

Ida-Maria Pylkkänen

TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSIÄ AUTISMIKIRJON HENKILÖIDEN HAASTAVASTA KÄYTTÄYTYMISESTÄ

Opinnäytetyö
Sosionomi (AMK)

2018



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Ida-Maria Pylkkänen	Sosionomi (AMK)	marraskuu 2018
Opinnäytetyön nimi		
Työntekijöiden näkemyksiä autismikirjon henkilöiden haastavasta käyttäytymisestä		59 sivua 2 liitesivua
Ohjaaja		
Lea Saari-Kääriäinen		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa autismikirjon henkilöiden haastavasta käyttäytymisestä Etelä-Savon alueella kahdesta kehitysvammaisten- sekä autismikirjon henkilöiden palvelukodista. Tavoitteena oli kartoittaa, millaista haastavaa käyttäytymistä autismikirjon henkilöillä esiintyy sekä millaisissa tilanteissa haastavaa tai väkivaltaista käyttäytymistä ilmenee. Lisäksi opinnäytetyössä kartoitettiin haastavan käyttäytymisen tunnistettavuuden myötä työntekijöiden näkemyksiä haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisykeinoista. Tarkoituksena oli tuottaa tietoa yksiköiden käyttöön, nostaa esiin haastavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisykeinoja sekä lisätä henkilöstön ymmärrystä asiakkaita kohtaan.</p>		
<p>Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineistoa kerättiin ryhmähaastattelumenetelmällä. Aineistonkeruu toteutettiin kahteen palvelukotiin, toteuttaen kaksi ryhmähaastattelua. Haastatteluihin osallistui yksiköiden henkilökuntaa, joilla oli vähintään kahden vuoden kokemus autismikirjon henkilöiden kanssa työskentelystä. Yhteensä haastatteluihin osallistui kuusi sosiaali- ja terveysalan ammattilaista. Haastattelut litteroitiin tekstiksi, jonka jälkeen aineistot analysoitiin teemojen kautta. Teoreettisessa viitekehyksessä avataan autismikirjon, haastavan käyttäytymisen sekä asiakaslähtöisyyden käsitteitä.</p>		
<p>Keskeisimmiksi tutkimustuloksiksi muodostuivat haastavien asiakastilanteiden tunnistaminen sekä ennaltaehkäisy. Tilanteiden tunnistamisen myötä nousi esiin ennaltaehkäisevä toiminta, joka koettiin molemmissa yksiköissä tärkeäksi, mutta haastavaksi. Merkittävimpinä ennaltaehkäisykeinoina pidettiin kommunikaatiota ja vuorovaikutuksellisuutta, rauhallisuutta sekä henkilöstön yhteisiä toimintatapoja. Tutkimus nosti esiin autismikirjon henkilöiden haasteellisen käytöksen takana olevia syitä. Lisäksi se tuotti tietoa ennaltaehkäisykeinoista yksiköiden käyttöön.</p>		
Asiasanat		
Autismikirjon häiriö, haastava käyttäytyminen, ennaltaehkäisy, asiakaslähtöisyys		

Author (authors)	Degree	Time
Ida-Maria Pykkänen	Bachelor of Social Services	November 2018
Thesis title Employees' views of challenging behavior of people with autism spectrum		59 pages 2 pages of appendices
Supervisor Lea Saari-Kääriäinen		
<p>Abstract</p> <p>The goal of this thesis was to gather information about challenging behavior of people with autism spectrum and to examine in what kind of situations challenging or violent behavior occurs. In addition, this thesis investigates how two sheltered accommodation's employees see the means of preventing challenging behavior. The purpose was to produce information for sheltered accommodation's units to utilize, add personnel's understanding towards customers and increase own professional knowledge.</p> <p>The research method was qualitative. Information was gathered by using group interviews which were executed in two different autism spectrum units. The interviewees were sheltered accommodation's personnel who had at least two years' experience in working with people with autism spectrum. Altogether six social and health sectors' professionals took part in the interviews. The interviews were transcribed and analyzed through themes. The theoretical framework of this thesis consists of autism spectrum's and challenging behavior's concepts. It also focuses on how challenging behavior is seen in sheltered accommodations, what means employees have to intervene and how challenging and violent situations can be prevented. The end of the theoretical framework discusses customer-oriented approach in autism spectrum units.</p> <p>The most crucial results of the thesis consist of recognizing challenging situations and preventing them. Preventing actions were experienced important but challenging in both units. The most meaningful ways to prevent challenging behavior were communication and interaction, calmness and personnel's common ways of acting. The research brought up the reasons behind challenging behavior of people with autism spectrum. It also produced information about means of prevention for the units to utilize.</p>		
<p>Keywords</p> <p>Disorders of autism spectrum, challenging behavior, prevention, customer-oriented approach</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	AUTISMIKIRJO.....	7
2.1	Autismikirjon määritelmä.....	7
2.2	Esiintyvyys ja diagnosointi	9
2.3	Kommunikointi ja sosiaaliset vuorovaikutustaidot	10
3	AUTISMIKIRJON HENKILÖIDEN HAASTAVA KÄYTTÄYTYMINEN	11
3.1	Haastava käyttäytyminen yleisesti	11
3.2	Haastava käyttäytyminen autismikirjon palveluasumisessa.....	13
3.3	Haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisy	15
4	ASIAKASLÄHTÖISYYS AUTISMIKIRJON YKSIKÖISSÄ.....	16
4.1	Asiakastyön osaamisen kehittäminen ja eettiset periaatteet.....	16
4.2	Työntekijän ammatillisuuden kehittäminen	18
4.3	Työhyvinvoinnin ja työntekijöiden jaksamisen merkitys	20
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	21
5.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	22
5.2	Tutkimusmenetelmä	22
5.3	Aineistonkeruumenetelmä	24
5.3.1	Ryhmähaastattelu.....	24
5.3.2	Haastateltavien valinta.....	25
5.4	Tutkimusaineiston analyysi.....	26
6	TUTKIMUSTULOKSET	28
6.1	Autismikirjon haastava käyttäytyminen	28
6.2	Haastavan käyttäytymisen esiintyvyys.....	30
6.3	Haastavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisy	32
6.3.1	Työntekijöiden jaksamisen merkitys	34
6.3.2	Työyhteisön merkitys	35
6.3.3	Muut tekijät	39

