

Elina Laitinen

AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUS JA  
DIALOGISUUS KOTIKALLION YKSI-  
KÖN TOIMINNASSA

Opinnäytetyö

Sosiaaliala

Huhtikuu 2017



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkinto	Aika
Elina Laitinen	Sosionomi AMK	Huhtikuu 2017
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		
Ammatillinen vuorovaikutus ja dialogisuus Kotikallion yksikön toiminnassa	71 sivua 8 liitesivua	
<b>Toimeksiantaja</b>		
Kotikallion yksikkö / Vuokko Majander & Petri Laitakari		
<b>Ohjaaja</b>		
Lehtori Tuomo Paakkonen		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee ammatillista vuorovaikutusta, dialogisuutta sekä puheeksi ottamisen taitoja Kouvolan kaupungin tuottamassa Kotikallion lastensuojeluyksikössä. Työ tarkastelee vuorovaikutukseen liittyviä asioita henkilöstön ja nuorten välisenä kommunikaation välineenä vahvuuksineen ja haasteineen.</p>		
<p>Opinnäytetyön teoriaosuus esittää kohtaamisten ja vuorovaikutuksen merkitystä, etäännyttävää vuorovaikutusta, onnistuneen vuorovaikutuksen laajakantoisuutta sekä dialogisen vuoropuhelun toteutumista käytännössä.</p>		
<p>Lisäksi työ kuvailee dialogisuutta vallankäytön välineenä, oikeanlaista asennoitumista, dialogisuuden kehittämistä, sekä keskeisesti vuorovaikutukseen ja dialogisuuteen liittyvää puheen ja keskustelun sanattoman oheisviestinnän, eli nonverbaalisen ja verbaalisen viestinnän muodostamaa yhteismerkitystä, erillisesti tehtyjen havaintojen tukemana.</p>		
<p>Tutkimuksessa käytetty menetelmällinen lähestymistapa toteutui kvantitatiivisesti eli määrällisesti, jolloin tutkimus pohjautui vastaajien empiiriseen tietoon. Kysely jaettiin yhteensä 10+1-henkiselle ohjaajaryhmälle ja vastauksia saatiin 8/11. Haastattelu toteutettiin jokaiselle yksikössä elävälle viidelle nuorelle, ja vastauksia saatiin 5/5. Vastaukset analysoitiin manuaalisesti ja käsiteltiin sisällönanalyysiä hyödyntäen. Toiminnan havainnointiin perustuva empiirinen osuus toteutui 6-viikkoisen ajanjaksona aikana.</p>		
<p>Tutkimustuloksista selviää, että dialogisuus ja vuorovaikutus toteutuvat toiminnassa jossakin muodoissaan ympäri vuorokauden. Ohjaajat näkevät itsensä vuorovaikutuksellisesti pätevinä toimijoina ja nuoret vastaavasti aliarvostettuina vaikuttajina. Toiminnan selkeän linjauksen ja rajauksen puutteellisuus näkyvät toiminnassa ja niiden päivittäminen ajankohtaisiksi ajaisi koko yhteisön etuusia. Yhteisön keskeinen vuorovaikutus on yksi tärkeimmistä yksikön arkipäiväiseen toimintaan ja toiminnan konkreettiseen laatuun vaikuttavista tekijöistä, jolloin sitä tulisi huoltaa ja vaalia sen tarpeiden mukaisesti.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
dialogisuus, vuorovaikutus, lastensuojelu, sijaishuolto		

<b>Author (authors)</b>	<b>Degree</b>	<b>Time</b>
Elina Laitinen	Bachelor of Social Services	April 2017
<b>Thesis Title</b>		
Professional Interaction And Dialogue In The Operations Kotikallio Child Care Unit		71 pages 8 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
Unit of Kotikallio / Vuokko Majander & Petri Laitakari		
<b>Supervisor</b>		
Tuomo Paakkonen, Senior Lecturer		
<b>Abstract</b>		
<p>This thesis deals with the professional interaction and dialogue skills in the Kotikallio child protection unit. The work will examine issues related to the interaction between staff and young people as a means of communication, with their own strengths and challenges. The theory of the thesis discusses the importance of the meeting and interaction, distancing interaction, as well as the successful interaction, and how the dialogical dialogue is implemented. In addition, it describes the use of the dialogue as a tool of the wrong kind of power, right kind of dialogical attitude and the development of dialogue.</p> <p>The methodological approach used in the research was quantitatively way. The questionnaire was distributed to a group of total 10 +1 supervisors and eight responses were received. The interview was conducted with every five young persons who live in the unit, and the responses were received from them all. The responses were analyzed and a treated manually by using a content analysis. The empirical part was based on observation, which was realized in a 6 - week period.</p> <p>The research results show that the dialogue and interaction are realized in the operations of the unit units action round the clock. Mentors see themselves as valid dialogical actors, and the young people under - valued actors. It is obvious that clear line delimitation of a daily activities is inadequate. Updating the book of manual operations, would benefit the whole community.</p>		
<b>Keywords</b>		
dialogue, interaction, child protection, foster care		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	KOHTAAMISET JA VUOROVAIKUTUS .....	7
2.1	Etäännyttävä vuorovaikutus .....	8
2.2	Onnistuneen vuorovaikutuksen merkitys .....	10
3	DIALOGISUUS .....	12
3.1	Vuoropuhelun toteutuminen käytännössä .....	12
3.2	Dialogisuus vallankäytön välineenä .....	13
3.3	Asennoituminen .....	14
3.4	Dialogisuuden kehittäminen .....	15
4	PUHEEN JA KESKUSTELUN SANATON OHEISVIESTINTÄ .....	16
5	OSALLISUUS JA KUUNTELEMINEN .....	18
6	PUHEEKSI OTTAMINEN .....	21
7	KOUVOLAN KAUPUNKI LASTENSUOJELUPALVELUIDEN TUOTTAJANA .....	23
7.1	Kouvolan kaupunki sijaishuollon palveluiden tuottajana .....	24
7.2	Kotikallion yksikkö ja toiminta .....	25
7.2.1	Perusarvot toiminnassa .....	27
7.2.2	Arkielämä .....	28
7.2.3	Yhteisöllisyys .....	30
7.2.4	Omaohjaajasuhde .....	30
8	TUTKIMUKSEN LÄHTÖTILANNE JA TOTEUTUS .....	31
8.1	Tilaaaja ja kohderyhmä .....	31
8.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	31
8.3	Tutkimusmenetelmät .....	32
8.4	Haastattelulomakkeiden rakentuminen .....	33
8.5	Aineiston hankinta ja analyysi .....	33

8.6	Tutkimuksen eettisyys .....	36
9	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	38
9.1	Ohjaajat.....	38
9.2	Nuoret .....	43
9.3	Havainnointi .....	50
9.4	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti.....	53
10	TULOSTEN YHTEENVETO.....	54
11	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	57
12	POHDINTA .....	59
13	YHTEISÖLLISYYTTÄ VAHVISTAVA PUHEEKSI OTTAMINEN JA PALAUTE .....	65
	LÄHTEET .....	68
	LIITTEET .....	72
	Liite 1. Saatekirje.....	72
	Liite 2. Kyselylomake ohjaajille .....	74
	Liite 3. Kyselylomake nuorille .....	77

# 1 JOHDANTO

Kai Alhanen (2015, 14) esittää, että dialogi on elämäntapa, jolla voidaan saavuttaa demokratiaa ja oppia jotakin uutta toisilta ihmisiltä. Kommunikaatio itsessään on yksi lukuisista oppimisen muodoista, sillä teoilla ja sanoilla muovataan yhtä aikaa maailmaa ja suhteita toisiin ihmisiin.

Opinnäytetyöni käsittelee ammatillista vuorovaikutusta, dialogisuutta sekä puheeksi ottamisen taitoja Kouvolan kaupungin tuottamassa Kotikallion lastensuojeluyksikössä. Koen että ammatillisella vuorovaikutuksella, dialogisella osaamisella ja pätevillä puheeksi ottamisen taidoilla on suuri merkitys ammatillisten aikuisten ja nuorten välisen toiminnan kehitykseen ja vaikuttavuuteen.

Työssäni kuvaan kohtaamisten ja vuorovaikutuksen merkitystä, etäännyttävää vuorovaikutusta sekä onnistuneen vuorovaikutuksen laajakantoisuutta. Työssäni keskityn kuvailemaan myös dialogisen vuoropuhelun toteutumista käytännössä, dialogisuutta vallankäytön välineenä, oikeanlaista asennoitumista ja dialogisuuden kehittämistä. Vuorovaikutukseen ja dialogisuuteen liittyy myös puheen ja keskustelun sanattoman oheisviestinnän eli nonverbaalisen ja verbaalisen viestinnän muodostama yhteismerkitys. Työssäni pohdin myös osallisuutta ja kuuntelemista sekä puheeksi ottamisen taitoja ja niiden vaikutuksia. Lisäksi tarkastelen vuorovaikutukseen liittyviä asioita henkilöstön ja nuorten välisenä kommunikaationa sen vahvuuksineen ja haasteineen.

Tutkimuskohteenani on Kouvolan kaupungin lastensuojelupalveluiden toimintaa tuottava Kotikallion yksikkö, joka on aloittanut toimintansa vuoden 2015 alkupuolella. Lastensuojelupalveluiden lisäksi se tarjoaa opetustoimintaa erityistä tukea tarvitseville lapsille ja nuorille. Erillisesti toteutuvan koulutoiminnan ohella Kotikallion yksikkö keskittyy tuottamaan pitkäaikaisia sijaishuollon palveluita lapsille ja nuorille perheineen. Yksikköön voidaan sijoittaa huostaan otettujen lasten ja nuorten lisäksi pidempiä avohuollon sijoitusjaksoja tarvitsevia lapsia sekä nuoria.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, millaisina vuorovaikutusosaajina Kotikallion yksikössä työskentelevät ohjaajat itsensä näkevät erityisesti oman toimintansa näkökulmasta. Tutkimuksessa keskitytään Kotikallion yksikössä

työskentelevien ohjaajien ja siellä asuvien nuorien dialogisuuden ja vuorovaikutustaitojen havainnointiin sekä tarkasteluun. Tutkimuksessa käytetään menetelmällinen lähestymistapa toteutuu kvantitatiivisesti eli määrällisesti.

## 2 KOHTAAMISET JA VUOROVAIKUTUS

Roos ja Mönkkönen (2015, 39 – 40) kuvailevat että aidon kohtaamisen sekä vuorovaikutuksen kannalta olennaisinta on se, syntyykö kohtaamisissamme "yhteisen hämmästyksen hehku". Hehkun tarkoituksena on asettaa osapuolet tarkastelemaan dialogissa käsiteltäviä asioita puolueettomista näkökulmista oikein kohdennettujen ratkaisukeinojen tavoittamiseksi.

Luonteeltaan vaikuttavan vuorovaikutuksen syntyminen edellyttää yhdessä toimimisen lisäksi yhteisien pelisääntöjen määrittelemistä ja niiden noudattamista. Ihmisten asettautuminen suhteessa toisiinsa vuorovaikutuksen luomin edellytyksin luonnehtii sen, millaisia mahdollisuuksia yhteiset suhteet lopulta osapuolillensa tarjoavat.

Ihmisten välisistä kohtaamistilanteista voidaan havainnoida useita pieniä sävyeroja. Ne eivät ole yksittäisiä tekemisiä, temppejuja tai hallitsemiamme vuorovaikutusopillisia taitoja. Kyseiset sävyerot kyetään mieltämään siitä miten läsnä todellisuudessa olemme ja kuinka toiminnallamme edesautamme muiden ihmisten olemista samalla heidän yksilöllistä ainutlaatuisuuttaan kunnioittaen.

Vuorovaikutustilanteissa aito läsnä oleminen vaatii avoimen mielen lisäksi kokonaisvaltaisesti ehyttä itsensä ilmaisemisen taitoa. Kohtaamistilanteissa nuorten ja heidän vanhempiansa monimutkaisien tunteiden ja ongelmien käsitteleminen voivat aiheuttaa ammattilaisessa epävarmuuden ja hämmennyksen lisäksi myös erilaisia ahdistuksen tuntemuksia. Molemminpuolisesti toimivan kontaktin luominen edellyttää aidon auttamisen halun ja asiakasta kohtaan osoitetun kiinnostuksen lisäksi hyväksyvää asennoitumista ja henkilökohtaisten arvojen neutralisoimista.

Lastensuojelussa työskenneltäessä olisi tärkeitä tavoittaa asioiden molemminpuolinen yhteisymmärrys niin, ettei kumpikaan osapuoli joutuisi luopumaan henkilökohtaisesta persoonallisuudestaan missäkään vaiheessa prosessia. Hienotunteisuuden lisäksi ratkaisukeskeisissä työmenetelmissä painotetaan vuorovaikutussuhteidemme aktiivista toteuttamista sellaisin keinoin, jotka eivät aiheuta osapuolissaan pelkoa mahdollisesta kasvojen menettämisestä.

Roos ja Mönkkönen (2015, 30 – 33) toteavat toisen huomioon ottamisen lisäksi henkilön kuuntelemisen ja mielipiteiden esille nostamisen toimivan sukupuolesta riippumattomina avaimina vuorovaikutussuhteiden luomiseksi. Ammatilaisen roolissa toimittaessa on tärkeää omata kyky lähestyä nuorta ja tämän perhettä, sekä tilanteen mukaisesti sallia heille tarvitsemansa tila. Erityisesti dialogisissa kohtaamistilanteissa asiakkaiden omatoimisuuden lisäämiseksi tietyn tasoinen passiivisuus ja keskusteluista taustalle jättäytyminen, toimivat korostettavan tärkeässä asemassa. Liaksi auttajana ja asiakkaidensa puolesta toimiva ammatilainen saattaa huomaamattaan evätä asiakkailtaan mahdollisuuksia hyödyntää heidän henkilökohtaisia voimavarojaan ja osaamistaan osallisuuden lisäksi.

Taustalle jättäytymisen ohella asiakkaiden elämäntilannetta kyseenalaistavien ristiriitojen esittäminen lisää toivottavan omatoimisuuden toteutumista. Ammatillisessa suhteessa toimittaessa on kuitenkin muistettava asiakkaiden yksilöllisyyttä kunnioittava itsemääräämisoikeus, jonka määrittelemisessä raameissa auttamistyömme lopulta toteutuu. Lastensuojelutyö edellyttää tekijöiltään sosiaalityön osaamisen ohessa juridista ja eettistä osaamista tunneosaamisen lisäksi.

## 2.1 Etäännyttävä vuorovaikutus

Moraalista arviointia voitaisiin kutsua vuorovaikutuksen surmaksi sen viestissä paheksuntaa ja loukkaavaa käytöstä sellaisia ihmisiä kohtaan, joiden toiminta ei mukaile henkilökohtaisia arvojamme. Luonteeltaan syyttävä, loukkaava, leimaava tai tuomitseva itsensä ilmaiseminen esimerkiksi nuorta ja tämän elämäntilannetta kohtaan on epäilemättä vuorovaikutuksesta etäännyttävää toimintaa. Elämästä etäännyttävä vuorovaikutus sulkee meidät maail-



maan, jossa asiat kyetään tuomitsemaan vain oikeiksi tai vääriksi. Kaksijakoisen todellisuuden seurauksena joudumme alati spekuloidaan sitä, kuka on hyvä tai paha, kuka vastuuntuntoinen tai mikä oikeastaan on normaalia. Tuomitsevuuden maailmassa näkökenttämme rajautuu määrittelemään ainoastaan sitä mitä kukakin on. Tällaisessa tilanteessa syy-seurassuhteiden ja inhimillisyyden rajat hämärtyvät lähes olemattomiin. Keskitymme luokitteluun ja analysoimaan havaitsemamme vääryyden määrää sen sijaan, että pohtisimme omien tai nuoren täyttämättömiksi jääneitä tarpeita joista ongelmat lähitökohtaisesti kumpuavat. Tosiasiassa arvostelemme kautta ilmaisimme vain henkilökohtaisesti puutteellisia tarpeitamme ja arvojamme. (Rosenberg 2016, 46 – 50.)

Todellisuutta kiistämättä tulemme maksamaan moralisoivasta käyttäytymisestämme kalliin hinnan jossakin vaiheessa tulevaisuutta. Viime kädessä nuoret toimivat arvojamme ja tarpeitamme mukaillen pelosta, syyllisyydestä tai pelkästään häpeän tunteista, eivätkä henkilökohtaisen omistautuneisuuden pohjalta. Aikuisille normiintunut rooli esittää vaatimuksia nuorelle ei loppujen lopuksi johda mihinkään.

Vaikka tehtävänä olisikin muuttaa nuorta tai saada tämä käyttäytymään arvojamme mukailevin keinoin emme voi pakottaa häntä mihinkään. Moralisoivaan eli elämästä vieraannuttavaan vuorovaikutukseen kuuluu käsitys siitä, että tietyt teot ansaitisivat tulla palkituiksi ja toiset rangaistuiksi. Nuoren katumuksen tuntemuksien kautta rangaistusten avulla pyritään saavuttamaan tämän käytökseen kohdistuvia positiivisia muutoksia. Positiivisten muutoksen saavuttaminen on toki tärkeätä kaikille. Kuitenkin rangaistuksiin kohdistuneen pelon sijasta nuorella tapahtuvan muutoksen tulisi tapahtua niin, että nuori kokisi sen hyödyttävän myös häntä itseään.

Tilanteet, joissa aikuinen yrittää kasvattaa nuorta keskittymällä vain tämän huonoihin ominaisuuksiin ja niiden poistamiseen johtaa ainoastaan epäsuotuisiin lopputulemiin. Väärin käytetty valta synnyttää nuorella pelon lisäksi ahdistuneisuutta. Lopulta pelon ja ahdistuneisuuden tunteet päätyvät nuoren maailman kuvaa hallitseviksi elementeiksi. Aikuisen syyllistävä ja syyllisyyttä

etsivä käytös johtaa tilanteisiin, joissa nuori kokee olonsa arvottomaksi ja alistetuksi. Näennäisesti toteutuneen alistumisen seurauksena nuoren minäkuva pirstoutuu ja itsearvostuksen tuntemukset katoavat.

## 2.2 Onnistuneen vuorovaikutuksen merkitys

Kokonaisuudessaan vuorovaikutus on yksi tärkeimmistä arkipäiväiseen elämäämme ja sen konkreettiseen laatuun vaikuttavista tekijöistä. Jokainen ihmisten välinen kohtaamistilanne herättää meissä jokaisessa erilaisia ajatuksia, tuntemuksia ja käyttäytymismalleja. Ne määrittelevät vuorovaikutuksemme onnistumista niin positiivisin kuin negatiivisinkin seurauksin. Onnistuneen ja rakentavan vuorovaikutustapahtuman myötä koemme itsemme tärkeiksi ja merkityksellisiksi toimijoiksi. Tarpeellisuuden ja hyväksytyksi tulemisen tuntemukset vaikuttavat keskeisesti hyvinvointiimme lisäksi motivaatiomme kasvuun niin työn kuin elämänlaadun parantamisen suhteen. Tunne olla "jotakin" kasvattaa itseluottamuksemme lisäksi valmiuksiamme. Avoimen ja sallivan ilmapiiirin myötä kykenemme yhdessä asiakkaidemme kanssa selkeyttämään itseämme ja tuntemuksiamme huomattavasti helpommin. Tällöin myös elämässä kohdattujen ongelmien esille tuominen ja niiden jäsentäminen toteutuvat luontevammin.

Asiakasperheen tarpeisiin vastaavan ja osapuoltensa kannalta edullisen vuorovaikutuksen muodostaminen edistää varsinaisen hoito- ja auttamistyön tavoitteiden saavuttamista. Vastaavasti epäonnistuneen vuorovaikutustapahtuman seurauksena nuoren elämänlaadun kohentamisen kannalta olennaiset tarpeet jäävät joko huomioimatta tai ne tulevat täytetyiksi tämän tarpeisiin vastaamattomilla etuuksilla.

Luontevasti tapahtuva yhteistyö edellyttää toiminnan merkitysten ja tarkoitusten vastavuoroisen ymmärtämisen jota esimerkiksi yhteisesti käytettävä kieli helpottaa. Osapuolten välille saavutetun yhteisymmärryksen pohjalta pystymme suunnittelemaan toimintaamme myös pidemmälle tulevaisuuteen. Yhteisymmärryksen avulla toiminnan kehittäminen ja muokkaaminen sen edellyttämien vaatimusten mukaisesti on huomattavasti tuloksekkaampaa.

Vastavuoroisesti toimiva yhteisymmärrys mahdollistaa ainutlaatuisen tilaisuuden yksilöiden väliselle etuuskien jakamiselle. Uriel ja Edna Foanin (1974) mukaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa vaihdettavat etuudet pystytään luokittelemaan kuuteen erilaiseen kategoriaan ja niitä voidaan kuvata kahden erilaisen ulottuvuuden mukaisesti. Kuva 1. esittää sosiaalisen vuorovaikutuksen ulottuvuudet ja niiden mukaisesti jakaantuvat kategoriat.

<b>ERITYISYYS</b>	Arvonanto	Rakkaus	Tieto
<b>KONKREETTI-SUUS</b>	Palvelu	Raha	Tavarat

Kuva 1. Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa jaettavat etuudet (Helkama ym. 2001, 65)

Vuorovaikutuksessa vaihdettava etuudet voidaan tavaroiden, rahan ja palveluiden mukaisesti luokitella *konkreettisiksi etuuksiksi*. *Käsitteellisiä yleisluontoisia etuuksia* ovat esimerkiksi arvon- ja tiedonanto. Toisaalta edut ovat myös *erityisiä*, kuten rakkaus ja kunnioitus joiden arvo riippuu nimenomaisesti niiden antajasta. Foanien esittämän katsomuksen mukaisesti sosiaalisen vaihdon perimmäisenä sääntönä toimii seuraava: *"Mitä lähempänä toisiaan vaihdettavat edut ovat konkreettisuuden ja erityisyytensä suhteen, sitä sopivampaa niiden vaihtamisen harrastaminen on."* (Gergen, Greenberg ym. 1980.)

