



Susanna Niemi

Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK), diakoniatyö
Opinnäytetyö, 2023

SUPERVOIMANA IHMISTEN KOHTAAMINEN

Eritavoin kommunikoivien kohtaaminen diakoniatyössä



TIIVISTELMÄ

Susanna Niemi
Supervoimana ihmisten kohtaaminen
Eritavoin kommunikoivien kohtaaminen diakoniatyössä

28 sivua, 1 liite
Kevät 2024
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosionomi (AMK), diakoniatyö
Sosionomi

Opinnäytetyössäni tutkin kyselyn avulla diakoniatyöntekijöiden työssään tarvitsemia puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä. Opinnäytetyöni aihe on tärkeä etenkin ammatillisen kohtaamisen näkökulmasta. Niin seurakunnan kuin kuntien ja hyvinvointialueidenkin työntekijät kohtaavat paljon erilaisia ja eri tavoin kommunikoivia ihmisiä. Jokaisen ihmisen tulee saada tulla kohdatuksi, riippumatta siitä miten hän kommunikoi.

Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä ja vastauksia tuli 47. Tutkimuskysymykset keskittyivät erilaisten kommunikointimenetelmien käyttöön ja niiden käyttöön saadun koulutuksen määrään. Kyselyyn oli mahdollista vastata kahden viikon ajan, syksyllä 2023. Tutkimuksen tulosten mukaan diakoniatyöntekijät käyttävät puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä joko harvoin, kerran kuukaudessa tai ei koskaan. Vaikka monet vastaajat eivät olleet saaneet koulutusta vaihtoehtoiseen kommunikoinnin menetelmiin, heillä on kuitenkin ollut ratkaisukeskeinen ote tilanteen niin vaatiessa. Tämä selvisi kyselyn avoimien kysymysten vastauksista. Moni oli kiinnostunut aiheesta mutta ei silti kokenut tarvetta lisäkoulutukselle.

Opinnäytetyön tulosten perusteella diakoniatyötä tekevät henkilöt osaavat olla ratkaisukeskeisiä ja tarpeen vaatiessa etsiä lisäkoulutusta. Tuloksista ei selvinnyt työnantajan halukkuutta tarjota tai maksaa lisäkoulutusta. Työkseen ihmisiä kohtaavien tulee olla avoimia ja luovia. Tämä sama tutkimus olisi mielenkiintoista toteuttaa sosiaalialalla. Olisi mielenkiintoista saada tietoa kuinka paljon sosionomit kohtaavat muulla kuin puheella kommunikoivia. Jatkotutkimusta ajatellen olisi mielenkiintoista selvittää enemmän mitä koulutuksia on tarjolla ja kuinka paljon työntekijät osallistuvat niihin.

Asiasanat: Diakoniatyö, Kohtaaminen, Kommunikointi

ABSTRACT

Susanna Niemi

The superpower of encountering people

Survey of encountering people who communicate alternative ways in the diaconial work

28 pages, 1 appendix

Spring 2024

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme of Social Services, Diaconal Work

Bachelor of Social Services

This thesis studied how much diaconal workers use alternative ways to communicate. Diaconal workers encounter a lot of people and people who communicate other ways than by speaking. Workers in the social field in congregations, as well as in the municipalities and wellbeing service counties, encounter a diverse group of clients that includes people who also communicate in different ways. Everyone should have the possibility to become encountered properly, despite how they communicate.

The study was carried out as an online questionnaire survey implemented with Webropol. The questionnaire examined the communication methods used by the workers and the amount of training the workers had to communicate in alternative ways. There were 47 diaconal workers who answered the survey. According to the answers that were given, the diaconal workers use alternative ways to communicate only rarely, once a month or never. None of the respondents had any training for alternative communication methods, although they had found many creative ways to communicate. Also, many respondents/participants answered that they are interested in the subject, but they did not feel a need for further training in it.

According to the thesis, people who work as deacons can be very creative in communication when needed and if they feel the need for further training, they will find it. People who encounter many people need to be open minded and creative. Everybody should be encountered equally. Also, those who communicate other ways than by speaking, should have the possibility to become encountered equally. It is very important that diaconal workers or other workers in the social services field are able and willing to encounter people who communicate some other way than by speaking.

Keywords: Communication, Diaconal work, Encounter

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 DIAKONIAN KEHITYSKAARI SUOMESSA.....	5
2.1 Diakoniatyön ammatillistuminen.....	5
2.2 Diakoniatyön moninainen luonne	7
2.3 Diakoniatyöntekijän tutkintokoulutus.....	9
3 KOMMUNIKOINTIA TUKEVAT JA KORVAAVAT MENETELMÄT	11
3.1 Puheen korvaaminen.....	12
3.2 Viittomakielet	13
3.3 PCS-kuvat ja kuvallinen kommunikaatio	14
3.4 Graafinen ja symbolinen kommunikointi	15
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	16
5 TUTKIMUSPROSESSI.....	17
5.1 Aineiston keruu.....	17
5.2 Aineiston analyysi.....	18
6 TULOKSET	19
7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	24
POHDINTA	25
LÄHTEET.....	27
LIITE 1. Kyselyn runko	29

1 JOHDANTO

Kaikkia tulisi kohdella yhdenvertaisesti ja jokaisen tulisi voida tulla kohdatuksi omana itsenään. Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo ovat asioita, joihin myös diakoniatyössä tulee tähdätä. Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on edistää ihmisten yhdenvertaisuutta ja ehkäistä kaikenlaista syrjintää (L1325/2014). Kuitenkin edellä mainittuja toteutettaessa tulisi huomioida itsemääräämisoikeus, ainutlaatuisuus ja yksilöllisyys. Tässä opinnäytetyössä käsittelen puhetta korvaavien ja puhetta tukevien menetelmien käyttöä diakoniatyössä. Tulevana sosiaalialan ja diakoniatyön ammattilaisena minua kiinnostaa kommunikaation eri muodot diakoniatyössä. Kommunikaation monet muodot ovat kiinnostaneet minua jo pitkään, mutta nyt minulla oli mahdollisuus perehtyä niihin tulevan ammattini näkökulmasta.

Diakonian yksi peruspilari on ihmisten kohtaaminen ja hyväksyminen, juuri sellaisina kuin he ovat. Minua kiinnostaa erityisesti se, miten kohdataan ihminen, jonka ei ole mahdollista kommunikoida puheella. Puheella kommunikointi ja eri kielien osaaminen ovat etenkin nuorille ja nuorille aikuisille itsestään selviä asioita. Englannin kieli on vallannut maailmaa niin laajasi, ettei edes kielimuuria juuri tule vastaan, jos osaa englantia. Diakoniatyössä kohdataan ihmisiä monenlaisista lähtökohdista, monenlaisilla elämäkokemuksilla ja monenlaisilla kommunikaation taidoilla. Puhe ja etenkin kuunteleminen ovat diakoniatyöntekijälle tärkeitä taitoja, mutta kuinka hyvin työntekijät ovat varautuneet kohtaamaan heitä, jotka eivät pysty sujuvasti kommunikoimaan puheella.

Käsitettä sosiaalinen toimintakyky käytetään etenkin sosiaalipolitiikan ja terveystieteiden parissa. Sosiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen suhdetta hänen ympärillään olevaan maailmaan, yhteisöön ja yhteiskuntaan. Sosiaalisen toimintakyvyn piiriin kuuluvat niin työ, koulutus, asuminen kuin kaikki sosiaalisetkin suhteet. (Nurmi, ym. 2021, s.207.) Jos ihmisellä on kommunikoinnin haasteita, hänen sosiaalinen toimintakykynsä voi olla haasteellista tai rajoittunutta.

Kommunikaation haasteet voivat vaikuttaa ihmisen elämän laatuun ja elinpiirin laajuuteen. Diakoniatyöntekijän pitäisi kohdata jokainen, jopa muulla kuin puheella kommunikoiva ihminen, yhdenvertaisesti puheella kommunikoivien kanssa ja silti ainutlaatuisen yksilöllisesti ja kunnioittavasti. Ihmisten tasavertaisuus ei aina toteudu, vaikka pyrkimys siihen olisikin. Joskus toisen ymmärtäminen vaatii muuta kuin kuuntelua tai puhetta, ja silloin diakoniatyöntekijän tulee olla avoin oppimaan ja havainnoimaan uutta.

Opinnäytetyössäni halusin selvittää mitä puhetta korvaavia ja tukevia menetelmiä diakoniatyössä käytetään ja kuinka usein on tilanteita, joissa puhetta korvaavia tai tukevia menetelmiä käytetään. Opinnäytetyössäni ei ole varsinaista yhteistyötahoa, vaan kiinnostus työn totutukseen lähti minusta itsestäni. Korvaamaton apu opinnäytetyön kyselyn levitykseen oli Diakoniatyöntekijöidenliitto ja kirkkohallitus. Opinnäytetyöni toteutui Webropol sovelluksen avulla laaditulla kyselyllä. Linkki kyselyyn jaettiin vastaajille Diakoniatyöntekijöiden liiton kautta, jäsenten kuukausikirjeessä ja diakoniatyöntekijöiden verkoston kautta. Kysely oli auki kaksi viikkoa. Työtä voisi hyödyntää jatkotutkimuksissa, samasta aiheesta. Työelämätahot voisivat myös hyötyä opinnäytetyön tuloksista.

