

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 large, overlapping, curved shapes in various shades of pink and magenta, creating a modern, abstract design.

**Viivi Leskinen**  
**Nea Paloperä**

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

# **DIALEKTINEN VUOROVAIKUTUS ERITYISTÄ TUKEA TARVITSEVAN KANSSA**

**Opas työntekijälle haastavan tilanteen purkamiseen**

---

## TIIVISTELMÄ

Viivi Leskinen

Nea Paloperä

Dialektinen vuorovaikutus erityistä tukea tarvitsevan kanssa

80 sivua ja 5 liitettä

Syksy, 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (amk) diakoniatyö

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa dialektisestä keskustelutavasta, haastavasta käytöksestä ja sen taustatekijöistä erityistä tukea tarvitsevan kanssa työskentelevälle. Tavoitteena oli muokata dialektisen käyttäytymisterapian ketjuanalyysi erityisryhmille sopivaksi toimintamalliksi ja tehdä työntekijälle opas toimintamallin käyttöön. Toimintamalli ei itsessään muuta asiakkaan toimintatapoja, vaan se ohjaa työntekijää dialektiseen kohtaamiseen ja toimimaan tasa-arvoisesti vuorovaikutussuhteessa.

Dialektisen käyttäytymisterapian ketjuanalyysi muokattiin teoreettisten lähtökohtien mukaan selkokieliseksi toimintamalliksi. Siitä poistettiin kohderyhmälle epäselviä kohtia ja lauserakenteita muutettiin yksinkertaisemmiksi. Tekstin oheen lisättiin tekstiä havainnoivia kommunikaatiokuvia. Toimintamalli lähetettiin arvioitavaksi sosiaalialan työntekijöille, jotka toimivat erityisryhmien parissa. Arviointi tapahtui anonyymien kyselylomakkeen avulla. Palautteen myötä toimintamallin oheen lisättiin opas, joka auttaa työntekijää käyttämään toimintamallia. Valmis toimintamalli ja opas esitettiin yhteistyötahon kahteen yksikköön, joista kerättiin anonyymi palaute kokeilujakson jälkeen. Kokeilujakson palautteen jälkeen tuotteita ei muokattu, vaan niiden käytettävyyttä arvioitiin. Viimeisenä toimintamalli ja opas esitettiin kehitysvammatyötä tekeville diakoneille ja kehitysvammaopapille, jotka arvioivat tuotteiden käytettävyyttä kirkon alalla.

Kyselyiden tuloksista pääteltiin, että erityisryhmien kanssa työskentelyyn on tarvetta haastavan tilanteen purkamisen toimintamallille niin sosiaali- ja terveystieteiden alalla kuin kirkon alalla, koska haastavia tilanteita ei välttämättä käydä asiakkaan kanssa yhdessä läpi. Tulosten perusteella toimintamallia käyttämällä voidaan parantaa työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta sekä molemminpuolista ymmärrystä. Arvioiden mukaan toimintamalli on omaa ammatillisuutta tukeva työväline, jota käyttäessä ammattilaisen tulee itse arvioida, kenelle toimintamalli sopii ja kenen kanssa sitä voidaan käyttää soveltuvin osin. Toimintamalli vaatii työntekijältä motivaatiota työskennellä muutosta kohti, mikä voi olla haastavaa nykyisen sosiaali- ja terveystieteiden alalla resurssipulassa.

Asiasanat: dialektiikka, erityisryhmät, haastava käyttäytyminen, tunnetaidot, vuorovaikutus

## ABSTRACT

Viivi Leskinen & Nea Paloperä

Dialectical interaction with a person in need of special support

80 pages and 5 appendices

Autumn 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Degree: Bachelor of Social Services, Diaconal work

The purpose of the thesis is to produce information about a dialectical way of conversation, challenging behavior, and its background factors for those who work with people who need special support. The goal was to modify the chain analysis of dialectical behavior therapy into an operating model suitable for special groups and make a guide for the employee to use the operating model. The operating model itself does not change the customer's operating methods but it guides the employee to a dialectical encounter and to work equally in the interaction.

The chain analysis of dialectical behavior therapy was modified according to the theoretical knowledge of the literature review into a plain language operating model. Sections that were unclear to the target group were removed from it and the sentence structures were changed to simpler ones. Along with the text, picture communication symbols were added to the text. The operating model was sent for evaluation to social workers who work with special groups. The evaluation was done with an anonymous questionnaire. With the feedback, a guide was added to the operating model, which helps the employee use the operating model. The finished operating model and guide were presented to the units of the cooperation agency, from which anonymous feedback was collected after the trial period. After the feedback of the trial period, the products were not modified, but their usability was evaluated. Finally, the operating model and guide were presented to deacons who work with special groups and a special groups priest, who evaluate the usability of the products in the working field of the church.

From the result of the surveys, it was concluded that there is a need for an operational model of decommissioning a challenging situation in the social and health sector as well in the working field of the church, because challenging situation won't necessarily be worked through together with the client. Based on the results, the operating model can improve the interaction between the employee and the customer and mutual understanding. According to the evaluations, the operating model is a work tool that supports own professionalism, and when using it, the employee must personally assess for whom the operating model is suitable and with whom it can be used in applicable parts. The operating model requires the employee to be motivated to work towards change, which can be challenging in the current social and health care resource shortage.

Keywords: challenging behaviour, dialectic, emotional skills, interaction, special needs

## SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| 1 JOHDANTO .....   | 4  |
| 2 ERITYISRYHMIEN HAASTAVA KÄYTÖS.....                                | 6  |
| 2.1 Kohderyhmän määrittely.....                                      | 6  |
| 2.2 Käyttäytymisen määrittely .....                                  | 8  |
| 3 VUOROVAIKUTUKSEN VAHVISTAMINEN .....                               | 11 |
| 3.1 Selkokielen ohjeet.....  | 11 |
| 3.2 Erityisryhmien vuorovaikutus ja tunnetaidot.....                 | 15 |
| 3.3 Erityisryhmien vuorovaikutuksen ja tunnetaitojen tukeminen ..... | 17 |
| 4 DIALEKTINEN KESKUSTELU.....  | 19 |
| 4.1 Lähtökohdat .....  | 19 |
| 4.2 Hyödyntäminen sosiaalialalla.....                                | 20 |
| 5 TARKOITUS JA TAVOITE.....  | 22 |
| 6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....  | 24 |
| 6.1 Prosessin kuvaus.....  | 24 |
| 6.2 Toimintamalli ja opas .....                                      | 27 |
| 6.3 Kyselyt ja haastattelut.....                                     | 29 |
| 7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....                                    | 37 |
| 8 POHDINTA .....   | 40 |
| LÄHTEET.....   | 44 |
| LIITE 1. Opas.....   | 49 |
| LIITE 2. Mieli­pide­kysely .....                                     | 60 |
| LIITE 3. Toimintamalli .....   | 64 |
| LIITE 4. Pilotointiryhmän palaute­kysely .....                       | 78 |
| LIITE 5. Haastattelukysymykset diakoneille.....                      | 79 |

## 1 JOHDANTO

Haastava käyttäytyminen on erityistä tukea tarvitsevien kanssa työskennellessä melko yleistä. Sosiaali- ja terveydenhuollossa koettuun väkivaltaan liittyvässä tutkimuksessa tulee esille, että eniten väkivaltaa tai sen uhkaa koetaan muun muassa kehitysvammatyössä (Pulkkinen, 2021). Haastava käyttäytyminen mielletään usein vain fyysiseksi väkivallaksi toisia kohtaan. Alalla haastavan käyttäytymisen diagnoosi luo usein asiakkaasta tietynlaisia mielikuvia ja voi aiheuttaa työntekijälle ennakoasenteita asiakasta kohtaan. Asenteet voivat heijastua työntekijän ja asiakkaan väliseen vuoropuheluun ja siten arjen sujuvuuteen.

Olemme itsekin kokeneet työurallamme erityisryhmien kanssa eritasoista väkivaltaa ja sen uhkaa. Työhistoriassamme meitä ei ole perehdytetty haastavien tilanteiden läpikäymiseen asiakkaan kanssa, eikä meille ole tarjottu toimintamallia tilanteen läpikäymiseen. Perehdytys on painottunut uhka- ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn ja niissä toimimiseen. Tilanteiden purkamiseen on kiinnitetty vaihtelevasti huomiota; olemme kokeneet joskus tilanteiden läpikäymisen olevan asiakasta syyllistävää, hänen tunteitansa estävää ja rangaistuslähtöistä. Esimerkiksi asiakasta on työntekijöiden kesken kutsuttu manipuloiivaksi pohtimatta käytöksen taustalla olevia syitä tai asiakkaan itse koittaessa puhua tilanteesta, työntekijä on kieltäytynyt käymästä tilannetta läpi. Kirkon vammaistyössä on tarvetta jälkipuinnin oppaalle, sillä käytännön ohjeita ei ole, ellei työntekijä ole itse koulutautunut haastavia tilanteita varten (Minna Toivanen, diakoni, henkilökohtainen tiedonanto 21.6.2022).

Erityistä tukea tarvitsevien kanssa työskennellessä erilaiset haastavien tilanteiden ohjeistukset perustuvat tilanteiden ennakoimiseen ja niissä toimimiseen, mutta työntekijän ja asiakkaan välisen jälkipuinnin merkitystä ei korosteta tarpeeksi. Asiakas ei välttämättä ymmärrä toimintansa vaikutuksia muihin ihmisiin tai tiedosta toimintaansa johtaneita tunnetilojaan. Onko työntekijän ja asiakkaan mahdollista päästä keskustelemalla yhteiseen ymmärrykseen, kun keskustelun

lähtökohdat ovat epätasa-arvoiset vuorovaikutuksen haasteiden ja työntekijän valta-aseman takia?

Nykypäivänä korostetaan tunnetaitojen merkitystä ja sitä, kuinka jokainen tulisi kohdata omana itsenään. Dialektiikka painottaa läsnäolon ja aidon ymmärryksen tavoitteluun: että väitteen ja vastaväitteen keinoin ymmärrämme toisiamme, emmekä pyri olemaan enemmän oikeassa kuin toinen. Dialektisen keskustelun lähtökohdista voidaan hyödyntää myös erityisryhmien parissa työskennellessä. Dialektiikassa on samanlaisia ajatusmalleja kuin diakonisessa auttavassa kohtaamisessa.

Tarkoituksenamme on muokata dialektisen käyttäytymisterapian ketjuanalyysi erityisryhmille sopivaksi toimintamalliksi haastavien tilanteiden purkamiseen. Tavoitteenamme on lisätä sosiaalialalle tietoa dialektisesta toimintatavasta ja haastavan käyttäytymisen taustatekijöistä. Toimintamallin on tarkoitus tukea asiakkaan tunnetyöskentelyä ja lisätä työntekijän ja asiakkaan välistä keskustelua. Toimintamallin lisäksi tarkoituksena on koota teoreettisista lähtökohdista tiivistetty opas työntekijöille, jotta toimintamallin käyttäminen olisi sujuvampaa. Oppaan avulla työntekijä voi pohtia keskustelun laatua.

## 2 ERITYISRYHMIEN HAASTAVA KÄYTÖS

### 2.1 Kohderyhmän määrittely

Erityistä tukea tarvitseva henkilö on sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) mukaan henkilö, jonka on normaalia vaikeampaa saada itsenäisesti sosiaali- ja terveysalan palveluita. Raportissa käytämme kyseistä termiä kehitysvammaisista ja ihmisistä, joilla on neuropsykiatrisia haasteita tai käytöshäiriöitä.

Käytöshäiriö on lapsuudessa tai nuoruudessa alkava toistuva tai pysyvä epäsozialisen käyttäytymisen malli, missä lapsi rikkoo toistuvasti iänmukaisia sosiaalisia normeja (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2022). Lapsilla ja nuorilla esiintyy käytöshäiriöitä noin 5 prosentilla. Niihin liittyy usein kehityksellisiä ongelmia, oheissairastavuutta ja psykososiaalista kuormitusta. Häiriöitä voidaan ehkäistä edistämällä lapsen tunne-, vuorovaikutus- ja ongelmaratkaisutaitoja. (Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, Suomen lastenpsykiatriyhdistyksen, Suomen nuorisopsykiatrisen yhdistyksen ja Suomen Psykiatriyhdistyksen Nuorisopsykiatrian jaoksen asettama työryhmä, 2018.)

Uhmakkuushäiriön diagnoosi asetetaan usein nuoremmille lapsille alle kymmenen vuoden iässä ja se edeltää usein varsinaista käytöshäiriötä. Uhmakkuushäiriöitä edeltävät usein aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriön oireet. Häiriöksi luokitellaan käytös, joka on ikätasosta poikkeavaa, esiintyy usein tai vaikeana ja joka vaikuttaa toimintakykyyn. Käytöshäiriöisen lapsen tai nuoren oirekuva voi painottua joko reaktiiviseen aggressiiviseen käyttäytymiseen tai ennakoivaan aggressioon. Jälkimmäiseen käytösoireiluun voi liittyä myönteisen tunteiden puutteita. (Aronen, 2016.) Esimerkiksi raskaudenaikainen alkoholirasitus voi aiheuttaa kehitysviiveen, jonka vaikeusaste vaihtelee lievästä oppimis- ja käytöshäiriöstä vaikeaan kehitysvammaan. FASD-lapsella esiintyy usein vaikeuksia ymmärtää ohjeita, normeja ja sääntöjä. Oman toiminnan ohjeuksessa ja sosiaalisissa kanssakäymisissä voi olla haasteita. FASD-nuoret ja aikuiset ovat kokeneet, että heidän ongelmansa vaikuttavat arkielämään huomattavasti. (Tupola & Kahila, 2021, s. 2879–2883.)

Kehitysvammaisuus on määritelmä henkilölle, jonka kehitys on häiriintynyt synnynäisistä syistä tai myöhemmän sairauden, vian tai vamman myötä. Kromosomi- ja geenipoikkeamat, keskushermoston epämuodostumat, raskausajan päihteidenkäyttö tai synnytyksen happivaje aiheuttavat älyllistä kehitysvammaa. (Jalanko, 2021.) Erilaiset mielenterveyden ongelmat ovat melko yleisiä kehitysvammaisväestössä: niitä esiintyy noin 30–50 prosentilla (Verner, 2021).

Kehityksellisiin neuropsykiatriin häiriöihin kuuluvat autismikirjon lisäksi esimerkiksi aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö, Touretten oireyhtymä ja oppimisvaikeudet. Häiriöissä on paljon samankaltaisuuksia ja päällekkäisiä oireita, kuten aistien säätelyvaikeudet ja toiminnanohjauksen haasteet. Samalla autismikirjon ihmisellä voi esiintyä esimerkiksi neuropsykiatrisia tai psykiatrisia liitännäishäiriöitä. Psykiatrisia liitännäishäiriöitä on 70 prosentilla autismikirjon henkilöistä ja yli 40 prosentilla niitä on kaksi tai useampi. Yleisimpiä liitännäisdiagnooseja autismikirjon ihmisellä ovat käytöshäiriöt, ADHD, mielenterveysongelmat tai kehitysvamma (Autismiliitto, 2022a; Castrén & Kylliäinen, 2013; Autismiliitto, 2022b).

Autismikirjon häiriön yhteydessä on arvioitu esiintyvän aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriötä, eli ADHD:ta 30–80 prosentilla. Suomessa autismi- tai Asperger oireyhtymädiagnoosin saaneilla, kognitiivisesti taidokkailla lapsilla 44 prosentilla esiintyi ADHD:ta. (Sumia ym., 2016.) ADHD liittyy aivojen vireystilaa ja tarkkaavuutta säätelevien hermoverkkojen häiriintyneeseen kehitykseen. ADHD on havaittavissa jo lapsuudessa. ADHD:lle ominaisia oireita ovat kehitystasoon nähden liiallinen tarkkaamattomuus, yliaktiivisuus ja impulsiivinen käytös. Eri oireiden yhdistelmät ovat yksilöllisiä. Oireyhtymään liittyy joskus vaikeus sietää pettymyksiä, korostunut ärtyneisyys ja mielialojen voimakas vaihtelu. (Huttunen & Socada, 2019). Häiriössä on samankaltaisia ilmenemismuotoja kuin kehitysvammaisuudessa, mutta ne eivät ole sama asia. ADHD viittaa keskushermoston vaikeuksiin säädellä tarkkaavuutta ja kehitysvamma taas oppimisen ja ymmärtämisen haasteisiin. (Leskelä-Ranta, 2014.)

## 2.2 Käyttäytymisen määrittely

Haastava käytös tarkoittaa sitä, että henkilö haastaa ympäristönsä ja muut ihmiset omalla käytöksellään (Kerola & Sipilä, 2017, s. 18). Käytännössä se tarkoittaa väkivaltaa; itsensä tai esineiden vahingoittamista ja muutoin häiritsevää käytöstä, kuten voimakasta ääntelyä tai sanallista hyökkäämistä. Taustalla voi olla mielen-terveydellisiä haasteita tai muita ulkoisia tekijöitä. Käytös voi aiheuttaa toistuvasti vahinkoa itselleen tai muille pitkällä aikavälillä.

Haastavan käyttäytymisen taustalla on useita eri syitä ja usein käy niin, että varsinaista syytä ei löydetä ollenkaan (Tukiliitto, 2020). Kehitysvammaisella henkilöllä haastavan käyttäytymisen taustatekijöinä voi olla muun muassa väärin opitut käyttäytymismallit, fyysiset vaivat tai varsinainen psyykkinen, hoitoa vaativa sairaus. Haastava käytös voi ilmetä esimerkiksi itsetuhoisena puheena tai käytöksenä, ylikorostuneena seksuaalisuutena tai jatkuvina ongelmina ihmissuhteissa, kuten riitelynä. (Mielenterveystalo, i.a.). Päivittäisten toimintojen ja struktuurien puuttuminen voi lisätä haastavaa käytöstä kehitysvammaisilla henkilöillä (Tukiliitto, 2020).

Haastavaa käytöstä voidaan tarkastella jäävuorena: näkyvä käytös on vuoren huippu, jonka syyt ovat vedenpinnan alapuolella (Kuva 1). Pelkästään näkyviin oireisiin puuttumalla ei voida tehdä pysyviä muutoksia. (Nieminen, 2015.) Haastavassa käyttäytymisessä emootioiden eli tunteiden osuus on tärkeä. Ne vaikuttavat ihmisen reagoiessa motorisesti ja tiedollisesti. Tunteet ohjaavat silloin, kun ajattelemme käyttäytyvämme tiedon pohjalta järkevästi. Käyttäytyminen on opittu tapa reagoida tilanteisiin. Opittuina tapoina voidaan pitää esimerkiksi spontaania reaktiota, harkittua toimintaa tai automatisoitunutta toimintatapaa. (Kerola & Sipilä, 2017, s.16). Jos asiakas on tullut kuulluksi vasta äärimmäisten tunteenpurkauksien seurauksena, hänellä on uskomus jatkossakin, että se on ainoa tehokas tapa saada viesti perille. Haastava käytös tuntuu helpolta vahvistavien seurauksien takia, vaikka pitkällä aikavälillä käytös tuottaa haasteita. (Sadeniemi ym., 2019, s. 419.)