Kohtaamisten tavoitteena tulisi pitää nuoren sekä tämän perheen sisäisten ja ulkoisten voimavarojen vapauttaminen nykyhetkeen etuuskien jakamisen mahdollistamiseksi. Ammattilaisen tehtävänä on auttaa ja tukea perhettä löytämään kadottamansa voimavarat takaisin vaikeasta elämäntilanteesta huolimatta. Rakastavan ja nuoresta huolehtivan perheen lisäksi aikuisien merkitys nuoren elämässä on yksi suurimmista tämän eheytymistä kannattelevista voimavaroista. Vaikeuksienkin keskellä olisi erityisen tärkeää keskittyä etsimään ja löytämään kaikki se hyvä mitä perheen elämästä jo löytyy.

### 3 DIALOGISUUS

Tutkijoiden rajaamien kategorioiden sijasta tarkastelun lähtökohtana tulisi olla osallistujien henkilökohtaiset keinot käyttää ja merkityksellistää vuorovaikutukselle keskeisiä kategorioita osana tapahtuvaa dialogia. Esimerkillisesti toteutunut dialogi täyttää syvällisemmin ja laajemmin nuoren elämässään kohtaamia tarpeita ja puutoskohtia pelkästään ammattilaisen päätöksentekoon perustuvaan ratkaisuun verrattuna. Yksi suurimmista syistä nuorten ja heidän perheidensä kokemiin epätoivoisuuden ja turhautuneisuuden tuntemuksiin on kykenemättömyys tehdä ja suunnitella tärkeitä päätöksiä elämässä. Tästä johtuen auttamisen tavoitteena tulisivatkin olla koko perheeseen kohdistuvien päätöksien ja niiden tekemisen osallistava tukeminen.

Kai Alhasen (2016, 51) mukaan dialogi on yksi ainutlaatuisimmista keskustelun muodoista. Dialogisuuden avulla pyrimme ymmärryksen kautta oppimiseen niin itsestämme kuin toisistakin ihmisistä. Tärkeimmiksi lähtökohdiksi dialogisuuden onnistumiselle hän määrittelee keskusteluasetelman mukaisen yhdenvertaisuuden ja keskustelun etenemisen vapauden kaavamaisuuden sijasta. Jokaisen keskusteluun osallistuvan henkilön mielipiteet ja ajatukset keskusteluissa käytäviin aiheisiin tulisi olla perusteiltaan yhtä merkittäviä. Arvoasteiset suhteet ja tarkoin määritellyt päämäärät eivät kuulu dialogiin, sillä ne estävät keskustelun sisäisen kehittymisen ja lähtökohtaisesti merkityksellisen keskustelun vapauden.

#### 3.1 Vuoropuhelun toteutuminen käytännössä

Dialogin keskiössä toimivia merkityksiä tutkitaan yhdessä keskusteluun osallistuvien henkilöiden ja heidän kokemuksiansa valossa. Kunnioittava suhtautuminen puhujaan ja hänen ainutlaatuisien elämäkokemuksiensa tarkkaavaisten kuunteleminen yhdistettynä molemmin puoleisesti avoimeen ja suoraan puheeseen, toimivat määritelmänä osapuoliaan palvelevalle dialogille.

*Alhanen* (2016, 52) esittää, että dialogissa pyritään suvaitsemaan yksilökohtaisesti eriävien kokemusten ja arvomaailmojen luomia jännitteitä. Suvaitsevuu-  
den ohella tulisi huomioida myös taustalle jäävät kokemukset ja näkemys-  
erot jotka muodostavat kokonaisuuden.

Esimerkiksi asiakaspalavereissa käsitellään usein hyvinkin henkilökohtaisia asioita. Henkilökohtaisuuksien esille tuomisen seurauksena osallistujien rehellisyys ja avoimuus päätyvät tarkastelun kohteiksi. Toisinaan asioiden todentamukaisuus sisältää leimautumisen riskin nuorta ja tämän perhettä kohtaan tai pahimmassa tapauksessa vahingoittaa jo ennestään kipuilevia perheen keskinäisiä suhteita. Asioista avautuminen ja rehellisyys voivat pelästyttää läheisiä, sillä perheenjäsenten reaktioita kuulemaansa kohtaan on lähes mahdotonta ennakoita. Jokainen palaveri on luonteeltaan hyvin yksilöllinen ja erilainen prosessi. Prosessien laajakirjoisuuden myötä myös ammattilaisen ammattilaisuus ja muuntautumiskyky joutuvat jatkuvalla koetukselle.

Vapaa ja kokeileva vuoropuhelu osapuoltensa välillä heidän henkilökohtaisiin kokemuksiinsa perustuen tarjoaa uusia ideoita ja keinoja perheen elämässä kohdattujen ongelmien ratkaisemiseksi. Ainoastaan se, että keskustelijat yrittävät kuunnella toisiaan aidosti kilvoittelun sijaan tekee keskusteluista huomattavasti tuotteliaampia.

Dialogin käyminen mahdollisimman positiivisissa tunnelmissa täydentää jokaisen asianomaisen henkilökohtaisia voimavaroja. Tämän lisäksi positiivisuus tukee jokaisen osallistujan omaa henkilökohtaista selviytymistä epäsuotuisasta elämäntilanteesta. Vaikka kohtaamisiin pyritään luomaan mahdollisimman toiveikas ja luottamusta vahvistava ilmapiiri, määrittelevät osallistujien yksilökohtaiset tunnelmat ja asenteet sen lopullisen ilmeen.

### 3.2 Dialogisuus vallankäytön välineenä

Dialogisuuden vastakohtana pidetään monologisin keinoin toteutuvaa valloittamisen ja hallitsemisen tarvetta, eli antidialogisuutta. Jo pelkästään käsitteenä esitetty valta herättää ihmisissä hyvinkin ristiriitaisia tuntemuksia. Etenkin yhteisöissä jossa tasa-arvo ja tasa-arvoisuus määritellään yhdeksi toiminnan

ihanteista, vallankäyttöä ympäröivä muodostelma on äärimmäisen jännittänyt. Kenen oikeuksiin vallankäyttö lukeutuu? Kuinka sen väärinkäyttöä vältetään tai onko yhteisön toimintaa mahdollista edes toteuttaa ilman erillisesti käytettävää valtaa?

Valloittajan roolin omaksunut henkilö pyrkii käytöksellään alistamaan valloitettavaa henkilöä henkilökohtaisiin näkemyksiinsä ja tavoitteisiinsa soveltuvaksi. Valloittaminen voi tapahtua hienovaraisen manipuloivasti, huolehtivasti, holhoavasti tai äärimmäisen kovaotteisesti. Valloittaja näkee muut ihmiset puolueettomina kohteina ja esineinä, joiden ilmaisukyky ja sananvapaus kumoutuvat sortotilanteessa.

Dialogisuuden vastaisuus ilmentyy toisen ihmisen ylemmyytenä, eriarvoisuutena ja erilaisina vallanasetelminä. Dialogisuuden toteutuminen on mahdollista tilanteessa, jossa ihminen kokee omaksuvansa kaiken tiedon, totuuden ja taidon, eikä hän ole kyvykäs havaitsemaan omaa tietämättömyyttään, vaan näkee muut ihmiset tietämättöminä.

### 3.3 Asennoituminen

*Avoimen dialogisuuden ja vuorovaikutuksen toteutuminen on tärkeää kohtaamisissamme tilanteissa, oli huolia tai ei. Avoimuus on toisten ihmisten kohtaamista kasvokkain ilman asioiden salailua.*

Jaakko Seikkulan ja Tom Arnkilin (2015,15) mukaan dialogisuuden ja sen onnistumisen kannalta ratkaisevimpina tekijöinä toimivat perusasenteen lisäksi suhtautumis- ja ajattelutapamme. Muodostamiimme dialogeja ei ole mahdollista ohjailla monologisilla keinoin. Esimerkiksi määrittelemällä toiselle se, kuinka hänen tulisi kohtaamisissa käsiteltäviä asioita omasta näkökulmastaan tarkastella, on puhdasta monologisuutta. Onnistunut dialogisuus on toisen yksilöllisyyden ja ainutlaatuisuuden kunnioittamisen lisäksi tämän kuulluksi tulemisesta huolehtimista.

Arnkilän muokkaamat ennakoitdialogit ovat kehittyneet pyrkimyksissään tavoittaa uusia ja yhä avarampia ulottuvuuksia työssämme kohdattavista moniammatillisista ja useissa tapauksissa ammattilaisen umpikujaan ajavista tilanteista. Ennakointidialogien kehittämiseksi hän tarkasteli yhteiskuntatieteellisestä perspektiivistä sektorijakoisen palvelujärjestelmän ja ihmisten arjen välisiä kohtaamisia yhdessä Stakesin hankkeiden kanssa, joissa yhdistyvät kehittämisen lisäksi dialogisuuteen keskittyneet tutkimukset. Tutkimuksen kautta ja yhteistyössä palvelujärjestelmämme kanssa kehitetyt menetelmät tarjoavat meille tilaisuuden avartaa toimintaamme yhä asiakaslähtöisemmäksi työskentelyn muodoksi toistoon urautuneiden toimintamallien sijasta.

### 3.4 Dialogisuuden kehittäminen

Hyvien käytäntöjen dialogisuus toimii avaimena erilaisten työ- ja muiden yhteisöjen dialogiselle kehittämiselle. Dialogeissa jäsenetään arkipäiväiseen työhön liittyviä sekä lasten ja nuorten osalta koulun käynnissä ja heidän elämässään esiintyviä eriasteisia tilanteita, joissa ei näyttyädy huolta. Hyvien käytäntöjen dialogisuuden tarkoituksena on jakaa ja kehittää omaa sekä yhteisön osaamista. Sen avulla yhteisöt kykenevät hahmottamaan, mitkä asiat yhteisöissä jo toimivat, mitä toimia tulisi vahvistaa ja mitä tulisi kehittää toiminnan laadun ylläpitämiseksi ja kasvattamiseksi.

Keskeisintä prosessissa on kehittää yhteisöjen jäsenten tapaa työskennellä yhdessä tiiminä jokaisen henkilökohtaisten tehtävien ja oman osaamisensa kehittämisen ohessa. Lähtökohtaisesti hyvien käytäntöjen dialogeissa ollaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa muiden kanssa samalla kuunnellen ja kohdaten muita yhteisön jäseniä. Yhtäjaksoisesti toteutuvan vuorovaikutuksen seurauksena yksilöiden toiminta muodostaa niin kutsutun ”moniäänisen todellisuuden”. Moniääninen todellisuus toimii keskeisenä perusteena yhteisöllisyyden vahvistamiselle. Avoimuus, osallisuus ja riittävän varhain aloitettu yhteistyö muodostavat pohjan oman toiminnan tarkastelemiselle ja kehittämiselle.

Yhteisöllisen työn tärkeyttä korostaa erityisesti se että lähtökohtaisesti jokainen yhteisössä vaikuttava toimija omaa runsaita määriä erinäisiä tietoja ja taitoja. Rutiininomaisia ominaisuuksia hyödynnetään näin ollen arkipäiväisessä toiminnassa myös niitä erillisesti tiedostamatta. Kyseistä tiedoista, taidoista ja osaamisestamme muodostuvaa kombinaatiota kutsutaan alun perin Michael Polanyin (1967) esittämän ajatuksen ”*Tiedämme enemmän kuin osaamme kertoa*” mukaisesti hiljaiseksi tiedoksi.

Hiljainen tieto kuvaa henkilökohtaista, sanatonta ja kokemuksiimme perustuvaa tilannesidonnaista tietoutta. Kyseisen tietouden jakaminen muille ihmisille on useissa tilanteissa haasteellista, sillä se toimii lähtökohtana luontaisesti toteutuvalla arkipäiväisellä toiminnallemme erityisesti henkilökohtaisiin arvoihimme ja kokemuksiimme perustuen. Hiljaisen tiedon esittäminen edellyttää kasvokkain kohtaamisen lisäksi rohkeutta, aikaa, sekä erilaisia dialogisia toimintatapoja omien henkilökohtaisien kokemusten ja näkemysten jakamiseksi yhteisön kesken. Suojaisan sekä keskusteluille avoimen ilmapiirin turvin, jossa asioista ja osaamisestamme voidaan puhua suoraan ilman pelkoa mahdollisesta kasvojen menetyksestä, luo parhaimmat edellytykset tämän varsin herkän prosessin toteutumiseksi.

*”Hyvien käytäntöjen kartoittaminen, jakaminen ja niiden kehittäminen yhteisesti käytävissä keskusteluissa dialogisesti, on jo itsessään pätevä käytäntö”.* (Hyvien käytäntöjen dialogit 2012, 3 – 9.)

On mahdollista, että dialogit synnyttävät osapuoltensa välillä innovatiivisia ideoita ja perspektiiviä lähestyä kohtaamisissa käsiteltäviä asioita uudelleen erityisesti itselleen vieraammista näkökulmista. Luonteeltaan luovat dialogit todistavat ihmisten kykyä kehittää toistensa kokemuksista jotakin sellaista, mihin ainutkaan yksilö ei yksinään kykenisi. (Alhanen 2016, 48 – 49.)

#### 4 PUHEEN JA KESKUSTELUN SANATON OHEISVIESTINTÄ

*”Valtaosa maailmamme väestöstä ikään tai sukupuoleen katsomatta, omaa kyvyn täydentää sanallisesti ilmaisemaansa viestiä esimerkiksi puhuttaessa*



*käytettäviä äänensävyjä ja painotuksia muuntelemalla, sekä puheeseen liitet-  
tävien liikkeiden, kuten elehdinnän ja ilmeiden avulla. Käytettävän äänen voi-  
makkuus, painotus, sekä rytmittäminen edesauttavat puhujan viestin sisäistä-  
mistä hänen toivomallansa tavalla." (Helkama ym. 2010, 222 – 223).*

Kyky asettua toisen asemaan nähden asioita hänen näkökulmastaan, sekä tietoisuus omasta minästä syntyvät symbolisen viestintätapahtuman pohjalta. Jokainen yksilö omaa omantasoiset edellytyksensä käyttää sanattomia eli nonverbaalisia symboleja kuten ääniä, eleitä, tekoja ja esineitä. Sanat yhdessä asioiden ja muodostamiemme eleiden kanssa löytävät symbolisen merkityksensä ihmisten välisissä vuorovaikutustapahtumissa. Yleisesti ottaen verbaalinen ja nonverbaalinen viestintä yhdessä käytettyinä täydentävät toisiaan, mutta on myös tilanteita, joissa nonverbaalinen viestintä voi korvata verbaalisuuden kokonaan.

Kielijelppi (2004 – 2010) esittää, että nonverbaaliseen viestintään keskittyneet tutkijat ovat yhtä mieltä viestinnän kautta muodostamiemme eleiden vaikuttavuudesta osana vuorovaikutustilanteita. Vanhan sananlaskun mukaisesti käytettävä "kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa" luonnehtii olennaisesti sanattomien viestien välittymistä ja niiden merkityksellisyyttä tulkitsijalleen. Kehonkielen kautta muodostunut viestintä pohjautuu aistien ja hermoratojen muodostamaan yhteistoimintaan, jolloin sanaton oheisviestintä tilanteista riippumatta paljastaa huomattavasti enemmän kuin kaikki puhutut sanat yhteensä. Sanaton viestintä voidaan jakaa seitsemään erilliseen osioon viestinnän merkkijärjestelmän mukaisesti.

*Kinesiikalla* tarkoitetaan sanatonta viestintää, joka näyttäytyy kehon eleiden, asentojen ja muodostettujen ilmeiden välityksellä. Kehonkielen avulla yksilöt kykenevät ilmaisemaan tunteitaan, havainnollistamaan asioita esimerkiksi käsilään tai säätelemään kohdattavien vuorovaikutustilanteiden läheisyyttä ja etäisyyttä (Kielijelppi).

*Paralingvistinen* puhuminen edustaa keskusteluissa käytettävää puhetempoa, äänensävyjä ja muita äänen laadullisia piirteitä, joiden avulla vaikutamme sanomamme merkityksellisyyteen ja sen sisäistämiseen erityisesti kuulijan näkökulmasta katsottaessa (Kielijelppi).

Fyysiseen kontaktiin liittyvät koskettaminen eli *haptiikka* sekä tilankäytön ja henkilökohtaisen "reviirimme" ilmaiseminen eli *proksemiikka* (Kielijelppi).

Fyysinen olemus ja artefaktit ovat viestinnän muotoja jotka eivät muuta olo-  
muotoaan huomattavasti yhden vuorovaikutustilanteen aikana. Fyysinen ole-  
mus ja ulkonäkö vaikuttavat erityisesti tilanteissa, joissa luodaan ensivaikutel-  
mia uusista ja vieraista henkilöistä. *Artefakteiksi* luetaan vaatteiden ja asusteiden lisäksi ehostautuminen (Kielijelppi).

*Kronemiikka* eli ajanhallinnan ja ajankäytön osaaminen näyttäytyvät erityisesti sijaishuollossa elävien nuorien toiminnassa. Aikaa ei helposti mielletä yhdeksi viestinnän osa-alueeksi, vaikka se todellisuudessa on viestintää siinä missä sanatkin. Keskustelujen etenemisvauhdin lisäksi yleinen näkemys ajasta ja sen käytöstä ovat keskeisimpiä kronemiikkaa ja sen käyttöä ilmentäviä piirteitä (Kielijelppi).

Kokonaisuudessaan nonverbaaliseen viestintään keskittyneet tutkijat ovat yhtä mieltä siitä, että viestinnän kautta muodostamillamme eleillä on merkittävä vaikutus erityisesti vuorovaikutustilanteissa, joissa luomme ensivaikutel-  
mia tai havaintoja toisesta ihmisestä (Kielijelppi).

## 5 OSALLISUUS JA KUUNTELEMINEN

*"Ihminen on aineellinen, sosiaalinen ja henkinen olento, jonka hyvinvointi edellyttää perustarpeiden tyydyttämistä näillä kaikilla ulottuvuuksilla. Osattomuus voi koskea näistä mitä tahansa, joko tilapäisesti tai pitkäkestoisesti. Ratkaisun avaimet kohti parempaa osallisuutta ja koettua hyvinvoinnin tilaa voivat liittyä elinoloihin, yhteisyyssuhteisiin tai maailmaan orientoitumiseen."* (Bardy 2009, 298.)

Osallisuuden, osallistamisen ja osallistumisen merkitykselliset erot ovat hyvin tarpeellisia tiedostaa. Osallisuus on mukana olemisen lisäksi liittymistä, vaikuttamista ja kuulumista erilaisten yhteisöjen tai ryhmien tuottamaan toimintaan. Osallisuuden tuntemus on perusolemukseltaan yksilöitä voimaannuttavaa ja

yksilöiden identiteettiä rankentavaa jäsenyyttä osana yhteisöä (Bäcklund ym. 2002, 7.)

Osallisuus rakentuu vastavuoroisen toiminnan seurauksena. Toteutuakseen se edellyttää osallistujiltaan aktiivisuutta, kiinnostusta ja molemminpuolisesti toteutuvaa huomioonottamista osana yhteisesti toteutettavia prosesseja. Osallistaminen mahdollistaa asiakkaille tilaisuuden osallistua ja vaikuttaa heitä henkilökohtaisesti koskeviin asioihin ja palveluihin.

Lastensuojelussa nuoren osallisuus merkitsee tämän oikeutta saada tietoa itseään koskevista suunnitelmista ja päätöksenteosta perusteluineen. Koska osallisuus todentuu konkreettisesti tapahtuvan osallistumisen kautta, on nuorelle ensisijaisen tärkeää tulla kuulluksi ja kohdatuksi ainutlaatuisena yksilönään. Ainoastaan kuulluksi tulemisen kokemusten kautta nuori tuntee olevansa tasavertainen vaikuttaja itseään koskevien asioiden ja niiden käsittelyn suhteen.

Päättötyössään "*Painajaisesta pelastus*" Flyktman ja Jäppinen tutkivat avohuollossa elävien nuorien osallisuutta. Kaksikon suorittamassa tutkimuksessa haastateltiin seitsemää 16 – 19 –vuotiasta avohuollon piirissä elänyttä nuorta kokemuksistaan ja osallisuudestaan lastensuojelun asiakkaina. Tulosten perusteella nuorten mielestä nuoren kokonaisvaltainen kuulemiseen, kunnioittamiseen ja luottamuksellisuuteen perustuva yhteistyö toimivat kaiken lastensuojelun piirissä tapahtuvan toiminnan keskiönä. Negatiivisina koetaan erityisesti ne tilanteet, joissa osallisuuden sekä kuulluksi tulemisen mahdollisuudet jätetään huomioimatta. (Flyktman & Jäppinen 2009, 38 – 40.)

*"Kuunteleminen luokitellaan poikkeukseksi holistiseksi tapahtumaksi. Nuoren kuuntelemisen lisäksi tarkastelemalla hänen käyttämänsä oheisviestintää, kuten äänenpainotuksia, kehonkieltä ja sanavalintoja, saamme arvokasta tietoa oikein kohdennettujen auttamisprosessien tueksi"*(Virtuaali AMK 2010.)

Ihmisillä on luontainen taipumus pitää kuulluksi tulemisen luomista kokemuksista. Asioiden verhoaminen sanoiksi selkiyttää ajatuksia, lisää ymmärrystä ja poistaa jännityksen tuntemuksia. Kuulluksi tulemisen kokemusten myötä myös mahdolliset keskusteluissa esiin nousevat järjenvastaiset reaktiot ja ajattelunmallit vähentyvät ajatuksiemme selkiytymisen myötä.