2 DIAKONIAN KEHITYSKAARI SUOMESSA

2.1 Diakoniatyön ammatillistuminen

Kristillinen diakonia on avun tarpeessa olevien ihmisten auttamista. Kristillistä diakoniaa voidaan kutsua myös rakkauden palveluksi. Kaikki työ mitä kristillisessä seurakunnassa tehdään, perustuu Raamatun evankeliumeihin. Jeesus näytti opetuksillaan ja elämällään esimerkkiä lähimmäisen palvelemisesta ja rakastamisesta. (Niemi, M., 2015, s. 9.) Diakonia, tässä muodossa, kun se nykyään tunnetaan, hädänalaisten auttamisena, voimistui 1700- ja 1800-lukujen vaihteessa evankelisissa kirkkoissa. Diakonian voimistuminen oli seurausta henkisistä, yhteiskunnallisista ja valtiollisista muutok-

sista. Liike levisi Euroopan teollistuneisiin maihin valistuksen pietistisen ja humanismin vaikutuksesta. Suomeen ja muihin pohjoismaihin tuli virikkeitä sisälähetysharrastuksesta, joka oli virinnyt Saksassa. Saksassa yksityiset henkilöt alkoivat tehdä vähäosaisten parissa laupeudentyötä 1830-luvulla. 1897 Suomeen perustettiin ensimmäinen diakonissalaitos, Helsinkiin. Varat tämän laitoksen perustamiseen lahjoitti suomalainen everstin leski Aurora Karamzin, joka harjoitti muutenkin hyväntekeväisyyttä laajasti. (Niemi, M., 2015, s. 10, 12.) Diakonia on aina samaan aikaan uudistavaa ja haastavaa. Martti Lutherille diakonian keskeinen tehtävä oli selvästi sosiaalinen. Hän näki diakonin suurimpana haasteena hätää kärsivien ruumiillisen tai ajallisen häädän lievittämisen ja köyhäinhoidon. Lutherin mukaan diakonin tulisi pitää kirjaa oman alueensa avuntarvitsijoista ja vallita seurakunnan avustuskassaa. (Henttonen & Malkavaara, 2018, s. 87–88.)

Helsingin diakonissalaitos perustettiin vuonna 1867, kansainvälisten diakoniavaikutteiden innoittamana. Myös Viipuriin perustettiin diakonissalaitos 1869. Vuosien kuluessa maassamme toimi useita diakoniayhdistyksiä ja -laitoksia. Virinnyttä laupeudentyön aatetta haluttiin ylläpitää myös seurakunnissa. Myös kunnat palkkasivat diakonissalaitoksista valmistuneita sisaria. 1880-luvun lopulla esitettiin, että seurakuntien pitäisi palkata diakonisseja vierailemaan niin sairaiden, vankien, vanhusten kuin lastenkin luona. (Gothóni & ym., (2012) s.32)

Vuonna 1943 kirkkolakiin lisättiin kohta, joka oli seurakuntadiakonian kehittymisen kannalta ratkaisevaa. Kirkkolakiin kirjattiin, että jokaisessa seurakunnassa tuli olla diakoniatyöntekijän virka. Kirkkolaisissa määriteltiin myös diakoniatyön sisältöjä. Kristillisen laupeudentoiminnan tarkoituksena nähtiin niin ruumiillisen, aineellisen kuin hengellisenkin avun antaminen seurakunnassa oleville hädänalaisille. Samoin kirkkolakiin kirjattiin kohta, jonka mukaan seurakuntadiakonian tulisi kohdistua erityisesti niihin, joiden hätä on suurin ja joihin muu avustustoiminta ei ulotu. (Gothóni, ym., (2012) s.35)

2.2 Diakoniatyön moninainen luonne

Seurakunnissa diakoniatyötä tekevät niin diakonit kuin diakonissat (Gothóni & Jantunen, 2010, s.57). Diakoni ja diakonissa eroavat toisistaan koulutuksellisesti eivät työtehtäviltään. Nimikkeet eivät myöskään kerro työntekijän sukupuolesta. Diakoni on kouluttautunut sosionomi (AMK) diakoniatyö- ja diakonissa puolestaan sairaanhoitaja (AMK) diakoninhenoitotyö koulutuslinjalla. Kirkon ja uskon sanakirjan mukaan diakoniatyö perustuu kristillisen rakkauden ja uskon kautta elämän palvelemiseen. Diakoniatyö lievittää, poistaa ja etsii ihmisten kokemaa kärsimystä ja hätää. Diakonia pyrkii myös herättelemään kansainvälistä ja yhteiskunnallista vastuuta. Kirkollinen diakonia pyrkii tukemaan ja auttamaan erityisesti heitä, jotka ovat heikoimmassa asemassa. Diakonia pyrkii tavoittamaan myös heidät, jotka jäävät muun avun ulottumattomiin tai joiden tilanne elämässä on muuten kestämaton. (evl.fi) Diakoniatyön luonne on yhteiskunnallista, liturgista eli työtä kansan hyväksi ja karitatiivista eli uskosta ja rakkaudesta syntyvää lähimmäisen palvelemista. Tällaisen määrittelyn ja kristillisen tulkinnan mukaan diakonia kuuluu kaikille ihmisille. Aivan kaikki kristityt on kutsuttu palvelemaan lähimmäisiään. (Gothóni & Jantunen, 2010, s.58.)

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkkolaki määrittelee kirkon tehtävän Raamattuun perustuvaksi eli kirkko tunnistaa sitä kristillistä uskoa, josta Raamattu kertoo ja joka lausutaan luterilaisissa tunnustuskirjoissa ja kolmessa vanhan kirkon uskontunnustuksessa. (Kirkkolaki, 26.11.1993/1054.) Kirkkojärjestys määrittää myös diakonian tehtävän. Kirkkojärjestyksen mukaan seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa. Diakonian tarkoituksena on jakaa kristilliseen rakkauteen perustuvaa avun antamista niille, joilla hätä on suuri tai joita ei muilla keinoin auteta. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon piirissä diakoniatyöstä vallitsee tulkinta, jonka mukaan diakoniatyö on vaikeuksissa olevien ihmisten kokonaisvaltaista auttamista. Auttaminen nähdään moniulotteisena ja siihen kuuluvat aineellinen, sosiaalinen, terveydellinen, henkinen ja hengellinen tukeminen. Diakoniatyöhön katsotaan kuuluvaksi myös diakoniaskasvatus, ihmisen toimintakyvyn tukeminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. (Gothóni, ym., 2012, s.12.)

Kun toimitaan kirkon työssä tai sosiaali- ja terveysalalla, auttaminen kuuluu ammatteihin. Auttamisen maailma ei kuitenkaan rajaudu vain ammatillisesti. Kaikkia koskettaa

toisen ihmisen näkeminen ja tarvittaessa avun tarjoaminen. Yksityisen ja ammatillisen auttamisen välillä oleva säie kuuluu keskeisiin kysymyksiin myös teologisesta näkökulmasta katsottuna. Luterilainen kirkko määrittelee Suomessa kirkkolainsäädännön avulla diakoniatyön yhdeksi kirkon ydintehtävistä. Kirkkolaissa esiintyvät termeinä sekä diakonia että lähimmäisenrakkaus. Kirkkolaki velvoittaa niin diakonian kuin lähimmäisenrakkauden edistämiseen ja antaakin laajan vapauden niiden toteutukseen. Lähimmäisenrakkauden edistäminen kuuluu kirkon perustehtäviin ja näin se on osa kirkon ydintoimintoja. (Latvus, 2007, s. 13, 15.)

Kristinuskossa lähimmäisen auttaminen on ollut keskiössä läpi historian. Vuosisatojen aikana diakonia-sanan merkitys on vaihdellut ja tämänhetkinen tulkinta on peräisin kahdelta eri aikakaudelta. Tulkinta on toisaalta reformaation ajalta ja toisaalta 1800-luvulta diakonisen heräämisen ajalta. (Elenius, 2007, s.272.) Diakoniatyö on ensisijaisesti ihmisten kohtaamista. Kohtaaminen voi olla sanatontakin, mutta usein siihen liittyy myös keskustelua. Kun ihmisen on hankala kommunikoida puheella, on hänen käytettävä muita keinoja, jotta hän tulisi ymmärretyksi ja kuulluksi. On tärkeää, että kaikilla on mahdollisuus kommunikaatioon diakoniatyöntekijän kanssa.

Diakoniatyön perusta on siis kristillinen ihmiskäsitys. Kristillisen ihmiskäsityksen mukaan jokainen ihminen ja koko luomakunta on Jumalan luomaa. Luotuna ihminen on erottamaton kokonaisuus, joka muodostuu ruumiista, hengestä ja sielusta. Koska ihminen on kokonaisuutena arvokas niin myös kaikki elämän alueet ovat yhtä arvokkaita. Kristillisessä ihmiskäsityksessä kukaan ei ole toista arvokkaampi vaan jokainen ihminen on yhtä arvokas. Ihmisarvo on ehdoton ja luovuttamaton. (Gothóni, ym., 2012, s. 81.) Diakoniatyön ydinosamisen nähdään muodostuvan neljästä eri ulottuvuudesta. Nämä ulottuvuudet ovat diakonisen asiakastyön osaaminen, hengellisen työn osaaminen, kirkon kehittämis- ja organisaatio osaaminen sekä yhteiskunnallinen ja yhteisöllinen osaaminen. Diakoniatyön ytimessä ovat yhteisöt ja ihmiset, joiden parissa työtä tehdään. Diakonisessa toiminnassa korostuvat arvo-osaaminen ja pysähtyminen ihmisen rinnalle – arjen jakaminen. (Helin, ym., 2010, s. 40–41.) Diakoniatyöntekijät neuvovat, ohjaavat eteenpäin, rohkaisevat, tukevat, kuuntelevat, tekevät yhteistyötä laajassa verkostossa, puolustavat asiakkaittensa oikeuksia ja pyrkivät vaikuttamaan yhteiskunnallisiin epäkohtiin. Diakoniatyöntekijä välittää läsnäolollaan kunnioi-

tusta, tasa-arvoa ja ihmisarvoa. Diakoniatyön erityinen vahvuus on ihmisten kohtaaminen ja heidän ihmisyytensä huomaaminen kaikkien ongelmien ja asiakirjojen takaa. (Helin, ym., 2010, s.41–42.)