Kuva 1. Haastava käytös on kuin jäävuori

Haastavaa käytöstä sekä haastavia tilanteita esiintyy useammin henkilöillä, joilla on jokin kehityksellinen neuropsykiatrisen oireyhtymä (Valteri, i.a.). Seppälän (2014) mukaan haastavaksi koettua käytöstä neuropsykiatrisissa häiriöissä on muun muassa impulsiivisuus, sanallinen haastaminen, hyökkääminen, arvaamattomuus sekä juuttuminen tunnetilaan tai mielitekoon. Käyttäytyminen liittyy

usein kommunikoinnin haasteisiin. Toisaalta se voidaan nähdä myös kommunikoinnin muotona, jos omalla toiminnalla on opittu saamaan jotakin mitä haluaa tai toiminta perustuu väärinymmärryksiin tai kokemukseen ei-kuulluksi tulemisesta. (Nieminen, 2015). Aistien ali- tai yliherkkyydet voivat vaikuttaa käytökseen voimakkaallakin tavalla (Castrén & Kylliäinen, 2013). Erityisryhmille vaikeat tilanteet, kuten runsaat aistiärsykkeet tai yllättävä muutos arjessa voivat vaikuttaa tilanteesta selviytymiseen. Tällaisissa tilanteissa tarvitaan psyykeen joustavuutta.

Psyyken joustavuus auttaa selviytymään vaihtelevista tilanteista ja sopeutumaan muuttuviin olosuhteisiin. Näin konfliktien mahdollisuus vähenee ja seuraamukset ovat lievempiä. Stressitilanteissa, psyykkisissä sairauksissa ja häiriöissä psyyken joustavuus vähenee. Usein näissä tilanteissa takerrutaan tuttuun toimintamalliin: puolustetaan itseä tai pelätään uutta. Taustalla voi olla negatiivisia kokemuksia, epävarmuutta, uupumista, stressiä ja keinottomuutta. Asiakkaan joustavuutta voidaan kehittää, mutta toiminnan rakentuminen järkeville tavoitteille, pysyminen struktuureissa ja sääntöjen noudattaminen on aina työntekijän vastuulla. Tässä tarvitaan usein selkeyttä ja sopivaa jäykkyyttä. (Kivinummi & Alatupa, 2016, s. 63.) Ongelmallinen käyttäytyminen vaikuttaa huomattavasti henkilön arkeen, jos arjesta joudutaan poistamaan tavalliseen elämään kuuluvia asioita, tai henkilöä kutsutaan haastavaksi ihmiseksi. Käytöksen täysi muuttaminen ei ole mahdollista, mutta arkeen on mahdollista löytää vaihtoehtoisia tapoja tilanteiden kanssa toimimiseen. (Nieminen, 2015.)

Suurin osa haastavista tilanteista johtuu yllätyksellisyydestä. Jos asiakas ja työntekijä eivät tunne toisiaan tai heillä ei ole yhteistä ymmärrystä, tilanne voi muuttua ongelmalliseksi. Kohtaamistilanteen mukauttaminen tilanteeseen sopivaksi edesauttaa tilanteiden ennakoimista. Ongelmatilanteilta voidaan välttyä dialogisilla valmiuksilla: työntekijä toimii esimerkkinä asiakkaalle ollen rauhallinen sekä yhteistyökykyinen ja kohtaa asiakkaan ainutkertaisena. Työntekijän itsetuntemus lisää ammattitaitoa, kun hän kykenee säätelemään omia tunteitaan haastavissa tilanteissa. (Kärkkäinen ym., 2019.) Haastavan käytöksen ulkoistaminen asiakkaan persoonallisuudesta auttaa työntekijää ratkaisukeskeisempään työhön. Ajattelutapa voi lisätä työntekijän jaksamista ja ylläpitää motivaatiota. Asiakas toimii aina loogisesti niiden tietojen, havaintojen, kokemusten, opittujen mallien ja

resurssien pohjalta, jotka hänellä siinä tilanteessa on. (Kivinummi & Alatupa, 2016, s. 121.)

Jokainen ammattilainen orientoituu vuorovaikutukseen eri tavoin. Tilanteet voivat huomaamatta ajautua epäsuotuisiksi asiakkaille. Toiminta vuorovaikutussuhteessa ei aina ole tietoista, vaikka kohtaamiseen yrittäisikin kiinnittää erityistä huomiota. Dialogisuus on kommunikointia, jossa asetamme itsemme toisen näkemysten vastaanottamisella ja yhteisen ajatusten kehittelylle. Dialogisessa kohtaamisessa syntyy molemminpuolinen ymmärrys ja luottamus osapuolien välille yhteistoiminnallisen suhteen kautta. Asiakastyössä on tärkeää pyrkiä dialogiseen suhteeseen, jossa voidaan tunnustella yhdessä vaihtoehtoja ja sitä, mihin suuntaan kannattaa asiassa edetä. (Mönkkönen, 2018.)

### 3 VUOROVAIKUTUKSEN VAHVISTAMINEN

#### 3.1 Selkokielen ohjeet

Haastavan tilanteen purkamisen toimintamalli herättää asiakasta pohtimaan omia tunnetilojaan sekä käytöksestään seuranneita tapahtumia tai toimenpiteitä selkokielen keinoin. Selkokieliisyys ja dialektinen ote vuorovaikutuksessa voivat auttaa keskustelun sujuvuuteen ja helpottaa molemminpuolista ymmärrystä. (Lehtinen, 2012.) Selkokieliisyyden motiivina on kasvattaa vuorovaikutuksen symmetriaa. Ohjeet perustuvat kirjoitettuun kieleen, joka haastaa keskustelutilanteessa ohjeiden soveltamiseen (Leskelä & Lindholm, 2012, s. 282). Tunnollista sääntöjen seuraamista tärkeämpää on herättää ammattilainen huomioimaan omia vuorovaikutuksen keinojaan ihmisen kanssa, jolla on kommunikoinnin haasteita. Julia Cameron (2021) muistuttaa: ”kuuntele loppuun asti, mitä toinen sanoo”. Neuvo on yksinkertainen, mutta toisinaan vaikea toteuttaa persoonallisuudesta, vuorovaikutustilanteesta tai opituista tavoista riippuen.

Selkokielen ohjeet keskittyä kirjakielisyyteen ja välttää abstraktiutta helpottavat autismikirjon ihmisen ymmärrystä. Myös abstraktien syy-seuraussuhteiden ymmärtäminen on autismikirjon ihmiselle vaikeaa. Suora ja avoin korjauskehotus epäselvän kommentin jälkeen toimii, ja keino voi jopa kehittää asiakkaan kommunikointitaitoja. (Lehtinen, 2012 s. 274.) Tavoitteena on lisätä keskustelijoiden yhteisymmärrystä. Selkokieliisyys perustuu tilanteeseen, jossa ammattilainen muuttaa puhetapaansa niin, että asiakas ymmärtää puhuttua kieltä. Selkokielen olemassa olevat ohjeet perustuvat viiteen ryhmään: orientointi ja olosuhteiden huomioiminen, kohtaaminen, vuorottelu, selkokielen toimintamallit, ymmärtämisen varmistaminen ja keinot väärinymmärrysten korjaamiseen. (Leskelä & Lindholm, 2012, s. 26, s. 279.)

Toimintaohjeiden otaksuminen voi olla haastavaa, sillä kommunikointi tapahtuu automaationa, opittuina tapoina. Kun ammattilainen kiinnittää toimintatapoihinsa huomiota, pystyy toimintaansa muuttamaan. Selkeitä ohjeita voi olla hankala liittää todellisiin tilanteisiin, kun vaikuttavia tekijöitä on useita. Yksi ohje ei päde kahteen erilaiseen keskusteluun. (Leskelä, 2012 s. 193.) Täsmällisen ohjeiden noudattamisen riskinä on asiakkaan näkeminen ensisijaisesti kehitysvammaisena tai haastavana. Työntekijä saattaa keskittyä siihen, että juuri tämän henkilön kanssa tulee toimia normaalista poikkeavalla tavalla. Asiakkaan persoona ja hänen tarpeensa voivat pahimmillaan jäädä sivuseikaksi.

Selkokielen ohjeet ovat yksinkertaisia. Huomio tulee kiinnittää ymmärtämisvaikeuden avoimeen ilmaistamiseen ja mahdollistaa asiakkaalle oman puheen korjaaminen niin monin keinoin, kuin se keskustelussa on luontevaa. Toimintamalleista tai tarkoista säännöistä tärkeämpää on, että asiakkaalla on kokemus osallisuudesta ja keskustelun tasavertaisuudesta. Työntekijältä vaaditaan tilannetta jua soveltaa ohjeita asiakkaan ja tilanteen tarpeisiin. (Leskelä & Lindholm, 2012 s. 228–229.)

Keskusteluun valmistaminen auttaa asiakasta ennakoimaan tilannetta. Kohde-ryhmälle yllättävät tapahtumat voivat aiheuttaa ahdistuneisuutta, jota orientoinnilla voidaan vähentää tai ehkäistä. Keskustelun tavoitteisiin huomion kiinnittäminen helpottaa tietynlaisen kielenkäytön valitsemista. Työntekijä kertoo

asiakkaalleen selkeästi, mitä keskustelulla tavoitetaan ja millaisia odotuksia tilanteessa asetetaan. (Leskelä & Lindholm, 2012, liite.) Motiivina voi olla herättää asiakasta pohtimaan omia tunnetilojaan sekä käytöksestään seuranneita tapahtumia tai toimenpiteitä.

Omaan toimintaan huomion kiinnittäminen ei tarkoita sitä, että itseensä tulisi jatkuvasti keskittyä. Aito kohtaaminen vaatii aitoa läsnäoloa, mutta kielenkäytön muuttaminen asiakkaalle ymmärrettävämmäksi helpottaa keskustelun etene mistä. Keskustelu toteutuu yhteistyönä, jossa asiakkaalle annetaan vastuuta vuorovaikutuksen sujumisesta siinä määrin, kun se on luontevaa. Asiakkaan kyvyt voivat jäädä huomaamatta, jos asiakkaalta ei odoteta keskustelun perussääntöjen noudattamista. Asiakasta voi rohkaista kertomaan mielipiteitään, vaikka ne olisivat eriäviä. Kiinnostuksen osoittaminen sekä sanallisesti että sanattomasti voi vahvistaa asiakkaan aloitekykyä. (Leskelä & Lindholm, 2012, liite.)

Sanavalintojen tulee olla yleisessä käytössä olevia ja asiakkaalle tuttuja. Kehitysvammaiselle voi olla haastavaa ymmärtää kirjakielen termejä, toisin kuin autismikirjon ihmiselle kirjakieliset ilmaukset voivat olla tutumpia. Ilmaisuihin, jossa abstraktit erikoissanat selitetään ymmärrettävästi käyttäen konkreettisia esimerkkejä, helpottaa sisäistämistä. Viestin pääasian tai tärkeiden sanojen korostaminen auttaa asiakasta hahmottamaan kokonaisuutta. Lauserakenteiden tulee olla suoria ja yksinkertaisia. Kielikuvien tai kuvallisten ilmaisujen käyttöä tulee välttää. (Leskelä & Lindholm, 2012, liite.)

Avoimet kysymykset tuottavat hankaluuksia kehitysvammaiselle. Vaihtoehtokysymyksiin annetaan mahdollisimman vähän eri vaihtoehtoja. Huomioiden kehitysvammaisen myöntyvyys, kyllä tai ei -kysymyksiin saattaa tulla vastaus, jonka asiakas olettaa kysyjän haluavan kuulla. Autismikirjon ihmiselle kysymyksen tulee olla mahdollisimman tarkka ja kirjaimellinen. Kysymisen voi kehitysvammaisen kanssa aloittaa avoimella ilmaisulla, ja tarkentaa kysymystä tiettyyn suuntaan, jos asiakas ei osaa vastata. Näin voidaan ehkäistä liian myöntyvää vastausta. Aikuiselle asiakkaalle puhuttaessa käytetään aikuisten kieltä, vaikka noudatetaan selkokielen toimintamalleja. Keskustelua voidaan helpottaa varioivilla

kommunikoinnin menetelmillä, kuten viittoma- tai elekieli, kuvat, piirtäminen tai kirjoittaminen. (Leskelä & Lindholm, 2012, liite.)

Väärinymmärrykset tulee korjata, jos sillä on suuri vaikutus kokonaisuuteen. Pienien väärinymmärrysten korjaaminen voi vähentää asiakkaan aktiivisuutta. Asiakasta tulee pyytää korjaamaan epäselvä ilmaisu mahdollisimman pian pyytämällä tarkentamaan aiemmin sanottua tai antaa vaihtoehtoja. Kerrottua voi tulkita ääneen, mutta liiallista tulkintaa tulee välttää. Omaa ymmärrysvaikeutta ei tule peitellä, vaan kertoa suoraa asiakkaalle. Oman ymmärtämättömyyden esille tuominen tulee tehdä neutraalisti. (Leskelä & Lindholm, 2012, liite.)

Selkeät vuorovaikutuksen ohjeistukset herättävät ammattilaista kiinnittämään huomiota tilanteeseen, mutta yksinkertaisuudessaan eivät päde jokaiseen keskusteluun käytännön tasolla. Käytännön ohjeistuksia tarvitaan, jotta keskustelun epäsymmetrisyyteen voidaan vaikuttaa. Keskusteluanalyysin ohjeistukset liittyvät mikrotason ohjeisiin, kuten puhujan äänensävyyn, eleisiin, asentoihin ja puhujien etäisyyksiin. Hienovaraisten ohjeiden lisäksi voidaan tarkastella keskustelun kokonaisuutta; kohtaamista. Jo vuorovaikutustilanne itsessään vaatii asiakkaalta normaalia suurempia ponnistuksia, jolloin keskustelun ohjeiden sisäistäminen tuottaa suurempia hankaluuksia verrattaessa ammattilaiseen. Ohjeistuksien riskinä on, että asiakkaasta muotoutuu toiminnan kohde eli objekti. (Leskelä & Lindholm, 2012, s. 21–24.)

Vuorovaikutuksen epäsymmetria näkyy ammattilaisen keskustellessa erityistä tukea tarvitsevan henkilön kanssa. Tilanteessa vaikuttaa toisen osapuolen kielellisten haasteiden lisäksi rakenteellinen epäsymmetria, jossa ammattilaisella on korostunut valtasuhde suhteessa asiakkaaseen. (Leskelä & Lindholm, 2012, s. 14.) Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on aina epäsymmetrinen, mutta työntekijä voi omalla toiminnallaan vaikuttaa vuorovaikutuksen tasapuolisuuteen siinä määrin, kun se on mahdollista.

### 3.2 Erityisryhmien vuorovaikutus ja tunnetaidot

Useilla kehitysvammaisilla on kommunikoinnissaan haasteita. Lähihistoriassa kehitysvammaisen puheen kuntoutus on painottunut puhujan poikkeavuuteen verrattaessa normaaliin väestöön. Viime aikoina painotus on siirtynyt myös ympäristön toimintaan. Kielellisen suoriutumisen helpottamiseksi on havaittu apuvälineiden käyttö, kuten kommunikaatiokuvien, tukiviittomien tai selkokielen käyttö. Vuorovaikutusta haastaa myös asiakkaan puheen tuottamisen vaikeudet. (Leskelä, 2012, s. 184.)

Karkeasti jaoteltuna vaikeasti kehitysvammaisen kommunikaatio perustuu niin kutsuttuun olemuskieleen: Vuotin ym. (2009) mukaan erilaisiin ilmeisiin tai äänensävyihin. Keskitasoisen kehitysvamman omaavan ihmisen tapa kommunikointi perustuu yksittäisiin sanoihin tai puhetta varioiviin ilmaisuihin. Tetzchnerin ja Martinsenin (1999) mukaan puhetta korvaavat tai tukevat keinot hyödyttävät asiakasta. Keskitasoisesti kehitysvammaisen on vaikea käyttää kuvailevaa kieltä tai siirtyä aiheesta toiseen. Puheen ääntäminen voi olla epämääräistä, joka vaikeuttaa sen ymmärtämistä. Lievästi kehitysvammainen puhuu yleensä sujuvasti, ja kielioppi voi olla lähes virheetöntä. Ymmärtämisen haasteita tuottavat puheen abstraktisuus ja monimutkaisuus. Kehitysvammaisen puheen ymmärtämistä vaikeuttavat artikuloinnin vaikeus, vuoropuhelun sekä aiheen säilyttämiseen tai vaihtamiseen liittyvät haasteet. Sanaa tai sanarakennelmaa saatetaan toistaa pakonomaisesti tai keskustelun lomassa asiakas voi esittää aiheesta irrallisia, yllättäviä kysymyksiä. Yhteisymmärryksen ylläpitäminen on haastavaa, jos keskustelu etenee väärinymmärryksestä toiseen. Kehitysvammaisella ei lähtökohtaisesti ole samanlaisia taitoja korjata väärinkäsityksiä, jolloin vastuu yhteisymmärryksestä jää ammattilaiselle ja hänen taitoihinsa pyytää asiakasta korjaamaan omaa sanomaansa. (Leskelä, 2012, s. 188–190, 227–229.)

Autismikirjon verbaaliset ominaisuudet poikkeavat yleisistä normeista. Sanaton viestintä toimii myös normaalista poikkeavalla tavalla; katsekontaktin ylläpitäminen on haastavaa tai ilmeissä ja eleissä näkyy epätyypillisiä piirteitä. Autismikirjon ihmisellä on vaikeuksia ymmärtää sanatonta viestintää, ja puhe voidaan ymmärtää hyvin kirjaimellisesti. Kun abstraktin puheen merkitystä tai ääneen

lausumatonta viestiä ei ymmärretä, selkokielisyys voi auttaa keskustelun sujuvuuteen. Autismikirjon puheen ymmärtämistä vaikeuttaa tarinan kulun epäjärjestelmällisyys. Puhe voi olla ymmärrettävää, mutta asiayhteydet voivat olla kuulijalle vaikeita ymmärtää ilman selventäviä kysymyksiä. Kommentin riittämätöntä pohjustusta voidaan selittää autismikirjon ihmisen vaikeutena asettua kuulijan rooliin. Hänelle on haastavaa hahmottaa, kuinka paljon ajatuksen kulkua tulee selittää kuulijalle, että tarina tai kommentti on riittävä. Lisäksi puhenopeus, -voimakkuus tai sen rytmi on erilaista. (Lehtinen, 2012, s. 235–237, 238, 270.)

