkaan ja työtehtävään sopivaksi.

Kaikkia mainittuja taitoja ei tarvita aina, ja joitain taitoja voi myös puuttua.

## TAIDOT

### PUHUMINEN

- Osaa keskustella asiakkaan kanssa**
  - osaa esitellä itsensä
  - osaa kysyä tarkennuskysymyksiä
  - osaa kuvailla tilanteen ja varmistaa tiedonkulun
- Osaa toimia moniammatillisissa keskusteluissa esim. lääkäreiden ja hoitajien kanssa**
  - osaa pyytää apua ja neuvoa ongelmatilanteissa
  - osaa neuvotella eri tilanteiden ratkaisuvaihtoehdoista
- Osaa toimia erilaisissa puhelin keskusteluissa**
- Osaa toimia kuljetuspalveluiden kanssa**
  - osaa kertoa mm. aikataulumuutoksista
- Osaa toimia yllättävissä tilanteissa**
  - osaa kertoa ja kuvailla tilanteen ja pyytää tarvittaessa apua
- Osaa toimia laitteiden huoltoon liittyvissä tilanteissa**
  - osaa tilata laitteiden huollon
  - osaa kuvailla toimintahäiriötilanteet
- Osaa toimia raportointitilanteissa**
  - osaa kuvailla tilanteen ja tapahtumat
- Osaa hankkia tietoa ja tehdä tarkennus- ja varmistuskysymyksiä eri tilanteissa (esim. koulutus)**
- Osaa toimia kokoustilanteissa**
  - osaa kertoa näkemyksensä ja mielipiteensä
- Osaa toimia vuorovaikutuksessa kollegan kanssa**
  - osaa pyytää apua, ohjausta ja perehdytystä
  - osaa auttaa kollegoita ja tehdä tarvittaessa tarkennuskysymyksiä
  - osaa keskustella vapaamuotoisissa tilanteissa kollegoiden kanssa
  - pystyy reagoimaan nopeasti erilaisiin keskustelutilanteisiin

### KUUNTELEMINEN

- Osaa keskustella asiakkaan kanssa**
  - ymmärtää erilaisia puhetapoja (äänenvoimakkuus, sanasto, murre, aksentti)
  - ymmärtää asiakkaan antamat tiedot
  - ymmärtää asiakkaan kysymykset
  - ymmärtää myös nopeita sanallisia ohjeita ja neuvoja
- Osaa toimia moniammatillisissa keskusteluissa esim. lääkäreiden ja hoitajien kanssa**
  - ymmärtää kysymykset, pyynnöt, ohjeet ja neuvot
- Osaa toimia puhelin keskusteluissa**
- Osaa toimia kuljetuspalveluiden kanssa**
  - ymmärtää vastapuolen puheenvuorot ja kysymykset
- Ymmärtää täydennyskysymysten ja vastausten viestin**
  - raportointitilanteissa
  - laitteiden huoltoon ja toimintahäiriöihin liittyvissä tilanteissa
- Osaa toimia vuorovaikutuksessa kollegoiden kanssa**
  - ymmärtää neuvot ja ohjeet
  - ymmärtää avunpyynnöt ja vastaukset
  - pystyy seuraamaan (myös useamman äidinkielen puhujan) vapaamuotoista keskustelua ja reagoimaan siihen
- Osaa toimia kokoustilanteissa**
  - ymmärtää muiden puhujien puheenvuorot
- Osaa toimia koulutustilanteissa**
  - ymmärtää koulutuksen sisällön

TASO  A1	<b>PUHUMINEN</b>	<b>KUUNTELEMINEN</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osaa tervehtiä ja esitellä itsensä asiakastilanteessa</li> <li>- osaa vastata yksinkertaisiin kysymyksiin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ymmärtää (avustettuna) asiakkaan tervehdykset ja esittelyn, kun tämä puhuu selkeästi, hitaasti, kuuluvasti ja yleiskielisesti</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- selviää työtilanteissa yksinkertaisista, tutuista ja toistuvista keskusteluista</li> <li>- osaa kysyä asiakkaan ja tilanteen perustiedot</li> <li>- pystyy käsittelemään yksinkertaisia lukuja, lukumääriä ja ajan ilmauksia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ymmärtää tilannesidonnaisia selkokielisiä ohjeita, pyyntöjä ja kieltoja</li> <li>- pystyy seuraamaan yksinkertaisia, hitaasti puhuttuja, yleiskielisiä tilanneyhteyteen liittyviä keskusteluja</li> <li>- ymmärtää selkeästi puhuttua yleiskielistä ja hidasta puhetta</li> </ul>