7	JOHTOPÄÄTÖKSET	41
8	POHDINTA	47
8.1	Opinnäytetyöprosessi	47
8.2	Opinnäytetyön luotettavuus	50
8.3	Opinnäytetyön etiikka	53
	LÄHTEET	54

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupahakemus

Liite 2. Teemahaastattelurunko

1 JOHDANTO

Neurobiologisissa oireyhtymissä, kuten autismikirjon häiriössä, ilmenee oman kehon säätelyn ja toiminnan ohjaamisen ongelmia. Autismikirjon häiriöille on tyypillistä erilaiset vaikeudet kommunikaatiossa, kuten kielen tuottamisessa sekä kielen ja eleiden ymmärtämisessä. Erinäiset vaikeudet voivat myös näkyä sosiaalisissa vuorovaikutustaidoissa sekä poikkeavana käytöksenä. Autismikirjon henkilö ei välttämättä ole kiinnostunut muista ihmisistä, eikä ymmärrä sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden normeja. Poikkeava käytös voi näkyä esimerkiksi tarkkojen rutiinien noudattamisena tai käytöshäiriöinä. Stressi voi hallita yksilön joustavuutta, havainnointikykyä, reagoititapaa sekä energiaa, jolloin voi esiintyä haasteita sopeutua uusiin ja muuttuviin tilanteisiin. Itsekontrollin heikennys voi vaikuttaa yksilön mielialaan alentavasti tai esimerkiksi näkyä haastavana tai väkivaltaisena käytöksenä. (Gillberg 2000, 13, 15; Kerola & Sipilä 2017, 30.)

Opinnäytetyön aihe syntyi kesäsijaisuuden kautta kesällä 2017, minkä jälkeen ammatillinen kiinnostus työskennellä autismikirjon henkilöiden kanssa heräsi. Ennen kesäsijaisuutta en juurikaan ollut perehtynyt aiheeseen, minkä vuoksi halusin kasvattaa ammatillista tuntemustani kyseisellä alueella. Olin yhteydessä yksikön esimieheen, joka hallinnoi molempia tässä opinnäytetyössä kuultuja yksiköitä. Yhteydenoton jälkeen opinnäytetyön aihealue ja näkökulma alkoivat rakentumaan.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia autismikirjon henkilöiden haastavaa käyttäytymistä kahdessa Etelä-Savon alueella olevassa palvelukodissa. Tarkoituksena oli kartoittaa haastavan käyttäytymisen tunnistettavuutta. Haastavan käyttäytymisen tunnistettavuuden myötä tarkoituksena oli tuottaa tietoa yksiköiden käyttöön autismikirjon henkilöiden haastavan käyttäytymisen syistä sekä nostaa henkilöstön näkemyksiä esiin ennaltaehkäisykeinoista. Yksiköihin ei ole aikaisemmin tehty opinnäytetyötä.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys syventyy autismikirjon häiriöön, haastavaan käyttäytymiseen sekä haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisykeinoihin. Lopuksi käsitellään asiakaslähtöisyyden, työntekijöiden ammatillisuuden

sekä työhyvinvoinnin merkitystä asiakkaiden elämänlaatuun sekä niiden vaikutusta haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisyyn. Keskeisimmiksi käsitteiksi muodostuivat autismikirjon häiriö, haastava käyttäytyminen, ennaltaehkäisy sekä asiakaslähtöisyys.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusryhmäksi muodostui yksiköiden työntekijät, jotka haastattelin kahdessa ryhmähaastattelussa. Kumpaankin ryhmään osallistui kolme sosiaali- ja terveysalan ammattilaista, joilla oli vähintään kahden vuoden kokemus autismikirjon henkilöiden kanssa työskentelystä. Yhteensä haastatteluihin osallistui kuusi haastateltavaa. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, jonka jälkeen aineisto analysoitiin teemoitellen. Opinnäytetyössä ei julkaista yksiköiden nimiä tai tarkkaa sijaintia asiakkaiden tai työntekijöiden tunnistettavuuden välttämiseksi.

2 AUTISMIKIRJO

Reiman-Möttönen ja Mäkelä (2014, 5) kertovat Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen kirjallisuuskatsauksessa autismikirjon viittaavan useisiin oireyhtymiin. Oireyhtymille on luontaista esimerkiksi poikkeava ja kaavamainen käyttäytyminen, kommunikaatio ja vuorovaikutukselliset vaikeudet sekä sosiaalisten suhteiden rajoittuneisuus. Autismikirjon häiriöihin kuuluvat muun muassa autistinen oireyhtymä, Aspergerin oireyhtymä sekä epätyypillinen autismi. Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan autismin oireyhtymää. Autismin oireyhtymästä käytetään opinnäytetyössä käsitettä autismikirjon häiriö tai autismikirjo.

