

TAVOITTEENA HYVÄ VUOROVAIKUTUS

Tutkimus vuorovaikutuksen kokemisesta Kaarinan SOS-lapsikylässä

Martti Haikka
Opinnäytetyö, syksy 2017
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Diak Helsinki
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Haikka Martti. Tavoitteena hyvä vuorovaikutus. Tutkimus vuorovaikutuksen kokemisesta Kaarinan SOS-lapsikylässä. Syksy 2017, 57 sivua. Diakonia ammattikorkeakoulu, Diak Helsinki. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Kyseessä on kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimuksessa selvitettiin Kaarinan SOS-lapsikylän yhteistyötahojen vuorovaikutuksen kokemusta ja analysoitiin sen tulokset. Kaarinan SOS-lapsikylän palveluiden piirissä olevien täysi-ikäisten asiakkaiden, lapsikylään sijoitettujen lasten huoltajien, palvelun ostajien ja muiden yhteistyötahojen kokemusta lapsikylän kanssa tapahtuvasta vuorovaikutuksesta mitattiin kirjallisella palautekyselyllä. Palautekyselyjä postitettiin yhteensä 92. Vastauksia tuli yhteensä 37, eli vastausprosentiksi muodostui noin 40%. Palautekysely sisälsi strukturoituja, valmiiksi määriteltyjä kysymyksiä sekä mahdollisuuden vapaamuotoisen palautteen antamiseen.

Osana tätä tutkimusta kehitettiin Kaarinan SOS-lapsikylälle vuorovaikutuksen kokemisen mittaamiseen välineistö. Kehittämistyö tapahtui tiiviissä yhteistyössä Kaarinan SOS-lapsikylän kanssa. Keskiössä oli helposti ja säännöllisesti käytettävän sekä vertailukelpoista tutkimusmateriaalia tuottavan välineistön luominen vuorovaikutuksen kokemuksen mittaamiseen.

Tässä opinnäytetyössä avataan ytimekkäästi mittaamisen välineistön kehittäminen, mutta pääpaino on tutkimusosiossa eli itse vuorovaikutuksen kokemuksen tutkimuksessa ja sen tuloksissa.

Tutkimuksen tuloksista ilmeni eroja vastaajaryhmien välillä. Kaikkein heikoimmin vuorovaikutuksen kokivat asiakkaat. Tutkimuksen mukaan erityisesti käytännön asiakastyön vuorovaikutusta täytyy kehittää. Siihen liittyvää henkilökunnan ammatillista osaamista täytyy kehittää ja yhdenmukaistaa. Yhteistyötahojen kokemus vuorovaikutuksesta puolestaan oli kiitettävää tasoa kaikissa Kaarinan SOS-lapsikylän palveluiden parissa.

Tutkimuksessa tuli ilmi myös selkeitä kehittämiskohteita laadukkaamman vuorovaikutuksen ja sen voimaannuttavan kokemuksen aikaansaamiseksi.

Tutkimus ajoittui kevääseen 2014. Tutkimuksesta tekee erittäin ajankohtaisen se, että sen viitoittama kehittämistyö lapsikylässä jatkuu edelleen. Itse olen päässyt osallistumaan tähän kehitystyöhön tammikuusta 2015 alkaen, jolloin aloitin työt esimiehenä lapsikylässä. Ajankohtaiseksi tutkimuksen tekee myös se, että parhaillaan Suomessa työn alla oleva sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutos tarjoaa asiakkaan lisääntyvän valinnanvapauden. Asiakkaan kokemuksen merkitys palvelusta korostuu tällöin entisestään. Tässä tutkimuksessa mitataan juuri palveluun liittyvää kokemusta.

Avainsanat: Kohtaaminen, vuorovaikutus, voimaantuminen, dialogisuus.

ABSTRACT

Haikka Martti 57p. Language: Finnish. Helsinki, autumn 2017. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor in Social Services.

The aim of the study is good interaction – the experience of the interaction in SOS Child Village in Kaarina Autumn 2017.

The study is a quantitative one. In the study the experience of the interaction among the collaborators concerning SOS Child Village was illustrated and the results analyzed. A questionnaire was sent to adult clients, parents or custodians of the children who were taken to SOS Child Village, people providing services and other collaborators. In all, 92 questionnaires were sent and 37 responses were received. The percentage of responses was about 40. The questionnaire included structured and defined questions and a possibility to express opinions freely.

Part of this study concerned the tools for SOS Child Village and they were developed to measure the experience of the interaction. Developing the tools was done in the close collaboration with SOS Child Village. The focus was creating the tools for research material which would be easily and regularly used for measuring the experience of the interaction.

In this study developing the tools for measuring was briefly presented, but the emphasis is on the study of the interaction itself and its results.

Differences came out concerning the results of the study between the responding groups. The lowest interaction was experienced just by clients. As to the experience of the interaction among collaborators the level was excellent within all services of SOS Child Village.

In the study one could find obvious goals for developing better quality in the interaction to achieve the experience of empowerment.

The timing of the study was in the spring of 2014. The study is still very actual because it is guiding the developing work in the Child Village. I myself had a possibility to participate in this developing work from January 2015 as I was employed to work as a chief in the Child Village. The study has also a highly topical matter because restructuring social welfare and health care in Finland is actually taking place. The reform will offer clients more freedom to choose their services. The experience of the client is emphasized more than before. It was just the experience concerning the services that was measured in this study.

Keywords: encounter, interaction, empowerment, dialogue.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TAVOITTEENA HYVÄ VUOROVAIKUTUS	7
2.1 Kohtaaminen	7
2.2 Vuorovaikutus.....	8
2.3 Luottamus ja vuorovaikutus.....	11
2.4 Valta ja vuorovaikutus	13
2.5 Dialogisuus	15
2.6 Voimaantuminen.....	17
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
3.1 Lähtökohta.....	19
3.2 Tutkimusympäristö	19
3.3 Tutkimusmenetelmä	21
3.4 Aineiston keruu, analysointi ja tulosten esittely	25
3.5 Eettisyys ja luotettavuus	27
4 TULOKSET	31
4.1 Lähtökohdat.....	31
4.2 Ensikohtaaminen	32
4.3 Hyvän vuorovaikutuksen edellytykset.....	34
4.4 Luottamus.....	35
4.5 Voimaantuminen.....	36
4.6 Vapaamuotoinen palaute.....	37
4.7 Kehittämisideat	40
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	42
6 POHDINTA.....	44
LÄHTEET	47
LIITTEET	51

Liite 1	Tutkimuslupa	51
Liite 2	Tutkimuksen saatekirjelmä, huoltaja	52
Liite 3	Tutkimuksen saatekirjelmä, yhteistyötaho.....	53
Liite 4	Palautekysely	54
Liite 5	Palautekyselyn ohje	56

1 JOHDANTO

Tutkimus tehtiin valtakunnalliseen SOS-Lapsikyläsäätiöön (myöhemmin Lapsikyläsäätiö) kuuluvassa Kaarinan SOS-lapsikylässä (myöhemmin lapsikylä).

Tutkimusaihe muovautui syksyn 2013 aikana. Tein tuolloin sosionomi opintoihini liittyen työelämän kehittämishankkeen lapsikylälle. Kehitin tuolloin lapsikylälle dialogiselle ja asiakaslähtöiselle työotteelle perustuvan perhekuntoutusprosessin. Luomani perhekuntoutusprosessi nojasi avoimen dialogin käymiseen asiakkaan kanssa ja hänen osallistamiseen yhteisen työskentelyn suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Kehittämishankkeeni avasi keskustelun dialogisen työotteen mahdollisuudesta myös muissa lapsikylän palveluissa. Tähän liittyen lapsikylä tilasi minulta opinnäytetyönä vuorovaikutuksen kokemisen mittaamisen. Kohderyhmiksi lapsikylä halusi kaikki ne tahot, joiden kanssa se teki tutkimushetkellä yhteistyötä.

Henkilökohtainen kiinnostukseni vuorovaikutusta kohtaan on herännyt vuosien saatossa ennen kaikkea siksi, että mielestäni vuorovaikutus on avain hyvää, laadukasta ja vaikuttavaa ihmissuhdetyötä tehtäessä. Mielenkiintoani vuorovaikutusta kohtaan lisää myös se, että se tarjoaa jatkuvan ammatillisen oppimisen ja kehittymisen mahdollisuuden. Näin ollen päätös tutkimushankkeeseen ryhtymisestä oli minulle helppo ja mieluisa.

Tutkimus keskittyi vuorovaikutuksen kokemuksen mittaamiseen lapsikylän täysi-ikäisten asiakkaiden ja yhteistyötahojen piirissä. Tutkimuksen tavoitteena oli luoda lapsikylälle välineistö vuorovaikutuksen kokemuksen mittaamiseen ja suorittaa itse mittaaminen sekä analysoida vastaukset. Näin oli mahdollista todentaa, miten lapsikylän täysi-ikäiset asiakkaat, palvelun ostajat ja yhteistyötahot olivat kokeneet vuorovaikutuksen lapsikylän kanssa.

2 TAVOITTEENA HYVÄ VUOROVAIKUTUS

2.1 Kohtaaminen

Kohtaaminen (englanniksi encounter) on keskeinen osa ihmisyyttä. Ulkopuolisen silmin vaatimatonta kohtaamista voi onnistuessaan jättää jäljen. Se voi esimerkiksi luoda toivoa, antaa voimia ja rohkeutta, selkeyttää ajatuksia sekä suunnitelmia, vahvistaa kokemusta ja tuntemusta tai luoda pohjaa uudelle. Onnistuva kanssakäyminen edellyttää kohtaamista. (Mattila 2007, 7-8.)

Kohtaaminen on käymistä kohti toista ihmistä ja se tapahtuu aina ihmisyyden välityksellä. Tämä edellyttää suorittamisen unohtamista, jakamista, läsnäoloa, kuuntelemista ja vakavasti ottamista sekä elävänä olemista. Näin mahdollistuu aito ja arvostava läsnäolo. (Mattila 2007, 12-16.)

Arvostus on kanssakäymisen perusedellytys, sillä vain sen avulla voidaan saavuttaa hyvä ja rakentava vuorovaikutus. Arvostus on yksilön elämän, kokemuksen ja tunteiden arvostamista. Arvostus ei ole riippuvainen ihmisen suorituksista, suorittamatta jättämisestä tai esimerkiksi onnistumisista tai epäonnistumisista. Sen sijaan sille on ominaista yhtäläisen arvonn antaminen kaikille, niin asiakkaille kuin kanssatyöntekijöillekin. Tämä edellyttää ymmärrystä siitä, että jokainen persoona on muovaantunut omaksi ja ainutkertaiseksi. Jokaisen tarinat, kokemukset ja tunteet ovat ainutlaatuisia, eikä niitä voi vähätellä, keventää tai unohtaa, saati leimata. Niillä jokaisella on omaa ja ainutlaatuista annettavaa yhteiseen vuorovaikutukseen. (Mattila 2007, 12-16.) Juuri tästä ainutkertaisuuden huomioimisesta ja kunnioittamisesta, inhimillisyydestä, empatiasta ja välittämisestä muodostuu myös hyvä ammatillinen kohtaaminen. Siksi sosiaalialan ammattilaisilta vaaditaan erityistä vahvuutta ja osaamista vuorovaikutuksen osa-alueilla. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen, 15.)

Kohtaaminen voi pohjautua näytelmälle, kohtaamisnäytelmälle. Sen tarkoituksena on saada kohtaaminen näyttämään aidolta, vaikka se ei ole sitä. Näytelmä rakentuu ulkoa opituille vuorosanoille, ilmeille, eleille ja kehitetyille tunnetiloille

sekä loppunäytöksen ennakkoinnille. Näytelmälle on ominaista, että sanoilla ei ole sisältöä. Niitä ei sanota, koska todella ajatellaan tai tunnetaan niin vaan enemmänkin, koska koetaan niin olevan hyvä tai oikeaa sana. (Mattila 2007, 11.) Jos välittää toisesta tai toisista, niin täytyy tehdä tai sanoa jotain tai olla läsnä niin, että viestii välittämisestä. Mikäli ei välitä, mutta pyrkii antamaan sellaisen kuvan, että välittää, niin se huomataan. (Maister, Green & Galford 2012, 94.)

Arvostava kohtaaminen häiriintyy, mikäli esimerkiksi auttaja kokee itsensä autettavaa paremmaksi. Tämä asenne rakentaa muureja autettavan ja auttajan välille, koska autettava aistii tämän asenteen. Vuorovaikutus häiriintyy, jos auttaja kokee itsensä yliveriseksi esimerkiksi ammatillisen koulutuksensa ja kokemuksensa vuoksi. Kohtaaminen vääristyy helposti niin, että vilpittömä vuorovaikutusta ei synny. Arvostava kohtaaminen edellyttää nöyryyttä ja tietoisuutta samalle tasolle asettumisen suhteen. (Mattila 2007, 19-21.)

2.2 Vuorovaikutus

Ihmiset kommunikoivat toistensa kanssa muita elollisia olentoja monimutkaisemmillä keinoilla. Käytämme vuorovaikutuksen (englanniksi interaction) tukena monia puhuttuja kieliä. Rikkaaseen kielelliseen vuorovaikutukseen päästään myös viittomalla. Mutta vuorovaikutukseen liittyy oleellisesti paljon muutakin kuin kieli: katsekontakti, ilmeet ja eleet, kehon kieli, fyysinen kontakti. Nämä voivat toimia vuorovaikutusta rikastuttavina, kieltä tukevinä elementteinä tai ne voivat toimia itsenäisinä vuorovaikutuksen välineinä. Esimerkiksi pelkkä käden laskeminen toisen olkapäälle voi toimia voimakkaanakin tunteen välittäjänä. (Nind & Hewett 2011, 12.) Vuorovaikutukseen liitetään myös tunne- ja voimataidon viestintä. Näistä tunneviestintä välittää mm. vuorovaikutuksen lämpökylmyys-astetta ja ilmapiiriä, jossa kiteytyy myös vuorovaikutukseen osallistuvan tapa tuoda esille omaa persoonallisuuttaan. Voimien viestinnässä puolestaan tulee esille vuorovaikutustilanteeseen osallistuvien tahdot ja tarpeet sekä esimerkiksi se, miten puoleensavetävä tai vastaavasti luotaantyöntävä vuorovaikutustilanne on. (Dunderfelt, 2008, 93-95.)

Vuorovaikutuksen syvyys ja laajuus erottaa meidät ihmiset muista tunnetuista elollisista olijoista. Vuorovaikutusta on pidetty myös ihmislajin aseman mahdollistajana. Vuorovaikutustaitomme ovat mahdollistaneet yhteiskunnan ja kulttuurin syntymisen sekä kehittymisen: kaupunkien, teiden ja muun infrastruktuurin rakentumisen, kuten myös hallitusten, valtioiden, lakien, radion, television, musiikin ja mm. verkkoympäristöjen olemassaolon ja kehittymisen. Vuorovaikutuksella on myös tärkeämpi tarkoitus. Olemme suurimmaksi osaksi toistemme kanssa vuorovaikutuksessa muista syistä. Vuorovaikutus tarjoaa meille usein mukavuuden ja kiinnostavuuden tuntemuksia sekä ennen kaikkea emotionaalista palkitsevuutta ja tyydytystä. Olemme sosiaalisia olentoja. Vuorovaikutus tarjoaa meille mahdollisuuden luoda suhteita toisiimme, päästä lähelle toista ihmistä. Tätä tukee havainto, että suurimmasta osasta päivittäistä vuorovaikutustamme ei synny mitään näkyvää tai se ei johda mihinkään. Vuorovaikutukseen liittykin usein hupi ja hauskanpito. Tällä kyvyllä on suuri merkitys emotionaaliseen hyvinvointiimme. (Nind & Hewett 2011, 12-13.)

Vuorovaikutuksen rakentumiselle on myös monia haasteita. Auttaja voi kohdata työssään esimerkiksi vaillinaista kykyä itsehillintään ja tunteiden säätelyyn, dementoitumista, vastuuntunnotonta nuoruutta tai auttajan henkilökohtaisesti kipeästi tuntemaa läheisesti muistuttavaa. Ammatillisen vuorovaikutuksen minima vaatimus on kyky tunnistaa ja tulkita omia tunteita. Näin asiakkaan mahdollisesti herättämätkin tunteet tulee tunnistettua (Ahonen 1997, 50). Oleellista on, että antaa itselleen luvan myös erehtyä ja epäonnistua. Hyvä aikomus ei aina tuota tavoiteltua vuorovaikutusta. Epäonnistumisen tietoinen tarkastelu ja uusi yritys ovat osa vuorovaikutustaitojen loputonta kehittymisen prosessia. (Mattila 2007, 21-22.)