TASO  A2.1	<b>PUHUMINEN</b>	<b>KUUNTELEMINEN</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kykenee osallistumaan lyhyeen keskusteluun (myös aloittamaan ja lopettamaan sen) työtilanteissa, mutta ei pysty ylläpitämään keskustelua</li> <li>- pystyy kuvailemaan yksinkertaisesti (myös menneitä) tilanteita, tapahtumia ja kokemuksia, esim. laitteiden käyttöön ja huoltoon liittyvissä tilanteissa</li> <li>- pystyy kuvaamaan yksinkertaisesti ja lyhyesti suunnitelmia, järjestelmiä ja rutiineja</li> <li>- pystyy keskustelemaan työnjaosta ja päivän kulusta</li> <li>- pystyy antamaan yksinkertaisia ohjeita esim. asiakkaille ja kollegoille</li> <li>- pystyy hankkimaan yksinkertaista tietoa kysymällä</li> <li>- pystyy osallistumaan kokouksiin ja neuvotteluihin ja ilmaisemaan oman mielipiteensä tutuista asioista</li> <li>- osaa kertoa, ettei ymmärtänyt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ymmärtää yksinkertaisten tuttuja aiheita käsittelevien keskustelujen ydinsisällön työtilanteissa ja muissa vuorovaikutustilanteissa</li> <li>- ymmärtää ohjeiden ja kuulutusten ydinsisällön ja aiheenvaihdokset</li> <li>- ymmärtää hidasta puhenopeutta ja selkeää, yleiskielistä puhetta</li> </ul>

TASO  A2.2	<b>PUHUMINEN</b>	<b>KUUNTELEMINEN</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osaa tuottaa lyhyitä raportteja toiminnoista</li> <li>- osaa kuvailla todellisia ja mahdollisia tapahtumia</li> <li>- osaa kertoa yksinkertaisesti suunnitelmista, järjestelmistä, rutiineista ja menneistä tapahtumista</li> <li>- osaa kertoa odottamattomista tapahtumista, esim. poikkeamatilanteista</li> <li>- pystyy osallistumaan rutiinomaisiin työhön liittyviin keskusteluihin ja ylläpitämään niitä sekä tekemään ehdotuksia ja vastaamaan niihin</li> <li>- pystyy pyytämään ohjeita</li> <li>- osaa ehdottaa ja olla samaa tai eri mieltä</li> <li>- pystyy yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun rutiinitilanteissa</li> <li>- pystyy pyytämään toistoa ja tarkennuksia</li> <li>- osaa käyttää eleitä apuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pystyy seuraamaan selväpiirteisiä työkeskusteluja ja ymmärtämään pääkohdat, esim. työtehtävien jakaminen ja lyhyet suulliset raportoinnit</li> <li>- pystyy selkeään, yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun rutiinitilanteissa</li> <li>- ymmärtää hidasta puhenopeutta ja selkeää, yleiskielistä puhetta</li> </ul>