2.1 Autismikirjon määritelmä

Autismikirjon häiriön taustalla on neurobiologisen keskushermoston kehityshäiriö, joka vaikuttaa aivojen toimintaan sekä aistihavaintojen toimimiseen. Autismikirjon häiriölle hyvin tyypillisiä oireita ovat sosiaalisen vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat sekä kommunikaatioon liittyvät haasteet ja puutteet. Autismikirjon henkilöille on kehittynyt hyvinkin erilainen tapa havainnoida ja

tulkita ympärillä olevaa maailmaa, kuin muilla ihmisillä. (Matero 2006b, 219–220.)

Erilainen tapa havainnoida voi johtaa esimerkiksi siihen, että yksilö tuntee hukkuvansa aistihavaintojen paljouteen. Aivot rekisteröivät liian nopeatempoisesti aistihavaintoja, jolloin henkilö kiinnittää huomionsa kaikkiin ärsykkeisiin yhtäaikaaisesti. Hänen voi olla vaikea poimia kaikkien ärsykkeiden joukosta oleelliset, jolloin henkilö voi helposti stressaantua ja väsyä. Toisaalta aistihavaintojen rekisteröinti voi olla myös vaillinaista ja heikkoa. Autismikirjoon kuuluvat henkilöt eivät välttämättä tiedosta kaikkia viestejä. Lisäksi tietty aistiärsyke, kuten tietynlainen valo tai ääni voi stimuloida kivuntunnetta. (Sjölund & Beijerot 2014, 22, 24.)

Autismikirjon henkilöt voivat kuitenkin kokea erilaisen tavan aistia myös hyvin miellyttävänä ja rentouttavana. Esimerkiksi tiettyjen äänien kuuleminen, väkkeitävien esineiden katseleminen, erilaisten pintojen siveleminen sekä tiettyjen makujen ja hajujen aistiminen koetaan usein iloa tuottavina asioina. Havaitsemisen ongelmat lisääntyvät erityisesti tilanteissa, joissa henkilö on väsynyt ja uupunut tai tuntee itsensä stressaantuneeksi. (Sjölund & Beijerot 2014, 22, 24.)

Käyttäytymiseen voi myös liittyä erikoiset ja oudot rituaalit. Yksilö voi luoda itselleen turvallisuuden tunnetta esimerkiksi toistuvalla käsien heiluttamisella, vartalon heijaamisella, varpailla kävelemisellä, omaperäisellä ääntelyllä sekä jatkuvien liikeratojen toistamisella. Erikoisen käyttäytymisen taustalla voi olla myös epävarmuutta uudesta ja muuttuneesta tilanteesta. Autismikirjon henkilöt eivät välttämättä siedä muuttuvia ja uusia tilanteita, vaan vaativat rutiinien toistamista. Tällaiset tarkat rutiinit voivat muuttua raskaiksi arjen sujuvuutta tarkasteltaessa. Rutiinien häiriintyminen voi saada aikaan haastavaa käyttäytymistä. (Matero 2006b, 220; Kerola ym. 2009, 24–25.)

Käyttäytymishäiriöt ja käyttäytymismuotojen poikkeavuudet, kuten erilaiset mielenterveysongelmat, syömishäiriöt, univaikeudet, rajoittunut ja poikkeava käytös sekä haastava tai aggressiivinen käyttäytyminen, voivat olla tyypillisiä autismikirjon häiriölle. (Gillberg 2000, 15–16; Kaski 2012, 99–100.) Tyypillisimpiä diagnooseja ja oireita ovat esimerkiksi ahdistuneisuus, pakko-oireet ja –

toiminnot, depressio, persoonallisuushäiriö, anoreksia sekä epilepsia. Vaikka mielenterveysongelmat ovat aina monen tekijän summa, on todettu, että autismikirjon henkilöillä on suurempi todennäköisyys sairastua psyykkisesti kuin muilla. (Gillberg 2000, 69; Sjölund & Beijerot 2014, 145–146.)

2.2 Esiintyvyys ja diagnosointi

Tarkkaa syytä autismikirjon syntyyn ei vielä tunneta, mutta autismikirjon häiriöön voi vaikuttaa esimerkiksi erilaiset geenivirheet, raskaudenaikaiset virukset, vammat, aivojen aineenvaihdunnan häiriöt sekä aivojen toiminnalliset häiriöt. (Kerola ym. 2009, 24.) Autismi- ja Aspergerliiton (s.a.) mukaan autismikirjon häiriöitä esiintyy eri tutkimusten mukaan noin 1 % väestöstä.

Reiman-Möttönen ja Mäkelä (2014, 10, 12) kirjoittavat, että autismikirjon häiriöiden diagnosointi pohjautuu Suomessa ominaisten käyttäytymispiirteiden puutteiden määrittämiseen. Autismikirjon häiriön tutkimuksessa tulisi huomioida lääketieteellinen näkökulma sekä kielenkehityksen ja päättelytaitojen arvio. Autismikirjon häiriöitä esiintyy keskimääräistä enemmän pojilla kuin tytöillä.

Autismikirjon häiriö todetaan usein jo lapsuusiässä. Oireet ilmenevät lapsella esimerkiksi käyttäytymisen poikkeavuutena, kielellisenä ja ei-kielellisenä vuorovaikutuksen haasteena, rajoittuneena käytöksenä sekä epätavallisena reagoimisena aistiärsykkeisiin. Vastasyntynyt ja taaperokäinen autismikirjon lapsi ei välttämättä hae katsekontaktia tai päinvastoin, voi jäädä tuijottamaan omistuisesti. Autismikirjon lapsi voi myös vastustaa fyysistä kontaktia. (Matero 2006b, 219.)