Neurologinen vamma tai kehityksellinen viivästymä ovat aivotoiminnan poikkeamia, mitä ei puheterapialla tai ympäristön ohjauksella pystytä poistamaan. Kuntoutusmuodot voivat kuitenkin parantaa kielellisiä taitoja. Keskustelutilanteissa kysymyksiin vastaamisen rajoittuneisuus jättää ammattilaiselle tulkinnanvaraa. Tietoisuus omien kielellisten taitojen vajavaisuudesta vaikuttaa vuorovaikutustilanteessa toimimiseen. (Leskelä & Lindholm, 2012 s. 14–18.) Asiakkaan kielellisiä taitoja voidaan kehittää tukemalla vuorovaikutusta sekä monipuolistaa ilmaisukeinoja (Leskelä, 2012, s. 191).

Ihmiset ovat yksilöllisiä siinä, miten herkästi ja voimakkaasti tunteet koetaan. Tunteiden säätelyn vaikeudessa ihminen kokee voimakkaita tunteita ilman säätelyn osaamista. Tunteet vaikuttavat siihen, miten tapahtumiin reagoidaan tai miten niitä tulkitaan, huomataan ja muistetaan. Tunneherkkyys ei itsessään ole ongelma, vaan se voi johtaa muihin ongelmiin. Tunneherkkyden seurauksena voi tulla pelko omia tunteita kohtaan. Tietoinen tunteiden säätely voi helpottaa ja automatisoitua harjoittelun tuloksena. Normaalisti tunteet kestävät lyhyen aikaa. Lapsi ei kuitenkaan välttämättä opi rauhoittumaan, jos jätetään vastaamatta lapsen tunteisiin tai niitä ei oteta vakavasti. Jos tunneherkälle lapselle kertyy liikaa kokemuksia yksinjämisestä sekä henkilökohtaisesta avuttomuudesta voimakkaiden tunteiden kanssa verrattuna tunteiden tyyntymiseen, voi tunteiden nousu tuntua uhkaavalta. Tunteen noustessa ja kehittyessä, tilanne voi tuntua automaationa hallitsemattomalta tai vaaralliselta, ja ihminen kokee itsensä kyvyttömänä säätelämään itseään. Tunteet pitää ensin tunnistaa ja oikeuttaa, jotta niitä voi säädellä. (Sadeniemi ym. 2019, s. 14–47.)

### 3.3 Erityisryhmien vuorovaikutuksen ja tunnetaitojen tukeminen

Antaki ym. (2008) tutkimuksessa käsiteltiin kehitysvammaisten asuntolan henkilökunnan ja asukkaiden välistä vuorovaikutusta. Tavoitteena oli tarkastella, kuinka hyvin kehitysvammaisen itsemääräämisoikeus toteutuu käytännön tasolla. Tutkimuksessa todettiin, ettei työntekijöillä aina ollut keinoja edesauttaa asiakkaan valinnanvapautta. Muun muassa tapa kysyä asioita saattoi olla asiakasta painostava. (Leskelä, 2012 s. 191–192.) Työntekijöillä on tarve saada keinoja onnistuneeseen vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Usein työntekijän puutteelliset taidot vuorovaikutuksessa kehitysvammaisen kanssa ovat voineet johtaa aggressiiviseen käytökseen.

Vuorovaikutus ja kohtaaminen ovat keskeinen osa myös diakoniatyötä. Keskiössä on aina ihmisten välinen suhde ja siinä tapahtuva vuorovaikutus. Malkavaaran (2015) mukaan ihmisten kuunteleminen, inhimillisen hädän tunnistaminen ja osallisuuden vahvistaminen ovat pitkään olleet osa seurakunnan tehtävää. (Thitz ym. 2020.) Vuorovaikutusta haastavan tilanteen jälkeen voi kuvailla myös auttavana kohtaamisena. Diakonissa Virve Valkeavuori (2020) kirjoittaa, että diakoninen kohtaaminen on kuin murtuva pato toisen kertoessa sellaista, mitä hän ei ole aikaisemmin kertonut kenellekään. Kettusen (2013) mukaan auttavaksi kohtaukseksi nimitetään ihmisen auttamista kristillisestä kontekstista käsin. Se kohdistuu ihmisen mieleen sekä psyykkisiin kokemuksiin. Auttavassa kohtaamisessa ei ole pakollista keskittyä pelkästään uskonnollisiin kysymyksiin. Keskipiste voi olla psyykkiseen mielentilaan liittyviä asioita. Rinnalla kulkijalta odotetaan apua elämänhaasteisiin ja -kysymyksiin. (Valkeavuori, 2020.)

Kuuselan (2005) mukaan tunne- ja vuorovaikutusoppimisella tarkoitetaan prosessia, jonka aikana sovelletaan ja omaksutaan erilaisia tietoja, asenteita ja taitoja. Näiden avulla voidaan tukea ihmisen sosiaalista ja psyykkistä hyvinvointia. Sosi-aaliemotionalisen oppimisen mallin ajatus on, että ihmisen on ensin opittava tunnistamaan omaa sisäistä maailmaansa. Ihmisen tiedostaessa sisäisen maailmansa tapahtumat, on mahdollista alkaa säädellä toimintaansa esimerkiksi tavoitteiden tai pyrkimysten saavuttamiseksi. (Talvio & Klemola, 2017.) Tunnetaitojen opettaminen kuuluu lapsen ja nuoren jokapäiväiseen arkeen

(Opetushallitus, 2022). Myös erityisryhmään kuuluvien aikuisten tunnetyöskenteilyn tukeminen on tärkeää, sillä heillä on vuorovaikutuksen ja tunnetietoisuuden kanssa haasteita.

Tietoisuus tunteista vaikuttaa positiivisesti sosiaalisiin taitoihin. Työntekijää tarvitaan tukemaan uusien tunnetaitojen harjoitteluun. Myötätunnon ja empatian kokemus on tunnetaitoharjoitusten lähtökohta. On tärkeää painottaa asiakkaalle, että hänet hyväksytään, hänestä välitetään ja näiden vuoksi hänen halutaan oppivan tunnetaitoja. (Opetushallitus, 2022.) Imppolan (2021) mukaan tunnetaitojen vahvistaminen on keskeinen osa esimerkiksi autismikirjon henkilön itseluottamuksen vahvistamista. Ympäristön tulee mahdollistaa tunnetaitojen vahvistaminen ja harjoittelu. Imppola (2021) viittaa Wallacen ym. tutkimukseen, jossa tunteesäätelyn haasteilla on todettu olevan yhteys mielenterveyteen.

Auttavaa kohtaamista voidaan ajatella myös tunnetaitojen vahvistajana. Auttavan kohtaamisen eettiset periaatteet ovat ihmisen tasa-arvoinen ja läpinäkyvä kohtaaminen, ihmissläheisyys, läsnäolo, kunnioitus ja rohkeus tarkastella elämänkirjon eri ilmiöitä (Suomen Evankelisluterilainen kirkko, 2020). Teologia perustuu hengellisen ja psyykkisen elämän jakamattomaan tarkasteluun. Sen perustana toimii kristillinen armollisuus: keskustelun toinen osapuoli on hyvä ja riittävä. Diakoninen kohtaaminen on kokonaisvaltaista kohtaamista ja auttamista. Tärkeää on asiakkaan kokemus kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta. Kontaktia luodessa diakonilta tarvitaan herkkyyttä huomata autettavan tarpeet myös arjen keskellä. Keskustellessa työntekijän tulee pyrkiä hakeutumaan sellaiseen läsnäolon tilaan, missä asiakas saa lohdun. Tällöin kohtaaminen tapahtuu asiakkaan lähtökohdista käsin ja pyritään ymmärtämään asiakkaan eriävät näkemykset. Spirituaalinen herkkyys painottaa työntekijän kykyä nähdä, tarkastella ja sanoittaa asioita syvemmin. (Häkkinen & Thitz, 2019.) Herkkyys, läpinäkyvyys sekä läsnäolon taidot painottuvat myös dialektisissa lähtökohdissa.

## 4 DIALEKTINEN KESKUSTELU

### 4.1 Lähtökohdat

Siinä missä diakoninen ote perustuu teologiaan, dialektiikka taas pohjautuu filosofiaan: Platon viittasi keskustelutaitoihin ja Aristoteles loogiseen menetelmään. Kant ja Marx taas käsitti dialektiikan olevan prosessimainen tarkastelu. Platonin mukaan tarkoituksena on ymmärtää syvemmin omaa itseään ja ympäröivää maailmaa siltä osin, mitä ei vielä tiedetä. Olennaista on argumentoida toisen osapuolen kanssa. Aristoteles kehitti ajatusta logiikan suuntaan: dialektiikan tehtävänä on tutkia järjen ristiriitaista toimintaa. Prosessimaisuus tarkoittaa sitä, että väitteiden ja vastaväitteiden avulla päästään yhteiseen ymmärrykseen. (Koivisto & Lindeman, 2021; Tieteen termipankki, i.a.)

Käytännön tasolla dialektinen keskustelu perustuu avoimuuteen. Se tarkoittaa, että työntekijä tiedostaa oman ymmärryksensä rajallisuuden, ja että asioihin vaikuttaa monet taustatekijät. Perustana toimii hyväksyvyys; asiakkaalla on lupa tuntea tunteita. (Koivisto & Lindeman, 2021; Holmberg & Kähkönen, 2007.) Dialektinen ajattelu ja vuorovaikutus voi auttaa huomaamaan sellaista, mitä ei ole osattu ottaa huomioon. Se voi myös lisätä hyväksyntää muita näkökulmia kohtaan. Dialektiikan keinoilla voidaan löytää tapoja pohtia hankalia tilanteita, kestämään epäselvyyttä ja olemaan joustavampi. (Sadeniemi ym. 2019, s. 397–402.)

Pyrkimys parempaan ymmärrykseen voi vaikuttaa alkuperäisten tunteiden havaitsemiseen. Usein vihaa pidetään tunteena, jonka tarkoitus on peittää alkuperäinen tunne. Esimerkiksi pettymys, häpeä, suru tai pelko ovat tunteita, jotka voivat johtaa vihaan. Alkuperäisten tunteiden löytäminen on ensisijaisen tärkeää tunnetyöskentelyn kannalta. Kun tunteet on ensin tunnistettu, sen jälkeen tarkoituksena on työstää epämiellyttävien tunteiden kohtaamista. (Koivisto & Lindeman, 2021.) Dialektiikassa kokemukseen otetaan ensin etäisyyttä, jonka jälkeen siihen ikään kuin osallistutaan ja ”tullaan yhdeksi” kokemuksensa kanssa. Käytännössä se tarkoittaa havainnoimista ja sanallista kuvaamista. (Holmberg & Kähkönen, 2007). Työntekijän ajatellessa dialektisesti, hän haluaa kysyä sen

sijaan, että olisi asettanut jo valmiit vastaukset Työntekijä on halukas ymmärtämään asioita tarkemmin ja on vaihtoehtoisille näkökulmille avoin. (Sadeniemi ym. 2019, s. 404–405.)

#### 4.2 Hyödyntäminen sosiaalialalla

Dialektiikan periaatetta käytetään psykoterapiassa tunnesäätelyvaikeuksien hoidossa. Marsha Linehanin kehittämä dialektinen käyttäytymisterapia perustuu muutoskeskeisyyteen hyväksymisen ja ymmärtämisen keinoin. Dialektinen käyttäytymisterapia on suunniteltu auttamaan asiakkaita häiriöiden monimutkaisuudesta ja vakavuustasoista huolimatta. Dialektisen käyttäytymisterapian mukaan tunnesäätelyvaikeuksien muodostumiseen vaikuttaa muun muassa lapsuusajan ympäristötekijät. Vanhemmat ovat voineet reagoida lapsen negatiivisiin tunteisiin ristiriitaisesti tai paheksuvasti. Lapsen mielihaluja on myös voitu tyydyttää liian nopeasti, jolloin lapsi ei ole oppinut säätelämään negatiivisia tunteitaan. Yksi dialektisen käyttäytymisterapian osatekijä on ketjuanalyysi: siinä pyritään selvittämään potilaan tunteita, ajatuksia ja käyttäytymistä tapahtumaketjun eri vaiheissa. Ketjuanalyysin avulla opetellaan uusia reagoitintapoja tilanteisiin, jotka herättävät tunteita. Lisäksi terapiassa keskitytään syy-seuraussuhteiden ymmärtämiseen. Ajan myötä ärsykkeet, joista seurasi voimakkaita ongelmakäyttäytymistä, muuttuvat ärsykeiksi terveemmälle käyttäytymiselle. Tunnesäätelyvaikeuksia hoidettaessa työntekijä luo edellytykset uuden käyttäytymismallin oppimiseen ymmärryksen keinoin. Työntekijä ei reagoi haastavaan käytökseen empaattisesti, vaan käytöksen taustalla oleviin asiakkaan ajatuksiin. Holmbergin ja Kähkösen mukaan useat terapian asiakkaan ovat kertoneet, että käytöksen syynä on ollut tarkoituksena saada muut näkemään, miten vaikeaa hänellä on. Cochrane -katsoituksen mukaan dialektinen käyttäytymisterapia vähensi potilaiden itseään vahingoittavia tekoja. (Koivisto & Lindeman, 2021; Dimeff & Linehan 2001; Holmberg & Kähkönen, 2007.)

Tavoitteena on turvallisuuden sekä luottamuksen rakentaminen ja tunnesäätelytaitojen kehittäminen. Käytännössä keskustelijat keskittyvät avoimuuteen ja monipuoliseen asioiden tarkasteluun. Se edellyttää vastavuoroista, lämmintä,

intensiivistä ja tasavertaista hoitoa, jossa työntekijän rooliin vaikuttaa aito reagointi asiakkaan kanssa. Työntekijältä vaaditaan halua ymmärtää ja tuntea asiakasta. Työntekijän tulee mahdollistaa asiakkaalle turvallinen paikka tunteiden tuntemiseen sekä niiden havainnoimiseen. Keskustelutilanteista tulisi löytää aina jotakin ymmärrettävää, jotakin mistä oppia. Ammatilaisen tulee tiedostaa, että asiakkaalla voi olla heikko itsearviointikyky tai se voi puuttua kokonaan. (Koivisto & Lindeman, 2021.)

Kristillinen ihmiskäsitys tukee dialektista vuorovaikutusta: sen mukaan jokainen ihminen on arvokas omana itsenään. Diakoniassa painotus on armollisessa kohtaamisessa, oli asiakas minkälaisista taustoista tahansa. Diakonian arvoihin kuuluu pyyteetön auttaminen; myös niiden, jotka eivät muualta apua saa. (Latvus ym., 2007) Sosiaalialan työntekijä ei toimi asiakkaalleen psykoterapeuttina, mutta empaattista ja läpinäkyvää rinnalla kulkijaa hän voi asiakkaalleen tarjota. Omien taitojen ja tietojen tuominen on tärkeää sosiaali- ja terveysalalla sekä diakonia-työssä. Työkentät ovat kehittyviä, joten erilainen tieto- ja taito-osaaminen on työyhteisön rikkaus. Erilaisia tietotaitoa esille tuodessa työyhteisössä, tarjotaan asiakkaalle kokonaisvaltainen hoito, kuntoutuminen, kohtaaminen tai ohjaus.

## 5 TARKOITUS JA TAVOITE

Erilaisissa asumisyksiköissä työntekijöiden koulutus ja työn luonne voivat olla painottuneet hoitoalaan ja sosiaalialan osaaminen saattaa olla puutteellista. Diakoniatyössä korostuu kokonaisvaltainen kohtaaminen, mutta opinnot eivät sisällä haastavien tilanteiden läpikäymistä. Tavoitteenamme on tuottaa erityistä tukea tarvitsevien kanssa työskenteleville tietoa sosiaali- ja terveysalalla sekä kirkonalalla vuorovaikutuksen merkityksestä sekä haastavan käyttäytymisen taustatekijöistä. Pyrimme lisäämään sekä työyhteisön että ammattilaisten yksilöllisiä valmiuksia asiakkaiden erilaisten tunnetilojen tunnistamiseen ja niistä keskusteluun asiakkaan kanssa. Dialektiikkaan perustuva haastavan tilanteen kohtaaminen ja jälkipuinti on yleisempää psykoterapiassa (Koivisto & Lindeman, 2021). Selkeän oppaan ja toimintamallin avulla dialektista lähestymistapaa voidaan hyödyntää sosiaalialalla ja diakoniatyössä.

Tarkoituksenamme on muokata dialektisesta ketjuanalyysistä haastavan tilanteen purkamisen toimintamalli työntekijän ja erityisryhmän asiakkaan yhteiseen käyttöön sekä opas toimintamallin käyttöön työntekijälle. Pyrimme tekemään toimintamallista selkeän ja muunneltavissa olevan yksilöityyn tarpeeseen asiakas-tilanteissa. Tavoitteena on kehittää toimintamalliin kohderyhmälle sopiva dialektinen ketjuanalyysi. Toimintamallia voi käyttää eri ympäristöissä erityisryhmän asiakkaan kanssa; esimerkiksi asumisyksikössä, erityiskoulussa, kuntoutuksessa, päivätoiminnassa tai diakoniatyössä.

Toimintamallin tavoitteena on lisätä asiakkaan oikeuksia tulla kuulluksi ja ymmärretyksi sekä kohdatuksi omana itsenään myös haastavan tilanteen jälkeen. Olenainen osa itsemääräämisen tukemisessa haastavasti käyttäytyvän ihmisen kohdalla on syiden löytäminen ja niiden ymmärtäminen käyttäytymisen taustalla (Verner, 2022a). Itsemääräämistä heikentäviä tekijöitä on muistettava aina pohdittua haastavan tilanteen taustalla. Myös kommunikoinnin ollessa haastavaa, voi itsemääräämisoikeus jäädä toteutumatta esimerkiksi vaikeavammaisella henkilöllä työntekijän uskomuksesta kommunikoinnin puutteellisuudesta. (Verner, 2022a).