<p>TASO</p> <p><b>B1.1</b></p>	<p><b>PUHUMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- osaa kertoa ja raportoida päivittäisistä rutiineista yksityiskohtia myös valmistautumatta</li> <li>- selviää arkikeskusteluista myös valmistautumatta</li> <li>- osaa ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä</li> <li>- osaa tilata huollon ja kuvailla ongelman esim. laitteiden toimintahäiriötilanteissa</li> <li>- osaa raportoida, ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti myös puhelimesta, esim. tiedottaa aikataulumuutoksista</li> <li>- osaa pyytää korjauksia ja palautetta sekä varmistaa yhteisymmärryksen</li> <li>- osaa mukauttaa ilmaisuaan ja aloittaa alusta toisin sanoin, jos kommunikoinnissa on ongelmia</li> <li>- pystyy pyytämään puhekumppania tarkentamaan sanomaansa</li> </ul>	<p><b>KUUNTELEMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pystyy seuraamaan työtilanteisiin liittyviä toistuvia normaalitempoisia keskusteluita ja ymmärtämään niistä pääkohdat ja keskeiset yksityiskohdat esim. asiakastilanteissa</li> <li>- ymmärtää ennakoitavissa olevan puhelinviestin pääkohdat</li> <li>- pitemmät viestit edellyttävät normaalia hitaampaa yleiskielistä puhetta</li> </ul>
<p>TASO</p> <p><b>B1.2</b></p>	<p><b>PUHUMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- selviää myös oudommista ja yllättävistä omaan alaan liittyvistä keskusteluista ja työtilanteista, esim. akuuteissa tilanteissa toimiminen</li> <li>- osaa ohjata, neuvoa ja opastaa opiskelijoita ja uusia työntekijöitä varmasti</li> <li>- osaa viestiä (raportoida, ohjata, neuvoa ja opastaa) myös puhelimesta varmasti</li> <li>- kykenee vaihtamaan, varmistamaan ja vahvistamaan tietoja ja selittämään, miksi jokin on ongelma</li> <li>- pystyy vertailemaan vaihtoehtoja ja kommentoimaan muiden näkökantoja</li> <li>- osaa esittää mielipiteensä ja perustella selkeästi toimintojaan</li> <li>- osaa esittää tarkennuskysymyksiä</li> <li>- pystyy liittymään tuttua aihetta käsittelevään keskusteluun, esim. kahvipöytäkeskustelut kollegoiden kanssa</li> <li>- pystyy korjaamaan rakenteiden ja aikamuotojen aiheuttamia väärinymmärryksiä ja varmistamaan yhteisymmärryksen kysymällä ja toistamalla</li> </ul>	<p><b>KUUNTELEMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ymmärtää tavanomaisiin työtehtäviin, asiakaspalveluun, ohjaukseen, neuvontaan ja koulutukseen liittyvää puhetta myös vaativissa yhteyksissä esim. moniammatillisessa tiimityössä</li> <li>- ymmärtää yksityiskohtaisia ohjeita esim. toimintahäiriötilanteissa</li> <li>- ymmärtää ennakoitavissa olevat puhelinviestit</li> <li>- ymmärtää yleiskieltä ja tuttua aksenttia</li> </ul>
<p>TASO</p> <p><b>B2.1</b></p>	<p><b>PUHUMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pystyy osallistumaan useimpiin sekä muodollisiin että epämuodollisiin keskusteluihin tasaveroisesti</li> <li>- pystyy kuvailemaan selkeästi ja yksityiskohtaisesti, miten jokin toimenpide suoritetaan, ja ohjaamaan muita</li> <li>- pystyy kutsumaan muut mukaan ja pyytämään heiltä omia näkemyksiä esim. kokoustilanteissa</li> <li>- pystyy käyttämään kiertoilmauksia ja kertomaan asian omin sanoin ongelmatilanteissa</li> <li>- pystyy korjaamaan lipsahduksia ja virheitä</li> <li>- pystyy välittämään viestin luotettavasti ja yksityiskohtaisesti ja osaa mukauttaa ilmaisuaan vastaanottajan mukaan</li> </ul>	<p><b>KUUNTELEMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ymmärtää myös kompleksisia työtehtäviin, asiakaspalveluun, ohjaukseen, koulutukseen ja neuvontaan liittyviä keskusteluita</li> <li>- ymmärtää myös yksityiskohtaista kerrontaa ja osaa tiivistää siitä avainkohdat ja tärkeät yksityiskohdat</li> <li>- ymmärtää suurinta osaa aksenteista ja tuttuja murteita, vaikkakin useamman syntyperäisen nopea keskustelu voi aiheuttaa vielä ongelmia ("kahvipöytäkeskustelut")</li> </ul>

## TILANTEET

### KIRJOITTAMINEN

- Erityyppisten tekstien kirjoittaminen
  - tiedotteet
  - sähköpostit
  - haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset
- Erilaiset kirjaamiset
  - toiminnanohjausjärjestelmä
  - huoltotoimet
  - omavalvonnan testit
- Vikailmoitusten tekeminen
  - laitteen nimi
  - vian kuvaus
  - huollon tilaus
- Tuotteen perustietojen kirjoittaminen (mm. laitteen nimi, vanhenemispäivä)