Autismikirjon häiriö voi näkyä lapsilla myös leikeistä syrjään vetäytymisenä ja sosiaalisissa tilanteissa vastavuoroisuuden puuttumisena. Autismikirjon lapsi ei ole kiinnostunut muista lapsista, eikä välttämättä yhteisleikeistä. Myös ystävyyssuhteiden luominen voi tuottaa hankaluuksia. Oireet ovat kuitenkin hyvin yksilöllisiä sekä moniulotteisia, jotka voivat muuttua iän myötä. (Gillberg 2000, 18; Matero 2006b, 219, 221.)

Materon (2006b, 220) mukaan yli puolella autismikirjon henkilöillä on todettu jonkinasteinen kehitysvamma. Kehitysvammaisuuden lisäksi autismikirjooon voi liittyä erilaisia vammoja, kuten älyllinen kehitysvammaisuus sekä kuulo- tai näkövammoja. Maailman terveysjärjestön WHO:n (2016) mukaan älyllisellä kehitysvammaisuudella tarkoitetaan henkisen suorituskyvyn puutteellista kehitystä. Erityisesti kehitysiässä ilmenevät puutteelliset taidot, kuten kognitiiviset, kielelliset, sosiaaliset sekä motoriset taidot, voivat viitata jonkin asteiseen kehitysvammaan.

2.3 Kommunikointi ja sosiaaliset vuorovaikutustaidot

Autismikirjon häiriöihin liittyvät vahvasti erilaiset kommunikaation haasteet. Puhekielen tuottaminen ja ymmärtäminen voi olla puutteellista tai kehityksessä jäljessä. Tyypillisiä haasteita esiintyy kielen, symbolien ja eleiden ymmärtämisessä sekä kielellisten ja ei-kielellisten viestien ymmärtämisessä. Kieli kehittyy usein ulkoa opituista eleistä ja ilmaisuista, joita autismikirjon henkilö oppii liittämään asiayhteyksiin ja joita hän voi ilmaista uudelleen satunnaisesti. Puhe voi olla luonteeltaan puutteellista ja erikoista, kuten kaikupuhetta, sanojen toistelua tai merkityksetöntä ääntelyä. Osa autismikirjon henkilöistä ei puhu lainkaan. (Kerola ym. 2009, 18, 24–25.)

Puhumattomat autismikirjon henkilöt voivat kommunikoida esimerkiksi puhetta tukevalla ja korvaavalla kommunikaatiomallilla, kuten AAC-menetelmällä. AAC-menetelmän nimitys nousee englannin kielen sanoista “augmentative and alternative communication”. Puhetta tukevan ja korvaavan menetelmän tarkoituksena on syventää ilmaisukeinoja sekä vahvistaa ymmärretyksi tulemistä. AAC-menetelmät voidaan jakaa kolmeen pääryhmään; manuaalisiin, graafisiin sekä kosketeltaviin merkkeihin. Manuaalisiin merkkeihin lukeutuvat tukiviittomat. Graafiset merkit viittaavat esimerkiksi kuvakommunikaatioon, joka on hyvin tyypillinen kommunikaatio menetelmä autismikirjon henkilöillä. Kommunikaatiossa käytettävät kuvat ovat usein symbolin omaisia, joiden tarkoituksena on viestiä selkeästi jokin asia. Usein kuvien käytössä käytetään apuna joko teknisiä apuvälineitä eli kommunikaatioilaitteita tai kuvakansiota. Kosketeltavat merkit taas ovat itse tehtyjä materiaaleja, kuten itse piirrettyjä kuvia. (Matero 2006a, 130–135, 219.)

Haasteeksi voi myös muodostua toisten ihmisten tunteiden, eleiden ja ajatusten tunnistaminen sekä ymmärtäminen. Autismikirjon henkilöt voivat reagoida ja näyttää tunteensa eritavoin kuin muut ihmiset. Erityisesti haasteita voi esiintyä tunteiden sanoittamisessa. Autismikirjon henkilön voi olla vaikea tuoda ilmi tunteuksiaan kommunikaation puutteellisuuden tai haasteiden vuoksi. (Howlin 1997, 50–51.) Myös tunteiden kokeminen voi poiketa normaalista. Yksilö voi tuntea ilon tunnetta tilanteessa, jossa muut ihmiset eivät osaisi iloista reaktiota odottaa. (Sjölund & Beijerot 2014, 53.)

Sjölund ja Beijerot (2014, 56) kirjoittavat, että autismikirjon henkilöiden on vaikea ymmärtää sosiaalisten tilanteiden normeja. Usein vuorovaikutuksellisia haasteita voi syntyä siinä, ettei henkilö osaa tulkita tilanteeseen sopivaa käytöstä, tai on tietämätön, mitä on sopivaa sanoa tai tehdä. Sosiaalisen kehityksen vaikeudet näkyvät esimerkiksi siten, ettei yksilö ole kiinnostunut toisista ihmisistä, vaan vetäytyy omiin oloihinsa – kauas muiden luota tai ikään kuin uppoutuen omaan maailmaansa. Joskus voi jopa näyttää siltä, että autismikirjon henkilö suhtautuu toisiin ihmisiin kylmästi kuin esineisiin. On kuitenkin muistettava, että autismikirjon häiriö voi näkyä yksilöllä eri tavoin.

3 AUTISMIKIRJON HENKILÖIDEN HAASTAVA KÄYTTÄYTYMINEN

Tässä luvussa avataan haastavan käyttäytymisen määritelmä ensin yleisesti, minkä jälkeen tarkennetaan, mitä haastava käyttäytyminen tarkoittaa autismikirjon ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja miten haastava käyttäytyminen siellä näkyy. Käsite avataan siksi, että saadaan tarkennettua, mitä käsitteellä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa.