Sekä omat kokemuksemme että Pulkkisen tutkimustulokset perustelevat toimintamallin tarpeellisuutta alalle. Pulkkisen (2021) tutkimuksessa selviää, että eniten väkivaltaa ja sen uhkaa sosiaali- ja terveysalalla koetaan kehitysvammahuollossa ja vanhusten laitoshoidossa. Kehitysvammahuollossa työskentelevistä 91 % vastaajista oli kokenut väkivallan uhkaa työssään vuoden aikana. Pulkkinen toteaa, että kehitysvammahuollossa uhkatilanteita kohtasi lähes jokainen työntekijä. Kyselyn mukaan kehitysvammahuollossa oli kaikista työpaikoista useimmiten menettelytapaohjeita väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle. Tutkimuksessa esitetyt menettelytapaohjeet ovat pääsääntöisesti ennaltaehkäisyn ja tilanteessa toimimisen malleja ja jälkipuinnin mallit koskevat henkilöstön keskinäistä läpikäymistä. Tutkimuksesta ei löydy ohjeita asiakkaan ja työntekijän väliseen läpikäymiseen, mutta vastaajien mukaan sellaista tarvittaisiin.

Yhteistyökumppaneja ovat Vaalijalan lasten ja nuorten psykiatrisen kuntoutusyksikkö sekä aikuisten kehitysvammaisten palvelukoti. Kuntoutusyksikkö ja palvelukoti valikoituivat toimintamallin pilotointiyksiköiksi, sillä ne ovat keskenään erilaisia toimintaympäristöjä erilaisine asiakkaineen. Toinen syy pilotointiryhmien valikoitumiseen on työsuhteemme kyseisiin yksiköihin, vaikkakin toisen kirjoittajan työsuhde palvelukotiin päättyi ennen toimintamalliin perehdyttämistä. Kehittämistarve haastavien tilanteiden purkamiseen tuli yhteistyötaholta, jonka nettisivuille oli listattu erilaisia aiheita opinnäytetöihin.

## 6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 6.1 Prosessin kuvaus

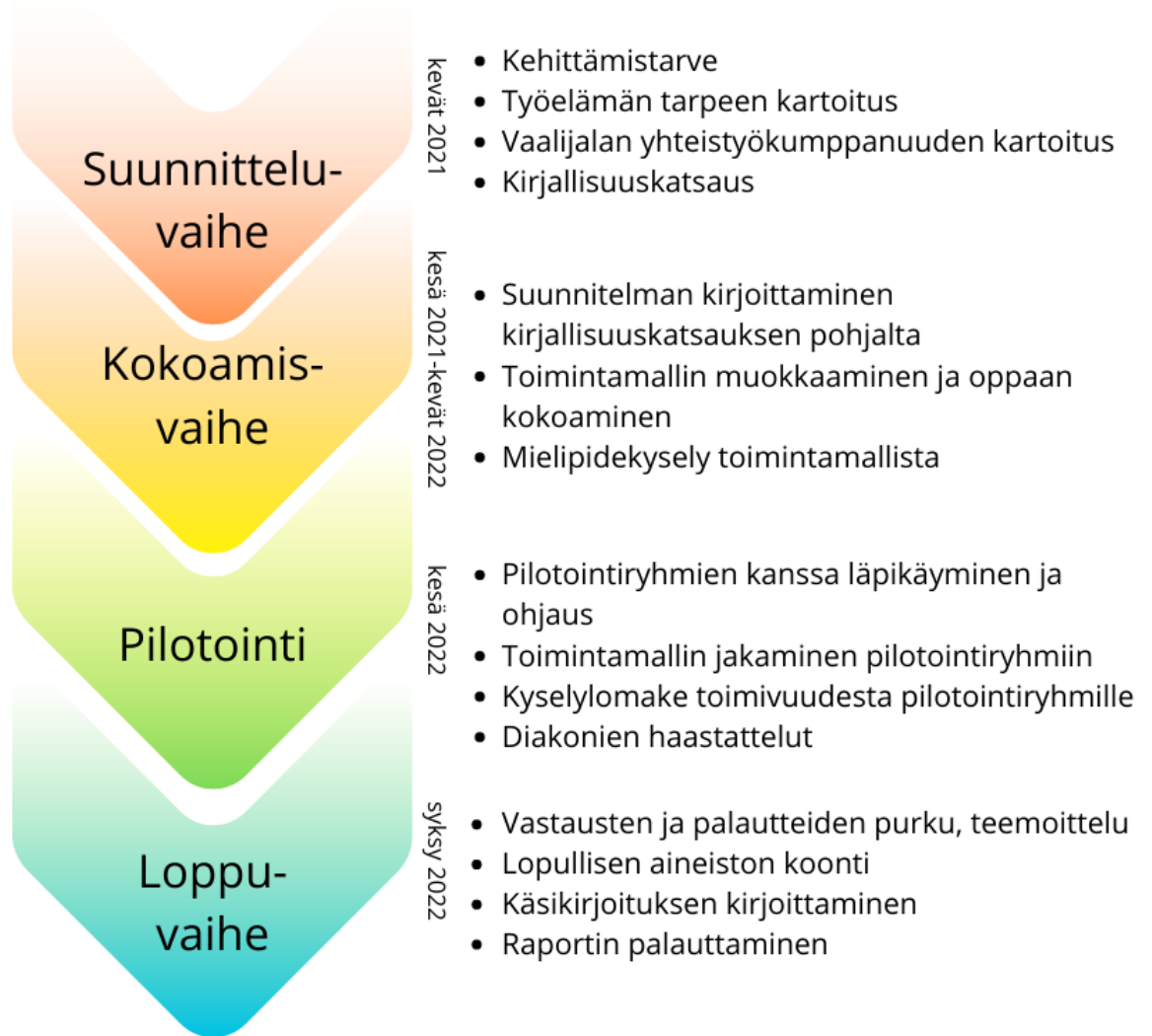
Opinnäytetyömme on produktiivinen, eli toiminnallinen opinnäytetyö. Airaksisen ym. (2022) mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä kehittämisen tavoitteena on kohderyhmää palveleva ammatillinen tuotos tai toimintaympäristön arjen käytäntöjä. Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi tutkimuksellisen kehittämisen tapa. (Airaksinen ym., 2022, s. 9–11). Kehittämistoiminta on keino sanallistaa sekä jakaa ammatillista arjen tietoa. Lisäksi siitä muodostuu uutta tietoa toiminnan kehittämiseksi. (Airaksinen ym., 2022, s. 27–28).

Prosessi alkoi alkuvuonna 2021 yhteisestä ideoinnista. Selvitimme Vaalijalan opinnäytetöiden aihepankista sopivia aiheita ja valitsimme haastavat tilanteet. Päädyimme kehittämään dialektisen ketjuanalyysin mallia erityisryhmille sopivaksi, sillä sen käyttö oli omien kokemustemme mukaan vaikeaselkoista. Sovimme alustavasti Vaalijalan kanssa yhteistyökumppanuudesta ja ideamme hyväksyttiin. (Kuvio 1.) Opiskelimme erityistä tukea tarvitsevien ihmisten piirteistä, haastavien tilanteiden taustatekijöistä sekä vuorovaikutuksesta erityisryhmien kanssa. Kirjallisuuskatsaus esitettiin yhteistyötaholle sekä seminaarissa opettajalle ja opponenteille. Seminaarin jälkeen suunnittelimme käytännön työn toteutusta, eli toimintamallin kehittämistä ja valmiin tuotteen kokeilemistä. Annoimme opinnäytetyön suunnitelman yhteistyötaholle ja samalla haimme taholta tutkimuslupaa. Kun virallinen yhteistyösopimus oli allekirjoitettu, aloimme kehittämään toimintamallia (Liite 1). Tietoperustan ja opinnäytetyön suunnitelman avulla muokkasimme toimintamallin selkokieliseksi ja lisäsimme siihen kommunikaatiokuvat Boardmaker -ohjelmalla. Tämän jälkeen teimme mielipidekyselyn (Liite 2) ja jaoin sen sosiaaliseen mediaan. Ennen yhteistyötahon kokeilujaksoa teimme oppaan (Liite 3), koska joidenkin mielipidekyselyyn vastanneiden mukaan sellaista tarvittaisiin toimintamallin oheen. Käytännössä tiivistimme teoreettiset lähtökohdat oppaaseen ja kirjoitimme konkreettisia esimerkkejä, kuinka toimintamallia voidaan käyttää asiakkaan kanssa.

Annoimme valmiit tuotteet Vaalijalan pilotointiyksiköihin saman kevään aikana. Sovimme päivämäärän toimintamallin perehdytyksestä kuntoutusyksikön ja palvelukodin yhteyshenkilöiden kanssa. Perehdytyksessä kävimme läpi ensin oppaan ja sen jälkeen toimintamallin. Annoimme esimerkkejä haastavista tilanteista ja miten toimintamallia käytetään. Perehdytyksen jälkeen keskustelimme pilotointiryhmien kanssa ja vastasimme heidän kysymyksiinsä. (Kuvio 1.) Keskustellessa nousi esille, että haastavien tilanteiden jälkipuintiin tarvitaan selkeitä ohjeistuksia.

Kesän aikana pilotointiryhmät kokeilivat tuotteita käytännössä. Samaan aikaan teimme haastattelurungot toimintamallin käytettävyydestä diakoneille (Liite 5) ja palautekyselyn työyhteisöille (Liite 4). Olimme yhteydessä useaan diakoniin sähköpostitse ja saimme muutamalta vastaukset haastatteluihin. Purimme diakonien haastatteluja ja kyselylomakkeita opinnäytetyön raporttiin (Kuvio 1). Emme muokanneet toimintamallia palautekyselyn ja haastattelujen tulosten jälkeen. Palautekyselyn tarkoituksena oli arvioida tuotteen toimivuutta ja haastatteluiden tarkoituksena oli arvioida toimintamallin käytettävyyttä kirkon alalla. Palautekyselyn ja haastattelujen muokausehdotukset vaikuttivat pohdintaamme siitä, millä tavoin toimintamallia voidaan käyttää erilaisissa toimintaympäristöissä.

Syksyllä jatkoimme opinnäytetyön käsikirjoituksen kirjoittamista. Teimme havainnollistavat kuviot mielipidekyselystä sekä pilotointiryhmän käyttökokemuksista, että saisimme kuvattua tuloksia selkeämmin raporttiin. Diakonien sekä kehitysvammaopin haastattelujen vastauksia emme teemoitelleet, koska vastauksia tuli niin vähän. Sen sijaan avasimme vastaukset kirjoittamalla ne selkeään muotoon. Käytimme vastauksista tullutta tietoa tuotteiden toimivuuden sekä käytettävyyden arvioimiseen. Käsikirjoitukseen kirjoitimme omasta ammatillisesta kasvustamme sekä opinnäytetyön tuloksista nousseita ajatuksia. Käsikirjoitus esitettiin seminaarissa syksyllä, ja lopullista raporttia aloimme kirjoittamaan saatamme luvan ilmoittautua esitarkastukseen. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Opinnäytetyön prosessikuvi

## 6.2 Toimintamalli ja opas

Opas on kymmenen sivun mittainen paperinen ja digitaalinen vihko työntekijöiden käyttöön. Oppaan ollessa tarpeeksi lyhyt, lukijalla säilyy mielenkiinto. Se sisältää kansilehden, sisällysluettelon, tekstisivut sekä lähdeluettelon. Opas sisältää ajankohtaista, luotettavista lähteistä kerättyä tietoa. Opas on kirjoitettu selkeäksi ja ymmärrettävään muotoon, mikä helpottaa käyttökokemusta. Opasta on muokattu opinnäytetyön prosessin aikana viimeiseen muotoon. (Liite 1.)

Tarkoituksena on lukea opas ennen toimintamallin käyttämistä. Oppaassa johdetaan käyttäjä toimintamallin teoreettisiin lähtökohtiin sekä toimintamallin käyttöön. Tietoa on haastavan käyttäytymisen taustatekijöistä ja ilmenemistavoista, dialektisesta lähestymistavasta sekä selkokielen ohjeista. Tietoperustasta löytyy esimerkkejä haastavan tilanteen ilmenemisestä. Oppaassa on havainnoitu kuvan keinoin haastavan tilanteen taustatekijöitä, mutta muuten se on yksinkertainen. (Liite 1.)

Haastavan tilanteen purkamisen toimintamalli on paperinen ja digitaalinen malli keskustelulle. Se koostuu selkokielisistä ja kuvallisista kysymyksistä, jotka johdattavat keskustelua. Kysymysten kirjainten muotoilu on suurta ja selkeää: kaikki on kirjoitettu tikkukirjaimin ja rivi- sekä kirjainväli on normaalia suurempi. Kysymysten asettelu on yksinkertaistettu ja lauseet ovat lyhyitä. Kysymysten alapuolella on havainnollistavia kuvia, jotka voivat tukea asiakasta ymmärtämään kysymyksiä paremmin. Kuvat on lisätty Boardmaker-ohjelmalla. Toimintamallin jälkeen on teemoittain yksittäisiä kuvakommunikaatio -kuvia. Kuvia on muun muassa tunteista, toiminnoista ja seuraamuksista. Kuvat ovat tarvittavaan käyttöön; ne eivät ole pakollisia, jos asiakas ei niistä hyödy tai hänellä on omat kuvakommunikaatio -kuvansa. (Liite 3.)

Opas pitää sisällään sisällysluettelon jälkeen tiivistetysti tiedon haastavasta käyttäytymisestä ja ammattilaisen asennoitumisesta keskustelutilanteeseen. Oppaassa selitetään myös selkeästi toimintamallin tavoite sekä sen käyttö: asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksen kehittyminen. Olemme havainnollistaneet haastavaa käyttäytymistä jäävuoren kuvalla; vedenpinnan yläpuolella näkyy

konkreettinen käytös ja vedenpinnan alapuolella taustatekijät. Dialektiikkaa avataan pääpiirteittäin: mitä se tarkoittaa, miten sitä hyödynnetään keskustelussa ja minkälaisia tavoitteita dialektiseen keskusteluun voidaan asettaa. Selkokielestä kerrotaan pääpiirteet keskusteluun orientoitumisesta, kohtaamisesta ja kommunikoinnin eri keinoista. Dialektiikan ja selkokielen ohjeissa on myös käytännön esimerkkejä. Oppaan viimeisellä tekstisivulla käydään toimintamallin käyttö kohta kohdalta läpi. (Liite 1.)

Toimintamalli sisältää seuraavat kysymykset:

- 1) Mitä tapahtui?
- 2) Mikä tunne ennen tapahtumista?
- 3) Miten sinä käyttäydyit?
- 4) Miksi käyttäydyit?
- 5) Mikä tunne käyttäytyessä?
- 6) Mikä aloitti käytöksen?
- 7) Käyttäytyminen > mitä tapahtui sinulle?
- 8) Käyttäytyminen > mitä tapahtui toiselle?
- 9) Käyttäytyminen > mikä seuraus sinulle?
- 10) Mikä tunne seurauksesta?
- 11) Mitä teet seuraavan kerran?
- 12) Keksiä keino rauhoittua
- 13) Keksiä keino estää huonoa käytöstä
- 14) Mikä tunne keskustelusta? (Liite 3.)

Kuvin havainnollistettujen kysymysten jälkeen on erilliskuvia tunnetiloista, haastavasta käyttäytymisestä (kuten lyödä) ja seuraamuksista (kuten kiinnipito tai sairaala). Näiden lisäksi erilliskuvina on havainnoitu kysymyksiin liittyvät käsitteet ”sinun tai toisen käytös”, ”kehossa tunne”, ”ajatella jotakin” ja ”hankala tunne”. Kuvia käytetään, jos asiakas sellaisia tarvitsee kommunikointinsa tueksi. Kysymykset ovat valikoituneet dialektisen käyttäytymisterapian ketjuanalyysin mukaan. Dialektisen käyttäytymisterapian kysymykset eivät palvele erityisryhmien asiakkaita sellaisenaan kysymysten ollessa yleiskieltä. Alkuperäisessä ketjuanalyysissä on seitsemän kohtaa;

- 1) Määrittele käyttäytyminen, joka tuottaa ongelmia ja jota haluat tutkia ja muuttaa
- 2) Mieti seuraavaksi, mikä käynnisti ketjun? Mistä tilanne sai alkunsa?
- 3) Mitä haavoittuvuustekijöitä taustalla oli?
- 4) Mitä välivaiheita tapahtumaketjussa oli?
- 5) Välivaiheessa kannattaa kiinnittää erityistä huomiota tunteisiin, koska tunteet motivoivat käytöstämme.
- 6) Mitä seurauksia käyttäytymisellä oli?
- 7) Suunnittele, miten jatkossa voisit vastaavassa tilanteessa estää ongelmallista käyttäytymistä (pysäytys) ja toimia taidokkaasti. (Sadeniemi ym. 2019, s. 71–76.)

Jätimme vaikeasti ymmärrettäviä ja abstrakteja sanoja pois, kuten tapahtumaketju tai haavoittuvuustekijä. Asiakas voi ymmärtää ketjun tarkoittavan kettinkiä tai nauhaa, ja haavoittuvuustekijä voi muistuttaa konkreettista haavaa. Toimintamallissa lauseet ovat lyhyempiä, jotta ne olisivat ymmärrettävämpiä. Toimintamallin kysymykset ovat myös sellaista kieltä, jota on sosiaalialan työntekijän helpompi käyttää ja ymmärtää. Ketjuanalyysin kysymykset ovat tarkoitettu terapeutin ja asiakkaan välille, toimintamalli taas sosionomin tai diakoniatyöntekijän ja erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan välille.

### 6.3 Kyselyt ja haastattelut

Muokkaamastamme toimintamallista luotu mielipidekysely (Liite 2) jaettiin Facebookin ”hoitajat” ja ”vammainen osaajat” -ryhmiin Google Forms-työkalulla. Mielipidekyselyssä esiteltiin toimintamalli ja selvitettiin;

- 1) Kuinka paljon vastaajan työpaikalla ilmenee haastavaa käytöstä
- 2) Pitääkö vastaaja haastavien tilanteiden läpikäyntiä asiakkaan kanssa tärkeänä
- 3) Käydäänkö vastaajan työpaikalla asiakkaan kanssa haastavat tilanteet läpi

- 4) Olisiko vastaajan mielestä haastavan tilanteen purkamisen toimintamalli hyvä työssään käytettäväksi
- 5) Vapaaehtoinen vapaa sana

Luokittelimme mielipidekyselyn (Liite 2) vastaukset teemoittain (Kuvio 2). Pääteemat ovat kirjoitettu siten, että kuhunkin teemaan sisältyy toisiaan muistuttavat havaintoyksiköt. Havaintoyksikkö tarkoittaa lausetta, sanaa tai ajatuskokonaisuutta (Opinkirjo, i.a). Pääteemoja on viisi: toimintamallin hyödyllisyys, kehitys-ideat, tietoisuuden lisääminen, vuorovaikutus ja työntekijöiden osallisuus (Kuvio 2). Mielipidekyselyn vastauksissa ilmeni toimintamallin hyödyllisyys sosiaali- ja terveysalalle. Toimintamallin mielipidekyselyyn vastauksia tuli yhteensä 139.