### LUKEMINEN

- Erilaisten ohjeiden lukeminen
  - työpaikan ohjeet, perehdytyskansio ja työvuorolistat
  - toiminnanohjausjärjestelmä
  - infektioiden torjuntaohjeet
  - työohjeet
  - työturvallisuus-, tietosuoja- ja tietoturvaohjeet
  - ensiapuohjeet
- Työhön liittyviä tuotteita ja välineitä koskevien tekstien lukeminen
  - laitteiden ja erilaisten indikaattoreiden käyttöohjeet ja tarkistuslistat
  - kemikaalien pakkaukset
  - instrumenttiluettelo
  - laitteiden prosessien kulku
  - toiminnanohjausjärjestelmän herätteiden lukeminen
- Laatukäsikirjan lukeminen ja omaksuminen
- Omavalvontasuunnitelman lukeminen
- Erilaisten tiedotteiden lukeminen
  - käyttöturvallisuustiedotteet
- Työpistesijoittelun hahmottaminen
- Yhdys henkilöiden tietojen etsiminen
- Sähköpostien lukeminen

## TAIDOT

### KIRJOITTAMINEN

- Osaa kirjata toiminnot ja havainnot erilaisiin järjestelmiin**
- osaa kuvata tilanteen, esim. huoltotoimenpiteet ja omavalvonnan testit
  - toiminnanohjausjärjestelmä
  - osaa käyttää vaadittavia rakenteita
- Osaa kirjoittaa tiedotteen ja sähköpostin**
- osaa kirjoittaa sidosteisen, jäsenyneen tekstin ja välittää keskeisen sisällön
- Osaa tehdä vikailmoituksen ja haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen**
- osaa kuvata vian, tapahtuman ja tilanteen yksityiskohtaisesti

### LUKEMINEN

- Ymmärtää työhön liittyviä erilaisia tekstejä**
- pystyy lukemaan monenlaisia työhön liittyviä ohjeita (esim. infektioiden torjuntaohjeet, työohjeet, tuoteselosteet) ja omaksumaan niiden sisällön
  - ymmärtää sähköpostien sisällön
  - toiminnanohjausjärjestelmä
- Pystyy etsimään tietoa tavanomaisista alan teksteistä**
- esim. käyttöohjeet, prosessien kulkua kuvaavat tekstit, toiminnanohjausjärjestelmät, alan kirjallisuus
- Pystyy ymmärtämään ja omaksumaan laajempien tekstien sisällöt**
- esim. laatukäsikirja ja omavalvontasuunnitelma

TASO  A1	<b>KIRJOITTAMINEN</b>	<b>LUKEMINEN</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osaa kirjoittaa omat perustietonsa ja irrallisia ilmauksia</li> <li>- osaa kirjoittaa numerot ja kirjaimet sekä joitakin tuttuja sanoja ja fraaseja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ymmärtää joitain tuttuja sanoja, nimiä, kylttejä ja fraaseja</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osaa kirjoittaa yksinkertaisia viestejä, esim. kysyä perustiedot asiakkaalta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tunnistaa yksinkertaisesta tekstistä yksittäisen tiedon, esim. viestilaput, esitteet, ohjeet</li> <li>- pystyy seuraamaan yksinkertaisia kirjallisia ohjeita</li> </ul>
TASO  A2.1	<b>KIRJOITTAMINEN</b>	<b>LUKEMINEN</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osaa kirjoittaa toistuviin työtilanteisiin liittyviä viestejä ja kirjaamisia ja yksinkertaisia kuvauksia hyvin tutuista aiheista, esim. tuotteen perustiedot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ymmärtää tavanomaista sanastoa sisältäviä tekstejä, esim. lyhyet toistuvat kirjaukset, yleiset kyltit, opasteet, ilmoitukset, neuvot ja varoitukset työpaikalla</li> <li>- ymmärtää tuttuihin esineisiin liittyviä käyttöohjeita</li> <li>- ymmärtää päätarkoituksen ja joitain yksityiskohtia lyhyehköstä tekstistä, esim. työohjeet</li> <li>- kykenee päättämään yksinkertaisia seikkoja kontekstin perusteella</li> </ul>
TASO  A2.2	<b>KIRJOITTAMINEN</b>	<b>LUKEMINEN</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pystyy tekemään lyhyitä, yksinkertaisia kirjaamisia toistuvista tapahtumista, menneistä toimista, omista kokemuksista, esim. lyhyet raportit, omavalvonnan testit, muisti- ja viestilaput, puhelinviestit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ymmärtää pääasiat ja joitain yksityiskohtia hieman vaativimmissakin arkisissa yhteyksissä, esim. työvuorolistat, lyhyet kirjaukset, kyselyt, tilaukset, vahvistuskirjeet</li> <li>- pystyy hankkimaan ennakoitavaa uutta tietoa työhön liittyvistä arkisella kielellä esitetystä lyhyehköistä raporteista, esim. työohjeet</li> <li>- pystyy etsimään ja tunnistamaan yksittäisiä tietoja luetteloista ja muista lyhyistä teksteistä, esim. instrumenttiluettelot, toiminnanohjausjärjestelmä, omavalvonnan testit</li> <li>- ymmärtää turvallisuuteen liittyviä yksinkertaisella kielellä esitettyjä ohjeita</li> <li>- osaa päätellä merkityksiä kontekstin avulla</li> </ul>