Vuorovaikutuksesta on kehittynyt yhä useamman ammatin tärkeä ammattitaidollinen osa-alue viime vuosikymmenten saatossa. (Kiesiläinen 2004, 29). Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiltä vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja (Viinämäki (toim.) 2010, 18; Ammattinetti i.a.). Vuorovaikutustaitoja voi kehittää läpi koko elämän, mutta niissä ei voi tulla täydelliseksi. Tässä korostuu ihmisten kohtaaminen sekä omista onnistumisista ja epäonnistumisista oppiminen. Kuitenkin sosiaali- ja terveysalan valvontavirasto Valvira saa kaikkein eniten vali-

tuksia juuri työntekijöiden vuorovaikutustaitojen puutteellisuuteen liittyen. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 167-168.)

Kykyä tavoitteelliseen vuorovaikutukseen pidetään sosiaali- ja terveysalan työssä keskeisenä taitona. *Tavoitteellisella vuorovaikutuksella* tarkoitetaan sitä, että työntekijä kuulee, näkee ja havaitsee niin sanallista kuin ei-sanallistakin viestintää. Ei-sanallisella viestinnällä tarkoitetaan tässä yhteydessä liikkeitä, eleitä, äänensävyjä, reviiriä, hiljaisuutta, kosketusta jne. Jotta työntekijä pystyy ymmärtämään potilaan viestiä, tämä edellyttää työntekijältä läsnäolon ja eläytymisen taidon oppimista. Kykyä nähdä näkyvän käytöksen taakse, asiakkaan todelliseen viestiin tai tunteeseen. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 168.) Mielestäni tähän liittyy kohonnut riski tulkintojen syntymiseen.

Auttavassa vuorovaikutuksessa avainasemassa on rakentava tietämättömyys. Tällä tarkoitetaan lähestymistapaa, joka perustuu asiakkaan itse tuottamaan. Työntekijä tietää siis vain sen, mitä asiakas on hänelle tuottanut. Tässä korostuvat kysymykset. Mitä ja miten asiakkaalta kysytään. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 168.) Heijastuuko kysymyksessä se, mitä työntekijä haluaa tietää vai se, mitä asiakas kokee merkitykselliseksi ja haluaa tuottaa? Merkityksellistä on siis, miten ja miltä suunnalta asiakasta houkutellaan vuorovaikutukseen.

Voimauttava vuorovaikutus menetelmänä on alun perin suunnattu laajalle, mutta ei niinkään yhtenäiselle kohderyhmälle Tätä kohderyhmää määritellään usein mm. esikielellisen, puhumattoman, puhetta edeltävän vaiheen, kontaktivaikeuden, vaikean ja monimuotoisen oppimisvaikeuden tai autismin kirjon erilaisien termien avulla. Jollain tavalla näitä ryhmiä näyttää yhdistävän sosiaalisten ja kielellisten taitojen huono kehittyminen sekä niihin usein liittyvät oppimisen, aistitoiminnan ja käyttäytymisen vaikeudet. Voimauttavan vuorovaikutuksen menetelmä on kehitetty näiden asiakkaiden tarpeisiin. Voimauttavan vuorovaikutuksen tavoitteena on auttaa heitä parempaan vuorovaikutukseen muiden ihmisten, kuten omaisten, läheisten ja heidän kanssaan toimivien työntekijöiden kanssa. Voimauttava vuorovaikutus perustuu kuitenkin aivan normaalin vuorovaikutuksen kehitykseen ja soveltuu kaiken ikäisille. (Nind & Hewett 2011, 12-13.)

Voimauttava vuorovaikutus kiteytyy sitä lähestymistapana käyttävään henkilöön. Hänen kasvonsa, äänensä, olemuskielensä, persoonallisuutensa ja läsnäolonsa ovat lähestymistavan voimavara. Oleellista onkin vilpitön halunsa rentoon ja hauskaan vuorovaikutukseen. Käytännössä voimauttavan vuorovaikutuksen tavoite on löytää vuorovaikutuksesta vahvuuksia, iloja, kiinnostuksen kohteita ja onnistumisia positiivisuuden kautta sekä pyrkiä vahvistamaan niitä. (Nind & Hewett 2011, 16-19.)

Terapeuttisessa vuorovaikutuksessa korostuu asiakkaan pahan olon ja esimerkiksi hädän lievittämiseen pyrkivä viestien ja tunteiden lähettäminen ja vastaanottaminen. Tällöin vuorovaikutus pyrkii tämän lisäksi asiakkaan oman kuvan selkeyttämiseen tilanteestaan sekä mahdollistamaan positiivisten tuntemusten ja kokemusten syntymisen. *Terapeuttisessa vuorovaikutuksessa* korostuu työntekijän tapa olla läsnä ja se, kuinka hän onnistuu hyödyntämään asiakkaan omaa kertomaa, asiakkaan omaa elämäntarinaa. *Terapeuttisen vuorovaikutuksen* tavoitteena voi siis pitää asiakkaan auttamista sekä asiakkaalle hyvien ja miellyttävien kokemusten sekä tunteiden syntymisen mahdollistamisen itse työtehtävien tekemisen sijaan. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 168.)

2.3 Luottamus ja vuorovaikutus

Luottamus on kiteytettynä kaiken inhimillisen yhteistoiminnan edellytys. Ammatillisessa vuorovaikutuksessa tämä tarkoittaa sitä, että ammattilaisen täytyy tuntua luotettavalta, asiakkaan luottamuksen arvoiselta. Edelleen tämä tarkoittaa asiakkaan luottamusta sekä yksittäistä työntekijää että koko palvelua kohtaan siitä, että keskiössä on asiakkaan hyvinvoinnin edistäminen. Vaikka esimerkiksi vaitiolovelvoitetta ohjataan lailla, niin kuitenkin viime kädessä kyse on moraali-perusteisesta periaatteesta. Se puolestaan vaikuttaa oleellisesti niin yksilön kuin yhteisönkin arvoperustaan, rakenteisiin ja toimintaan sekä niiden kautta käsitykseen mm. oikeudenmukaisuudesta ja oikeamielisyydestä. Luottamukselliseen asiakassuhteeseen kuuluu usein hyvin henkilökohtaisten ja kipeidenkin asioiden käsittely. Näihin kiinni pääsemisen kannalta on erittäin oleellista, että luottamus

on saatu kehittymään asiakkaan kanssa ja ennen kaikkea, että siitä pidetään kiinni. (Mattila 2007, 23-25, 27.)

On ymmärrettävää, että toiseen luottaminen ja sitä kautta luottamuksen rakentaminen on jokaiselle meille yksilöllinen prosessi. Meillä kaikilla on yksilöllinen elämäntarina, joka tuo omat vaikuttimensa jokaiseen vuorovaikutustilanteeseen myös luottamuksen osalta. Tätä erilaisuutta täytyy ammattilaisen ymmärtää ja hyväksyä se, sekä ennen kaikkea huomioida omassa toiminnassaan vuorovaikutustilanteissa. Joskus luottamuksen rakentaminen vaatii enemmän kuin jonkun toisen kohdalla ja joskus luottamusta ei saada rakennettua lainkaan. (Mattila 2007, 25-26.)

Luottamuksen voisi kuvata rakentuvan erillisistä mutta toisistaan riippuvaisista komponenteista. *Uskottavuus, varmuus, läheisyys ja minäkeskeisyys* ovat näitä komponentteja. Niissä *uskottavuus* syntyy sanoista ja puheesta, *varmuus* teoista, *läheisyys* tunteista ja *minäkeskeisyys* taustamotiiveista. Uskottavuus rakentuu ennen kaikkea tunteen ja järjen yhteydessä. Järki arvioi mm. ulkoista habitusta, sanoja, tekoja ja näiden uskottavuutta, mutta tunne muodostaa kuitenkin varsinaisen käsityksen siitä, miten uskottavalta henkilö tuntuu. Järki keskittyy enemmän puntaroimaan virheettömyyttä ja paikkaansapitävyyttä, kun taas tunne kattavuutta ja täydellisyyttä. *Varmuus* rakentuu täsmällisen toiminnan ja enakoitavan toiminnan kokemuksesta. *Varmuus* rakentuu siis toiminnan ulospäin näkyvistä osista. Tunnepuolemme arvioivat varmuutta ja sitä, miten koemme tulleemme huomioiduiksi näissä näkyvissä toiminnoissa ja kuinka johdonmukaista toiminta on. *Läheisyys* ja asiakkaaseen suuntautuvaisuus vaikuttavat useimmiten eniten luottamuksen syntymiseen. Ne ovat harvinaisempia ominaisuuksia kuin uskottavuus ja varmuus. Läheisyyteen liittyy voimakkaasti inhimillisyys ja empatia. Vaikka oltaisiin eri mieltä asioista, niin silti ollaan aidosti ja vilpittömästi sekä elävästi läsnä ja jaetaan asioita myös tunnetasolla. *Minäkeskeisyys* muodostaa kaikkein suurimman syyn epäluottamukselle. Onko työntekijä kiinnostunut enemmän omista ajatuksista, motiiveista ja tavoitteista kuin minun hyvinvointini edistämisestä? Tämän tunteen syntymisen välttämiseksi on tehtävä lujasti tietoista työskentelyä. Tässä auttaa omien näkemysten ja motiivien näkyviksi tekeminen, asiakkaan tuottamaan aktiivisesti liittyminen ja asiakkaan

keskiössä pysymisestä huolehtiminen. (Maister, Green & Galford 2012, 105-125.) Yleistäen siis luottamuksen syntymistä vuorovaikutuksessa tukee arvostavan kohtaamisen periaatteista kiinni pitäminen.

Luottamuksella on monta ulottuvuutta. Asiakkaalla saattaa esimerkiksi olla vankka luottamus työntekijän asiantuntemukseen, mutta hän saattaa suhtautua hyvinkin epäilevästi työntekijän motiiveihin eli päämääriin, joihin työntekijä todella toiminnallaan pyrkii. Vuorovaikutuksessa voidaan myöskin luottaa vankkumattomasti toisen älykkyyteen, mutta silti vuorovaikutus koetaan hänen kanssaan vastenmielisenä esimerkiksi läheisyyden puutteen vuoksi. Luottamuksen vahvistuminen edellyttää, että luottamuksen kohde on asiakkaan silmissä vahva kaikissa neljässä osa-alueessa tai vastaavasti, jos kaksi tai kolme niistä ovat ylivoimaisen vahvoja ja näin kompensoivat yhtä tai kahta hiukan heikompaa osa-aluetta. (Maister, Green & Galford 2012, 105-107.)

2.4 Valta ja vuorovaikutus

Valta käsitteenä ei ole yksiselitteinen tai yleispätevä. Valta on vaikuttamista ja kykyä vaikuttaa. Usein valta ja vaikuttaminen käsitteinä kulkevatkin käsi kädessä. Valta on myös tietoinen, tavoitteellinen ja tarkoituksenmukainen osa vaikutusvaltaa. Valta onkin yksilön kyky saada tahtonsa läpi toisen tai toisten vastuksesta huolimatta. Kyky vaikuttaa toisen tai toisten toimintaan ja ajatteluun. (Mäkisalo-Ropponen 2012,169.) Vuorovaikutuksen ja vallan yhteiselo on joskus vaikeakin havainnoida ja tiedostaa. Onhan vuorovaikutuksessa valtaa sekin, kuka päättää, mihin suuntaan vuorovaikutusta viedään ja esimerkiksi mihin asioihin keskitytään tai milloin ja miten vuorovaikutus päätetään. (Dunderfelt 2008, 97.)

Vallankäytön ääripäinä voidaan pitää poliittista pakkovaltaa sekä henkistä ja fyysistä väkivaltaa tai niillä uhkaamista. Vallasta puhuttaessa keskitytäänkin usein puhumaan sen negatiivisista ja positiivisista ääriulottuvuuksista, kuten esimerkiksi diktatuurista, väkivallasta, alistamisesta, nöyryyttämisestä, vallanhimosta, valtataistelusta, kapinoinnista, rahasta, menestyksestä, kunnioituksesta

ta ja vaikutusvallasta. Vuorovaikutusta pohdittaessa on syytä huomioida, että nimenomaan myönteiseen vallankäsitteeseen liittyy usein merkittävyys, luottamus, arvokkuus, arvostus, kunnia, ihailu ja läheisyys. Jos kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyy aina valta elementtinä, niin myös vuorovaikutukseen voi liittyä edellä mainittujen positiivisten elementtien kaltaisia tuntemuksia. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 169.)

Valtaa on kaikkialla, mutta valta ei ole siis pelkkää dominaatiota. Olisiko siis parempi puhua valtasuhteista eikä käyttää termiä valta? Valta liitetään usein poliittisiin rakenteisiin, hallitsemiseen, dominoivaan yhteiskunnan osaan tai luokkaan. Valta on läsnä aina suhteissa, joissa joku yrittää vaikuttaa toisen tai toisten toimintaan, oli kyse sitten verbaalisesta kommunikaatiosta, rakkaussuhteista tai esimerkiksi institutionaalisista tai taloudellisista suhteista. Valtasuhde on käsitteenä pehmeämpi. Se ei ole itsessään hyvä tai paha. Ihmissuhdetyössä vuorovaikutukseen liittyy usein pyrkimys toisen tai toisten ajatusten, tunteiden ja toiminnan muuttamisesta. Vaikka tällä toiminnalla pyrittäisiin asiakkaan ajattelun, tuntemusten ja toiminnan laajentamiseen sekä voimavarojen lisäämiseen, eli tarkoituksenaan hyvän lisääminen, niin tämä tapahtuu silti valtasuhteina. Mutta tämän lisäksi on oleellista tiedostaa, että vaikka dialogisuus rakentuu valtasuhteissa, niin sitä ei voi ”käytäntöön panna” dominoivan hallinnan kautta. (Seikkula & Arnkil 2011, 168, 175.) Valta ja vastuu ovatkin erottamaton pari, eli aina vallasta puhuttaessa tulisi myös huomioida vastuu ja sitä kautta olemisen ja tekemisen tulisi tavoitella vastuullisuutta. Vuorovaikutuksen täytyy olla tasa-vertaisuuden periaatetta kunnioittavaa. Vuorovaikutuksen osapuolet ovat yhtä arvokkaita ja heillä kullakin on paljon annettavaa vuorovaikutukselle. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 168).

Toimipa vuorovaikutus sitten itsessään tavoitteena tai välineenä tavoitteiden saavuttamisessa, niin työntekijällä on vastuu sovittujen tavoitteiden toteutumisesta ja käytettävien välineiden laadusta. Tässäkin tapauksessa tavoitteiden saavuttaminen edellyttää oikeita, laadukkaita ja toimivia välineitä. Työntekijän lisäksi tietenkin suuren merkityksen muodostaa kontekstuaalisuus eli tässä yhteydessä toimintaympäristö ja sen johtaminen, jotka määrittelevät toiminnan

arvot ja asenteet. Ihmissuhdetyötä tekevissä yhteisöissä juuri vuorovaikutustaidot ovatkin hyvä ammatillisuuden ja laadun mittari. (Kiesiläinen 2004, 29-30.)

2.5 Dialogisuus

Dialogisuus (englanniksi dialogue) on käsitteenä yleistynyt tieteenteoreettisessa sanastossa vasta parin viime vuosikymmenen aikana (Haarakangas 2011, 132).

Dialogisuus erottuu perinteisestä asiantuntijuuden ideasta. Dialogisuus rakentuu jaetulle asiantuntijuudelle. Asiakkailta on enemmän sananvaltaa heidän asioidensa ja haasteidensa käsittelemisessä, kun taas perinteisessä asiantuntijudessa pyritään hallitsemaan ilmiöitä erityisesti ammatillisen tiedon avulla. Dialogisuuden kantava ajatus onkin, että avaimet ratkaisuun eivät ole yksin ammattilaisilla tai kenellä muullakaan, vaan kaikki dialogiin osallistuvat ovat yhdessä luomassa asiantuntijuutta. Tämä ei tarkoita ammattilaisen, kuten lääkärin, opettajan tai sosiaalityöntekijän osalta sitä, että hänen ammatillinen osaamisensa vesittyisi tai tulisi kaapatuksi osaksi dialogia. Ennemmin haasteena on se, miten ammatillinen tieto, taito ja kokemus saatetaan dialogiin osallistuvien hyötykäyttöön ja ennen kaikkea, miten niistä saadaan rakennettua yhteistä ymmärrystä ja yhteistoiminnallisia ratkaisuja asiakkaan hyödyksi. Lisäksi on syytä muistaa, että vaikka valtasuhteet muuttuvat dialogissa, niin symmetrisyyttä ne eivät saavuta. Sisältyyhän ammatillisen asiakastyön dialogiin aina se fakta, että asiakas tai hänen läheisensä on apua hakeva taho. (Seikkula & Arnkil 2011, 170.)