KUVIO 1. Diakonia viranhaltijan ydinosoamiskuvaus. (Suomen ev.lut.kirkko.)

Diakonian viranhaltijan ydinosoaminen muodostuu niin viranhaltijan diakonisesta ammatillisesta osaamisesta kuin kirkon ammattien yhteisestä ydinosoamisesta. Ammatillisella ydinosoamisella pyritään kuvaamaan ammatin ydintä, jonka vuoksi se erottuu muista ammateista. Kaikkien kirkon ammattien yhteinen ydinosoaminen yhdistää kirkon kaikkia ammatteja. (Suomen ev.lut.kirkko.) On tärkeää, että ydinosoamiset on määritelty, jotta kaikki tietävät mitkä ovat oman osaamisen tavoitteet. Samoin on tärkeää tietää muiden kirkon alalla työskentelevien osaamisalueet, jotta voi tehdä yhteistyötä ja hyödyntää jo olemassa olevaa osaamista.

2.3 Diakoniatyöntekijän tutkintokoulutus

Koulutus vaikuttaa paljon siihen minkälaisiin työtehtäviin ihminen hakeutuu töihin. Diakoniatyötä voi tehdä yleisesti, mutta on myös virkoja, joissa on määritelty mikä

asiakasryhmä on kenenkin työntekijän. Esimerkiksi usein vammais- ja vanhustyölle on omat diakoniatyöntekijät. Työnhakija voi siis niin halutessaan erikoistua johonkin tiettyyn ryhmään. Myös kuuroille on joissain seurakunnissa tai seurakuntayhtymissä nimetty tietty diakoni, joka tekee työtä kuurojen parissa. Diakoniatyöntekijän koulutukseen ei suoraan liity syventäviä opintoja minkään asiakasryhmän erityistarpeisiin. Vammais-, vanhus- ja päihde- ja mielenterveystyötä koulutuksessa käsitellään pinta-puolisesti. Syventäviä opintoja on mahdollista ottaa kunkin oman kiinnostuksen mukaan.

Diakoniatyöntekijä voi olla koulutukseltaan diakoni; diakonissa; sosionomi (AMK), diakoniatyö tai sairaanhoitaja (AMK), diakoninen hoitotyö. Aikaisempaa diakonin tai diakonissan koulutusta ei enää järjestetä, vaan kaikki diakoniaa opiskelevat, opiskelevat kaksoiskelpoisuutena myös sosionomi (AMK), sairaanhoitaja (AMK) tai terveydenhoitaja (AMK) pätevyyden. Suomessa koulutuksen voi opiskella Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Diakonia-ammattikorkeakoululla on kampukset Porissa, Helsingissä, Oulussa ja Pieksämäellä Hub Itä-Suomi. (Diak, i.a.) Tutkintoja voi suorittaa toimipisteen mukaan, niin päiväopintoina kuin monimuoto-opintoina. Päiväopinnot ovat opintoja, jotka toteutuvat arkipäivisin lähiopetuksena, paikan päällä ja monimuotoopinnot voivat toteutua niin lähiopintona kuin etäopintoina verkönvälityksellä. (Diakonia-ammattikorkeakoulu.)

Opinnot koostuvat perusopinnoista, ammattiopinnoista, vapaasti valittavista opinnoista ja opinnäytetyöstä. Kokonaisuudessaan sosionomi (AMK), diakoniatyö- koulutuksen opinnot ovat laajuudeltaan 210 opintopistettä ja näistä 90 opintopistettä on seurakunta työhön suuntaavia opintoja. Sairaanhoitaja (AMK), diakoninen hoitotyö- koulutuksen opinnot ovat laajuudeltaan 240 opintopistettä ja näistä 48 opintopistettä on seurakunta työhön suuntaavia opintoja. Diakoniatyöhön suuntaavien opiskelijoiden opinnäytetyön tulee liittyä diakoniaan, samoin on diakonisenhoitotyön suuntauksessa. Opinnäytetyön laajuus on kummassakin 15 opintopistettä. Opetussuunnitelmassa 210/240 opintopisteeseen ei sisälly vaihtoehtoisia kommunikaation menetelmiä sisältäviä kursseja. Vapaasti valittavista kursseista löytyy viittomakielen perusteet ja viittomakielen jatkokurssi, kumpikin 5 opintopistettä. (Diakonia-ammattikorkeakoulu.)

Ammattikorkeakouluopiskelijoiden on mahdollista opiskella kursseja myös CampusOnlinen kautta. CampusOnline on sivusto, jonka kautta opiskelijoiden on mahdollista

osallistua ammattikorkeakoulujen järjestämille online kursseille. CampusOnlinen tarjonta on runsas ja erilaisia puhuttuja kieliä onkin tarjolla monia. Kurssien sisältö tarjonta on myös monipuolinen, tarjolla on kursseja niin lapsista, nuorista, ikäihmisistä, vammaisista, mielenterveyskuntoutujista kuin päihdetyön asiakkaista. CampusOnlinen kautta on mahdollista suorittaa tällä hetkellä seuraavat, vaihtoehtoisia kommunikointi tapoja tukevat kurssit: puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät ja muut vammaistyön menetelmät, 5 opintopistettä, tukiviittomien alkeet, 2 opintopistettä ja vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät 3 opintopistettä. (campusonline.)

Tutkintokoulutuksen jälkeen, työntekijän on mahdollista lisätä osaamistaan täydennyskoulutuksilla. Kirkon työntekijöillä on mahdollisuus lisä koulututtautua myös kirkon henkilöstökoulutuskalenterissa olevilla kursseilla. Kirkon henkilöstökoulutuskalenteri on kalenteri, jossa on tarjolla kirkon työntekijöille suunnattuja koulutuksia. Kirkonkoulutuskalenterista löytyi sama viittomakielen perusteet kurssi, jota tarjotaan Diakonia- ammattikorkeakoulun opintotarjonnassa niin opiskelijoille, kuin avoimen amk:n kautta kaikille aiheesta kiinnostuneille. Kalenterissa on myös merkattu verkostopäiviä, ajankohtaispäivä otsikolla ja siihen vielä erilaisia aihealueita. Yksi tällainen verkostopäivä käsittelee otsikon mukaan kieliperustaista hengellistä työtä. Päivästä on vain lyhyt seloste mutta se antaa ymmärtää päivän sisältävän keskustelua erilaisten puhuttujen kielten kanssa työskentelystä. Ainakaan tällä hetkellä siis myöskään kirkonkoulutuskalenterissa ei ole kuin yksi kurssi vaihtoehtoisiin kommunikaatiomenetelmiin. (kirkonkoulutuskalenteri).

3 KOMMUNIKOINTIA TUKEVAT JA KORVAAVAT MENETELMÄT

Kommunikointi on toimintaa, jossa molemmat kommunikaation osapuolet toimivat sekä lähettäjinä että vastaanottajina. Kommunikointi on vastavuoroista ja osapuolet voivat toimia vastaanottajina ja lähettäjinä joko vuorotellen tai yhtä aikaa. Kommunikointi voi sisältää sekä tiedostettuja ja että tiedostamattomia viestejä. Tiedostamattomia viestejä ovat eleet, ilmeet, etäisyys, katse ja kehon asennot. Kommunikoinnissa voi olla joskus ristiriitaisia viestejä, koska viestejä voi olla liikkeellä samanaikaisesti

paljon. Kehonkieli voi paljastaa, jotain mitä sanoilla yritetään peittää. Kaikki ihmiset kommunikoivat mutta kommunikaation keinot vaihtelevat. (Huuhtanen, 2012, s.12.)

Ihminen on ohjelmoitu puhumaan. Ihmisellä on kielen mahdollistavat geneettiset, anatomiset ja neurologiset valmiudet. Ihmisellä on kyky omaksua kieli, jäljittelemällä hänen ympärillään olevien ihmisten päästämiä ääniä. Maailmassa puhutaan nykyään yli kuutta tuhatta eri kieltä. Kielet kehittyvät koko ajan mutta useimmat kulkevat kohti katoamista. (Rutherford, 2020, s.195.)

Suurin osa ihmisistä ei tule ajatelleeksi tai kohdanneeksi ihmisiä, joiden olisi hankala tai mahdoton kommunikoida puheen avulla. Kommunikaation muotoja on kuitenkin muitakin kuin puhe ja kirjoitus. Kommunikaation hankaluudet eivät välttämättä näy henkilöstä ulospäin. Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi tarkoittaa yleensä sellaista viestintää, jossa apuna käytetään esimerkiksi kuvia, tukiviittomia tai blisskieltä. Tukiviittomilla ja kuvilla voidaan myös helpottaa puheen ymmärtämistä. Monesti voidaan käyttää termejä puhetta tukeva ja/tai korvaava kommunikointi. Tässä yhteydessä voi myös törmätä englanninkieliseen lyhenteeseen AAC (Augmentative and Alternative Communication). Bliss-symboleilla ja kuvilla tapahtuvassa kommunikaatiossa tarvitaan apuvälineitä. Apuväline voi olla kommunikointitaulu, puhelaite, kommunikointikansio tai kommunikointiohjelma. (Papunet, i.a.)

