

The Diak logo is located in the top right corner of the page. It consists of the word "Diak" in a bold, pink, sans-serif font. The letter "i" has a small white dot, and the letter "k" has a small white crossbar. The background of the page features a large, abstract graphic of overlapping pink and white curved shapes.

Sara Taipale
Hanna Väisänen
Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2022

MOTIVOIVA KOMMUNIKAATIOTYÖPAJA

Vuorovaikutuksen vahvistaminen kehitysvammaisissa

TIIVISTELMÄ

Sara Taipale & Hanna Väisänen

Motivoiva kommunikaatiotyöpaja – Vuorovaikutuksen vahvistaminen kehitysvammaatyössä

69 s., 4 liitettä

Kevät 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK)

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli halu edistää asiakaslähtöistä kohtaamista kehitysvammaisten asumispalveluyksiköissä. Opinnäytetyön tavoitteena oli vahvistaa Esperi Koti Mäntyrinteen asiakkaiden osallisuutta ja hyvinvointia omassa arjessaan henkilökunnan ja asiakkaiden vuorovaikutusta parantamalla. Näihin tavoitteisiin vastattiin toteuttamalla Mäntyrinteen henkilöstölle motivoiva kommunikaatiotyöpaja. Sen tavoitteena oli vahvistaa työyhteisön motivaatiota lisäämällä tietoa ja ymmärrystä kommunikaatiomenetelmien sekä sensitiivisen kohtaamisen merkityksestä asiakkaille. Työpajan tarkoituksena oli toimia interventiona työyhteisön haasteisiin vastaten sekä aloittaa yhteistyötahon itse määrittämä kehittämisprosessi kommunikaatio-osaamisen vahvistamiseksi.

Työpaja sisälsi toiminnallisia harjoituksia, pienryhmätyöskentelyä sekä yhteisiä reflektioita keskusteluita, joita johdettiin valmiiksi määriteltyjen teemojen tukena ja aiheeseen liittyvällä luentoaineistolla. Keskusteluissa käsiteltiin työntekijöiden näkemyksiä liittyen kommunikointiin ja sen haasteisiin. Näin työntekijöitä tuettiin avoimesti refleктоimaan omaa toimintaansa ja etsimään keinoja asiakastyön kehittämiseen. Mäntyrinteellä toteutettu työpaja perustui ajatukseen vammaisten henkilöiden oikeudesta ilmaista itseään ja tulla kuulluksi omalla yksilöllisellä tavallaan. Työpajan aikana työyhteisölle havainnollistettiin erilaisin menetelmin passiivisen kohtaamisen vaikutusta asiakkaiden osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

Osallistujilta kerättiin kirjallinen palaute työpajan jälkeen. Palautteista havaittiin, että sujuvan vuorovaikutuksen merkitys asiakkaiden turvallisuudentunteeseen ymmärrettiin työpajan ansiosta aiempaa paremmin. Lisäksi palautteista kävi ilmi, että työpajan merkitys nähtiin eettisten periaatteiden kytkeytymisenä käytännön työhön. Työyhteisössä oli jo lähtökohtaisesti halu tehdä laadukasta ja eettisesti kestävää, asiakaslähtöistä työtä. Opinnäytetyön hyödyt Mäntyrinteelle näyttäytyvät työyhteisön motivoitumisena toiminnan kehittämiseen tulevaisuudessa. Asiakasosallisuus ja vaikuttavuuden seuranta ovat keskeisiä jatkokehittämistarpeita tämän opinnäytetyön aihepiirissä.

Asiasanat: kehitysvammaatyö, kommunikaatio, motivaatio, työpaja, vuorovaikutus

ABSTRACT

Sara Taipale & Hanna Väisänen

Motivational communication workshop - strengthening interaction in intellectual disability

69 p., 4 appendices

Spring, 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Degree: Bachelor of Social Services

The taking-off point for this thesis was the desire to promote customer-oriented encounters in housing service units for people with intellectual disabilities. The aim of the thesis was to strengthen Esperi Koti Mäntyrinne customer involvement and well-being in their daily lives by improving the interaction between staff and customers. These objectives were met by implementing a communication workshop that motivates the Mäntyrinne staff. The aim of the workshop was to strengthen the motivation of the work community by increasing knowledge and understanding of the importance of communication methods and sensitive encounters for customers. The purpose of the workshop was to act as an intervention in response to the challenges of the work community and to initiate a self-defined development process to strengthen communication skills.

The workshop included functional exercises, small group work and joint reflective discussions, which were led with the support of pre-defined topics and related lecture material. The discussions focused on employees' views on communication and its challenges. In this way, employees were openly supported to reflect on their own operations and to find ways to develop customer work. The workshop in Mäntyrinne was based on the idea of the right of persons with disabilities to express themselves and to be heard in their own individual way. During the workshop, the work community was given an illustration, by different methods, of the impact of passive encounters on the realization of customer involvement and self-determination.

Written feedback was collected from the participants after the workshop. Feedback showed that the importance of smooth interaction with customers' sense of security was better understood thanks to the workshop. In addition, the feedback showed that the significance of the workshop was seen as a connection between ethical principles and practical work. In principle, the work community wanted to do high-quality and ethically sustainable, customer-oriented work. Benefits of the thesis to Mäntyrinne appear to be the motivation of the work community to develop its operations in the future. Customer involvement and impact monitoring are key further development needs in the topic of this thesis.

Keywords: communication, developmental disability work, interaction, motivation, workshop

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 VAMMAISTEN OIKEUS OSALLISUUTEEN JA ITSEMÄÄRÄÄMISEEN	6
2.1 Vammaisuus yhteiskunnassa.....	6
2.2 Osallisuus ja itsemääräämisoikeus hyvinvoinnin osatekijöinä.....	7
2.3 Ammattieettisyys ja arvot kehitysvammaistyön lähtökohtina	9
3 VUOROVAIKUTUS KEHITYSVAMMAISTEN ARJESSA.....	10
3.1 Vuorovaikutus ja sen haasteet	10
3.2 Kommunikaation tukemisen menetelmiä.....	12
4 TYÖYHTEISÖN OSALLISTAVA KEHITTÄMINEN	14
4.1 Toimintakulttuurin muutokseen vaikuttavia tekijöitä	14
4.2 Motivoiva työpaja kehittämismenetelmänä.....	15
4.2.1 Draamatyöskentely	17
4.2.2 Learning café	18
4.2.3 Diaesitys ja refleктоiva keskustelu	18
4.2.4 SWOT-analyysi	20
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	20
6 TYÖPAJAN TOTEUTUS.....	23
6.1 Toiminnan käytännön järjestelyt.....	23
6.2 Draamatyöskentely	25
6.3 Learning café	27
6.4 Diaesitys ja refleктоiva keskustelu	33
6.5 SWOT-analyysi	34
6.6 Arviointi ja palautteen kerääminen työpajasta.....	37
7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	39
8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	41
8.1 Näkemyksiä aiheen merkityksellisyydestä	41
8.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi ja ammatillinen kasvu	42

8.3 Työpajan toteutuksen arviointi ja johtopäätökset	44
8.4 Opinnäytetyön julkistaminen ja jatkokehittämissideat	46
LÄHTEET	48
LIITE 1. Työpajan rakenne ja työnjako.....	52
LIITE 2. Draamaharjoituksen ohjeistukset	56
LIITE 3. PowerPoint-esitys.....	57
LIITE 4. Palautekysely	70

1 JOHDANTO

Jokaisen ihmisen perusoikeus on tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Tarvittavan tuen saamisen lisäksi vuorovaikutus toisten kanssa on jokaisen ihmisen oikeus ja psyykkisen hyvinvoinnin edellytys. Kielellisiä, sosiaalisia ja kognitiivisia vaikeuksia omaavat kehitysvammaiset henkilöt ovat vaarassa joutua ulkopuolisiksi omaan elämäänsä liittyvissä valinnoissa, jos ympäristö ei vastaa heidän rajoitteidensa aiheuttamiin vaatimuksiin. Heille on tärkeää tulla kuulluksi, ymmärretyksi ja huomioiduksi omassa arjessaan sekä käyttämissään palveluissa. Asu-
mispalveluyksiköissä työskentelevällä henkilöstöllä on suuri merkitys kehitysvammaisen asiakkaan kommunikoinnin tukemisessa. Ajatteleme sujuvan kommunikaation mahdollistuvan asiakkaiden ja työntekijöiden välille molemminpuolisen motivaation, yhdenvertaisen kohtaamisen sekä henkilökunnan riittävän tiedon myötä.

Vammaisuus on käsitteenä hyvin laaja ja yhteiskunnassa alati mukautuva. Tasa-arvoisen kommunikaation ja vuorovaikutuksen teemat liittyvät monen erilaisen vammaisryhmän kohtaamiseen ja arkeen. Tämän opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa tarkastelemme kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa työskentelevien kohtaamis- ja vuorovaikutustaitojen merkitystä suhteessa asiakkaiden osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Käsittelemme vammaisuuden määritelmien sekä yhteiskunnallisten näkökulmien lisäksi kehitysvammatyöhön liittyviä eettisiä lähtökohtia. Hyödynnämme tietoa näistä teemoista opinnäytetyön toiminnallisessa osiossa.

Opinnäytetyömme toteuttamisympäristönä toimii Espero Koti Mäntyrinne Äänekoskella. Mäntyrinne on kehitysvammaisten ympärivuorokautista asumispalvelua tuottava yksikkö. Opinnäytetyön tavoitteena on vahvistaa Mäntyrinteen asiakkaiden osallisuutta ja hyvinvointia omassa arjessaan henkilökunnan ja asiakkaiden vuorovaikutusta parantamalla. Toteutamme kehittämistyönämme Mäntyrinteen henkilökunnalle motivoivan kommunikaatiotyöpajan, jonka tavoitteena on lisätä työntekijöiden tietoa ja ymmärrystä sujuvan vuorovaikutuksen merkityksestä asiakkaan hyvinvoinnille, osallisuudelle ja itsemääräämisoikeuden toteutumiselle.

Lisäksi tavoitteena on edistää työyhteisön motivaatiota vuorovaikutuksen vahvistamiseen Mäntyrinteen asiakkaiden ja työntekijöiden välillä.

Henkilökohtaisena tavoitteena opinnäytetyöprosessille on syventää omaa tietämystä aihepiiristä. Aiempi koulutuksemme ja työkokemuksemme on suuntautunut hoitoalalle, joten vammaistyön sosiaalisen näkökulman vahvistaminen ja sosionomin ammatti-identiteetin omaksuminen ovat ammatillisen kasvun kannalta merkityksellisiä tavoitteita.

2 VAMMAISTEN OIKEUS OSALLISUUTEEN JA ITSEMÄÄRÄÄMISEEN

2.1 Vammaisuus yhteiskunnassa

Suhtautuminen vammaisuuteen on muuttumassa lääketieteellisestä, diagnooseihin pohjautuvasta ajattelutavasta sosiaaliseen malliin, jossa vammaisuutta ymmärretään vammaisen henkilön suhteena yhteiskuntaan. Vammaiset henkilöt nähdään entistä enemmän itsenäisiä päätöksiä tekevinä kansalaisina. Ympäristön esteiden vaikutus vammaisten ihmisten elämään on merkittävä. Näitä esteitä voidaan yhteiskunnan toimilla vähentää, jolloin vammaisuus saa pienemmän merkityksen ihmisen elämässä. (Nurmi-Koikkalainen ym., 2017, s. 10–11.)

Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (myöhemmin YK:n vammaissopimus) määrittelee, että vammaisiin henkilöihin kuuluvat he, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, 2006, 1. artikla). Tämä on viimeisin virallinen kansainvälinen määritelmä vammaisuudesta. Se kuvastaa hyvin tämän hetken ajattelumallia nostamalla esiin yhteiskunnan luomat esteet suhteessa vammaisten henkilöiden osallistumiseen. Vammaissopimuksessa yhdistyvät oikeusperustainen ajattelutapa ja sosiaalinen malli korostavat henkilön omaa mahdollisimman itsenäistä toimijuutta (Nurmi-Koikkalainen ym., 2017, s. 10–11).

Älyllinen kehitysvammaisuus on yksi vammaisuuden muoto. Se määritellään Maailman Terveysjärjestö WHO:n ICD-10-tautiluokituksen (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) mukaan tilaksi, jossa henkisen suorituskyvyn kehitys on estynyt tai epätäydellistä. Puutteita ilmenee erityisesti kehitysiässä ilmaantuvien kognitiivisten, kielellisten, motoristen ja sosiaalisten taitojen kehityksessä. (Kaski ym., 2012, s. 16.) ICD-10-tautiluokituksen määritelmä perustuu lääketieteelliseen ajattelutapaan kehitysvammaisuudesta. Kehitysvammaisuutta voidaan määritellä myös sosiaalisen mallin mukaan.

Tällaista näkökulmaa edustaa AAIDD-järjestön (The American Association on Intellectual and developmental Disabilities) esittämä malli. AAIDD:n mukaan ratkaisevana tekijänä kehitysvammaisuuden määrittelyssä on älyllisten ja adaptiivisten taitojen sekä ympäristön vaatimusten välinen suhde. Tämän AAIDD:n määritelmän mukaan kehitysvammaisuudelle on ominaista keskimääräistä heikompi älyllinen suorituskky sekä rajoitukset adaptiivisessa käyttäytymisessä, kuten kommunikaatiossa, sosiaalisissa taidoissa tai yhteisössä toimimisessa. (Kaski ym., 2012, s. 16.) Kehitysvammaisuus voidaan nähdä ihmisen ominaisuuksien suhteena yhteiskunnan luomiin olosuhteisiin. Esteettömyys ja saavutettavuus elinpiirissä voivat parhaimmillaan vähentää vamman aiheuttaman toimintarajoitteisuuden merkitystä. (Räty, 2017, s. 249–250.) Vammaistyötä toteutettaessa tulisi tavoitteellisesti pyrkiä tähän ympäristön esteiden vähentämiseen.

2.2 Osallisuus ja itsemääräämisoikeus hyvinvoinnin osatekijöinä

Vammaisuuden määritelmän lisäksi YK asettaa tarkat vaatimukset ja lähtökohdat vammaisten henkilöiden parissa tehtävälle työlle. YK:n vammaissopimuksen tarkoituksena on edistää, suojella ja taata kaikille vammaisille henkilöille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet sekä edistää vammaisten henkilöiden synnynnäisen arvon kunnioittamista (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, 2006). Vammaissopimuksen ratifioinnin johdosta kehitysvammaisten erityishuollosta annettua lakia (L 519/1977) täydennettiin lailla itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä erityishuollossa (L 381/2016). Näiden toimien seurauksena vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden ja itsemääräämisoikeuden huomioiminen on tänä päivänä entistä vahvemmin esillä kehitysvammaisten erityishuollossa ja koko yhteiskunnassa.

Jokaisella ihmisellä on oikeus tulla kuulluksi ja pystyä vaikuttamaan omaa elämänsä koskeviin asioihin. Tämä voi kuitenkin vaatia toisten ihmisten tukea, mikäli jokin toimintakyvyn rajoite hankaloittaa kuulluksi ja ymmärretyksi tulemistä. Yhteiskunnan palveluita tarvitsevan kehitysvammaisen asiakkaan itsemääräämisoikeuden täysimääräisen toteutumisen perusedellytys on, että työntekijä

kunnioittaa asiakkaan rajallistakin kykyä valintojen tekemiseen. Kari ym. (2020, s. 133) toteavat, että työntekijöiden asenne, toimintatavat ja tuki vaikuttavat merkittävästi kehitysvammaisen asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Tämä pätee niin asiakkaiden arkeen kuin päätöksiä laativien tahojen toimintaan. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määritellään, että asiakkaan etu, mielipiteet ja toiveet on otettava huomioon kaikkia asiakasta koskevia päätöksiä ja toimenpiteitä tehtäessä. Kaikki asiakasta koskevat oikeudet, velvollisuudet ja erilaiset vaihtoehdot on saatettava asiakkaan tietoon siten, että hän riittävästi ymmärtää niiden merkityksen. (L 812/2000 5. §.) Itsemääräämisoikeutta on pyrittävä kunnioittamaan, vaikka asiakkaan mielipiteen esille saaminen olisi haastavaa. Jos asiakkaan mielipidettä ei ole mahdollista henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi saada selville muuten, sitä on selvitettävä yhdessä asiakkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa (L 812/2000 9. §). Kehitysvammaisen henkilön hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattava ne toimet, joilla hänen itsemääräämisoikeuttaan vahvistetaan (L 381/2016 42. a §).

YK:n vammaissopimuksen myötä Suomi on sitoutunut siihen, että vammaiset henkilöt otetaan aktiivisesti osallisiksi kaikkeen heitä koskevaan päätöksentekoon. Tämä tarkoittaa kehitysvammatyön arjessa sitä, että vammaisilla henkilöillä on rajoituksistaan huolimatta oikeus tulla kuulluksi kaikessa päivittäisissä toimissa ja tapahtumissa. Vammaisen oikeus käyttää hänelle parhaiten soveltuvaa kommunikointikeinoa ei saa vaarantua ja häntä täytyy tarpeen mukaan tukea oman mielipiteensä ilmaisemisessa (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2020, s. 15). Tarvittaessa vammaiselle henkilölle on etsittävä hänelle henkilökohtaisesti soveltuvat tavat tuoda ilmi ajatuksensa ja mielipiteensä sekä mahdollistettava niiden mukaan toimiminen. Sosiaalihuoltolaki määrittää, että sosiaalipalveluita on järjestettävä syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja osallisuuden edistämiseksi (L 1301/2014).

Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumista voidaan siis pitää oleellisena osana kehitysvammaisten hyvää elämänlaatua, toimijuutta ja hyvinvointia. Jokaisella ihmisellä on omat yksilölliset tarpeensa, toiveensa ja mielipiteensä. Näiden mukaan myös kehitysvammaisen henkilön tulisi tulla kuulluksi omassa

elinympäristössään. Kuulluksi tuleminen luo puitteet itsemääräämisoikeuden toteutumiselle, täysimääräiselle osallistumiselle ja sitä kautta ihmisen hyvinvoinnille. Kommunikoinnin haasteiden ei tulisi vähentää vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia tasavertaiseen yhteiskunnan jäsenenä toimimiseen.