Intensiivisyys kuulemamme kohtaan mukautuu henkilökohtaisen vireydentilamme lisäksi kiinnostuksemme mukaisesti. Yleisesti ottaen keskitymme kuulemamme vastaanottamiseen tarkkaavaisesti, mutta on myös tilanteita joissa, annamme puheen ajautua toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos. Saatamme näytellä kiinnostunutta, mutta oikeastaan ajatuksemme vaeltavatkin aivan muissa maailmoissa. Joissakin olosuhteissa mielenkiintomme ei riitä edes puhujaa kohtaan osoitetun kiinnostuksen näyttelemiseen, vaan odotamme hermostuneesti puhujan puheenvuoron loppumista. On myös tilanteita, joissa emme jaksa syventyä sen syvällisemmin puhujan tavoittelemaan viestin sanomaan, vaan odotamme malttamattomina tilaisuutta kommentoida jotakin omaa puheen väliin. Tätä kaikkea edellä mainitsemaani voitaisiin kutsua 'kuullolla olemiseksi' kuuntelemisen sijasta.

Niin kutsuttu aktiivinen kuuntelu toimii auttamisen perustana. Sen tarkoituksena on edesauttaa ammattilaiselle uskottuvien nuorten ja heidän perheidensä ongelmien selventämisessä ja niiden selvittämisessä puhujan esille tuomien ajatusten ja tunteiden avituksella. Aktiivinen kuuntelu on luonteeltaan merkityksellistä ja keskittynyttä. Se auttaa laajentamaan ymmärrystä niin itseämme, toisiamme kuin vuorovaikutustilanteissa käsiteltäviä elämäntilanteitakin kohtaan. Aktiivisen kuuntelijan pyrkimyksenä on kartoittaa puhujan henkilökohtaisien ajatusten ja tuntemuksien syitä tarkastelemalla puhujaa vertaiseltaan tasolta ja tätä tuomitsematta.

Aktiivinen kuuntelija tiedostaa omat tapansa ilmentää reaktioitaan kuten ilmeitä, eleitä ja liikkeitä osana kuuntelutapahtumaa. Puheen synnyttämät reaktiot kuulissa viestittävät puhujalle esimerkiksi tämän viestin ymmärtämistä ja sen hyväksymistä. Nonverbaalisesti toteutuva viestintä mahdollistaa asioiden tarkastelemisen uudenaikaisista näkökulmista.

Aidon kuulemisen kannalta tarvittavan tilan ja mahdollisuuksien antaminen toimivat merkittävässä roolissa. Yksilöiden ainutlaatuisuuden huomioiminen ja siihen keskittyminen etenkin vaihtelevan ulosannin suhteen auttavat poimaan keskusteluista puhujan kannalta tarpeellisimmat ja olennaisimmat asiat.

Vähitellen kehittyvä itsensä kuunteleminen ja sen opetteleminen auttavat hahmottamaan yhdessä käytyjä keskusteluja tiedollisesti kattaviksi kokonaisuudeksi.

## 6 PUHEEKSI OTTAMINEN

Tavallisesti huoli nuoren tilanteesta ja tämän voimavaroista heräävät ohjaajan tekemien havaintojen pohjalta. Puheeksi ottamisen tavoitteena on yhteistyön muodostaminen nuoren ja tarvittaessa tämän perheen kanssa, jotta huolta aiheuttavat tekijät saataisiin elämästä poistetuiksi. (Erikson & Arnkil 2005, 3 – 4.)

Asioiden puheeksi ottamisen tulisi olla luonteeltaan välittävää syyllistävän lähestymistavan sijasta. Nuoren elämän ongelmakohtiin puututtaessa keskeisimpien asioiden esille tuominen ja niiden perusteellinen käsitteleminen yhdessä nuoren kanssa on erityisen tärkeää. Havaittujen asioiden ja huolenaiheiden esittäminen nuorta kunnioittavalla tavalla ja tätä loukkaamatta edesauttavat tämän elämässä tavoitellun hyvinvoinnin saavuttamista ja vuorovaikutussuhteiden vahvistamista. (THL 2014.)

Itsessään puhuttuun sanaan sisältyy huomattavasti enemmän voimaa ja vaikutusvaltaa, sillä puhuttaessa henkilökohtaiset voimavaramme ovat tilanteissa läsnä. Keskustelujen myötä vapautuvat voimavarat toimivat huomattavina edistäjinä nuoren elämän tasapainon ja tämän hyvinvoinnin tavoittamiseksi. Hyvä keskustelu vahvistaa totuuksien lisäksi merkityksiä.

Keskeisimpiä keinoja puheeksi ottamiselle ja sen kehittämiseksi ovat esimerkiksi nuoren kanssa käsiteltäviin aiheisiin, nuoreen ja tämän elämäntilanteeseen syventyminen ja perehtyminen ennen keskustelutilannetta. Hankalissa kohtaamistilanteissa yhteisten keskustelunaiheiden löytäminen keskustelun avaamiseksi madaltaa kynnystä ottaa nuoren elämässä esiintyviä arempiakin aihealueita käsiteltäviksi. Yhteisien mielenkiinnonkohteiden pohjalta on huomattavasti luontevampaa jatkaa keskustelua kohti nuoren elämässä esiintyneitä ongelmakohtia. Tilanteen vaatiessa suora ja rehellinen omakohtainen avautuminen vastaavanlaisesta elämäntilanteesta tai kokemuksesta auttavat

molemminpuolisen luottamussuhteen muodostamisessa. Itsestään voi kertoa olematta itsekeskeinen. Ammatillaisen roolissa henkilökohtaisuuksien avaamiselle on tärkeää kartoittaa oikean seuran ja tilanteen lisäksi myös ammatillisuuden asettamat rajat.

Keskustelujen avulla mahdollistettavan syvällisemmän auttamisen onnistumiseksi ohjaajan tehtävänä on saada nuori riisuutumaan ulos suojakuorestaan ja paljastamaan myös synkimmät salaisuutensa ilman tuomitusta tulemisen pelkoa. Erityisesti lasten ja nuorien osalta on tärkeää saada lapsi tuntemaan olevansa tosi omana itsenään ja kokemiensa asioiden kanssa niitä kaunistelematta tai kyseenalaistamatta. Onnistuakseen prosessi edellyttää niin ohjaajalta kuin nuoreltakin molemminpuolisesti toteutuvaa avointa ja rehellistä vuorovaikutusta ilman olemassa olevan elämän raadollisuuden piilottelua.

Nuoren rakentaman suojakuoren murtaminen, eli niin kutsuttu iholle pääseminen on yksi olennaisimmista tuloksellisuuden edellytyksistä. Tilanteessa jossa ohjaaja ei kykene saavuttamaan luontevaa keskusteluyhteyttä yhdessä nuoren kanssa, on minkäänlaisen toiminnan aloittaminen hyvin haasteellista. Ajoittain nuoren iholle pääsee lähes kivuttomasti, mutta toisinaan kuukausienkaan aikana tehty työ ei näytä merkkiäkään asioiden edistymisestä. Erityisesti tilanteissa jossa nuori ei hyväksy ohjaajaansa tai hän on aiemmin menettänyt luottamuksensa tämän välillä, ajautuvat keskustelujen ja lähestymisen yritykset usein umpikujaan.

Luottamuksen rakentaminen saa luonnollisesti alkunsa ohjaajan kyvystä asettautua nuoren maailmaan tarkastellen asioita hänen näkökulmastaan. Lisäksi ohjaajan tulisi kyetä luomaan nuorelle tuntemus siitä, että hänestä voisi olla jossakin vaiheessa nuorelle hyötyä ja että hän on läsnä tämän elämän huonoinakin hetkinä.

Usein elämän häpeällisiin ja raadollisiin asioihin puututtaessa syntyy kuitenkin helposti ristiriitaisia tuntemuksia siitä, onko toiminta nuorta kohtaan leimaavaa. Vastaavasti asioiden sivuuttaminen luokiteltaisiin nuorta mitätöiväksi toiminnaksi. Häpeän tunteet elävät ja ilmenevät henkilökohtaisilla tasoilla nuorten sosiaalensuhteiden ja elämässään kohtaamien tilanteiden siivittämänä. Ka-

rummistakin olosuhteista lähtöisin olevat nuoret kykenevät saavuttamaan ihmisarvoisen ja hyvinvoivan elämän heille sallituissa puitteissa, mikäli pohja minäkuvan rakentumiselle on mahdollinen.

## 7 KOUVOLAN KAUPUNKI LASTENSUOJELUPALVELUIDEN TUOTTAJANA

*Asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet. Lapsen etu, vuorovaikutus, ammattilaisten kelvollisuus ja työn laatu, sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri ovat kaiken lastensuojelutyöhön kohdistettujen suositusten eettisiä toimintaperiaatteita. (Sosiaali - ja terveysministeriö, 2014. Lastensuojelun laatusuositus.)*

Lastensuojelulain tehtävänä on varmistaa lapsen oikeudet turvalliseen kasvu- ja elinympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen, sekä erityiseen lastensuojeluun. Laissa lastensuojelu on määritelty hyvin laajasti. Lasten ja nuorten hyvinvoinnin kehitystä täydentävillä toimilla pyritään ennaltaehkäisemään varsinaisen lastensuojelun tarvetta. Varsinaisien lastensuojelutehtävien lisäksi toiminnan tarkoituksena on muovata lapsen elämässä vallitsevia kasvuolosuhteita tämän hyvinvointia edistäviksi sekä tarjota perheille tarvitsemaansa tukea kasvatustehtävissä. (Lastensuojelulaki, 13.4.2007/417.)

Lastensuojelun perustana toimii moniammatillisen työryhmän ja lastensuojelun piirissä olevien perheiden välille niveltynyt yhteistyö. Keskiössä toimivat perheiden sisäisien suhteiden lisäksi työskentely perheiden ja ammattilaisen välille muodostuneissa suhteissa. Koska työskentely on aina suhdeperustaista, vaikuttaa luotujen vuorovaikutussuhteiden toimivuus myös ratkaisevasti perheen arjessa kohdattujen tarpeiden täyttämiseen ja prosessien lopulliseen toteutumiseen.

Prosessien tuloksellisuuden näkökulmasta katsottuna suurimpia perheisiin kohdistuneisiin palvelukokonaisuuksiin vaikuttavia tekijöitä ovat lastensuojelupiirin kautta muodostetut suhteet. Ammattilaisten työkokemuksiin yhdistyneen tietotaidon lisäksi avaimet tasapainoisen elämän muodostaville perusedellytyksille siirtyvät edellä mainittujen suhteiden myötä osaksi lastensuoje-

lunpiirissä olevien perheiden arkea. Lastensuojelun tehtävänä on luoda muutos kohti uusia tasapainoisempia sosiaalisia suhteita ja koko perheen hyvinvointia tukevaa elinympäristöä.

Ehkäisevän lastensuojelun tarkoituksena on tarjota apua riittävän varhain ongelmien synnyn tai niiden pahenemisen estämiseksi. Ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista on lapsen huoltajilla, joiden velvollisuutena on vastata tämän tuen tarpeisiin turvallista kasvua ja kehitystä tukevalla huolenpidolla. Tilanteissa, jossa lapsen kasvuolosuhteet tai huolenpidossa esiintyneet puutteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä ja tasapainoista kehitystä, ovat puutteet ensisijaisia syitä kiireelliselle sijoitukselle tai huostaanotolle. Lisäksi lapsen päihteiden käyttö, rikokset tai muu tämän terveyttä ja tasapainoista kehitystä uhkaava käyttäytyminen johtavat sijaishuollon toimiin.

Ennen huostaanotto- tai sijoitustoimiin ryhtymistä tulee lapsen ja tämän perheen tilannetta kartoittaa monipuolisesti. Ensisijaisena pyrkimyksenä on mahdollistaa lapsen asuminen kotona vanhempiensa luona, sillä huostaanotto on äärimmäisin keino turvata lapsen tasapainoista kasvua ja kehitystä. Mikäli avohuollon tarjoamat tukitoimet eivät riitä takaamaan lapsen edunmukaisen huolenpidon kriteereitä tai sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edunmukaista, on huostaanotto tällöin välttämätöntä. Huostaan otettu lapsi voidaan poikkeuksellisesti, sekä enintään 6 kuukauden ajaksi sijoittaa vanhempiensa tai muun huoltajansa kasvatettavaksi.

## 7.1 Kouvolan kaupunki sijaishuollon palveluiden tuottajana

Pääsääntöisesti sijaishuoltoa järjestetään perhehoitona sekä laitoshoidona. Sijaishuollon tarkoituksena on turvata lapselle tai nuorelle puitteet tasapainoiselle kasvulle ja kehitykselle tämän henkilökohtaisten tarpeidensa mukaisesti. Sijoituksesta päättävä kunta on vastuussa siitä, että lopullinen sijaishuoltopaikka vastaa lapsen tarpeisiin tämän edun mukaisesti. (THL 2016.)

Lastensijaishuollon tehtävänä on vastata huostaan otettujen lapsien sekä nuorien hoidon ja kasvatuksen toteutumisesta kodin ulkopuolisissa olosuhteissa. Sijaishuollon tarjoamia palveluita vaaditaan tilanteissa, joissa perheen sisäiset



voimavarat eivät riitä turvaamaan lapsen tasapainoisen kasvun ja kehityksen edellyttämiä puitteita, sekä tilanteissa joissa lapsi tai nuori on vaaraksi itselleen tai ympäristölleen.

Virallisten laatukriteerien mukaisesti sijaishuoltopaikan tulisi selventää milaista hoitoa ja kasvatusta sinne sijoitetuille nuorille on tarjottavana. Sijaishuoltopaikan tulee huolehtia nuoren roolista osana yhteisön toimintaa sekä toimintaperiaatteita niin, ettei tämän ääni häviäisi kuulumattomiin. Yksikön toiminnan tulisi olla yhtenäistä, päämäärätietoista ja järjestelmällistä työskentelyä, jossa noudatetaan sovittuja arvoja, sekä toimintatapoja. (Laituriprojekti 2004.)

Kouvolan seudulla sijaishuollon järjestämisestä vastaa kaupungin oma perhetukikeskus, jonka toiminta on organisoitu kahteen erillisesti toimivaan yksikköön.

**Kuusankosken yksikössä** sijaitsevalle vastaanotto-osastolle lapset ja nuoret voidaan sijoittaa joko kiireellisesti tai ennakoidusti suunnitelluille arviointijaksoille tilanteiden mukaisesti. Vastaanottokeskuksen ohessa toimiva tukipalveluidenosasto tarjoaa tukea itsenäistyville nuorille sekä arviointijakson mittaisen sijoittamisen mahdollisuuden lapselle yhdessä tämän huoltajansa kanssa.

Valtaosa Suomessa toimivista lastensuojelulaitoksista ovat yksityisesti tuotettuja, jolloin kaupungit joutuvat ostamaan tarvitsemansa lastensuojelupalvelut toisaalta. Kouvolan kaupungin omistama vuoden 2015 alussa toimintansa aloittanut Kotikallion yksikkö tarjoaa lastensuojelutyön lisäksi opetustoimintaa erityistä tukea tarvitseville lapsille ja nuorille Kotiharjussa, Kouvolassa. Ennen yksikön perustamista palvelut jouduttiin ostamaan muualta. Nykyisin itsenäisenä palveluiden tuottajana kaupunki säästää jopa 200 000 euroa vuodessa.

## 7.2 Kotikallion yksikkö ja toiminta

Yksikön asuintilat sijaitsevat yksikön yläkerrassa, jolloin kuusi paikallisen peruskoulun tilat löytyvät erillisesti sijoitettuina yksikön alakerrasta. Vaikka palveluita johdetaan kahden erillisesti toimivan organisaation toimesta, on yksiköllä käytössään yhteisen menettelyn malli. Yhteistoiminnallisen kaavan pohjalta

pyritään välttämään palveluiden keskeistä kilpailua sekä turvaamaan yksikön peruseriaatteiden toteutuminen osana arkipäiväistä toimintaa. Yhteisesti asetetut toiminnan tavoitteet ennaltaehkäisevät turhia työn päällekkäisyyksiä ja mahdollistavat henkilöstön yhteiskäytön hyödyt. Yhteistyön etuutena ostopalveluiden tarve vähentyy, henkilöstön osaaminen kehittyy ja kollegoiden työroolin kunnioittaminen vahvistuu.

Erillisesti toteutuvan koulutoiminnan lisäksi Kotikallion yksikkö keskittyy tuottamaan pitkäaikaisia sijaishuollon palveluita pääsääntöisesti yläkouluikäisille lapsille ja nuorille perheineen. Yksikköön voidaan sijoittaa huostaan otettujen lisäksi pidempää avohuollon sijoitusta tarvitsevia lapsia sekä nuoria. Kymmen henkisen ohjaaja rivistön lisäksi laitoksen yleisestä toiminnasta vastaavat vastuuhja ja suurtalouskokki. Optimaalinen sijainti Kouvolan keskustan tuntumasta tarjoaa matalan kynnyksen tapaamis- ja yhteydenpidon mahdollisuudet nuorten ja heidän läheisiensä välillä. (Junnonen & Piironen 2016.)

Asumismahdollisuudet pystytään samanaikaisesti tarjoamaan yhteensä seitsemälle lapselle ja nuorelle. Yksikön pyrkimyksenä on tarjota laitoksessa eläville nuorille mahdollisimman tavanomaiset elinolosuhteet kodinomaisen ilmapiiirin luomiseksi. Jokaiselta yksikköön sijoitetulta nuorella on oma henkilökohtainen ohjaajapari, jonka pääasiallisena tehtävänä on ohjastaa nuorta kohti tasapainoisempaa tulevaisuutta tämän sijoitusjakson aikana. Turvallisuuden tuojana sekä ammattitaitoisena ihmissuhde osaajana ohjaajien keskeisimpinä tehtävinä on toimia esimerkiksi oikean ja väärän sekä arkielämän taitojen opettajina.

Ennen konkreettista yksikköön asettautumista nuoren yksilölliset tarpeet ja kehittämisen kohteet huomioidaan asiakassuunnitelmia luotaessa, sekä kuntoutumista tukevia hoitoprosesseja laadittaessa. Mahdollisuuksien mukaan vanhemmat ja nuoren muu turvaverkosto pyritään saamaan mukaan hoitoprosessien suunnitteluun.

Kotikallion yhteistyökumppaneina toimivat nuorten vanhempien, sekä huoltajien lisäksi muun muassa: A-klinikka, Kuusankosken vastaanottoyksikkö, Kouvolan kaupungin perhetukikeskus, Kouvolan lapsiperheiden sosiaalityö, Ca-

rean nuorisopsykiatrian poliklinikka, Kotikallion koulu, jossa on yksi erityisopettaja, erityisen tuen koordinaattori, autismsäätiö, sekä muut Kouvolan alueen koulut järjestelmiseen.

Kuusankosken ja Kouvolan yksiköiden ohella sijaishuollon tarjoamaa toimintaa järjestetään lastensuojelulaitoksissa, sijaisperheissä sekä ammatillisissa perhekodeissa. Palvelua tarjoavien tahojen yhteisenä päämääränä on ensisijaisesti turvata lapsien ja nuorien tasapainoista kasvua ja kehitystä tukeva elinympäristö sekä luoda riittävät valmiudet nuoren asteittaisesti toteutuvalle itsenäistymiselle.

Täysi-ikäisyyden kynnyksellä kunta on velvollinen jälkihuollon järjestämisestä huostaan otetuille, sekä vähintään puolivuotta avohuollon sijoituksessa eläneille nuorille. Kunnan vastuu jälkihuollon toteuttamisesta päättyy viimeistään nuoren täytettyä 21 vuotta, sekä tilanteissa joissa lapsi on sijoittamisensa päättäneenä ollut lastensuojelun asiakkaana yli viisi vuotta. (Kouvolan kaupunki 2017.)

### 7.2.1 Perusarvot toiminnassa

Kotikalliossa toimivat perusarvot ovat: sitoutuminen, joustavuus, arvostus, rohkeus toimia, sekä nuoren etu, jotka löytyvät kiinnitettynä eteisaulan seinästä. Perusarvojen taustalla toimii päämäärä yksikössä asuvien, sekä erityiskoulua käyvien nuorien etuuksien ajaminen ja elämänhallinnallisten taitojen saavuttaminen.

Yksikössä vallitseviin säännöksiin ja toimintatapoihin *sitoutuminen* luo toiminnalliset raamit yhteisön arkipäiväiselle elämälle. Nuorten etuuksien näkökulmasta katsottaessa jokaisen nuoren ja ohjaajien täysipainoinen sitoutuminen nuoren henkilökohtaisiin hoito- ja kasvatussuunnitelmiin, toimii nuorikohtaisien kuntoutusprosessien perustana.

*Joustavuutta* edellytetään niin ohjaajilta, koulun henkilökunnalta kuin nuoriltakin. Pyrkimyksenä on toimia yhdessä ja yhteisesti asetettujen päämäärien saavuttamiseksi. Koska koulun ja yksikössä asuvien nuorien ongelmat ovat

useimmiten hyvin samankaltaisia, pystyvät ohjaajat ja koulun henkilökunta hyödyntämään osaamisiaan ristiin tarvittaessa.

Jokaisen yksilöllisyyden *kunnioittaminen ja arvostaminen* ei etenkään nuorien osalta ole itsestäänselvyys. Tästä johtuen ohjaajien tehtävänä on opettaa nuoret selviytymään myös epämukavista elämässä vastaantulevista tilanteista. Muiden näkemysten kunnioittaminen ja niiden arvostaminen vaativat toisinaan kompromisseja ja omista arvoista luopumista. Erityisesti henkilöstön kohdalla *rohkeus toimia* ja reagoida yllättäviin tilanteisiin seuraamuksista riippumatta on korostettavan tärkeää. Yksikössä olevat nuoret saavat hyvin harvoin, mutta toisinaan esimerkiksi erilaisia raivonpuuskia, joissa pykälien tarkastelun sijasta nopea reagointi ja mahdollinen kiinnipito ovat tarpeen. Jokaisesta kiinnipitohetkestä täytetään virallinen kiinnipitolomake, josta selviää ajankohdan lisäksi nuoren henkilöllisyys, kiinnipitäjät sekä syyt kiinnipidolle. Tietyntasoinen työhön heittäytyminen ja henkilökohtaisten ratkaisujensa takana seisominen ovat mielestäni tärkeä osa ammattilaisuutta. Jokaisen meistä tulisi olla rohkea kuitenkin olematta tyhmänrohkea.