Dialogisuus syntyy ainoastaan ihmisten, ei valtakoneistojen tai politiikan välille. Dialogisuudessa korostuu vapaaehtoisuus. Dialogisuus edellyttää osallistujiltaan vapaaehtoista "alistumista" vastavuoroisuuden tavoittelulle. Valtakoneisto ja politiikka voivat toimia ammattilaisen kannalta dialogia mahdollistavina, mutta eivät voi harjoittaa dialogia ilman yksilöitä. Dialogisuuden lisäämiseen on vain vähän uskottavia vaihtoehtoja. Dialogisuuden tulee olla henkilökohtaisesti vakuuttavaa ammattilaiselle, joka aidosti ja vilpittömästi haluaa etsiä tapoja rat-

kaista ammatillisia haasteita. Mutta tämä ammattilaisen halu rajoja ylittävään dialogisuuteen ei riitä. Tarvitaan myös asiakkaiden ja heille merkityksellisten ihmisten aitoa ja vilpitöntä halua dialogiin. Tässä oleellisena on tunne siitä, että dialogin mahdollisuudet silloin, kun jokainen lähtee omista lähtökohdistaan. (Seikkula & Arnkil 2011, 175.) Niinpä asiakkailla kuin ammattilaisillakin on vastuu hyvän vuorovaikutuksen ja dialogisuuden kehittymisessä (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 15).

Dialogisuudessa pyritään siihen, että sosiaalisissa suhteissa piilevät ja esille tulevat voimavarat saadaan yksilöiden käyttöön. Näin asiakas kokisi voimaantumista ja valtaistumista, kun hänen omat henkilökohtaiset voimavaransa, taitonsa ja kykynsä lisääntyvät. Näin ollen hän voisi asteittain ottaa enemmän vastuuta omasta hyvinvoinnistaan ja sen edistämisestä. (Seikkula & Arnkil 2011, 168.)

Kysymyksillä voidaan vaikuttaa niin omaan kuin toistenkin ajatteluun, tunnetilaan ja toimintaan. Kysymysten avulla voidaan kerätä tietoa sekä kartuttaa niin omaa kuin toistenkin osaamista. Ne myös aikaansaavat ja ohjaavat ajatteluprosessia (Grönfors 2012, 1,8.) Dialogisuuteen liittyy oleellisesti avoimet kysymykset. Avoimuudella tässä tarkoitetaan, että kysymys ei sisällä perusolettamuksia tai johdattelevuutta. Avoimiin kysymyksiin ei ole mahdollista vastata ”kyllä” tai ”ei”. Onnistuessaan ne pakottavat vastapuolen jäsentämään omia ajatuksiaan. Avoin kysymys ei myöskään aja vastapuolta tilanteeseen, jossa hän joutuisi puolustuskannalle tai joutuisi perustelemaan kantaansa. Avoin kysymys siis mahdollistaa dialogisuuden kehittymisen ja ylläpysymisen.

Ajattelutapa, asenne ja kohtaaminen ovat tärkeämpiä kuin metodit. Rajojen ylittäminen ammatillisessa järjestelmässä on tärkeämpää kuin rajojen luominen (Seikkula & Arnkil 2011, 169). Dialogisuudesta puhuttaessa tulisi siis puhua kokonaisvaltaisesta ajattelemisen, tuntemisen ja toimimisen mallista eikä menetelmästä. Dialogisuus on tapa olla maailmassa. Se on kokonaisvaltaista läsnäoloa tässä hetkessä, avoimuutta ja vastaanottavaisuutta sekä vastaamista sille mitä on. Se on olemassa olevan kokemista yhdessä jakaen, mikä edellyttää

vilpittönty läsnäoloa. Läsnä oleminen mahdollistaa tietoisena mukana olon vuoro-vaikutuksessa sen kokijoina ja tekijöinä. (Haarakangas 2011, 129-130.)

2.6 Voimaantuminen

Voimaantumisen (englanniksi empowerment) käsitteelle ei ole suomenkielisiä yksiselitteistä käännöstä. Käytössä on useita termejä, kuten valtaistuminen, voimavarakeskeisyys ja vahvistaminen. (Kettunen, Poski & Karhila 2002, 213-214). Tässä tutkimuksessa käytetään termiä voimaantuminen.

Käsitteenä voimaantuminen on levinnyt laajasti yhteiskuntaamme, niin ihmistä käsitteleviin tieteisiin kuin yleiskieleenkin. Yksi voimaantumisen käsitteen määrittelijä on Robert Adams. Adamsin mukaan voimaantuminen mahdollistaa yksilön, ryhmän ja yhteisöjen elinolosuhteisiinsa vaikuttamisen ja niiden muuttamisen. Voimaantuminen auttaa ihmistä saavuttamaan toivomiaan asioita, saamaan parannusta elämänlaatuunsa ja auttamaan myös toisia ihmisiä näiden asioiden tavoittelemisessa. Voimaantuminen on prosessi, joka mahdollistaa muutoksen. (Adams 1996, 5.)

Vuorovaikutuksessa voimaannuttamisen idea on auttaa ihmistä tiedostamaan, ottamaan käyttöön ja vahvistamaan yksilöllisiä sekä sosiaalisia voimavarojaan. Asiakkaan rooli on aktiivinen. Niinpä asiakas itse asettaa työskentelylle tavoitteet ja ottaa vastuuta omasta kehitymisestään kohti tavoitteitaan. Voimaantuminen lähteekin aina ihmisestä itsestään. Toiselle ei voi voimaantumista suoraan antaa. (Riikonen & Vataja 2011, 712.) Voimaantuminen on mahdollista, kun ihminen itse itsessään haluaa voimaantua. Kyseessä on ihmisen oma prosessi, johon ihmisen ulkopuoliset tekijät vaikuttavat voimaantumista mahdollistavasti, mutta eivät tee ihmisen voimaantumista. (Siitonen 1999, 93.) Voimaantumisessa korostuu ihmisen mahdollisuus kontrolloida omaa kohtaloaan ja vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin. Tähän kuuluu myös kriittinen tietoisuus omasta ympäristöstään ja aktiivinen liittyminen siihen. (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, 124.)

Voimaantumisen prosessin keskiössä on ihmisen oman hyvinvoinnin, motivaation ja toimintakyvyn vahvistuminen. Tätä tukevat usein pienet, arkipäiväiset asiat. Omat elämykset, voimavarat, osallisuus ja vuorovaikutus toisten ihmisten kanssa edesauttavat voimaantumista. Fokus on siinä, mikä toimii eli myönteisessä kehityksessä ja onnistumisissa. (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, 124.) Toimintaympäristön olosuhteet, kuten valinnanvapaus ja turvalliseksi koettu ilmapiiri voivat edesauttaa voimaantumista. Voimaantuminen voi olla tietyssä ympäristössä todennäköisempää kuin toisessa. (Siitonen 1999, 93.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Lähtökohta

Hyvinvointivaltion kriisiin ja mielenkiinnon kohdistuminen kansalaisten ja asiakkaiden mielipiteisiin on saanut aikaan sen, että niin tutkimuksellinen kuin hallinnollinenkin painopiste on siirtynyt 1990-luvulta alkaen asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaiden oikeuksiin. Hallinnossa on valmisteltu lakeja, joilla on pyritty ensisijaisesti huomioimaan asiakkaiden asema ja oikeudet. Asiakaslähtöisyys on noussut keskiöön myös kansallisissa sosiaali- ja terveydenhuollon strategisessa suunnittelussa. (Muuri 2008, 31.)

Asiakaslähtöisyyden tavoittelun yksi muoto on asiakaspalautteen kerääminen. Asiakaspalautetta voidaan kerätä erilaisilla menetelmillä, esimerkiksi kyselyillä. Niitä tekevätkin useat eri tahot, mutta kyseessä ei suinkaan aina ole tutkimus. Tutkimuskyselyllä voidaan kerätä tietoa esimerkiksi yhteiskunnallisista ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, arvoista ja asenteista. (Vehkalahti 2008, 11.) Tämä tutkimus syntyi lapsikylän halusta selvittää, miten vuorovaikutus sen kanssa on koettu.

3.2 Tutkimusympäristö

Yhtenä perhekeskeisen hoitomallin isänä voidaan pitää 1600-luvulla elänyttä August Hermann Franckea, joka pyrki sijoittamaan orpolapsia luotettaviksi todettuihin käsityöläisperheisiin. Myös 1700- ja 1800-luvuilla elänyt Johann Heinrich Pestalozzi tunnetaan perheenomaisista, rakkauteen ja huolenpitoon perustuvista "sijaishuollon" menetelmistään. Idea ei siis ole uusi, ja näitä malleja mukaillen Hermann Gmeiner kehittikin oman mallinsa. Gmeinerin yksinkertainen malli korosti äidin merkitystä lapsen turvallisuuden luojana ja rakkauden kokemuksen mahdollistajana. "Sijaishuollettaville" lapsille oli tarkoitus antaa intiimi, lämmin koti, äidin rakkaus ja mahdollisuus monipuolisiin ihmissuhteisiin. Tämä malli oli ajattelun ja toiminnan ytimenä kun Gmeiner perusti SOS-

Lapsikyläyhdistyksen. Pian tämän jälkeen vuonna 1949 avattiin ensimmäinen SOS-lapsikyläkoti Itävallan Tiroliin. (Pohls 2012,10-14, 35.) Nykyään SOS-Lapsikyläyhdistys toimii viidellä mantereella, 133:ssa maassa, käsittäen yli 500 lapsikylää ja yli 1000 muuta toimintayksikköä, kuten päiväkoteja, kouluja, nuorisokoteja sekä sosiaali-, koulutus- ja lääkintäkeskuksia. Näiden lisäksi yhdistys toimii mm. tuottaen kohdennettujen hätäapuohjelmia. (SOS-Lapsikylä maailmalla i.a.)

Suomeen lapsikyläaate rantautui vuonna 1959, ja Suomen SOS-Lapsikyläyhdistys perustettiin vuonna 1962. Monien vaiheiden jälkeen Suomen ensimmäinen Lapsikyläkoti sai ensimmäiset asukkaansa maaliskuussa vuonna 1966. (Pohls 2012, 14-18, 35.) Espoon Tapiolaan perustetun lapsikylän jälkeen Suomeen on perustettu yhteensä seitsemän toimipistettä (1966 Espoo, 1972 Punkaharju, 1974 Vaajakoski, 1979 Ylitornio, 1982 Vihanti, 2003 Kaarina, 2012 Tampere) (SOS-Lapsikylä Suomessa i.a.) Lisäksi Helsinkiin on perustettu säätiön keskustoimisto. Vantaalle ja Kuopioon lapsikylätoimintaa ollaan par'aikaa luomassa.

Päätavoitteenaan Suomen SOS-Lapsikyläyhdistys pitää vaikuttamistyön tekemistä, jolloin tarkoituksena on auttaa lapsia ja perheitä saamaan kiinni paremmasta tulevaisuudesta. Tavoitteena on myös yhteiskunnallinen vaikuttaminen niin, että yhteiskunnasta saataisiin parempi paikka lapsille. Keskiössä on lasten osallisuuden lisääminen sekä se, että he voisivat enemmän vaikuttaa oman elämänsä mahdollisuuksiin. Keskiössä ovat perhehoitomallien aseman vankistaminen sekä monipuolistaminen. (SOS-Lapsikylä vaikuttaminen i.a.)

Kaarinan lapsikylä valmistui loppuvuodesta 2003. Lapsikylä sijaitsee Kaarinan kaupungissa, noin 12 kilometriä Turusta itään. Lapsikylä on fyysisesti Kaarinan keskustan tuntumassa, kattavien palveluiden välittömässä läheisyydessä. Lapsikylä käsittää yhdeksän lapsikyläkotia, johtajan kodin (käytetään nykyään mm. perhetyön ja -kuntoutuksen tiloina), asumisharjoittelu- ja jälkihuoltotiloja itenäistyville nuorille sekä tiloja majoitusta kaipaaville vieraille, esimerkiksi sijoitettujen lasten vanhemmille. Lapsikylässä on myös yhteisötalo, jossa on mm. kylän johtajan, vastaavien ohjaajien, kahden sosiaalityöntekijän, perhetyönteki-

jän, sihteerin ja ohjaajien työskentelytilat sekä henkilöstön sosiaalityötilat. Lisäksi siellä on monipuolisesti tiloja yhdessä tekemiseen, kuten askartelutila, nuorisotila, musiikkihuone, liikuntasali ja neuvottelutiloja. Lisäksi lapsikylän alueella on myös puutyöverstaas, leikki- ja urheilukenttä sekä Parkour-rata. (SOS-lapsikylä Kaarina i.a.)

Kaarinan lapsikylän ydintoimintoja ovat lasten ja nuorten sijaishuollon tukiperhetoiminta sekä lyhyt- että pitkäaikaisesti. Lastensuojelun avohuollon tukitoimin ja sijaishuollon sijoituksina toteutettujen palveluiden lisäksi lapsikylä tarjoaa mm. tuetun asumisen ja jälkihuollon palveluita. Näitä nuorilla on mahdollisuus saada sekä kylän alueella että ulkopuolella. Näiden lisäksi Kaarinan lapsikylässä tuotetaan erinäisiä, räätälöityjä avohuollon perhetyön ja perhekuntoutuksen palveluita. (SOS-lapsikylä Kaarina i.a.)

Henkilökuntaa lapsikylässä on 32 ja asiakaspaikkoja 40. Henkilökunta rakentuu johtajasta, kahdesta sijaishuollon vastaavasta ohjaajasta, avopalveluiden vastaavasta ohjaajasta, sijaishuollon sosiaalityöntekijästä, avopalveluiden sosiaalityöntekijästä, sihteeristä, ohjaajista, lapsikylävanhemmista ja lapsikylävanhemman sijaisista.

3.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusongelma oli kysymys: Miten asiakkaat, palvelun ostajat ja yhteistyötahot ovat kokeneet vuorovaikutuksen lapsikylän kanssa? Tutkimusongelmaan haettiin vastausta kyselytutkimuksella. Kysely toteutettiin paperilomakekyselyinä.

Menetelmäksi valittiin paperilomakekysely, koska asiakaspalautetta on Lapsikylästä kerätty aikaisemmin aina paperilomakkeella. Lapsikylällä ei ole käytössä salattua sähköpostiyhteyttä. Salassa pidettävät tiedot, kuten kuukausittaiset koosteet, toimitetaan postitse. Tutuin Lapsikylä-organisaation tunnuksin varustettujen kirjeiden pääteltiin herättävän enemmän mielenkiintoa vastaajissa kuin esimerkiksi sähköpostitse lähestyen. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara mu-

kaan organisaation nimissä lähetettyjen kyselyiden vastausprosentti on yleensä tavanomaista korkeampi (2009, 196). Kyselyn toteuttamistavan valintaan vaikutti myös aikataulu. Yhteystietojen kerääminen sähköisen kyselyn tuottamiseksi olisi vienyt paljon aikaa. Näiden lisäksi menetelmän valintaan vaikutti lapsikylän toive mittaamisen välineestä, joka mahdollistaisi jatkossa mittaamisen toistamisen. Mittaamisvälineen tulisi myös mahdollistaa mittaamiskertojen vertailu. Tätä esimerkiksi haastattelulle tai havainnoimiselle perustuva kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ei olisi voinut toteuttaa.

Tutkimus tehtiin kyselytutkimuksena. Kyseessä on siis kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisen tutkimuksen tavoite on yleistää. Ydinajatus on, että tutkittavaan ilmiöön liittyy tutkimusongelma, johon halutaan saada lisätietoa. Tiedon hankkimiseen liittyen rakennetaan tutkimuskysymykset, ja kysymykset osoitetaan rajatulle joukolle. Rajatun joukon tulee edustaa koko perusjoukkoa. Lisäksi kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävää määrää, useita kymmeniä havaintoyksiköitä. Tällöin tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina, ja niiden voidaan tulkita koskevan koko perusjoukkoa. (Kananen 2008, 10.) Tässä tutkimuksessa kyselyn otannaksi muodostui kaikki tutkimushetkellä lapsikylän kanssa yhteistyössä olevat tahot.