2.3 Ammattieettisyys ja arvot kehitysvammatyön lähtökohtina

Sosiaalialan eettisten periaatteiden ja koko sosiaalialan ammatillisen työn lähtökohtia ovat ihmisarvo, ihmisoikeudet sekä sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Ammattieettinen ajattelutapa on sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden henkilökohtainen voimavara ja toisaalta myös ammatillinen velvoite, jota tulee toteuttaa yhteisöllisesti. Työyhteisöllä on vastuu ylläpitää säännöllistä ammattieettistä keskustelua ja tarkastella kriittisesti omia toimintatapojaan. Asiakaslähtöisyyden tulee olla ensisijainen työtä ohjaava periaate. Sosiaalialan työ on suhdeperustaista työtä, jonka lähtökohtana on molemmin puoleisen luottamussuhteen luominen. (Hallikainen ym., 2017, s. 7–8, s. 31.) Voidaan siis tulkita, että eettisesti kestävä asiakastyö ei toteudu luottamussuhteen jäädessä puutteelliseksi tai henkilökunnan asiakkaille kohdistuvan tuen ollessa riittämätöntä. Henkilöstön on otettava huomioon kaikessa toiminnassaan yhteiskunnan heikommassa asemassa olevien asiakkaidensa haasteet sekä pyrittävä edistämään heidän osallisuuttaan asiakkaiden omia voimavaroja hyödyntäen.

Ammattieettinen ajattelu arvoineen joutuu väistämättä ajoittain ristiriitaan yhteiskunnan, organisaatioiden tai työyhteisön toimintamallien myötä. Eettistä harkintaa vaativissa tilanteissa auttavat työyhteisön selkeät eettiset toimintaohjeet. Työntekijällä on myös oikeus saada apua esimieheltä tai työyhteisöltä. Työyhteisön avoin ja hyväksyvä ilmapiiri auttaa työntekijöitä luomaan uusia asiakaslähtöisiä toimintatapoja, joiden avulla työyhteisön eettisiä haasteita voidaan vähentää. (Hallikainen ym., 2017, s. 26–27.) Siten työyhteisön ilmapiirin parantamiseen tärkeä kehittäminen on tärkeää myös asiakaslähtöisen, laadukkaan työn varmistamisessa.

Onnistuneen vuorovaikutussuhteen luominen on tärkeässä roolissa sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumisessa. Jotta voimme sosiaalialan ammattilaisina luoda asiakkaalle asiakaslähtöisiä palveluita, on meidän pohdittava laajasti omaa ammattieettisiin periaatteisiin pohjautuvaa toimintaamme päivittäisessä työssämme, niin yksilö- kuin organisaatiotasollakin. Näin voimme varautua myös vastaan tuleviin eettistä harkintaa vaativiin tilanteisiin entistä paremmin.

3 VUOROVAIKUTUS KEHITYSVAMMAISTEN ARJESSA

3.1 Vuorovaikutus ja sen haasteet

Puhuminen on ihmiselle tyypillinen kommunikoinnin keino. Eri syistä johtuen puheilmaisu tai puheen ymmärtäminen voi kuitenkin olla puutteellista. Kehitysvammaisuus itsessään ei automaattisesti tuo mukanaan kielellisiä häiriöitä. Kuitenkin suurella osalla kehitysvammaisista on todettavissa jonkin asteisia puheen tuoton tai ymmärtämisen vaikeuksia (Kaski ym., 2012, s. 131, 178). Näin ollen kehitysvammaisten henkilöiden parissa toimiessaan työntekijän on toiminnallaan edistettävä sellaista ympäristöä, jossa rajoitteet kommunikoinnissa vaikuttavat mahdollisimman vähän asiakkaiden arkeen ja elämään.

Varhainen vuorovaikutus muodostaa pohjan tietoiselle, tavoitteelliselle viestinnälle eli kommunikaatiolle (Papunet, 2021). Kielellisen ilmaisun lisäksi vuorovaikutusta ovat erilaiset ei-kielelliset keinot, kuten katsekontakti, ilmeiden ja eleiden käyttö, kehon kieli sekä fyysinen kontakti (Nind ym., 2011, s. 12). Varhaislapsuudessa kehittyvässä vuorovaikutuksessa kyse on ei-kielellisestä, vaistonvaraisesta ilmaisusta. Tämä varhaisten keinojen varassa toimiva olemuskieli on joillekin ihmisille, kuten syvästi ja vaikeasti kehitysvammaisille, koko heidän elämänsä ajan se kieli, jolla he viestivät ja itse ymmärtävät ympäristön viestintää (Huuhtanen, 2011, s. 13; Launonen, 2007, s. 81–85; Papunet, 2019). Vuorovaikutus voi onnistua käyttämällä ainoastaan näitä ei-kielellisiä keinoja (Nind ym., 2011, s. 12).

Leskelä (2011, s. 15) kuvailee käsitteellä kielellinen epäsymmetria tilannetta, jossa osalla keskustelun osallistujista on kielellisissä taidoissaan rajoituksia. Tällöin vuorovaikutustilanteessa voivat olla osallisina esimerkiksi kehitysvammaisen asiakas, jonka kielelliset valmiudet ovat keskimääräistä heikommalla, sekä hänen ohjaajansa. Tällaisessa tilanteessa kielellisesti osaavamman ohjaajan vastuulle jää merkittävä osa keskustelun ymmärrysongelmien ratkaisemisesta. Epäsymmetria vuorovaikutuksessa voi vaikuttaa keskustelun sujuvuuteen myös kasautumalla. Tällä tarkoitetaan vuorovaikutustilannetta, jossa kielellisesti osaavampi osallistuja, esimerkiksi hoitaja tai terapeutti, edustaa jotakin instituutiota ja omaa sen kautta sellaista osaamista, jota kielellisesti heikommalla ei ole. (Leskelä, 2011, s. 14.) Tulkittavissa on, että useassa kehitysvammaisten palveluasumisen yksikössä tällaista kielellistä epäsymmetriaa ja sen kasautumista ilmenee päivittäin asiakkaiden ja työntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa. On huomioitava, että mikäli asiakkaalla ei ole mahdollisuutta ymmärrettävästi ilmaista tarpeitaan, ajatuksiaan, tunteitaan ja toiveitaan, voi hän alkaa kehittää epäsoivia ilmaisukeinoja, jotka voidaan tulkita käyttäytymishäiriöiksi (Kaski ym., 2012, s. 231). Tämän vuoksi työntekijän on tärkeää huomioida oma asemansa kehitysvammaiseen asiakkaaseen nähden. Työntekijä kielellisesti osaavampana on vastuussa vuorovaikutuksesta ja sen onnistumisesta (Launonen, 2007, s. 82; Vuoti ym., 2009, s. 21).

Kehitysvammaisten henkilöiden taipumus myöntyvyyteen voi osaltaan tuoda haasteita suhteellisen sujuvaankin vuorovaikutukseen. Alun perin Cronbach (1942) on määritellyt myöntyvyydellä tarkoitettavan henkilön taipumusta vastata kysymyksiin siten kuin olettaa kysyjän toivovan riippumatta siitä, mitä mieltä on asiasta oikeasti. Myöntyvyystaipumuksen on useissa tutkimuksissa todettu olevan yhteydessä alhaiseen älykkyyteen ja vähäiseen koulutukseen. (Leskelä, 2011, s. 187.) Tästä emme suinkaan voi päätellä kehitysvammaisen vastaajan olevan vastauksissaan epäluotettava. Kuitenkin myöntyvyystaipumuksen olemassaolon ymmärtäminen on olennaista, jotta kehitysvammaista henkilöä voidaan kaikin keinoin tukea omien mielipiteidensä ilmaisussa. Taipumus myöntyvyyteen voi käytännössä uhata kehitysvammaisen henkilön valinnanvapautta ja

heikentää heidän mahdollisuuksiaan tuoda omia ajatuksiaan esille keskusteluissa, ellei sitä keskustelukumppanin toimesta huomioida.

3.2 Kommunikaation tukemisen menetelmiä

Selkokieli on yksi keino kehitysvammaisten ja heidän työntekijöidensä välisen vuorovaikutuksen parantamiseen. Alun perin selkokieli on kehitetty yksinkertaisemaan kirjoitettua tekstiä. Selkokieliyhjeistusten on kuitenkin tarkasteltu sopivan myös puhuttavaan kieleen (esim. Kartio, 2009; Leskelä, 2019). Selkokieltä vuorovaikutuksessa käytettäessä tarkoitetaan puheen mukauttamista rakenteeltaan, sisällöltään ja sanastoltaan keskustelukumppanin tarpeet huomioiden helpommin ymmärrettäväksi (Kartio, 2009, s. 8).

Ellei selkokielen käyttö riitä tueksi vuorovaikutuksen haasteiden helpottamiseen, voidaan sen lisäksi hyödyntää puhetta tukevia ja korvaavia (AAC) menetelmiä yksilökohtaisen tarpeen mukaan. AAC tulee englannin kielen sanoista Augmentative and Alternative Communication. Puhetta korvaavia kommunikaatiokeinoja (Alternative communication) käyttävät henkilöt, jotka eivät kommunikoi puheella. Puhetta tukevalla kommunikoinnilla (Augmentative communication) taas tarkoitetaan keinoja, joilla täydennetään puutteellista tai epäselvää puhetta. AAC-menetelmät voidaan jakaa kahteen alaryhmään luokittelemalla ne avusteisiksi ja ei-avusteisiksi kommunikaatiomenetelmiksi. Avusteisilla menetelmillä tarkoitetaan sellaisia kommunikointikeinoja, jotka on tuotettu apuvälineiksi, käyttäjästä erillään käytettäväksi. Tähän ryhmään kuuluvat esimerkiksi puhelaitteet sekä graafiset merkit, kuten bliss-symbolit ja PCS-kuvat. Ei-avusteisiksi menetelmiksi taas kutsutaan käyttäjän itse tuottamaa kommunikaatiota, kuten puhetta, viittomia, eleitä ja morsetusta. (Huuhtanen, 2011, s. 15; von Tetzchner ym., 1999, s. 20–21.) Parhaiten käyttäjän tarpeisiin vastaavan kommunikaatiomenetelmän valinta tehdään aina yksilöllisesti ja mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä käyttäjän kanssa.

Kommunikaatiotaidot vaativat kehittyäkseen vuorovaikutusta. Säännöllisyys ja johdonmukaisuus näiden taitojen harjoittelussa on tärkeää. Kommunikaatio vahvistuu tukemalla niitä viestintäkeinoja, joita yksilön on mahdollista oppia. (Kaski

ym., 2012, s. 179–180.) AAC-menetelmät toimivat apuvälineinä kommunikaatiotilanteessa, jossa eri syistä johtuvat puheen tuottamisen tai ymmärtämisen vaikeudet estävät tasavertaisen keskustelun ainoastaan puhuttua kieltä käyttäen. Näiden menetelmien käyttöönotto ja hyödyntäminen arjessa on kuitenkin usein lähi-ihmisten vastuulla. Vuorovaikutuksen vahvistuminen mahdollistuu molempien osapuolten motivaation ja innostuksen kautta. On tärkeää, että kaikki ovat kiinnostuneita yhteisestä tavoitteesta ja johdonmukaisesti käyttävät asiakkaalle sopivaksi todettuja kommunikointikeinoja. (Joutsia & Sillanpää, 2020, s. 100.) Keskustelun kielellisesti osaavampi osapuoli saattaa saada viestinsä perille selko kieltä käyttäen, mutta myös keskustelukumppanille tulee tarjota keino tuoda esille omat ajatuksensa. Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttö päivittäisissä kommunikaatiotilanteissa mahdollistaa asiakkaan monipuolisemman itseilmaisun ja kuulluksi tulemisen.

Työntekijän ja kehitysvammaisen asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tulisi olla sujuvaa, tasa-arvoista ja asiakkaan tarpeisiin vastaavaa. Samanarvoisuus vuorovaikutuskumppaneiden välillä on lähtökohta onnistuneelle vuorovaikutustilanteelle. Ilman sitä on sanallisestikin kommunikoivan kehitysvammaisen henkilön vaikea oppia keskustelemaan. (Kaski ym., 2012, s. 181.) Samanarvoisuus rakentuu jokaisessa vuorovaikutustilanteessa yksilöllisesti, eivätkä vaikeatkaan kommunikoinnin haasteet ole este tasa-arvoiselle kohtaamiselle (Leskelä & Lindholm, 2011, s. 20).

Sosiokonstruktiivisen oppimiskäsityksen sekä kiintymyssuhdeteorian mukaan onnistunut vuorovaikutus perustuu aitoon pyrkimykseen ymmärtää keskustelukumppania ja viestiä vastavuoroisesti. Täydellistä yhteisymmärrystä tärkeämpää onkin se, että osaavammalla kumppanilla on aito halu molemminpuolisen ymmärryksen saavuttamiseen ja että hän selkeästi sen pyrkii myös osoittamaan. (Vuoti ym., 2009, s. 3, 27.) Sensitiivisyys esitetään usein yhtenä tärkeimpänä keinona parantaa olemuskielen varassa toimivaa vuorovaikutusta. Sillä tarkoitetaan keskustelijan täydellistä psyykkistä läsnäoloa ja virittymistä keskustelukumppanin tunnetiloihin ja tarpeisiin. Arjen tilanteissa kuuntelemaan pysähtyminen vaatii työntekijältä omien vuorovaikutustaitojen jatkuvaa kehittämistä. Erilaiset kommunikoinnin apuvälineet ovat tärkeitä, mutta ilman sensitiivisyyttä niiden hyöty jää

usein vajaaksi. Vaikeita kielellisiä haasteita omaavalle tärkein kommunikoinnin apuväline on toinen ihminen. (Burakoff & Lahti, 2020, s. 144–145.)

Kehitysvammaliiton alla toimivan Tieto- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekin Vaikeimmin kehitysvammaisten ihmisten kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen kehittämishankkeessa vuosina 2005–2008 luotiin OIVA-vuorovaikutusmalli, jonka tavoitteena oli vaikuttaa vaikeimmin kehitysvammaisten aikuisten ja heidän työntekijöidensä väliseen vuorovaikutukseen. Yhteisöllisyys, asiakaslähtöisyys sekä ratkaisukeskeisyys olivat OIVA-prosessin keskeisiä johtoajatuksia. Hankkeessa laadittiin LOVIT-muistisääntö, jossa varhaisen vuorovaikutuksen teorioista koottiin yhteen viisi tärkeintä vuorovaikutusta vahvistavaa elementtiä. LOVIT-malli esitellään hankkeen yhtenä tuotoksena Papunet-internetsivustolle laadituilla Vuorovaikutussivuilla. (Martikainen, 2009.) Nämä viisi LOVIT-malliin kiteytettyä vuorovaikutuksen elementtiä ovat läsnäolo (L), odottaminen (O), vastaaminen (V), ilmaisun mukauttaminen (I) ja tarkistaminen (T). Mallin tarkoituksena on toimia helposti ymmärrettävänä muistisääntönä kenelle tahansa, jonka tavoitteena on kehittyä paremmaksi kommunikointikumppaniksi. (Papunet, 2020.)

4 TYÖYHTEISÖN OSALLISTAVA KEHITTÄMINEN

4.1 Toimintakulttuurin muutokseen vaikuttavia tekijöitä

Asiakkaiden ja työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen parantamisessa oleellista on koko yhteisön suuntautuminen onnistuneen vuorovaikutuksen lähtökohtaan, tasa-arvoisen kohtaamiseen. Tämä on koulutusta ja sitoutumista vaativa prosessi, jossa sekä asiakkaiden että työntekijöiden vuorovaikutustaitojen vahvistaminen on tärkeää. Uusien toimintatapojen sisällyttäminen pysyvästi osaksi työyhteisön arkea riippuu siitä, kokevatko työntekijät todella hyötyvänsä muutoksista käytännössä. (Vuoti ym., 2009. s. 17–18.) Työntekijöiden riittävä ymmärrys kehittämistyön tavoitteista toimii kaiken muutoksen perustana (Mönkkönen, 2018,

s. 182). Lisäksi työyhteisölle tulee tarjota perusteltua, selkeää tietoa aiheeseen liittyen. Pelkällä tiedon välittämisellä ei kuitenkaan saavuteta muutoksia asennetasolla, mikäli työntekijä ei pidä hänelle tarjottua tietoa merkityksellisenä. (Vuoti ym., 2009, s. 17–18.)

Työyhteisön toimintakulttuurin muutos tarvitsee tuekseen läsnä olevaa ja luottamusta osoittavaa johtamista. Esimiehen tulee rohkaista työyhteisön jäseniä haastamaan itseään ja tarkastelemaan toimintaansa. Kokeilun, erehdyksen ja niiden käsittelyn kautta jokainen työntekijä voi kehittyä yksilönä. Se taas on vaatimus koko työyhteisön kehittymiselle. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta, i.a., s. 5–6.) Työyhteisön johtamisessa on olennaista kannustaa työntekijöitä itseohjautuvuuteen, innovatiivisuuteen ja tiedon jakamiseen. Tärkeää on myös omien henkilökohtaisten arvojen ja eettisten toimintatapojen pohtiminen ja niiden siirtäminen osaksi koko työyhteisön toimintaa. (Virtanen ym., 2011, s. 54.)