### 7.2.2 Arkielämä

Arjen käytännöt ja niiden toteutumisen ehdot ovat pitkälti yksikössä työskentelevien ohjaajien määrittelemiä. Vaikka aikuiset luovat arjen toiminnalle normatiiviset kehykset, on talon nuorilla mahdollisuudet toteuttaa omaa luovuuttaan ja etsiä oma paikkansa osana talossa toimivaa yhteisöä. Pitkälti määritellyt olemisen ja toiminnan ehdot, joista löytyy myös nuorikohtaisia eroavaisuuksia, ovat kuitenkin annettujen rajojen mukaisesti muokattavissa. Nuoren henkilökohtaisen osaamisen, nokkeluuden ja tilannetajun turvin on hänellä mahdollisuus muokata talon maailmasta itselleen asuttava.

Yksikön arkipäiväinen elämä pohjautuu erillisesti viikolle ja viikonlopuille laadittujen päiväohjelmien lisäksi nuorten henkilökohtaisiin asiakassuunnitelmiin perustuen. Yhteisön arkea pyörittävät päiväohjelmat ovat verrattain lähes yhtäläiset sisältäen herätyksen, ruokailut, vapaa-ajan, yhteiset toimet, suihkut, sekä huoneisiinmeno ajat. Näkyvin ero näiden kahden välillä on viikonlopun

aikataulutuksessa, joka suunniteltu luonteeltaan rennommaksi arkiohjelmaan verrattuna. Viikonloppuisin nuoret saavat esimerkiksi mahdollisuuden nukkua pidempään eikä ohjelmoitua ohjelmaa järjestetä heti aamusta, vaan jokaiselle suodaan aikaa sekä rauhaa toimia omaan tahtiinsa. Viikonloput eroavat arkipäivistä myös siten, että useimmat nuoret käyvät perheidensä tai läheisiensä luona yö- tai päiväkylässä vuoroviikoin. Määritellyistä päiväohjelmista huolimatta jokapäiväiseen toimintaan liittyy toistuvia neuvotteluja, joiden avulla tarkennetaan toiminnan rajoja ja sovitaan esimerkiksi ajallisista poikkeuksista.

Vaikka yksikön arjesta on pyritty muotoilemaan mahdollisimman kodikas ja tavanomainen, pystyy sen toiminnasta havaitsemaan selkeitä laitospäisiä piirteitä. Keskeisimmät yksikössä toteutuvat laitostoiminnalle ominaiset piirteet ovat esimerkiksi henkilöstön vuorotyö ja nuorten toiminnan raportointi. Vuorotyö luo tietynlaisia haasteita nuorten ajankäytön suhteen etenkin pidemmällä tähtäimellä katsottuna. Nuori saattaa toivoa jotakin erityistä ohjaajaa töihin tiettyinä päivinä kuten viikonloppuina tai pyhäpäivinä, kuitenkin olematta täysin varma siitä onko tämä töissä vai vapaalla.

Laitoksissa olevat nuoret ovat elämäntilanteessa, jossa heille ei erikseen esitetä yksittäisiä vaihtoehtoja valittaviksi esimerkiksi talon ulkopuoliseen elämään verrattuna. Tämän seurauksena nuoren elämään liittyy tietynlaisia pakkoja, johon hänen on etsittävä persoonaansa mukaileva sopeutumistapa. Toisaalta pakko on kuitenkin verrannollinen käsite, sillä se ei kerro täydellistä totuutta siitä, kokeeko nuori elämänsä jopa verrattain paremmaksi menneisyyteensä rinnalla. Nuorelle merkitykselliset ihmissuhteet ja positiiviset yhteiset kokemukset auttavat häntä kestämään yksikössä ne epämiellyttävät piirteet, joihin hän ei olisi vapaasta tahdostaan sitoutunut.

Ohjatusta toiminnasta huolimatta nuoria kannustetaan kantamaan vastuuta oman arkielämänsä sujuvuudesta niin, että yksikön jälkeiseen elämään siirtyminen sujuisi mahdollisimman kivuttomasti. Omien huoneiden päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen sekä viikoittain vaihtuvien yleistilojen siivouksesta vastaaminen kuuluvat jokaisen nuoren velvollisuuksiin yksikön nuorimaisen osalta tehtyä poikkeusta lukuun ottamatta.

### 7.2.3 Yhteisöllisyys

Sijaishuollossa toimivan yhteisön tulisi yleisluonteeltaan toteutua sellaisena, että sen vaikutukset nuoreen olisivat kasvatuksellisesti sekä hoidollisesti mahdollisimman merkittäviä. Niin kutsutussa "laitosyhteisössä" asioiden merkitys sekä niiden sisäistäminen tapahtuvat sen tarjoamien kokemusten puitteissa. Tiiviisti koostetussa yhteisössä ja sosiaalisen toiminnan ympäristössä Kotikalion yksiköltä löytyisivät loistavat henkilöstöresurssit tarjota nuorille esimerkiksi hyvin monipuolisien roolien sekä erilaisissa asemissa olemisen harjoittelumahdollisuuksia. Yhteisön toimivuuden kannalta olisi erityisen tärkeää huomioida myös ohjaajien omaamat edellytykset tarjota nuorille niitä normeja, arvoja ja asenteita, jotka ovat yksikössä elävien nuorien osalta jääneet jostakin syystä puutteellisiksi.

### 7.2.4 Omaohjaajasuhde

Jokaiselta yksikössä elävältä nuori omaa hänelle henkilökohtaisesti määritellyt omaohjaajat. Omaohjaajien ensisijaisena tehtävänä on ohjata ja tukea nuorta tämän henkilökohtaisen kasvun ja eheytyksen tiellä.

Nuoret eivät kykene vaikuttamaan omaohjaajiensa valintaan, jonka seurauksena tavoitteiksi asetettujen päämäärien saavuttaminen on toisinaan hankalaa. Useimmissa tapauksissa asiakassuunnitelman mukaisesti noudatettavaa kuntoutumista hankaloittavat esimerkiksi keskenään ohjaajien ja nuoren välillä sotivat henkilökiemiat tai "liiallinen" iholle pääseminen.

Jokaiselta nuorelta tulisi löytyä vähintään yhden ohjaajan kanssa muodostettu pysyvä ihmissuhde. Pysyvyys suhteen avulla nuorelle luodaan tämän turvallisuutta ja tasapainoisuutta tukevia rajoja ja vakuutetaan hyväksytyksi tuleminen juuri sellaisena, kun hän sillä hetkellä on. Hyväksyminen ei tarkoita kuitenkaan sitä, että kaikkea toimintaa tulisi katsoa läpi sormien vaan sitä, että aikuisen tulisi toimia tekemisen esimerkkinä niin hyvässä kuin pahassakin. Kasvatuksellisesta näkökulmasta tarkasteltuna onnistunut omaohjaaja suhde on yksi keskeisimmistä menetelmistä nuoren eheyttämiseksi ja tämän elämän

tasapainon saavuttamiseksi. Vaikka suhde omaohjaajaan ei toteutuisikaan toivotulla tavalla, on yksikön nuorilta mahdollisuus muodostaa pysyvyysuhde esimerkiksi toiseen ohjaajaan, jonka kanssa henkilökemiat kohtaavat.

## 8 TUTKIMUKSEN LÄHTÖTILANNE JA TOTEUTUS

### 8.1 Tilaaja ja kohderyhmä

Vuoden 2016 joulukuussa otin yhteyttä Kouvolan perhetukikeskuksen johtajaan Vuokko Majanderiin harjoittelujaksoani koskien. Sähköpostitse käydyn viestittelyn jälkeen sain vahvistuksen Kotikallion yksikköön sijoittuvalle harjoittelujaksolleni keväälle 2017. Virallisen opinnäytetyöni aihe sai vahvistuksensa vasta joulukuun alussa ja halusin tehdä sen itseäni kiehtovasta aiheesta, eli vuorovaikutuksesta. Tällöin minulla ei kuitenkaan ollut tiedossa yhteistyöntahtoa jolle lopullisen vuorovaikutukseen ja dialogisuuteen kohdistuvan tutkimukseni suorittaisin. Lopulta päätin ottaa yhteyttä Vuokkoon opinnäytetyöni merkeissä, joka viestitti aiheesta eteenpäin Kotikallion yksikön vastuuhjaajalle Petri Laitakarille. Onnekseni kumpikin kiinnostui ajatuksestani tutkia ohjaajien ja nuorien välistä vuorovaikutusta ja dialogisuutta osana yksikön arkipäiväistä toimintaa. Molemminpuolisesti herätetyn kiinnostuksen pohjalta sain tilaajani: Kouvolan kaupungin lastensuojelupalveluiden tuottajan Kotikallion yksikön vahvistetuksi. Sopimus opinnäytetyöstä allekirjoitettiin Petri Laitakarin kanssa tammikuussa 2017. Tutkimukseni toteutuksen edellyttämät viralliset luvat myönnettiin kuukautta myöhemmin Kouvolan kaupungin toimesta.

### 8.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää millaisina vuorovaikutusosaajina Kotikallion yksikössä työskentelevät ohjaajat itsensä näkevät. Tämän lisäksi tarkoituksena saada selville se, millaisena yksikön arkipäiväisessä toiminnassa toteutuva vuorovaikutuksellisuus konkreettisuudessaan näyttäytyy yksikössä

elävien nuorien ja siellä työskentelevien ohjaajien näkökulmasta. Tutkimukseni etsitään vastausta siihen, koetaanko pätevät vuorovaikutustaidot merkityksellisiksi työvälineiksi ja millaisiin asioihin ne todellisuudessa vaikuttavat. Tämän lisäksi tavoitteenani on selvittää koko yhteisön keskuudessa toteutuvan vuorovaikutuksen nykytila ja löytää sen mahdolliset kehittämisen kohteet.

Tutkimuskysymykset:

1. Miten dialogisuus toteutuu Kotikalliossa yhtenä lastensuojelun työmenetelmänä?

Pääkysymystäni tarkentavina alakysymyksinä toimivat:

1. Kuinka dialogisuus esiintyy yksikössä toteutuvassa arkipäiväisessä toiminnassa?
2. Millaisina vuorovaikutusosaajina työntekijät itsensä kokevat?

### 8.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukseni menetelmällinen lähestymistapa toteutui kvantitatiivisesti eli määrällisesti. Kvantitatiivisesti toteutettavassa tutkimuksessa tutkija pysyy erillään haastateltavista henkilöistä, jolloin mahdollisuus myös kysymysten ulkopuoliseen vuorovaikutukseen kumoutuu (Kurkela 2016). Kvantitatiivisissa tutkimuksissa tunnusomaisina aineistonkeruumenetelminä toimivat erilaiset haastattelut ja kyselyt, joiden avulla on mahdollista kartoittaa jo olemassa olevia tilanteita todellisiksi, esimerkiksi prosenttitalukoiden avustuksella.

Tutkimukseni empiirisessä osiossa keskityin yksikössä työskentelevien ohjaajien sekä siellä asuvien nuorien dialogisuuden ja vuorovaikutustaitojen havainnoimiseen. Havainnointi on eräänlainen tutkimusmenetelmä, jossa tarkastellaan kuinka ihmiset toimivat, sekä kuunnellaan, mitä he puhuvat. Lähietäisyydeltä suoritettava tarkkailu on toisinaan haastavaa, sillä useissa tapauksissa havainnoitsijan läsnäolo vaikuttaa havainnoitavaan tilanteeseen epäsuotuisasti. Tietoisen tarkkailun kohteeksi joutuminen saattaa aiheuttaa tarkkailtavassa henkilössä epävarmuuden tuntemuksia, minkä seurauksena tarkkailun



kohteeksi päätyneen henkilön luonnollinen toiminta muuttuu. Käytökseen kohdistuva muutos on oikeastaan vaistomainen reaktio, sillä ihmisille on luontaisesti tärkeää säädellä mielikuvaa, jonka he itsestään ja toiminnastaan havainnoitsijalle välittävät.

6-viikkoisen harjoittelujaksoni edellyttämän ohjaajien toiminnan tarkkailemisen ja havainnoimisen lisäksi tutkimukseni näkökulmasta toteutunut tarkastelu toteutui lopulta ilmeisen huomaamattomasti.

#### 8.4 Haastattelulomakkeiden rakentuminen

Virallisten tutkimuskysymyksieni vahvistuttua, oli aika rakentaa erillisesti yksikön viidelle nuorelle, sekä 10+ 1 henkiselle ohjaajaryhmälle suunnatut kysely ja haastattelulomakkeet. Ensimmäiseksi tutustuin muutamiin puheeksi ottamisen menetelmien ja käytäntöjen oppaisiin, kuten teokseen *Huoli puheeksi- Opas varhaisista dialogeista* (Eriksson & Arnkill 2015.)

Perehtymiseni pohjalta aloin muodostaa tutkimustani alustavia kysymyksiä. Haastattelu- ja kyselylomakkeissa esittämieni tutkimukseen sidonnaisten kysymyksieni tarkoituksena oli kartoittaa dialogisuuden ja vuorovaikutussuhteiden toteutumista osana yksikön arkipäiväistä toimintaa.

#### 8.5 Aineiston hankinta ja analyysi

Ennen haastattelujen ja kyselyiden toteuttamista, havainnoin 6-viikkoisen harjoittelujaksoni aikana yksikössä työskentelevien ohjaajien ja siellä elävien nuorien keskinäistä toimintaa erityisesti vuorovaikutuksellisesta näkökulmasta tarkasteltuna. Haastattelujen ja kyselyiden ohella yksikön toiminnan havainnointi ja tarkkailu toimivat yhtenä aineistonkeruumenetelmistäni.

Ohjaajille suunnatut kyselylomakkeet rakentuivat yhteensä kuudesta erillisestä kysymyksestä. Viiteen ensimmäiseen kysymykseeni laadin kolme erillistä vastausvaihtoehtoa, joista kukin ohjaaja pystyi valitsemaan itselleen sopivimman

vaihtoehdon ja perustelemaan valintansa kysymyksen alapuolelle. Kyselyyn lähettämässäni saatekirjeessä (liite 1). kerroin kyselyn täyttöohjeesta, sen tarkoituksesta sekä osallistumisen tärkeydestä. Saatekirjeessä kerroin, että kyselyyn vastaamisaikaa olisi reilu viikko, jonka jälkeen tulisin noutamaan valmiit kyselyt purettaviksi.

osaajina yksikössä työskentelevät ohjaajat itsensä näkevät. Toisessa ja neljännessä kysymyksessäni: *Miten tuet nuoria keskustelemaan ja puhumaan asioista? sekä Annatko ohjaajana aikaa ja tukea nuoren puheenvuoroon ja puheen tuottamiseen?* tavoittelin kokonaiskuvaa siitä, kuinka yksikössä olevien nuorien kuuleminen todellisuudessaan toteutuu.

Kolmannessa ja viidennessä kysymyksessäni: *Toteutuuko toiminnassasi nuoren henkilökohtaisien näkemyksien ja ajatusten kunnioittaminen? sekä Missä määrin nuoret ovat tasavertaisia kumppaneita asioita käsiteltäessä?* Halusin selvittää nuorien tasavertaisuuden sekä arvostamisen toteutumista.

Kuudennen kysymyksen: *Minkälaisia keinoja sinulla on ottaa asioita/huolia puheeksi yhdessä nuoren kanssa?* jätin luonteeltaan hieman avoimemmaksi, jotta jokaiselle ohjaajalle tarjoutuisi tilaisuus vastata siihen mahdollisimman itsensä näköisesti ja henkilökohtaisia menetelmiään esille tuoden. (Liite 2).

Nuorille rakentamani haastattelunlomakkeet toimivat henkilökohtaisena apuvälineenäni konkreettisesti toteuttamieni haastattelujen tukena. Apuvälineenä käyttämäni lomakkeet koostuivat yhteensä viidestä erillisestä kysymyksestä. Neljään ensimmäiseen kysymykseen laadin kolme erillistä vastausvaihtoehtoa, joista jokainen nuori pystyi valitsemaan itselleen sopivimman vaihtoehdon ja perustelemaan valintansa. Tehtäväni oli merkitä nuoren valitsema vaihtoehto lomakkeeseen sekä kirjata tämän perustelujen lisäksi keskeisimpiä keskusteluitamme esille nousevia asioita muistiinpanoiksi lomakkeelle.

Ensimmäisessä sekä kolmannessa haastattelu kysymyksessäni: *Koetko että sinua kuunnellaan? sekä Kunnioitetaanko sinun henkilökohtaisia näkemyksiäsi ja ajatuksiasi?* tarkoitukseni oli tavoittaa nuorien kokemaa näkökulmaa, erityisesti heidän kunnioittamiseensa kohdistuen.

Toisen kysymykseni: *Tuetaanko sinua keskustelemaan ja puhumaan asioista?* ajatuksena oli selvittää, kannustetaanko nuoria keskustelemaan päivittäin kohtaamistaan ongelmistaan ja asioistaan sekä ovatko he halukkaita jakamaan henkilökohtaisista asioistaan yksikössä työskenteleville ohjaajille.

Neljännän kysymyksen: *Koetko olevasi tasavertainen vaikuttaja asioita käsitellessä?* tehtävänä oli selvittää nuoren kuulemisen toteutuminen mm. osana yksikön arkipäiväistä toimintaa.

Viidennessä kysymyksessä: *Miten ohjaajat ottavat asioita/huolenaiheita puheeksi yhdessä sinun kanssa?* Yritin tavoittaa erilaisia esimerkkejä siitä, millaisia keinoja ohjaajat käyttävät keskustelujen muodostamiseksi. (Liite 3).

Haastattelujeni tarkoituksena oli toteutua rakenteeltaan avoimina. Käytännössä avoimuus tarkoittaa sitä, etteivät haastatteluissa käydyt keskustelut olisi niinkään sidoksissa erillisesti määriteltyyn formaattiin. Luonteeltaan avoin haastattelu muistutti tavallista keskustelua, ja sen eteneminen tapahtui pääsääntöisesti haastateltavan, eli nuoren ehdoilla käsittelemämme aihepiirin sisällä. Vaikka haastatteluissa oli tarkoitus keskustella tutkimukseeni keskittyvästä dialogisuudesta ja vuorovaikutustaidoista, pyrin etenemään keskusteluissamme mahdollisimman avoimesti ja haastattelemani nuoren näköisesti. Tämän myötä haastattelemani nuori sai mahdollisuuden tuoda esille omia kokemuksiaan, tunteuksiaan ja mielipiteitään, jolloin käymämme keskustelut olivat avoimia kaikille mahdollisuuksille. Haastatteluni perusideana oli saada nuoret vastaamaan itse ja avoimen vapaasti esittämiini kysymyksiin.

Jokaisella haastattelemallani nuorella oli mahdollisuus tuoda vastauksissaan anonyymisti esille omaa henkilökohtaista persoonaansa ja haluamiaan ilmaisuja, joita kirjasin haastattelujen edetessä muistiinpanoiksi.

Kvantitatiivisesti kerätyn aineiston purkaminen oli osaltaan melko helppoa. Vaikka kyselylomakkeella esitetyt kysymykset olivat puhtaasti avoimia, oli niiden jäsentäminen vastaajien valitsemien vaihtoehtojen mukaisesti suhteellisen helppoa. Vastauksien prosenttiosuuden ja keskiarvon selvittäminen onnistui helpoiten osallistujien henkilökohtaiset valinnat summaamalla. Kyselystä saamani vastaukset eivät olleet esitettävissä pelkästään numeroina, vaan

edellyttivät sanallista tulkintaa avautuakseen. Tutkimuksesta kerättyjen vastauksien tuloksia päädyin sisällönanalyysin sijasta kuvaamaan erilaisin vastausesimerkein.

Etenin kysymys kerrallaan ja kokosin kysymyskohtaisesti valittujen vastausvaihtoehtojen määrän ylimääräiseksi tulostamalla tyhjälle kyselylomakkeelle. Vastausvaihtoehtojen mukaisesti keräsin olennaisimpia esille nousseita kommentteja ja samankaltaisuuksia yhteen valinnan alle. ”Analyysiyksikkönäni” hyödynsin sanojen lisäksi yhdenmukaisesti esiintyneitä ajatuskokonaisuuksia, joiden myötä vastauksista nousi esille toisiaan yhdistäviä samankaltaisia teemoja.

Yksikön toiminnasta tekemiäni havaintoja olin kirjannut muistiin harjoittelujaksoni edellyttämään oppimispäiväkirjaan. Päiväkirjan merkinnöistä poimin tutkimukseni kannalta olennaisimmat asiat ylös erilliselle arkille purettaviksi. Koin, että kokonaisaineiston hankinta ja sen analysoiminen olivat minulle hyvin monipuolinen ja informatiivinen oppimisentapahtuma.

## 8.6 Tutkimuksen eettisyys

Tieteellinen tutkimus on eettisesti luotettava ja hyväksyttävä vain tapauksissa, joissa tutkimus on toteutettu hyviä tieteellisiä käytäntöjä noudattaen. Tutkimuseetiikan näkökulmasta katsottaessa hyvän tieteellisen käytännön perustana toimivat rehellisyys, luotettavuus ja perusteellinen tarkkaavaisuus tutkimustyötä tehtäessä. Lisäksi tutkimuksesta saatavien tuloksien tallentaminen, niiden esittäminen ja arvioiminen toimivat olennaisena osana hyvien tieteellisten käytäntöjen muodostamaa kokonaisuutta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2016.)

Tutkimusprosessin eettisyyttä voidaan mitata sillä, onko tutkimuksen kohteeksi päätyneen aiheen tutkiminen perusteltua. Hyvän tutkimuskäytännön mukaisesti tutkimuksen kohteelle tulee tarjota tilaisuus päättää, osallistuuko hän tutkimukseen vai ei.