Vastauksista voidaan päätellä, että toimintamalli soveltuu erityisryhmien kanssa työskentelyyn. Vastausten mukaan erityisryhmien kanssa työskentelevien työpäiväkoilla ilmenee haastavia tilanteita lähes päivittäin noin 60 %:lla vastaajista ja useamman kerran viikossa 25 %:lla vastaajista. Tämä tukee Pulkkinen (2021) tekemää tutkimustulosta väkivaltatilanteiden kokemista kehitysvammahuollossa. Haastava käytös voi kuormittaa työntekijöitä niin psyykkisesti kuin fyysisesti. Martinez (2016) mukaan työntekijät kokevat usein väkivaltatilanteen jälkeen huomattavia fyysisiä tai psyykkisiä negatiivisia seurauksia (Pulkinen, 2021). Gerberich ym. (2004) mukaan asiakkaan uhkaillessa fyysisellä tai psyykkisellä väkivallalla, on työntekijöiden raportoitu turhautuneen, pelkäävän, ahdistuneen ja stressaantuneen (Pulkinen, 2021). Kuitenkin 45 % mielipidekyselyn (Liite 2) vastaajista käy haastavan tilanteen läpi asiakkaan kanssa. vaikka 95 % vastaajista piti tilanteiden läpikäymistä tärkeänä. Vastaajien mukaan tilanteiden läpikäymiseen vaikutti muun muassa asiakkaan kyvykyys tilanteen läpikäymiseen sillä hetkellä tai yleisesti, asiakkaan kyvykyys käsitellä tunteita tai syy-seuraussuhteita, asiakkaan kehitysvamman aste tai kommunikoinnin haasteet. Tilanteiden läpikäymistä vaikeutti myös työntekijöiden ajanpuute töissä.

Mielipidekyselyn (Liite 2) vastausten mukaan toimintamalli auttaisi työntekijöitä arjen eri tilanteissa ja antaisi läpikäyntiin eri näkökulmia. Toimintamallin kehitysideoissa tuotiin esille toimintamallin yksilöllistäminen asiakaskohtaisesti, sillä joillakin asiakkailla voi olla haasteita tunteiden käsittelyssä moneen kertaan tai

keskittyminen ei riitä toimintamallin pituuteen. Toimintamallin koettiin lisäävän tietoisuutta sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville. Toimintamallissa ja oppaassa olevat aiheet jotkut kokivat liian vähän käsitellyksi aiheeksi työyhteisössä, vaikka aihe on tärkeä. Vuorovaikutusta pohdittiin muun muassa selkokielisyyden, tunteiden huomioimisen ja kuvakommunikaation kautta. Vastaajien mukaan työntekijöiden osallisuudella on vaikutusta toimintamallin toimimiseen; työntekijän oma motivaatio vaikuttaa siihen, käydäänkö tilanteita läpi asiakkaan kanssa.

Mielipidekyselyssä (Liite 2) noin 60 % vastaajasta voisi käyttää toimintamallia omassa työssään. Toimintamallia pidettiin muun muassa uusia näkökulmia antavana, vuorovaikutusta lisäävänä, asiakaslähtöisenä sekä asiakkaan ymmärrystä lisäävänä omaa käyttäytymistä ja tunteita kohtaan. Mielipidekyselyyn joidenkin vastanneiden mukaan toimintamallin kysymykset sekä kommunikaatiokuvat koettiin tarpeeksi lyhyiksi ja selkeiksi. Jotkut taas kokivat kommunikaatiokuvat sekaviksi: he eivät ymmärtäneet niiden tarkoitusta. Osa vastaajista kertoi, että saataisivat käyttää jotakin osaa toimintamallista. Vastaajista osaa mietitytti oman asiakasryhmän ymmärrys toimintamallin käyttöön. Vastaajista muutama pohti, pystyykö asiakas käymään tunteitaan useasti läpi.

Mielipidekyselyssä (Liite 2) ilmeni, että vastaajien työpaikoista noin 40 % kävi asiakkaiden kanssa haastavat tilanteet läpi. Vastaajista 5 % eivät pitäneet tilanteiden jälkipurkua asiakkaan kanssa tärkeänä. Haasteena muutama vastaaja koki henkilökunnan motivoimisen toimintamallin käyttöön arjessa. Vastaajista pieni osa piti tärkeänä tuoda oppaan tietoperustaa henkilökunnan tietoisuuteen. Yksi mielipidekyselyn vastaajista koki, että sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden lähtövaihtuvuuden vuoksi on paljon osaamispakoa, jos niin kutsuttu hiljainen tieto ei ole siirtynyt uusille työntekijöille. Vastaaja kuvailee, että työn kehittäminen on tärkeää ja hiljaisen tiedon hyödyntämisessä piilee resursseja. Oppaan teoreettisia lähtökohtia pystyy hänen mielestään hyödyntämään tietoisuuden lisäämiseksi.



Kuvio 2. Toimintamallin mielipidekyselyn pääteemat

Pilotointiryhmälle luotiin Google Forms -työkalulla toimintamallin toimivuudesta kysely (Liite 4). Kyselyssä ei ollut valmiita vastauksia, vaan jokaiseen kohtaan oli vapaa sana. Palautekyselyyn vastasi viisi työntekijää. Lomakkeessa ei kysytty, minkälaisissa tilanteissa toimintamallia oli käytetty, jotta tieto ei olisi meille tunnistettavaa. Kyselyssä kysyttiin;

- 1) Miten toimintamalli on auttanut työntekijää ymmärtämään asiakasta paremmin?
- 2) Miten toimintamalli on auttanut haastavan tilanteen ennakoimiseen?
- 3) Miten asiakkaan sosiaaliset- tai tunnetaidot ovat parantuneet?
- 4) Miten toimintatavalla on mahdollisuus vaikuttaa erityisryhmään kuuluvan ihmisen elämän laatuun?
- 5) Miten toimintatapa kehittää työntekijää?

Vastaukset luokiteltiin viiteen pääteemaan: ymmärrys, kommunikaatio, itsemääräämisoikeus ja ennakoiminen (Kuvio 3). Ymmärrys viittaa työntekijän parantuneeseen ymmärrykseen asiakkaan käytöksen taustalla oleviin tunnetiloihin. Kommunikaatio -teemaan sisältyy parantuneet vuorovaikutustaidot niin asiakkaan kuin työntekijän puolesta. Erään vastaajan mukaan asiakas oppi sanoittamaan omaa pahaa oloaan. Yksi vastaajista kertoi ohjaustaitonsa parantuneen. Kolmas pääteema, eli itsemääräämisoikeus ja sen parantuminen toistui useassa vastauksessa. Tilanteiden ennakoiminen helpottui joidenkin vastaajien mukaan, mutta yksi vastaajista kertoi, että ennakoiminen on toimintamallin käytöstä huolimatta vaikeaa. Toimintamallia käyttämällä pitkäjänteisesti, työntekijä voi oppia tuntemaan asiakkaan paremmin ja auttamaan häntä tunnistamaan omia tunnetilojaan. Haastavilta tilanteilta voidaan välttyä, kun työntekijä tuntee asiakkaan paremmin, ja asiakas tunnistaa tunnetilojaan. Pulkkinen (2021) tehdyssä tutkimuksessa selviää, että uhkatilanneilmoitukseen on kirjattu useasti, ettei tilanne ollut ennakoitavissa. Pulkkinen (2021) tuo esille myös sen, että tilanteiden ennakoiminen ilmenee joissakin uhkatilanneilmoituksissa myös konkreettisesti, mikä liittyy työntekijän omaan ammatilliseen käyttäytymiseen tilanteessa. Pulkkinen (2021) toteaa kehitysvammahuollon uhkatilanteiden ennakoimiseen olennaista olevan muun muassa kommunikointiin ja kohtaamiseen liittyvät asiat.

Pilotointiryhmän anonyymissa palautteenannossa (Liite 4) toimintamallin käyttäminen on lisännyt työntekijän ymmärrystä haastavan toiminnan takana, parantanut ohjaustaitoja sekä helpottanut asiakkaan ja työntekijän välistä kommunikointia. Kolme vastaajista koki, että malli on auttanut ennaltaehkäisevässä työtöteessä. Asiakkaat ovat neljän vastaajan mukaan sanoittaneet tunteitaan paremmin, yhden vastaajan mukaan näkyviä tuloksia ei vielä havaittu. Malli on vaikuttanut asiakkaiden elämänlaatuun vastaajien mukaan itsemääräämisoikeuden ja vuorovaikutuksen parantumisena. Yhden toimintamallia kokeilleen työntekijän mielestä tilanteiden ennakoointi oli toimintamallista huolimatta haastavaa. Osa vastaajista koki, että ennakoointi on helpottunut.



Kuvio 3. Pilotointiryhmän palautekyselyn pääteemat

Lähetimme vammaistyön papille ja neljälle diakonille sähköpostitse kehittämämme tuotteet sekä kysymyksiä (Liite 5) koskien toimintamallin tarpeellisuudesta. Saimme vastaukset kolmelta henkilöltä. Vastaukset tukevat toimintamallin tarpeellisuutta, sillä niiden mukaan tuotteilla olisi käyttöä diakoneilla, jotka työskentelevät erityisryhmien kanssa. Kysyimme haastateltavilta;

- 1) Millaisia haastavia tilanteita olet kirkon kehitysvammatyössä kohdannut?
- 2) Miten ja kenen tai keiden kanssa tilanteet käydään läpi tilanteen jälkeen?
- 3) Jos tilanteita ei käydä läpi, miksi?
- 4) Millaisia työkaluja kirkon kehitysvammatyössä annetaan diakonille haastavien tilanteiden purkamiseen ja läpikäymiseen?
- 5) Koetko, että haastaviin tilanteisiin tarvitaan työkaluja kirkon kehitysvammatyössä?
- 6) Mitä mieltä olet muokkaamastamme toimintamallista, mihin kiinnitit huomiota?
- 7) Mikä toimintamallissa jäi mietityttämään?
- 8) Ottaisitko toimintamallin käyttöön työpaikallasi, miksi tai miksi et?

Kaikki vastaajat kertoivat kohtaavansa harvoin fyysisesti haastavia tilanteita, kuten sopimatonta koskettelua tai väkivaltaista käytöstä. Yksi vastaajista nosti esiin rippikoululeireillä olleen muutamia haastavia tilanteita. Yksi vastaajista nosti esiin tunteiden käsittelyn ja ilmaisun vaikeuden. Kaikki haastatteluun vastanneet kertoivat, ettei haastavia tilanteita käydä asiakkaan kanssa. Tilanteita on purettu vastaajien mukaan työkavereiden tai esimiehen kanssa. Yhden vastaajan mukaan asioita ei käydä läpi ollenkaan kiireen tai huonon tavoitettavuuden vuoksi. Yhden vastaajan mukaan haastavia tilanteita ei välttämättä käydä läpi, koska työntekijä kokee, että läpikäyminen olisi merkki ammattitaidottomuudesta. Kaksi kolmesta vastaajasta ovat aiemmin työskennelleet erityistä tukea tarvitsevien parissa ohjaajan roolissa, ja he vertasivat haastavien tilanteiden olevan vähäisempää kirkon työssä kuin esimerkiksi palvelukodissa.

Vastaajien mukaan selkeää rakennetta haastavien tilanteiden purkamiseen ei kirkon työssä ole. Papin mukaan haastavien tilanteiden kohtaaminen tulisi sisältyä jo perustutkintoihin, ja lisäkoulutusta tulisi olla tarjolla työpaikan kautta.

Vastaajien mukaan dialektiikkaan perustuva toimintamalli olisi toimiva väline kirkon työssä. Yhden vastaajan mukaan mallia voisi käyttää esimerkiksi rippikoulu-leireillä. Yksi vastaajista kehottaa, että kuvia voisi olla oppaassa enemmän, sillä se on hänen mielestään hieman raskasta luettavaa. Haastatteluiden mukaan toimintamalli on selkeä ja se noudattaa loogisesti etenevää toimintaa. Yksi haastatelluista nosti toimintamallista esiin läsnäolon merkityksen: hänen mukaansa työntekijät eivät aina osaa olla tilanteessa läsnä, kun on päällekkäisiä työtehtäviä.

Lopputulokset kyselyistä ja haastatteluista viittaavat tuotteiden olevan selkeitä ja kohderyhmän käyttöön soveltuvia työvälineitä. Mielipidekyselyn (Liite 2) vastaukset, jotka viittasivat toimintamallin epäselkeyteen, tai että toimintamalli tarvitsisi erillisen perehdytyksen, vaikuttivat oppaan kirjoittamiseen. Toimintamallia käytännössä kokeilleet eivät pitäneet tuotetta epäselkeänä, kun työskentelyn tukena oli opas. Emme enää muokanneet toimintamallia palautekyselyn tai haastattelujen jälkeen, sillä emme kokeneet sille tarvetta. Sen sijaan näiden vastausten perusteella arvioimme tuotteen käytettävyyttä sellaisenaan. Arviointien lopputuloksena koemme, että ammattilaisen tulee tiedostaa, millainen toimintatapa ja malli on yksilökohtaisesti kullekin asiakkaalle sopiva. Toiselle haastavan tilanteen läpikäyminen aiheuttaa uuden tilanteen ja toinen ei muista, mitä hetki sitten on tapahtunut. Jotakin asiakasta voi ärsyttää kommunikaatiokuvat, jolloin kuvia ei tarvitse käydä läpi, vaan puheen keinot riittävät. Kyseiset yksilökohtaiset seikat huomioon ottaen toimintamalli ja opas on sosiaalialalle yksi työväline muiden joukossa: ammattilainen itse tiedostaa, minkälaisessa tilanteessa työvälineestä on hyötyä. Pilotointiryhmän palautteita arvioimme kriittisesti, sillä mielestämme lyhyen aikavälin kokeilujakson myötä on haastavaa pohtia, kuinka suuri muutos todella tapahtuu asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutussuhteessa. Esimerkiksi ennakoimiseen voi olla hyvin haastavaa kiinnittää huomiota, ellei kyse ole selkeästä ja konkreettisesta haastavaan tilanteeseen johtaneesta tekijästä, jonka asiakas on osannut sanoittaa. Mielestämme todellista muutosta kohderyhmän tunnetaidoissa saadaan aikaan hyvin rakennetun vuorovaikutussuhteen myötä pitkällä aikavälillä. Toimintamalli ja opas tukevat työntekijän ammatillisuutta, mutta työntekijän tulee itse tiedostaa, täytyykö toimintamallia soveltaa vai voiko sitä käyttää sellaisenaan yksilökohtaisesti.

## 7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tuomme esille sosiaalialan ammattieettisiä lähtökohtia. Opinnäytetyö tukee sosiaalialan sekä diakoniatyöntekijän eettisiä periaatteita ja ohjeita. Hyvät tieteelliset käytännöt, eli HTK-ohje pätee ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisissä suosituksissa (Arene ry, 2020). Ohjeisiin kuuluvat muun muassa rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus sekä avoimuus (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2021). Myös lainsäädäntö asettaa tiettyjä reunaehdoja opinnäytetyön tekemiseen. Näitä ovat muun muassa tietosuojalaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Sosiaalialan ammatillinen työ nojautuu sen eettisiin periaatteisiin ja ammattietikan lähtökohtiin. Ammattietikka on keino edistää ihmisen hyvän elämän toteutumista. Talentian ammattieettinen lautakunta (i.a.) jaottelee eettisten periaatteiden sisältävän muun muassa ihmisen oikeuden ilmaista tunteitaan ja kielteisiä kokemuksia, arvostavan vuorovaikutuksen ja luottamuksen, jokaisen ihmisen ainutlaatuisen kokonaisuuden ottamisen huomioon, ihmisen voimavarojen ja vahvuuksien huomioimisen sekä yhdenvertaisuuden. Ihminen joutuu kohtaamaan työssään erilaisia tilanteita, joissa on pohdittava sekä pidettävä yllä sosiaalialan tärkeät arvot. (Talentia ammattiliitto, 2021.). Diakoniatyön eettiset periaatteet liittyvät kunnioittamiseen, oikeudenmukaisuuteen sekä vastuullisuuteen. Diakonian tavoitteena on mahdollistaa ihmisarvo kaikille ihmisille, edistää itsemääräämisoikeutta, tukea ihmisten voimavarjoja sekä edistää vuorovaikutuksen syntymistä ihmisten välillä. (Diakoniatyöntekijöiden Liitto ym., 2016.) Toimiaksemme eettisten periaatteiden mukaisesti, toteutimme mielipide- ja palautekyselyt niin, että vastaajilta ei kerätty henkilötietoja. Vastaajat osallistuivat kyselyihin vapaaehtoisesti ja saivat vastata kysymyksiin omin sanoin. Säilytimme koko prosessin ajan vastaukset salassa pidettyinä, eikä niistä pystynyt päättämään vastaajaa. Työelämän yhteistyötahon yksiköitä emme esitelleet tarkasti, sillä se ei ole merkittävää opinnäytetyön lopputuloksen kannalta.

Kummatkin opinnäytetyön tekijöistä työskentelivät tai olivat työskennelleet pilotointiyksiköissä. Tässä suhteessa vastaajat ja pilotointiryhmät olivat tuttuja.

Erotimme perehdytysvaiheessa itsemme ammattilaisista opiskelijoiksi, jolloin edustimme opinnäytetyötämme. Mielestämme pystyimme toimimaan välttyen riskitiedoilta roolimme kanssa, sillä emme esimerkiksi ottaneet kantaa opinnäytetyön ulkopuolisiin asioihin. Muistutimme perehdytyksen yhteydessä, että mielipidekyselyn vastausten on oltava rehellisiä, vaikka kokemus olisi negatiivinen.