Tieto, ymmärrys ja yhteistyöilmapiiri ylläpitävät motivaatiota, joka toimii voiman lähteenä muutokselle ja oman työn kehittämiseksi. Motivaatio ohjaa työntekijän käyttäytymistä tavoitteiden saavuttamista kohti sekä pitää yllä toiminnan intensiteettiä ja sitoutumista asiaan (Sinokki, 2016, s. 61). Martela, Mäkikallio ja Virkkunen (2017, s. 107) toteavat sisäisen motivaation vahvistuvan työn ja organisaation vastatessa riittävästi yksilön vahvuuksiin, kiinnostuksen kohteisiin ja arvoihin. Työmotivaation kannalta merkittäviä tekijöitä ovat työntekijän henkilökohtaiset arvot, asenne ja yhteenkuuluvuuden tunne. Yhteenkuuluvuuden tunnetta työyhteisössä kasvattaa sujuva yhteistyö ja positiivinen vuorovaikutus. Työmotivaatiota voidaan tukea monin tavoin, mutta lähtökohta sille on työntekijän kiinnostus ja innostus omaan työhönsä. (Sinokki, 2016, s. 11, 82, 215–216.)

4.2 Motivoiva työpaja kehittämismenetelmänä

Kuten todettu, työyhteisön kehittämisen edellytyksenä on motivaatio, jota voidaan tukea monin eri tavoin. Mihin tahansa tavoitteeseen vastaaminen on pitkäjänteisyyttä vaativa prosessi, eivätkä uudet toimintatavat välttämättä säily, ellei siihen ole riittävästi motivaatiota. Omien vaikutusmahdollisuuksien havainnollistaminen

työntekijöille lisää heidän motivaatiotaan kehittämiseen työyhteisössä. Tällöin muodostuu jatkuvaan arviointiin ja muutosten tekoon perustuva kehittämisen kulttuuri. (Salonen ym., s. 87.) Tästä syystä työyhteisön kehittämiseen tähtäävän toiminnan tulee ensisijaisesti pyrkiä vaikuttamaan työntekijöiden motivaatiota tukeviin tekijöihin. Motivaation ylläpitämisessä tärkeää on tunnistaa työyhteisön jäsenten vahvuuksia ja tarjota erilaisia mahdollisuuksia vaikuttaa itse työhönsä (Saranki-Rantakokko ym., 2019, s. 20). Osallistavia kehittämismenetelmiä hyödyntäen voidaan lisätä ja jakaa tietoa, ymmärrystä ja vahvistaa positiivista ilmapiiriä työyhteisössä.

Menetelmiä käytetään keinoina päästä asetettuun tavoitteeseen. Usein kehittämismenetelmän valinta perustuu vain oletukseen sen vaikuttavuudesta. Kokeuksellinen tieto tai eettinen näkemys saattaa olla tärkeä tekijä kehittämismenetelmää valittaessa ja sen vaikuttavuutta etukäteen arvioidessa. Näin ollen kehittämismenetelmien valinta ei aina ole kovin tarkkaan perusteltua suhteessa tavoitteisiin. (Seppänen-Järvelä, 2006, s. 21–22.) Havaitimme itse kehittämistoimintaa suunnitellessamme, että pyrkiessämme vaikuttamaan ensisijaisesti motivaatiota vahvistaviin tekijöihin, oli menetelmävalinnat tehtävä jossain määrin vaikutusolettamuksiin perustuen. Kehittämismenetelmiä koskevaa tutkittua, todennettua tietoa on käytettävissä, mutta yksilöllisesti aiheeseemme kohdennettu tieto on rajallista. Siten menetelmien vaikuttavuutta tavoitteisiimme ei pystytty suoraan ennakoimaan. Tavoitteiden toteutumiseen vaikuttavat vahvasti yksilölliset seikat, kuten kehittämistoiminnan kohteena olevien asenne itse toimintaan. Kuitenkin olettamuksemme oli, että käyttämillämme osallistavilla kehittämismenetelmillä pystymme saavuttamaan kehittämistyölle asetetut tavoitteet.

Kehittämistoiminnan ensisijaisena tavoitteena oli työyhteisön motivointi, joten oli olennaista pyrkiä vaikuttamaan edellä kuvattuihin motivaatiota vahvistaviin tekijöihin. Henkilöstön osallistamiseen, motivointiin ja vaikuttamiseen tähtääviä menetelmiä ovat muun muassa muutoslaboratoriot, learning café, erilaiset ryhmätyön muodot, kiertopistetyöskentelyt, keskustelut sekä dialogi- ja kehittämistyöpajat (Virtanen ym., 2011, s. 55). Salonen ym. (2017, s. 63) määrittelevät työpajan tapahtumaksi, jonka tavoitteena on mielipiteiden, tietojen ja näkemysten vaihto vuorovaikutuksellisia menetelmiä hyödyntäen. Toteutimme Mäntyrinteellä

työpajan, jossa hyödynsimme muita osallistavia menetelmiä. Edellä mainituista menetelmistä työpajaan valikoituivat refleктоiva, dialoginen keskustelu ja learning café. Lisäksi sisällytimme työpajaan draamatyöskentelyä sekä SWOT-analyysin kokoamisen.

4.2.1 Draamatyöskentely

Työpajan ensimmäisen osion tarkoituksena oli tehdä osallistujille näkyväksi niitä tunnetiloja, joita vuorovaikutuksen haasteet voivat arjessa aiheuttaa. Tavoitteena oli näin vahvistaa työntekijöiden ymmärrystä siitä, millaisena asiakas saattaa kokea kuulluksi tulemattomuuden tunteen jokapäiväisissä tilanteissa. Tällainen lähestymistapa on ominainen prosessidraamalle, joka perustuu ennalta määritellyyn oppimistavoitteeseen. Draama menetelmänä tähtää osallistavuuteen ja dialogisuuteen ja sen tarkoitus on toimia keinona merkitykselliseen oppimiseen. Draamallisella työskentelyllä voidaan saavuttaa syvälinen ymmärrys käsillä olevasta teemasta. Itsetuntemuksen ja empatiakyvyn kehittyminen on draamassa olennaista. (Öystilä, 2019, s. 141–142, 164.) Siten draamatyöskentely työpajan yhdessä osiossa oli tavoitteisiimme vastaava menetelmä.

Draaman kautta esille tulleita tai vahvistuneita kokemuksia ja tunnetiloja on refleктоitava sekä yksilö- että yhteisötasolla. Refleктоinti pitää sisällään myös eettistä pohdintaa. Draamatyöskentelyssä oppiminen tapahtuu usein tiedostamatta, joten on tärkeää pysähtyä ja arvioida yhdessä koettuja tunteita käsiteltyyn teemaan liittyen. (Öystilä, 2019, s. 144–145.) Draamatyöskentelyssä muodostuneet uudet näkökulmat voivat edistää muutosta työyhteisössä. Draamaharjoituksen aikana osallistajat pääsivät havainnoimaan onnistuneen kommunikoinnin merkitystä heti työpajan alussa sekä itsenäisesti että työyhteisönä. Tällä tavoiteltiin pysyvyyttä oman toiminnan refleктоintiin myös tulevaisuudessa aidoissa arjen tilanteissa.

4.2.2 Learning café

Työpajan toisen osion tavoitteena oli kannustaa osallistujia syventymään vuorovaikutukseen, sen haasteisiin sekä sujuvan kommunikaation kehittämisen keinoihin. Lisäksi tarkoituksena oli kartoittaa osallistujien jo olemassa olevaa tietoa ja näkemyksiä työpajassa käsiteltävistä teemoista. Työpajan loppupuolella osallistajat työskentelivät suurempana ryhmänä, joten tässä osiossa tarkoitukseemme parhaiten vastasi näiden teemojen pohtiminen pareittain. Siten erilaisia ajatuksia ja mielipiteitä saatiin kerättyä runsaasti ja tuotoksista muodostui kattava kokonaiskuva osallistujien näkemyksistä aiheeseen liittyen.

Sovelsimme tässä osiossa learning café -menetelmää erityisesti sen keskustelua edistävän luonteen vuoksi sekä kartoittaaksemme osallistujien näkemyksiä aihealueista. Osallistavan, keskustelua edistävän learning café -menetelmän tarkoituksena on käsitellä pienryhmissä tiettyjä, ennalta asetettuja teemoja. Menetelmässä oleellista on keskustelu, omien näkemysten ja mielipiteiden esittäminen sekä yhteisen ymmärryksen löytäminen kulloinkin esillä olevasta aiheesta. Pienryhmät kirjaavat paperille tähän teemaan liittyviä ideoita ja näkökulmia, jotka käsitellään lopuksi kaikkien osallistujien kesken. (Innokylä, i.a.; Salonen ym., 2017, s. 58.) Työpajassa varasimme osion loppuun yhteistä aikaa, jolloin kunkin pienryhmän kirjaamat huomiot annetuista teemoista tuotiin koko työyhteisön tietoon ja niitä voitiin yhdessä pohtia. Tavallisesti learning café -menetelmää käytettäessä ryhmäkokoo on vähintään 12 henkilöä (Innokylä, i.a.). Päädyimme kuitenkin soveltamaan menetelmää työpajan pienemmästä osallistujamäärästä huolimatta.

4.2.3 Diaesitys ja refleктоiva keskustelu

Työpajan kolmannen osion tavoitteena oli tukea työyhteisöä yhdessä keskustellen käsittelemään kokemuksiaan sekä arjen toimintatapoja suhteessa alan ammattieettisiin ohjeisiin. Dialogisen vuorovaikutuksen periaatteet huomioiden rohkaisimme osallistujia tuomaan esille ajatuksiaan avoimesti ja erilaiset näkemykset hyväksyen. Hyödynsimme tässä osiossa joitakin fokusryhmähaastattelun

ominaisuuksia, kuten valmiita kysymyksiä. Näkemysten ja kokemusten jakaminen turvallisessa ilmapiirissä on keskeinen tavoite fokusryhmätyöskentelylle (Salonen ym., 2017). Valmiiksi luodut kysymykset pitivät yllä keskustelua ja varmistivat, että työpajan tavoitteiden kannalta oleelliset asiat tulivat käsitellyiksi. Toiminnallisten ja keskustelua edistävien menetelmien käytön lisäksi halusimme välittää kehitysvamma työnteon eettisen ja asiakaslähtöisen kehittämistoiminnan kannalta merkityksellistä tietoa osallistujille. Käytimme keskustelun runkona diaesitystä (Liite 3), jonka avulla perustelimme työpajassa käsiteltäviä sisältöjä teoreettisella tiedolla.

Avoimen, ammatillisen, innostavan ja turvallisen ilmapiirin luominen työyhteisöön on tärkeää (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta, i.a., s. 6). Työyhteisön myönteistä ilmapiiriä voidaan vahvistaa tasa-arvoisen, toisia kunnioittavan keskustelun avulla. Tällaisessa keskustelussa on tarkoituksenmukaista noudattaa dialogisen keskustelun periaatteita. Dialogisuus ei ole pelkkää keskustelua, vaan sen tavoitteena on rakentaa yhteistä ymmärrystä ja oppia muiden näkemyksistä (Mönkkönen, 2018, s. 109–110). Holm ym. (2018) täsmentävät, että dialogilla ei lähtökohtaisesti tavoitella yhteisymmärrystä, vaan mahdollisten eriävien näkemysten ymmärtämistä ja hyväksymistä.

Työyhteisön sisäinen, avoin ja rehellinen asioiden käsittely edistää kehittämistoimintaa ja sille asetettuja tavoitteita. Jotta ammatillista kehittymistä voi tapahtua, tulee työyhteisön tunnistaa ja tiedostaa oma osaamisensa sekä sisäistää toimintaa ohjaavien eettisten periaatteiden merkitys asiakastyössä. Suuri merkitys on nimenomaan asiakastyön arkeen liittyvien eettisten näkökulmien tarkastelulla. Tämä täytyy pitää koko työyhteisön vastuulla siten, että työyhteisöön on mahdollista kehittyä eettisesti kestävä toimintakulttuuri. (Mönkkönen, 2018, s. 49–50, 57.) Keskustelu asiakastyössä vastaan tulevista haasteista tukee työyhteisöä pohtimaan omaa työtään myös ammattieettisistä näkökulmista ja toisaalta ymmärtämään, että eettinen pohdinta, keskustelu, päätöksenteko ja harkinta on koko työyhteisön asia. Ammattieettisyys rakentuu koko työyhteisön välisessä keskustelussa ja pohdinnassa työympäristössä tapahtuvien muutoksien mukaisesti (Hallikainen ym., 2017, s. 8–9).

4.2.4 SWOT-analyysi

Kun tavoitteena on muodostaa uusi toimintamalli, täytyy nykyhetken ristiriidat tunnistaa ja ratkaista. Uudenlaisen toimintamallin motivoiva vaikutus perustuu tähän tilanteen uudelleenahmottamiseen. (Engeström, 1995, s. 90.) SWOT-analyysi on analyysimenetelmä, jossa nelikenttäisen ruudukon toiselle puolelle kirjataan kohderyhmän sisäiset vahvuudet ja heikkoudet. Toinen puoli taas sisältää ulkoiset mahdollisuudet ja uhat. SWOT-analyysin tarkoitus osana työpajaa on kartoittaa sellaisia työhön vaikuttavia tekijöitä ja ristiriitoja, jotka työyhteisö kokee merkityksellisinä. Analyysin avulla voidaan tuoda myös organisaation tietoon nämä työyhteisön näkökulmasta olennaiset asiat.

Työntekijöiden asenne vaikuttaa siihen, miten työyhteisössä suhtaudutaan haastaviin asioihin. Syyllisen etsimisen sijasta on hyvä oppia etsimään ratkaisuja näihin haasteisiin. Luottamus ongelmien ratkaisuun vahvistaa positiivista ilmapiiriä, kun taas negatiivisina tekijöinä voivat toimia epävarmuus ja erilaiset ulkoiset uhat. (Sinokki, 2016, s. 11, 90.) Tärkeää on myös sen hyväksyminen, että kaikkiin haasteisiin ei voida omalla toiminnalla vastata. Niihin voidaan kuitenkin varautua ja oppia löytämään myös haasteista jotakin työyhteisölle hyödyllistä. Jo olemassa olevien resurssien tiedostaminen voi rakentaa motivaatioilmapiiriä vahvemmaksi. Työyhteisön visio tulevaisuudesta vahvistaa työn merkityksen kokemusta ja positiivista ryhmähenkeä (Sinokki, 2016, s. 15). SWOT-analyysin kautta havainnollistimme työpajan osallistujille Mäntyrinteellä jo olemassa olevia positiivisia voimavaroja, joita hyödyntämällä asiakastyötä ja sen laatua voidaan kehittää.

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Toteutimme opinnäytetyömme yhteistyössä Esperin Koti Mäntyrinteen kanssa. Mäntyrinne on Äänekoskella sijaitseva 15-paikkainen kehitysvammaisten

palveluasumista tarjoava yksikkö. Lähes kaikilla Mäntyrinteen asiakkaila on eriasteisia, pääsääntöisesti vaikeita puheen tuottamisen ja ymmärtämisen vaikeuksia. Samassa rakennuksessa Mäntyrinteen kanssa toimii myös ikäihmisten tehostetun palveluasumisen. Kehittämistyömme aihe ja toteutustapa muotoutuivat Mäntyrinteen yksikönjohtajan kuvailemiin kehittämistarpeisiin perustuen.

Mäntyrinteellä on tapahtunut viimeisen kahden vuoden aikana useita muutoksia toimintaympäristössä sekä henkilöstössä. Nämä muutokset ovat vaikuttaneet erityisesti asiakkaisiin. Aiemmin vuorovaikutus tutussa ympäristössä asiakkaiden ja vakiintuneen henkilökunnan välillä oli luontevaa ja sujuvaa ilman kommunikaation apuvälineiden aktiivista hyödyntämistä. Tämän mahdollistivat vakiintuneen henkilökunnan vahva asiakastuntemus sekä asiakkaiden ja työntekijöiden väliset luottamussuhteet. Muutoksista johtuen vastavuoroisen kommunikaation epäkohdat ovat alkaneet näkyä haastavien tilanteiden lisääntymisenä. Kommunikaation vahvistaminen asiakkaiden ja uusien työntekijöiden välillä on tullut välttämättömäksi yhteisen ymmärryksen mahdollistamiseksi arjessa.

Henkilöstön suuri vaihtuvuus on aiheuttanut asiakkaisissa epävarmuutta toimintatapojen muuttuessa. Osalla nykyisestä henkilökunnasta ei ole aiempaa kehitysvamma-alan kokemusta, joten erilaisten kommunikaatiomenetelmien käyttö arjessa on heille uutta. Henkilökunnan vastuulla on tukea vaikeasti kehitysvammaisia asiakkaita itseilmaisussa sekä vahvistaa omalla toiminnallaan heidän kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitojaan. Henkilöstön tietoisuuteen on siten tärkeää tuoda uusia toimintatapoja sekä kannustaa pohtimaan niiden merkitystä asiakkaille ja työn sujumuudelle.

Opinnäytetyön tavoitteena oli vahvistaa Esperin Koti Mäntyrinteen asiakkaiden osallisuutta ja hyvinvointia omassa arjessaan henkilökunnan ja asiakkaiden vuorovaikutusta parantamalla. Tämä tavoite perustui Mäntyrinteellä havaittujen kehittämistarpeiden lisäksi ajantasaiseen tietoon vammaistyöstä, vuorovaikutuksesta ja aiheeseen liittyvästä lainsäädännöstä. Merkittävä opinnäytetyötämme ohjaava tekijä oli prosessin alusta saakka halu edistää erityishuollon palveluita käyttävien ihmisten mahdollisuuksia omannäköiseen elämään.

Opinnäytetyöprosessin alussa suunnittelimme tuottavamme konkreettisia kommunikaatiovälineitä Mäntyrinteen asiakkaille. Pohdimme aluksi myös mahdollisuutta laatia työyhteisölle informatiivinen opas kommunikaation merkityksestä asiakkaiden arjessa. Työkokemuksemme perusteella arvioimme kuitenkin, että tässä muodossa toteutettava kehittämistyö ei tulisi olemaan tuloksellista, koska oppaaseen tutustuminen ja sen hyödyntäminen edellyttää työntekijöiltä ensisijaisesti riittävää innostusta ja motivaatiota aiheeseen. Pidimme tärkeänä työyhteisön aktiivista osallistamista, koska pelkkä teoreettisen tiedon jakaminen aiheesta ei olisi tukenut työntekijöiden motivaation vahvistumista toivotulla tavalla.