Lopputyöni tutkimusongelmat olivat osin arkaluontoisia, sillä ne perustuivat vastaajien henkilökohtaisiin näkemyksiin ja kokemuksiin käsittelemästäni aiheesta. Harjoittelujaksone pohjalta olin tutustunut koko kohderyhmään ja osan kanssa olin hyvinkin tiiviissä tekemisissä kuuden viikon ajanjakson aikana. Alkuperäisenä ajatukseni oli haastatella jokaista yksikössä työskentelevää ohjaajaa henkilökohtaisesti, kuten nuorten kohdalla toimittaessa. Lopulta päädyin jokaiselle osapuolelle helpompaan kirjallisesti toteutettavaan kyselyratkaisuun, johon jokainen yksikössä työskentelevä ohjaaja pääsi vapaavalintaisesti osallistumaan.

Ohjaajille kohdistetun kyselyn tulostin valmiiksi ja kävin toimittamassa sen yksikön toimistolle. Kyselyyn kohdistetun saatekirjeen lähetin sähköpostitse yksikön vastaavalle johtajalle, minkä hän tulosti toimistoon ohjaajien nähtäväksi. Kysely mahdollisti ohjaajille täydellisen anonyyminä säilymisen, sillä kyselyyn vastanneilta henkilöiltä ei kysytty minkäänlaisia tunnistetietoja koko prosessin aikana.

Nuorten osalta toimintatapani oli hieman erilainen ohjaajiin verrattuna. Ennen haastattelujen aloittamista tein jokaiselle nuorelle henkilökohtaisesti selväksi, että keskusteluissa käymämme asiat ja kommentit tulen julkaisemaan lopullisessa muodossaan niin, ettei yhtäkään haastatteluun osallistunutta nuorta olisi mahdollista profiloida niiden perusteella, vaan jokaisen anonyyminä säilyisi.

Kokonaisuudessaan tutkimukseen osallistuminen oli täysin vapaaehtoista, joskin myös hyvin toivottavaa niin ohjaajien kuin nuorienkin osalta mahdollisimman realistisen kokonaiskuvan hahmottamiseksi. Sillä yksikössä elävät nuoret olivat ala-ikäisiä, edellytti haastattelujen toteuttaminen ja niistä saamieni tuloksien julkistaminen viralliset huoltajien allekirjoittamat lupasuostumukset.

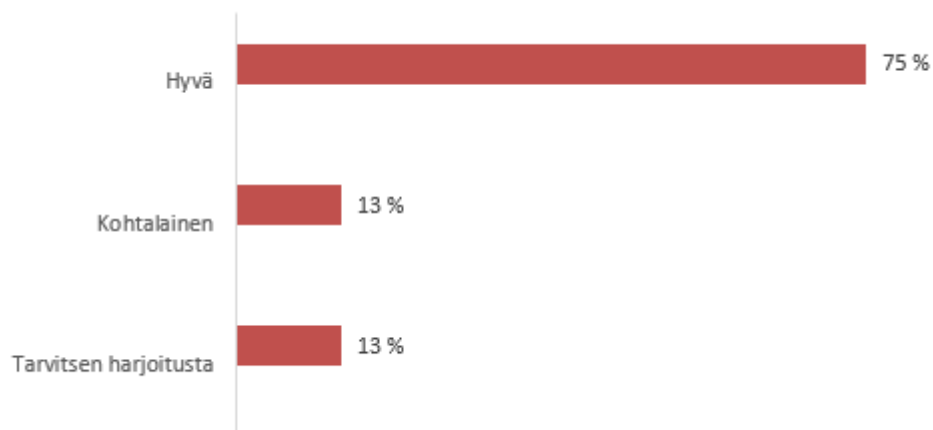
## 9 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 9.1 Ohjaajat

Ohjaajille laaditusta kyselylomakkeesta löytyi yhteensä 6 kysymystä. 10 + 1 henkisestä ohjaajaryhmästä kahdeksan henkilöä palauttivat täyttämänsä kyselylomakkeen suljettuun kirjekuoreen vastausaikaan mennessä ja muutama palautusajan päätyttyä. Loput kolme henkilöä jättivät kokonaan osallistumatta.

Kuva 2 esittää, millaisina vuorovaikutusosaajina kyselyyn vastanneet ohjaajat itsensä kokivat: hyvä 75 %, kohtalainen 13 %, tarvitsen harjoitusta 13 %.

*Millainen vuorovaikutusosaaja olet omasta mielestäsi?*



Kuva 2. Kotikalliossa työskentelevän ohjaajaryhmän tämän hetkisen vuorovaikutusosaamisen kokeminen

Vaihtoehdon *Hyvä* valinneet ohjaajat perustelivat valintaansa muun muassa seuraavin kommentein:

*"Osaan toimia tilanteen vaatimalla tavalla."*

*"Pyrin huomioimaan vastapuolen näkemyksen."*

*"Olen tilanteissa läsnä."*

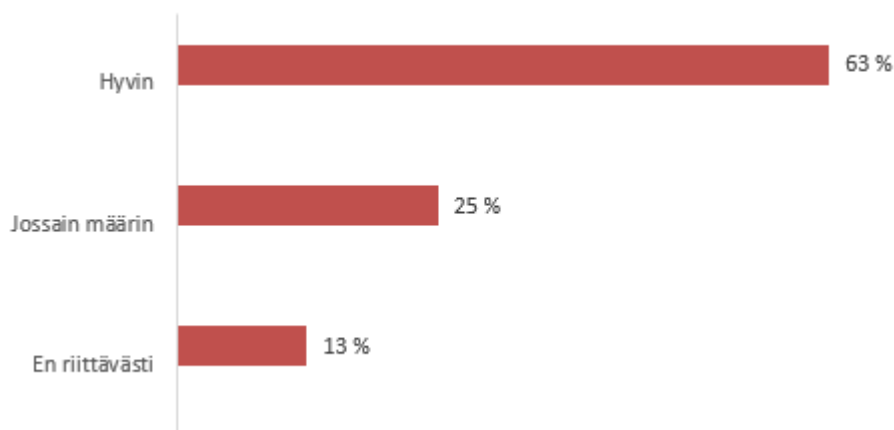
Kohtaan *Kohtalainen* päätyneet ohjaajat kommentoivat:

*"En syytä enkä syyllistä nuoria, vaan annan kertoa oman näkemyksen. Harjoitusta tarvitsen vielä asioihin puuttumisessa, siis että osaisin poimia keskusteluista oikeat asiat."*

Ohjaaja, joka koki tarvitsevänsä vielä lisää harjoitusta vuorovaikutusosaamisensa kehittämiseen, totesi perustellusti: *"Vaikka olen hyvä kuuntelija, voin aina kehittyä lisää."*

Kuva 3 esittää, millaisina asioiden puheeksi ottajina ja keskustelun aloittajina ohjaajat itsensä tulkitsevat.

*Miten tuet nuoria keskustelemaan ja puhumaan asioista?*



Kuva 3. Miten tuet nuoria keskustelemaan ja puhumaan asioista?

Valtaosa kysymykseen vastanneista ohjaajista (63 %) näki itsensä luontevana lähestyjänä sekä helposti lähestyttävänä persoonana:

*"Olen saatavilla silloin, kun nuori haluaa puhua."*

*"Annan tilaa ja ymmärrystä."*

*"Pyrin luomaan luottamuksellisen ja avoimen suhteen nuoren välille."*

Kohdan *Jossain määrin* valinneet ohjaajat (25 %) kommentoivat:

*"Läsnäoloni lisäksi kerron nuorelle olevani kiinnostunut hänestä ja hänen asioistaan"*

*"Yritän asettautua hänen asemaan ja ajatella miltä hänestä tuntuu."*

*"Olen tukena myös tilanteissa, kun asioista on puhuttava muille. Esimerkiksi vanhemmille."*

Vaihtoehdon *En riittävästi* valinnut henkilö ei perustellut valintaansa.

Kolmanteen kysymykseen: *Toteutuuko toiminnassasi nuoren henkilökohtaisien näkemysten ja ajatusten kunnioittaminen?* Vastaukset jakaantuivat tasan vaihtoehtojen *Hyvin* (50 %) sekä *Jossain määrin* (50 %) kesken (kuva 4.)

Vaihtoehdon *Hyvin* valinneet ohjaajat järkeilivät valintaansa erityisesti nuoren näkökulmaan kohdistuen seuraavasti:

*"Kuuntelen nuoria ja pyrin ottamaan heidän ajatuksensa huomioon osana päivittäistä toimintaani."*

*"Nuorten on **saatava** oikeasti äänensä kuuluviin. En pyri määrittelemään sitä miten nuoren tulisi arkeaan elää."*

Selkeästi enemmän omaa näkemystään puoltavat ohjaajat pohtivat:

*"Aina nuori ei näe omien valintojensa vaikutusta"*

*"No kyllä, toteutuu."*

*"Yksikön linjauksien puitteissa."*

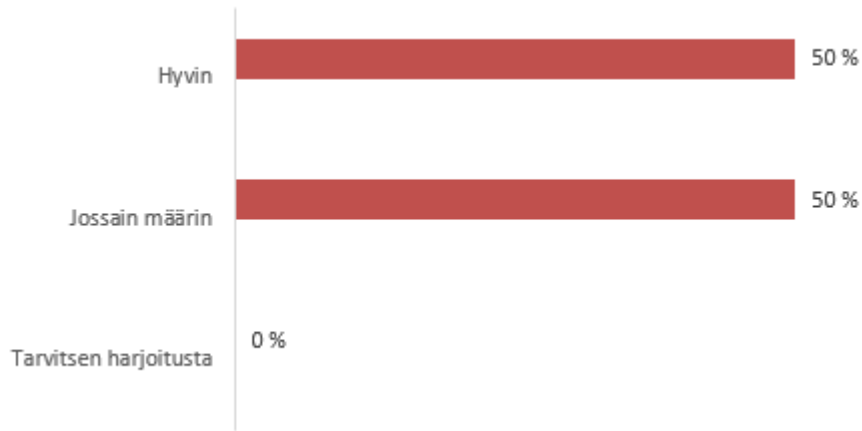
Kohtaan *Jossain määrin* päätyneet ohjaajat perustelivat valintaansa esimerkiksi:

*"Rajojen testaaminen on nuorelle tyypillistä käyttäytymistä. Kyseenalaistamisen voi kuitenkin tehdä myös kunnioittavasti."*



*"Nuori on oman elämänsä ja tilanteensa asiantuntija."*

*"Pyrin ottamaan huomioon nuoren toiveet ja tarpeet."*



Kuva 4. Toteutuuko toiminnassasi nuoren henkilökohtaisien näkemyksien ja ajatuksien kunnioittaminen?

Kuvassa 5, esitetään vastauksien jakaantuminen neljanteen kysymykseen: *Annanko ohjaajana aikaa ja tukea nuoren puheenvuoroon ja puheen tuottamiseen?* Kysymykseen vastanneista ohjaajista enemmistö (88 %) koki tämän toteutuvan hyvin osana päivittäistä toimintaansa:

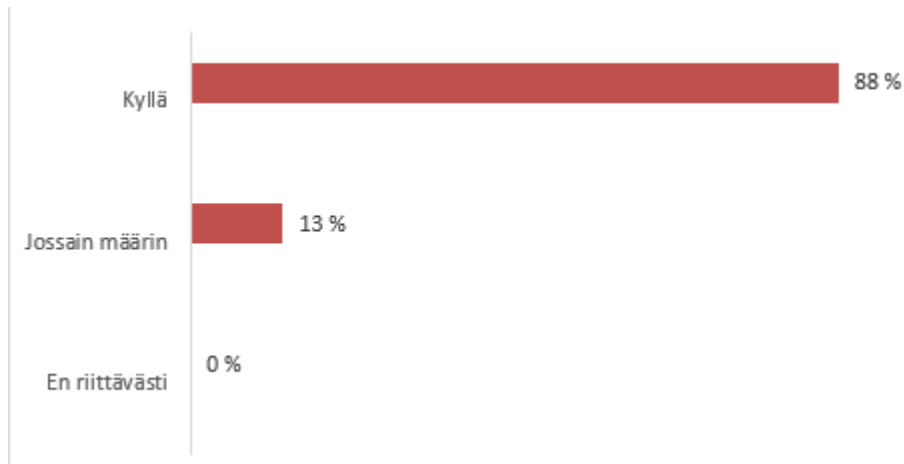
*" Olen tilanteissa rauhallinen ja kiinnostunut."*

*"Annan aikaa."*

*"Meillä ei ole muuta kuin aikaa."*

Vaihtoehdon *Jossain määrin* (13 %) valinnut ohjaaja perusteli valintaansa selkeästi henkilökohtaisen toimintansa näkökulmasta seuraavasti:

*" Nuoreen on ensiksi luotava luottamuksellinen suhde. Aito läsnäolo, välittäminen ja yhdessä tekeminen auttavat."*



Kuva 5. Annatko ohjaajana aikaa ja tukea nuoren puheenvuoroon ja puheen tuottamiseen?

Kuva 6 ilmentää kysymyksen *Missä määrin nuoret ovat tasavertaisia kumppaneita asioita käsiteltäessä?* vastausjakauman.

Kysymys jakoi selkeästi toisistaan eroavia mielipiteitä yksikössä toteutuvista toiminta- ja suhtautumistavoista. Kohdan *Jossain määrin* valinneet ohjaajat (63 %) esittivät:

*"Koen olevani tasavertainen."*

*"Aikuinen on vastuussa ja joutuu määräämään nuorta."*

*"Nuoret voisivat vaikuttaa enemmän arkipäiväisiin asioihinsa."*

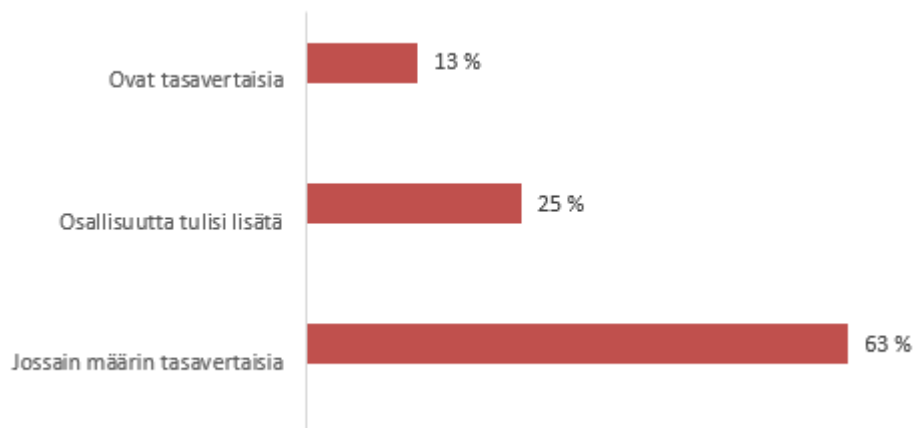
*"Eivät ikävä kyllä aina ole."*

Ohjaajat joiden mielestä nuorten osallisuutta tulisi lisätä (25 %) totesivat esimerkiksi:

*"En näe nuoria tasavertaisina. Identiteetin rakentumisen kannalta olisi tärkeää, että nuori saa olla mukana ja tuntea olonsa merkitykselliseksi."*

*"Toiminta on liian aikuislähtöistä."*

Ohjaaja joka näki nuorten olevan tasavertaisia vaikuttajia ohjaajien rinnalla, totesi tilanteiden vaativan toisinaan myös ammattilaisen näkökulmaa.



Kuva 6. Missä määrin nuoret ovat tasavertaisia kumppaneita asioita käsiteltäessä?

Kuudenteen vapaasanaiseen kysymykseen: *Minkälaisia keinoja sinulla on ottaa asioita/huolia puheeksi yhdessä nuoren kanssa?* Ei ohjaajien hyödyntämistä menetelmistä ilmennyt vaillinaisen kommentoinnin perusteella juuri mitään. Kokonaisuudessaan kyselyyn selkeästi panostaneet ja aikaansa käyttäneet ohjaajat kommentoivat kuitenkin:

*"Kannustan nuoria puhumaan ja kiitän heitä siitä."*

*"Pyrin laskeutumaan hetkissä nuoren tasolle"*

*"Nuoren ikätasoon vastaavalla tavalla."*

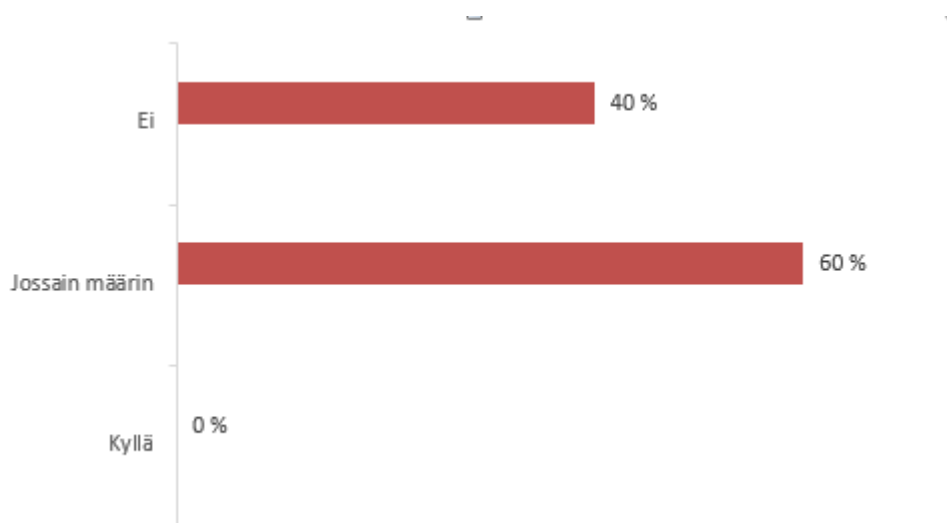
*"Syyttämättä tai syyllistämättä nuorta. Helpointa on lähestyä esimerkiksi yhteisen tekemisen kautta."*

Eräs ohjaajista kertoi hyödyntävänsä toiminnassaan erilaisia erityisesti puheeksi ottamiselle suunniteltuja apukeinoja kuten verkostokarttoja, tunne- ja mielialakyselyitä sekä päihdekartoituksia. Yleisesti ottaen kysely ja tietyn tasoisen "kuulustelu" nousivat esille useista lomakkeista.

## 9.2 Nuoret

Nuorille koostamastani haastattelulomakkeesta löytyi yhteensä 5 kysymystä. Talon viidestä nuoresta jokainen osallistui vapaaehtoisesti jokaiselle yksilöllisesti toteuttamaani haastattelutuokioon.

Ensimmäiseen nuorille kohdennettuun kysymykseeni: *Koetko että sinua ja mielipiteitäsi kuunnellaan?* 60 % nuorista päätyi vaihtoehtoon *Jossain määrin* ja loput 40 % kysymykseen vastanneista oli sitä mieltä, ettei heidän todellinen kuulemisensa toteudu (kuva 7).



Kuva 7. Nuorten vastausjakauma kysymykseen: Koetko että sinua ja mielipiteitäsi kuunnellaan?

Yksikään talossa elävistä nuorista ei kokenut, että häntä tai hänen henkilökohtaisia mielipiteitään kuunneltaisiin täysin.

Kysymyksen vastausvaihtoehtoista kohdan *Ei* valinneet nuoret perustelivat valintaansa muun muassa seuraavin ajatuksin:

*"Mun mielipiteitä ei kuunnella, eikä asioita perustella"*

*"Ne vaan puhuu vastaan ilman perusteita"*

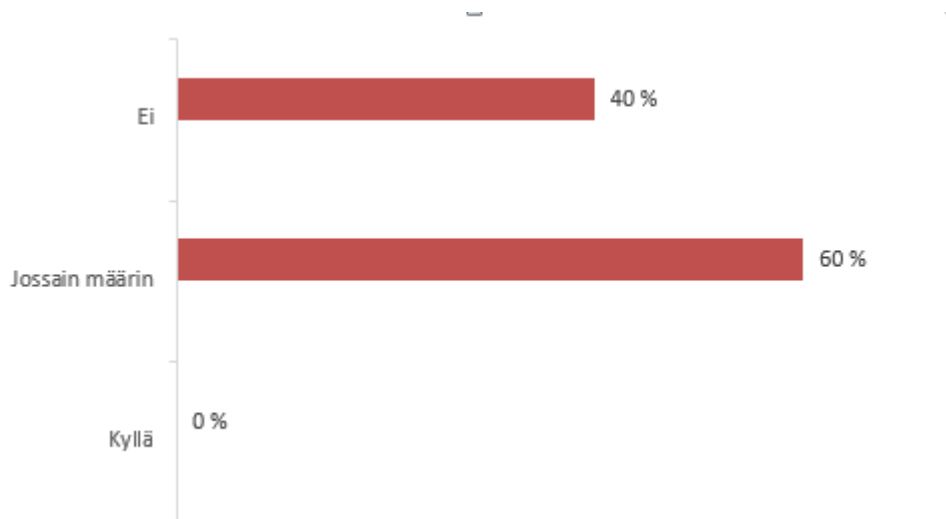
*"Mun toiveita ei kuunnella. Jos kysyn tai haluaisin tehdä jotain ni kukaan ei tee mun kanssa."*

*Jossain määrin* itsensä ja mielipiteensä kuulluiksi kokevat nuoret perustelivat valintaansa seuraavasti:

*"Joo, kyl mun mielipiteit kuunnellaan, mut mitään ei oikeestaan tapahu."*

*"Kyl ne saattaa jotain takasin sanoo, mut tuntuu et se on ihan sama."*

Toiseen kysymykseeni: *Tuetaanko sinua keskustelemaan ja puhumaan asioista?* 60 % vastanneista päätyi vaihtoehtoon *Jossain määrin* ja loput 40 % kokivat, ettei heitä tueta keskustelemaan, tai he eivät yksinkertaisesti olleet halukkaita keskustelemaan yhdessä yksikössä työskentelevien ohjaajien kanssa. (kuva 8).