Työsuhte pilotointiyksiköihin voidaan nähdä sekä etuna että haittana. Tuntemme ja tiedämme yksiköt, henkilöstön ja asukkaat. Olemme tarkastelleet kriittisesti sitä, minkälaista tietoa voimme kirjoittaa raporttiin: millainen teksti on tunnistettavaa ja minkälainen ei. Työntekijän roolissa on huomioitava vaitiolovelvollisuus, eli työntekijänä saatua tietoa emme voi kirjoittaa raporttiin. Työkavereille opiskelijan roolin hahmottaminen on vaatinut myös tarkkuutta, että salassa pidettävät tiedot säilyvät yksikön omana tietona. Työsuhteen vuoksi jotkin raportissa mainitut asiat voivat olla niukasti kirjoitettua. Tällä tavoin olemme varmistaneet, ettei raporttiin sisälly sellaista tietoa, mikä siihen ei kuulu. Emme esimerkiksi pyytäneet työntekijöitä avaamaan haastavaa tilannetta kyselylomakkeeseen, sillä pelkän kertomuksen perusteella olisimme voineet tunnistaa, kenestä on kyse. Suurin etu työsuhteesta tapahtui ennen käytännön toteutusta, kun käsitelimme yleisesti aihetta työkavereidemme kanssa. Keskusteluissa ilmeni työntekijöiden erilaiset kokemukset, näkemykset ja ammattitaito, ja keskusteluissa nousseet näkökulmat ovat muokanneet meitä sekä ammatillisen kasvun että opinnäytetyön toteutuksen moniulotteisen tarkastelun kannalta.

Opinnäytetyön eettisinä näkökulmina korostuu erityisryhmään kuuluvan asiakkaan itsemääräämisoikeus, osallisuus sekä kuulluksi tuleminen ja alaikäisten kanssa työskentely, vaikka suoraan emme työskennelleet alaikäisten kanssa. Eettisenä pohdintana voidaan pitää esimerkiksi erityisryhmän asiakkaan henkilökohtaista valintaa, jonka työntekijä arvioi olevan uhka asiakkaan terveydelle. Jokainen ammattilainen arvioi omien kokemustensa ja näkökulmiensa perusteella, minkälainen toiminta on haasteellista. Olemme pohtineet, kuinka tarkastella kyselyn vastauksia, joihin on vastattu osittain toisen henkilön – asiakkaan puolesta. Voiko työntekijällä olla täysi tieto ja ymmärrys siitä, miten asiakas on toimintamallin kokenut tai onko asiakas todella ymmärtänyt esimerkiksi tekojensa merkityksen? Työntekijä vastaa kysymyksiin omien tulkintojensa varassa, ja tulkintojen

taustalla on muun muassa työntekijän oma ammatillisuus, itsetuntemus, asenteet ja asiakkaan tunteminen.

Toimintamallin arvioinnin luotettavuutta pohditaan myös vastaajien taustojen kannalta. Sosiaalisen median kautta jaettu mielipidekysely toimintamallin hyödyllisyydestä (Liite 2) oli avoin kaikille vastaajille eikä sitä varten tarvinnut tunnustautua. Kyselyssä ei tule ilmi vastaajan koulutustausta tai ammatti. Kyselyyn on voinut vastata myös alan ulkopuolisia henkilöitä, vaikka se kohdennettiin tietylle ryhmälle. Esimerkiksi ”hoitajat” nimisessä Facebook-ryhmässä on hoitoalan ihmisiä, jotka työskentelevät muuallakin, kuin erityistä tukeva tarvitsevien parissa. Jaoimme kyselyt myös omilla Facebook-sivuillamme, joten hoitoalan ulkopuolella työskentelevät Facebook-ystävämme ovat voineet vastata kyselyyn. Kyselyssä ei esitelty työntekijöille tarkoitettua opasta, vain pelkkä toimintamalli. Näistä syistä vastausten luotettavuutta tulee pohtia. Luotettavuuden parantamiseksi kyselyyn olisi voinut jakaa esimerkiksi pelkästään yhteistyökumppanille vastattavaksi. Toisaalta sosiaalisen median kautta saatuun kyselyyn saimme enemmän vastauksia, kuin pilotointiryhmiin lähetettyyn kyselyyn.

## 8 POHDINTA

Tavoitteenamme oli muokata dialektisesta ketjuanalyysistä yhtenäinen toimintamalli erityisryhmien kanssa työskenteleville esimerkiksi päivätoimintaan, erityiskouluun, kehitysvammaisten rippileirille, asumisyksikköön tai kuntoutusyksikköön. Tähän tavoitteeseen pääsyä on hankala mitata, sillä toimintamallin jatkokäytöstä ei ole varmuutta yhteistyötahoilta tai muilta suomalaisilta vammaispalveluiden tuottajilta. Henkilökohtaisesti pidämme opinnäytetyön prosessia positiivisena ammatillisen kasvun perusteella.

Tekemiemme kyselyiden ja haastatteluiden perusteella erityisryhmien kanssa työskentelevillä sosiaali-, terveys- ja kirkon alalla on tarvetta haastavien tilanteiden purkamiseen. Organisaatioissa voi olla erilaisia tapoja käsitellä haastavat tilanteet, mutta selkeää ja asiakaslähtöistä toimintatapaa ei välttämättä löydy. Usein haastavat tilanteet saatetaan jättää asiakkaan kanssa läpikäymättä, jolloin asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä osallisuus ja kuulluksi tuleminen eivät toteudu. Yhteinen jälkipuinti voi parhaimmillaan antaa asiakkaalle itselleen mahdollisuuden oppia tunnistamaan omia käyttäytymisen mallejaan ja ennakoimaan itsenäisesti vaikeita tilanteita.

Oppaan ja toimintamallin avulla pyritään tuomaan tietoisuutta erityisryhmien kanssa työskenteleville siitä, että tunteita saa tuntea ja haastava käytös ei tarkoita haastavaa asiakasta. Olemme onnistuneet, jos toimintamallia käyttänyt työntekijä on alkanut pohtimaan vuorovaikutuksen merkitystä; miten kommunikoinnin ja ymmärtämisen haasteet vaikuttavat tavalliseen arkeen. Pidämme tärkeänä, että työntekijä näkee asiakkaan haastavan käyttäytymisen takana, ei haastavana ihmisenä. Näin mahdollistuu sujuvampi ja mielekkäämpi arki niin asiakkaalle kuin työntekijällekin, vaikka haastava käytös asettaakin tiettyjä rajoja.

Työmme merkitys sosiaalialalle painottuu haastavien tilanteiden taustatekijöiden sekä dialektisen vuorovaikutuksen merkityksen ymmärtämiseen. Konkreettinen merkitys sekä alalle että meille on apuväline haastavien tilanteiden purkamiseen. Asiakkaan näkökulmasta opinnäytetyö mahdollistaa ymmärretyksi tulemistä,

osallisuutta ja parantunutta itsemääräämisoikeutta. Käyttöön otettu toimintamalli voi pitkällä aikavälillä parantaa asiakkaan tunnetaitoja ja näin ollen mahdollistaa sujuvuutta arkeen. Parhaimmassa tapauksessa asiakas oppii uusia käyttäytymisen malleja ja haastavat tilanteet vähentyvät. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta pystyy tukemaan näiden ansiosta enemmän. Työmme lisää ammatillista osaamista vahvistamalla työntekijän itsesäätelytaitoja: miten asettua tilanteeseen, jossa yhteinen ymmärrys puuttuu ja miten yhteistä ymmärrystä voidaan tavoitella.

Opinnäytetyön opasta ja toimintamallia pystyy hyödyntämään sosiaali- ja terveysalalla sekä seurakunnan työssä, sillä se herättää työntekijää pohtimaan, miten keskustelua saa asiakkaan kanssa tasapainotettua. Opas ja toimintamalli auttavat pohtimaan vuorovaikutuksen keinoja ja ne lisäävät tietoa erityisryhmien vuorovaikutuksesta, selkokielestä, tunnetaidoista, dialektiikasta, haastavan käyttäytymisen taustatekijöistä. Toimintamalli on hyödynnettävissä erilaisissa toimintaympäristöissä; kehitysvammaisten erityishuollossa, asumispalveluissa, pienryhmäopetuksessa, diakonian vammaistyössä leireillä, päivätoiminnassa sekä erityiskouluissa ja -luokissa. Toimintamallia ei ole luotu pelkästään tiettyä asiakasryhmää varten, sitä voidaan hyödyntää laajasti eri erityisryhmään kuuluvien kanssa toimiessa. Malli ei itsessään muuta asiakkaan toimintatapoja tai tunnetaitoja, vaan se ohjaa työntekijää kohtaamaan asiakkaan dialektisesti ja toimimaan tasa-arvoisesti vuorovaikutuksessa. Aiomme kirjoittaa artikkelin opinnäytetyöstämme ja tarjota sitä sosiaali- ja kirkon alan lehtiin. Suomen suurimpien vammaispalvelujen tuottajille tarjoamme sekä artikkelia että opasta ja toimintamallia jaettavaksi. Opas ja toimintamalli myös viedään lähimpiin seurakuntiin käyttöä varten.

Prosessin eri vaiheet, kuten teoreettisen viitekehyksen kirjoittaminen, haastatteluiden ja kyselyiden vastausten teemoittelu sekä tuotteen kehittäminen ovat lisänneet vuorovaikutukseemme erilaisia keinoja. Tietoperusta on kasvattanut ammatillisia valmiuksiamme tasavertaisen kohtaamisen tavoitteluun ja herkkyyteen huomioida toinen. Olemme oppineet huomioimaan toisen osapuolen tunnetiloja ja auttamaan asiakasta pohtimaan, minkälaiset tilanteet aiheuttavat tietynlaisia tunnetiloja. Osaamme havainnoida toimintaa, joka tapahtuu, kun asiakkaan

tunteet nousevat pintaan. Osaamme myös tarkastella omia toimintatapojamme, jotka pohjautuvat tunteisiin ja sanoittaa niitä toisen kanssa keskustellessa. Olemme oppineet olemaan armollisempia asiakasta ja itseämme kohtaan, sillä tunteillemme emme voi mitään, vaikka tunnepohjaista toimintaamme voimmekin muuttaa. Ymmärrämme, että tunteet on hyväksyttävä sellaisenaan, vaikka ne tuntuisivat epämiellyttävilä. Olemme ymmärtäneet, että keskustelun tavoitteena on yhteisen ymmärryksen lisääminen, eikä oikeassa oleminen. Opinnäytetyö tukee ammatillisuuttamme myös konkreettisen työmenetelmän ansiosta: voimme hyödyntää keräämäämme tietoa, toimintamallia ja opasta asiakastilanteissa. Pystymme tuomaan tulevaisuuden työyhteisöihimme enemmän dialektista ajattelutapaa, sekä vuorovaikutuksen ja tunnetaitojen tärkeyttä. Toivomme pystyvämme ajatusmalleillamme ja taidoillamme luomaan asiakkaan tunteita hyväksyvän ajatusmaailman työyhteisöihin. Tietomme ja ymmärryksemme ovat lisääntyneet eritoten vuorovaikutuksen haasteista erityisryhmien parissa ja siitä, millä eri keinoilla keskustelua saadaan tasapainoisemmaksi. Tiedostamme ammatillisuutemme kehittyvän uramme edetessä.

Suuresti muuttuneet elämäntilanteet sekä opinnäytetyön ryhmädynamiikan muuttuminen ovat haastaneet opinnäytetyöprosessin kulkua. Prosessin alussa tekijöitä oli kolme, mutta erinäisistä syistä johtuen keväällä 2022 työtä jatkettiin kaksin. Haastavaa opinnäytetyön tekemisessä oli myös työntekijöiden motivointi toimintamallin käyttöön. Pohdimme, että pilotoinnin aikana henkilökunnan resurssit sekä ammatillinen osaaminen saattoivat vaikuttaa kokeilun vähäiseen määrään. Kuitenkin positiivisena näyttäytyi se, että toimintamallille olisi käytännön työssä hyötyä, vaikka kovin suuria tuloksia ei saatu pilotointijaksolla. Vaikutukseen sekä muutokseen tarvittaisiin pitkäjänteistä työtä sekä toistoa käytössä.

Työyhteisön rutinoituminen työhön voi vaikuttaa negatiivisesti arjen vuorovaikutustilanteisiin sekä uusiin toimintatapoihin. Haasteena voi näkyä myös työntekijöiden henkilökohtainen kokemus haastavasti käyttäytyvästä asiakkaasta. Yleensä henkilökunta saa AVEKKI- tai MAPA-koulutuksen, missä käsitellään muun muassa ennaltaehkäisy, väkivaltatilanteissa toiminiminen ja jälkiselvittely. Koulutuksissa käydään läpi haastavan käytöksen olevan muutakin, kuin fyysinen päälle käyminen. Moni kuitenkin mieltää haastavan käytöksen fyysiseksi

väkivallaksi ja muuhun käyttöön ei välttämättä puututa tai tilannetta ei läpikäydä asiakkaan kanssa, koska työntekijä ei koe sille olevan tarvetta.

Jos aloittaisimme opinnäytetyön prosessin uudelleen, tekisimme joitain asioita toisin. Tekisimme haastatteluita tai mielipidekyselyitä ennen toimintamallin kehittämistä ja keräisimme välipalautetta alan ammattilaisilta ennen tuotteiden viemistä yhteistyötahoille. Veisimme tuotteet esimerkiksi erityiskouluun, päivätoimintaan, erilaisiin asumisyksiköihin sekä seurakuntaan kokeiltavaksi, jotta saisimme enemmän palautetta tuotteiden toimivuudesta erilaisissa ympäristöissä. Tekisimme toimintamallista muutaman erilaisen version, esimerkiksi yhden lyhyemmän ja yhden ilman kuvia, jotta toimintamallin käyttäminen olisi sujuvampaa ja helpommin sovellettavissa erilaisissa yksiköissä. Olisimme kiinnittäneet ryhmän sisäiseen toimintaan tarkempaa huomiota, sillä kolmen hengen ryhmänä prosessin kulku oli haastavaa ja työnjako oli epätasapainossa kirjoittajien kesken. Kolmen hengen ryhmänä emme toista kertaa prosessia aloittaisi, vaan tekisimme kaiken alusta asti kaksin. Tiedostamme, että opinnäytetyö on toteutettu niillä resursseilla, joita meillä prosessin aikana on ollut.

Ehdotamme opinnäytetyön jatkotutkimukseksi toimintamallin pitkäaikaisempaa kokeilua käytännön työssä: miten työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde muuttuu? Lisäksi asiakkaalle voisi luoda käyttäytymisen seurannan kyselyn, jossa verrataan asiakkaan käyttäytymisen malleja ja tunnetaitoja ennen ja jälkeen toimintamallin käyttöönotosta.

## LÄHTEET

- Airaksinen, T., Kostamo, P. & Vilkkä, H. (2022). *Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön*. Art House.
- Arene ry. (2020). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*. <https://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>
- Aronen, E. (2016). *Lasten häiriökäyttäytyminen*. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. <https://www.duodecimlehti.fi/duo13145>
- Autismiliitto. (25.5.2022a.). *Kehitykselliset neuropsykiatriset häiriöt*. <https://autismiliitto.fi/autismi/erilaista-autismia/neuropsykiatriset-hairiot/>
- Autismiliitto. (11.5.2022b.). *Autismi ja kehitysvammaisuus*. <https://autismiliitto.fi/autismi/erilaista-autismia/autismi-ja-kehitysvammaisuus/>
- Dimeff, L., & Linehan, M. (2001). Dialectical behavior therapy in a nutshell. *The California Psychologist*. 34, 10–13. <https://www.ebrightcollaborative.com/uploads/2/3/3/9/23399186/dbtinanutshell.pdf>
- Cameron, J. (2021). *Kuuntelemisen polku. Johdatus tarkkaavaisuuden taitoon*. LIKE.
- Castrén, M. L., & Kylliäinen, A. (2013). *Autistisen käyttäytymisen monitekijäinen tausta*. Suomen Lääkärilehti, 68(8), 569–574. 7.4.2021 <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/298254>
- Diakoniatyöntekijöiden Liitto, Diak. (22.9.2016). *Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet*. [https://www.dtl.fi/media/dtl\\_eettisetohjeet\\_2016.pdf](https://www.dtl.fi/media/dtl_eettisetohjeet_2016.pdf)
- Holmberg, N. & Kähkönen, S. (2007). *Hyväksymisestä muutokseen – dialektinen käyttäytymisterapia epävakaa persoonallisuuden hoidossa*. Duodecim. <https://www.duodecimlehti.fi/duo96324>
- Huttunen, M & Socada, L. (17.12.2019). *ADHD (aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö)*. Duodecim. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00353>
- Impola, M. (4.2.2021). *Autismikirjon henkilön tunnetaitojen ja osallistumisen vahvistuminen*. *Rehablogi*. <https://blogit.metropolia.fi/rehablogi/2021/02/04/autismikirjon-henkilon-tunnetaitojen-ja-osallistumisen-vahvistuminen/>

- Jalanko, H. (2021) *Kehityshäiriöt ja CP-vamma lapsilla*. Duodecim.  
<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00137>
- Kerola, K. & Sipilä, A-K. (2017). *Haastava käyttäytyminen: muutoksen mahdollisuuksia*. Valterin julkaisusarja. Jyväskylä: Valteri-koulu.
- Kivinummi, J & Alatupa, S. (2016) *Kun ei suju. Selviytymisopas haastaviin asiakastilanteisiin*. PS-kustannus.
- Koivisto, M. & Lindeman, S. (2021) *Dialektisen käyttäytymisterapia epävakaan persoonallisuuden hoidossa*. Saatavilla 28.6.2021  
<https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/katsausartikkeli/dialektinen-kayttaytymisterapia-epavakaan-persoonallisuuden-hoidossa/?public=5e04689b28b424f9e9f3dcb7ce07c420>
- Kärkkäinen, P., Thitz, P. & Ylönen, S. (2019) *Haastavan asiakkaan kohtaaminen*. [PowePoint-diat] Diakle. <https://diakle.diak.fi/login/index.php>
- L 2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. 30.9.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Latvus, K., & Elenius, A. (toim.) 2007. *Auttamisen teologia*. Helsinki: Kirjapaja.
- Lehtinen, M. (2012).”*Aiheesta toiseen*” – *Ymmärrysongelmatilanteita Aspergerneruorten kuntoutuskesusteluissa*. Teoksessa L. Leskelä, & C. Lindholm (toim.), *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta*. (s. 235–277). Solver palvelut Oy.
- Leskelä-Ranta, A-E. (2014). *Lievän kehitysvamman ja ADHD:n erottaminen toisistaan*. <https://verneri.net/yleis/lievan-kehitysvamman-ja-adhdn-erottaminen-toisistaan>
- Leskelä, L. (2019) *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Hansprint Oy.
- Leskelä, L., & Lindholm, C. (toim.) (2011). *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta*. Kehitysvammaliitto.
- Mielenterseystalo. (i.a.). *Tietoa kehitysvammaisten mielenterveydestä. Mitä tehdä ja milloin?* Saatavilla 12.7.2022  
[https://www.mielenterseystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/tietoa\\_kehitysvammaisten\\_mielenterveydesta/Pages/default.aspx](https://www.mielenterseystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/tietoa_kehitysvammaisten_mielenterveydesta/Pages/default.aspx)