Kehittämistarpeiden kartoittaminen tarkensi ja rajasi työmme lopulta käsittelemään työntekijöiden ja kommunikoinnin haasteita omaavien asiakkaiden välistä vuorovaikutusta työyhteisön ammattieettisen kehittämisen näkökulmasta. Tarkoituksena oli osallistavin menetelmin innostaa ja motivoida työyhteisöä etsimään uusia tapoja tehdä asiakaslähtöistä työtä alan eettisiin arvoihin pohjautuen ja siten kannustaa työyhteisöä käyttämään omia voimavarojaan työn kehittämiseen. Opinnäytetyölle asettamaamme tavoitteeseen vastasimme järjestämällä Mäntyrinteen henkilökunnalle motivoivan kommunikaatiotyöpajan.

Työpajan tavoitteena oli tukea Mäntyrinteen työntekijöiden ja sitä kautta koko työyhteisön motivaatiota oman työn kehittämiseen ja entistä sensitiivisempään vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Niin ikään tavoitteena oli lisätä Mäntyrinteen henkilökunnan ymmärrystä sujuvan vuorovaikutuksen merkityksestä suhteessa asiakkaiden hyvinvointiin ja aktiiviseen osallisuuteen oman elämänsä päätöksissä. Työyhteisön kannustamisella oman työn reflektointiin oli olennainen merkitys näiden tavoitteiden saavuttamisessa. Työpajan tarkoituksena oli konkreettisesti havainnollistaa työpajan osallistujille sujuvan vuorovaikutuksen merkitystä ihmisen hyvinvoinnille.

Esperi Koti Mäntyrinne on keväällä 2021 sisällyttänyt kehittämissuunnitelmaansa tavoitteen kommunikaation vahvistamisesta työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Organisaation tarkoituksena on kouluttaa henkilöstöä kommunikaation tukemiseen ja näin ylläpitää työyhteisössä motivoitunutta ja innovatiivista työtettä. (Esperi Koti Mäntyrinne, 2021.) Mäntyrinteen yksikönjohtaja Minna Hämäläinen tuki

ajatustamme motivaation vahvistamisesta ensisijaisena kehittämiskohtana. Hän piti työyhteisön innovatiivista ilmapiiriä tärkeänä osana asiakaslähtöisen kommunikation kehittämistä. Hämmäläisen mukaan pitkän aikavälin tavoitteena Mäntyrinteellä on asiakkaiden hyvinvoinnin, osallisuuden ja toimintakyvyn lisääntyminen sekä toisaalta myös henkilökunnan työhyvinvoinnin parantuminen. (henkilökohtainen tiedonanto, 12.5.2021.) Opinnäytetyöllämme vastasimme osaltamme tähän Mäntyrinteen itse asettamaan kehittämistarpeeseen.

6 TYÖPAJAN TOTEUTUS

6.1 Toiminnan käytännön järjestelyt

Toivoimme Mäntyrinteen yksikönjohtajalta, että työpaja järjestyisi neljän tunnin mittaisena tilaisuutena. Tarvittaessa sen olisi voinut jakaa kahdelle päivälle. Tavoitteemme oli, että mahdollisimman moni henkilökunnasta pääsisi osallistumaan työpajaan. Tiedostimme tämän tavoitteen toteutumisen haasteet työvuorolistan suunnittelun kannalta. Siksi työpajan rakenne ja aikataulu suunniteltiin toimivaksi riippumatta siitä, tuleeko työpaja järjestymään yhden vai kahden päivän aikana. Työpaja toteutui lopulta kahtena neljän tunnin mittaisena tilaisuutena. Siihen osallistui kaksi eri ryhmää, toinen aamupäivällä ja toinen iltapäivällä. Työpajaan osallistui lähes koko Mäntyrinteen vakituinen henkilöstö sekä kaksi sijaista. Vakituista työntekijöistä kaksi oli lomalla, joten he eivät päässeet osallistumaan. Yksi sijainen, jonka oli tarkoitus osallistua työpajaan, oli äkillisesti pois töistä kyseisenä päivänä. Yhteensä osallistujia oli ensimmäisessä ryhmässä neljä ja toisessa ryhmässä kuusi. Mäntyrinteen yksikönjohtaja oli yksi ensimmäisen ryhmän osallistujista.

Osallistujamäärään liittyen varauduimme etukäteen äkillisiin poissaoloihin sekä parittomaan määrään osallistujia. Suunnittelimme alun perin case-harjoituksen toteutettavan pareittain, mutta laadimme lisäksi myös kolmen hengen ryhmälle

sovelletun version harjoituksesta. Minimiryhmäkoko työpajaan oli kuitenkin kaksi henkilöä. Mikäli osallistujia olisi ollut ryhmässä vain yksi, ei kyseistä työpajaryhmää olisi ollut mahdollista toteuttaa.

Yhteistyötaho tuki opinnäytetyöhöme toteutusta mahdollistamalla henkilöstön osallistumisen työpajaan työajalla sekä tarjoamalla käyttöömme kirjoitusvälineistöä ja tulostusmahdollisuuden. Hankimme itse loput tarvittavista materiaaleista. Varsinaista budjettia emme opinnäytetyön toteuttamiseen laatineet, sillä kulut arvioitiin hyvin pieniksi. Tämä arvio toteutui suunnitellusti. Varasimme tarvittavat välineet mukaamme tilaisuuteen ja valmistelimme ne hyvissä ajoin paikoilleen ennen työpajatoiminnan alkamista. Tarvitsimme kirjoitusvälineet, palautekyselylomakkeet, teoriaosuuteen liittyvät materiaalit sekä harjoituksiin liittyvät kirjalliset ohjeistukset. Kyselylomakkeet, materiaalit ja ohjeistukset laadimme ja tulostimme valmiiksi ennen toteutusta.

Laadimme etukäteen struktuurin ohjaamaan työpajan rakennetta. Se auttoi jäsentelemään työpajan eri osioita, niiden vastaamista tiettyihin tarpeisiin ja tavoitteisiin sekä ohjaamaan omaa työskentelyämme työpajan aikana. Lisäksi se toimi apuvälineenä suunnitellessamme toteutuksen aikataulua ja tarvittavaa välineistöä. Myös tarkan työnjaon tekeminen etukäteen oli tärkeää luotettavan vaikutelman luomiseksi ja sujuvan etenemisen varmistamiseksi. Halusimme tilaisuuden olevan rauhallinen ja jättävän tilaa jokaisen osallistujan ajatuksille, tunteille ja vapaalle keskustelulle. Kirjasimme erilliselle lomakkeelle tarkan suunnitelman työpajan rakenteesta ja työnjaosta (Liite 1). Varauduimme kuitenkin myös joustamaan suunnitelmastamme tarpeen mukaan. Näin myös teimme havaittuamme ensimmäisen ryhmän perusteella ajankäytöllisiä muutostarpeita työpajan rakenteessa.

Laadimme draamatyöskentelyä varten kaksi erilaista esimerkkitalannetta (Liite 2). Tilanteet kuvastivat arkisia hetkiä vaikeasti kehitysvammaisten asumispalveluissa. Kirjoitimme tilannekuvaukset sekä ohjeistukset rooleihin Word-ohjelmalla ja tulostimme ne valmiiksi harjoitusta varten. Lisäksi loimme harjoituksissa käytettävät kommunikaatiotaulut Papunet-sivuston kuvatyökalua käyttäen. Valmistimme neljä kommunikaatiotaulua (Kuva 1).

Työpajan teoreettista osuutta varten valmistelimme diaesityksen (Liite 3) Powerpoint-ohjelmaa käyttäen. Esitykseen sisällytimme opinnäytetyön suunnitelmassa kokoamaamme tietoa aihepiiristä. Huomioimme tavoitteemme herättää työpajan eri vaiheissa keskustelua työyhteisössä lisäämällä esitykseen pohdintakysymyksiä ja varaamalla aikaa niiden käsittelyyn esityksen aikana. Tulostimme diaesityksen paperiversioksi työyhteisölle myöhempään käyttöön jätettäväksi. Lisäksi tulostimme etukäteen materiaalia liittyen työpajassa sivuamiimme aiheisiin, jotta työyhteisölle jäi mahdollisuus tutustua niihin tarkemmin työpajan jälkeen.

Toteutimme työpajan harjoitukset ja keskustelut siten, että saimme kerättyä materiaalia eri työpajan osioista valokuvien muodossa. Keräsimme esiin nousseita ajatuksia suurille kartongeille. Valokuvasimme kartongit ja hyödynsimme niitä raportissa työpajan toteutusta kuvatessamme. Kartongit jätimme Mäntyrinteelle esille laitettavaksi.

6.2 Draamatyöskentely

Aloitimme työpajan harjoituksesta, jossa sovelsimme menetelmänä draamallista työskentelyä, jonka esittelimme luvussa 4.2.1. Tätä harjoitusta varten jaoin osallistujat pareiksi. Annoimme jokaiselle parille kirjallisen esimerkin arkisesta tilanteesta ja ohjeet sen suorittamiseen (Liite 2). Ohjasimme parin toisen osapuolen ottamaan harjoituksessa asiakkaan roolin. Toinen osapuoli taas toimi työntekijän roolissa. Asiakkaan roolissa olevaa ohjeistimme olemaan käyttämättä harjoituksen aikana puhetta kommunikointikeinona. Asiakkaan roolissa olevan tuli eläytyä rooliinsa siten, että puheen tuoton haasteiden lisäksi hänen fyysinen toimintakykynsä ja hienomotoriset taitonsa olivat heikot. Tilanteeseen liittyi ennalta suunnittelemamme ongelma, joka parin täytyi yhdessä ratkaista. Asiakkaan roolissa olevalle annettiin kirjallisena ongelma, esimerkiksi puristava kenkä. Työntekijän roolissa olevan täytyi selvittää harjoituksen aikana tämä asiakkaan ongelma.

Kävimme harjoitukseen liittyvät asiat läpi suullisesti ja varmistimme, että osallistujat ymmärsivät harjoituksen kulun. Ohjasimme parit yksityisiin tiloihin harjoituksen suorittamisen ajaksi. Toteutimme harjoituksen kahdessa osassa. Ensimmäisen osion parit suorittivat ilman kommunikoinnin apuvälineitä. Tämän jälkeen ohjasimme parit vaihtamaan rooleja keskenään ja annoimme asiakkaan roolissa olevalle uuden ongelman. Lähtötilanne pysyi samana. Toisen osion ajaksi annoimme työntekijän roolissa olevalle apuvälineeksi kommunikaatiotaulun (Kuva 1).



Kuva 1. Draamaharjoituksessa käytetty kommunikaatiotaulu

Harjoituksen tavoitteena oli luoda kärjistetty tilanne, jossa vaikeat kommunikaatiohaasteet estäisivät molemminpuolisen ymmärryksen ilman kommunikoinnin apuvälineiden käyttöä. Oletuksemme oli, että kommunikaatiotaulu helpottaisi ja nopeuttaisi oleellisesti ongelmatilanteen ratkaisemista. Tällöin osallistujat kokisivat omakohtaisesti, miltä tuntuu olla asiakkaan asemassa harjoituksen kaltaisessa tilanteessa sekä toisaalta työntekijän roolissa ollessaan eron kommunikoinnin sujuvuudessa riippuen konkreettisen kommunikaation apuvälineen käytöstä.

Ensimmäiselle ryhmälle annoimme ohjeeksi, että asiakkaan roolissa oleva voi nyökätä tai pudistaa päätään. Totesimme sen kuitenkin ensimmäisen ryhmän harjoituksen aikana helpottavan kommunikointia liian paljon. Nyökkäämisen mahdollistaminen yhdistettynä osallistujien ammattitaitoon johti ensimmäisen ryhmän harjoituksissa tilanteen nopeaan ratkaisemiseen ilman kommunikaation apuvälineitä. Tällöin harjoituksen lopputulos ei palvellut tavoitettamme toivotulla tavalla, joten toisen ryhmän kohdalla jätimme pois ohjeen nyökkäämisen mahdollisuudesta. Toisen ryhmän suorituksissa havaitsimme harjoituksen tuovan osallistujissa esiin vahvemmin tavoiteltuja tunnetiloja, kuten turhautumista. Pyy-simme harjoituksen kuluessa osallistujia kirjoittamaan muistiin harjoituksesta he-ränneitä ajatuksia ja tunnetiloja välittömästi sen päättymisen jälkeen. Näihin asi-oihin palasimme myöhemmin työpajan aikana.

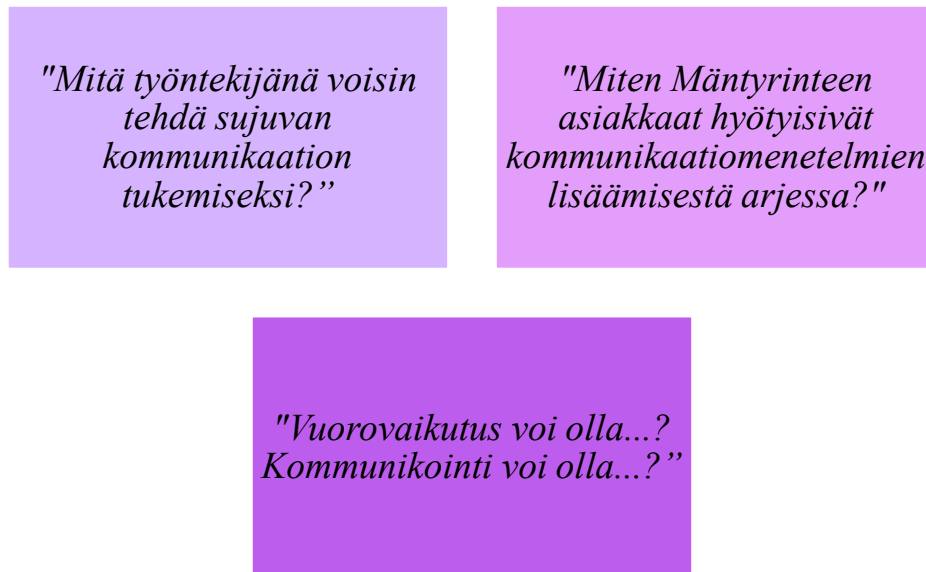
6.3 Learning café

Jatkoimme työpajaa draamallisen harjoituksen jälkeen samoja parijakoja sekä erillisiä tiloja käyttäen. Hyödynsimme tässä osiossa luvussa 4.2.2 esiteltyä lear-ning café -menetelmää, koska tarkoituksena oli yhdessä keskustellen ideoida ja jakaa näkemyksiä liittyen tiettyihin aiheisiin. Learning café soveltui menetelmäksi tähän tavoitteeseen rennon, ryhmätyötä hyödyntävän luonteensa vuoksi. Työpa-jan pienen osallistujamäärän vuoksi toteutimme tämän osion kuitenkin parijakoa hyödyntäen, vaikka suurempi ryhmäkoko olisi learning café -menetelmän kan-nalta hyödyllisempi.

Olimme valmistelleet kolme teemaa (Kuvio 1), joista toivoimme parien keskuste-levan. Jaoimme aluksi kullekin parille ison kartongin, joihin ohjasimme pareja kir-joittamaan ajatuksiaan kartongin otsikon mukaisesti. Kummassakin työpajaryh-mässä täytettiin kolme kartonkia eri teemojen mukaisesti. Kierrätimme kartonkeja niin, että jokainen pari keskittyi jokaiseen teemaan kymmenen minuutin ajan en-nen seuraavaan siirtymistä.

Teemat oli suunniteltu kartoittamaan osallistujien tietoa aiheeseen liittyen ja he-rättämään monipuolista keskustelua parien välillä. Teemojen otsikot oli muotoiltu

siten, että niihin kirjattavat ajatukset muodostaisivat mahdollisimman laajat kokonaisuudet ja siten toimisivat myöhemmin yhteisen keskustelun runkona.



Kuvio 1. Learning cafe -osion kolme teemaa

Ensimmäisenä teemana halusimme osallistujien pohtivan sitä, mitä he voisivat työntekijöinä tehdä tukeakseen sujuvaa kommunikaatiota Mäntyrinteen arjessa. Tämän teeman vastaukset (Taulukko 1) muodostuvat kysymyksenasettelusta johtuen selkeästi työntekijänäkökulmasta. Vastauksista ei välity syyttelevä asenne eikä niihin sisälly henkilökohtaisia negaatioita. Ryhmät kokosivat teemaan liittyen sekä avainsanoja että pidemmälle jatkettuja ajatuksia ja konkreettisia ehdotelmia, jotka kuitenkin yhdistyvät toisiinsa eri ryhmien tuotoksissa. Molemmissa ryhmissä mainittiin erilaisia kommunikaatiomenetelmiä ja -apuvälineitä. Koulutuksen myötä uuden tiedon hankkimisen ja harjoittelun merkitys tulee esille molempien ryhmien tuotoksissa. Osallistujat vaikuttavat pitävän tärkeänä myös haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyä.