3.1 Haastava käyttäytyminen yleisesti

Kerola ja Sipilä (2017, 18) toteavat, että haastava käyttäytyminen viestittää yksilön osaamattomuudesta tuoda viesti ilmi eri keinoin. Yksilö ei ole havainnut muuta sosiaalisesti hyväksyttävää tai sanallista keinoa ilmaista itseään. Haastavan käyttäytymisen tunnistaminen on usein ongelmattonta, mutta sen ilmi

tuominen ja käyttäytymisen näkyväksi tekeminen voi tuottaa haasteita. On kuitenkin pidettävä huoli siitä, ettei haastavan käyttäytymisen tarkasteluun jumiu-
duta. Haastavan käyttäytymisen takana on aina jokin tarkoitus, joten tärkeää on pyrkiä näkemään käyttäytymisen taustalla olevia syitä.

Rantaeskola ym. (2014, 6–9) toteaa väkivallalla tarkoitettavan hyökkäävää käytöstä, mikä herättää kohteessaan epävarmuutta, pelkoa tai ahdistuneisuutta. Haastavan ja uhkaavan käyttäytymisen altistavia tekijöitä voi olla useita, kuten temperamentti, lyhytjänteisyys ja äkkipikaisuus. Erilaiset lapsuuden traumat, epäsuotuisat perheolosuhteet, opitut tai puuttuvat käyttäytymismallit, kommunikointitaidon puute, syrjäytyminen, huono-osaisuus sekä erilaiset mielenterveydenhäiriöt voivat altistaa uhkaavaan käyttäytymiseen.

Haastavan ja aggressiivisen käytöksen voi laukaista esimerkiksi fyysisten ja henkisten ominaisuuksien summa. Erilaiset elämäntilanteet, stressi, itsensä ilmaiseminen vaikeudet tai esimerkiksi turhaumat voivat toimia laukaisevina tekijöinä. Myös fyysinen kiputila, väsymys ja esimerkiksi verensokerin lasku voivat lisätä aggressiivisen käyttäytymisen riskiä yhdessä altistavien tekijöiden kanssa. Kaikki eivät kuitenkaan reagoi pettymyksiin aggressiivisesti. (Rantaeskola ym. 2014, 9.)

Asiakastyöväkivallasta puhuttaessa tarkoitetaan työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta, jossa asiakas kohdistaa työntekijään väkivaltaista käytöstä. Asiakkaan käytös voi olla esimerkiksi sanallisesti loukkaavaa tai fyysisesti uhkaavaa. Väkivaltatilanteisiin voi vaikuttaa esimerkiksi erilaisten persoonien sietäminen, virhearviot tilanteesta sekä tilannesidonnaiset tekijät. (Rantaeskola ym. 2014, 7, 11–13.) Sosiaaliset vuorovaikutussuhteet toimivat aina kuitenkin subjektiivisena kokemuksena, jossa asianosaisten persoonallisuus, tunnetila sekä havainnointijärjestelmä koordinoivat tilannetta. Kun työntekijä on uupunut tai kohtaa haasteita henkilökohtaisessa elämässään, ärsytyskynnys ja pitkäjänteisyys laskevat. Tällöin asiakas voidaan mieltää hankalaksi ja vaikeaksi, vaikka ulkopuolisten havainnoitsijoiden mielestä asiakas ei täytä haastavan käytöksen merkkejä. (Rantaeskola ym. 2014, 11–13.)

3.2 Haastava käyttäytyminen autismikirjon palveluasumisessa

Erityishuoltoa on järjestettävä henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on puutteellista ja vaillaista, tai henkilölle, jonka kehitys on estynyt synnytyksessä tai kehitysiässä saadun vamman vuoksi. Erityishuollon päämääränä on edistää henkilön selviytymistä jokapäiväisestä elämästä, ehkäistä syrjäytymistä sekä turvata henkilön hoito ja huolenpito. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1. § 1. mom.) Palveluita suunniteltaessa on otettava huomioon yksilön toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Asumispalvelun on ylläpidettävä ja edistettävä erityishuollossa olevan henkilön terveyttä, turvallisuutta, hyvinvointia, itsemääräämisoikeutta sekä osallisuutta. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 3 a. § 42. mom.)

Koskentausta (2006) luokittelee autismikirjioon kuuluvien henkilöiden aggressiivisen käyttäytymisen neljään eri ryhmään, joista toiseen henkilöön kohdistuva aggressiivisuus sekä itsensä vahingoittaminen ovat yleisimpiä muotoja. Fyysinen eli toisiin kohdistuva aggressiivisuus ilmenee esimerkiksi lyömisenä, potkimisena, puremisena ja tönimisenä. Itsensä vahingoittamiseen kuuluu lyöminen, raapiminen tai muutoin tahallinen ja vahingollinen käytös itseään kohtaan. Esineisiin kohdistuva haasteellinen käyttäytyminen näkyy muun muassa tavaroiden heittäjänä tai niiden tahallisena hajottamisena. Verbaalinen aggressiivisuus pitää sisällään kiroilun, nimittelyn, huutamisen sekä uhkailun.

Kupari (2007, 45–48) toteaa, että haastavassa käyttäytymisessä on usein kyse autismikirjon henkilön kommunikaatio ongelmista sekä itseilmaisun haasteista. Rantaeskola ym. (2014, 6, 125–126) kirjoittavat, että usein ei-toivotulla käytöksellä henkilö viestii tahdostaan ja tarpeistaan, koska normaalit kommunikointimallit puuttuvat. Yksilö voi olla kyvytön hallitsemaan omaa käyttäytymistään. Tällöin työntekijöillä on keskeinen asema asiakkaan turvallisuuden varmistamisessa sekä vuorovaikutuksen tukemisessa.