3.1 Puheen korvaaminen

Puhuminen on yleisin ja usein paras kommunikointimuoto normaalikuuloisten ihmisten kesken. Kaikki eivät opetuksesta huolimatta pysty puhumaan. Näille ihmisille pääkommunikointimuoto tulee jostakin puhetta korvaavasta menetelmästä. Puhehäiriöitä on erilaisia ja niiden tasot vaihteleva. Toiset tarvitsevat korvaavaa keinoa, kun opettelevat puhetta. Korvaavaa menetelmää voidaan käyttää myös kommunikoinnin tukena ja puheen ymmärrettävyyden parantamiseksi. Puhetta korvaava ja tukeva kommunikointi tarkoittaa siis puhutun kielen korvikkeeksi tai täydennykseksi käytettäviä kommunikoinnin muotoja. (Tetzcher & Martinsen, 1999, s.20.) Sanalla tukeva, korostetaan kommunikoinnin muotojen harjoittamisella olevan kaksi tarkoitusta. Toinen tarkoituksista on puheilmaisua edistävää ja täydentävää ja toinen tarkoitus on taata korvaava kommunikointi muoto sellaisellekin ihmiselle, joka ei koskaan ala puhua.

(Tetzchner & Martinsen, 1999, s.20.) Puhetta tukevia menetelmiä voidaan käyttää, jotta henkilö tulisi paremmin ymmärretyksi. Puhetta tukevinä menetelminä voi käyttää, viittomia, kuvia ja kirjoittamista. Viittomia käytettäessä puhutaan usein tukiviittomista. Kuten nimikin jo kertoo nämä viittomat ovat nimenomaan tukemaan muuta kommunikaatiota. Kuvia voidaan käyttää puheen tukena, kun käsien motoriikka on heikkoa tai muuten haastavaa. Luonteva tapa korvata puhetta on kirjoittaminen. Tämä kuitenkin edellyttää, ettei puhekyvyn menettämiseen liity kirjoittamisenvaikeutta. Tällaisessa tapauksessa apuvälineeksi voi valikoitua sellaiset laitteet ja ohjelmat, jotka pystyvät muuttamaan kirjoitetun tekstin puheeksi. (Papunet, i.a.) Kirjoittamista voidaan käyttää puheen tukena myös silloin kun henkilön äänen tuotto on hiljaista tai muutoin haastavaa. Esimerkiksi julkisissa tiloissa keskustelu voi olla haastavaa, jos äänen tuottaminen on haastavaa.

Puhetta korvaavaa kommunikointia käytetään, kun ihminen kommunikoi suorassa vuorovaikutustilanteessa jollain muulla keinolla kuin puheella. Jos ihminen ei pysty puhumaan ollenkaan, voidaan käyttää puhetta korvaavana menetelmänä esimerkiksi kirjoitusta, viittomia, graafisia merkkejä tai morseaakkosia (Tetzchner & Martinsen, 1999, s.20.) Puhetta korvaavia menetelmiä käytetään, kun puhe ei voi olla ainoa kommunikaation väline. Puhetta korvaamaan voi käyttää samoja menetelmiä kuin puhetta tukemaan. Kommunikoinnin haasteita on mahdollista myös kuntouttaa. Kuntoutuksen lisäksi voidaan käyttää erilaisia apuvälineitä. Apuvälineitä hankitaan pääsääntöisesti julkisen terveydenhuollon apuvälinepalveluna. Puhevammaisten tarvitsemat apuvälinepalvelut kirjataan heidän kuntoutussuunnitelmaansa. Lääkinnällisen kuntoutuksen kautta on mahdollista saada kommunikointikansioita, puhelaitteita ja kommunikointiohjelman sisältävä tietokone tai älylaite. (Kehitysvammaliitto, i.a.)

3.2 Viittomakielet

Ihminen voi olla äidinkieleltään viittomakielinen, jos hän on kuuro, huonokuuloinen tai jos ainakin toinen hänen vanhemmistaan tai ainakin yksi sisaruksista on viittomakielinen tai jostain syystä lapsen kanssa on kommunikoitu viittomakielellä hänen syntymästään asti. Suomessa on Suomen Kuurojen liiton tietojen mukaan 4000–5000 kuuroa ja 10 000–14 000 henkilöä, jotka ovat viittomakielentaitoisia. (Suomen Kuurojen

liitto.) Suomen perustuslaissa on turvattu viittomakielisten kielelliset oikeudet. Tällä lailla pyritään lisäämään viranomaisten tietoa viittomakielisistä ja heidän kulttuuristaan. (Oikeusministeriö, i.a.) Viittomakieli ei ole yleismaailmallista, vaan joka kielellä on myös oma viittomakielensä. Viittomakielen sisällä on myös murre- ja slangieroja. Puhutussa kielessä nuorisolla on usein omia sanoja ja kieli on nopeasti kehittyvää. Myös viittomakielessä on sama ilmiö, eli nuoret kehittävät kieltä omien tarpeidensa mukaan.

Tukiviittomia voidaan käyttää joko puhetta täydentämään tai puheen rinnalla. Tukiviittomat on havaittu hyväksi kommunikaationkeinoksi erilaisissa kielenkehityksen ja puheen häiriöissä. Tukiviittomat ovat usein varhaisimpia tapoja tukea puhetta ja ymmärretyksi tulemistä. Tukiviittomat olisi hyvä sisällyttää kommunikointiin, kun havaitaan merkkejä puheen kehityksen mahdollisesta viivästyisestä. (Papunet, i.a.) Tukiviittomia voidaan käyttää esimerkiksi päiväkotiryhmissä, vaikka ryhmässä ei olisikaan erityistä tukea tarvitsevia. Tukiviittomat selventävät puhetta aivan kaikille, vaikka kuulossa tai ymmärryksessä ei olisi mitään haasteita. Tukiviittomat eroavat viittomakielestä, vaikka niissä onkin paljon samoja merkkejä.

3.3 PCS-kuvat ja kuvallinen kommunikaatio

Kuvallista kommunikaatiota käytetään, kun puheen ja viittomien käyttö on hankalaa tai mahdotonta. Kuvallinen kommunikointi on kansainvälisesti hyvin paljon käytetty kommunikoinnin muoto. Erityisesti PCS- kuvamateriaalia (Picture Communication Symbols) käytetään paljon kuvallisessa kommunikoinnissa. PCS- kuvista muutamia esimerkkejä kuvassa 1. PCS-materiaalien kuvapankki on myös Suomessa todennäköisesti eniten käytetty kuvapankki. PCS-kuvat ovat yksinkertaisia ja niitä on mahdollista saada niin mustavalkoisina kuin värillisinä. Suomenkielisenä PCS- kuvia on saatavilla jo yli 9000. (Huuhtanen, 2012, s.61.)



KUVA 1 Esimerkkejä PCS-kuvista. (papunet).

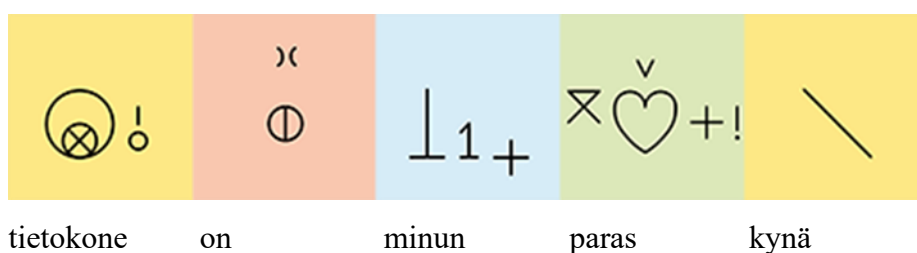
Kuvakommunikoinnissa ei aina välttämättä ole kyse minkään erityisen kommunikointimenetelmän käyttämisestä. Yksi ihmisen luonnollisista tavoista kommunikoida on joko kohteen suora osoittaminen tai kuvien avulla kohteen näyttäminen. Kuvista rakennettuja näyttötauluja voidaan käyttää viestien ilmaisuun. Kuvia voidaan käyttää myös esineiden ja ympäristön tilojen nimikoimiseen. Monenlaisia helposti ymmärrettäviä kuvia on helposti saatavilla ja muokattavissa. Kommunikoinnissa käytettäviä kuvia voi tehdä niin valokuvista, piirroksista kuin lehdistä leikatuista kuvista. Erilaisille henkilöille ja eri kommunikoinnin tasoilla oleville, sopivat erilaiset kuvat. Valokuvat voivat sopia esimerkiksi kommunikoinnin alkuvaiheessa mutta pidemmälle ehtinyt saattaa kaivata laajempaa sanavarastoa ja ilmaisun mahdollisuuksia. Laajempia ilmaisun mahdollisuuksia antaa esimerkiksi bliss-kieli. (Huuhtanen, 2012, s.59.)

3.4 Graafinen ja symbolinen kommunikointi

Graafisella puhetta korvaavalla kommunikoinnilla tarkoitetaan visuaalisia eli näkemiseen perustuvia välineitä, merkkejä tai esineitä. Koska kommunikoinnissa käytetään aina jotain välinettä, puhutaan usein avusteisesta kommunikaatiosta. Graafinen kommunikointi on yksi puheen välityksellä tapahtuvan kommunikoinnin korvaavista menetelmistä. Muita graafisen ilmaisun menetelmiä ovat piirretyt kuvat, valokuvat, kirjoitetut sanat tai kirjoitettu kieli, piktogrammit ja bliss-kieli. Graafisen kommunikoinnin ja manuaalisen kommunikoinnin välillä kaksi merkittävää eroa. Graafista kommunikaatiota käytettäessä käytettävä sanasto on näkyvässä ja henkilö voi valita viestinsä.

Viittomakieltä käytettäessä henkilön pitää itse hakea haluamansa viittoma muististaan ja myös tuottaa se motorisesti. (Heister Trygg, 2010, s.27.)