Taulukko 1. Osallistujien vastaukset ensimmäiseen teemaan

MITÄ VOISIN TYÖNTEKIJÄNÄ TEHDÄ SUJUVAN KOMMUNIKOINNIN TUKEMISEKSI?	
RYHMÄ 1	RYHMÄ 2
<ul style="list-style-type: none"> • Selkeä puhe/ohjaus • Apuvälineiden käyttö <ul style="list-style-type: none"> ➔ Tukiviittomat ➔ Kuvakortit ➔ Viittomakieli ➔ Ilmeet/eleet, äänenpainot ➔ Aasukokohtaiset sanakirjat • Asukkaan taustatiedot/keskustelut läheisten kanssa • Huomioidaan henkilökohtaiset sanat yms • Oikea-aikaisuus • Hoitajilla yhteiset toimintatavat <ul style="list-style-type: none"> ➔ tieto välitetään • Oman persoonan hyödyntäminen • Voi harjoitella menetelmiä (ennalta ehkäisee turhautumista) • Silmät oltava selässäkin, korvat auki kaikelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Löytää ne keinot, jotka toimivat asiakkaalle parhaiten • Puhutaan asiakkaalle selkokieltä ja ollaan tilanteessa läsnä • Kokeilla esim. kuvakortteja tai tukiviittomia • Olla kärsivällinen ja antaa asiakkaalle aikaa vastata • Kouluttautuminen • Hoitajat olisivat avoimia uusille menetelmille ja keinoille • Ei kiirettä, annetaan asiakkaalle aikaa kommunikaatioon • Tuen asiakkaan omaa tapaa kommunikoida • Vaikka asiakas olisi kiihtynyt, pyrin luomaan tilanteesta rauhallisen ja rennon

OIVA-hankkeessa luotiin LOVIT-muistisääntö, jossa vuorovaikutuksen vahvistamisen keskeiset elementit, läsnäolo, odottaminen, vastaaminen viestintään, ilmaisun mukauttaminen ja tarkistaminen, liitettiin yhteen (Martikainen, 2009; Vuoti ym., 2009). Osallistujien vastauksissa nämä elementit tulivat esille yhtä lukuun ottamatta (Kuvio 2). Muistisäännön viimeinen elementti, molemminpuolisen ymmärryksen tarkistaminen, tuli esille vasta työpajan myöhemmässä vaiheessa. Vaikka kyseinen muistisääntö ei ollut osallistujille tietojemme mukaan tuttu, oli heillä selvästi ymmärrys siitä, minkälaiset seikat ovat vuorovaikutuksen vahvistamiseen pyrkivässä toiminnassa tärkeitä.



Kuvio 2. LOVIT-muistisääntöön sisältyvät elementit ja niihin yhdistyvät osallistujien vastaukset

Toinen teema käsitteli sujuvan kommunikaation hyötyjä asiakasnäkökulmasta kysyen, miten Mäntyrinteen asiakkaat hyötyisivät kommunikaatiomenetelmien lisäämisestä arjessa. Kysymyksen asetelusta huolimatta työntekijälähtöisyys korostuu molempien ryhmien tuotoksissa (Taulukko 2) huomattavasti. Vastauksissa asiakas ei ole toimija, vaan toiminnan kohde. Lisäksi ensimmäisessä työpajaryhmässä huomion kiinnittää vahvasti esiin tuleva hoitotyön näkökulma. Tähän vaikuttanee kyseisen ryhmän jäsenten koulutustausta. Molemmat ryhmät tuovat kuitenkin esille haluaan edistää asiakkaiden hyvinvointia osallisuuden ja kuulluksi tulemisen kautta. Myös henkisen ja fyysisen turvallisuudentunteen edistäminen korostuu vastauksissa. Osallistajat vaikuttavat ymmärtävän sujuvan kommunikaation merkityksen häiriökäyttäytymisen ennaltaehkäisyssä.

Taulukko 2. Osallistujien vastaukset toiseen teemaan eri aihealueisiin luokiteltuna. Vertailun mahdollistamiseksi eri ryhmien vastaukset eriteltty

MITEN MÄNTYRINTEEN ASIAKKAAT HYÖTYISIVÄT KOMMUNIKOINTI-MENETELMIEN LISÄÄMISESTÄ ARJESSA?		
Havainnot:	RYHMÄ 1	RYHMÄ 2
Työntekijälähtöisyys	<ul style="list-style-type: none"> • Hoitajien työn sisältö rikastuu • Hoitajilla yhteinen linja ja hoitajat ymmärtävät asiakkaita paremmin ja toisinpäin. 	<ul style="list-style-type: none"> • Luo turvallisuutta myös hoitajille ja muulle henkilökunnalle • Monista tilanteista voisi päästä helpommin ilman asukkaan aggressiivisuutta tai hermostumista
Hoitotyön näkökulma	<ul style="list-style-type: none"> • Hoitotyö helpottuu • Diagnosointi helpottuu • Kehittää/lähentää hoitosuhdetta 	
Henkinen ja fyysinen turvallisuus	<ul style="list-style-type: none"> • Lisää henkistä ja fyysistä turvallisuutta • Lisää hyvää mieltä, iloa, turvallisuutta. • Vältetään/vähennetään turhautumista • vältetään häiriökäyttäytymistä 	<ul style="list-style-type: none"> • Luo turvallisuutta asiakkaille • Monista tilanteista voisi päästä helpommin ilman asukkaan aggressiivisuutta tai hermostumista
Hyvinvointi, osallisuus	<ul style="list-style-type: none"> • Osallistaminen, osallistuminen lisääntyy • Myös hiljaiset saisivat äänensä kuuluviin • Yhteinen kieli kaikilla, jota työntekijät käyttävät asiakkaiden lisäksi • Mielenpitojen ja tarpeiden ilmaiseminen helpottuu 	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisuuksia tehdä erilaisia asioita, mistä asiakas pitää, kiinnostuksen kohteet, vahvistaa asukkaan taitoja • Asukkaan helpompi saada itsensä ymmärretyksi

Kolmantena teemana käsitelimme vuorovaikutusta, kommunikointia ja niiden eroavaisuuksia käytännössä. Tavoitteena oli kerätä yhteen ajatuksia siitä, miten nämä käsitteet määritellään ja miten osallistujat liittävät ne osaksi laajempaa aihepiiriä. Tämä teema toimi alustuksena teoreettiseen osuuteen, jonka alussa käsitelimme vuorovaikutusta ja kommunikointia perustasolla. Teeman otsikointi oli tarkoituksella luotu yksinkertaiseksi.

Molempien ryhmien tuotoksissa (Taulukko 3) tulee selvästi ilmi se, että teoreettista perustietoa aihepiiristä oli osallistujilla jo ennestään. Kommunikointi nähdään laajana kokonaisuutena, johon liittyy asiakkaiden arjessa usein työntekijä kommunikointikumppanina. Työntekijä nähdään merkityksellisenä, luotettavana lähi-ihmisenä ja valintojen tarjoajana.

Vastauksissa mainitaan erilaisia vuorovaikutus- ja kommunikointitapoja sekä ymmärrystä ja läsnäoloa vahvistavia keinoja. Sensitiivisen vuorovaikutuksen periaatteet tulevat esille tämän teeman vastauksissa. Molemmat ryhmät mainitsevat erilaisia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Tämän teeman vastaukset sisältävät siis paljon tietoa aiheesta. Kuitenkaan teeman käsittely ei herättänyt juurikaan keskustelua osallistujien välillä.

Taulukko 3. Osallistujien vastaukset kolmanteen teemaan kahteen osioon jaetuna. Vertailun mahdollistamiseksi eri ryhmien vastaukset eritelty

VUOROVAIKUTUS VOI OLLA...? KOMMUNIKOINTI VOI OLLA...?		
	RYHMÄ 1	RYHMÄ 2
Vuorovaikutus	<ul style="list-style-type: none"> • Ilmeet, eleet, puhe, viittomat, kosketus • Katsekontakti • Aito läsnäolo • Ymmärrettävyys • Ohjaus • Yhteinen/yhdessä tekeminen • Tunnetilojen näyttäminen ja käyttäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vuorovaikutus voi olla eleitä ja ilmeitä • Vuorovaikutus voi olla myös fyysistä kosketusta • Epäselvää tai selvää • Tukeutumista yhteen ohjaajaan (tietyissä tilanteissa)
Kommunikointi	<ul style="list-style-type: none"> • Ilmeet, eleet, puhe, viittomat, kosketus • Ymmärrettävyys • Selkeys • Kuvakortit ja muut kommunikoinnin apuvälineet • Asiakkaan omat sanat tai sanakirjat • Äidinkieli • Äänenpainot • Oikeassa ajassa tapahtuva • valintojen tarjoaminen • Musiikki <ul style="list-style-type: none"> → esim. resonointi, rauhoittuminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikoidessa ei aina käytetä sanoja • Kommunikoinnin apuvälineet. esim. kuvat, videot ja tukiviittomat • Ilmeet & eleet

6.4 Diaesitys ja refleктоiva keskustelu

Diaesityksen (Liite 3) tukemana syvennyimme aihepiiriin liittyvään lainsäädäntöön ja ammattieettisiin periaatteisiin. Korostimme niiden myötä erityisesti kommunikoinnin onnistumisen merkitystä ihmisen hyvinvoinnille ja itsemääräämisoikeuden toteutumiselle. Kerroimme osallistujille AAC-menetelmistä ja erilaisista vuorovaikutusta vahvistavista toimintamalleista. Kohdensimme tiedon Mäntyrin-teen tarpeita vastaavaksi huomioimalla tiedossa olevat asiakasryhmän erityispiirteet. Toimme osallistujien tietoon ammattilaiskäyttöön sopivia verkkosivuja, joiden kautta aihepiiriin voi perehtyä tarkemmin työpajan jälkeen. Tarkoituksena oli ensisijaisesti motivoida työntekijöitä itse selvittämään, millaisia kommunikaatiota

ja vuorovaikutusta vahvistavia menetelmiä on olemassa ja miten niitä voisi Mäntyrinteen asiakkaiden kanssa hyödyntää.

Myös tämä työpajan osio eteni joustavasti ja rennosti huolimatta siitä, ettei se ollut muiden osioiden tavoin toiminnallinen. Diaesitys sisälsi aihepiiriin liittyvän tiedon lisäksi yhteistä pohdintaa edellyttäviä kysymyksiä. Kannustimme osallistujia avoimeen dialogiseen keskusteluun esityksen teemoista. Oman ammattitaitomme ja kokemustemme hyödyntäminen toi esitykseen käytännönläheisyyttä ja edisti ammatillista keskustelua aiheista. Hyödynsimme keskustelussa myös edellisen osion teemoihin liittyviä vastauksia. Osallistujat toivat esille erilaisia Mäntyrinteen arjessa kohdattavia tilanteita ja kävivät niistä reflektivoivaa keskustelua. Työyhteisössä jo olemassa olevia positiivisia toimintatapoja tunnistettiin sekä haastavaksi koettuihin tilanteisiin etsittiin ratkaisumalleja. Ilmapiiiri oli innovatiivinen ja kehittämiseen motivoitunut. Osallistujat toimivat tasavertaisina työyhteisön jäseninä. Varmistimme, että jokaisen oli mahdollista osallistua keskusteluun ja tulla kuulluksi.

6.5 SWOT-analyysi

Työpajan viimeisessä osiossa havainnollistimme osallistujille luvussa 4.2.4 esitellyä SWOT-analyysiä käyttäen Mäntyrinteellä jo olemassa olevia vahvuuksia sekä keinoja näiden voimavarojen hyödyntämiseen. Toisaalta analyysin tavoitteena oli tukea osallistujia myös pohtimaan, kuinka havaittuihin negaatioihin voidaan tulevaisuudessa suhtautua. Tämä auttaa työyhteisöä korostamaan voimavaroja heikkouksien sijaan. Mäntyrinteen henkilökunta saa tämän raportin yhteyteen laaditun SWOT-analyysin käyttöönsä mahdollista jatkotyöstöä varten. Halutessaan työyhteisö voi käyttää tätä analyysiä apuna toiminnan kehittämisessä ja kommunikaation vahvistamisessa.

Keskustelu työyhteisön tärkeiksi kokemista asioista oli runsasta ja jouduimme ajoittain ohjaamaan keskustelua eteenpäin ja rajaamaan sitä takaisin käsiteltävään aiheeseen. Kirjasimme keskustelussa esille tulleet asiat suurelle kartongille

jakaen ne nelikenttämallin mukaisesti. Alle laadittu taulukko (Taulukko 4) on koostettu molempien työpajaryhmien osallistujien vastauksista.

Taulukko 4. Työpajassa Mäntyrinteen työntekijöiden ajatuksiin perustuen laadittu SWOT-analyysi

MÄNTYRINTEEN SWOT-ANALYYSI	
<p style="text-align: center;"><u>SISÄISET VAHVUUDET</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ammattitaitoinen henkilökunta • Hyvä työilmapiiri, huumori • Osaaminen • Motivaatio • Toimivat tilat • Asiakastuntemus • Asukashuoneet hyvät • Olohuone kodikas 	<p style="text-align: center;"><u>SISÄISET HEIKKOUEDET</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Liian pienet yhteiset tilat <ul style="list-style-type: none"> ○ ulkona ja sisällä • Kaksi erilaista yksikköä <ul style="list-style-type: none"> ○ erilaiset toimintatavat ○ ristiriidat ○ epätasa-arvo • Asiakaskunta vaatii enemmän kuin pystytään antamaan • Sairaanhoidajan työpanos osin muualla • Tiedonkulun haasteet • Vaihtuva henkilöstö • Asiakkaiden kunnon heikkeneminen
<p style="text-align: center;"><u>ULKOISET MAHDOLLISUUDET</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Terapiat, moniammatillisuus • Työ- ja päivätoiminta • Omaiset, läheiset • Ympäröivä luonto • Paikalliset harrasteryhmät • Kehitysvammaisten palveluista pu- laa 	<p style="text-align: center;"><u>ULKOISET UHAT/ESTEET</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resurssipula • Sisäisten koulutusten puute • Esimiehen työmäärä liian suuri • Epätasa-arvo palveluiden myöntä- misessä • Tietyt organisaation linjaukset • Terveystieteiden palvelut eivät ole saatavilla tasa-arvoisesti • AVI yms. • Mitoitusvaatimukset • Koronapandemia • Asukastilanne • Sote-uudistus • Yrityksen ”huono maine”

Sisäisinä vahvuuksina molemmat ryhmät tunnistivat osaavan, ammattitaitoisen henkilökunnan, hyvän työilmapiirin sekä toimivat tilat yksikössä. Myös asiakastuntemus esitettiin vahvuutena toisen ryhmän toimesta. Toisaalta taas sisäisinä heikkouksina pidettiin henkilökunnan vaihtuvuutta ja haasteita tiedonkulussa sekä sairaanhoidajan työpanoksen osittaista jakautumista pois asiakastyöstä.

Myös liian pienet yhteiset tilat sekä sisällä että ulkona nostettiin esille sisäisinä heikkouksina. Molemmissa ryhmissä todettiin heikkoudeksi myös asiakkaiden kunnan heikkeneminen ja se, että asiakaskunta vaatii enemmän kuin työntekijät pystyvät antamaan.

Molemmat ryhmät esittivät sisäiseksi heikkoudeksi kahden yksikön toiminnan samassa rakennuksessa. Tätä perusteltiin erilaisista toimintatavoista seuraavina ristiriitoina. Henkilökunta kokee myös, että nämä kaksi yksikköä eivät ole tasarvoisia keskenään organisaation kannasta huolimatta. Mäntyrinteen yksikkö koetaan työntekijöiden mukaan alempiarvoiseksi verrattuna vieressä toimivaan ikäihmisten hoivakotiin. Tämä aihe herätti paljon keskustelua ja molemmat ryhmät olivat hyvin yksimielisiä asiasta. Työntekijät totesivat, että tilannetta on pyritty parantamaan, mutta se ei ole tuottanut tulosta. Koronatilanteen vuoksi ei ole ollut mahdollisuutta kehittää ryhmähenkeä molempien yksiköiden välillä esimerkiksi työhyvinvointipäivien muodossa.

Ulkoisina mahdollisuuksina molemmat ryhmät kokivat ympäröivän luonnon sekä erilaiset asiakkaille suunnatut kodin ulkopuoliset toimintamahdollisuudet, kuten paikalliset harrastusryhmät ja työ- ja päivätoiminnan. Lisäksi esille nostettiin positiivisena asiana sujuva yhteistyö omaisten sekä moniammatillisen työryhmän kanssa. Ulkoisena mahdollisuutena ensimmäisessä ryhmässä koettiin myös pula kehitysvammaisten asumispalveluista, joka osaltaan motivoi työyksikön kehittämiseen luodessaan varmuutta työn jatkuvuudesta.

Ulkoisia uhkia ja esteitä osallistujat esittivät monipuolisesti ja ohjaustarve tässä aiheessa oli vähäistä. Keskustelun helppoudesta tuli vaikutelma siitä, että asioita on käsitelty jo aiemmin kattavasti työyhteisön sisällä. Ulkoisiin esteisiin ja uhkiin liittyvää keskustelua herättivät erityisesti organisaatiotason linjaukset, resurssipula sekä sisäisten koulutusten puute. Lisäksi esille otettiin Aluehallintoviraston ja muiden toimielinten asettamat vaatimukset ja toisaalta epätasa-arvo kuntien asiakkaille myöntämissä palveluissa. Ajankohtaisten valtakunnallisten teemojen, kuten koronapandemian ja sosiaali- ja terveydenhuollon (SOTE) uudistuksen, vaikutuksia työhön sivuttiin keskustelussa. Muita osallistujien mainitsemia

ulkoisia uhkia ja esteitä olivat yrityksen ja koko yksityisen sektorin huono maine, asukastilanne sekä esimiehen liian suuri työmäärä.

Osion lopuksi ohjasimme osallistujia yhdessä pohtimaan, kuinka työyhteisö voisi tulevaisuudessa varautua edellä kuvattuihin uhkiin ja miten havaitut heikkoudet ja haasteet voisi kääntää vahvuudeksi jo olemassa olevia mahdollisuuksia hyödyntäen. Kirjasimme osallistujien vastaukset puhtaalle kartongille. Näistä molempien ryhmien vastauksista aiheeseen on koostettu taulukko, jonka esittelemme alla (Taulukko 5). Molempien ryhmien osallistujat toivat esille runsaasti ehdotuksia ja totesivat, että tämän kaltaisia toiminta- ja ajattelutapoja työyhteisössä on jo ennestäänkin käytössä.