Haastavissa asiakastilanteissa voidaan kehitysvammalain mukaan rajoittaa ja tehdä kiinnipitoja, jos asiakas vaarantaa oman tai muiden turvallisuuden. Tarkoin määritellyt rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan silloin, kun

erityishuollonpiirissä oleva henkilön ei kykene käsittämään oman käyttäytymisensä seurauksia, eikä kykene tekemään omaa huolenpitoaan koskevia päätöksiä. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää myös silloin, kun rajoittavat toiminnot ovat välttämättömiä muun ympäristön turvallisuuden varmistamiseksi. (Räty 2017, 65–69.)

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa on kuitenkin oltava määriteltynä, mitä ja miten rajoitustoimenpiteitä arvioidaan käytettävän (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 3 a. § 42 d mom). Rajoittaminen on tapahduttava erityishuollossa olevaa henkilöä kunnioittaen sekä hänen perustarpeistaan huolehtien. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 3 a. § 42 d mom.) Räty (2017, 68–69, 76–77) selkeyttääkin, että rajoitustoimenpiteiden sekä kiinnipitojen tarkoituksen mukaisuus tilanteeseen nähden, kiinnipitojen vaativuus sekä rajoitustoimenpiteiden käyttöaika on tarkoin määritelty laissa. Päätökset kiinnipidosta voi tehdä ainoastaan toimintayksikön henkilöstöön kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen.

Rajoitustoimenpiteiden käytössä tulee aina ottaa huomioon asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Tavoitteena on asiakkaan itsemääräämisoikeuden lisääminen ja vahvistaminen. Erityishuollossa olevaa henkilöä on kohdeltava kunnioitavasti, ja siten, ettei hänen ihmisarvoaan ja itsemääräämisoikeuttaan loukata. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen on huomioitava asiakkaan yksilöllisyys, mielipiteet ja toivomukset. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 3 a. § 42. mom.) Palvelunjärjestäjän tehtävä on arvioida, kuinka henkilön itsemääräämisoikeutta voidaan tukea (Räty 2017, 65).

Clarke (2011, 21–22) täsmentää, että työntekijöiden tulisi pyrkiä välttämään rajoitustoimenpiteitä, käyttää yhtenäisiä toimintamalleja sekä pyrkiä ehkäisemään haastavia tilanteita, joissa joudutaan turvautumaan rajoitustoimenpiteisiin. Henkilökunnan tulisi saada riittävästi tietoa sekä kouluttautua rajoitustoimenpiteiden käyttämiseen. Rajoitustoimenpiteiden käyttö on lopetettava heti, kun sen käyttö ei ole enää tarkoituksenmukaista, tarpeellista tai rajoituksen käyttäminen vaarantaa henkilön turvallisuuden (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 3 a. § 42 d mom).

3.3 Haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisy

Kerolan ja Sipilän (2017, 19–22) mukaan ennaltaehkäisy tarkoittaa reagoimista ja puuttumista yksilön käyttäytymiseen varhaisessa vaiheessa. Haastavalle käytökselle on tyypillistä erilaiset merkit, kuten uhkailu, ahdistuneisuus, motorinen levottomuus tai kehon jännittyneisyys, joiden pohjalta voidaan tehdä arvioita tilanteen puuttumisen tarpeellisuudesta. Ennusmerkit ovat usein yksilöllisiä, vaikkakin joitain samankaltaisuuksia voidaan havaita.

Haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisy lähtee liikkeelle haastavien asiakastilanteiden tunnistamisesta. On tärkeää tiedostaa haastavan käyttäytymisen syy-seuraussuhteita, jotta asiaan voidaan etsiä myönteisiä ratkaisuja. Kuvassa 1 kuvataan Kerolan ja Sipilän (2017, 23) teoksessa esitetty ennaltaehkäisyn prosessi. Prosessille ominaista on ensimmäisenä tunnistaa haastavan käyttäytymisen muoto. Tunnistamisen myötä pyritään ymmärtämään haastavan käyttäytymisen taustalla olevia syitä, minkä jälkeen voidaan lähteä rakentamaan uusia ja myönteisiä käytösmalleja.



Kuva 1. Ennaltaehkäisyn prosessi (Kerola & Sipilä 2017)

Elämönhallinnan taitojen vahvistaminen, arjen strukturoiminen ja rutiinien luominen voi vähentää levottomuutta sekä uusien tilanteiden vaikeutta. Erityisesti päivästruktuurin luominen voi vähentää autismikirjoon kuuluvien henkilöiden

epävarmuutta tilanteesta sekä helpottaa siirtymätilanteiden kulkua. Tietynlainen järjestys ja tilanteiden sanoittaminen luovat turvallisuuden tunteen autismikirjon henkilölle. (Sjölund & Beijerot 2014, 112–113.)

On myös tärkeää pyrkiä vähentämään asiakkaiden stressitekijöitä sekä varmistaa, että asiakas saa levätä riittävästi rauhassa. Olennaista on pyrkiä selvittämään, mitkä tekijät aiheuttavat stressiä ja millaisissa tilanteissa. Asumispalveluiden ohjaajat voivat esimerkiksi auttaa autismikirjon asiakkaita kehittämään uusia hallintakeinoja sekä toimintatapoja tilanteisiin, joissa asiakkaat turhautuvat ja käyttäytyvät uhkaavasti itseään tai muita kohtaan. (Sjölund & Beijerot 2014, 112–114.)

4 ASIAKASLÄHTÖISYYS AUTISMIKIRJON YKSIKÖISSÄ

Tässä luvussa käsitellään työntekijöiden ammatillisuutta, joka näkyy esimerkiksi asiakaslähtöisyytenä. Lisäksi luvussa käsitellään työhyvinvoinnin merkitystä autismikirjon henkilöiden kanssa työskentelyssä. Käsitteitä peilataan autismikirjon asiakkaan kanssa työskentelyyn sekä pohditaan niiden vaikuttavuutta haastavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn.