Kvantitatiivinen tutkimus perustuu positivismiin. Positivismi puolestaan perustuu perustelulle, luotettavuudelle ja yksiselitteisyydelle. Nämä rakentuvat mittaamiselle, jonka tavoitteena on tuottaa perusteltua, luotettavaa ja yksiselitteistä tietoa. Positivismin pyrkimys on absoluuttinen ja objektiivinen totuus. (Kananen 2008, 10.) Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii löytämään ja paljastamaan tosiasioita jo olemassa olevien väittämien todentamisen sijaan (Hirsjärvi, Remes & Sajaavaara 2009, 161).

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus tunnetaan myös tilastollisena tutkimuksena. Tilastolliselle tutkimukselle on tyypillistä se, että aineistoa ja tuloksia käsitellään ja avataan numeroiden, tilastojen ja prosenttiosuuksien avulla. Määrällinen tutkimus perustuu yleensä valmiit vaihtoehdot antaville tutkimuslomakkeille. (Heikkilä 2010, 16.) Tulosten esittely rakentuu usein tilastolliseen analyysiin, jossa apuna käytetään esimerkiksi prosenttitaulukoita. Tilastojen käytön tavoit-

teena on kuitenkin se, että tulokset saadaan esitettyä helposti ymmärrettävinä teorioina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140-141.) Määrällinen tutkimus pyrkii kartoittamaan kokonaisvaltaisesti vallitsevan tilanteen, mutta ei syvemmin perehdy analysoimaan syitä vallitsevaan tilanteeseen (Heikkilä 2010, 16).

Kyselylomake kehitettiin yhteistyössä lapsikylän kanssa. Kyselyn rakenteeseen ja sisältöön haluttiin panostaa, jotta se tukisi niin hyvää vastaamisaktiivisuutta kuin vastaajien yhtenevää ymmärrystä siitä, mitä kysytään. Kyselyssä esitetyt kysymykset voidaan ymmärtää monella tavalla (Kananen 2008, 13). Kysymyksen toimivuus tiedon kerääjänä riippuu siitä, että vastaaja ymmärtää kysymyksen oikein, hänellä on kysymyksen edellyttämä tieto ja että hän haluaa antaa kysymykseen liittyvän tiedon. Lisäksi kysymysten tulee olla kirjattu jokapäiväistä käyttökieltä käyttäen. (Kananen 2008, 25.) Siksi kysymykset muotoiltiin selkeiksi ja kyselyn liitteeksi laadittiin ohje, jossa jokainen kysymys avattiin erikseen. Kyselyn ulkoasulla on myös suuri merkitys. Lomakkeen tulee tukea vastaamishalukkuutta ja olla vastaajaystävällinen (Kananen 2008, 12). Siksi kyselyn haluttiin olevan visuaalisesti selkeä ja ymmärrettävä. Kananen (2008, 12) mukaan ennen kyselyn käyttämistä se on testattava, jotta sen toimiminen tulee todennetuksi ja tutkijan mahdollinen sokeutumisen omalle tekstilleen tulee minimoiduksi. Kyselyn testaamiseksi se teetettiin kolmella lapsikylän työntekijällä ja kolmella täysin eri alalla työskentelevällä henkilöllä. Heiltä saadun palautteen perusteella kyselylomaketta muokattiin vielä ennen varsinaista kyselytutkimusta.

Kysely rakentui muutamasta pääkohdasta: Perustiedot (*yhteistyön kesto, palautteen antaja ja palautteen kohderyhmä*), 13 strukturoitua eli tässä yhteydessä lukujanoain varustettua väittämää ja 1 avoin kysymys.

Perustiedoissa annettiin vastaajille vaihtoehdot ja ohjeessa heitä pyydettiin kaikissa kohdissa valitsemaan yksi vaihtoehto. *Yhteistyön kesto* -kohdassa oli kaksi vaihtoehtoa: *Alle 6 kuukautta* ja *Yli 6 kuukautta*. Tämän taustalla oli lapsikylän toive siitä, että uudet ja pitempään kestäneet yhteistyöt voitiin erotella. *Palautteen antaja* -kohdassa annettiin vastaajalle vaihtoehtoiksi: *Nuori aikuinen, Huoltaja, Palvelunhankkija, Yhteistyötaho, Muu, kuka*. *Palautteen kohderyhmä* -

kohdassa annettiin vastaajalle vaihtoehtoiksi: *Hallinto, Sosiaalityö, Perhetyö, Sijaishuolto, Jälkihuolto, Perhekuntoutus, Muu, mikä?*

Strukturoidut kysymykset (13) rakennettiin hyvän vuorovaikutuksen ja dialogisuuden ympärille. Kysymysten muotoilulla haluttiin saada kysyttyä monipuolisesti ja kattavasti, miten hyvän vuorovaikutuksen osa-alueet on koettu lapsikylän yhteistyöverkostossa. Strukturoidut eli suljetut kysymykset mahdollistavat kohdennetun tiedon keräämisen nopeasti laajaltakin alueelta. Lisäksi ne mahdollistavat tulosten tilastollisen käsittelymisen. Kyselylomakkeessa käytettiin muokattua Likertin asteikkoa. Kysymyksissä on väittämät, joita käyttämällä vastaaja sovittaa vastauksensa lukujanalle. (Heikkilä 2010, 50-51, 53.)

Likertin asteikkoa käytetään paljon juuri asennemittauksissa. Se onkin yksi tunnetuimmista järjestysasteikon muodoista. Likertin asteikon käyttö tarjoaa läpi kyselyn samanlaisen arviointiskaalan vastaajalle. Likertin asteikko perustuu sille ajatukselle, että skaala muodostaa selkeän jatkumon ääripäästä toiseen. Likertin asteikko on perinteisesti 5-portainen, mutta asteikosta muokattiin kuitenkin 4-portainen. Tutkimuksessa haluttiin välttää neutraalin keskialueen käyttämistä vastauksissa, koska niiden tulkinta on erittäin vaikeaa. Neutraalin keskialueen käyttö vastaamisessa voi tarkoittaa sitä, että vastaaja ei ymmärrä kysymystä tai on haluton ilmaisemaan mielipiteensä. Asteikon kaventamisella haluttiin siis, että vastaaja joutui vastaamaan annettuun kysymykseen joko ollen enemmän samaa tai eri mieltä. Samalla toivottiin, että kyselystä tulisi selkeämpi ja siihen vastaaminen helpottuisi. (Vehkalahti 2008, 36-37.)

Tutkimuksen viimeinen kysymys oli avoin. Rajaamaton kysymys voi tuottaa tutkimusongelman kannalta hyödyttömiä vastauksia (Kananen 2008, 25). Toisaalta avoimet kysymykset mahdollistavat sen, että vastaaja saa mahdollisuuden kertoa jotain, mitä hän todella haluaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 201). Tutkimuksessa ohjattiin vastaajaa pohtimaan avoimen kysymyksen kohdalla, mikä lapsikylän kanssa on toiminut ja mikä ei sekä mitä vastaaja on jäänyt kaipaamaan.

Käytännössä valmisteltiin 100 kirjelähetystä. Jokainen lähetys sisälsi kyselyn saatekirjeen (LIITE 2 ja 3), kyselyn (LIITE 4), kyselyn ohjeen (LIITE 5) ja esitäytetyn vastauskuoren, jonka postimaksu oli valmiiksi maksettu. Kyselyt (92) lähetettiin lapsikylän toimesta. Tällä haluttiin varmistaa asiakkuuksien ja yhteistyösuhteiden salassapito. Vastausaikaa annettiin 21 päivää. Vastaaajien anonymiteetti haluttiin varmistaa siten, että lapsikylään palautuneet vastaukset toimitettiin avaamattomina.

Tutkimuksen otannaksi muodostui kaikki tutkimushetkellä Kaarinan SOS-lapsikylän kanssa säännöllistä yhteistyötä tekevät täysi-ikäiset henkilöt, jotka edustivat eri yhteistyötahoja. Käytännössä tämä tarkoitti täysi-ikäisiä jälkihuollon asiakkaita, asiakkaina olevien lasten huoltajia, palvelunhankkijoita ja muita yhteistyötahoja. Tutkimuksen tekohetkellä heitä oli yhteensä 92 (Eräpuro Sini, henkilökohtainen tiedonanto 27.2.2014).

3.4 Aineiston keruu, analysointi ja tulosten esittely

Tutkimuksen aineiston keruu toteutettiin paperilomakekyselynä. Mittaamisväline eli kysely kehitettiin yhteistyössä lapsikylän kanssa. Keskiössä oli vastaamisen helppous, kyselyn selkeys, kyselyn toistamisen helppous ja tulosten vertailumahdollisuus. Henkilökohtaisesti toivoin, ettei mittaaminen tuottaisi pelkkiä lukuja, vaan tarjoaisi konkretiaa vuorovaikutuksen kehittämistyöhön. Siksi päädyttiin käyttämään Survey-tyyppistä kyselyä, jossa kysyminen tapahtuu standardoidusti eli kaikki vastasivat samoihin kysymyksiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193).

Tässä tutkimuksessa tulosten analysoinnin perustana on tilastollinen analyysi ja niistä päätelmien teko. Tutkimuksessa tuloksia käsiteltiin siis selittämiseen pyrkivällä lähestymistavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 224).

Vastausten saavuttua tarkastettiin, että ne oli täytetty tutkimuksen kannalta oikein. Vastaukset lajiteltiin vastaajaryhmittäin ja kyselyn jokainen väittämä analysoitiin vastaajaryhmittäin. Jokaiselle väittämälle laskettiin tulosten esittämisen

perustana olevat keskiarvot Excel -taulukko-ohjelmaa käyttäen. Tulosten lähtökohdat koottiin taulukkomuotoon ja väittämät teemoittain palkkikuvioiden. Taulukon ja kuvioiden tarkoituksena on helpottaa tulosten lukemista ja tuoda työhön lisää elävyyttä. Niiden muotoilussa oli tavoitteena selkeys ja informaatioarvo. (Holopainen & Pulkkinen 2008, 53.) Kuvioiden liikakäyttöä tulee välttää, joten eri vastaajaryhmien vastausten keskiarvot esitettiin pylväskuvioissa. Vastaajaryhmien ristikkäin analysoinnissa ja niiden sisäistä hajontaa ilmentämään käytettiin prosenttilukuja. Myös vastaajaryhmän antamaa palautetta verrattiin kaikesta saadusta palautteesta laskettuun keskiarvoon. Avoimen kysymyksen vastauksia hyödynnettiin suorina lainauksina osana tulosten esittelyä. (Kananen 2008, 42.)

Kyselyyn vastasi annetun kolmen viikon vastausaikana yhteensä 37 vastaajaa. Heistä 5 oli *Nuori aikuinen*- (täysi-ikäinen jälkihuollon asiakas), 9 *Huoltaja*- (lapsikylään sijoitetun lapsen huoltaja), 2 *Palvelunhankkija*- ja 21 *Yhteistyötaho*-vastaajaryhmään kuuluvia. Lisäksi tuli 4 vastausta, joissa ei ollut yksilöity palautteen antajaa. Nämä vastaukset suljettiin tutkimuksen ulkopuolelle, koska niitä ei voinut liittää mihinkään vastaajaryhmään. Vastausajan useammalla päivällä umpeuduttua saapui kaksi ja tästä useamman päivän jälkeen vielä toiset kaksi palautekyselyä. Näitä palautteita ei enää voitu ottaa jo pitkälle ehtineeseen vastausten analysointiin mukaan.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään *Nuori aikuinen* - ja *Huoltaja*-ryhmiä yhteisenä vastaajaryhmänä. Tästä vastaajaryhmästä käytetään nimitystä *Asiakas*. *Palvelunhankkijalla* tarkoitetaan tässä yhteydessä kunnan edustajaa, joka toimi lapsikylän palveluiden ostajana. Käytännössä hän oli asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joka vastasi käytännössä palvelun hankinnasta sekä sen sisällön määrittelystä yhdessä lapsikylän kanssa. Asian selkeyttämiseksi palvelunhankkijasta käytetään jatkossa nimitystä *Palvelun ostaja*. *Yhteistyötaho* tarkoitti tämän tutkimuksen yhteydessä niitä tahoja, joiden kanssa lapsikylä teki tutkimushetkellä yhteistyötä osana tuottamaansa palveluita. Näitä tahoja olivat tuotetuista palveluista hiukan riippuen koulu, sairaan- ja erikoissairaanhoido, terapiapalvelut ja lapsikylään sijoitetun lapsen läheiset.

Tässä tutkimuksessa vastaukset analysoitiin neljän teeman ympärillä: *Kokemus ensikohtaamisesta* (kysymykset 1 ja 2), *Hyvän vuorovaikutuksen edellytykset* (kysymykset 3, 4, 5, 7, 8, 9 ja 10), *Luottamus* (kysymys 7) ja *Voimaantuminen* (kysymys 12).

Kaikissa kyselyn väittämässä on käytetty Likertin 4-portaista lukujanaa, jossa 0=Täysin eri mieltä, 1= Osittain eri mieltä, 2=Osittain samaa mieltä ja 3=Täysin samaa mieltä.

Tutkimuksen tulokset julkistettiin lapsikylän henkilöstölle huhtikuussa 2014 lapsikylän yhteispalaverissa, jossa oli paikalla koko lapsikylän henkilöstö. Tutkimustulokset avattiin sekä vastaajaryhmittäin että palautteen kohteena olleen palvelun kautta niitä tarkastellen.

3.5 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusentekoon liittyy monia eettisiä kysymyksiä, joista tutkimuksen tekijän on oltava tietoinen. Tämän tutkimuksen eettisen tietoisuuden perustana on käytetty Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) hyvää tieteellistä käytäntöä. Tässä tutkimuksessa on käytetty tiedeyhteisön tunnustamia menetelmiä. Käytännössä tutkimustyö, tulosten tallentaminen ja esittäminen sekä tulosten arvioiminen on tehty rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta noudattaen. Tiedonhankinnassa, tutkimuksessa ja arvioinnissa on käytetty kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä menetelmiä. Tutkimuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa on toimittu yksityiskohtaisesti. Tutkimuksessa on kunnioitettu muiden tutkijoiden työtä ja saavutuksia kirjaamalla käytetyt lähteet lainauksien yhteyteen ja lähdeluetteloon asianmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23-24.)

Tutkimuksella on Lapsikyläsäätiön lupa. Tutkimukseen liittyvän tiedon käsitteilystä on sovittu erikseen tutkimuksen tilaajan kanssa kirjallisesti. Kyselyyn vastaaminen mahdollistettiin kaikille tutkimushetkellä lapsikylän kanssa yhteistyötä tekeville tahoille. Vastaaminen oli vapaaehtoista. Tietosuojasta on pidetty huo-

lellisesti kiinni koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksessa on varmistettu, että tutkimuksen tilaaja ei tunnista annetuista palautteista yksittäistä vastaajaa eikä vastaavasti tutkija tiedä, ketkä ovat olleet ne tahot, joille kysely on toimitettu. Tutkimukseen on hyväksytty kyselyn ohjeen mukaisesti täytetyt palautteet. Palautteista on huomioitu ennalta asetetun tutkimusongelman kannalta merkitykselliset tulokset. Tutkimusaineiston käsittelyssä on käytetty suurta huolellisuutta. Kaikki materiaali on tuhottu tutkimukseen liittyvän analysoinnin jälkeen. Tutkimuksen tulokset on julkaistu tutkimuksen tilaajalle ja sillä on ollut mahdollisuus kommentoida tuloksia ennen tämän opinnäytetyön julkaisemista.

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään *reliabiliteetti-* ja *validiteetti*termiä. *Reliabiliteetillä* tarkoitetaan saatujen tulosten pysyvyyttä ja toistettavuutta. Tutkimuksen ollessa reliabiliteetti se ei tuota sattumanvaraisia tuloksia. *Reliabiliteetti* voidaan todentaa usealla tavalla, esimerkiksi kahden tulosten arvioijan päätyessä samaan tulokseen tai samaa henkilöä tutkittaessa eri tutkimuskerroilla päädytään samaan tulokseen. Lisäksi, erityisesti kvantitatiivisessa tutkimuksessa, on kehitetty lukuisia tilastollisia keinoja mittareiden luotettavuuden arviointiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231-232 ja Kananen 2008, 79.) Tutkimuksessa uusintamittaaminen ei ajallisesti ollut mahdollista, eikä samojen henkilöiden mitattaviksi saaminen ollut varmistettavissa. Myöskään toisen tulosten arvioijan käyttäminen ei ollut mahdollista, koska tein tutkimuksen yksin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa *reliabiliteetin* todentaminen onnistuu kuitenkin yksinkertaisesti siten, että tutkimuksen kaikki vaiheet ja niihin liittyvät ratkaisut perusteluineen tarkasti dokumentoidaan, koska näin tutkimuksen vaiheet voidaan toistaa (Kananen 2008, 83).