Taulukko 5. Molempien ryhmien osallistujien vastauksia käsiteltyyn aiheeseen

KUINKA... <u>uhkiin voisi varautua?</u> <u>heikkoudet voisi kääntää vahvuudeksi?</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Keskustelu • Yhteisiä tiloja -> luontoon, mennään ulos • Hyödynnetään talon sisäisiä ammattilaisia -> kommunikaatio • Opitaan sattumuksista • Asenne! • Opitaan vanhasta, ei märehditä • Asiat esille! • Oikeanlainen asenne ja kiinnostus toisen yksikön työnkuvaan perehtymiseen • TyKy-toiminta • Yksikön omat henkilökunnan palaverit • Avoimuus, keskustelu • Oman työn kehittäminen

6.6 Arviointi ja palautteen kerääminen työpajasta

Kehittämistyömme tuloksia emme voi laajasti arvioida lyhyestä seurantaajaksosta johtuen. Keräsimme kuitenkin työpajaan osallistuneilta palautetta heti toteutuksen jälkeen. Saamamme palautteen perusteella voimme arvioida järjestämämme työpajan vaikuttavuutta niihin seikkoihin, joihin tavoitteenamme oli vastata.

Palaute antaa myös suunnan pohdinnalle siitä, miten kehittämistyötämme olisi mahdollista tulevaisuudessa jatkaa.

Palautekyselyllä (Liite 4) halusimme selvittää, millä tavoin motivoiva työpaja vaikutti osallistujien ajatuksiin sujuvan kommunikoinnin merkityksestä asiakkaiden hyvinvoinnille. Toivoimme saavamme tietoa myös siitä, nähdäänkö tällaisen työpajan säännöllisessä järjestämisessä hyötyä tulevaisuudessa. Työpajan sisällön soveltuvuutta tavoitteisiimme ja sen osioiden tarkoituksenmukaisuutta arvioimme kysymällä, mitä työpajasta jäi osallistujille erityisesti mieleen ja mikä osio koettiin oman työn ja ammatillisen kasvun kannalta hyödyllisimpänä. Käytimme palautteen keräämiseen avoimia kysymyksiä ja paperilomakkeita. Kysymyslomake sisälsi viisi avointa kysymystä työpajasta sekä viimeisenä mahdollisuuden antaa vapaamuotoinen palaute.

Palaute oli poikkeuksetta positiivista koskien niin työpajan tarpeellisuutta, sisältöä kuin käytännön toteutustakin. Palautteen perusteella työpaja oli tietoa ja ymmärrystä lisäävä. Vastauksista tuli ilmi osallistujien kiinnostuksen lisääntyminen aiheita kohtaan ja sitä kautta motivoituminen oman työn kehittämiseen. Parhaiten työpajasta kokonaisuutena jäi osallistujille mieleen tieto erilaisista kommunikaation mahdollisuuksista sekä yhteisen keskustelun pohjalta vahvistunut ymmärrys sujuvan kommunikaation merkityksestä ja sen vahvistamisen keinoista.

Voidaan todeta, että työpajan kaikki osiot ovat tasapuolisesti tukeneet osallistujien ammatillista kasvua. Mikään osio ei korostunut palautteessa muita merkityksellisempänä. Kuitenkin kaikki työpajan osiot mainittiin palautteissa oman työn ja ammatillisen kasvun kannalta tärkeinä.

7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Kehittämistyömme lähtökohtana olivat työyksikössä havaitut vuorovaikutuksen haasteet asiakkaiden ja työntekijöiden välillä sekä tarvittavien kommunikaatiomenetelmien puute. Tavoitteenamme oli luoda henkilöstölle motivoitunut ilmapiiri kommunikaation vahvistamiseen siten, että innostus vuorovaikutuksen sujuvoittamiseen säilyisi myös jatkossa. On mahdollista, että etenkin kehittämistoiminnan lyhyestä ja suppeahkosta luonteesta johtuen henkilöstön motivaatio asiaan ei säily ja näin ollen työpaja ei tuota toivottua tulosta pidemmällä aikavälillä. Riskiä tälle kasvattaa myös pian toteutuksen jälkeen koittanut kesälomakausi. Tähän asiaan emme voineet juurikaan itse vaikuttaa. Tiedon ja motivaation ylläpitäminen tulevaisuudessa jää työyhteisön ja organisaation johdon vastuulle.

Opinnäytetyötä tehdessämme tutustuimme ammattikorkeakoulujen sekä sosi- ja terveysalan ammattieettisiin ohjeisiin ja suosituksiin. Noudatimme näitä ohjeita koko prosessin ajan kaikessa toiminnassamme. Kehittämistoimintaan osallistuminen oli työyhteisön jäsenille vapaaehtoista. Kerroimme osallistujille avoimesti toiminnan tarkoituksesta ja tavoitteista. Koska opinnäytetyömme ei sisältänyt tutkimusosuutta, emme tarvinneet tutkimuslupaa työllemme eikä työpajaan osallistuneiden henkilötietoja käsitelty missään vaiheessa prosessia. Emme luovuttaneet organisaatiosta tai sen toiminnasta saamiamme tietoja ulkopuolisille. Opinnäytetyön raportissa tuotiin ilmi ainoastaan työn kannalta tarkoituksenmukaisia seikkoja ja niiden ilmaisussa tavoiteltiin objektiivista näkökulmaa. Raportissa esitettyjen asioiden ilmaisutapa oli rakentava ja positiivinen huolimatta niiden mahdollisesta arkaluontoisuudesta. Teoreettista tietoa käsitellessämme ja kuvatessamme kiinnitimme huomiota yleisiin lainauskäytäntöihin. Varmistimme lähdekirjallisuutta käyttäessämme, että tekstin alkuperäinen merkitys pysyy muuttumattomana. Kiinnitimme huomiota käyttämiemme lähteiden luotettavuuteen ja ajantasaisuuteen.

Opinnäytetyön toisen tekijän työsuhteella Mäntyrinteeseen voidaan ajatella olevan sekä negatiivinen että positiivinen vaikutus kehittämistyön tekemiseen ja luotettavuuteen. Henkilökohtainen kokemus Mäntyrinteen käytännöistä, haasteista

ja vahvuuksista vaikutti olennaisesti opinnäytetyömme aiheenvalintaan. Positiivista tässä oli riittävä tieto- ja kokemuspohja Mäntyrinteen asiakkaista ja työyhteisöstä. Kykenimme kohdentamaan työpajan sisällön Mäntyrinteen tarpeita vastaavaksi. Toisaalta samanaikainen rooli työntekijänä sekä opinnäytetyön tekijänä olisi voinut vaikuttaa negatiivisesti työpajan ilmapiiriin tai osallistujien avoimuteen. Näin ei kuitenkaan havaintojemme ja saamamme palautteen mukaan ollut.

Edellä kuvatun lisäksi opinnäytetyön luotettavuuteen mahdollisesti vaikuttavia tekijöitä olivat yksikönjohtajan osallistuminen ensimmäiseen työpajaryhmään sekä osallistujien erilaiset koulutus- ja kokemustaustat. Nämä asiat saattoivat vaikuttaa työpajaryhmien toimintaan ja työpajasta tehtyihin havaintoihin. Mikäli opinnäytetyö olisi tehty tutkimuksellisesta näkökulmasta, olisi työpajaryhmien toiminnan vertailu raportoinnin yhteydessä ollut relevanttia. Kehittämistyölle asetettiin kuitenkin koko työyhteisöä koskevat tavoitteet ja työpajan tarkoituksena oli kohdella jokaista osallistujaa tasavertaisena työyhteisön jäsenenä. Näin ollen ryhmien vertailu ei ollut tarpeellista.

Työpajan videointi tai äänittäminen olisi palvellut opinnäytetyötämme luotettavan dokumentoinnin näkökulmasta. Tällöin olisimme saaneet kuvattua toteutuksen jokaisen vaiheen luotettavasti ja todenmukaisesti. Tallentamisella olisimme toisaalta varmistaneet, että voimme työpajan ajan keskittyä meneillään olevaan asiaan ja palata tallenteeseen myöhemmin. Epäilimme kuitenkin, että työpajan tallentaminen vaikuttaisi negatiivisesti sen ilmapiiriin sekä osallistujien avoimeen ja rentoon vuorovaikutukseen. Toisaalta tallentamiseen liittyvät käytännön järjestelyt olisivat saattaneet viedä liiaksi huomiotamme työpajan ohjauksesta. Emme siten löytäneet riittävästi perusteluja työpajan tallentamisen puolesta verrattuna sen mahdollisiin haittoihin, joten päädyimme dokumentoimaan työpajan tuotokset valokuvin. Hyödynsimme valokuvia työpajan raportoinnissa. Kiinnitimme huomiota saamamme tiedon muuttumattomuuteen ja välttimme tulkintojen tekemistä. Tällä on suora vaikutus raportoinnin luotettavuuteen. Kuitenkin suuri osa työpajan sisällöstä jäi dokumentoimatta konkreettisten tuotosten vähäisyyden vuoksi. Näin ollen osa raportoinnista pohjautuu omiin muistikuviiimme ja havaintoihimme työpajasta.

8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

8.1 Näkemyksiä aiheen merkityksellisyydestä

Työssämme kehitysvammaisten henkilöiden parissa olemme havainneet haasteita vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden ja henkilökunnan välillä. Tähän vaikuttavat erityisesti asiakaskunnan moninaiset vaikeudet sosiaalisissa tilanteissa. Kuitenkin myös työyhteisön resurssien puute ja työntekijöiden rutinoituminen työhönsä voivat vaikuttaa haittaavasti arjen vuorovaikutukseen. Henkilökunnan kokemus oman työn merkityksellisyydestä ja positiivinen ilmapiiri työyhteisössä ovat merkittäviä arjen vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä. Esihenkilön tuki on olennaista kokonaisvaltaisen työmotivaation ja työhyvinvoinnin edistämisessä, mikä tuli vahvasti esille myös työpajan aikana. Organisaatio voi osaltaan mahdollistaa laadukkaan ja ajantasaisen työn kehittämisen.

Asumispalveluita käyttävien vammaisten henkilöiden asemasta yhteiskunnassa on merkityksellistä käydä ja ylläpitää keskustelua. Näin ollen voidaan edistää vammaisten henkilöiden laadukasta kohtelua ja kokonaisvaltaista hyvinvointia heidän omassa arjessaan. Tämän edellytyksenä on yhdenvertainen, eettisesti kestävä päivittäinen kohtaaminen. Onnistuneeseen vuorovaikutukseen vaaditaan jokaiselta keskustelukumppanilta motivaatiota, herkkyyttä ja aikaa osallistua vuorovaikutustilanteeseen siten, että tavoitteena oleva yhteinen ymmärrys voi rakentua. Vastuu tukea asiakasta tämän tavoitteen toteutumisessa on kielellisesti osaavammalla keskustelukumppanilla, eli asumispalveluiden piirissä työskentelevällä ammattilaisella. Tämän opinnäytetyön ja vastaavien kehittämistöiden avulla voidaan lisätä tietoisuutta ja edistää tosiasioihin perustuvaa käsitystä vammaisista henkilöistä heidän erityispiirteensä huomioiden, mikä luo puitteet laadukkaalle, eettisesti kestäväälle kohtaamiselle.

Viime vuosikymmeninä on laadittu useampia malleja, ohjeita ja oppaita esimerkiksi selkokielen tai puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttöön (esim. Kartio, 2009; Huuhtanen, 2011; Leskelä, 2019). Niiden lisäksi vammaistyössä toimiva henkilöstö tarvitsee käyttöönsä kattavasti vuorovaikutuksen ja

asiakslähtöisyyden kehittämiseen tähtäviä välineitä, menetelmiä ja koulutuksellisia malleja. Sosiaali- ja terveysalan opinnoissa on tärkeää käsitellä aihetta monipuolisesti näistä näkökulmista. Aina koulutus ei kuitenkaan ole riittävää ainoastaan konkreettisen opastamisen kautta, vaan siihen täytyy sisällyttää myös laajempia merkityksellisuuden näkökulmia. Tällainen toiminta rakentaa ymmärrystä työn ulottuvuuksista ja sitä kautta motivaatiota kehittää omaa työtettä aidosti asiakslähtöisemmäksi. Koulutuksen aikana luodaan pohja ammatilliselle tiedolle ja ymmärrykselle, mutta niiden ylläpitäminen ja kehittäminen vaatii osaamisen aktiivista päivittämistä.

8.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi ja ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön aiheen valintaa ohjasi aito kiinnostus ja halu vaikuttaa asumispalveluita käyttävien kehitysvammaisten henkilöiden elämänlaatuun. Näemme vuorovaikutusosaamisen merkittävänä tekijänä mahdollistamassa tasa-arvoista kohtelua myös haastavissa tilanteissa, joita kehitysvammatyössä väistämättä tulee vastaan. Puutteellinen kommunikaatio ja luottamussuhteen vaillinaisuus ovat yksi osatekijä haastavien tilanteiden syntymisessä. Näin ollen oli luontevaa pyrkiä vaikuttamaan vuorovaikutuksen kannalta merkittäviin teemoihin, kuten yksilölliseen motivaation vahvistamiseen ja työyhteisön sisäisten voimavarojen hyödyntämiseen. Aiheenvaihtelu oli onnistunut ja kehittämistyömme vastasi työyhteisön tarpeisiin tarkoituksenmukaisesti. Totesimme kuitenkin prosessin alkuvaiheessa, että motivoinnin näkökulmasta aiheen lähestyminen oli haastavaa. Oman kokemuksemme kautta meillä oli ajatus motivaation vahvistamisesta oleellisena osana työyhteisön toiminnan kehittämistä. Lähdekirjallisuudessa motivaatiota käsitellään useista näkökulmista, mutta sen suora linkittyminen vuorovaikutusosaamisen kehittämiseen oli vähäistä. Aiheen rajausta toivat omat haasteensa tarkoituksenmukaisen teoreettisen tiedon esille tuomiseen. Näistä haasteista huolimatta toimintamme oli ajantasaisella tiedolla perusteltua ja tavoitteidemme mukaisesti motivoinnin näkökulmasta toteutettua.

Tiedostimme prosessin alussa, että aiheenvaihtelun ollessa laaja ja monitahoinen, tulee opinnäytetyön toteutus ja raportointi vaatimaan aikaa. Aiheen

rajaaminen on ollut erittäin tärkeää onnistuneen kokonaisuuden kannalta. Työpajalle asettamamme tavoitteet tukivat rajaamista tiettyihin näkökulmiin. Tavoitteiden saavuttamisen kannalta oli merkityksellistä järjestää työpaja monipuolisena kokonaisuutena. Siten myös toteutuksen raportointi oli laadittava riittävässä laajuudessa. Sisällytimme raporttiin laajan teoreettisen tietoperustan lisäksi kattavan kuvauksen opinnäytetyöprosessista, työpajan toteutuksesta ja siitä tekemis-tämme havainnoista.

Toteutuksen aikataulua ohjasi vahvasti Mäntyrinteen toive työpajan järjestä-misestä ennen kesälomakauden alkamista. Suunnitteluun käytetty aika jäi siten ly-hyemmäksi kuin toteutuksen raportointivaihe. Mikäli aikaa suunnitteluun olisi ollut käytettävissä enemmän, olisimme huomioineet paremmin joitakin yksityiskohtia työpajan käytännön järjestämiseen liittyen, kuten tarkentaneet aikataulua. Toteu-tus oli kuitenkin toimiva ja onnistunut, eikä suunnitteluajan vähäisyys vaikuttanut siihen merkittävästi. Toteutuksen raportointiin käytettävän ajan arvioimme etukä-teen realistisesti, joten pysyimme aikataulussa prosessin loppuun saakka. Aika- taulussa pysymiseen vaikuttavia tekijöitä olivat selkeä työnjako, sujuva yhteistyö ja molemminpuolinen joustaminen prosessin eri vaiheissa.

Sosionomiopintojen ja opinnäytetyöprosessin myötä olemme kehittyneet amma- tillisen reflektion taidoissa ja oppineet mukauttamaan toimintaamme luontevasti tarpeen mukaan. Omien voimavarojen ja vahvuuksien huomiointi ja niiden mu- kainen vastuunjako on ollut välttämätöntä prosessin aikana. Hyödynsimme opin- näytetyössä osaamistamme ja kokemuksiamme erilaisista sosiaali- ja terveys- alan toimintaympäristöistä. Valitun aihepiirin ja lähestymistavan vuoksi kehitys- vamma-alan tuntemus ja aiempi osaaminen oli välttämätöntä tämänkaltaisen ke- hittämis toiminnan järjestämiseksi. Opinnäytetyön toteuttaminen vahvisti entises- tään kokonaiskuvaamme kehitysvammatyöstä ja sujuvan vuorovaikutuksen mer- kityksestä teoreettisen tiedon lisääntyessä. Meidän molempien aiempi työkoke- mus lähihoitajina vammaistyössä ohjasi osaltaan koko prosessia ja auttoi ymmär- tämään Mäntyrinteen työntekijöiden hoitotyön lähtökohdista juontuvia näkemyk- siä ja toimintatapoja. Sosionomiopintojen ja tämän opinnäytetyöprosessin aikana ajattelutapamme ja sitä kautta ammatillinen kasvumme suuntautui vahvemmin hoitotyön näkökulmasta kohti sosiaalityölle ominaisia aspekteja. Asiakkaan

toimintakykyä arvioidessamme emme kiinnitä päähuomiotamme lääketieteellisen hoidon kannalta oleellisiin näkökulmiin vaan asiakkaan sosiaaliseen hyvinvointiin ja elämänlaatuun vaikuttaviin tekijöihin. Opinnäytetyömme osoittaa ammatillisen osaamisemme vastaavan sosiaalialan kompetensseja. Eettiset periaatteet ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistäminen yhteiskunnassa olivat toteuttamamme kehittämistyön keskiössä. Niin ikään osaamme tuoda muille toimijoille tietoon asiakkaan elämänlaadun kannalta merkityksellisiä asioita sekä toimia asiakkaan osallisuutta edistäen. Opinnäytetyöprosessin aikana toimimme työyhteisön myönteistä ilmapiiriä ja työhyvinvointia vahvistavalla tavalla.