4.1 Asiakastyön osaamisen kehittäminen ja eettiset periaatteet

Mönkkösen (2018, luku 2.1) mukaan kyky ja halu oppia näkyvät yhä useammin koulujen lisäksi työpaikoilla. Nykyään on tavallista, melkein jopa vaadittua, kehittää omaa osaamistaan. Asiakastyönoosaaminen voidaan jakaa kolmeen luokkaan: substanssi-, prosessi- sekä vuorovaikutusosaamiseen. Sosiaali- ja terveysalalla substanssiosaaminen näkyy alan lainsäädännön tuntemisena, työmenetelmien soveltamisena sekä alaa koskevan teorian ja käsitteistön tuntemisena. Sitä voidaan tarkastella jonkin kapea-alaisen erityisalueen hallintana, kuten erikoistumisena vammaistyöhön. Myös Sjölund ja Beijerot (2014, 13) kirjoittavat, että autismikirjon asiakkaiden kohtaamisessa korostuvat työntekijän tuntemus sekä tietous autismikirjon häiriöstä. Autismikirjon asiakkaiden mielekäs ja toimiva arki edellyttää ammattilaiselta pedagogista osaamista sekä ymmärrystä autismikirjon ilmenemismuodoista.

Prosessiosaaminen taas tarkastelee työntekijän ajanhallintaa. Asiakkaiden kohtaaminen nähdään monivaihteisena toimintana, jossa tavoitteiden saavuttaminen vie aikaa. Liian tehokkaaseen aikatauluun pyrkiminen voi johtaa tekniseen ohjaamiseen, mikä ei juurikaan palvele asiakaslähtöisyyttä. (Mönkkönen 2018, luku 2.1.) Sjölund ja Beijerot (2018, 13) toteavatkin, että ammattilaisen tehtävänä on etsiä keinoja sekä suunnitella autismitilanteiden asiakkaalle arkea helpottavia toimintamalleja. Työntekijöiden on kuitenkin huomioitava autismitilanteiden henkilön muutoksien sietämiskyky. Kuntoutuksen lähtökohtana on arvostaa asiakkaan olemusta sekä antaa riittävästi aikaa työskentelylle.

Viimeiseksi Mönkkönen (2018, luku 2.1) jakaa vuorovaikutusosaamisen. Siihen kuuluu kommunikoinnin ja sosiaalisten suhteiden luomisen taidot. Se edellyttää taitoa kohdata ihmisten eriarvoisuutta kunnioittavasti sekä ratkaista vaikeita tilanteita eettisestä näkökulmasta. Sjölund ja Beijerotin (2018, 13) mukaan esimerkiksi asumispalvelujen ohjaajien on tärkeää kohdata autismitilanteiden asiakkaita johdonmukaisesti. Ammattilaisen on kyettävä kohtaamaan haastavia tilanteita olemalla samalla suora sekä selkeä, huomioiden asiakkaan toiveet ja mielipiteet. Liian autoritaariseen kohteluun ei kuitenkaan kannata pyrkiä, sillä se voi pahimmillaan provosoida asiakasta sekä johtaa haastaviin asiakastilanteisiin.

Vilén ym. (2008, 93) mukaan on oleellista tarkastella vuorovaikutuksellisuuden lisäksi ammattietiikkaa. Siipi (2016, 175) kuvailee etiikalla tarkoitettavan moraaliin liittyvää ilmiötä. Etiikka katsotaan olevan oikean ja väärän tutkija sekä velvollisuuksien ja oikeuksien havainnollistaja. Eettisyys keskittyy arvioimaan teon argumentaatioita ja perusteluja. Vilén ym. (2008, 93) kirjoittavat, että ammattietiikkaa tulisi jatkuvasti kehittää työuran aikana, eikä ammattieettisiä periaatteita pohtiessa tulisi ikinä olla välinpitämätön.

Vilén ym. (2008, 93–94) mukaan kysymykset ja ristiriidat nousevat kuitenkin usein esille vasta ammattieettisen tilanteen kohdatessa. Hyvänä esimerkkinä voidaan pitää rehellisyyttä. Rehellisyys on moraalisesti oikein, mutta asiakkaan kohtaamisessa on kuitenkin pohdittava, miten rehellisyyttä vaativan asian toisi ilmi. Rehellisyys vaatii luottamuksellisen asiakassuhteen lisäksi oikean ajan, paikan ja asiakkaan ymmärryskyvyn huomioimisen. Vaikka Sjölund ja Beijerot (2018, 13) kirjoittavatkin suoran ja selkeän ohjaamisen puolesta,

ammattilaisen on ymmärrettävä autismikirjon henkilöiden haavoittuvuus. Tärkeää on pyrkiä työskentelemään mahdollisimman hienotunteisesti.

Eettinen ristiriita voi myös liittyä tilanteeseen, joka voitaisiin ratkaista monella tapaa. Yleisesti ottaen kaikki ammatilliset vuorovaikutustilanteet liittyvät jollain tavalla ammattietiikkaan. Ammatilainen voi pohtia päivittäin, onko eettisesti oikein jättää asiakkaan päivän kulusta joitain asioita kirjaamatta. Onko eettisesti oikein tuntea vihantunteita kohdatessaan asiakastyöväkivaltaa? Tai onko eettisesti oikein, ettei moniammatillinen työryhmä pääse yhteisymmärrykseen asiakkaan asioissa? (Vilén ym. 2008, 93–94.)