Bliss-kieli on symbolijärjestelmä, joka on kaikkein kehittynein graafisen kommunikoinnin järjestelmä. Bliss-kieli on rinnastettavissa puhuttuun kieleen. Bliss-kieli koostuu symboleista. Esimerkkejä bliss-symboleista kuvassa 2. Jokainen graafinen symboli vastaa tiettyä käsitettä tai sanaa. Symboleilla on mahdollista erilaisten kielioppirakenteiden ilmaiseminen ja niitä löytyykin kaikkien sanaluokkien sanoille. Symboleita on tällä hetkellä valmiina yli 3500. (Heister Trygg, 2010, s.43–44.)



KUVA 2 Bliss symboleja

Bliss-symbolit ovat mustia, mutta niiden tausta väri määrittyy sen mukaan mihin sanaluokkaan sana kuuluu. Bliss-sanoilla on omat paikkansa kommunikointitaulussa. Kommunikointitauluun sijoittaminen noudattaa perustaulun symbolien järjestystä. Perustaulu koostuu harkitusti valituista yleisimmistä ja tarpeellisimmiksi katsotuista sanoista. Jokaisessa maassa missä bliss-kieltä käytetään, on siis oma perustaulunsa sen mukaan mitkä sanat katsotaan tarpeellisiksi. (Heister Trygg, 2010, s.43–44.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Puhutut ja viitotut kielet sekä muut erilaiset viestintä tavat on hyvä huomioida toiminnassa. Puheen saavutettavuutta lisää niin selkokielen kuin selkeän puhekielenkin käyttäminen. Puheen saavutettavuudessa on apuna myös huolellinen äänen käyttö ja erilaisten äänentoistolaitteiden käyttö. Monilla ikäihmisillä on kuulokojeita ja niiden toiminta edellyttää, että induktiosilmukka on päällä ja puhujien on käytettävä mikrofonia.

Kaikenlaiset käsiohjelmat, tekstitykset ja kuvien käyttö tukevat saavutettavuutta. (Suomen ev.lut.kirkko.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, käytetäänkö diakoniatyössä muuta kuin puheetta kommunikaation välineenä ja jos niin kuinka usein. Diakoniatyö perustuu ihmisten väliseen kommunikaatioon. Kun kommunikaatio ei onnistu puheen avulla, on käytettävä muita keinoja. Opinnäytetyön avulla halusin myös selvittää minkälaiseen seurakunnan toimintaa muuten kuin puheella kommunikoivat osallistuvat ja mitä palveluja heille on seurakunnassa tarjolla. Tämän tiedon avulla voidaan saada selville kommunikaation mahdollisuudet ja sujuvuus. Voidaan myös tehdä päätelmiä siitä, miten sujuvaa kommunikaatio on erilaisissa tilanteissa. Näin saadaan myös tietoa siitä, tarvitseeko kommunikaation muotoja tai sujuvuutta kehittää, jotta henkilön olisi helpompi osallistua ja tulla osalliseksi toiminnasta. Toiminnan ja toimintamuotojen, kuten kommunikaation, kehittäminen on varmasti aina ajankohtainen ja koko ajan seurattavissa oleva asia. Erityisesti, kun kyseessä on muulla kuin puheella pääsääntöisesti kommunikoiva joukko, täytyy koko ajan seurata kommunikoinnin tasoa. Kuten kaikessa toiminnassa, myös seurakunnan toiminnassa on tärkeää, että jokainen tulee kohdatuksi itselleen parhaalla tavalla.

Opinnäytetyön tutkimus kysymykset olivat:

1. Mitä vaihtoehtoisia kommunikaation menetelmiä diakoniatyössä käytetään?
2. Kuinka usein diakoniatyössä tarvitaan/käytetään vaihtoehtoisia kommunikatiomenetelmiä?

5 TUTKIMUSPROSESSI

5.1 Aineiston keruu

Yksi perinteisimmistä menetelmistä kerätä tutkimusaineisto on kyselylomake. Lomaketta on käytetty aineistonkeruumenetelmänä 1930-luvulta alkaen. Kyselomakkeella aineiston keruu eroaa esimerkiksi siinä, kerätäänkö aineisto yksittäin, kuten kirjeky-

selyn yhteydessä, vai kerätäänkö aineistoa samanaikaisesti usealta henkilöltä. Tällainen usealta henkilöltä samanaikaisesti kerättävä aineiston keruu voi tapahtua, vaikka koululuokittain. Joskus voidaan pyytää jopa ryhmävastauksia eli useamman henkilön pitää yhdessä päättää mitä he vastaavat. (Aaltola, J., 2010, s.103.) Kyselyitä toteutetaan nykyään myös verkossa, tietokoneen avulla. Näiden kyselyiden etuna on taloudellisuus. Sähköinen vastaus on myös suoraan käännettävissä tiedostoiksi tutkijan käyttöön. Tällöin säästyy aikaa, kun aineistoa ei tarvitse syöttää tietokoneelle. Internetkyselyissä on mahdollista varmistaa, että vastaaja vastaa kaikkiin haluttuihin kysymyksiin. Tällaisessa tilanteessa vastaaja ei siis pääse kyselyssä eteenpäin ilman, että hän on valinnut itselleen sopivan vastaus vaihtoehdon. (Aaltola, J., 2010, s. 113.)

Käytin opinnäytetyössäni tutkimusmenetelmänä internet-kyselyä. Kyselyn tein Webropol sovelluksella. Webropol on erilaisten kyselyiden tekemiseen ja analysointiin tarkoitettu ohjelma. Osallistujien oli mahdollista suoraan internetlinkin kautta päästä kyselylomakkeelle ja vastata siihen. Kyselyyn oli mahdollista vastata kahden viikon ajan, syyskuussa 2023. Linkki kyselyyn lähetettiin Diakoniatyöntekijöiden liiton kautta kuukausi kirjeessä ja jaettiin Kirkkohallituksen somessa. Tavoitteen oli tavoittaa mahdollisimman moni diakoniatyötä tekevä.

5.2 Aineiston analyysi

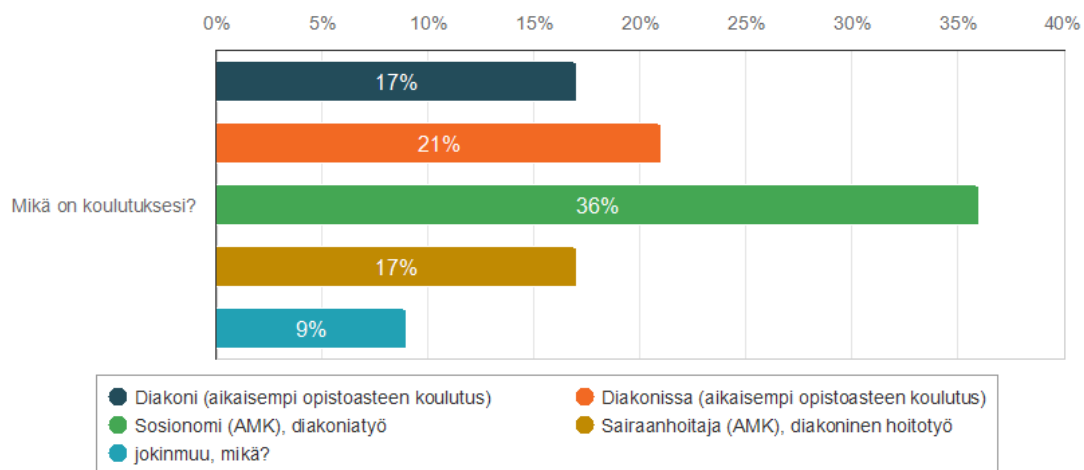
Päädyin kyselymenetelmään, koska aiheeni on hyvin rajattu ja työntekijöitä valitsemani aiheen piirissä seurakunnissa varsin vähän. Tällä menetelmällä oli mahdollista saada suurempi vastaaja määrä kuin haastatteluilla. Opinnäytetyöni kyselyyn saivat vastata myös ne diakoniatyöntekijät, jotka eivät käytä työssään vaihtoehtoisia kommunikation menetelmiä. Opinnäytetyöni kysely toteutui Webropol sovelluksella luodulla kyselyllä. Kysymyksiä miettiessäni oli tärkeää tiedostaa omat ennako-oletukset. Kysymysten asettelussa piti olla tarkkana, etteivät omat mielipiteet ja oletukset ohjaa kysymysten asettelua.

Kyselyihin, joissa ollaan kiinnostuneita asenteista, mielipiteistä, arvoista ja kokemuksista, sopii erityisen hyvin kyselylomake. Kyselylomakkeella saadaan materiaali kvantitatiivisessa eli numeerisessa muodossa. Kvantitatiivisen materiaalin ansiosta tutkimusaineistoon päästään käsiksi frekvenssijakaumia tai erilaisia skaalamittareita käyttäen. (Tähtinen, ym., 2020, s.26.)

Kysymyksiin annettujen vastausten määrät Webropol analysoi suoraan niin taulukkoina kuin erilaisina kuvioina. Erillistä tulosten analysointia ei näin ollen juurikaan tarvinnut tehdä. Kysely sisälsi myös avoimia kohtia. Avoimet kohdat analysoin itse sisällönanalyysinä. Sisällönanalyysissä vertailin avoimiin kysymyksiin annettuja vastauksia, niiden yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia.