8.3 Työpajan toteutuksen arviointi ja johtopäätökset

Työpajaa suunnitellessamme varauduimme sellaisiin riskitekijöihin, jotka olisivat voineet haitata tai estää sen toteutumisen. Valmistauduimme etukäteen mahdollisiin muutoksiin osallistujamäärässä suunnitteleamalla työpajan sisällön sopimaan eri kokoisille ryhmille. Tarvittaessa työpajan olisi voinut pienin muutoksin siirtää verkkoyhteydellä toteutuvaksi, jos covid-19-pandemiaan liittyvät rajoitukset olisivat sitä edellyttäneet. Näin järjestetty työpaja ei olisi tukenut toivotulla tavalla asettamiemme tavoitteiden saavuttamista, joten sen toteutuminen alkuperäisen suunnitelman mukaan oli merkityksellistä. Työpajan toteutuminen kaksi kertaa saman päivän aikana mahdollisti pandemian aiheuttamien kokoontumisrajoitusten noudattamisen sekä sujuvan pienryhmätyöskentelyn. Pystyimme helposti muuttamaan toimintaamme ja työpajan aikataulutusta toisen ryhmän kohdalla havaittuamme epäkohtia ensimmäisen työpajaryhmän aikana.

Työpajan yhtenä tavoitteena oli työyhteisön ohjaaminen avoimeen, dialogiseen keskusteluun. Tämä toteutui odotustemme mukaan keskustelun ollessa runsasta ja erilaisia mielipiteitä esille tuovaa. Asioita lähestyttiin positiivisesta, ratkaisukeskeisestä näkökulmasta, vaikka haastaviakin aiheita sisältyi keskusteluun. Tämän vuoksi osallistujien mahdollisesti kokemaa epävarmuutta liittyen kommunikointimenetelmien käyttöön tai toimintatapojen muuttamiseen käsiteltiin melko suppeasti verrattuna ennako-odotuksiimme. Olisimme voineet johdonmukaisemmin pyrkiä herättämään keskustelua myös negatiivisista tunteista. Halusimme

kuitenkin ylläpitää ja vahvistaa myönteistä ilmapiiriä työpajan aikana, joten emme kokeneet tarkoituksenmukaisena keskustelun ohjaamista erityisesti näihin asioihin.

HavaitSIMME työpajassa ja siitä saamamme palautteen perusteella osallistujien kuvaavan aiemmin saamaansa aihepiiriin liittyvää tietoa puutteellisena. Työpajan merkitys nähtiin tavoitteidemme mukaisesti juuri eettisten periaatteiden kytkeytymisenä käytännön työhön. Palautteista kävi selkeästi ilmi, että työpajassa käsiteltyjen aiheiden tarkastelu monenlaisista näkökulmista koettiin hyödyllisenä huolimatta siitä, että kaikki tieto ei ollut osallistujille uutta. Opinnäytetyön merkitys Mäntyrinteen työyhteisölle näyttäytykin keskeisesti monipuolisen tiedon lisäämisenä ja erilaisten näkökulmien käsittelynä sekä ilmi tulleiden asioiden tuomana mahdollisuutena toiminnan kehittämiseksi tulevaisuudessa. Opinnäytetyöllä aikaansaatiin Mäntyrinteelle keinoja motivaation ja positiivisen ilmapiirin ylläpitämiseen havainnollistamalla raportissa konkreettisesti työyhteisön esiin tuomia, merkityksellisiksi kokemiaan asioita.

Opinnäytetyö osoittaa, että sujuva kommunikointi koetaan Mäntyrinteen työyhteisössä tärkeäksi asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta. Tämä tuli ilmi työpajan aikana käydyissä keskusteluissa sekä siitä saaduissa palautteissa. Työyhteisössä oli jo lähtökohtaisesti halu tehdä laadukasta ja eettisesti kestävä, asiakaslähtöistä työtä. Tavoitteidemme mukaisesti työpaja vahvisti tätä motivaatiota. Tulkitsemme lisäksi, että erityisesti sujuvan vuorovaikutuksen merkitys asiakkaiden turvallisuudentunteeseen ja luottamuksellisen suhteen muodostamiseen ymmärrettiin työpajan ansiosta aiempaa paremmin.

Työmme teki ajankohtaiseksi Mäntyrinteellä keväällä 2021 asetettu kehittämistavoite kommunikaation vahvistamisesta. Järjestämämme työpajan tarkoituksena oli toimia ikään kuin interventiona työyhteisön haasteisiin vastaten. Tuloksellinen kehittämisprosessi vaatii aikaa, säännöllisyyttä ja johdonmukaisuutta, eikä sille siten ollut edellytyksiä tämän opinnäytetyön puitteissa. Opinnäytetyömme kuitenkin aloitti Mäntyrinteellä laajemman kehittämisprosessin, jonka tavoitteena on lisätä tietoutta ja myönteistä asennetta vuorovaikutuksen ja kommunikaation

vahvistamiseen asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Tämä kehittämisprosessi tulee työskentelymme jälkeen jatkumaan organisaation itse järjestämällä toiminnalla.

8.4 Opinnäytetyön julkistaminen ja jatkokehittämisideat

Julkaisemme opinnäytetyömme Mäntyrinteen työyhteisölle alkuvuonna 2022. Haluamme esitellä työmme sisällön sekä tekemämme koosteet ja havainnot työyhteisölle. Siten mahdollistuu kehittämisprosessin hyödyn saattaminen täysimääräisesti Mäntyrinteen käyttöön. Toivomme myös, että julkistamisella on positiivinen vaikutus työyhteisön kiinnostuksen ja motivaation ylläpitämiseen sekä Mäntyrinteen laajemman kehittämisprosessin jatkuvuuteen. Prosessin aikana olemme pohtineet myös mahdollisuutta laatia opinnäytetyön toteutuksesta ja tekemistämme havainnoista artikkeli Kehitysvammaliiton julkaisemaan Ketju-lehteen. Teemme päätöksen artikkelin kirjoittamisesta opinnäytetyöprosessin päätymisen jälkeen.

Näemme nimenomaan motivointiin kohdistuvan toiminnan mahdollisuudet laajoina myös muissa yhteyksissä. Eettisiin arvoihin ja vuorovaikutuksen kehittämiseen pohjautuvaa työpajatoimintaa on mahdollista kohdentaa myös muiden vammaisryhmien sekä ikäihmisten kanssa työskenteleville. Tasavertaiseen kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyvien teemojen kehittäminen olisi hyödyksi myös päihde- ja mielenterveystyössä toimiville ammattilaisille.

Pidemmällä aikavälillä tämän kaltaista kehittämistyötä olisi mahdollista toteuttaa monivaiheisena, prosessinomaisena työskentelynä. Säännöllisesti toteutuvana motivoiva kommunikaatiotyöpaja edistäisi tuloksellisemmin työyhteisön keskustelemaa ilmapiiriä sekä sitoutumista työnsä kehittämiseen. Lisäksi se tukisi uusia työntekijöitä osana perehdytystä. Toiminnan vaikuttavuuden seuranta on tärkeä osa kehittämisprosessia ja siihen tulisi sisällyttää myös palveluiden käyttäjien näkökulma. Tässä opinnäytetyössä asiakkaiden osallistaminen kehittämistoimintaan ei ollut ajankäytöllisistä syistä mahdollista. Jatkossa se olisi kuitenkin tärkeää ottaa osaksi kehittämisprosessia.

Tiedämme osassa kehitysvamma-alan organisaatioissa hyödynnettävän kommunikaatiokoulutusta osana työntekijöiden käytännön osaamisen ylläpitämistä. Tässä opinnäytetyössä toteutettu työpaja kuitenkin eroaa näistä koulutuksista keskittymällä laajemmin ymmärryksen ja motivaation kehittämiseen konkreettisen menetelmäosaamisen lisäämisen sijaan. Uskomme, että kehittämistoiminnan toteuttamiselle motivoivan kommunikaatiotyöpajan muodossa olisi kysyntää erilaisissa sosiaalialan työyhteisöissä.

LÄHTEET

- Burakoff, K., & Lahti, S. (2020). Olemuskieli kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen välineenä. Teoksessa A. L. Karjalainen, & K. Wallenius-Penttilä (toim.), *Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä* (s. 136–156). (Diak Opetus 5). Diakonia-ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-359-9>
- Engeström, Y. (1995). *Kehittävä työntutkimus: perusteita, tuloksia ja haasteita*. Hallinnon kehittämiskeskus. Edita.
- Esperi Koti Mäntyrinte. (2021). Kehittämissuunnitelma [Julkaisematon asiakirja].
- Hallikainen, T., Ikonen, E., Järveläinen, M., Kurki, A., Louhela M., Piironen, R., Monto-Puusti, K., & Uramo, M. (2017). *Arki, Arvot ja Etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet*. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Holm, R., Poutanen, P., & Ståhle, P. (26.11.2018). *Mikä tekee dialogin: Dialogisen vuorovaikutuksen tunnuspiirteet ja edellytykset*. <https://www.sitra.fi/artikkelit/mika-tekee-dialogin-dialogisen-vuorovaikutuksen-tunnuspiirteet-ja-edellytykset/>
- Huuhtanen, K. (toim.). (2011). *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät Suomessa* (5. uud. p.). Kehitysvammaliitto. Oppimateriaalikeskus Opike.
- Innokylä. (i.a.). *Learning cafe eli oppimiskahvila*. Saatavilla 25.1.2022 <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>
- Joutsia, K, & Sillanpää, H. (2020). Asiakkaana puhevammaisen henkilö. Teoksessa A. L. Karjalainen, & K. Wallenius-Penttilä (toim.), *Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä* (s. 99–113). (Diak Opetus 5). Diakonia-ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-359-9>
- Kari, O., Laakso, S., Niskanen, T., & Seppänen, M. (2020). *Vammaistyön käsikirja*. Sanoma Pro.
- Kartio, J. (toim.). (2009). *Selkokieli ja vuorovaikutus*. Kehitysvammaliitto. Oppimateriaalikeskus Opike.

- Kaski, M. (toim.), Manninen, A., & Pihko, H. (2012). *Kehitysvammaisuus* (5. uud. p.). Sanoma Pro.
- Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. (i.a.). *Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit*. Saatavilla 19.11.2021 [Osallisuutta-ja-työllistymistä-edistävän-toiminnan-laatukriteerit.pdf](https://www.kvank.fi/Osallisuutta-ja-tyollistymista-edistavan-toiminnan-laatukriteerit.pdf) ([kvank.fi](https://www.kvank.fi))
- L 519/1977. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519#L3aP42a>
- L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- L 381/2016. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta 20.5.2016/381. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160381>
- Launonen, K. (2007). *Vuorovaikutus - kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin*. Kehitysvammaliitto. Oppimateriaalikeskus Opike.
- Leskelä, L. (2011). Ymmärrysvaikeuksien käsittelyä kehitysvammaisten henkilöiden ja heidän ohjaajiensa keskusteluissa. Teoksessa L. Leskelä, & C. Lindholm (toim.), *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta* (s. 184–229). (Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6.) Kehitysvammaliitto.
- Leskelä, L. (2019). *Selkokieli: Saavutettavan kielen opas*. Kehitysvammaliitto. Oppimateriaalikeskus Opike.
- Leskelä, L., & Lindholm, C. (toim.). (2011). *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta*. (Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6.) Kehitysvammaliitto.
- Martela, F., Mäkikallio, I., & Virkkunen, V. (2017). Itsemääräämisteoria ja psykologiset perustarpeet työssä. Teoksessa K. Salmela-Aro, & J.-E. Nurmi (toim.), *Mikä meitä liikuttaa. Motivaatiopsykologian perusteet* (3. uud. p., s. 100–115). PS-kustannus.
- Martikainen, K. (2009). *OIVA – Osallisuuteen vuorovaikutusaloitteilla. Vaikeimmin kehitysvammaisten ihmisten kommunikoinnin ja*

- vuorovaikutuksen kehittämishanke*. Loppuraportti. (Kehitysvammaliiton selvityksiä 4.) Kehitysvammaliitto. https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/wp-content/uploads/sites/2/2018/07/OIVA_loppuraportti.pdf
- Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus.
- Nind, M., Salminen, J., & Hewett, D. (2011). *Voimauttava vuorovaikutus: opas toimintatavan käyttöön*. Kehitysvammaliitto.
- Nurmi-Koikkalainen, P., Ahola, S., Gissler, M., Halme, N., Koskinen, S., Luoma, M-L., Malmivaara, A., Muuri, A., Sainio, P., Sääksjärvi, K., & Väyrynen, R. (2017). *Tietoa ja tietotarpeita vammaisuudesta. Analyysia THL:n tietotuotannosta*. (Työpaperi 38/2017.) Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-946-0>
- Papunet. (11.12.2019). *Vaikeimmin kehitysvammainen kumppani*. Saatavilla 8.1.2022 <https://papunet.net/tietoa/vaikeimmin-kehitysvammainen-kumppani>
- Papunet. (20.11.2020). *LOVIT – avain onnistuneeseen kohtamiseen*. Saatavilla 8.1.2022 <https://papunet.net/tietoa/lovit-avain-onnistuneeseen-kohtamiseen>
- Papunet. (17.3.2021). *Vuorovaikutus ja kommunikointi*. Saatavilla 8.1.2022 <https://papunet.net/tietoa/vuorovaikutus-ja-kommunikointi>
- Räty, T. (2017). *Vammaispalvelut: vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö* (5. uud. p.). Kynnys ry.
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T., & Kinos, S. (2017). *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa*. (Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108.) Turun ammattikorkeakoulu. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Saranki-Rantakokko, S., Kilpimaa, P., & Keskitalo, T. (toim.). (2019). *OVET – Osallistamisella hyvinvointia ja tuottavuutta työelämään*. (Lapin ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 17/2019). Lapin ammattikorkeakoulu. https://issuu.com/lapinamk/docs/b_17_2019_saranki-rantakokko_kilpimaa_keskitalo_ov

- Selkokeskus. (2010). *Selkokieli ja vuorovaikutus -projekti*. Loppuraportti. Kehitysvammaliitto. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/selkokieli-ja-vuorovaikutus-loppuraportti-2010.pdf>
- Seppänen-Järvelä, R. (2006). Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin – Kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä, & V. Karjalainen (toim.), *Kehittämistyön risteysksiä* (s. 17–33). Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes.
- Sinokki, M. (2016). *Työmotivaatio. Innostusta, laatua ja tuottavuutta*. Tietosanoma.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2020). *Vammaisten henkilöiden osallisuuden turvaaminen vammaispalveluissa. Osallisuustyöryhmän raportti*. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:37). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8419-6>
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P., & Suokas, M. (2011). *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen*. (Tekesin katsaus 281/2011). Tekes. <http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>
- von Tetzchner, S., Launonen, K., & Martinsen, H. (1999). *Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin*. Kehitysvammaliitto.
- Vuoti, K., Burakoff, K., & Martikainen, K. (2009). *OIVA – Jokainen hetki on mahdollisuus. Tutkimus OIVA-hankkeen yhteisöllisen toimintatavan vaikutuksista*. Kehitysvammaliitto. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/jokainen-hetki-on-mahdollisuus.pdf>
- Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, 13.12.2006. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2
- Öystilä, S. (2019). Draaman mahdollisuudet ohjaustyössä. Teoksessa A. L. Karjalainen (toim.), *Luovan toiminnan työtavat: Käsikirja sosiaali- ja terveysalalle* (s. 141–145). PS-kustannus.

LIITE 1. Työpajan rakenne ja työnjako

Esittäydytään aluksi. Nimikierrros, kauanko olet työskennellyt Mäntyrinteellä? Sitteen lähdetään tekemään harjoitus, kerrotaan että sen jälkeen keskustellaan enemmän.

1. Draamaharjoitus/SARA

KLO 8:10 – 8:40

KLO 12:40 – 13:10

Koeta kommunikoida arkisessa tilanteessa ilman puhetta. Miten onnistuu? Toinen osapuoli toimii ”puhuvana” työntekijänä, toinen osapuoli on asiakas, joka ei kommunikoi puheella. Asiakas on uusi, ei tuttu työntekijöille ennestään. Perustietoja enempää asiakkaasta ei tarvitse tietää.

Muodostakaa parit. Jos osallistujia on pariton määrä, Minna toimii ”hoputtajana”. Sopikaa, kumpi on asiakkaan ja kumpi työntekijän roolissa. Luetaan ääneen lähtötilanne-lappu sisältäen asiakkaan tilanteen. Minnalle ohjeet hoputtamiseen. Työntekijälle annetaan lähtötilanne-lappu ja jokaiselle annetaan kynä ja paperi. HANNA ohjaa toisen parin omaan tilaan. Varmistetaan, että lähtötilanne on ymmärretty. Kerrotaan, että asiakkaan roolissa oleva saa seuraavaksi oman lapun, joka tulee pitää piilossa toiselta. Siinä esitetään asiakkaan kokema ongelma. Kehotetaan aloittamaan harjoitus. Kun pari on valmis, pyydetään pohtimaan, miltä harjoitus tuntui, mitä ajatuksia heräsi? Kehotetaan kirjoittamaan ajatuksia ylös paperille. Kerrotaan, että palataan näihin myöhemmin.

Pyydetään paria vaihtamaan rooleja. Lähtötilanne pysyy samana. Asiakkaan roolissa olevalle annetaan 2. case-lappu, joka kehotetaan pitämään piilossa toiselta osapuolelta. Annetaan työntekijän roolissa olevalle käyttöön kommunikaatiiväline (kuvataulut) ja pyydetään paria toistamaan tilanne. Nyt kommunikaatiota saa tukea kuvien avulla. Kun pari on valmis, pyydetään kirjoittamaan muistiinpanoja lisää.

Menetelmät/välineet: kuvataulut, tuolit asiakkaille, case-laput, jokaiselle paperi ja kynä, jokaiselle hattu + takki + kengät)

(kuvat: kenkä, hattu, takki, housut, wc, kuuma, kylmä, jano, nälkä, kyllä, ei, kipu)

2.Learning cafe

KLO 8:40 – 9:10

KLO 13:10 – 13:40

Samat parit kuin 1. harjoituksessa. S&H kierrättää kartonkeja.