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä eli sitä, mitataanko tutkimuksella sitä, mitä sen kuuluukin mitata. Kyselytutkimuksen yhteydessä vastaaja voi ymmärtää kysymykset aivan erilailla kuin tutkija on ne alun perin tarkoittanut. Jos näin tapahtuu, ja siitä huolimatta tutkija käsittelee tuloksia oman alkuperäisen tarkoituksensa mukaisesti, niin tuloksia ei voida pitää tosina ja pätevinä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231-232 ja Kananen 2008, 79, 81.) Kyselyn väittämien tulkintaerojen minimoimiseksi laadittiin kyselyn liitteeksi oh-

je, jossa avattiin kyselyn väittämät. *Validiteettipohdinta* on syytä keskittää *kokonaisvaliditeettiin*, joka rakentuu *sisäisestä ja ulkoisesta validiteetista*. *Sisäisen validiteetin* eli oikean syy- ja seuraussuhteen arviointi on lähes mahdotonta. Siksi sitä pienentävät tekijät pyrittiin poistamaan tarkalla tutkimusprosessin dokumentoinnilla sekä määrittelemällä ja johtamalla käsitteet teoriaan pohjautuen. (Kananen 2008, 84.) *Ulkoisen validiteetin* eli tulosten yleistettävyyden osalta tutkimus oli yleisellä tasolla luotettava. Postitettava kyselylomake tuottaa onnistuessaan keskimäärin 30-40 vastausprosentin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 196.) Tutkimuksessa vastausprosentti oli noin 40%. Tarkemmin tarkasteltuna tutkimus oli *ulkoisesti validi* erityisesti *Yhteistyötaho-* (vastausprosentti 47%) ja *Asiakas-* (vastausprosentti 42%) vastaajaryhmissä. Näissä vastaajaryhmissä otanta oli hyvä, mutta sen riittävyttä tulosten yleistämiseksi vastaamaan koko populaatiota ko. vastaajaryhmissä pidettiin arveluttavana. *Nuori* aikuinen –alaryhmän analyyseja *Asiakas-* vastaajaryhmässä pidän erittäin valideina, koska niiden vastausprosentti oli tutkimuksessa 100%. *Palvelun ostaja* –vastaajaryhmässä vastausprosentti oli 13%. Tämän vastaajaryhmän tulokset eivät olleet yleistettävissä vastaamaan koko populaatiota, sillä tilastotieteen kannalta 20-30%:n vastausprosentit ovat riittämättömiä antamaan luotettavaa tietoa tutkimusongelmasta (Kananen 2008, 77).

Kyselymenetelmän käytön suurimpia haasteita on kato. Postitettava kyselylomake tuottaa onnistuessaan keskimäärin 30-40 vastausprosentin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 196.) Tutkimuksessa erityisesti *Palvelun ostaja* –vastaajaryhmän edustajia ei tavoitettu riittävän kattavasti (vastausprosentti 13%). Alhaisen vastausprosentin myötä otannan yleistettävyyden virhemarginaali kasvaa. Ko. vastaajaryhmän tavoittamiseen liittyvät haasteet voivat liittyä siihen, että kysely ei tavoittanut näitä henkilöitä, he eivät halunneet vastata kyselyyn tai heillä ei ollut siihen työssään aikaa. Kuitenkin heillä oli todennäköisesti kyselyyn liittyvä tieto olemassa. Mahdollista ajan tai mielenkiinnon puutetta tuki osaltaan se, että *Palvelun ostaja* –vastaajaryhmä ei antanut lainkaan vapaamuotoista palautetta. Kyselytutkimuksen vastausprosenttia saadaan yleensä kohotettua vastausten ”karhukierroksella”, mutta silloinkin harvoin päästään yli 50%:n. (Kananen 2008, 77.) Vastausten ”karhukierrosta” ei aikataulusyistä ollut mahdollista tuottaa. Vastausprosenttia olisi voinut myös yrittää lisätä tar-

joamalla kyselyyn osallistujille jonkinlaista kannustinta, esimerkiksi lahjakorttia tai kohdentamalla ”karhukierros” niille, jotka eivät olleet vastanneet kyselyyn ensimmäisellä kierroksella. Nämä molemmat keinot olisivat edellyttäneet seuranta siitä, kuka kyselyyn oli vastannut. Seuranta olisi voinut asettaa vastaajien anonyymiteetin turvaamisen hankalaksi ja lisäksi seuranta olisi voinut vaikuttaa negatiivisesti ensimmäisellä kierroksella vastanneiden vastaamishalukkuuteen.

Kyselytutkimuksen yleiset haitat olivat mukana myös tässä tutkimuksessa. Vaikka kysely oli strukturoitu ja jokainen kysymys oli erillisellä ohjeella avattu, niin siitä huolimatta tutkimus ei kerro seuraavaa: Kuinka vakavasti vastaajat olivat suhtautuneet tutkimukseen ja kuinka huolellisesti ja rehellisesti he olivat pyrkineet vastaamaan? Miten onnistuneita kyselyn kysymykset ja annettu vastauskaala olivat vastaajien näkökulmasta? Miten kysymysten väärinymmärryksen kontrolloiminen ohjeen avulla onnistui? Miten hyvin vastaajat olivat tietoisia arvioimastaan kokonaisuudesta? Olisiko kyselylomakkeen hiomisella voitu pienentää vastauskatoa? (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

Kyselyn asteikosta poistettiin ääripäiden väliltä keskimäinen vastausmahdollisuus pyrittäessä siihen, että neutraalia vastausmahdollisuutta ”en tiedä” / ”en osaa sanoa” ei olisi. Ääripäiden keskipisteellä voi olla useita merkityksiä vastauksia analysoidessa. Vastaaja voi todella kokea, että ei osaa vastata kysymykseen tai että tietää vastauksen ja kokee sen olevan juuri annetun vastauskaalan puolivälissä. Kyselyn tekijän on varmistuttava, että vastaaja omaa tarvittavan tiedon. Keskimäisen vastausvaihtoehdon poistamalla mahdollistettiin vastaajan vastaaminen kysymyksiin, joista hänellä ei ole kokemusta (Kananen 2008, 24-25.)

Valittu postitettava paperinen kyselymuoto lisäsi käytännössä käsin tehtävää numeeristen suhteiden laskemista analyysissa. Tämä myös altisti analyysin suuremman virhemarginaalin alle, jota pyrittiin pienentämään laskemalla kaikki arvot toiseen kertaan. Käsin laskemisen vuoksi tulosten reliabiliteetin arvioiminen laskemalla ei ollut mahdollista.

4 TULOKSET

4.1 Lähtökohdat

Taulukko 1 Tutkimuksen lähetetyt kyselyt, saapuneet vastaukset, vastausprosentti ja osuus kaikista vastauksista vastaajaryhmittäin

Vastaaja	Lähetetyt Kyselyt	Saapuneet kyselyt	Vastaus %	% Kaikista vastauksista
Asiakas	33	14	42 %	38 %
Palvelun ostaja	15	2	13 %	5 %
Yhteistyötaho	45	21	47 %	57 %
Yht.	92	37	40 %	100 %

Taulukosta 1 käy ilmi, että tutkimukseen liittyvä kysely toimitettiin yhteensä 92:lle vastaanottajalle.

Asiakas –vastaajaryhmälle toimitettiin 33 kyselyä. Niistä palautui 14 ja vastausprosentiksi muodostui 42%. Vastaajaryhmä edustaa 38% kaikista vastauksista. *Palvelun ostaja* –vastaajaryhmälle toimitettiin 15 kyselyä. Niistä palautui 2 ja vastausprosentiksi muodostui 13%. Vastaajaryhmä edustaa 5% kaikista vastauksista. *Yhteistyötaho* –vastaajaryhmälle toimitettiin 45 kyselyä. Niistä palautui 21 ja vastausprosentiksi muodostui 47%. Vastaajaryhmä edustaa 57% kaikista vastauksista.

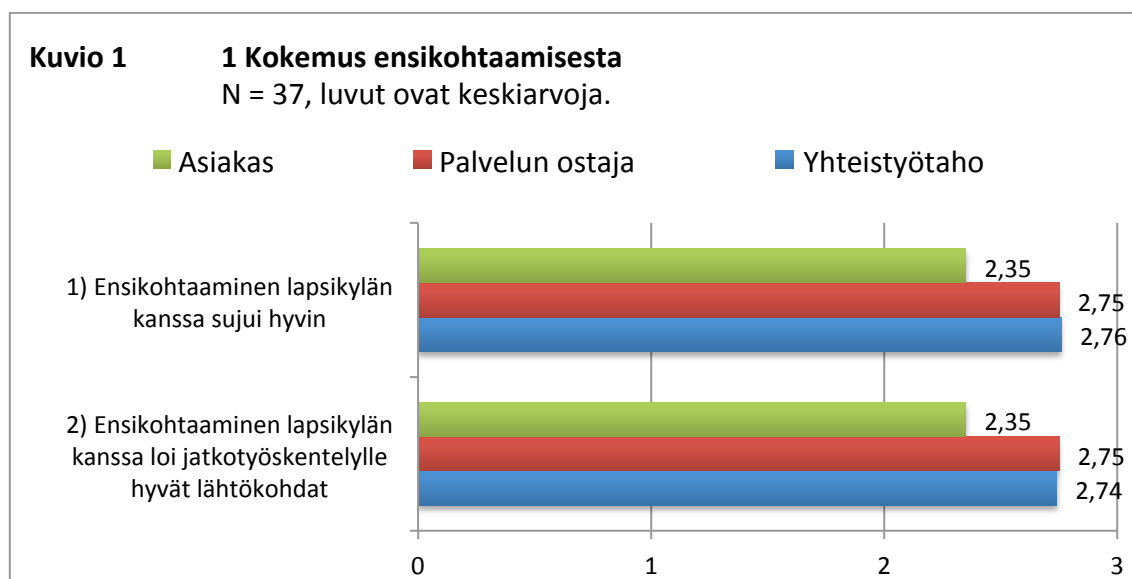
Tutkimuksesta suljettiin pois neljä palautettua kyselyä. Ne olivat saapuneet annetun vastaamisajan jälkeen tai täytetty vaillinaisesti tai tulkinnanvaraisesti. Tutkimukseen hyväksyttiin yhteensä 37 palautunutta kyselyä, jolloin tutkimuksen vastausprosentti on noin 40%.

Tässä tutkimuksessa vastaukset analysoidaan neljän teeman ympärillä: *Kokemus ensikohtaamisesta* (kysymykset 1 ja 2), *Hyvän vuorovaikutuksen edellytykset* (kysymykset 3, 4, 5, 7, 8, 9 ja 10), *Luottamus* (kysymys 7) ja *Voimaantuminen* (kysymys 12).

Kaikissa kyselyn väittämissä on käytetty 4-portaiseksi muokattua Likertin lukujanaa, jossa 0=Täysin eri mieltä, 1= Osittain eri mieltä, 2=Osittain samaa mieltä ja 3=Täysin samaa mieltä.

Tulosten esittämisen tukena on käytetty kuvioita. Niissä kuvataan kuinka vastaukset ovat jakautuneet vastaajaryhmittäin. Kuviossa on näkyvillä vastaajaryhmän vastausten keskiarvot.

4.2 Ensikohtaaminen



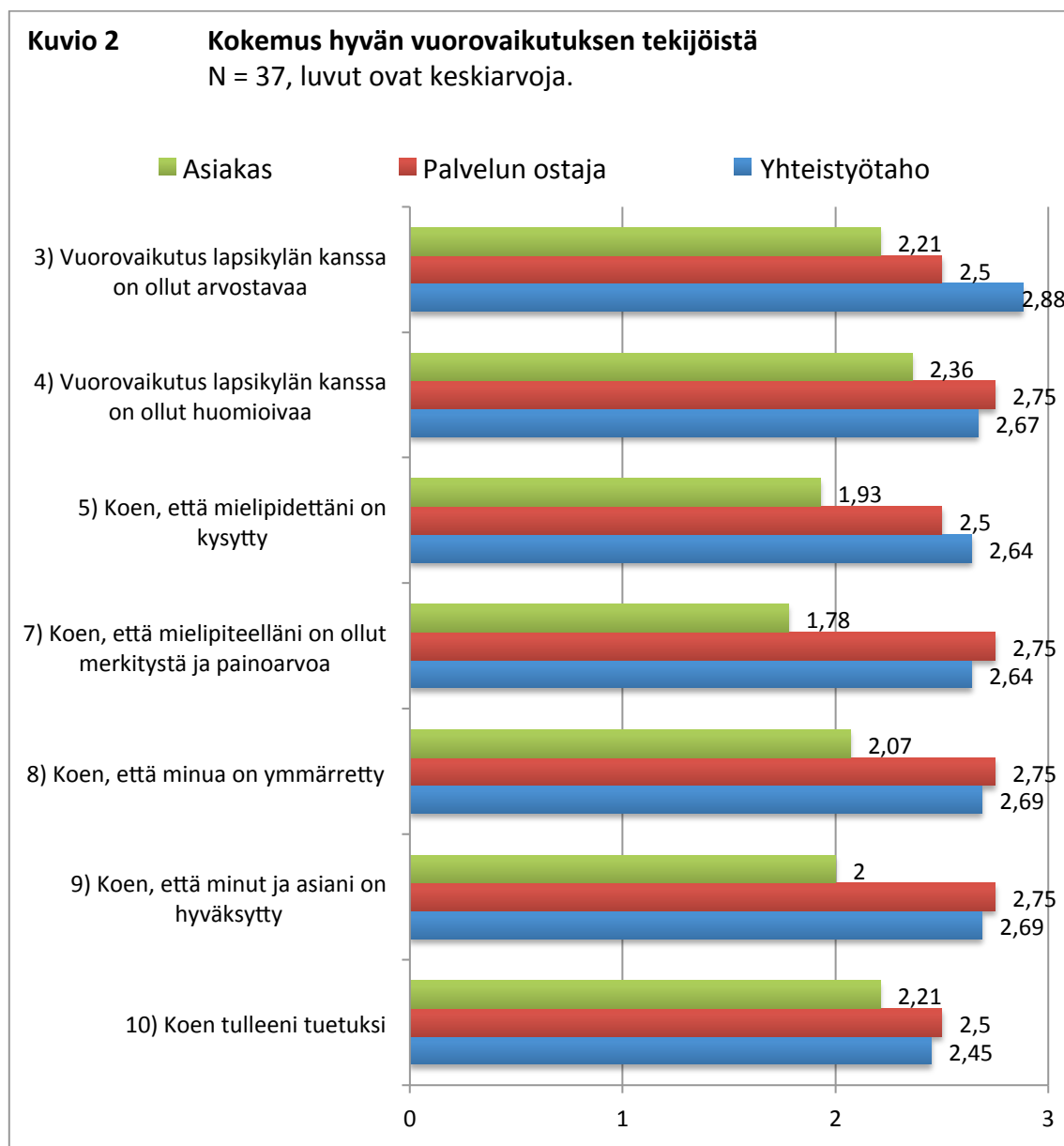
Kuviossa 1 on kuvattu kuinka vastaajat ovat kokeneet ensikohtaamisen lapsikylän kanssa.

Ensikohtaaminen lapsikylän kanssa on koettu yleisesti hyvänä kaikkien vastausten keskiarvon ollessa 2,6. Myös kokemus ensikohtaamisen mahdollistamasta jatkotyöskentelystä on koettu hyvänä kaikkien vastausten keskiarvon ollessa niin ikään 2,6.

Asiakas on vastaajaryhmänä kokenut ensikohtaamisen ja sen mahdollistaman jatkotyöskentelyn kaikkein heikoiten. Heistä noin 30% koki olevansa täysin tai osittain eri mieltä ensikohtaamisen hyvin sujumisesta ja sen hyvän jatkotyöskentelyn mahdollistamisesta.

Palvelun ostaja - tai *Yhteistyötaho*- vastaajaryhmissä kukaan vastaajista ei kokenut olevansa täysin tai osittain eri mieltä, mutta yli 70% vastaajista koki olevansa täysin samaa mieltä siitä, että ensikohtaaminen sujui lapsikylän kanssa hyvin ja että ensikohtaaminen loi hyvät edellytykset jatkotyöskentelylle.