6 TULOKSET

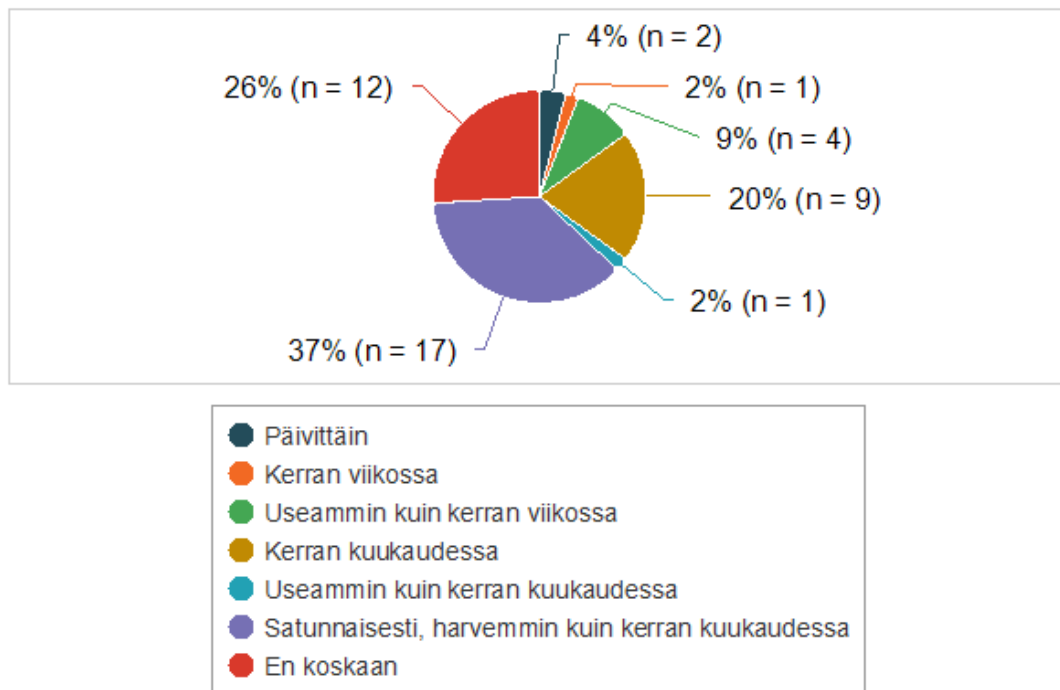
Kyselyyn vastasi yhteensä 47 diakoniatyötä tekevää henkilöä. Kyselyn oli kuitenkin avannut 175 eri henkilöä. Suomen ev.lut. seurakunnissa työskentelee noin 1200 diakoniatyöntekijää, eli voidaan päätellä, ettei kyselyni ole saavuttanut heitä kaikkia. Suurin osa vastaajista, 36 %, oli suorittanut AMK- tutkinnon sosionomi (AMK), diakoniatyö. Aikaisemman opistoasteen koulutuksen diakonissaksi vastaajista oli saanut 21 %. Aikaisemman opistoasteen koulutuksen diakoniksi oli saanut 17 %, saman verran vastaajista oli suorittanut AMK-koulutuksen sairaanhoitaja (AMK), diakoninen hoitotyö. Vastaajista 9 % oli saanut jonkin muun kuin edellä mainitun koulutuksen. Diakonin ja diakonissan nimet sisältävät tiedon henkilön koulutuksesta. Diakonit ovat opiskelleet kirkonkelpoisuuden lisäksi sosiaalialan tutkinnon, sosionomi. Diakonissat puolestaan ovat opiskelleet kirkonkelpoisuuden lisäksi sairaanhoitajan pätevyyden.



Kuvio 1. Vastaajien koulutukset prosentteina.

Vastaajista 60 % (n=17) vastasi, että koulutus ei ollut sisältänyt mitään vaihtoehtoisia kommunikaationmenetelmiä. 15 % vastasi koulutuksen sisältäneen vaihtoehtoisia kommunikaationmenetelmiä. Eniten koulutuksissa kerrottiin olleen eritasoista viittomakieltä. Tästä huolimatta 60 % vastaajista koki, ettei tarvetta lisäkouluttautumiselle, kommunikaatiomenetelmien saralla ollut. Lisäkoulutusta hankkineet kertoivat käyneensä erilaisia viittomakielen kursseja. Kysymyksessä oli mahdollista kirjoittaa kommentti, lisätekstikenttään, jos koulutus oli sisältänyt, jotain vaihtoehtoisia kommunikoinnin menetelmiä. Lisäteksti kentän vastauksissa useimmin mainittiin erilaiset viittomat, tukiviittomat, viittomakieli, apuviittomat. Vastaaja kirjoittivat myös saameensa opastusta näkövammaisten käytössä oleviin kommunikointivälineisiin, selkokieleen, viron kieleen ja kosketuksen merkitykseen.

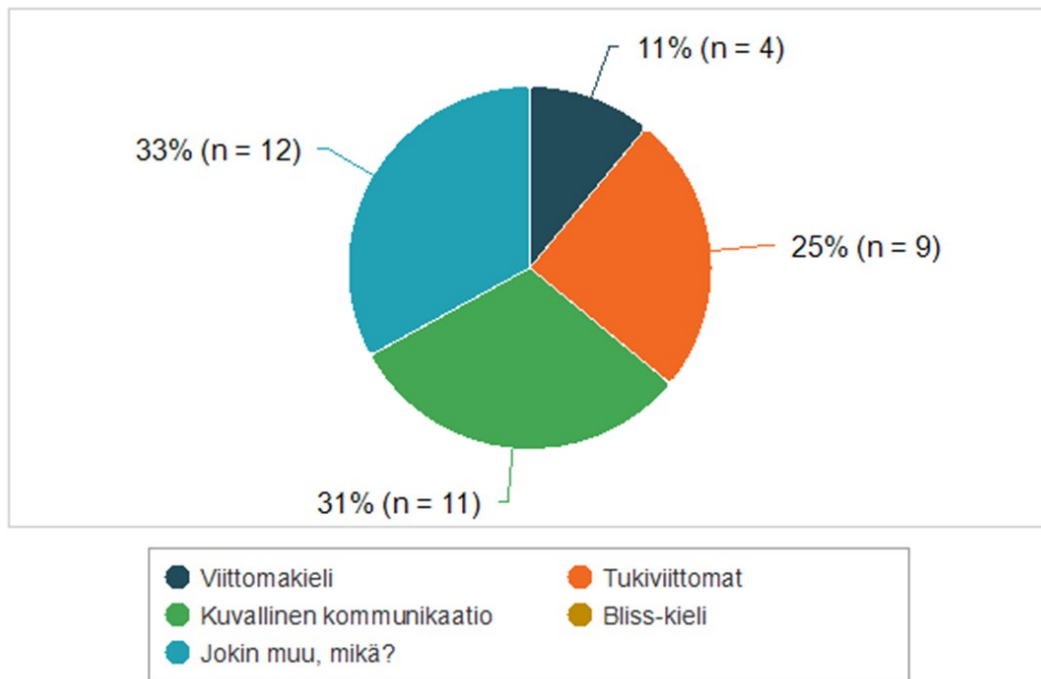
Kysyttäessä kuinka usein vastaajat käyttävät työssään puhetta tukevia tai korvaavia menetelmiä, selviää, että menetelmiä käytetään pääsääntöisesti harvoin. Vastaajien työtehtäviä ei missään vaiheessa kyselyä kysyty, joten on vaikea arvioida, onko heidän mahdollista työssään edes käyttää korvaavia menetelmiä. Kuviosta 2. nähdään, että vastaajista 37 % kertoi käyttävänsä puhetta tukevia tai korvaavia menetelmiä satunnaisesti tai harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Kerran kuukaudessa menetelmiä käyttää vastaajista 20 %. Kommunikaatiota tukevia menetelmiä kerrottiin käytettävän niin ryhmätyöskentelyssä kuin yksilötyöskentelyssä.



Kuvio 2. Puhetta korvaavien menetelmien käyttö prosentteina.

Kyselyssä kysyttiin myös kokevatko vastaajat tarpeelliseksi kouluttautua lisää ja, jos kokevat niin minkälaista lisäkoulutusta he kaipaavat. Tulos oli hyvin selvä, 60 % vastaajista koko lisäkoulutuksen olevan tarpeellista. Tilanteilla, joissa diakoniatyöntekijät kertoivat käyttävänsä eniten puhetta korvaavia kommunikaation menetelmiä ei juuri ollut eroja. Vastaajat kertoivat käyttävänsä korvaavia tai tukevia menetelmiä niin ryhmätoiminnassa kuin yksilötyöskentelyssäkin.

Vastaajista 31 % kertoi käyttävänsä kuvallista kommunikaatiota asiakkaan puheen tukena tai puhetta korvaamaan. Vastaajista 25 % kertoi käyttävänsä tukiviittomia ja 11 % viittomakieltä. Muina kommunikaatiota tukevana tai korvaavana menetelmänä kerrottiin käytettävän kirjoittamista. Kirjoittamista kerrottiin käytettävän, kun asiakas ei kuule tai jostain syystä hän ei puhu. Kirjoittamisen apuvälineenä kerrottiin käytettävän puhelinta. Puhelimeen asiakas voi kirjoittaa tekstin, jonka työntekijä voi lukea. Vastaajat kertoivat käyttävänsä apuna niin google translator sovellusta kuin tulkkeja. Vastauksissa mainittiin myös selkokieli.



Kuvio 3. Vastaajien käyttämät vaihtoehtoiset kommunikaation keinot.

Selkokielellä tarkoitetaan tässä yhteydessä joko puhuttua tai kirjoitettua kieltä, joka on muokattu helposti ymmärrettäväksi. Selkokielessä ei käytetä vertauskuvia tai kiertoilmaisuja vaan asiat ilmaistaan mahdollisimman selkeästi ja suoraan. Selkokieltä käytetään usein sellaisten ihmisten kanssa, joiden kommunikointi on syystä tai toisesta haasteellista. Suomessa on selkokielellä viestitty 1980-luvulta asti. Menetelmää on kehitetty niin teorian kuin käytännönkin avulla jo nelisenkymmentä vuotta. (Leskelä & Kulkki-Nieminen, 2015, s. 7.)