10min/kartonki/ryhmä.

1. Mitä voisit työntekijänä tehdä sujuvan kommunikaation tukemiseksi?
2. Miten Mäntyrinteen asiakkaat hyötyisivät kommunikaatiomenetelmien lisäämisestä arjessa?
3. Vuorovaikutus voi olla... Kommunikointi voi olla... (KÄYDÄÄN LÄPI VASTA TAUON JÄLKEEN)

Välineet: A3 kartongit 6kpl, paksuja tusseja 5kpl

3.Reflektioiva /fokusryhmäkeskustelu

KLO 9:10 – 10:00

KLO 13:40 – 14:30

Koko porukalla draamaharjoituksen ja learning cafe-osion pohjalta.

HANNA:

Hyödynnetään jokaisen omia paperille kirjaamia ajatuksia harjoituksesta:

Miltä sinusta tuntui, kun et pystynyt kommunikoimaan/tullut kuulluksi?

Miltä sinusta tuntui, kun et ymmärtänyt mitä asiakas tarkoittaa ja tilanne ei edistynyt?

Miten kävisi, jos ajatuksesi ohitettaisiin aina, et voisi kertoa edes tällaisista haasteista arjessa?

SARA: Viitataan tässä 1. kartongin sisältöön:

Mitä työntekijänä olisit voinut tehdä toisin ensimmäisessä harjoituksessa?

Kartonki 2:

Miltä harjoituksen lopussa tuntui, kun pystyit ilmaisemaan ajatuksesi ja tulit kuuluksi?

Miten Mäntyrinteen asiakkaat hyötyisivät siitä, että näitä (kartongin) keinoja käytettäisiin laajemmin?

Kartonki 3: Palataan näihin tauon jälkeen.

TAUKO 10min:

KLO 10:00 – 10:10

KLO 14:30 – 14:40

4.DIAESITYS (kartonki 3. käyttöön)

KLO 10:10 – 11:15

KLO 14:40 – 15:45

SARA: diat 1 – 6

HANNA: diat 7 – 13

SARA: diat 14 – 20

HANNA: diat 21 - 26

Diojen tukemana: mitä kommunikointi ja vuorovaikutus tarkoittavat, mitä eroa niillä on? Oikeus kommunikointiin, vuorovaikutukseen, valintojen tekemiseen, itsemääräämisoikeus. Mennään ihan perustasolle. Kommunikoinnin tukeminen ei tarkoita pelkästään “niiden kuvien käyttöä”. Mitä kaikkia erilaisia vuorovaikutustapoja voi olla? Miten asiakkaan omia valintoja voidaan tukea, jos asiakas ei kommunikoi puheella?

4.SWOT-analyysin laatiminen yhdessä isolle paperille

KLO 11:15 – 11:45

KLO 15:45 – 16:15

Sara kirjoittaa, Hanna ohjaa keskustelua.

Valmiit kysymykset:

- Mitä sisäisiä vahvuuksia Mäntyrinteellä on?
- Mitkä asiat taas nähdään sisäisinä heikkouksina?
- Millaisia ulkoisia mahdollisuuksia on käytettävissä?
- Entä mitkä ulkoiset asiat toimivat uhkana/esteenä työssä?

Välineet: A3 kartonki 8kpl

6.Palautekysely osallistujille/Sara

KLO 11:45 – 12:00

KLO 16:15 – 16:30

Jaetaan kyselylomakkeet, jotka täytetään anonymisti. Avoimet kysymykset.

LIITE 2. Draamaharjoituksen ohjeistukset

MÄNTYRINTEELLE ON MUUTTANUT UUSI ASIAKAS:

HÄN EI VOI KÄYTTÄÄ PUHETTA TAI ÄÄNTELYÄ KOMMUNIKOINTIIN.
HÄN ON SPASTINEN JA KÄYTTÄÄ PYÖRÄTUOLIA,
JA PYSTYY LIIKUTTAMAAN VAIN TOISTA KÄTTÄ
KYYNÄRPÄÄSTÄ ALASPÄIN JA NYÖKKÄÄMÄÄN/PUDISTAMAAN PÄÄTÄÄN.

LÄHTÖTILANNE JA TAVOITE:

ON TIISTAIAAMU. ASIAKAS ON LÄHDÖSSÄ PÄIVÄTOIMINTAAN.
TAKSI ODOTTAA, ON KIIRE.
ASIAKKAAN TÄYTYY VALMISTAUTUA LÄHTÖÖN,
LAITTA HATTU PÄÄHÄN, TAKKI PÄÄLLE JA KENGÄT JALKAAN JNE

ONGELMA 1: KENKÄ PURISTAA, ON LIIAN PIENI.
HALUAISIT TOISET KENGÄT.

ONGELMA 2: SINULLA ON KUUMA.
ET HALUA LAITTA TAKKIA PÄÄLLE.

LIITE 3. PowerPoint-esitys



VUOROVAIKUTUS ON:

Vuorovaikutus on jokaisen ihmisen perusoikeus ja psyykkisen hyvinvoinnin edellytys

Vuorovaikutus on kahden tai useamman henkilön keskinäistä, vuorottaista vaikuttamista toisiinsa.

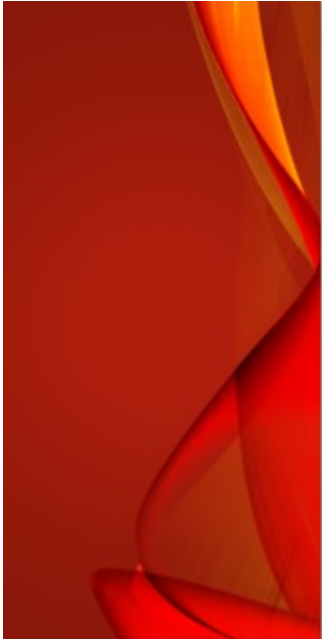
Vuorovaikutus on toisen ihmisen kuuntelemista, huomioimista sekä läsnäolemista yhdessä

Vuorovaikutus on muutakin kuin sanoja

Jokainen ihminen vammaan katsomatta pystyy vuorovaikutukseen toisen ihmisen kanssa

SENSITIIVINEN VUOROVAIKUTUS

- Sensitiivisyys työssä: työntekijän herkkyyttä ja kykyä huomioida asiakkaan pienimpiäkin viestejä
- Vaatii työntekijältä täydellistä psyykkinen läsnäoloa ja virittymistä keskustelukumppanin tunnetiloihin ja tarpeisiin
- Kuuntelemaan pysähtyminen vaatii työntekijältä omien vuorovaikutustaitojen jatkuvaa kehittämistä
- Erilaiset kommunikoinnin apuvälineet ovat tärkeitä, mutta ilman sensitiivisyyttä niiden hyöty jää usein vajaaksi



"Vaikeita kielellisiä haasteita omaavalle tärkein kommunikoinnin apuväline on toinen ihminen"



KOMMUNIKOINTI ON:

- Tietoista, tavoitteellista viestintää
- Kahden tai useamman henkilön välistä
- Varhainen vuorovaikutus muodostaa pohjan kommunikoinnille
- Vuorovaikutus ei vaikeasti vammaisilla kehity välttämättä lainkaan tietoiseksi kommunikoinniksi
- Jokaisella ihmisellä on oikeus kommunikointiin

Pohdi: Mitä jos
sinua ei kuultaisi,
ymmärrettäisi etkä
voisi päättää
omista asioistasi?
Miten se vaikuttaisi
sinuun?

MIKÄ MERKITYS
KOMMUNIKOINNIN
ONNISTUMISELLA ON
HYVINVOINNILLE?



Tulla kuulluksi, nähdyksi ja
ymmärretyksi

Pystyä osallistumaan omaan elämään
koskeviin päätöksiin

Mahdollistaa luoda ihmissuhteita

Olen arvokas ja tärkeä



Kukaan ei kuule, ymmärrä eikä näe

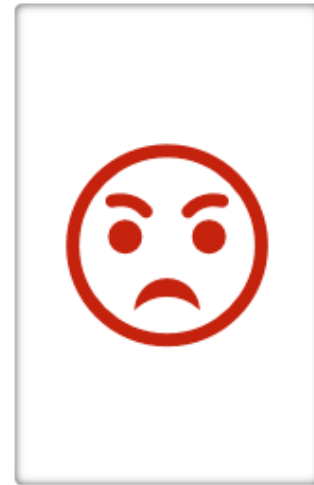
Näkymättömyyden ja arvottomuuden tunne

Passivoituminen, ei kannata edes yrittää kertoa mitään

Muut päättävät kaikista asioistasi

Ihmissuhteiden luominen mahdotonta

Eläminen ei ole elämisen arvoista



ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

Laki
kehitysvammaisten
erityishuollosta
(L 519/1977)

- Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö erityishuollossa

YK:n vammaissopimus

- Kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia
- Osallisuus omaan elämään ja päätöksentekoon

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN TUKEMINEN

- Kuinka voimme tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta?
- Mikä on kommunikaation ja vuorovaikutuksen merkitys itsemääräämisoikeuden tukemisessa?



AMMATTIEETTISYYS, ARVOT JA ASENTEET KEHITYSVAMMATYÖSSÄ



Mitä eettisiä periaatteita ja arvoja kehitysvammatyössä on?



Miten nämä ohjaavat työtämme?



Mikä merkitys kommunikaation ja vuorovaikutuksen onnistumisella on eettisten tavoitteidemme toteutumiseen?



AAC-MENETELMÄT

AAC-menetelmät =
Puhetta tukevat,
täydentävät ja
korvaavat menetelmät

- PCS-kuvat
- Bliss-symbolit
- Tukiviittomat
- Piirrosviestintä
- Esinekommunikaatio

AAC-menetelmien
apuvälineitä

- Kommunikaatiopassit
- Kommunikointitaulut
- Puhelaitteet
- Kommunikointiohjelmat
esim. tabletille

KOMMUNIKOINTITAULUT JA -KANSIOT

Useimmiten PCS-kuvia

Kommunikaatio-/toimintataulussa avainsanoja liittyen tiettyyn tilanteeseen tai aiheeseen ► pukeutuminen, ruokailu, terveydenhoito, iltatoimet jne


Kansio kokoelma kuvia, joita voi käyttää avainsanoina (suppea kansio) tai muodostaa kokonaisia lauseita (laaja kansio)

Etenkin kansio yleensä henkilökohtainen, personoitu ja ajan tasalla pidettävä



KOMMUNIKOINTIOHJELMAT

- Tietokoneelle tai tabletille ladattavaan ohjelmaan rakennetaan kommunikaatiosanasto henkilölle, jolla on monipuolisia kommunikoinnin tarpeita
- Sanastot voidaan esittää esim. kuvilla tai bliss-symboleilla, puhesynteesi lukee viestit ääneen
- Kommunikointiohjelman käyttö vaatii käyttäjältä riittävästi valmiuksia ja harjoittelua sekä lähi-ihmisen tukea
- iPadille ladattavat, suomenkielistä puhesynteesiä hyödyntävät ohjelmat GoTalkNow, TalkTablet Fi, Widgit Go ja Chatable

- 
- Youtube – Laitteet ja muut kommunikaation apuvälineet
(Linda Lehtonen & Valtteri Heikintalo, Diakonia-ammattikorkeakoulu)

<https://www.youtube.com/watch?v=ErA0UId0718>

MISTÄ NÄITÄ SAA?

- Kaupalliset kommunikointitaulustot ja kansiot: Kipinäkeskus, Valteri, Tikoteekki
- Maksuttomat kansiot ja taulut: Papunet

- Valtakunnallinen ohje luovutusperusteeksi:

"Toimivan kommunikoinnin apuvälineratkaisun valinta edellyttää laaja-alaista yhteistyötä asiakkaan kommunikoinnin apuvälinetarpeen arvioinnissa ja riittävän pitkää apuvälineen kokeilujaksoa. Arvioinnissa on otettava huomioon muun muassa kielelliset, kognitiiviset, motoriset ja vuorovaikutustaidot, käyttäjän ja lähiympäristön tarpeet, toiveet, motivaatio ja edellytykset apuvälineen käytölle sekä sairauden ennuste. Arvio tehdään yksilöllisesti ja käyttäjälähtöisesti laitteen valinnan perustuessa uusimpaan tietoon saatavilla olevista teknisistä ratkaisuista ja muista mahdollisuuksista."

(STM. Valtakunnalliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet 2020.)

PAPUNET

Kuvien käyttö sallittua epäkaupallisissa julkaisuissa, kunhan lähde mainitaan

Kuvatyökalulla mahdollisuus laatia tarpeisiin sopivia kuvallisia materiaaleja

Toimintaohjeet kuvataulun muodossa eri tilanteisiin, sosiaaliset tarinat

Kommunikointipassi, valmiit pohjat

Muokattava päiväohjelma

Muokattavia kommunikointikansioita

Tietoa ja ohjeita eri aiheista kuvilla tuettuna

Kaikki materiaalit saatavilla maksuttomasti

OIVA- VUOROVAIKUTUS- MALLI



- Oiva- prosessi, Oiva- klinikka, Oiva – ohjaajakoulutus ja Oiva -valmentajakoulutus
 - OIVA-prosessissa videoidaan vuorovaikutustilanteita vaikeasti vammaisen ja hänen lähi-ihmisensä välillä
 - Tavoitteena on yhteisö, jossa jokainen arjen tilanne nähdään tasa-arvoisena vuorovaikutustilanteena
 - Mahdollistaa puhevammaisen henkilön tasa-arvoisen osallistumisen aloitteellisena keskustelukumppanina
 - Auttaa työntekijöitä sekä työyhteisöä tiedostamaan oman osaamisensa ja onnistuneet vuorovaikutustilanteet
 - Vahvistaa kaikkien osallisten vuorovaikutustaitoja
 - Pyrkii vaikuttamaan työyhteisön toimintakulttuuriin sekä vuorovaikutukseen
 - Tuo uutta iloa, osaamista sekä sisältöä työhön
- <https://www.youtube.com/watch?v=wTZkaGsOh4o&t=113s>



LÄSNÄOLO, ole aidosti läsnä keskustelukumppanin kanssa

ODOTA, ja anna tilaa kommunikointikumppanin vuorovaikutusaloitteille


VASTAA kumppanin viestintään

ILMAISUN MUKAUTTAMINEN tarpeita vastaavaksi

TARKISTA, oletteko molemmat ymmärtäneet asian

<https://www.youtube.com/watch?v=PI-slzyG2Kq>





HYP – HUOMIOIVAA YHDESSÄ OLOA PÄIVITTÄIN

- Sopii erityisesti sellaisten henkilöiden kanssa käytettäväksi, joiden on muutoin haastavaa olla vuorovaikutussuhteessa toisten kanssa
- Vaatii vuorovaikutuskumppanilta erityistä läsnäoloa ja herkkyyttä vastata pieniinkin vuorovaikutuksellisiin toimiin sopivalla tavalla

- Kehitysvammaliitto ry, Tikoteekki, 2019. HYP – Mikä, miksi ja miten?

<https://youtu.be/1IPuXhASFJ0>



MISTÄ LISÄÄ TIETOA?

- Papunet
- Finlex.fi
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL
 - ▶ Vammaispalveluiden käsikirja
- Kehitysvammaliitto ry
 - ▶ Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki



KIITOS !

LÄHTEET

Karjalainen & Wallenius-Penttilä, Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-359-9>

Kipinäkeskus. Verkkokauppa. <https://www.kipinakeskus.fi/verkkokauppa/>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

Lehtonen & Heikintalo, Laitteet ja muut kommunikaation apuvälineet.

<https://www.youtube.com/watch?v=ErA0UId07l8>

Tikoteekki. Kommunikoinnin apuvälineet.

<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/kommunikoinnin-apuvälineet/>

Tikoteekki. Toimintamallit. HYP. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/hyp/>

Tikoteekki. Toimintamallit. OIVA. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/oiva/>

Tikoteekkiverkosto. Apuvälineiden saatavuus. <https://tikoteekkiverkosto.fi/apuvälineiden-saatavuus/kommunikointitaulut-ja-kansiot/>

Papunet. Tietoa. <https://papunet.net/tietoa>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Valtakunnalliset lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet 2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5601-8>

Valteri. AACi-toimintataulut. <https://www.valteri.fi/tuote/aaci-toimintataulut/>

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista.

https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2

LIITE 4. Palautekysely

PALAUTE

Toivoisimme vielä palautetta ja mielipiteitä motivoivasta työpajastamme mahdollisimman avoimesti ja monipuolisesti. Vastaathan anonymisti. Tarvitsemme palautetta arvioidaksemme työpajan tavoitteiden toteutumista ja jatkokehittämistarpeita. Kokoamme vastaukset osaksi opinnäytetyömme raporttia.

MITÄ KOULUTUKSESTA ERITYISESTI JÄI MIELEEN?

MINKÄ TYÖPAJAN OSION KOIT OMAN TYÖSI/AMMATILLISEN KASVUSI KANNALTA HYÖDYLLISIMPÄNÄ? MIKSI?

MITEN MOTIVOIVA KOULUTUS VAIKUTTI AJATUKSIISI VUOROVAIKUTUKSEN JA KOMMUNIKOINNIN TÄRKEYDESTÄ?

MILLAISTA HYÖTYÄ TÄMÄNTAPAISEN TYÖPAJATOIMINNAN/KOULUTUKSEN SÄÄNNÖLLISESTÄ JÄRJESTÄMISESTÄ OLISI TULEVAISUUDESSA?

KUINKA TODENNÄKÖISESTI TULET KOKEILEMAAN TYÖSSÄSI JOTAKIN KOMMUNIKAATIOMENETELMÄÄ TAI APUVÄLINETTÄ TYÖPAJAN JÄLKEEN?

VAPAAMUOTOINEN PALAUTE - MITÄ HALUAISIT SANOA?