4.3 Hyvän vuorovaikutuksen edellytykset



Kuvioon 2 on kerätty kyselyn hyvää vuorovaikutusta kuvaavat kysymykset. Tutkimukseni yksi hypoteesi on, että nämä kysymykset kuvaavat sitä, kuinka vastaajat kokevat tullessa kohdelluiksi vuorovaikutuksessa lapsikylän kanssa.

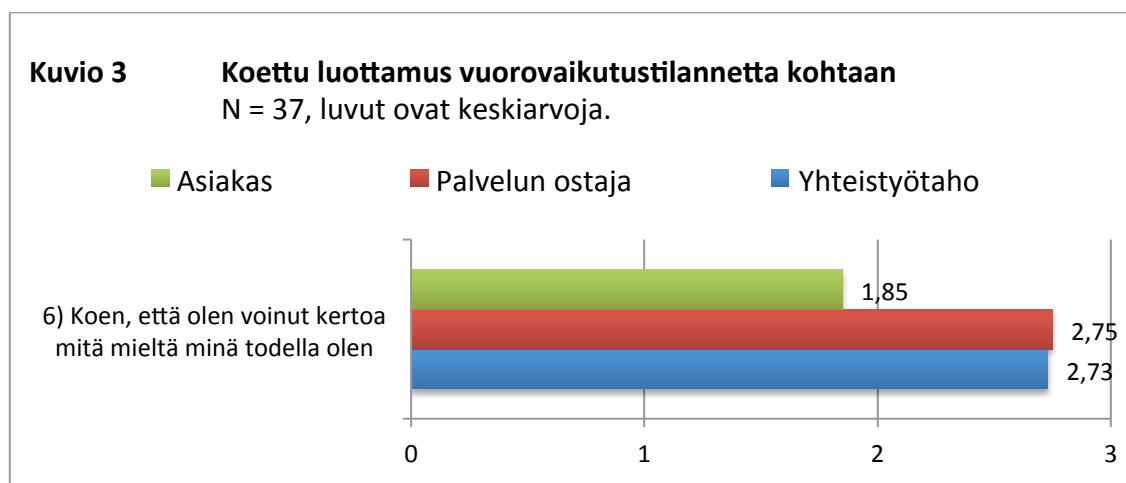
Asiakas on vastaajaryhmistä kokenut huonoiten tullessa kohdelluiksi vuorovaikutuksessa lapsikylän kanssa. *Asiakas* on kokenut vuorovaikutuksen olleen arvostavaa ja huomioivaa sekä tullessa tuetuksi, mutta kokemus hyväksytyksi tulemisen, mielipiteen kysymisen ja erityisesti mielipiteen merkityksen ja painoarvon osalta on selkeästi heikompaa. *Asiakas* kokee tullessa selkeästi hei-

kommin kohdelluksi kuin verrokkivastaajaryhmät. *Asiakas-* vastaajaryhmästä erottui erityisesti jälkihuollon asiakas (kyselylomakkeella ”Nuori aikuinen”). Ko. ryhmässä 80% koki olevansa täysin tai osittain eri mieltä siitä, että hänen mielipidettään olisi kysytty tai että mielipiteellä olisi merkitystä tai painoarvoa.

Palvelun ostaja - ja *Yhteistyötaho-* vastaajaryhmät olivat kokeneet tulleensa hyvin kohdelluiksi vuorovaikutuksessa lapsikylän kanssa. Näiden ryhmien vastaukset olivat lukujanalla keskimäärin lähimpänä täysin samaa mieltä –kohtaa teeman väittämässä.

*Yhteistyötaho-*vastaajaryhmän sisällä suurinta hajontaa ilmeni vuorovaikutuksen huomioivuuden ja mielipiteen kysymisen kohdalla. Noin 30% ko. vastaajaryhmästä koki molempien väittämien yhteydessä olevansa täysin tai osittain eri mieltä.

4.4 Luottamus



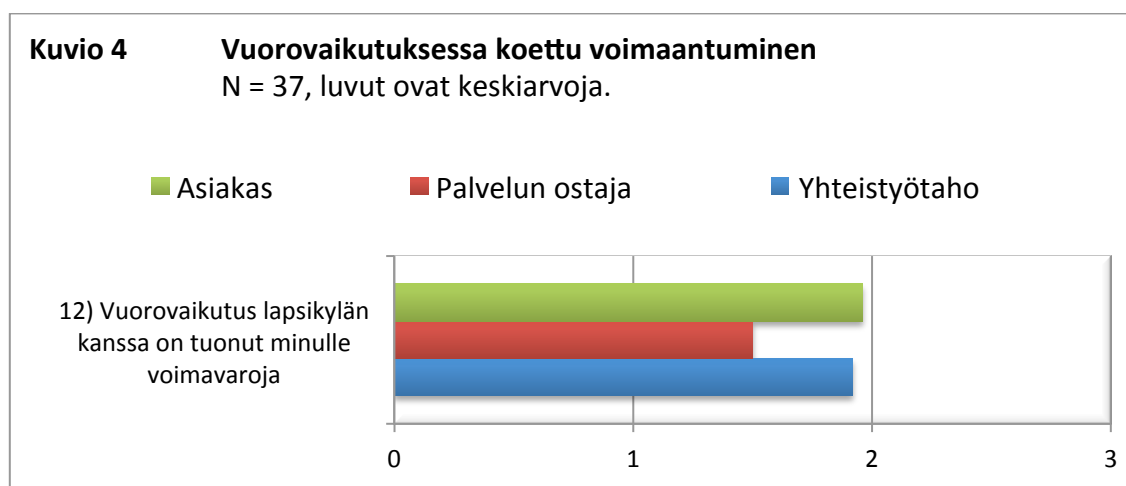
Tässä tutkimuksessa käytettiin yhtenä hypoteesina kokemusta siitä, että voi kertoa, mitä mieltä todella oli. Todennäköisesti se kuvasti koettua luottamusta vuorovaikutustilannetta kohtaan.

Kuvio 3 osoittaa, että vuorovaikutustilanteessa koettu luottamus näytti olevan hyvällä tasolla *Palvelun ostaja-* (keskiarvo 2,75) sekä *Yhteistyötaho-* (keskiarvo

2,73) *vastaajaryhmissä*. Kummassakaan vastaajaryhmässä ei koettu täysin tai osittain erimielisyyttä väittämään liittyen. Molemmissa vastaajaryhmissä yli 70% vastaajista koki olevansa täysin samaa mieltä väittämän kanssa.

Asiakas- (keskiarvo 1,85) vastaajaryhmässä sen sijaan yli 40% vastaajista koki olevansa täysin tai osittain eri mieltä väittämän kanssa. *Asiakas-*vastaajaryhmän sisältä erottui erityisesti jälkihuollon asiakas (kyselylomakkeella ”Nuori aikuinen”). Tästä ryhmästä 80% kokee olevansa täysin tai osittain eri mieltä siitä, että oli voinut kertoa, mitä mieltä todella oli.

4.5 Voimaantuminen



Kuviossa 4 on kuvattu vuorovaikutuksessa koettu voimaantuminen. Kaikkien vastaajien keskiarvo oli 1,8 eli hieman alle ”osittain samaa mieltä” -vastausasteikolla. Voimaantuminen oli koettu heikoiten kaikissa vastaajaryhmissä kaikkia kyselyn väittämiä keskenään tarkasteltuina. Tarkemmin tarkasteltuna erityisesti *Palvelun ostaja* -vastaajaryhmä (keskiarvo 1,5) oli kokenut vuorovaikutuksessa voimaantumisen heikoimmin. *Asiakas* -vastaajaryhmä (keskiarvo 1,96) oli puolestaan kokenut vuorovaikutuksessa voimaantumisen paremmin kuin verrokkivastaajaryhmät. Näistä yli 40% koki olevansa ”täysin samaa mieltä” väittämän kanssa. *Yhteistyötaho*-vastaajaryhmässä vastaavasti vain noin 16% koki samoin.

4.6 Vapaamuotoinen palaute

Vapaamuotoista palautetta antoi noin 60% kaikista vastaajista. *Yhteistyötaho*-vastaajaryhmästä 67% ja *Asiakas*-vastaajaryhmästä 57% antoivat vapaamuotoista palautetta. *Palvelun* ostaja-vastaajaryhmästä vapaamuotoista palautetta ei annettu.

Vapaamuotoisessa palautteessa nousi esille, että ensikohtaamiseen liittynyt informaatio oli koettu jälkikäteen erheelliseksi, ja siitä ei ollut syntynyt yhteistä ymmärrystä eri toimijoiden välillä. *Asiakas*-vastaajaryhmästä noin 60% antoi vastaavaa palautetta.

”Ensitapaamisten yhteydessä annettu info on myöhemmin osoittautunut vääräksi. Käytännöt ovatkin olleet yhtä-äkkiä erilaiset kun aluksi kerrottiin.” (Asiakas)

”Alkuun sovitut kerrotut ja sovitut asiat muuttuivatkin aika nopeasti toisenlaiseksi.” (Asiakas)

Myös *Yhteistyötaho*-vastaajaryhmästä tuli vastaavaa palautetta.

”Olen toiminut useamman vuoden Lapsikylään sijoitetun lapsen terapeuttina. Alkuun omaa työtäni hankaloitti paljon se, että kokemus siitä mitä oli sovittu oli lapsen hoitoon osallistuvilla erilainen. Tämä erilainen näkemys näkyi niin minun ja lapsikylän välillä, kuin lapsikylän eri työntekijöidenkin välillä.” (Yhteistyötaho)

Tiedonkulku nousi vapaamuotoisissa palautteissa vahvasti esille. Tiedonkulkua käsitteli vapaamuotoisessa palautteessaan noin 70% vastaajista. Vapaamuotoisessa osiossa oli tyytyväisyyteen viittaavia palautteita.

”Minun lapsi asuu SOS lapsikylässä. Saan hyvin yhteyden ja tiedän aina asioista jotka lastani koskee tiedotus pelaa. Lapsen kasvatukseen minut on otettu hyvin mukaan saan nähdä lastani tarpeeksi

usein. Saan myös päättää lapseni asioista ja minulta kysytään mielipidettä. Pidän SOS lapsikylästä.” (Asiakas)

Pääosin vapaamuotoisessa palautteessa tiedonkulku näyttäytyi negatiivisesti. Tiedonkulkuun liittyen esiin nousi myös henkilösidonaisuus.

”Informaatio lapsikylän kanssa riippuu paljon siitä, että kuka lapsikyläkodissa on töissä. Mm. Ilmoitukset lapsen poissaolosta tulee todella vaihdellen. Usein saa kysellä perään, että onko lapsi lähtenyt kotoa kouluun ollenkaan kun ei koulussa näy.” (Yhteistyötaho)

”Olen huomannut, että usein lapsikyläkodissa tuntuu olevan aikuisilla yhteinen fokus hukassa sen suhteen, että mitä kunkin lapsen kanssa on määrä tehdä.” (Yhteistyötaho)

”Informaation kulussa on ollut paikoin vakavia puutteita, joka on vaikuttanut työhöni negatiivisesti.” (Yhteistyötaho)

”Huoltajalle voisi infota jos esim. nuori on ollut luvatta yön pois lapsikylästä.” (Asiakas)

Yhdenmukaiset toimintatapamallit korostuivat useammassa vapaamuotoisessa palautteessa. Noin 60% vapaamuotoisen palautteen antajista nosti esille kokemuksen lapsikylän työntekijöiden erilaisista toimintatapamalleista.

”Lapsikyläkodissa kasvatuskäytännöt ihmetyttävät: omista tavaroista ei opeteta huolehtimaan, roskat ja likaiset vaatteet voi jättää lattioille, aikuiset ei puutu kiroiluun jne. Työntekijöiden osaaminen vaihtelee todella paljon!” (Asiakas)

”Jälkikäteen miettiessä on helppo huomata kuinka erilailla eri työntekijät ovat minua kohdelleet, auttaneet ja hyväksyneet.” (Asiakas)

”Olen työni puolesta seurannut lapsikylään sijoitetun lapsen elämää hyvin läheltä useamman vuoden. Valitettavasti olen huomannut, et-

tä lapsen vointi riippuu todella paljon siitä kuka aikuinen kulloinkin lapsikyläkodissa on töissä. Kodissa vallitseva yhteishenki ja toimintatapamallit tuntuvat vaihtelevan kovastikin paikalla olevasta työntekijästä riippuen. Myös yhteistyöpalaverissa näkyy lapsikylän työntekijöiden välillä isoja eroja mm. osaamisen ja lapsen asioista kiinnostuneisuuden osalta.” (Yhteistyötaho)

”Oman suuren haasteen yhteistyöhön on tuonut työntekijöiden vaihtuvuus.” (Yhteistyötaho)

Erilaisten vuorovaikutustilanteiden fyysiset järjestelyt nousivat myös esille vapaamuotoisessa palautteessa.

”On käsittämätöntä, että lapsieni tapaamisista tehdään täysin kylmiä tilaisuuksia: tapaamiset on askarteluhuoneessa tai puutyöluokassa tms. paikassa joka ei ole yhtään kodinomainen. Luonnollisinta olisi olla lasten kanssa lapsikyläkodissa. Olisi kiva saada touhuta lasten kanssa, mm. käydä retkellä jne. Kun tapaaminen loppuu, en saa halata lapsiani! Tätä ei toivoisi kenenkään kohdalle.” (Asiakas)

”Tapaamisten järjestelyt kaipaavat hiomista. Mm. tapaamispaikan äänieristys ei aina ole toiminut. On vaikea keskustella luottamuksellisista asioista kun seinän takaa kuuluu selkeästi puhe.” (Yhteistyötaho)

Vuorovaikutustilanteisiin liittyen koettiin asioiden olevan myös hyvin.

”Mielestäni kaikki on toiminut hyvin, niin lasteni suhteen, niin meidän tapaamisten ym. On tuettu todella hyvin, en rehellisesti sanottuna voi valittaa mistään, olen erittäin tyytyväinen Kaarinan sos.lapsikylän toimintaan.” (Asiakas)

Koen itse, että lapsillani on turvallinen ja huolehtivainen ympäristö kasvaa aikuisuuteen.” (Asiakas)

4.7 Kehittämisisideat

Kehittämisisideat nousivat esiin kyselyn strukturoitujen väittämien sekä vapaamuotoisen palautteen analysoinnista.

Selkeä kehittämistarve liittyy ensikohtaamisella annettavaan informaatioon. Palveluun liittyvät perustiedot, käytänteet ja säännöt olisi hyvä kasata ”tietopaketti” ja antaa asiakkaalle aina tutustumiskäynnin yhteydessä. Ja jos palvelu alkaa, niin sen aluksi olisi hyvä käydä yhdessä asiakkaan kanssa ”tietopaketti” läpi yhteisen ymmärryksen varmistamiseksi. Lisäksi tapaamisilta, erityisesti palaverista, olisi hyvä tehdä selkeä kirjaus ja toimittaa se pian tapaamisen jälkeen paikalla olleille. Lisäksi sovitut asiat olisi hyvä kirjata kuukausittain tuotettavaan kuukausikoosteeseen. Näin yhteinen ymmärrys siitä, mitä on sovittu tavoitteeksi ja miten tavoitteeseen pyritään, voisi selkeytyä kaikille.

Tiedonkulku osana arkipäiväistä vuorovaikutusta ja perehdytystä olisi hyvä ottaa tarkempaan tarkasteluun lapsikylässä. Esimerkiksi yhteisten käytänteiden sopimisen ja siihen liittyvän koulutuksen hankkimista olisi hyvä arvioida huolella. Osana tätä kehittämistyötä olisi hyvä kuulla yhteistyökumppaneita esimerkiksi yhteisen työskentelyn keinoin. Työskentely voisi olla esimerkiksi työpajatyöskentelyä yhteisen juhlan, esimerkiksi lapsen oikeuksien päivän yhteydessä. Avoin ja läpinäkyvä tiedonkulku voisi osaltaan parantaa myös vuorovaikutuksen luottamuksen kokemusta.

Erilaisten vuorovaikutustilanteiden fyysiset järjestelyt nousivat myös kehittämiskohteiksi vapaamuotoisessa palautteessa. Tilojen äänieristystä ja käyttötarkoitusta olisi hyvä miettiä. Myös tähän kehittämisprosessiin olisi hyvä osallistaa yhteistyökumppanit. Fyysinen ympäristö ei kuulunut tämän tutkimuksen analysoinnin teemoihin, mutta sillä voi olla vaikutusta mm. koettuun luottamukseen vuorovaikutuksessa. Yhteistyökumppaneiden osallistamisella voisi myös tarkentua, että ovatko fyysiset tilajärjestelyt vaikuttaneet vuorovaikutuksen kokemukseen ja jos niin miten.