<p>TASO B1.1</p>	<p><b>KIRJOITTAMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pystyy tekemään ymmärrettäviä, jonkin verran yksityiskohtiakin sisältäviä viestejä ja kirjauksia tutuista aiheista, esim. vikailmoitukset sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset</li> <li>- pystyy kirjoittamaan sähköposteja, jotka sisältävät yksinkertaista tietoa, ja välittämään keskeisen sisällön</li> </ul>	<p><b>LUKEMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pystyy lukemaan monenlaisia työhön liittyviä lyhyehköjä tekstejä myös valmistautumatta, esim. toiminnanohjausjärjestelmän ohjeet ja herätteet, laitteiden prosessin kulku, käyttöohjeet, indikaattoreiden käyttöohjeet</li> <li>- pystyy seuraamaan työhön liittyvän tekstin pääajatuksia, avainsanoja ja tärkeitä yksityiskohtia, esim. laatukäsikirja, raportit, suunnitelmat, esitteet ja tuote- ja pakkausselosteet</li> <li>- pystyy etsimään tietoa tavanomaisista teksteistä kuten lyhyistä virallisista asiakirjoista, esim. työturvallisuus-, tietosuoja- ja tietoturvaohjeet</li> </ul>
<p>TASO B1.2</p>	<p><b>KIRJOITTAMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- osaa kirjoittaa muutaman kappaleen pituisen jäsentyneen tekstin selkeän esityksen, keskustelun tai tilanteen pohjalta, esim. poikkeamatilanteet ja koulutukset</li> <li>- pystyy välittämään tietoa abstrakteista ja konkreettisista aiheista sekä kysymään ongelmista ja selittämään niitä</li> </ul>	<p><b>LUKEMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- selviää päättelyä vaativista teksteistä tutussa tilanteessa, esim. tiedotteet</li> <li>- pystyy etsimään ja yhdistelemään tietoa eri lähteistä jotain tietyä tarkoitusta varten</li> <li>- pystyy lukemaan silmäilemällä myös pitkäkököjä tekstejä ja etsimään niistä tarvittavaa tietoa, esim. löytämään raportista nopeasti tarvittavan tiedon</li> <li>- ymmärtää laitteen tai ohjelmiston selkeästi kirjoitetun käyttöohjeen</li> </ul>
<p>TASO B2.1</p>	<p><b>KIRJOITTAMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- osaa kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä (sekä asiaviestejä että sosiaalisia viestejä) tutuista abstrakteistakin aiheista, esim. ohjeet, yhteenvedot</li> <li>- pystyy kirjoittamaan raportteja, joissa selitetään syitä ja puntaroidaan vaihtoehtoja, esim. poikkeamatilanteet</li> </ul>	<p><b>LUKEMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pystyy lukemaan monenlaisia pitkäkököjä tekstejä, esim. raportteja ja yksityiskohtaisia ohjeita myös abstrakteista ja ammatillisista aiheista</li> <li>- tunnistaa nopeasti tekstin sisällön ja tietojen käyttöarvon omaan ammattiin liittyvistä uutisista, artikkeleista ja raporteista</li> <li>- pystyy silmäilemään läpi pitkiä monipolvisia tekstejä ja löytämään niistä yksityiskohdat, esim. lait, asetukset ja muut säädökset</li> <li>- ymmärtää pitkiä ja monimutkaisia omaan alaan liittyviä ohjeita, joihin voi sisältyä myös varoituksia ja poikkeuksia, esim. tarkat ja yksityiskohtaiset käyttöohjeet, käyttöturvallisuustiedotteet, standardit</li> </ul>