Seurakunnan diakoniatyö on monipuolista ja tavoittaa monen ikäisiä ihmisiä. Tämän vuoksi kyselyssä kysyttiin minkä ikäisten kanssa puhetta korvaavia ja tukevia menetelmiä eniten käytetään. Eniten menetelmiä kerrottiin käytettävän aikuisten (30–65-vuotiaiden) kanssa ja ikäihmisten (yli 65-vuotiaiden) kanssa. Vastaajat kokivat lisäkoulutukselle olevan tarvetta. Eniten koulutusta toivottiin erilaisiin viittomiin, mutta myös selkokieleen ja erilaisten sovellusten käyttämiseen.

Yksi opinnäytetyöni kyselyn kysymys koski haastavia tilanteita kohdattaessa muulla kuin puheella kommunikoivia. Kysymykseen sai vastata vapaasti omin sanoin. ”Työskentelen pienen seurakunnan ainoana diakoniatyöntekijänä. Toteutan laitoshartauksia ja vierailuja alueemme kehitysvammaisten asumisyksiköissä. Koska minulla ei ole mi-

tään erityistä kehitysvammaistyön koulutusta, koen haastavana toimimisen syvästi kehitysvammaisten kanssa, joille pelkkä puhekommunikaatio ei riitä. Käytän hartauksissa mahdollisimman paljon kuvia ja musiikkia, jotta jokin tarttumapinta löytyisi” Tämän kirjoittaja on hienosti käyttänyt kekseliäisyyttä ja luovuutta, jotta voi jollain tasolla kohdata kaikki asiakaskuntaansa kuuluvat ihmiset.

Vastauksissa mainittiin monta kertaa myös ukrainalaiset, sen enempää kertomatta miksi. Heidät mainittiin myös vastauksissa, joissa kerrottiin yhteisen kielen puuttumisesta ja siitä, miten aina ei voi tietää kuinka paljon toinen osaa lukea, kirjoittaa tai edes ymmärtää mitä hänelle puhutaan. Huonokuuloisuus koettiin useassa vastauksessa haasteelliseksi kommunikoidessa. Vastaaja kirjoitti, etteivät asiakkaat aina käytä kuulolaitteita, vaikka heillä sellainen olisi. Kuuloon liittyi myös vastaus, jossa mainittiin päällekkäin puhuminen ja meteli, jotka saattavat estää toisen kuulemisen kokonaan. Joskus apuvälineiden kuten kuulolaitteen käyttö saattaa olla henkilölle syystä tai toisesta haasteellista ja siitä aiheutuu haasteita myös kommunikaatioon. Päällekkäin puhumisen ja metelin lisäksi vastauksissa nostettiin esiin niin meluista tilat kuin tilaisuu-det, joissa on paljon ihmisiä koolla.

Kyselyssä sai myös kertoa oman näkemyksensä, siitä minkälainen on diakoniatyön tulevaisuus eritavoin kommunikoivien kanssa. Vastauksien sisällöt olivat laidasta laitaan; toisaalta koettiin, että esimerkiksi viittomien tarve tulee pysymään ennallaan tai lisääntymään mutta toisaalta ajateltiin myös, ettei tarpeet kovinkaan paljoo tule muuttumaan. Eräs vastaajista kirjoitti, ettei usko asiakaskunnan vähenevän vaan lisääntyvän. Hänen mielestään myös työntekijöitä tulisi olla enemmän. Myös toisessa vastauksessa uskottiin, etteivät asiakkaat vähene mutta ammattilaiset saattavat vähentyä. Tässä vastauksessa tuli selvästi esiin huoli virkojen vähenemisestä. Kolmas vastaaja kirjoitti, että eritavoin kommunikoivia tulee aina olemaan diakoniatyön asiakkaina, koska he ovat juuri niitä, jotka ovat heikoimmassa asemassa. Maahan muuttajat nostettiin esiin myös muutamissa vastauksissa. Eräs vastaaja arveli, ettei tarve tule muuttumaan oleellisesti suuntaan tai toiseen. Näkemuserot voivat johtua esimerkiksi siitä minkä kokoisella paikkakunnalla henkilö työskentelee.

7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyöni antoi pienen otannan Suomessa työskentelevien, diakoniatyötä tekevien henkilöiden kokemuksesta, vaihtoehtoisten kommunikaatio menetelmien käytöstä. Opinnäytetyön kyselytutkimus on toistettavissa mutta eri markkinointi ja levitys keinoilla voidaan saada erilaisia tutkimustuloksia. Tutkimustulosten samankaltaisuuden vaikuttaa alueet, joilla tutkimukseen vastanneet tekevät työtään. Pienissä seurakunnissa työskentelevät vastaavat todennäköisesti eritavalla kuin isoissa seurakunnissa työskentelevät. Jos ajatellaan erityisesti jotain tiettyä ryhmää, vaikka kuuroja, niin usein heille suunnattuja palveluja on saatavilla keskitetysti tietyissä kaupungeissa ja tämä näkyy varmasti myös seurakunnissa. Tutkimus on toistettavissa mutta vastaukset riippuvat siitä ketkä sillä kertaa vastaavat kyselyyn. Jos samoja vastaajia olisi haluttu käyttää samaan kyselyyn myöhemmin uudelleen, olisi vastaajien yhteystiedot pitänyt pyytää ja tämä olisi saattanut pienentää vastaajien määrää.

Tutkimuksen laadukkuutta koskee myös eettisyys. Laadullinen tutkimus ei automaattisesti ole laadukas tutkimus. On huolehdittava tutkimuksen olevan laadukas jo tutkimussuunnitelmasta alkaen. (Tuomi, J., 2018, s.149.) Eettisesti ajatellen opinnäytetyöni ja siinä toteutettu kysely ovat eettisiä. Kyselyyn ei ollut kenenkään pakko vastata ja vastaaminen tapahtui niin ettei vastaajaa voinut tunnistaa. Kysymykset oli laadittu niin ettei niillä loukattu ketään, eikä vastausvaihtoehdoissa ollut epäeettisiä vaihtoehtoja. Muiden loukkaamattomuuteen kiinnitin huomiota erityisesti eri vammaryhmien nimityksissä. Opinnäytetyön raportissa ja koko tutkimusprosessissa on pyritty huomioimaan kaikkien ihmisten kunnioittaminen ja eettinen ajattelu. Tutkimuksen luotettavuuteen liittyvät kysymykset totuudesta ja objektiivisuudesta (Tuomi, J., 2018, s.158). Voin vain olettaa kyselyyn vastanneiden vastanneen totuuden mukaisesti. Objektiivisuutta tässä tutkimuksessa ei vastaajien tarvinnut huomioida, koska kysyttiin heidän omia toimintatapojansa ja kokemuksia.

Eettisyys ja moraalit ovat lähellä toisiaan. Moraalisesti hyvä teko aikaan saa lähimmäiselle jotain hyvää. Kristillisessä perinteessä tällainen toiselle hyvän tekeminen tunnetaan kultaisena sääntönä. (Hallamaa, 2017, s.86.) Tässä opinnäytetyön tutkimuksessa pyrittiin toiselle hyvän tekemiseen selvittämällä kommunikoinnin eri muotoja ja tarpeita, diakoniatyössä.

POHDINTA

Opinnäytetyön tulosten perusteella diakoniatyöntekijät käyttävät annetuista vaihtoehtoisista kommunikaatiomenetelmistä eniten kuvallista kommunikaatiota. Kysymyksen jälkeen olleeseen lisäteksti kenttään tuli kuitenkin paljon vastauksia, joissa kerrottiin käytettävän kirjoittamista kommunikoinnin välineenä. En ollut osannut ajatella kirjoittamista apuvälineenä, vaikka olen sitä itsekin käyttänyt. Selkokieli oli toinen mitä en koskaan ole ajatellut apuvälineenä mutta nyt kun ajattelen asiaa, niin onhan se apuväline. Selkokielen avulla voidaan kommunikoida niin kirjoittamalla kuin puhumalla. Opinnäytetyöni perusteella voidaan havaita, ettei diakoniatyön tutkintokoulutuksessa ole juuri ollut mahdollisuuksia opiskella vaihtoehtoisia kommunikaation menetelmiä. Myös suurin osa vastaajista ilmaisi, ettei kokenut tarpeelliseksi lisää kouluttautua kommunikaatio menetelmien saralla. Vastauksista on huomattavissa myös arjen kekseliäisyys. Kun on ongelma, siihen pyritään löytämään ratkaisu. Vastaajat kertoivat, että joissain tapauksissa, kun puhe ei suju, mutta kirjoittaminen onnistuu, he ovat kirjoitelleet jopa puhelimen viestikenttään ja käyneet keskustelua sen avulla. Monet vastaajista kokivat kuitenkin tarpeelliseksi osata tai ainakin tietää, että on olemassa myös muita kommunikaation keinoja kuin puhe. Opinnäytetyötäni vastaava tutkimus olisi mielenkiintoista toteuttaa myös jossain sosiaalialan työssä mihin vaaditaan sosionomikoulutus. Olisi kiinnostavaa tietää olisiko tulos kenties vastaava vai olisiko eroja paljon, ja missä kaikissa kohdissa eroja olisi. Tämä voisi olla jatkotutkimus aihe. Opinnäytetyötä vastaavasta aiheesta ei löytynyt tutkimustietoa.