Kuva 8. Nuorten vastausjakauma kysymykseen: Tuetaanko sinua keskustelemaan ja puhumaan asioista?

Kohdan *Ei* valinneet nuoret perustelivat valintaansa muun muassa seuraavin kommentein:

*"Ei kukaa oikeesti kysy tääl asioist."*

*"Emmä luota ohjaajiin."*

*"Ei oikeestaan, enkä halua ite puhuu niille."*

Nuoret jotka kokivat tulleensa tuetuiksi keskustelemaan ja puhumaan asioista *Jossain määrin* toivat esille ajatuksia kuten:

*"Jonkun verran joo. Mut emmä ite halua, koska must tuntuu ettei mua arvosteta"*

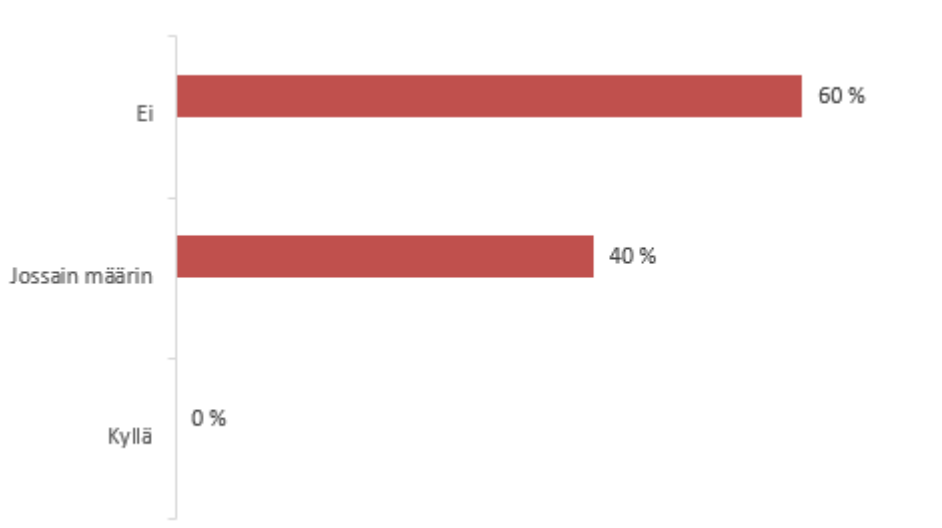
*"En vaa luota niihin."*

*"Muka luottamuksellisest käytävät asiat kerrotaa aina eteepäin."*

*"Ne tekee monist asioist omii johtopäätöksiä, kysymättä ensin multa"*

*" Kyl ne kysyy miten koulus meni."*

Kolmanteen kysymykseen: *Kunnioitetaanko sinun henkilökohtaisia näkemyksiäsi ja ajatuksiasi?* 60 % kysymykseen vastanneista nuorista päätyi vaihtoehtoon *Ei*, ja loput 40 % valitsivat kohdan *Jossain määrin*. (kuva 9.)



Kuva 9. Nuorten vastausjakauma kysymykseen: Kunnioitetaanko sinun henkilökohtaisia näkemyksiäsi ja ajatuksiasi?

Jakaumat tulivat esille hyvin selkeästi käymiemme keskustelujen myötä, eikä yksikään talossa asuva nuori kokenut tulevansa täysin arvostetuksi ajatuksiin ja omana ainutlaatuisena itsenään:

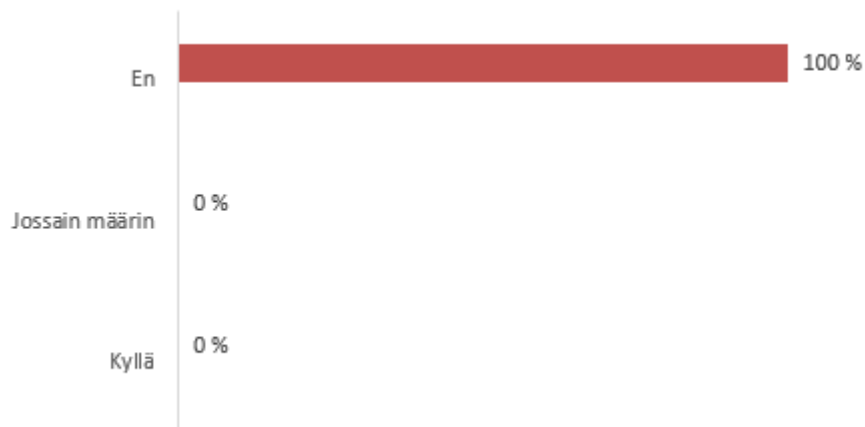
*" Tuntuu et se on ohjaajille ihan sama mitä mä aattelen"*

*"Tääl on aika suppee mielist porukkaa"*

Harva nuori oli halukas tuomaan esille omia mieltymyksiään esimerkiksi musiikin, ulkonäköihanteiden tai muiden asioiden osalta:

*"Mä en ois saanu sen ohjaajan mielest kavereita, jos olisin näyttäny siltä miltä oisin halunnu."*

Neljänteen nuorille esittämäni kysymykseen: *Koetko olevasi tasavertainen vaikuttaja asioita käsiteltäessä?* yksikön jokainen nuori (100 %) vastasi hetkeäkään empimättä vastausvaihtoehdon *En*.



Kuva 10. Nuorten vastausjakauma kysymykseen: *Koetko olevasi tasavertainen vaikuttaja asioita käsiteltäessä?*

Erityisesti asiakaspalavereissa tai muita nuoren henkilökohtaisia asioita käsiteltäessä nuoret kokivat itsensä näkymättömiksi sivusta seuraajiksi:

*" Kyl mä voin aina toiveit esittää, muttei ne koskaa kuitenkaa toteudu"*

*"Ei mun mielipiteil oo väliä. Mä vaa teen sit mitä ne aikuiset sanoo"*

*"Must tuntuu ettei niis palavereis koskaa kuunnella mua."*

*"Oikeest on helpompi olla vaa hiljaa"*

*"Mun sossukaa ei tunnu aina olevan ihan kartalla. Asioist saatetaa jonkun veran joustaa, mut niis on silti ihmeellisii epäsylyvyyksiä."*

Viidennestä kysymyksestä: *Miten ohjaajat ottavat asioita /huolenaiheita puheeksi yhdessä sinun kanssasi?* ei löytynyt erillisesti valittavia vastausvaihtoehtoja, joita olin neljässä edellisessä kysymyksessäni hyödyntänyt. Viimeinen

kysymykseni oli selkeästi jonkin verran haastavampi aiempiin kysymyksiini verrattuna, ja jouduinkin lähes jokaisen nuoren kohdalla kuvailemaan ajatusta siitä, minkälaisia vastauksia pyrin kysymykseni kautta tavoittamaan.

Yhteisen ymmärryksen tavoitettuaamme ja nuorien sanaisten arkkujen auettua kommentit olivat seuraavanlaisia:

*" Kyl ne viimeistää sillon ottaa asioit esille, ku oon tehny niiden mielestä jotain väärää."*

*"Ne oikeet huolenaiheet näkee vast kuukausikoosteista. Ei niit asioit oo otettu es puheeks ennen sitä ja ne välil yllättää."*

*"Samat huolenaiheet löytyy jokaisest kuukausikoosteest aina uudestaa. Ne koosteet vaa niiku toistaa itteää."*

Moni nuorista koki näkevänsä todelliset huolenaiheet vasta kuukausittain nuorille henkilökohtaisesti esitettävistä kuukausikoosteista:

*" Ihanku lukis aina saman tekstin uudestaa. On sielt jotain pikku juttui muuttettu."*

*"Must tuntuu et mun omii asioita salataa multa. Lopult mä saan kuulla niist koosteesta tai jostain ihan muualta."*

Nuoret kertoivat toisien ohjaajien olevan aktiivisia niin ympäripyöreiden, kuin syvällisempienkin keskusteluiden synnyttäjiä ja toisien ohjaajien olevan hyvinkin passiivisia ja taustalle jättäytyviä:

*"Kyl toiset ottaa, mut toiset ei."*

*"Ei niit kiinnosta."*

Talon jokainen nuori oli yksikön hyvästä sijainnista yhtä mieltä. Vaikka sijainti koettiin hyväksi esimerkiksi lyhyiden välimatkojen ja palveluidensa osalta koettiin yksikössä vallitsevan yleisen tunnelman ja ilmapiirin olevan hyvin epäkotoisa. Lukuinen määrä erilaisia ja alati muuttuvia säännöksiä sekä rajoituksia koettiin elämää rajoittaviksi tekijöiksi ja kommentti "normaali elämä on hankalaa" toistui haastattelusta toiseen.



Tämän lisäksi nuoret kokivat eriarvoisuutta erityisesti säännöksiensä ja rajoitusten osalta:

*"Samat säännöt ei oookaa kaikille samat."*

*"Mä sanon tai teen jotain väärää ja joudun huoneeseen. Ku joku muu tekee jotain vastaavaa, ni se onki okei, eikä sille tuu mitää seurauksia".*

*"Meil kaikil pitäis olla samat säännöt ja rajat, myös ohjaajilla."*

Asioita ja kieltoja ei nuorten mukaan perustella tarpeeksi. Miksi jotakin tekemistä tai toimintaa loppupeleissä rajoitetaan tai otetaan pois? Myös ohjaajien käyttämät toisistaan eroavat säännöt ja rajoitukset aiheuttivat hämmennystä:

*"Toiset keksii rangaistuksen kaikesta ja toisille sama juttu onki okei."*

Lisäksi nuoret kokivat että niin sanottuihin "huonoihin asioihin" ja nuorien huonoihin puoliin takerrutaan liikaa. Jotteivat nämä paheksuttavat asiat pääsis unohdumaan, joku kyllä muistuttaa niistä uudelleen:

*" Tuntuu ku kaikest meidän tekemisest etittäis pelkkii virheitä suurennuslasin kans"*

*" Kyl ne viimestään sillo huomaa, ku joku mokaa jotain"*

Osa nuorista nosti esille myös ohjaajien toimintaa kyseenalaistavia asioita ja kommentteja kuten:

*"Joskus tuntuu ettei tieto jostain mitä oon sanonu ees kulje ohjaajien välillä. Puhuukohan ne ees toisille?"*

*"Jotkuu noista on vaa pahempia jos ne on samaa aikaa vuorossa."*

*"Ohjaajist löytyy muutama kiva, kenen kans voi puhuu ja olla rennosti. Ne kiivat vaa ymmärtää meit enemmän."*

Jokainen nuori koki, ettei yksiköstä löydy riittävästi ikätason tarpeita tyydyttävää tekemistä tai aktiviteetteja:

*" Kyl ne lupaa, mut se asia jostaa syystä vaa peruuntuu, siirtyy tai unohduu."*

*"Ei ne ehota mitää tekemistä."*

*" Muis laitoksis ne käy yhdessä vaikka missä."*

*"On meil joka toinen viikko se yhteinen tekeminen, mut rahaki rajottaa sen vaa ilmasii menoihin."*

*"On meil puhelimet ja kyl me katotaa noiden kans telkkuu".*

*"Oisin mä muuten voinu lähtä, mut mä en vaa jaksanu just sit ohjaajaa."*

Vaikka jokainen nuori käsittikin, ettei talo ole verrattavissa "huvikumpuun", sinne ei olla sijoitettu omasta vapaasta tahdosta eikä siellä kuuluisikaan olla erityisen hauskaa, oli elämä neljän seinän sisällä tylsän lisäksi myös toisinaan ahdistavaa. Lisäksi nuoret kokivat, että heille tärkeitä arjen pieniä iloja karsitaisiin pois aina kerta toisensa jälkeen.

### 9.3 Havainnointi

Yhteisöllisyyden perustana toimiva kanssa ihmisten huomioiminen ja olemassa olon tunnustaminen olivat havaittavissa osana yksikön arkipäiväistä toimintaa. Ensimmäisenä havaintonani voisin todeta vuorovaikutuksen toteutuneen yksikön toiminnassa ympäri vuorokauden niin ohjaajien ja nuorien kesken kuin nuorien ja ohjaajienkin keskisissä suhteissa. Katseiden ja sanojen kohdatessa yksilöt tekivät itsestään näkyviä vaikuttajia positiivisin ja toisinaan negatiivisin seurauksin.

Voisin todeta sen, että jokaiselta talossa elävältä nuorelta löytyi vähintään yksi lempiaikuinen. Lempiaikuinen saattoi olla joko toinen hänen oma-ohjaajistaan tai joku muista ohjaajista. Vaihtoehtoisesti myös koulun ja keittiönpuolella toimivien henkilöiden nimet tulivat useaan otteeseen esille keskustellessani asiasta nuorten kanssa.

Lempiaikuisensa kanssa ajanvietäminen, asioista keskusteleminen, tekeminen, sekä toisinaan ainoastaan oleminen olivat mielekäästä, tai vähintään siedettävää puuhaa. Jos jokin ohjaaja tai talon toinen nuori ei nuorta miellyttänyt, poistui nuori yleisistä tiloista omiin oloihinsa.

6-viikkoisen ajanjakson aikana tekemäni havainnot perustuvat erityisesti ohjaajien ja nuorien käyttämään nonverbaaliseen eli kehokielellä elehdittävään viestintään ja sen mukaisesti teoriaosuudessa käsittelemiini alakategorioihin jotka ovat:

#### Kinesiikka

*Erityisesti ruokailutilanteissa nuorten keskeistä ilmein ja elein elehdittävää viestintää oli selkeästi havaittavissa. Osa nuorista liittoutui pareittain jo vakio-paikoikseen muodostuneisiin pöytäryhmiin, joissa he kuiskuttelullaan, eleillään ja katseillaan keskustelivat niin sanotusti sanattomasti. Tilanteista riippuen ohjaajat joutuivat huomauttamaan ja puuttumaan nuorten väliseen ruokailuhetkeen sopimattomaan toimintaan ruokailuhetken rauhoittamiseksi (havainto).*

#### Paralingvistinen puhuminen

*Nuoret ja ohjaajat sanailivat keskenään lähes päivittäin. Keskinäinen sanailu ilmentyi luonteeltaan esimerkiksi leikittelevänä, kiusoittelevana tai vinoilevana sanomisena ja sen esiintyminen oli huomattava osa yksikön arkea. Olemukseltaan harmittoman leikittelevä kiusaaminen on kuitenkin luonnollinen osa ihmisen keinoja ilmaista tuntemuksiaan, sekä lähentyä toisiaan. Kiusoitteleva puhe ilmentyi tietyissä tilanteissa teennäisesti tuttuna, mutta kuitenkin yhteisöllisyyttä ja laitoksen sosiaalisia säääntöjä vahvistavana. Merkittävimpiä nuorten sekä ohjaajien puhetyyliin ja puheen sisältöön vaikuttavia tekijöitä oli tilanteissa läsnä olevat nuoret tai toiset ohjaajat (havainto).*

#### Fyysinen kontakti haptiikka ja proksemiikka

*Fyysinen läheisyys ei esiintynyt nuorten toiminnassa automaattisesti. Yksikössä nuorten, sekä nuorten ja ohjaajien välinen fyysisyys oli hetkittäisyyden lisäksi hyvin vaihtelevaa. Tytöt saattoivat istua yhdessä sohvan nurkassa toisensa kanssa kikatellen, neuloen tai hiuksia letitellen. Vaatteiden ja ehostuksen kommentointi, sekä juttujen jakaminen olivat ehdottomasti näkyvimpiä fyysisen kontaktin muotoja. Reviirin ilmaisua ja rehentelyä ilmentyi lähinnä kilpailuna sohvan parhaasta paikasta, muutamaa pienempää kahnausta lukuun ottamatta (havainto).*

Fyysinen olemus ja artefaktit

*Nuorten ehostautumisen ja laittautumisen jakauma näyttäytyi erityisesti tilanteissa, joissa suunnitelmana oli lähteä yksikön ulkopuolisille asioille. Myös olosuhteissa joissa esimerkiksi yksi talon nuorista oli panostanut ehostukseensa, oli päivän mittaan myös muille tytöille ilmestynyt samankaltainen meikki kasvoilleen. Ilmiselvää oli myös se, että yksikössä elävät tytöt nauttivat yhteisistä meikkaushetkistä, kampauksien tekemisestä, sekä esimerkiksi asukokonaisuuksien suunnittelemisesta (havainto).*

Kronemiikka

*Näyttäytyi erityisenä kyseisten sijaishuollossa elävien nuorien toiminnassa. Nuoren oman ajankäytön laskelmoiminen tiettyjen ohjaajien mukaisesti, oli selkeästi havaittavissa. Tilanteissa joissa nuoren odotukset eivät täytyneetkään hänen odottamallaan tavalla, oli useissa tapauksissa niin sanottu 'jaloilla äänestäminen' eli tilanteesta poistuminen potentiaalinen varasuunnitelma (havainto).*

*Onnekseni huomasin, että jokaiselta talossa elävältä nuorelta löytyi **koko yksikössä työskentelevästä henkilökunnasta** vähintään yksi lempiaikuinen. Lempiaikuinen saattoi olla joko toinen hänen oma-ohjaajistaan tai joku muista ohjaajista. Vaihtoehtoisesti myös koulun ja keittiönpuolella toimivien henkilöiden nimet tulivat useaan otteeseen esille keskustellessani asiasta nuorten kanssa (havainto).*

Lempiaikuisensa kanssa ajanvietäminen, asioista keskusteleminen, tekeminen sekä toisinaan ainoastaan oleminen olivat mielekästä tai vähintään siedettävää puuhaa. Jos jokin ohjaaja tai talon toinen nuori ei nuorta miellyttänyt, poistui nuori yleisistä tiloista omiin oloihinsa.

*Useissa tilanteissa nuoret tiedustelivat, missä vuorossa kukin ohjaaja työskentelee. Kenet he olettavat näkevänsä herättyään, koulusta tullessaan, tai kenen kanssa he lopulta viettävät iltaan kohdistuneen vapaa-aikansa? Tiedusteluidensa pohjalta nuorien rakentamat yksilökohtaisen toimintansa kehikset olivat selkeästi havaittavissa (havainto).*

## 9.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Yleisesti ottaen käsite reliabiliteetti liitetään määrälliseen, kvantitatiiviseen tutkimukseen. Reliabiliteetilla eli tutkimuksessa hyödynnettävien tutkimusmenetelmien ja mittareiden tarkoituksena on tavanomaisesti osoittaa tutkimuksen kykyä saavuttaa aiottuja tuloksia. Lisäksi sen tehtävänä on esittää esimerkiksi tutkimustulosten pysyvyyttä tutkimusta uusittaessa. Mikäli tutkimusta uusittaessa samat tutkimustulokset toistuvat erillisillä mittauskerroilla, on tutkimuksen reliabiliteetti tällöin korkea. (Virtuaali AMK 2007.)

Validiteetti osoittaa sen, kuinka hyvin tutkimuksessa sovelletut tutkimus- ja mittausmenetelmät mittaavat juuri sen tutkittavan ilmiön ominaisuutta, jota on tarkoituskin mitata (Hirsijärvi ym. 2002). Vaikka tutkimustulokset toistuisivat uusintatutkimuksessa samoina, mutta väärinä tuloksina, on tutkimuksen validiteetti tällöin kelvoton. Mikäli kyselylomakkeeseen vastaavat henkilöt ymmärtävät tutkijan esittämät kysymykset eri tavalla kuin tutkija oli ne ajatellut, ei tuloksia voida pitää kelvollisina. Myös validiteetin totaalinen puuttuminen mitätöi tutkimuksen merkittävyyden.

Kvantitatiivisessa eli määrällisesti toteutuneessa tutkimuksessa on tilaisuus tavoittaa korkea ulkoinen validiteetti, eli tutkimuksen pätevyys. Korkea pätevyys tavoitetaan vain niissä tapauksissa, joissa kaikki tutkittavat osallistuvan tutkimukseen.

Toteuttamani tutkimus oli kokonaistutkimus, sillä ohjaajille osoitetut kyselylomakkeet jaettiin jokaiselle yksikössä työskentelevälle ohjaajalle, sekä haastattelut toteutettiin jokaiselle yksikössä asuvalle nuorelle. Tutkimustyyppinä käyttämäni avoimet kyselylomakkeet ja nuorille kohdentamani haastattelut lisäävät tutkimusaineistoni luotettavuutta. Tietyn tasoisen avoimuuden myötä tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden henkilökohtaisien kokemusten ja näkemysten jakaminen mahdollistettiin mahdollisimman monipuoliseksi sekä vastaajansa näköiseksi.

Aineiston analyysia ja tutkimustuloksien esittämisiä tehdessäni kiinnitin erityistä huomiota siihen, että pidän kiinni osallistujien tarkoittamasta ja sano-

masta mahdollisimman alkuperäisesti. Lopullisesta aineistosta jätin pois materiaalin, jonka tarkoituksesta en ollut täysin varma tai joka sisälsi tutkimukseni kannalta epäolennaista tietoutta. Tutkimukseen vastanneiden ohjaajien lopullinen vastaamisprosentti oli 72 ja nuorten täydet 100 prosenttia, joten tutkimustani voidaan pitää suhteellisen luotettavana.

## 10 TULOSTEN YHTEENVETO

Ensimmäiseksi haluan kiittää Vuokko Majanderia ja Petri Laitakaria, jotka harjoitteluni lisäksi mahdollistivat tilaisuuden aiheen tutkimiselle Kotikallion yksikössä. Erityisesti haluan kiittää tutkimukseeni osallistuneita nuoria ja heidän ohjaajiaan. Suorittamistani kyselyistä ja haastatteluista saamani vastaukset antoivat perustan koko opinnäytetyölleni. Toivon että työni ja sen anti tuottavat jotakin sellaista, jolla on arvoa ja merkitystä Kotikallion yksikössä toteutuvaan vuorovaikutukselliseen toimintaan ja sen kehittämiseen myös tulevaisuudessa.