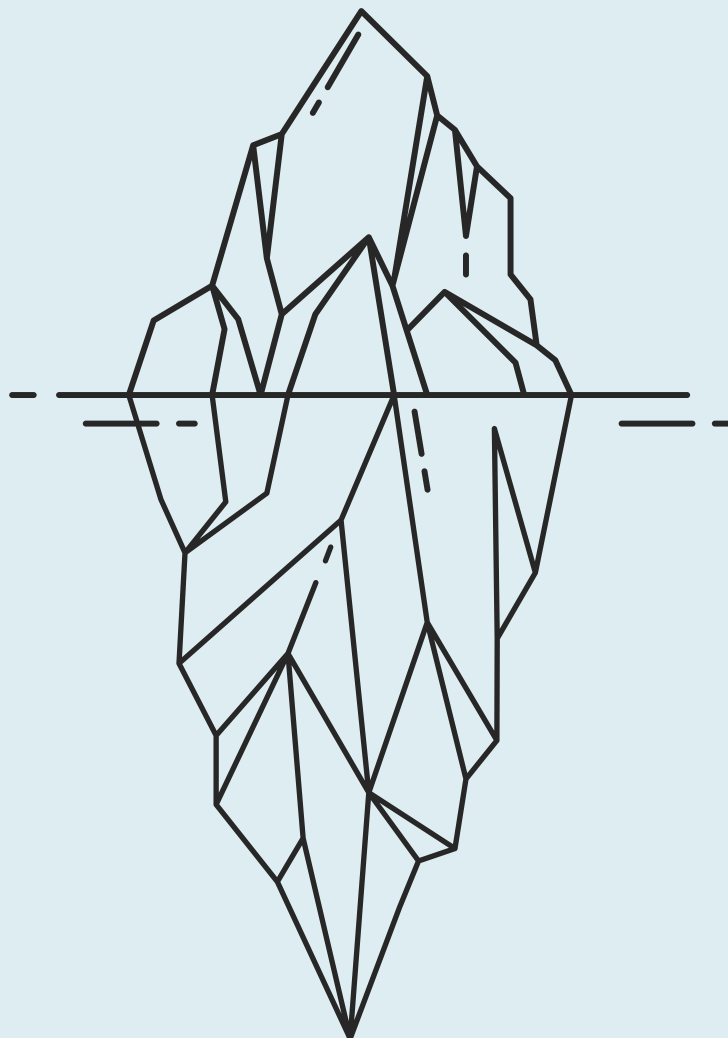
- Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus.
- Nieminen, B. (2015). *Haastava käyttäytyminen, haastava arki. Vanhempien kokemuksia autismiin liittyvästä haastavasta käyttäytymisestä*. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/47393>
- Opetushallitus. (2022). *Tunteesta tunteeseen – ihmismielen tarina kuvin ja sanoin. 3. Tunnetaitoja oppii harjoittelemalla*. <https://www.oph.fi/fi/op-pimateriaali/tunteesta-tunteeseen-ohjaajan-opas/3-tunnetaitoja-oppii-harjoittelemalla>
- Papunet.net. (11.12.2019). *Tietoa puhevammaisuudesta. Jos vuorovaikutus ei etene tavalliseen tahtiin*. <https://papunet.net/tietoa/jos-vuorovaikutus-ei-etene-tavalliseen-tahtiin>
- Pulkinen, J. (2021). *Väkivallan uhan hallinta Suomessa sosiaali- ja terveydenhoitoalan työssä*. [Väitöskirja, Turun yliopisto]. <https://www.utupub.fi/handle/10024/151570>
- Sadeniemi, M., Häkkinen, M., Koivisto, M., Ryhänen, T., & Tsokkinen, A. (2019). *Viisas mieli. Opas tunnesäätelyvaikeuksista kärsiville*. kustannus Oy Duodecim.
- Seppälä, T. (2.12.2014). *Toiminnanohjaus ja haastava käytös – mitä yhteistä niillä on?* [PowerPoint-diat]. Learn. <https://learn.xamk.fi/>
- Sumia, M., Leppämäki, S., Vuotilainen, A., Moilanen, I., & Tani, P. (16.12.2016). *Autismikirjon häiriöt ja niiden samanaikaisuus ADHD:n kanssa*. Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. <https://www.kaypahoito.fi/nix00918>
- Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, Suomen lastenpsykiatriayhdistyksen, Suomen nuorisopsykiatrisen yhdistyksen ja Suomen Psykiatriayhdistyksen jaoksen asettama työryhmä (12.12.2018). *Käytöshäiriöt (lapset ja nuoret)*. Käypä hoito -suosituksen tiivistelmä. Suomalainen lääkäri-seura Duodecim. <https://www.kaypahoito.fi/kht00135>
- Suomen Dialektisen käyttäytymisterapian yhdistys ry. (i.a.). Dialektinen käyttäytymisterapia. Saatavilla 12.7.2022 <https://dkt-yhdistys.fi/dialektinen-kayttaytymisterapia/>

- Suomen evankelisluterilainen kirkko. (2020). *Seurakuntaelämä*. Sielunhoito. Eettiset periaatteet.  
<https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/sielunhoito/eettiset-periaatteet>
- Talentia ammattiliitto. (2021). *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a>
- Talvio, M., Klemola, U. & Malinen, S. (toim.) (2017) *Toimiva vuorovaikutus*. PS-kustannus.
- Thitz, P., Malkavaara, M., Rättyä, L. & Valtonen, M. (toim.). (2020). *Diakonisen hoitotyön perusteet ja käytäntö*. PunaMusta Oy.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345797/DIAK\\_Opetus\\_6\\_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345797/DIAK_Opetus_6_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. (3.3.2022). *Käytöshäiriöt*.  
<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot/kaytoshairiot>
- Tieteen termipankki (6.8.2022). *Filosofia: dialektiikka*.  
<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:dialektiikka>
- Tukiliitto.fi. (28.4.2020). *Haastava käyttäytyminen osa 1. Taustatietoa*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=0hnWCMdav8Y>
- Tupola, S. & Kahila, H. (3.12.2021). Sikiöaikainen alkoholi-altistus ja FASD: tunnistaminen, hoito ja haittojen ehkäisy. *Lääkärinlehti*, 76(48), 2879–2883. <https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/katsausartikkeli/sikioaikainen-alkoholi-altistus-ja-fasd-tunnistaminen-hoito-ja-haittojen-ehkaisy/?public=7e106874e2fb628f6fcb78e0cbcc9e73>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (7.7.2021). *Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK)*.  
<https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>
- Valkeavuori, V. (28.10.2020). *Diakoniatyöntekijä sielunhoitajana*. Diakonia+.  
<https://diakoniaplus.fi/diakoniatyontekija-sielunhoitajana/>
- Valteri. (i.a.). *Haastava käyttäytyminen ja neuropsykiatriset haasteet*. Saatavilla 13.7.2022 <https://www.valteri.fi/haastava-kayttaytyminen-ja-neuropsykiatriset-haasteet/>
- Vernerinet.net. (10.9.2021). *Mielenterveyden ongelmat kehitysvammaisilla henkilöillä*. <https://verneri.net/yleis/mielenterveyden-ongelmat-kehitysvammaisilla-henkiloilla>

Vernerinet. (4.5.2022a). *Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja haastavat tilanteet*. <https://verneri.net/yleis/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen-ja-haastavat-tilanteet>

Vernerinet. (10.8.2022b). *Kommunikointi*. <https://verneri.net/yleis/kommunikointi>

## LIITE 1. Opas



## HAASTAVAN TILANTEEN PURKAMISEN TOIMINTAMALLI

Opas työntekijälle haastavan tilanteen jälkipuintiin erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan kanssa

# SISÄLTÖ

|   |    |
|---|----|
| ALUKSI                                      | 2  |
| HAASTAVA KÄYTÖS ON KUIN<br>JÄÄVUOREN HUIPPU | 3  |
| DIALEKTINEN LÄHESTYMISTAPA                  | 4  |
| SELKOKIELEN OHJEET                          | 5  |
| OHJEISTUS TOIMINTAMALLIN<br>KÄYTTÖÖNOTTOON  | 7  |
| LINKKI                                      | 8  |
| YHTEYSTIEDOT                                | 9  |
| LÄHTEET JA KIRJALLISUUTTA                   | 10 |

## ALUKSI

Kun henkilö haastaa käytöksellään ympäristönsä ja muut ihmiset, puhutaan haastavasta käytöksestä. Haastavan käytöksen parissa työskennellessä huomion tulisi kiinnittyä käytöksen taustatekijöihin. Käytöstä ei aina voida täysin poistaa. Asiakkaalle voidaan luoda turvallinen ja mielekäs arki. Toimivaa yhteistyötä tavoiteltaessa asiakas tulee huomioida yksilöllisenä persoonana – ei haastavana asiakkaana.

Kun työntekijä näkee asiakkaan hänen käyttäytymisensä sijaan yksilönä, työntekijän on helpompi keskittyä vuorovaikutuksen parantamisen keinoihin. Erytisryhmien kanssa työskennellessä vuorovaikutus on aina epäsymmetristä. Epäsymmetrisyys viittaa työntekijä–asiakas -suhteeseen sekä asiakkaan vuorovaikutuksen haasteisiin.

.....

Opas sisältää esimerkkejä haastavasta käyttäytymisestä ja antaa työntekijälle konkreettisia keinoja loiventaa vuorovaikutuksen epäsymmetriaa haastavien tilanteiden läpikäymisessä. Opas ohjaa haastavan tilanteen purkamisen toimintamallin käyttöönoton vaihe vaiheelta.

Tavoitteena on asiakkaan ja työntekijän välisen yhteistyön sekä vuorovaikutuksen kehittäminen toimintamallin avulla. Sen avulla ei poisteta haastavaa käytöstä, vaan kehitetään vuorovaikutusta dialektiikan keinoin.

Toimintamalli on kuvallinen ja strukturoitu ohje keskustelun kululle. Se sisältää numeroidut erilliskuvat, joita näytetään asiakkaalle kysymysten vastaamisen helpottamiseksi. Jälkipuinti käydään asiakkaan kanssa toimintamallin mukaisessa järjestyksessä. Toimintamallia kuitenkin voi muokata asiakaskohtaiseksi, kuten poistamalla kohtia siitä. 2

# HAASTAVA KÄYTÖS ON KUIN JÄÄVUOREN HUIPPU

Mitä kaikkea vedenpinnan alta löytyy?



# DIALEKTINEN LÄHESTYMISTAPA

TÄRKEINTÄ ON

## HYVÄKSYVYYS & HALU YMMÄRTÄÄ

- Asiakkaan tunteet ovat sallittuja ja hyväksytyjä.
  - Hyväksy käytökseen johtaneet syyt, älä käytöstä
- Työntekijän ymmärrys lähtee siitä, että tajuaa oman ymmärryksen rajallisuuden
  - Työntekijä haluaa ymmärtää asiakkaan käytöstä ja haluaa etsiä asiakkaan kanssa siihen syyn

## MITEN?

- Etene keskustelussa väitteen ja vastaväitteen keinoin
- Ole avoin ja mahdollista avoimuus asiakalle
  - Luo turvallinen tila keskustelulle; älä tuomitse
- Tarkastele käytöstä asiakkaan kanssa monesta näkökulmasta

## TAVOITTEENA

- Yhteinen ymmärrys, ei asiakkaan voittaminen paremmilla vastaväitteillä
  - Vaikeuksia aiheuttavien toimintamallien ymmärtäminen
- Tunteiden tunnistaminen ja käsitteleminen eli tunnesäätelytaitojen kehittyminen
- Uusien käyttäytymismallien oppiminen työntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun myötä

# SELKOKIELEN OHJEET

## KESKUSTELUUN ORIENTOIMINEN

- Kerro, minkälainen keskustelu on seuraavaksi tulossa
- Huomioi olosuhteet
  - Aistiärsykkeiden vähentäminen tai poistaminen
  - Rauhallinen ja molemmille turvallinen tila, mihin ei tule muita työntekijöitä tai asiakkaita
- Kerro tavoitteet selkeästi
  - Tapahtuneen ja tunteiden läpikäyminen
  - Halu ymmärtää asiakasta ja että asiakas ymmärtää työntekijää
  - Suunnittelu yhdessä, miten tulevaisuudessa vastaavissa tilanteissa toimitaan

## KOHTAAMINEN

- Huomioi asiakkaan kehitystaso, kun motivoit yhteistyöhön
- Ole aidosti läsnä
  - Osoita kiinnostuksesi sanallisesti ja sanattomasti
  - Älä hoida samalla muita työtehtäviä
- Rohkaise kertomaan omia mielipiteitään ja kehu, kun siihen on aihetta
- Anna asiakkaalle aikaa prosessoida, mitä olet sanonut
  - Pilko tarvittaessa sanomisesi

## VUOROTTELU

- Vältä pitkää monologia, sen ymmärtäminen ja muistaminen voi olla asiakkaalle vaikeaa
  - Ilmaise asia lyhyillä, selkeillä lauseilla
  - Motivoi asiakasta keskustelun vuorotteluun
- Vältä kuulustelua: käy keskustelua kysymysten äärellä ilman syyttävää äänensävyä
- Kysy asiakkaan omaa mielipidettä, jos keskustelu on yksipuolista

# SELKOKIELEN OHJEET

## PUHEEN KEINOT

- Käytä asiakkaalle tuttua kieltä
  - Kehitysvammaiselle puhekieli voi olla tutumpaa
  - Autismikirjon ihminen ymmärtää kirjakieltä paremmin
- Helpota vaikeiden sanojen ymmärtämistä
  - Konkreettisin esimerkein
  - Toistamalla sana uudelleen
  - Ilmaisemalla toisella tapaa
- Vältä avoimia kysymyksiä;
  - Tarvittaessa voit aloittaa avoimella kysymyksellä ja tarkentaa tiettyyn suuntaan, jos vastaaminen on vaikeaa

## PUHETTA TUKEVAT KEINOT

- Kommunikaatiokuvat tai -kansio
  - Asiakkaalle tutut kuvat
  - Kuvien samankaltaisuus
- Tukiviittomat
  - Viito-sovellus
- Go talk now-sovellus
- iTalk-sovellus
- Taike-kommunikaattori
- AAC-kuvakirja
- Katseella ohjattava kommunikaatiolaite

## YHTEISYMMÄRRYKSEN VARMISTAMINEN

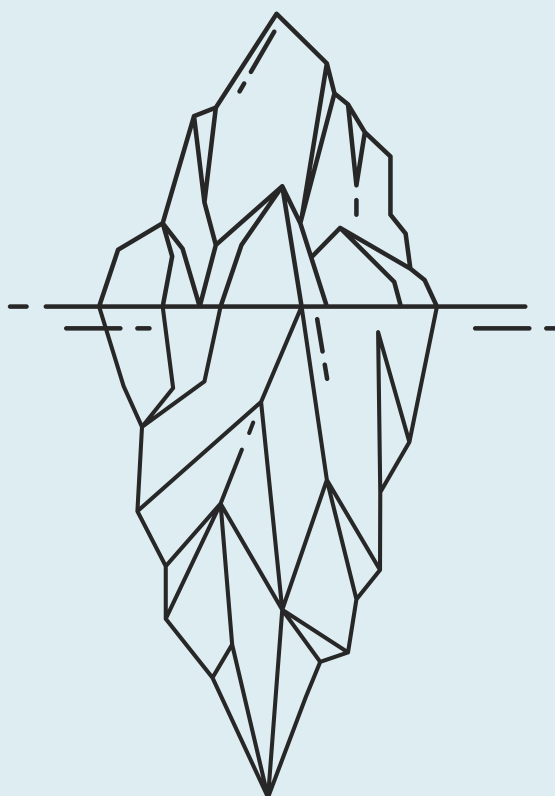
- Korjaa väärinymmärrykset, jos ne vaikuttavat olennaisesti kokonaisuuteen
  - Pyydä korjaus mahdollisimman pian. Voit antaa vastausvaihtoehtoja
  - Tuo ymmärtämättömyytesi esiin rehellisesti ja neutraalisti
- Älä korjaa pieniä väärinymmärryksiä. Se voi laskea asiakkaan keskustelumotivaatiota
- Tulkitse kuulemaasi ääneen, mutta vältä tulkitsemasta liikaa

## OHJEISTUS TOIMINTAMALLIN KÄYTTÖÖNOTTOON

- 1 Tulosta ja laminoi toimintamalli. Leikkaa laminoidut erilliskuvat toimintamallin oheen. Erilliskuvia käytetään tarvittaessa kysymysten vastaamiseen.
- 2 Orientoidu ja orientoi asiakas keskusteluun oppaan ohjeiden mukaisesti
- 3 Käy tilanne mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen läpi asianosaisten kanssa: heti kun asiakas on rauhallinen. Toimintamallia pystyy käyttämään myös henkilökunta, joka on tietoinen tapahtuneesta, jos tilanteen todistanut työntekijä ei ole paikalla.
- 4 Salli asiakkaalle tunteiden tunteminen ja käsitteleminen keskustelun aikana, mutta toimi itse rauhallisesti. Älä lietsota tai kaiva tarkoituksella negatiivisia tunteita esiin.
- 5 Vältä olettamasta asiakkaan puolesta. Voit sen sijaan esittää oman näkemyksesi tai ajatuksesi tilanteesta.
- 6 Käy toimintamalli kohta kohdalta asiakkaan kanssa läpi soveltaen oppaan ohjeita. Näytä tarvittaessa asiakkaalle kuvalliset kysymykset.
- 7 Näytä asiakkaalle erilliskuvia tarvittaessa kysymysten vastaamisen avuksi. Huomioi erilliskuvia käytettäessä asiakkaan kyky hahmottaa kuvia. Tarvittaessa laita vain muutama kuva esille.