Diakoniatyön ammattiin opiskellessa vaihtoehtoisia kommunikaation menetelmiä voi opiskella vain parilla viittomakielen kursseilla. Tämä voi toisaalta kertoa, ettei seurakunnista ole viestitty tälle olevan tarvetta tai mahdollisuus järjestää tällaista koulutusta on haasteellista. Diakonia ammattikorkeakoulu kouluttaa myös tulkkeja, joten voisi olla aiheellista tarkastella kurssitarjontoja, josko olisi mahdollista tarjota joitain kursseja muillekin kuin vain tulkkiopiskelijoille. Myöskään kirkon henkilöstökoulutuskalenterista ei löytynyt kuin yksi viittomakielen kurssi, joka on sama kuin CampusOnline:ssa. Opinnäytetyöni avoimien vastausten perusteella voisi kuitenkin ajatella, että moni aloitteleva diakoniatyöntekijä voisi hyötyä siitä, että olisi tietoinen edes muutamasta vaihtoehtoisesta kommunikaation menetelmästä. Kirkon työntekijä voi syventää

ammattitaitoaan myös kouluttautumalla muilla, kuin kirkon henkilöstökoulutuskalenterissa tarjolla olevilla kursseilla.

Siitä mikä on puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien tulevaisuus diakoniatyössä, vastaajat olivat paikoin eri mieltä. Itse ajattelen, että aina tulee olemaan heitä, jotka kommunikoivat muulla kuin puheella tai tarvitsevat puhuessaan jonkin tukikeinon. Erilaisten sisäkorvaistutusten ja kuulolaitteiden avulla voidaan parantaa ihmisen kuuloa jopa huomattavasti. Kaikki laitteet tarvitsevat kuitenkin virtalähteen. Jos virtalähde tyhjenee eikä uutta ole mukana, täytyy ihmisen osata kommunikoida muilla keinoilla. Ihmisten elinikä pitenee kokoajan ja tämän myötä myös iäkkäiden ihmisten vaivat, kuten huonokuuloisuus lisääntyvät. Ihmisiä, jotka tarvitsevat tukea kommunikoidessaan tulee varmasti aina olemaan myös sosionomien työkentillä. Monipuoliset kommunikointitaidot ovat siis tarpeen myös sosionomina työskennellessä. Puheella kommunikoidessa tukea tarvitsevia ihmisiä ovat esimerkiksi sairauden tai onnettomuuden aiheuttaman vamman vuoksi puheeseensa joko kokonaan menettäneet tai niin vammautuneet, että tarvitsevat tukea puhuessaan. Puheen tai kuulon haasteen ei tarvitse olla synnynnäinen, jotta henkilö hyötyy puhetta tukevasta tai korvaavasta kommunikation menetelmästä.

”Oletko koskaan miettinyt, mitä keskustelukumppanin kasvonieme tarkoitti tai onko nyökkäyksellä merkitystä osana vuorovaikutusta? Oletko koskaan huomannut, että seuraat keskustelukumppanisi katseen suuntaa nähdäksesi mihin tai mitä hän katsoo?”. (Haddington & Kääntä, 2011.)

On hyvä tiedostaa, että vaikka meidän aistimme toimivat, emmekä aina edes huomaa niiden toimivan, koska niiden toiminta on niin automatisoitunutta mutta kaikilla näin ei ole. Meidän tulee tiedostaa, että voimme työssämme kohdata myös ihmisiä, joilla on haasteita aistiensa ja etenkin puheen ja kuulon kanssa. Diakonian ytimessä on ihmisten kohtaaminen ja meidän tulee olla valmiita kohtaamaan myös heidät, jotka tarvitsevat apua kommunikoidakseen kanssamme.

Opinnäytetyö tallennetaan Theseus-palveluun ja välitetään opinnäytetyön kyselyn levittämiseen osallistuneille, Diakoniatyöntekijöidenliittoon ja Kirkkohallitukseen.

LÄHTEET

- Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) (2010.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus.
- Campusonline.fi, (i.a.) saatavilla 22.12.2023. <https://campusonline.fi/>
- Diak.fi, (i.a.) saatavilla 12.10.2023.
<https://www.diak.fi/diak/organisaatio/kampukset/diakhub-ita-suomi/>
- Gothóni, R. & Jantunen, E. (2010.) Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakonisesta työstä. Diak.
- Gothóni, R., Helosvuori, R., Kuusimäki, K. & Puuska, K.(toim.) (2012.) Kantakaa toistenne kuormia: diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Kirjapaja.
- Haddington, P. & Kääntä, L., (toim.) (2011.) Kieli, keho ja vuorovaikutus. Multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan. SKS.
- Hallamaa, J. (2017) Yhdessä toimimisen etiikka. Gaudeamus.
- Heister Trygg, B. (2010.) Graafinen kommunikointi: esineet, kuvat ja symbolit puhetta tukevassa ja korvaavassa kommunikoinnissa. Kehitysvammaliitto ry.
- Helin, M., Hiilamo, H. & Jokela,U. (2010.) Diakoniatyö: asiakkaan palveluksessa. Edita Publishing Oy.
- Huuhtanen, K.(toim.) (2012) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointi menetelmät Suomessa. Kehitysvammaliitto ry.
- Kehitysvammaliitto (i.a.). Saatavilla 16.4.2023
<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/kommunikoinnin-apuvalineet/>
- L1054/1993. Kirkkolaki. 26.11.1993/1054.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054>
- L1325/2014. Yhdenvertaisuuslaki. 30.12.2014/1325. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>
- Latvus, K., & Elenius, A., (Toim.). (2007). Auttamisen teologia. Kirjapaja.
- Leskelä, L., & Kulkki-Nieminen, A., (toim.). (2015). Selkokirjoittajan tekstilajit. Opik.

- Malkavaara, M.(toim.) (2018.) Pohdintaa oikeasta, väärästä ja diakoniasta. Kai Henttosen juhlaKirja. Diak.
- Niemi, M. (2015.) Ilo palvella: diakoniatyötä Raumalla 130 vuotta. Rauman museo.
- Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L., Ruoppila, I., (2021) Ihmisen psykologinen kehitys. PS-kustannus.
- Oikeusministeriö (i.a.), Saatavilla 12.6.2023 <https://oikeusministerio.fi/viittomakielet>
- Opinto-opas. diak.fi. (i.a.) <https://opinto-opas.diak.fi/fi/43204/fi/14557/2020SOSD/369/year/2023>
- Papunet (i.a.). Saatavilla. 16.6.2023 <https://papunet.net/tietoa/puhetta-korvaava-kommunikointi-eli-aac>
- Rutherford, A. (2020.) Luoma kunnan kruunu. Lajina lajien joukkossa. Bazar.
- Suomen ev.lut. kirkko. Diakonian viranhaltijan ydinosaamiskuvaus (i.a.), saatavilla 11.11.2023 <https://kirkonydinosaaminen.fi/diakonian-viranhaltija.html>
- Suomen Evankelisluterilainen kirkko, (i.a.) <https://evl.fi/sanasto/diakonia/>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko. Aktiivisesti osallinen -selkomukautus. (i.a.). Saatavilla 26.12.2023 <https://evl.fi/documents/1327140/59066443/Aktiivisesti+osallinen+-+selkokieli.pdf/374b855e-3f8d-2f52-c549-e5d83ef83267?t=1620122343445>
- Tetzchner, S., & Martinsen, H. (1999.) Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin (3.painos, 2010.) Kehitysvammaliitto ry.
- Tuomi, J. & Saarijärvi, A. (2018.) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.
- Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. (2020) Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteet. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisuja C: 22, 2. uudistettu painos. Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos.

LIITE 1. Kyselyn runko

1. Mikä on koulutuksesi tehtäviisi?
 - Diakoni
 - diakonissa
 - sosionomi (AMK), diakonia
 - sairaanhoitaja (AMK), diakoninhenoitotyö
 - jokin muu, mikä?

2. Sisälsikö koulutuksesi vaihtoehtoisia kommunikaatio menetelmiä?
 - Kyllä
 - Ei
 - En osaa sanoa/muista

3. Oletko lisäkouluttautunut vaihtoehtoisten kommunikointi menetelmien käyttöön?
 - Kyllä
 - Miten
 - En

4. Mitkä ovat työssäsi eniten käyttämäsi vaihtoehtoiset kommunikaation menetelmät?
 - viittomakieli
 - tukiviittomat
 - kuvallinen kommunikaatio
 - bliss-kieli
 - jokin muu, mikä?

5. Kuinka usein käytät työssäsi jotain vaihtoehtoista kommunikaatio menetelmää?
 - päivittäin
 - kerran viikossa
 - useammin kuin kerran viikossa

- kerran kuukaudessa
 - useammin kuin kerran kuukaudessa
 - satunnaisesti, harvemmin kuin kerran kuukaudessa
 - en koskaan
6. Missä tilanteissa/toiminnassa käytät työssäsi useimmin puhetta korvaavaa tai tukevaa menetelmää?
- Ryhmätoiminnassa, kerhot, piirit, yms.
 - yksilötyöskentely
 - jokin muu, mikä?
7. Mitkä ovat työssäsi haastavimpia tilanteita kommunikaation kannalta?
8. Minkälainen on niiden työssä kohtaamiesi ihmisten ikäjakauma, jotka käyttävät vaihtoehtoisia kommunikaation menetelmiä?
- lapset
 - nuoret
 - nuoret aikuiset
 - aikuiset (30-65-vuotiaat)
 - ikäihmiset (yli 65-vuotiaat)
9. Minkälaisena näet tulevaisuuden diakoniatyössä eritavoin kommunikoivien parissa?
10. Koetko tarvetta lisäkoulutukselle?
- Kyllä
 - Minkälaiselle koulutukselle
 - En
11. Sanavapaa, halutessasi voit kertoa jotain työstäsi aiheeseen liittyen

KIITOS!