

# Kielen oppimisen ja kommunikoinnin ABC

Herkkuravintola Takkatuvalle on tärkeää, että työpaikka on uusille työntekijöille paras mahdollinen ympäristö oppia kieltä, ymmärtää toinen toista ja ottaa uudet työtehtävät haltuun. Tähän olemme koonneet **tärkeimmät eväät** kielen oppimiselle ja sujuvalle kommunikoinnille.

Yhteistyöterveisin

Raami kehittämispalveluiden Elina Tapio ja Lauraen Laura Kortelainen

## 1. Kaikki keinot käyttöön

Ymmärtäminen perustuu monien kommunikoinnin keinojen käyttämiseen. Kieli on vain yksi keino muiden joukossa. Muita keinoja ovat:

- katse: katse kertoo, mihin asia liittyy tai kenelle kysymys on esitetty
- ilme: ilmeestä näemme, oliko kyseessä kysymys vai pyyntö
- äänensävy, sanojen painottaminen, sävelkulku
- osoittavat eleet: mistä esineestä tai paikasta on puhe
- esineitä ja asioita kuvailevat eleet
- tekemistä kuvailevat eleet (ns. pantomiimi)
- esineiden käsittely
- tilassa liikkuminen
- pään liike ja kehon asento
- kuvat ja piirtäminen

Hälyisässä keittiössä erityisesti eleet ovat tärkeä kommunikoinnin resurssi!

## 2. Kielen oppiminen ja ymmärtäminen on aina yhteistyön tulos

Kielen oppiminen ja sujuva kommunikointi ei ole koskaan yhden ihmisen vastuulla, vaan kyseessä on yhteinen projekti. Kun panostamme yhdessä toistemme ymmärtämiseen ja kommunikoinnin kehittämiseen, huomaamme, että yhteinen kommunikointi alkaa sujua.

Kielen oppimisen alkuvaiheessa työhön perehdyttäminen ja keittiösanaston oppiminen vaatii enemmän aikaa ja työtä. On hyvä pysähtyä, toistaa asia ja näyttää konkreettisesti, missä ja miten jokin asia tehdään.

Arjen tilanteista tulee silloin oppimisen hetkiä: tarkennetaan sanan merkitystä, toistetaan sana tarvittaessa, selvitetään sanan merkitys esimerkiksi eleitä tai tilan esineitä hyödyntämällä. Jokainen kielen oppimiseen käytetty hetki maksaa varmasti itsensä takaisin! Tulokset näkyvät, kun jonain päivänä ohjeen tai pyynnön voi heittää uudelle työntekijälle nopeasti ohimennen.



Raami kehittämispalvelut Oy / Elina Tapio  
050 38 78 678 | elina.tapio@raamioy.fi | www.raamioy.fi  
Laurae Oy / Laura Kortelainen  
044 279 6153 | laura.kortelainen@laurae.fi

### 3. Käytössä kaikki yhteiset kielen pätkät

Erilaiset kielitaustat ovat rikkaus. Otamme käyttöön sanoja ja fraaseja eri kielistä. Muokkaamme kieliä monilla eri tavoin juuri meille sopivalla tavalla.

- Kieltä vaihdetaan sujuvasti lennossa, kun huomaamme, että englantia tai suomi ei ollut tilanteessa paras kieli.
- Käytämme rohkeasti rallienglantia ja rallisuomea. On taito osata yksinkertaistaa puhetta. Annamme itselle ja muille aikaa tottua toisen tapaan puhua ja ääntää kieltä.
- Tulkkaamme tarvittaessa asian työkaverin käyttämälle kielelle. Hyödynnämme erilaisia käännössovelluksia.
- Ei ole oikeaa tai väärää, hyvää tai huonoa kieltä. Tärkeintä on ymmärtäminen!
- Kielen kömmähdyksille kannattaa nauraa. Huumori, rentous ja kielellä leikkiminen nopeuttaa tutkimusten mukaan kielen oppimista huomattavasti.

### 4. Ravintolan kiireisen arjen TOP 5

Nämä viisi konstia kielen oppimisen ja ymmärtämisen tukemisessa sopivat parhaiten ravintolan kiireiseen arkeen:

1. Näytä ja kerro samalla, mitä teet. ”Tule! Näin pilkotaan kurkut salaattiin.”
2. Käytä sitä kieltä, mitä toinen osaa parhaiten. Vaihda kieltä tilanteen mukaan.
3. Käytä selkeää ja yksinkertaista kieltä. Tutut sanat ja lyhyet lauseet toimivat.
4. Toista sama asia kahdella, kolmella eri tavalla.
5. Hyödynnä erilaisia sovelluksia ja Takkatuvan virtuaalista ympäristöä.

### 5. Kaikki hyöty irti virtuaalisesta ympäristöstä

Takkatuvalle on rakennettu ravintolakeittiötä simuloiva virtuaalinen ympäristö, jossa on yli 100 sanaa ja yli 70 fraasia, joita keittiössä käytetään päivittäin. Sanat ovat virtuaalisessa ympäristössä niitä tarkoittavien esineiden ja paikkojen kohdalla. Siellä on myös mahdollisuus kuunnella, miten sanat ja fraasit lausutaan. Ympäristö löytyy osoitteesta: [raamioy.fi/yhteistyot/takkatupa](https://raamioy.fi/yhteistyot/takkatupa).

Näin saatte ympäristöstä parhaan mahdollisen hyödyn:

- Linkki jaetaan mahdolliselle uudelle työntekijälle jo ennen työpaikkahaastattelua. Näin hän voi tutustua ympäristöön ja Takkatuvan yhteiseen kieleen jo etukäteen.
- Huolehditaan ”kädestä pitäen”, että uusi työntekijä osaa avata ja liikkua virtuaalisessa ympäristössä, avata sanat ja kuunnella äänitallenteet sekä puhelimella että tietokoneella.
- Kaikki tutustuvat virtuaalisen ympäristön sanoihin ja fraaseihin. Silloin tiedetään, mitä sanoja ja fraaseja uusi työntekijä mahdollisesti jo osaa. Kun uusi työntekijä huomaa, että virtuaaliympäristön sanat ja fraasit ovat **oikeasti** sitä kieltä, mitä muut käyttävät, hänen motiivinsa oppia lisää kasvaa.