# LINKKI DIGITAALISEEN OPPAASEEN JA TOIMINTAMALLIIN

<https://urly.fi/2Ni2>



# YHTEYSTIEDOT JA TEKIJÄNOIKEUDET

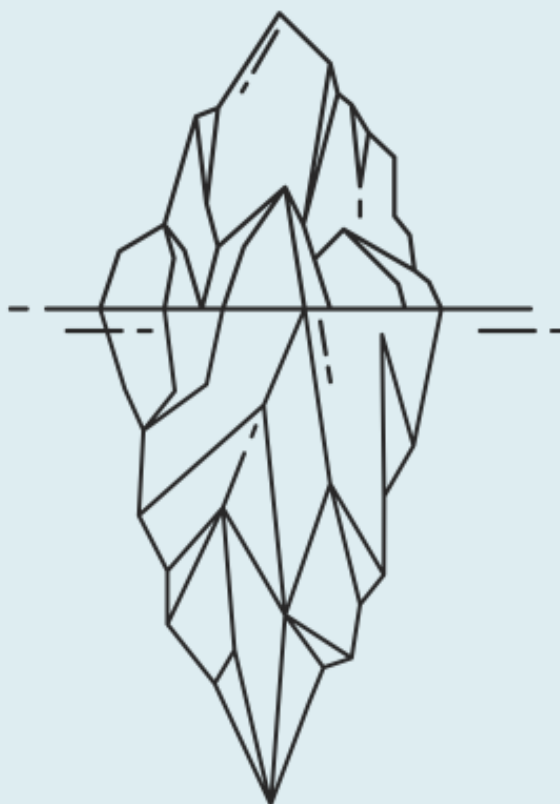
Tekijänoikeudet

Viivi Leskinen & Nea Paloperä  
2022

Jos sinulle herää kysymyksiä oppaasta tai toimintamallista, ota yhteyttä:

- [nea.palopera@student.diak.fi](mailto:nea.palopera@student.diak.fi)
- [viivi.leskinen@student.diak.fi](mailto:viivi.leskinen@student.diak.fi)

**Diak**



## LÄHTEET JA KIRJALLISUUTTA

Kerola, K. & Sipilä, A-K. (2017). *Haastava käyttäytyminen: muutoksen mahdollisuuksia*. Valterin julkaisusarja. Jyväskylä: Valteri-koulu.

Koivisto, M. & Lindeman, S. (2021) *Dialektisen käyttäytymisterapia epävakaaan persoonallisuuden hoidossa*. <https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/katsausartikkeli/dialektinen-kayttaytymisterapia-epavakaan-persoonallisuuden-hoidossa/?public=5e04689b28b424f9e9f3dcb7ce07c420>

Leskelä, L. (2019) *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Hansprint Oy.

Leskelä, L., & Lindholm, C. (toim.) (2011). *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta*. Kehitysvammaliitto.

Vernerinen, I. (i-a.) *Haastava käyttäytyminen*. <https://verneri.net/yleis/haastava-kayttaytyminen>

Kivinummi, J. & Alatupa, S. (2016). *Kun ei suju. Selviytymisopas haastaviin asiakastilanteisiin*. PS-kustannus.

Nieminen, B. (2015). *Haastava käyttäytyminen, haastava arki. Vanhempien kokemuksia autismiin liittyvästä haastavasta käyttäytymisestä*. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/47393>

## LIITE 2. Mielopidekysely

### Toimintamallin hyödyllisyys

Haastavan tilanteen purkamisen toimintamalli – Opas työntekijälle haastavan tilanteen jälkipuintiin erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan kanssa

Toimintamalli on luotu opinnäytetyönä (sosionomi (AMK)). Kyselyllä haluamme kartoittaa toimintamallin tarpeellisuutta sote-alalla. Toimintamallia käyttää ammattilainen, mutta joillekin asiakkaille on helpompi hahmottaa kysymykset nähdessään ne, siksi pcs-kuvat ovat tekstin rinnalla.

Toimintamalliin oheen on tehty opas, missä orientoidaan työntekijää käyttämään toimintamallia (mm. selkokielen ohjeet). Toimintamallin jälkeen on listattuna erilliskuvia (1–4), joita voi käyttää kommunikoinnin tukena. Toimintamalli on pohja keskustelulle, jota käytetään oman ammattitaidon tukena. Toimintamallin tarkoituksena on kehittää asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta.



\*Pakollinen

### TOIMINTAMALLI

#### 1. MITÄ TAPAHTUI?



#### 2. MIKÄ TUNNE ENNEN TAPAHTUMISTA? (Erilliskuvat 1)



#### 3. MITEN SINÄ KÄYTTÄYDYIT? (Erilliskuvat 2)



4. MIKSI KÄYTTÄYDYIT?

(Erilliskuvat 3)



5. MIKÄ TUNNE KÄYTTÄYTYESSÄ?



6. MIKÄ ALOITTI KÄYTÖKSEN?

(Erilliskuvat 3)



7. KÄYTTÄYTYMINEN > MITÄ  
TAPAHTUI SINULLE? (Erilliskuvat 4)



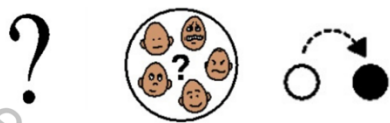
8. KÄYTTÄYTYMINEN > MITÄ  
TAPAHTUI TOISELLE? (Erilliskuvat 4)



9. KÄYTTÄYTYMINEN > MIKÄ  
SEURAUUS SINULLE? (Erilliskuvat 4)



10. MIKÄ TUNNE SEURAUKSESTA?



11. MITÄ TEET SEURAAVAN KERRAN?



12. KEKSIÄ KEINO RAUHOITTUA



13. KEKSIÄ KEINO ESTÄÄ HUONOA KÄYTÖSTÄ



14. MIKÄ TUNNE KESKUSTELUSTA?



Ilmeneekö työpaikallasi haastavaa käytöstä... \*

- ...lähes joka päivä
- ...useamman kerran viikossa
- ...muutamana kerran kuukaudessa
- ...harvoin

Käyttekö työpaikallasi asiakkaan kanssa haastavat tilanteet läpi? \*

- Kyllä
- Joskus
- Ei
- Muu: \_\_\_\_\_

Pidätkö jälkipurkua asiakkaiden kanssa tärkeänä? \*

- Kyllä
- En

Olisiko haastavan tilanteen purkamisen toimintamalli mielestäsi hyvä työssäsi \*  
käytettävänä apuvälineenä?

- Kyllä
- Ehkä
- Ei
- Muu: \_\_\_\_\_

Vapaa sana toimintamallista

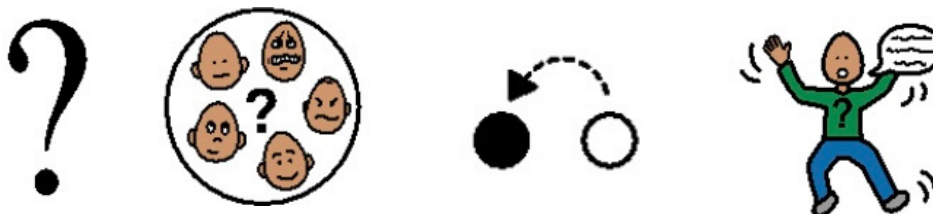
Oma vastauksesi \_\_\_\_\_

# TOIMINTAMALLI

1. MITÄ TAPAHTUI?



2. MIKÄ TUNNE ENNEN  
TAPAHTUMISTA? (Erilliskuvat 1)



3. MITEN SINÄ KÄYTTÄYDYIT?  
(Erilliskuvat 2)

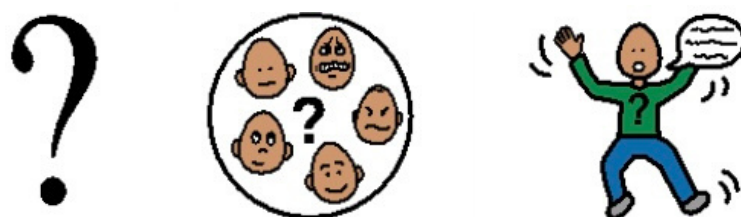


4. MIKSI KÄYTTÄYDYIT?

(Erilliskuvat 3)

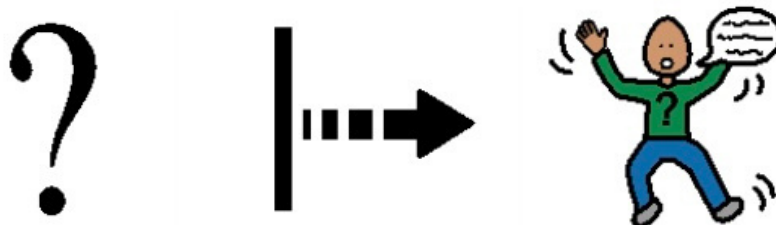


5. MIKÄ TUNNE KÄYTTÄYTYESSÄ?

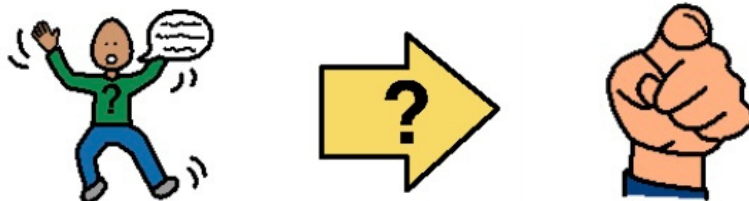


6. MIKÄ ALOITTI KÄYTÖKSEN?

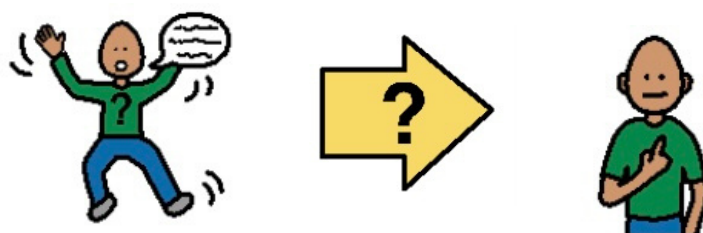
(Erilliskuvat 3)



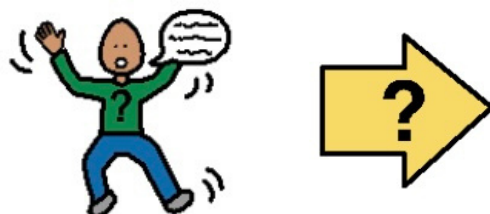
7. KÄYTTÄYTYMINEN > MITÄ  
TAPAHTUI SINULLE? (Erilliskuvat 4)



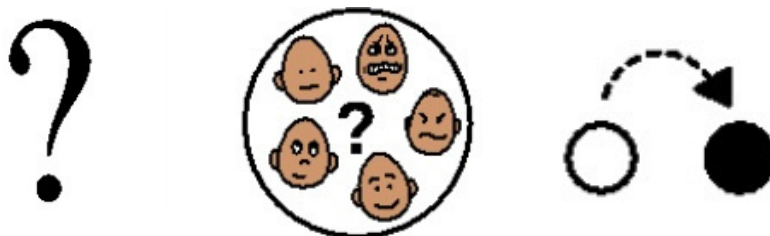
8. KÄYTTÄYTYMINEN > MITÄ  
TAPAHTUI TOISELLE? (Erilliskuvat 4)



9. KÄYTTÄYTYMINEN > MIKÄ  
SEURAUS SINULLE? (Erilliskuvat 4)



10. MIKÄ TUNNE SEURAUKSESTA?



11. MITÄ TEET SEURAAVAN KERRAN?



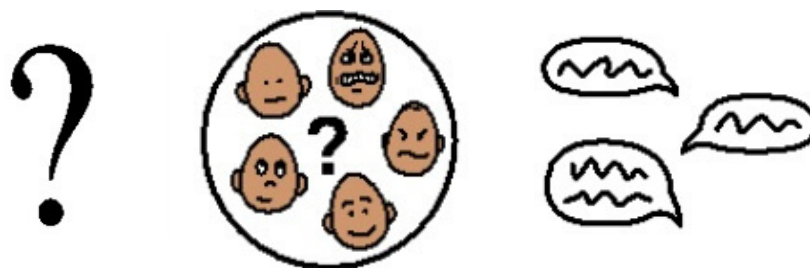
12. KEKSIÄ KEINO RAUHOITTUA



### 13. KEKSIÄ KEINO ESTÄÄ HUONOA KÄYTÖSTÄ



### 14. MIKÄ TUNNE KESKUSTELUSTA?



# ERILLISKUVAT 1

Leikkaa ja laminoi erilliskuvat  
yksittäisiksi kuviksi



surullinen



pettynyt



ahdistunut



jännittynyt



vihainen



inho



epäonnistunut



yksinäinen



en osaa sanoa



epämukava tunne



huolestunut



hämmentynyt

# ERILLISKUVAT 1

Leikkaa ja laminoi erilliskuvat  
yksittäisiksi kuviksi



tyytyväinen



rauhallinen



iloinen



luottavainen



joku tunne



hyvä tunne



levoton



ajatella jotakin



en ymmärrä

# ERILLISKUVAT 1

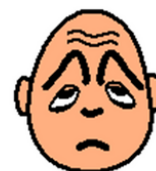
Leikkaa ja laminoi erilliskuvat  
yksittäisiksi kuviksi



turhautunut



nolo



väsynyt



ikävä



hämmentynyt



tyytymätön



äreä



harmissaan



häpeissään

## ERILLISKUVAT 2

Leikkaa ja laminoi erilliskuvat  
yksittäisiksi kuviksi



huutaa



kiljua



kiroilla



hakata päätä



raapia



purra muita



purra itseään



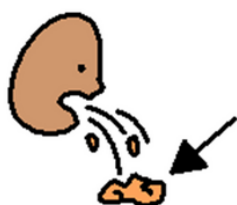
kaivaa nenää



sylkeä

## ERILLISKUVAT 2

Leikkaa ja laminoi erilliskuvat  
yksittäisiksi kuviksi



oksentaa



lyödä



riisutua



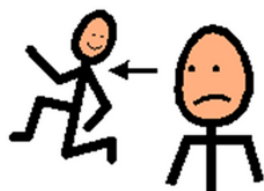
syödä mitä sattuu



rikkoa



heitellä tavaroita



karata



kieltäytyä



kieltäytyä liikkumisesta

## ERILLISKUVAT 2

Leikkaa ja laminoi erilliskuvat  
yksittäisiksi kuviksi



odottamaton



uhkaava



töniä



vahingoittaa asioita



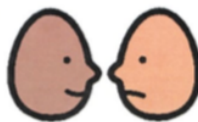
piiloutua



vaarantaa itsensä



ei ota ohjausta vastaan



liian lähellä toista



levoton käytös



lyödä toista



lyödä jotakin

## ERILLISKUVAT 3

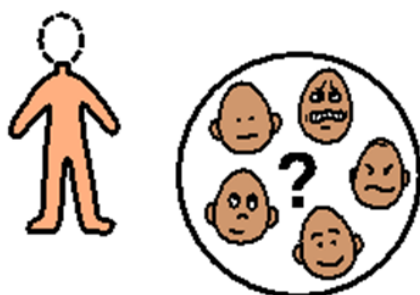
Leikkaa ja laminoi erilliskuvat  
yksittäisiksi kuviksi



sinun käytös



toisen käytös



kehossa tunne



ajatella jotakin



hankala tunne

# ERILLISKUVAT 4

Leikkaa ja laminoi erilliskuvat  
yksittäisiksi kuviksi



sattua



haava



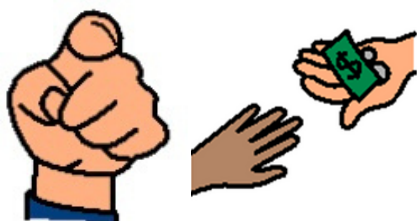
kiinnipito



tarvittava lääkitys



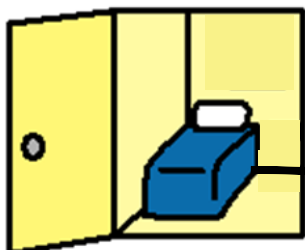
peruttu kotiloma



sinä korvaat jotakin

# ERILLISKUVAT 4

Leikkaa ja laminoi erilliskuvat  
yksittäisiksi kuviksi



turvahuone



ambulanssi



poliisi



sairaala



mustelma



kuhmu



verenvuoto



kielletty



peruttu

## LIITE 4. Pilotointiryhmän palautekysely

### Haastavan tilanteen purkamisen toimintamallin mielipidekysely

Tavoitteena on lisätä asiakkaan ja ohjaajan välisiä vuorovaikutustaitoja toimintamallilla.



Miten toimintamalli on auttanut työntekijää ymmärtämään asiakasta paremmin?

Oma vastauksesi

---

Miten toimintamalli on auttanut haastavan tilanteen ennakoimiseen?

Oma vastauksesi

---

Miten asiakkaan sosiaaliset- tai ovat tunnetaidot parantuneet?

Oma vastauksesi

---

Miten toimintatavalla on mahdollisuus vaikuttaa erityisryhmään kuuluvan ihmisen elämän laatuun?

Oma vastauksesi

---

Miten toimintatapa kehittää työntekijää?

Oma vastauksesi

---

## LIITE 5. Haastattelukysymykset diakoneille

Hei. Olemme kolmannen vuoden sosionomi-diakoni-opiskelijoita ja teemme opinnäytetyötä liittyen haastavaan käyttäytymiseen. Olemme muokanneet DTK:n ketjuanalyysia erityistä tukea tarvitseville sopivammaksi. DKT, eli dialektinen käyttäytymisterapia on käytössä persoonallisuushäiriöiden hoidossa. Opinnäytetyössämme emme keskity käyttäytymisterapiaan vaan dialektisiin lähtökohtiin, jota olemme hyödyntäneet kehittämistyössä. Kehittämäämme toimintamallia hyödynnetään haastavan tilanteen purkamiseen työntekijän ja asiakkaan välillä. Lisäksi olemme tehneet oppaan, joka antaa työkaluja parempaan dialogiin.

Haluaisimme kuulla mielipiteitänne ja havaintojanne aiheeseen liittyen, olisiko teillä aikaa vastata sähköpostitse laitettuihin kysymyksiin? Liitteessä on toimintamalli ja opas.

Tässä haastattelukysymykset:

- Millaisia haastavia tilanteita olet kirkon kehitysvammatyössä kohdannut pääpiirteittäin?
- Miten ja kenen/keiden kanssa tilanteet käydään läpi tilanteen jälkeen?
- Jos tilanteita ei käydä läpi, miksi?
- Millaisia työkaluja kirkon kehitysvammatyössä annetaan diakonille haastavien tilanteiden purkamiseen ja läpikäymiseen?
- Koetko, että haastaviin tilanteisiin tarvitaan työkaluja kirkon kehitysvammatyössä?
- Mitä mieltä olet kehittämästämme toimintamallista, mihin kiinnitit huomiota?
- Mikä toimintamallissa jäi mietityttämään?
- Ottaisitko toimintamallin käyttöön työpaikallasi, miksi/ miksi et?

Nea Paloperä ja Viivi Leskinen  
[nea.palopera@student.diak.fi](mailto:nea.palopera@student.diak.fi)  
[viivi.leskinen@student.diak.fi](mailto:viivi.leskinen@student.diak.fi)