Nuorten osalta voisin todeta haastatteluissa käymiemme keskustelujen olleen hyvin monipuolisia ja informatiivisesti kattavia kokonaisuuksia, joista pyrin poimimaan vain tutkimukseni kannalta olennaisimpia asioita. Sillä halusin haastattelujeni toteutuvan mahdollisimman avoimina, nuorten näköisinä ja niin sanotun vastaanottavaisessa ilmapiirissä, jokaisen nuoren kanssa käydyt keskustelut ajautuivat jossakin vaiheessa pääasiallisesta aiheesta hieman sivummalle. Sivulle ajautuneista keskusteluistamme nousi esille hyvinkin yksinkertaisia ja pieniä arkipäiväisiä asioita, toimintatapoja ja asenteita, joita hienosääntämällä nuoret kokisivat arkipäiväisen elämänsä yksikössä helpottuvan.

Haastattelujen lopullisesta koosteesta pystyi havaitsemaan sen, ettei yksikään yksikössä elävistä nuorista kokenut, että häntä tai hänen henkilökohtaisia mielipiteitään kuunneltaisiin täysin. Nuoret kokivat, että heidän yleisesti esittämiä mielipiteitä ja kommentteja kuultiin kyllä, mutta niiden todellinen vastaanottaminen ja niihin reagoiminen olivat hyvinkin vaihtelevaa.

Nuorten haastatteluista ja ohjaajien kyselyistä saamani vastaukset olivat hyvin ristiriitaisia. Yli puolet (75%) kyselyyn vastanneista ohjaajista koki itsensä hyväksi, läsnä olevaksi ja vastapuolensa huomioonottavaksi vuorovaikutusosajaksi.

Toisen kysymykseni tarkoituksena oli selvittää se, kuinka nuorten ja ohjaajien keskinäinen vuorovaikutus erityisesti kahdenkeskeisesti käytävien keskustelujen myötä toteutuu. Tulosten perusteella nuoret eivät kokeneet ohjaajien kanssa käytäviä keskusteluja erityisen mieluisiksi. Lähes jokaisen haastattelemani nuoren kohdalla nousi esille se, etteivät nuoret ainakaan oma-aloitteisesti olleet halukkaita keskustelemaan henkilökohtaisista asioistaan yhdessä yksikössä työskentelevien ohjaajien kanssa. Tiedustellessani perusteluita keskusteluja kohtaan osoitetulle vastahakoisuudelle selvisi se, etteivät nuoret yksinkertaisesti luottaneet ohjaajiin. Useissa tapauksissa ohjaajan ja nuoren välinen luottamus oli jostakin syystä joko rikkoutunut tai vaihtoehtoisesti sitä ei ollut koskaan saatu muodostetuksi. Osa nuorista kertoi pystyvänsä avautumaan mieltään painavista asioista ystäville, perheelle tai muille yksikön ulkopuolisille ammattilaisille ja kontakteille.

Luottamuspulasta kärsivät nuoret toivat keskusteluissa esille tapauksia, joissa he olivat uskaltaneet jakamaan henkilökohtaisia asioitaan yksittäisen yksikössä työskentelevän ohjaajan kanssa. Tapauskohtaisesti nuoret olivat oletta- neet kahdenkeskeisissä keskusteluissa käytyjen aiheiden pysyvän ainoastaan ohjaajan ja nuoren välisinä asioina, mutta pian keskustelun jälkeen nuori huomasi keskustelun sisällön levinneen koko ohjaajaryhmän tietouteen ja sai syn- nytetyksi itselleen ikäviä seuraamuksia.

Erityisesti asiakaspalavereissa tai muita nuoren henkilökohtaisia asioita käsi- teltäessä nuoret kokivat itsensä aktiivisen osallistujan sijasta näkymättömiksi vaikuttajiksi. Jokainen vastaaja koki, ettei hänen todellinen kuulemisensa käy- tännön tilanteissa toteutuisi etenkin "suuremmista" asioista neuvoteltaessa. Tilaisuuksissa, joissa käsiteltäisiin nuoren henkilökohtaisia asioita kuten asia- kassuunnitelmaa tai muita tulevaisuuden tavoitteita, hiljaa oleminen tuntui ole- van enemmin sääntö kuin poikkeus.

Vastaavasti ohjaajista yli puolet (63 %) näki itsensä helposti lähestyttävänä persoonana ja asioiden puheeksi ottamisen toteutuvan luontevasti. Kokonaisuudessaan ohjaajat kokivat olevansa avoimia, läsnä olevia, sekä nuoria kunnioittavia ja arvostavia aikuisia. Nuorille tarjotaan tilan lisäksi ymmärrystä ja tukea. Ohjaajien toiminta ei myöskään toteudu nuoria syyllistävästi, sillä useasta vastauksesta pystyi havaitsemaan joko suoranaisesti tai rivien välistä lauseen: *"kohtelen niin kuin haluaisin itseäni kohdeltavan"*.

Kolmannen kysymyksen nosti nuorten kanssa käymistäni keskusteluitamme esille useita samankaltaisuuksia esimerkiksi nuorien henkilökohtaisien mielenkiinnonkohteiden ja niihin kohdistuneiden vähättelyjen suhteen. Harva halusi tuoda esille omia mieltymyksiään sen enempää esimerkiksi musiikin, ulkonäköihanteiden tai muiden mieltymystensä osalta, sillä ne eivät olleet niin sanotusti *"oikeanlaisia tai mallikelpoisia"* yhdessä ohjaajien ajatusmaailmojen kanssa.

Sen sijaan ohjaajista puolet kokivat nuoren mielipiteiden ja henkilökohtaisien näkemysten arvostamisen ja kunnioittamisen toteutuvan hyvin, ja loput vastanneista näkivät sen toteutuvan jossain määrin. Tulosten perusteella voisi siis todeta sen, ettei yksikään ohjaajista kokenut tarvitsevansa henkilökohtaisen toimintansa kehittämistä tai uudistamista yksikössä elävien nuorien arvostamisen ja kunnioittamisen osalta. Vaikka ohjaajat totesivat joutuvansa kohtaamaan työssään lähes päivittäin päihde- ja mielenterveysongelmaisia nuoria, pyrkivät he toiminnassaan kunnioittamaan nuorten henkilökohtaisia näkemyksiä ja ajatuksia.

Kysymykseeni kuinka ohjaajat ottavat huolen aiheita puheeksi, lähes 80 prosenttia yksikön nuorista kertoi näkevänsä ne "todelliset ja viralliset" huolenaiheet vasta kuukausittain nuorille esitettävistä kuukausikoosteista. Esille nousi myös tapauksia, joissa huolenaiheita ei ollut otettu puheeksi ennen virallisen kuukausikoosteen esittämistä. Toisinaan ohjaajien kirjaamat merkinnät olivat nuorten mielestä hyvinkin hämmäntävää luettavaa. Moni mainitsi myös huolenaiheiden toistavan itseään aina raportista toiseen ilman järkeenkäyviä perusteluita. Lause *"riippuu ohjaajasta, toiset ottavat ja toiset ei"* toistui usean haastattelun aikana.



Enemmistö kyselyyn vastanneista ohjaajista pyrki jokaisessa vuorossaan huomioimaan nuoria olemalla tilanteissa saatavilla ja aidosti läsnä. Nuoria kannustetaan puhumaan asioista kuitenkin heitä syyllistämättä. Moni totesi, että asioita on huomattavasti helpompaa nostaa esille esimerkiksi yhteisien tekemisien avulla. Myös suora keskustelu tai kyselyt olivat tavanomaisesti toiminnassa toteutettavia menetelmiä.

## 11 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksinä tutkimukseen kohdistuen voin todeta, että kohderyhmäni ja aiheeni olivat minulle henkilökohtaisesti hyvin mielenkiintoisia, ja sain koostetuksi sitä, mitä olin tavoitellutkin. Havainnointini lisäksi sain kokoon erilaisia yksikön arjessa esiintyviä kokemuksia vuorovaikutuksesta ja dialogisuudesta. Tutkimukseni vastausprosentit ohjaajilta 72 %, oli suhteellisen hyvä ja 100 % nuorilta poikkeuksellisen hyvä. Kokonaisuudessaan voisin todeta olevani tuloiksiin varsin tyytyväinen. Tutkimustuloksieni ohella sain merkittävästi lisää sekä teoreettista että tutkimuksellista tietoutta ammatillisen vuorovaikutuksen merkityksestä nuorten kanssa toimimisessa.

Koen, että jokainen dialogisuuden arvoja ja toimintaa käsittelevä asia, on selkeästi havaittavissa Kotikallion yksikössä toteutuvassa arkipäiväisessä toiminnassa. Dialogisuus sekä vuorovaikutus ohjaajien ja nuorten kanssa toimii ja toteutuu jossakin muodossaan ympäri vuorokauden aina tilanteista riippuen. Mielestäni toiminnan selkeän linjauksen ja rajauksen puutteellisuus näkyvät toiminnassa.

Toisinaan Kotikallion yksikössä toteutuu 11 hyvin erilaisesti käsiteltyä näkökulmaa nuorten kanssa toimittaessa. Vaikka toisaalta on hieno ja arvostettava rikkaus, että yhteisössä omistetaan ja hallitaan omia persoonallisia näkökulmia toimintaan ja vuorovaikutukseen, on kuitenkin myös haasteellista ja huomioitavaa se, että toisistaan eroavat henkilöstön näkökulmat voivat aiheuttaa erinäistä skismaa ohjaajien välille ja toisinaan myös hämmentää nuoria.

Nuoret kuvaavat, että toiset ohjaajat ovat "natseja, toiset kivoja ja jotkut lepsumpia kuin toiset". Heidän mukaansa jokaisella ohjaajalla on lähes poikkeuksetta erilaiset rajoitukset ja omannäköiset toimintasäännöt, jolloin kultainen keskitie eli yhteinen linjaus toiminnalle puuttuu. Nuorten näkökulmasta katsottaessa yksikössä olisi tarvetta yhteisen toimintamallin päivittämiseen. Sama tarve voitaisiin todeta myös yksikössä työskentelevien ohjaajien kohdalla. Tällaisen linjauksen avulla olisi mahdollista poistaa niin ohjaajien kuin nuortenkin kokemaa eriarvoisuuden tuntemuksia aiheuttava ja yhteisöllisyyttä hajaannuttava toiminta. Toiminnan selkeä linjaus toisi mukanaan lisää yksikön kaipaamaa yhteisöllisyyttä sekä molemminpuolisesti toimivaa vuorovaikutusta. Täten nuorten sanoin kuvaama "sekasorto" saataisiin poistettua tai ainakin vähennettyä.

Tällä hetkellä valtaosa Kotikallion yksikössä työskentelevistä ohjaajista näkee itsensä pätevänä vuorovaikutusosaajana. Ohjaajien henkilökohtaisia näkemyksiä vastaan sotivat kuitenkin nuorien haastatteluista koostetut tulokset, joista kokonaisuudessaan ilmenee enemmistön kokemukset selkeistä vuorovaikutukseen kohdistuneista puutteista. Ohjaajat kokevat olevansa tasavertaisia yksikön nuoria arvostavia toimijoita ja vastaavasti nuoret näkevät itsensä ohjaajien alistamina yksilöinä. On selvää, että kahden näin ääripäisen jakauman perusteella vuorovaikutus toteutuu yksikön toiminnassa vähintäänkin kohtuullisesti.

Koko yhteisön keskeinen vuorovaikutus on yksi tärkeimmistä yksikön arkipäiväiseen toimintaan ja toiminnan konkreettiseen laatuun vaikuttavista tekijöistä. Kohtaamisten synnyttämät reaktiot olivat toisinaan hyvinkin voimakkaita ja helposti havaittavissa perustuen täysin siihen, keiden välillä kohtaamiset tapahtuivat.

Onnistuneen ja rakentavan vuorovaikutustapahtuman myötä nuori kokee itsensä tarpeellisiksi ja merkitykselliseksi toimijaksi. Tarpeellisuuden ja hyväksytyksi tulemisen tuntemukset erityisesti nuorien kohdalla, vaikuttavat keskeisesti koettuun hyvinvointiin, sekä motivaation kasvuun esimerkiksi elämänlaadun ja sen parantamisen suhteen. Tunne olla "jotakin" on korvaamattoman

tärkeä. Itseluottamuksen lisäksi se kasvattaa ja vahvistaa yksilökohtaisia valmiuksiamme.

Ammattilaisen roolissa toimiessaan ohjaajalla on päävastuun asianmukaisen vuorovaikutussuhteen synnyttämisessä ja sen ylläpitämisessä. Nuoren tarpeisiin vastaavan ja molempien osapuoltensa kannalta edullisen vuorovaikutussuhteen muodostaminen edistää nuorelle yksilökohtaisesti asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Puutteellisen suhteen seurauksena nuoren elämänlaadun ja sen parantamisen kannalta olennaiset asiat jäävät joko huomioimatta tai ne tulevat täytetyiksi nuoren tarpeisiin vastaamattomilla tekijöillä.

## 12 POHDINTA

Vuorovaikutusta voisi kokonaisuudessaan kuvata hyvin on monisyiseksi kahden yksilön välille muodostuneeksi ja kanssakäymiseen perustavaksi ilmiöksi. Tästä johtuen vuorovaikutusongelmien ymmärtäminen ja niiden tavoittaminen ovat toisinaan haastavaa, sillä vuorovaikutuksen ongelmat eivät ole kahdenkeskisessä suhteessa vain toisen osapuolen ongelma, vaan kahden henkilön välisen suhteen ilmentymä.

Marjo Kuusela (2005) kuvaa väitöskirjassaan vuorovaikutuksellisiin suhteisiin kohdistuneita ongelmia käytännössä seuraavin esimerkein:

*"Jos oppilaan epätoivottava käytös määritellään koulun kulttuurissa vain oppilaan ongelmaksi, johtaa se aina oppilaaseen kohdistuneisiin toimenpiteisiin. Jos epätoivottava käyttäytyminen luokiteltaisiinkin oppilaan ja opettajan vuorovaikutuksen ongelmaksi, niin tarvittavat toimenpiteetkin kohdistuisivat oppilaan sijasta oppilaan ja opettajan väliseen vuorovaikutukseen ja sen puutoskohtiin."*  
(Isokorpi 2008, 13.)

Kuten tulosten yhteenvedosta kävi ilmi, ei yksikön toiminnassa esiintyvä vuorovaikutus olen aina positiivista, eikä se välttämättä auta ymmärtämään asioita tai tilanteita paremmin. Asioihin ja toimintaan kohdistunut väärinymmärrys joh-

tuu useimmissa tapauksissa yksilöiden taipumuksesta tarkastella toisen osapuolen näkemyksiä vain omista lähtökohdista yrittämättä saavuttaa vastavuoroista ymmärrystä asioista.

Havaintojeni perusteella voisin todeta, että yksikön toiminnassa esiintyneet riskitiriidat saivat alkunsa siitä etteivät toisen määrittämät rajat sopineetkaan toiselle osapuolelle. Jos toinen toimija rajaa vuorovaikutusta huomattavasti enemmän kuin toinen, muodostuu suhteesta lopulta vinoutunut. Erilaisuuksien seurauksena vuorovaikutus toteutuu väärinymmärryksinä vastavuoroisen ymmärryksen sijasta. Tämän pystyi havaitsemaan myös tutkimukseni tuottamista äärimmäisistä vastaustuloksista.

Kyselyistä ja haastatteluista koottujen vastauksien ja näkemysten perusteella yksikössä toteutuvat vuorovaikutuksellisen toiminnan kaksi ääripäätä. Ohjaajat näkivät vuorovaikutuksen toteutuvan useimmissa tilanteissa hyvin tai vähintään kelvollisena, kun vastaavasti nuoret näkivät sen toteutuvan harvoin ja puutteellisesti.

Nuoret kokivat yksikössä toteutuvan arkipäiväisen elämänsä hyvin rajalliseksi sekä erilaisilla säännöksillä ja rangaistuksilla kuorutetuksi. Nuorten sanojen mukaisesti erilaisia sääntöjä ja rajoituksia oli paljon ja heillä ei ollut mahdollisuutta tai sananvaltaa vaikuttaa niitä määriteltäessä. Sen lisäksi, että rangaistuksia "sateli perusteettomasti" nuorista tuntui, että heidän jokaista liikettään tarkasteltaisiin suurennuslasin avulla mahdollisten virheiden tai "mokaamisten" toivossa.

Nuorten kokemuksia kyseenalaistamatta, on kuitenkin tärkeää huomioida aikuisen roolissa toimivien ohjaajien velvollisuus puuttua mahdollisiin nuoren henkistä tai fyysistä hyvinvointia uhkaaviin tekijöihin. Asioihin puuttumisen ja rajojen asettamisen tarkoituksena on ensisijaisesti suojella nuorta ja asettaa tämän hyvinvointia tukevat selkeät rajat ja säännöt nuoren arkipäiväiselle toiminnalle. Nuoren itsetuhoisuus, muihin ihmisiin kohdistunut fyysinen ja henkinen väkivalta, päihteiden käyttö ja perustarpeiden tai koulunkäynnin laiminlyöminen ovat yleisimpiä nuoren tasapainoista kasvua ja kehitystä uhkaavia tekijöitä, joihin aikuisen on puututtava ja joista hän viimekädessä on vastuussa.

Vastaavasti "kotiintuloajat ja kotityöt", kavereiden tapaaminen ja esimerkiksi myöhästelemisestä koituvat seuraamukset tulisi neuvotella ja sopia yhteisesti nuoren kanssa. Yhdessä pohtimalla on huomattavasti todennäköisempää löytää molempia osapuolia tyydyttävät ratkaisut ja tavat toimia edellä mainituissa tilanteissa erityisesti ohjaajien ja nuorien välisten vuorovaikutussuhteiden vahvistamiseksi, sekä konfliktitilanteiden ennaltaehkäisemiseksi ja niiden välttämiseksi.

Jokaisella yksikössä elävällä nuorella on täysivaltainen oikeus päättää itse ulkoisesta olemuksestaan, minkälainen ihminen hän on tai haluisi olla ja kuinka hän haluaa tuoda ilmi tunteitaan ja mielipiteitään ilman pakkoa. Edellä mainitsemani esimerkit kuuluvat yksilöiden ainutlaatuisuuden ja yksityisen elämän kunnioittamiseen, ja niiden toteutumiseen ei tulisi aikuisen sanavallalla olla konkreettista merkitystä.

Ei ole itsestään selvää, että joku yksikössä elävistä nuorista olisi tahallaan hankala tai vastahakoinen, vaan häneltä voi yksinkertaisesti vain puuttua tilanteiden vaatimia taitoja. Kielteisiin asioihin tulee puuttua, mutta kielteisyyden vastapainoksi nuoria tulisi kiittää ja kehua jokainen kerta, kun siihen on aihetta. Positiivinen palaute saa nuoren toistamaan kehuttua toimintaa. Nuoret kaipaavat positiivista palautetta onnistumisiensa lisäksi myös yrityksistään toimia oikein. Positiivisen palautteen antaminen ja sen lisääminen todennäköisesti vähentäisivät yksikössä elävien nuorien tuomitukseksi tulemisen ja tietyn asteisen riittämättömyyden tuntemuksia.

Yksikössä elävät nuoret ovat hyvinkin erilaisia persoonia, jolloin ohjaajilta edellytetään kykyä aistia, mihin nuori on valmis ja millä tavoin hän haluaa keskusteluihin tai muuhun toimintaan osallistua. Vaikka valtaosa nuorista kertoikin olevansa haluton keskustelemaan yhdessä yksikössä työskentelevien aikuisien kanssa, on mahdollista, ettei nuori ole tottunut siihen, että hänen näkemyksistä ollaan aidosti kiinnostuneita tai niillä olisi todellisuudessa jotakin merkitystä.

Nuorelle on ehdottoman tärkeää tulla kuulluksi erityisesti hänelle henkilökohtaisesti merkittävässä asioissa. Tutkimukseni tuloksista on mahdollista todeta

se, että nuoren kuuleminen toteutuu vähintään niin sanotun ”pakollisissa” ja nuorelle vähemmän merkityksellisissä asioissa ja tilanteissa, mutta nuorelle henkilökohtaisesti tärkeissä asioissa nuoret kokevat näkemyksiensä tulevan syrjäytetyiksi.

Haastatteluissa nousi esille myös tilanteita, joissa nuoret kokivat ohjaajien salaavan heiltä heidän omia henkilökohtaisia asioitaan tai vastaavasti jättivät nuoren kannalta jotakin olennaista kertomatta. Sen lisäksi, että nuoren todellinen kuuleminen velvoittaa ohjaajalta aitoa kiinnostusta nuoren esittämään asiaan, nuoren näkemyksien kuuleminen ja niiden huomioiminen liittyvät Suomessa pätevän sananvapauden lisäksi nuoren oikeuksiin saada ajankohtaista ja asianmukaista tietoa itseään koskevista asioista.

Tässä kohtaa sananvapaus tarkoittaa myös sitä, että nuorella on oikeus esittää ja ilmaista mielipiteensä *kaikissa* häntä koskevissa asioissa tulematta syrjäytetyiksi. Tämä pätee myös nuorta koskevissa hallinnollisissa ja oikeudellisissa asioissa ja niihin kohdistuneissa päätöksissä. Kuuleminen edellyttää aikuisilta kuulolla olemisen lisäksi myös virallisempia toimenpiteitä, kuten sitoutumista kuulemisen seurantaan ja sen arvioimiseen tasaisin väliajoin. Nuorilla on oikeus kuulla se, miten heidän näkemyksiään on käytetty ja miten osallistuminen on vaikuttanut lopputulokseen (Iivonen, 2016.)