Yhdenmukaiset toimintatapamallit korostuvat vapaamuotoisessa palautteessa. Noin 60% vastaajista antoi tämän suuntaista palautetta. Siksi yhtenäisten toimintatapamallien kehittäminen nousi kehittämistarpeeksi.

Kaiken kaikkiaan kehittämistyön keskiöön tulee nostaa asiakkaan tehostettu kuuleminen. Asiakas täytyy saada kuuluvammaksi osaksi lapsikylän palveluita ja vuorovaikutusta kehitettäessä. Vuorovaikutuksen kehittämiseksi tämän tutkimuksen kysely voitaisiin tehdä sähköiseen muotoon, esimerkiksi tablet-tietokone -versioksi, ja tiivistää se 3-5:n keskeisen muuttujan kyselyksi. Tiivistetty sähköinen kysely voisi toimia aina vuorovaikutustilanteen (esim. palaverit) jälkeen nopeana palautteenannon ja vuorovaikutuksen tarkastelun välineenä. Erittäin oleellista olisi laajentaa kyselyn käyttäminen myös alaikäisten palvelun käyttäjien keskuuteen. Vuorovaikutuksen kokemus voisi olla lapsikylän palveluiden laadun mittari. Myös muu arkipäiväinen vuorovaikutus voi toimiessaan olla asiakasta osallistavaa. Esimerkiksi huoltajalle kerran viikkoon soittaminen ja kuulumisten vaihto voivat mahdollistaa palautteen jatkuvan saamisen ja osapuolten osallistamisen yhteiseen tekemiseen yhdessä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Palvelun käyttökokemuksen merkitys tulee korostuneemmaksi, mikäli valinnanvapaus toteutuu meneillään olevan sosiaali- ja terveyshuollon palvelurakenteen uudistamisen mukaisesti. Se miten asiakas löytää tarvettaan vastaavia palveluita ja päättää niiden itselleen sopivuudesta, muodostaa merkittävän osan sosiaali- ja terveysalan palveluiden tuottamisen kilpailusta. Palvelun käyttökokemuksen aktiivinen mittaaminen voisi tarjota Lapsikyläsäätiölle kilpailuvaltin ja markkinoimisvälineen valinnanvapauden piiriin tulevien palveluiden osalta.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ensikohtaaminen, kokemus vuorovaikutuksessa kohdelluksi tulemisesta ja luottamus vuorovaikutustilanteita kohtaan on koettu vuorovaikutustilanteissa lapsikylän kanssa pääsääntöisesti hyväksi.

Vuorovaikutuksessa yleisesti koettu voimaantuminen vaatii jatkohuomiota ja kehittämistä. Asiakkaan kuulluksi tulemisen ja osallisuuden tunteella on suuri merkitys voimaantumisen mahdollistumisessa (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, 124). Dialogisuus rakentuu jaetulle asiantuntijuudelle. Tällöin asiakkailta täytyy olla enemmän sananvaltaa heitä koskevissa asioissa. (Seikkula & Arnkil 2011, 170.) Kehittäminen voisi tapahtua seuraavasti: 1) Henkilöstön dialogisten valmiuksien parantaminen ja yhdenmukaistaminen koulutuksen avulla. 2) Vuorovaikutuksessa koettua voimaantumista tukevien tekijöiden ja niiden merkityksien mukaan ottaminen yhteiseen dialogiin kaikkien yhteistyötahtojen kanssa.

Vuorovaikutuksesta on kehittynyt yhä useamman ammatin tärkeä ammattitaidollinen osa-alue (Kiesiläinen 2004, 29). Sosiaalialalla työntekijöiltä vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja (Viinamäki (toim.) 2010, 18). Asiakkaan kokemus vuorovaikutuksessa kohdelluksi tulemisesta ja koettu luottamus on muihin vastaajaryhmiin verrattuna selkeästi heikompi. Esille nousee vahvasti tarve kehittää asiakkaan kuulluksi ja hyväksytyksi tulemisen kokemusta. Erityisesti jälkihuollon asiakkaan kokemus vaatii kehittämistä. Kehittäminen voisi alkaa asiakasryhmien kanssa yhteisellä työskentelyllä aiheen ympärillä.

Tiedonkulku työjaksojen välissä vaihtuvien työntekijöiden välillä ja uuden työntekijän perehdytysvaiheessa vaatii tarkempaa tarkastelua ja arviointia yhdenmukaisempien toimintatapamallien saavuttamiseksi. Ammatillisessa vuorovaikutuksessa luottamus tarkoittaa sitä, että ammattilaisen täytyy tuntua luotettavalta, asiakkaan luottamuksen arvoiselta. Edelleen tämä tarkoittaa asiakkaan luottamusta sekä yksittäistä työntekijää että koko palvelua kohtaan. Kuitenkin sosiaali- ja terveysalan valvontavirasto Valvira saa kaikkein eniten valituksia juuri työn-

tekijöiden vuorovaikutustaitojen puutteellisuuteen liittyen. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 167-168.) Koulutuksella voitaisiin osaltaan selkeyttää ja yhdenmukaistaa lapsikylän työntekijöiden ammatillista lähestymistapaa työssä ja siihen liittyvissä luottamuksellisissa vuorovaikutustilanteissa.

Osaamisen kehittämisen lisäksi tutkimuksessa esille nousee kokemus työntekijäriippuvaisesta asennemaailmasta. Tilanteen paremmaksi saaminen voisi alkaa yhteisillä arvokeskusteluilla. Myös tähän kehittämistyöhön olisi hyvä saada kaikki yhteistyötahot mukaan.

Asiakkaan kuulemista ja osallistamista osana kehittämistyötä tulee tehostaa laaja-alaisesti. Kehittämistarpeiden jakaminen erillisiksi kokonaisuuksiksi ja niiden toteuttamisen suunnittelu voisivat olla ensimmäisinä vaiheina tässä kehittämistyössä.

6 POHDINTA

Olen pyrkinyt tekemään itserefleksioon perustuvaa pohdintaa läpi tutkimustyön ja liittämään sitä koko tämän opinnäytetyön sisältöön. Seuraavassa nostan esille siitä merkityksellisimpiä näkemyksiäni.

Olen miettinyt paljon tutkimuksen aikana sen luotettavuutta. Tutkimusmetodin valintaan vaikutti moni asia. Kvantitatiivisen tutkimusmetodin uskon tuottaneen vähemmän tulkinnanvaraista tutkimustietoa, mutta kuitenkin huomaan sen jättäneen paljon kysymyksiä. Esimerkiksi henkilösidonaisuuden yhteyttä vuorovaikutuksen kokemukseen en tutkimuskysymyksilläni saanut varmuutta. Tämä olisi voinut tulla esiin esimerkiksi haastattelututkimuksessa. Esille tutkimukseni nousi kuitenkin se, että vuorovaikutus eri työntekijöiden kanssa oli koettu hyvin erilailla, vaikka kyselyn ohjeessa vastaajaa pyydettiin pohtimaan vastauksiaan kehenkään henkilöön kokemustaan liittämättä.

Nuori aikuinen - ja *Huoltaja*-vastaajaryhmien yhdistäminen *Asiakas*-vastaajaryhmäksi oli mielestäni monitahoinen päätös. Toisaalta molemmat täyttävät asiakasroolin palvelun käyttäjinä, mutta heidän tarkastelukulmansa ovat todennäköisesti hyvin erilaiset. *Nuori aikuinen* esimerkiksi on vapaaehtoisuuteen perustuvan palvelun, jälkihuollon, käyttäjä. Mutta *huoltaja* voi kokea sijaishuollon palveluun liittymisensä olevan tahdostaan riippumatonta. Voiko tämä olla vaikuttamatta oman kokemuksen arvioimiseen?

Huomaan tutkimuksen herättäneen minussa ristiriitoja esimerkiksi strukturoitujen väittäminen ja vapaamuotoisen palautteen välillä. Vapaamuotoinen palaute oli keskimäärin negatiivisempaa kuin vastaajan antama palaute strukturoitujen kysymysten osalta. Esimerkiksi ensikohtaamiseen liittyvän erheellisen informaation nosti suuri osa vapaamuotoista palautetta antaneista esiin, mutta ensikohtaamisen koettiin kuitenkin antaneen hyvät lähtökohdat jatkotyöskentelylle strukturoidun väittämän perusteella.

Huomaan myös mieltäväni tutkimuksessa esille noussutta vuorovaikutuksessa heikosti koettua voimaantumista. Voimaantuminen lähtee aina ihmisestä itsestään, eikä toiselle voi voimaantumista suoraan antaa (Riikonen & Vataja 2011, 712). Voimaantuminen on mahdollista, kun ihminen itse itsessään haluaa voimaantua. Kyseessä on ihmisen oma prosessi, johon ihmisen ulkopuoliset tekijät vaikuttavat voimaantumista mahdollistavasti, mutta eivät tee ihmisen voimaantumista. (Siitonen 1999, 93.) Lähinnä huomaan mieltäväni, että tutkimus ei kerro, halusiko vastaaja voimaantua vuorovaikutuksessa. Tutkimus ei myöskään kerro, miksi voimaantuminen oli koettu heikosti, vaikka sitä tukeva osallisuus (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, 124) oli koettu vuorovaikutuksessa hyväksi. Esimerkiksi voimaantumisen huonoiten kokenut vastaajaryhmä, *Palvelun ostaja*, oli kokenut vuorovaikutuksen arvostavaksi, huomioivaksi ja että mielipiteelle oli annettu merkitystä ja painoarvoa sekä tulleen vuorovaikutuksessa ymmärretyksi, hyväksytyksi ja tuetuksi.

Tuloksien osalta en koe tutkimukseni tuottaneen mitään absoluuttista totuutta siitä, miten vuorovaikutuksen kokemusta saadaan parannettua. Uskon kuitenkin sen tarjoavan paljon havaintoja, joista avoimesti ja läpinäkyvästi keskustellen mahdollistuu vuorovaikutuksen kokemuksen parantuminen. Lisäksi koen tutkimuksen tarjoavan useita aihealueita lisätutkimuksen ja kehittämistyön tekemiseen lapsikylässä. Tällöin tutkimuksen ja kehittämisen kohteina voisivat olla vuorovaikutuksen voimaannuttavien elementtien kartoittaminen ja asiakkaan kuulluksi ja huomioiduksi tulemisen kokemuksen kehittäminen.

Tutkimuksen sähköisenä toteuttaminen olisi ollut itselleni oppimisprosessina todennäköisesti rikkaampi. Mielestäni se olisi tarjonnut minulle enemmän ajankohtaisia taitoja mittaamiseen ja tulosten analysointiin. Sähköisen tutkimusvälineen kehittäminen olisi tällöin voinut mahdollistaa luotettavamman tulosten analysoinnin. Lisäksi se olisi mielestäni voinut tarjota lapsikylälle jo seuraavan askeleen vuorovaikutuksen kokemuksen ja sen mittaamisen kehittämiseen.

Tutkimuksen tekee minulle arvokkaaksi ja mielenkiintoiseksi se, että minulla on ollut mahdollisuus seurata lapsikylän kehittämistyötä tutkimuksen jälkeen. Olen työskennellyt lapsikylässä tammikuusta 2015 alkaen esimiehenä. Käytännössä

olemme tutkimuksen jälkeen määrätietoisesti kehittäneet vuorovaikutuksellista osaamistamme ja kehittäneet palveluitamme erittäin asiakaslähtöisesti. Osaamisen kehittämisen keskiössä ovat olleet organisaatiouudistuksen myötä muodostetut moniammatilliset tiimit, kuukausittain toteutettavat tiimipalaverit, työohjaukset, yhteispalaverit ja useat arjen haasteiden ympärille rakennetut täsmäkoulutukset. Näiden tukena on ylläpidetty arvokeskustelua. Osaamiseen liittyvän arvioinnin olemme tehneet kevään 2017 aikana, ja siihen liittyvä koulutus-suunnitelma on työn alla. Syksyn 2017 aikana olemme panostaneet strategisen suunnittelun läpinäkyvyyteen.

Ajankohtaiseksi tutkimuksen tekee mielestäni erityisesti se, että palvelukokemuksen mittaaminen on erittäin ajankohtaista sosiaaalialalla. Lastensuojelun vaikuttavuuden todentamiselle on jo pidempää ollut tarvetta, mutta sen toteuttamisen kanssa on suuria haasteita. Nyt kun julkista sosiaali- ja terveydenhuoltoa ollaan kehittämässä kokonaisvaltaisesti, kehittämistyön tavoitteena on siirtää palveluiden tuottamisvastuu kunnilta maakunnille 1.1.2020. Merkittävään rooliin sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistuksessa tulee asiakkaan valinnanvapauden korostaminen. Tällöin palvelun käyttökokemuksesta tulee merkittävä osa palveluiden markkinoimista. Uskon tutkimukseni tarjoavan Lapsikyläsäätiölle suuntaviivoja myös palvelukokemuksen todentamiseen.

LÄHTEET

Adams, Robert 1996. Social Work and Empowerment. Basingstoke: Macmillan.

Ahonen, Heidi 1997. Vuorovaikutus auttamisen välineenä. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Ammattinetti i.a. Viitattu 14.11.2017 http://www.ammattinetti.fi/artikkelit/detail/30_artikkeli;jsessionid=7BF59C6BFD31431EAAA2464F6473FC19?link=true Tuloste tekijän hallussa.

Dunderfelt, Tony 2008. Intuitio -sisäinen viisaus. Helsinki: Kirjapaja.

Grönfors, Terttu 2012. Hyvä kysymys. Kysymisen, vaikuttamisen ja johtamisen taito. Lohja: Facile Publishing.

Eräpuro, Sini 2014. Vastaava perhetyöntekijä, SOS-lapsikylä Kaarina. Kaarina. Henkilökohtainen tiedoksianto.

Haarakangas, Kauko 2011. Voimistava läsnäolo. Mielen tiet lapsuudesta vanhuuteen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Heikkilä, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko; Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Holopainen, Martti & Pulkkinen, Pekka 2008. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: SanomaPro.

Kananen, Jorma 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

- Kettunen, Tarja; Poskiparta, Marita & Karhila, Päivi 2002. Voimavarakeskeinen neuvontakeskustelu. *Hoitotiede* 14 (5). 213-222.
- Kiesiläinen, Liisa 2004. Vuorovaikutusvastuu. Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Helsinki: Arator Oy.
- Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Lavikainen, Marjo (toim.); Puustinen-Korhonen, Aila; Ruuskanen, Kristiina 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Maister, David H.; Green, Charles H.; Galford, Robert M. 2012. Luottamuksen arvoinen. Helsinki: Talentum.
- Mattila, Kati-Pupita 2007. Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Muuri, Anu 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Helsinki: Stakes.
- Mäkisalo-Ropponen, Merja 2012. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Nind, Melanie & Hewett, David 2011. Voimauttava vuorovaikutus. Opas toimintatavan käyttöön. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Pohls, Maritta 2012. Tavallista rakkautta. SOS-Lapsikylätyö Suomessa. Helsinki: SOS-Lapsikylä ry.
- Riikonen, Eero & Vataja, Sara 2011. Voimavarasuuntautuneet neuvonta-, ohjaus- ja terapiamuodot. Teoksessa Lönnqvist, Jouko; Henriksson, Markus; Marttunen, Mauri & Partanen, Timo (toim.) *Psykiatria*. Helsinki: Duodecim.

Rouvinen-Wilenius, Päivi & Koskinen-Ollonqvist, Pirjo 2011. Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 9/2011. Helsinki: Terveydeb edistämisen keskus.

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2011. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisterorian hahmottelua. Viitattu 14.11.2017. <http://www.tyhjoverkosto.fi/materiaalit/seminaarit/siitonen.pdf>
Tuloste tekijän hallussa.

SOS-lapsikylä Kaarina i.a. Viitattu 5.2.2014. <https://www.sos-lapsikyla.fi/lastensuojelu/toimipisteet/sos-lapsikylat/kaarina/>
Tuloste tekijän hallussa.

SOS-Lapsikylä maailmalla i.a. Viitattu 6.2.2014. <https://www.sos-lapsikyla.fi/mita-me-teemme/tyomme-maailmalla/historia/>
Tuloste tekijän hallussa.

SOS-Lapsikylä Suomessa i.a. Viitattu 6.2.2014. <https://www.sos-lapsikyla.fi/mita-me-teemme/tyomme-suomessa/historia/>
Tuloste tekijän hallussa.

SOS-Lapsikylä vaikuttaminen i.a. Viitattu 7.2.2014. <https://www.sos-lapsikyla.fi/mita-me-teemme/tyomme-suomessa/vaikuttamistoiminta/> Tuloste tekijän hallussa.

Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Viinämäki, Leena (toim.) 2010. Sosionomin ammatti ja työ 2010-2025. Kemi-Tornion-ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja: A Raportteja ja tutkimuksia 3/2010.

LIITTEET

Liite 1 Tutkimuslupa



19.2.2014

Marti Haikka
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Diak Etelä
Järvenpää

Asia: Tutkimuslupa

Matti Haikka on pyytänyt lupaa kerätä tutkimusaineistoa Diakonia-ammattikorkeakoulun opintoihinsa (sosiaalialan koulutusohjelma) kuuluvaan tutkielmaansa Kaarinan SOS-lapsikylästä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda välineistö vuorovaikutuksen kokemuksen mittaamiseen asiakkaan kokemuksena.

Tutkielman aineisto kerätään kirjallisena kyselynä Kaarinan SOS-lapsikylässä jälkihuollossa oleville, yli 18-vuotiaille nuorille ja eri yhteistyötahoille. Aineistoa ei kerätä alle 18-vuotiailta SOS-lapsikylässä asuvilta lapsilta eikä tutkielmaa varten käytetä lasten asiakirja-aineistoja tai lasten taustatietoja.

SOS-Lapsikylä ry antaa osaltaan luvan tutkimuksen tekemiseen ja pyytää ystävällisesti käyttöönsä valmistuneen työn, jonka voi lähettää alla olevaan osoitteeseen.

Kiinnostavalle tutkimuksellesi menestystä toivottaen

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Anna-Liisa Koisti-Auer".

Anna-Liisa Koisti-Auer
lastensuojelupäällikkö
SOS-Lapsikylä ry

Osoite
SOS-Lapsikylä ry
Snellmaninkatu 13
00170 HELSINKI

Puhelin / Faksi
puh. (09) 5404 880
faksi (09) 5404 8811

Sähköposti / Kotisivut
keskustoimisto@sos-lapsikyla.fi
www.sos-lapsikyla.fi

Y-tunnus
0101346-0

Liite 2 Tutkimuksen saatekirjelmä, huoltaja



Hyvä vanhempi

Meillä Kaarinan SOS-Lapsikylällä on suuri tahto tuottaa aina yksilöllisesti räätälöityjä ja laadukkaita palveluita. Yhteistyömme haluamme hoitaa aina mahdollisimman hyvin. Toimintamme keskiössä olet Sinä, koska ainoastaan yhdessä pääsemme haasteiden yli kohti yhdessä määriteltyä tavoitetta! Nyt tarvitsemekin Sinun apuasi palveluidemme kehittämiseksi edelleen paremmiksi.

Lähestymme Sinua palautekyselyllä, jolla pyrimme selvittämään sitä kuinka Sinä, hyvä lapsen vanhempi, olet kokenut vuorovaikutuksen palveluissamme. Kysely on osa tutkimustyötä jonka olemme tilanneet sosiaalialan ammattikorkeakouluopiskelijalta. Hän tulee käsittelemään kaikki vastaukset täysin luottamuksellisesti.

Toivomme todella, että löydät arjen kiireiden keskeltä pienen hetken palautekyselyn täyttämiseen. Mielipiteesi on meille erittäin tärkeä! Samalla Sinulle tarjoutuu mahdollisuus olla mukana vaikuttamassa siihen miten palveluitamme tulevaisuudessa tuotamme.

Lisätietoja tutkimuksesta antaa mielellään perhetyöntekijämme Sini Eräpuro.

Tämä kysely lähetetään kaikille lapsien vanhemmille. Toivomme todella, että palautatte kyselylomakkeen vastauskuoressa 7.3. mennessä.

Yhteistyöstänne ja aktiivisuudestanne kiittäen:



Esa Vierikko

Johtaja

SOS-Lapsikylä Kaarina

esa.vierikko@sos-lapsikyla.fi

044 761 4199

A blue ink signature of Sini Eräpuro, written in a cursive style.

Sini Eräpuro

Perhetyöntekijä

SOS-Lapsikylä Kaarina

sini.erapuro@sos-lapsikyla.fi

044 7614 167

Liite 3 Tutkimuksen saatekirjelmä, yhteistyötaho



Hyvä yhteistyötahomme

Meillä Kaarinan SOS-Lapsikylällä on suuri tahto tuottaa aina yksilöllisesti räätälöityjä ja laadukkaita palveluita. Yhteistyömme haluamme hoitaa aina mahdollisimman hyvin. Toimintamme keskiössä olette Te, koska ainoastaan yhdessä pääsemme haasteiden yli kohti yhdessä määriteltyä tavoitetta! Nyt tarvitsemekin Teidän apuanne palveluidemme kehittämiseksi edelleen paremmiksi.

Lähestymme Teitä palautekyselyllä, jolla pyrimme selvittämään sitä kuinka Te, hyvät yhteistyötahomme, olette kokeneet vuorovaikutuksen palveluissamme. Kysely on osa tutkimustyötä jonka olemme tilanneet sosiaalialan ammattikorkeakouluopiskelijalta. Hän tulee käsittelemään kaikki vastaukset täysin luottamuksellisesti.

Toivomme todella, että löydät arjen kiireiden keskeltä pienen hetken palautekyselyn täyttämiseen. Mielenpitemme ovat meille erittäin tärkeitä! Samalla Teille tarjoutuu mahdollisuus olla mukana vaikuttamassa siihen miten palveluitamme tulevaisuudessa tuotamme.

Lisätietoja tutkimuksesta antaa mielellään perhetyöntekijämme Sini Eräpuro.

Tämä kysely lähetetään kaikille voimassaoleville yhteistyötahoillemme. Toivomme todella, että palautatte kyselylomakkeen vastauskuuressa 7.3. mennessä.

Yhteistyöstänne ja aktiivisuudestanne kiittäen:

A blue ink signature of Esa Vierikko, consisting of a stylized, circular scribble.

Esa Vierikko

Johtaja

SOS-Lapsikylä Kaarina

esa.vierikko@sos-lapsikyla.fi

044 761 4199

A blue ink signature of Sini Eräpuro, written in a cursive style.

Sini Eräpuro

Perhetyöntekijä

SOS-Lapsikylä Kaarina

sini.erapuro@sos-lapsikyla.fi

044 7614 167

Liite 4 Palautekysely

TUTKIMUS VUOROVAIKUTUKSESTA

PALAUTEKYSELY

YHTEISTYÖN KESTO	Alle 6 kuukautta	Yli 6 kuukautta
PALAUTTEEN ANTAJA	Nuori aikuinen Palvelunhankkija Muu, kuka: _____	Huoltaja Yhteistyötaho
PALAUTTEEN KOHDERYHMÄ	Hallinto Sijaishuolto Muu, mikä? _____	Sosiaalityö Jälkihuolto Perhetyö Perhekuntoutus

JOKAISessa KYSYMYKSESSÄ KÄYTETTÄVÄ ASTEIKKO:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

YMPYRÖI ASTEIKOLTA VASTAUKSEKSESI SELKEÄSTI MIELIPIDETTÄSI VASTAAVA NUMERO

1) Ensikohtaaminen lapsikylän kanssa sujui mielestäni hyvin:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

2) Koen ensikohtaamisen luoneen jatkotyöskentelylle hyvät edellytykset:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

3) Vuorovaikutus lapsikylän edustajan kanssa on ollut minua arvostavaa:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

4) Vuorovaikutus lapsikylän edustajan kanssa on ollut minua huomioivaa:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

5) Koen, että mielipidettäni on kysytty:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

6) Koen, että olen voinut kertoa mitä mieltä minä todella olen:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

7) Koen, että mielipiteelläni on ollut merkitystä ja painoarvoa:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

8) Koen, että minua on ymmärretty:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

9) Koen, että minut ja asiani on hyväksytty:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

10) Koen tulleetni tuetuksi:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

11) Käytetyt vuorovaikutuksen välineet ovat sopineet minulle:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

12) Vuorovaikutus lapsikylän kanssa on tuonut minulle voimavaroja:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

13) Vuorovaikutuksen kokemus lapsikylän kanssa on kokonaisuudessaan ollut:

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

VAPAAMUOTOINEN PALAUTE LAPSIKYLÄLLE

**Risut ja ruusut. Mikä on toiminut, mikä ei ole toiminut, mitä kaikkea jäit kaipaamaan lisää?
(Jatka halutessasi kääntöpuolelle)**

Liite 5 Palautekyselyn ohje

PALAUTEKYSELYN OHJE

YHTEISTYÖN KESTO

Onko yhteistyö lapsikylän kanssa kestänyt alle vai yli 6 kuukautta? Valitse ystävällisesti yksi.

PALAUTTEEN ANTAJA

Oletko nuori aikuinen (jälkihuollon palvelut), lapsen huoltaja, palvelunhankkija, yhteistyötaho? Mikäli et kuulu edellisiin ryhmiin, niin ole ystävällinen ja täytä "Muu" -kohta ja kirjaa ko. Kohtaan tarkennus. Valitse ystävällisesti annetuista vaihtoehdoista yksi.

PALAUTTEEN KOHDERTYHMÄ

Ole ystävällinen ja valitse yksi lapsikylän palveluista johon palautteesi kohdennat. Toivomme, että palautteesi liittyy palveluun, jonka kanssa olet pääsääntöisesti ollut vuorovaikutuksessa.

ASTEIKKO

0 Täysin eri mieltä - 1 Osittain eri mieltä - 2 Osittain samaa mieltä - 3 Täysin samaa mieltä

Käytämme arvioinnin perustana lukujanaa. Lukujana on neljä asteinen. Asteikolla 0 tarkoittaa, että olet annetun väittämän kanssa täysin eri mieltä, 1 osittain eri mieltä, 2 osittain samaa mieltä, 3 täysin samaa mieltä. Ole ystävällinen ja ympyröi yksi mielipidettäsi vastaava numero kunkin väittämän kohdalta.

KYSYMYKSET

1) Ensikohtaaminen lapsikylän kanssa sujui mielestäni hyvin:

ENSIKOHTAAMINEN = Ne tilanteet kun kohtasit ja olit tekemisissä lapsikylän edustajan kanssa ensimmäisiä kertoja. Minkälaisen vaikutelman sait ensikohtaamisilla lapsikylän kanssa siitä miten sinut on otettu vastaan ja huomioitu ihmisenä? Eli minkälaisen ensivaikutelman lapsikylän edustajasta sait?

2) Koen ensikohtaamisen luoneen jatkotyöskentelylle hyvät edellytykset:

JATKOTYÖSKENTELY = Koetko ensikohtaamisen mahdollistaneen jatkotyöskentelylle hyvät lähtökohdat? Eli minkälaiset eväät koet ensivaikutelman antaneen jatkotyöskentelylle?

3) Vuorovaikutus lapsikylän edustajan kanssa on ollut minua arvostavaa:

VUOROVAIKUTUS. Me lapsikylässä koemme, että vuorovaikutus on kahden tai useamman ihmisen välistä kanssakäymistä. Kanssakäymisellä tarkoitamme keskustelua sekä yhdessä olemista ja tekemistä. Vuorovaikutus voi tapahtua esimerkiksi sähköpostitse, puhelimitse, kirjeitse, kasvotusten. Tässä kyselyssä toivomme, että keskityt nimenomaan lapsikylän kanssa kasvotusten tapahtuneeseen vuorovaikutukseen.

ARVOSTAVA vuorovaikutus lähtee tasavertaisuudesta ja kunnioituksesta. Tasavertaisuus rakentuu siitä, että vuorovaikutuksen osapuolet ovat yhtä arvokkaita osia siinä. Kunnioitus näkyy mm. toisen kuuntelemisena ja hänen mielipiteensä huomioimisena. Tämä ei kuitenkaan välttämättä tarkoita samaa mieltä olemista.

4) Vuorovaikutus lapsikylän edustajan kanssa on ollut minua huomioivaa:

HUOMIOIVA vuorovaikutus rakentuu arkipäiväisistä asioista yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa. Huomioivan vuorovaikutuksen perusteet ovat siinä, että sinulle muodostuu tunne, että sinun tarpeitasi ja toiveitasi on kuultu ja huomioitu.

5) Koen, että mielipidettäni on kysytty:

Onko lapsikylä pyrkinyt selvittämään sinun mielipiteesi vuorovaikutustilanteissa?

6) Koen, että olen voinut kertoa mitä mieltä minä todella olen:

Koetko, että olet voinut vuorovaikutustilanteissa lapsikylän kanssa kertoa mitä todella mietit, koet, tunnet?

7) Koen, että mielipiteelläni on ollut merkitystä ja painoarvoa:

MERKITYS ja PAINOARVO näkyy vuorovaikutuksessa siten, että sinun mielipiteesi muokkaa osaltaan yhteistyön suuntaa. Eli siihen miten vuorovaikutusta toteutetaan jatkossa. Huomioithan, että tämä ei välttämättä tarkoita samaa mieltä olemista tai sitä, että päätökset ovat täysin mielipiteesi suuntaisia.

8) Koen, että minua on ymmärretty:

YMMÄRRYS on meille lapsikylässä tärkeää! Eli oletko kokenut, että sinut ja asiasi, tunteesi, mietteesi tai esimerkiksi kokemuksesi on ymmärretty siten kuten sinä olet sen halunnut ymmärrettävän. Huomioithan, että ymmärrys ei kuitenkaan tarkoita samaa mieltä olemista.

9) Koen, että minut ja asiani on hyväksytty:

HYVÄKSYMINEEN. Onko sinut ja asiasi, mietteesi tai esimerkiksi kokemuksesi hyväksytty sellaisena kuin olet sen tuonut esille? Huomioithan, että ymmärrys ei kuitenkaan tarkoita samaa mieltä olemista.

10) Koen tulleen tuetuksi:

TUKEMINEN. Me lapsikylässä tarkoitamme tukemisella sitä, että olemme kysyneet luomaan sinulle tunteen siitä, että et ole asiasi kanssa yksin. Onko sinulla tunne, että olet voinut jakaa kanssamme sinulle tärkeitä asioita? Entä olemmeko kysyneet tukemaan sinua konkreettisissa asioissa?

11) Käytetyt vuorovaikutuksen välineet ovat sopineet minulle:

VUOROVAIKUTUKSEN VÄLINEET = Mieti millä kaikella tavalla olet ollut lapsikylän edustajan kanssa vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksen tukena voi olla monia välineitä kuten tekstiviesti, sähköposti, puhelin, erilaiset kuva- ja mietekortit, kirje jne. Ovatko sinun kohdallasi käytetyt vuorovaikutuksen välineet olleet sinulle sopivat?

12) Vuorovaikutus lapsikylän kanssa on tuonut minulle voimavaroja:

VOIMAVARA. Oletko kokenut, että vuorovaikutus lapsikylän kanssa on tuonut sinulle vahvistusta ja voimaa? Onko yhteistyöhön liittyvät asiat selkiytyneet ja tuntuuko niiden osalta, että niiden kanssa oleminen on helpottunut? Entä tuntuuko arki yhtään kevyemmältä?

13) Vuorovaikutuksen kokemus lapsikylän kanssa on kokonaisuudessaan ollut:

VUOROVAIKUTUS YLEISESTI = Yleisarvosana minun ja lapsikylän edustajan välisestä vuorovaikutuksesta. Eli miten koen vuorovaikutuksen sujuneen?

VAPAAMUOTOINEN PALAUTE LAPSIKYLÄLLE**Risut ja ruusut, mikä kaikki on toiminut, mikä kaikki ei ole toiminut, mitä jäit kaipaamaan lisää?**

Kysely rakentuu 13:sta määritellystä väittämästä. Vapaamuotoisessa palautteessa voit antaa palautetta meille noiden väittämien ulkopuolelta. Erityisesti meitä kiinnostaa, että minkä kaiken olet kokenut toimivan yhteistyössämme ja minkä kaiken et? Entä oletko jäänyt kaipaamaan jotain enemmän yhteistyössämme? Tai koetko, että yhteistyötämme voitaisiin jotenkin kehittää kohti parempaa? Oletthan ystävällinen ja käytät selkeää kielialaa. Voit halutessasi jatkaa kyselyn kääntöpuolelle vapaamuotoista palautettasi.