Yksikössä toimivien aikuisien tehtävänä on kuunnella, kannustaa ja rohkaista nuoria puhumaan asioistaan. Lisäksi ohjaajien tulisi tukea nuoria heidän omien mielipiteiden muodostamisessa ja niiden esittämisessä ja auttaa korjaamaan mahdollisia nuoren tiedoissa, kokemuksissa tai ymmärryksessä olevia puutoskohtia. Kuuleminen on osattava mukauttaa nuoren omaamien kykyjen ja iän mukaisesti, jolloin pelkkä läsnä tai kuulolla oleminen eivät yksinkertaisesti vastaa jokaisen yksikössä elävän nuoren tarpeisiin. Ehdottoman tärkeää on huomioida myös se, ettei nuorta tulisi missään tilanteessa pakottaa puhumaan tai ilmaisemaan näkemyksiään asioista, vaan sen tulisi toteutua täysin vapaaehtoisesti nuoren ehdoilla.

Tilanteisiin mukautuminen edellyttää aikuisten taitoa välittää tuntemus siitä, että nuoresta ja tämän asioista halutaan kuulla. Kuuntelijan roolissa toimiesaan myös ohjaajan kyky reagoida kuulemaansa toimii merkittävässä roolissa osana kuuntelun prosessia. Nuorelle esitettyjen kysymysten oikein muotoileminen ja niiden esittäminen tilanteisiin sopivilla tavoilla edistää kuulemisen toteutumista. (Eskonen 2005, 148.)

Siljamäki (2016) julkaisi Lapsen maailma -lehdessä artikkelin ”Nuorten terveisiä sijaishuollosta”, jonka toteutus oli osa suurempaa Nuorten päivä -tapahtumaa. Julkaisun perustana toimivat sijaishuollon entisten ja nykyisten asiakasnuorien kommentit ja näkemykset sijaishuollon toiminnassa esiintyvistä puutoskohdista ja kehittämistä vaativista kohteista. Artikkelista oli huomattavan paljon mielenkiintoisia samankaltaisuuksia Kotikallion yksikössä elävien nuorien kokemuksia ja näkemyksiä kuvailevia esimerkkejä kuten:

”Kuunnelkaa meitä. Kuuleminen on usein liian valikoivaa ja aikuislähtöistä”

Nuoret kokivat, etteivät he saa osallistua omaan elämäänsä kohdistuviin päätöksiin. Asioista kysellään lähinnä muodonvuoksi, vaikka nuorta koskevat päätökset on oikeastaan jo tehty. Vain sinnikäs nuori voi saada mielipiteensä kuulluksi, mutta se on vaikeaa nuoren ollessa hyvinkin haavoittuvaisessa tilassa -eli tilanteessa, jossa tuen tarve olisi todellinen.

”Lisää laadukkaita kohtaamisia”

Asiakasnuoret toivoivat aitoa kuuntelemista ilman minkäänlaisia häiriötekijöitä. Nuoret kokivat, että lastensuojelun lapsia ja nuoria pidettäisiin edelleen ’*hankalina ongelma lapsina*’, joten ammattilaisen roolissa toimivien aikuisien asenteiden päivittäminen olisi hyvin ajankohtaista.

”Tietoa oikeuksista”

Nuoret kertoivat lastensuojelulain olevan aivan erinomainen, mikäli sitä myös todellisuudessa noudatettaisiin. Laitoksessa asuttaessa omien näkemysten

esittäminen ei ole kovin suotavaa eikä niillä oikeastaan ole minkäänlaista merkitystä toimintaan. Useat kyselyyn vastanneet laitosnuoret eivät olleet tietoisia omista oikeuksistaan vaikuttaa asioihinsa tai siitä, keneen ottaa yhteyttä tilanteissa, joissa he ovat joutuneet väärinkohdelluiksi. Tilanteessa jossa lapset ja nuoret ovat tietoisia heille kuuluvista oikeuksista, he myös rohkenevat vaikuttaa ja puuttua elämänsä epäkohtiin. Nuoret tulisi ottaa mukaan lastensuojelutyön rakenteisiin ja sijaishuollon lapsille järjestää oma nuorisovaltuusto tasa-arvoisuuden toteutumiseksi. (Siljamäki 2016.)

Tutkimukseni päätteeksi voisin todeta, että kokonaisuudessaan vuorovaikutuksellisesti pätevä ammatillisuus ja sen muodostuminen ovat eräänlainen kasvunprosessi, jonka myötä opimme tiedostamaan paremmin henkilökohtaiset arvomme, käsityksemme, sekä tunnetilamme. Edellä mainitsemani ominaisuudet muodostavat pohjan, jolta jokaisen henkilökohtainen ammatillinen 'kokonaispersoonaa' lopulta muodostuu. Tekemieni havaintojeni perusteella en kokenut, että pidempään alalla työskennelleet ohjaajat olisivat olleet verrattain pätevämpiä vasta lastensuojelun sektorille astuneisiin ohjaajiin verrattuna. Vaikka joidenkin ohjaajien omaaman ammattikokemuksen pystyi satunnaisista tilanteista havaitsemaan, en nähnyt sitä erityisesti ohjaajien vuorovaikutuksellisuutta tai dialogisuutta tukevana tekijänä.

Vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot eivät ole synnynnäisiä, eivätkä ne uskomuksien mukaisesti kasva tai kehity automaattisesti pelkästään tiedon tai osaamisen lisääntyessä. Kehittyäkseen ne edellyttävät erillistä harjoittamista. Vaikka jokaiselta ammattilaiselta löytyy lähes rajoittamattomat mahdollisuudet kasvaa ja kehittyä työssään, niin valitettavan useissa tapauksissa se kuitenkin toteutuu tarkoituksellisesti. Haluttomuus itsensä ja osaamisensa kehittämiseksi johtuvat tyypillisesti joko mielenkiinnon puutteesta tai työn ”liiallisesta” rutinoitumisesta, eikä ammattilainen ei ole halukas ylittämään rajojaan.

Usein oletetaan, että sosiaali- ja ihmissuhdeammateissa toimivat henkilöt olisivat luonnostaan päteviä vuorovaikutusosaajia, vaikka todellisuus on hieman



toisenlainen. Erityisesti ammatillisten vuorovaikutustaitojen puutteellisuus ilmenee erilaisina työyhteisössä esiintyvinä ongelmina, jotka lopulta heijastuvat koko organisaation toimintaan.

### 13 YHTEISÖLLISYYTTÄ VAHVISTAVA PUHEEKSI OTTAMINEN JA PALAUTE

Kotikallion yksikön jokainen jäsen: ohjaajat, nuoret, sekä muu henkilökunta mukaan lukien, edustavat itseään yhteisössä, joka edustaa jäsentensä yksilöllisyyttä yhteisössä. Ohjaajien pääasiallisena tehtävänä on tukea yksikössä eläviä nuoria heidän elämäänsä kohdistuvissa muutosprosesseissa mahdollisimman osallistavia keinoja hyödyntäen. Ohjaajan roolissa toimivan henkilön omakohtaisella aktiivisuudella on tällöin merkittävä vaikutus yksikössä elävien nuorien osallisuuden tasoon osana yhteisötoimintaa.

Monet käyttämistämme menetelmistä kanssa ihmisten motivoimiseksi erilaisissa yhteisöissä, johtavat useissa tilanteissa päinvastaisiin seuraamuksiin kuin alun perin olimme toivoneet. Lukuisien aihetta käsittelevien ja kansainvälisesti toteutettujen tutkimusten mukaisesti, vain noin 30 prosenttia esittämistämme kommentteista ja palautteista lopulta johtavat tavoittelemamme lopputulokseen. (Åhman 2014, 278.)

Tilanteessa, jossa yksikössä työskentelevän ohjaajaryhmän palautteenantotoitoja testattaisiin virallisin menetelmin, valtaosa harjoitukseen osallistuneista henkilöistä selviytyisi mitä suurimmalla todennäköisyydellä palautteenantoharjoituksista hyväksytyksi läpi. Haaste ei toisin sanoen esiinnykään itsestäänselvyytenä pidetyn lopputuloksen, eli vuorovaikutuksellisten taitojen puutteesta, vaan yksinkertaisesti arkipäiväisen kiireen luomista haasteista.

Toisinaan varsin hektisen toimintaympäristön luomissa puitteissa, esimerkiksi asiasta kommentoivan henkilön epäselvyys ja huolimattomat sanavalinnat vaikuttavat negatiivisesti vastaanottajansa sosiaalisen aseman alenemiseen, sekä muihin epätoivottuihin alemmuuden tuntemuksiin. Sosiaalisen aseman nostaminen tai sen laskeminen ovat hyvin vahvasti niin nuorten kuin ohjaajien-

kin kokemaan hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Asiallinen kommentointi ja asioiden esille tuominen lisäävät ja luovat luottamusta niin hyväksytyksi tulemisen, kuin koettujen tasavertaisuuden tuntemuksienkin puitteissa.

Yleisesti käytettävä palautteenantomalli 'feedback' tulisi päivittää nykyaikaiseen jatkosyöttö, eli feedforward -versioon. Feedforwardin keskiössä toimii ajatusmalli siitä, että pelkän palautteen tai toimintaan kohdistuvan kommentoinnin sijaan huomio keskitettäisiin toimintamme edistämistä kehittäviin asioihin. Olennaisinta olisi keskittyä menneisyyden sijasta tulevaisuuteen, jonka toteutumiseen meiltä löytyvät vielä hyvät mahdollisuudet vaikuttaa. Epäonnistumisien uudelleen elämisen sijasta valmistaudutaankin mahdollisesti seuraaviin vastaavan kaltaisiin tilanteisiin ja niistä selviytymisiin. Åhman (2014, 280) esittää syvällisemmän palautteen ja tilanteiseen mukailtavan feedforwardin kehukset muodostuvat seuraavista kohdista:

***Herätä tunne, osoita arvostus, varmista luottamus*** - Luontaisesti esiintyvänä ominaisuutenamme, ihminen huomioi ainoastaan uskottavalta taholta saamansa palautteen. Kaiken toiminnan perustana toimiva luottamus ja sen varmistaminen, ovat ensimmäinen askel kohti onnistumisen hetkiä. Ilman luottamusta palautteen antamiseen käytetty aika on pääsääntöisesti hyödytöntä, ellei sitä ole erityisesti käytetty luottamuksen lisäämiseksi.

***Ajattelun herättäminen*** - Asioiden perusteellisen selkeyttämisen lisäksi vapaus tehdä ja ajatella, kompensoivat aivojemme palkitsemiskeskusta yhtäläisesti rahan kanssa. Olemukseltaan miellyttävät oppimisen- tai kehittämisenhaasteet herättävät mielenkiintomme kasvaa ja kehittyä yhä paremmiksi toimijoiksi osana yhteisöä.

***Tavoitteiden konkretisoiminen*** - Esimerkiksi yksilöiden ainutlaatuisuuden kunnioittaminen, arvostaminen, omassa roolissa kehittyminen ja jokaisen huomioonottaminen yhteisesti päätetyin menetelmin, ovat asioiden konkretisointia. Vastaavasti jonkin asian yleinen lisääminen tai vähentäminen ilman selkeyttämistä eivät itsessään ole konkreettisia tavoitteita.

***Tavaksi tukeminen*** - Olennaisen tärkeätä on määritellä se, kuinka konkreettisesti asetetut tavoitteet muodostuvat lopulta arkipäiväisessä toiminnassa esiintyviksi toimintatavoiksi.

Vaikka kyseinen toimintamalli sisältää paljon hyvää ja sen käyttäminen olisi hyvin suositeltavaa, on tärkeä huomioida, ettei se kuitenkaan ole soveltuvainen jokaisessa vastaantulevassa tilanteessa. Olisi naiivia ajatella, etteikö kielteistäkin palautetta erityisesti nuorien kohdalla koskaan tarvittaisi. Senkin voi kuitenkin tuoda esille arvostavasti.

## LÄHTEET

- Alhanen, K. Dialogi demokratiassa. 2016. Gaudeamus Oy: Helsinki University press.
- Ahonen, H. 1992. Vuorovaikutus auttamisen välineenä. Tampere: Tammer - Paino Oy.
- Bardy, M. 2009. Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
- Bäcklund, P. Häkli, J. & Schulman, H. 2002. Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Gaudeamus.
- Eriksson, E. & Arnkil, T. 2015. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Eskonen, I. 2005. Kertomustila lasten väkivalta kokemuksille. Psykologia 2/2005.
- Flyktman, M. & Jäppinen, P. 2009. Painajaisesta pelastus. Nuorten ääni lastensuojelun avohuollossa. Järvenpään Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaaliala, YAMK. Opinnäyte.
- Gergen, K. Greenberg, S. & Willis, S. 1980. Social Exchange: Advances in theory and research. New York: Springer Science + Business media.
- Halttunen-Sommerdahl, R. 2002. Osallistavia menetelmiä ja rakenteita sosiaaliviraston työssä. Opas sosiaaliviraston työntekijöille. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto.
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Helkama, K., Myllyniemi, R. & Liebkind, K. 2010. Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Helkama, K. Myllyniemi, R. & Liebkind, K. 2001. Johdatus sosiaalipsykologiaan, Helsinki: Oy Edita Ab.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. 6.-8. painos. Helsinki: Tammi.

Hänninen, V., Partanen, J. & Ylijoki, 2001. Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjä.

Iivonen, E. 2016. Lapsen näkemyksiä on kunnioitettava. Mannerheimin lastensuojeluliiton jäsenlehti -Lapsemme 3/2016.

Isokorpi, T. 2008. Napit vastakkain. Ristiriidat, rajat ja ratkaisut. 2. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kielijelppi. 2004-2010. Nonverbaalinen viestintä. Saatavissa: <http://kielijelppi.virtamieli.fi/puheviestinta/nonverbaalinen-viestinta> [viitattu 15.5.2017].

Kouvola kaupunki 2017. Lastensuojelu. Saatavissa: [https://www.kouvola.fi/index/sosiaali-jaterveyspalvelut/lapsiperheelle/lastensuojelu\\_0.html](https://www.kouvola.fi/index/sosiaali-jaterveyspalvelut/lapsiperheelle/lastensuojelu_0.html) [viitattu 7.3.2017].

Koskimies, M. Pyhäjoki, J. & Arnkill, T. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Tampere: Yliopistopaino Oy.

Kurkela, R. 2016. Tilastollinen tiedonkeruu -verkko-oppimateriaali. Saatavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/> [viitattu 10.4.2016].

Lastensuojelun keskusliitto. 2004. Laituri-projektit. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18: Valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Rosenberg, M. 2016. Rakentava ja myötäelävä vuorovaikutus. Nonviolent communication (NVC). Basam book 2015 / Viisas Elämä 2016. Tallinna: Raamatutrúkikoja OÚ.

Reijonen, M., Möller, S. & Pyhäjoki, J. 2005. Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Toim. Reijonen, M. Keuruu: Otavan Kirjapaino OY 2005.

THL. 2016. Lastensuojelun käsikirja. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja> [viitattu 21.1.2017].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2016. Hyvä tieteellinen käytäntö. Saatavissa: <http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanto> [viitattu 12.04.2017].

Roos, S. & Mönkkönen, K. 2015. Ihmisiksi työssä. Työyhteisötaidoilla yhteistä vaikuttavuutta. EU: Copyright Unipree.

Rock, D. 2009. Quiet Leadership, Your Brain at Work. HarperCollins Publishers.

Saaranen-Kauppinen, S. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv\\_pdf/KvaliMOTV.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf) [viitattu 22.1.2017].

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2005. Dialoginen verkostotyö. Tampere: Tammi.

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2014. ”Nehän kuunteli meitä”. Dialogeja monissa suhteissa. Tampere: Juvenes Print-Suomen yliopistopaino.

Siljamäki, T. 2016. Nuorten terveisiä sijaishuollosta. Lastensuojelun Keskusliiton kuukausijulkaisu -Lapsen maailma 10/2016.

Junnonen S-R & Piironen P. 2016. Kotikallion erityisyksikkö ja perusopetuksen päivätoiminta. Tiedote. Päivitetty 29.6.2016. Kouvola.

Ruoho-Petterson, T., Ruutu, J. & Serenius-Silve, S. 2015. Arki toimimaan nuoren kanssa. Vinkkejä nuoren myönteiseen tekemiseen. Helsinki: Barnavårdsföreningen i Finland 20.4.2015.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1) [viitattu 20.1.2017].

Smith, M. 2003. Michael Polanyi and tacit knowledge. Saatavissa: <http://infed.org/mobi/michael-polanyi-and-tacit-knowledge/> [viitattu 15.5.2017].

Virtuaali AMK. 2007. Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumi: Tutkimuksen reliabiliteetti. Saatavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html> [viitattu 13.4.2017].

Virtuaali AMK. 2010. Seksuaalisuus asiakastyön näkökulmasta. Ammatillinen vuorovaikutus.

Åhman, H. 2014. Mielen johtaminen organisaatiossa. 3.painos. Helsinki: Talentum media Oy.

## LIITTEET

### Liite 1. Saatekirje

#### Moikka Kotikallion ohjaajat

Opiskelen ammattikorkeakoulussa sosionomin AMK- tutkintoa. Teen opinnäytetyöni dialogisuudesta ja vuorovaikutuksesta. Tutkimuksessani etsin vastausta pääkysymykseeni: Miten dialogisuus toteutuu Kotikalliossa yhtenä lastensuojelun työmenetelmänä? Lopputyöhöni liittyy teoreettisen osuuden lisäksi teiltä ja nuorilta kokoamani haastattelut.

Vastaamalla tähän kyselyyn, voit antaa oman näkökulmasi toimintanne kannalta tärkeästä asiasta. Vaikka osallistuminen onkin vapaaehtoista, vastaathan silti, sillä antamasi vastaukset ovat hyvin arvokkaita. Vastaajan henkilöllisyys säilyy salaisena, opinnäytetyöstäni ei voi myöskään ulkopuolinen tunnistaa vastaajaa.

Ohjaajille ja nuorille erillisesti suunnattujen haastattelujeni avulla pyrkimyksenäni on tavoittaa jo toiminnassa esiintyvät hyvät käytännöt ja löytää mahdolliset kehittämisen kohteet, joita voitte tulevaisuudessa hyödyntää työssänne nuorten kanssa.

#### Haastattelulomake

Jokaiselle ohjaajalle on tulostettu henkilökohtainen haastattelulomake. Lomakkeen tarkoituksena on saada jokainen ohjaaja vastaamaan esittämiini kysymyksiin mahdollisimman rehellisesti ja turvallisesti. Tämän lisäksi jokaiselle ohjaajalle jää aikaa miettiä omia vastauksiaan kaikessa rauhassa. Pelkästään lomakkeiden avulla toteutuvan haastattelun kautta vastaajan tunnistettavuus pysyy myös takuuvarmasti anonyyminä.

Lomake tarjoaa teille tilaisuuden tuoda esille henkilökohtaisia kokemuksia, tunteita ja mielipiteitä ja se onkin avoin kaikille mahdollisuuksille. Perusideanani onkin, että tuotatte antamanne vastaukset itse, vastaatte avoimen vapaasti kysymyksiin. Lisäksi jokaisella on mahdollisuus tuoda vastauksissaan esille omaa henkilökohtaista persoonaansa, sekä käyttää haluamiaan ilmaisuja.

#### Haastattelulomakkeen täyttöohje

Haastattelulomakkeen viisi ensimmäistä kysymystä tarjoaa valittavaksi kolme erillistä vaihtoehtoa, joista kukin ohjaaja ympyröi vaihtoehdon ja perustelee valintansa kysymyksen alapuolelle.



Kuudes kysymys on luonteeltaan avoin, tällöin jokaisella ohjaajalla on mahdollisuus vastata kysymykseen mahdollisimman 'itsensä näköisesti, sekä itseään henkilökohtaisesti puhuttelevasta näkökulmasta. Mikäli lomakkeista löytyvä tila ei vastauksiinne riitä, voitte jatkaa vastaustanne kysymyksen taustapuolelle tai erilliselle arkille. Myös esille nousevat ajatukset ja mielipiteet yksikön yleisestä toiminnasta (erityisesti vuorovaikutuksellisuuden näkökulmasta) ovat enemmän kuin toivottuja.

***Vastausaikaa on ensiviikon perjantaihin 7.4.2017 asti, johon mennessä haastattelulomakkeet vastauksineen palautetaan nimelläni varustetussa ja suljetussa kirjekuoressa joko minulle, tai Petrille.***

Ystävällisin terveisin:

*Elina Laitinen*

sosionomiopiskelija, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu XAMK

Liite 2. Kyselylomake ohjaajille

Millainen vuorovaikutusosaaja olet omasta mielestäsi?

HYVÄ /KOHTALAINEN /TARVITSEN HARJOITUSTA

Miten tuet nuoria keskustelemaan ja puhumaan asioista?

HYVIN / JOSSAIN MÄÄRIN / EN RIITTÄVÄSTI

Toteutuuko toiminnassasi nuoren henkilökohtaisien näkemysten ja ajatusten kunnioittaminen?

**HYVIN / JOSSAINMÄÄRIN / TARVITSEN HARJOITUSTA**

Annatko ohjaajana aikaa ja tukea nuoren puheenvuoroon ja puheen tuottamiseen?

**KYLLÄ / JOSSAIN MÄÄRIN / EN RIITTÄVÄSTI**

Missä määrin nuoret ovat tasavertaisia kumppaneita asioita käsiteltäessä?

OVAT TASAVERTAISIA / JOSSAIN MÄÄRIN TASAVERTAISIA

/ OSALLISUUTTA TULISI LISÄTÄ

Minkälaisia keinoja sinulla on ottaa huolia puheeksi yhdessä nuoren kanssa?

Liite 3. Kyselylomake nuorille

Koetko että sinua ja mielipiteitäsi kuunnellaan?

KYLLÄ / JOSSAIN MÄÄRIN / EI

Tuetaanko sinua keskustelemaan ja puhumaan asioista?

KYLLÄ / JOSSAIN MÄÄRIN / EI

Kunnioitetaanko sinun henkilökohtaisia näkemyksiäsi ja ajatuksiasi?

KYLLÄ / JOSSAIN MÄÄRIN / EI

Koetko olevasi tasavertainen vaikuttaja asioita käsiteltäessä?

KYLLÄ / JOSSAIN MÄÄRIN / EN

Miten ohjaajat ottava asioita/huolenaiheita puheeksi yhdessä sinun kanssasi?