Kerola ym. (2009, 232–233) mukaan toimiva yhteistyö ja moniammatillisuus ovat kuitenkin yksi tärkeimmistä elementeistä asiakastyössä. Autismikirjon henkilöiden kuntoutus vaatii toisiaan täsmentävän asiantuntijoiden yhteistyön, jonka tarkoituksena on helpottaa asiakkaan sekä hänen läheistensä arkea. Moniammatillista yhteistyötä on pyrittävä jatkamaan autismikirjon asiakkaan eri elämänvaiheiden läpi. Merkittävää on jatkaa yhteistyötä myös ongelmattomissa vaiheissa, jotta moniammatillisella työllä on myös merkitystä silloin, kun sitä eniten tarvitaan. Sen vuoksi on tärkeää, että ammattilaiset suhtautuvat moniammatilliseen työhön vakavasti sekä pyrkivät osaltaan tekemään työnsä laadukkaasti.

4.2 Työntekijän ammatillisuuden kehittäminen

Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskohdat liittyvät usein asiakastyöhön, eli siihen, miten asiakkaita kohdataan. Vuorovaikutustaidot sekä asiakaslähtöisyys ovat nousseet tarkastelun kohteeksi työntekijöiden ammatillisuuden kehittämisessä. (Mönkkönen 2018, luku 2.1.) Työntekijän ammatillisuuteen kuuluu oman alan tuntemuksen myötä motivaatio kehittää itseään sekä kyky oppia ammatillisten kokemusten kautta. Työntekijän on tunnistettava oma ammatillinen roolinsa pystyäkseen tarkastelemaan ammatillista kehitystä. Asiantuntijuudessa yhdistyvät sekä työrooli että työntekijän oma persoona. Jos työntekijä pyrkii sovittautumaan ulkoapäin tulleeseen rooliin tai ei viihdy ammatillisessa roolissaan, vaarana voi olla ammatillisen kiinnostuksen menettäminen ja työuupumus. (Vilén ym. 2008, 77–79.)

Myös asiakkaan kohtaaminen sekä asiakaslähtöisyys mittaavat sosiaali- ja terveysalalla työntekijöiden ammattimaisuutta. Mönkkönen (2018, luku 2) kirjoittaa asiakaslähtöisyydellä tarkoitettavan ystävällistä ja ammatillista asennetta sekä dialogista kohtaamista. Etenkin palveluammateissa asiakaslähtöisyys näkyy aitona kiinnostuksena asiakkaan tarpeita, mielipiteitä ja näkemyksiä kohtaan. Asiakaslähtöinen työntekijä pyrkii kuuntelemaan ja ymmärtämään asiakkaan näkemyksiä ja toiveita sekä ottamaan ne huomioon päätöksien käsittelyssä. Jokaisella työntekijällä on oma yksilöllinen tapansa kohdata asiakkaita, joista toisilla on enemmän valmiuksia dialogiseen asiakassuhteeseen. On kuitenkin tärkeää tiedostaa, että asiakaslähtöisyyttä voidaan harjaannuttaa vuorovaikutuksella muiden kanssa.

Vilén ym. (2008, 80–83) mukaan ammatillisuus nähdään kykynä tunkea empatiaa sekä kykynä eläytyä asiakkaan tarinaan. Sjölund ja Beijerot (2014, 13) kirjoittavatkin, että autismikirjon henkilöiden hyvä kohtaaminen vaatii ammattilaiselta eläytymiskykyä, valmiutta ajatella eritavoin ja eri näkökulmista sekä kykyä peilata ja eläytyä autismikirjon henkilön kokemusmaailmaan. Ammatillaisen on osattava erotella omat näkemyksensä ja mielipiteensä autismikirjon henkilön toiveista. On tärkeää pyrkiä näkemään ja kuulemaan asiakkaan näkemykset siitä, mikä hänelle on arjessa tärkeää.

Vilén ym. (2008, 80–83) kirjoittavat myös, että sensitiivisyys, tunneäly sekä intuitio ovat tärkeitä tekijöitä asiakastyössä. Sensitiivisyys kuvataan työntekijän herkkyytenä vastata asiakkaiden tarpeisiin virittäytyen asiakkaiden tunnetilaan. Myös tunneäly ja intuitio luokitellaan yhdeksi vuorovaikutustaitojen tekijäksi, jota työntekijä tarvitsee sosiaali- ja terveysalalla työskennellessä. Näin asiakas voi tunkea tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi, mikä korostuu autismikirjon henkilöiden kanssa työskennellessä. Vuorovaikutustaidot ovat taitoja, joita ammattilaisen on pyrittävä tietoisesti kehittämään.

Työntekijän on myös kiinnitettävä huomiota tunteiden hallintaan. On inhimillistä tunkea ja näyttää erilaisia tunteita, mutta ammattilaisen on osattava käsitellä omat tunteensa muutoin kuin asiakkaan kanssa. Repo (2006, 419–420) toteaaakin, ettei työntekijän tulisi näyttää ärsyyntymistään, suuttumistaan tai vihantunteita asiakasta kohtaan. Ammatillaisen ei myöskään tulisi esimerkiksi

lähteä väittelemään asiakkaan mielipiteistä. Erityisesti työntekijän on varottava menettämästään malttiaan, sillä silloin hän antaa asiakkaalle sopimattoman toimintamallin.

4.3 Työhyvinvoinnin ja työntekijöiden jaksamisen merkitys

Työhyvinvointi, työntekijöiden jaksaminen sekä toimiva työyhteisö ovat tärkeitä tekijöitä millä alalla tahansa. Repo (2006, 421–422) kirjoittaa työhyvinvoinnin koostuvan työntekijöiden ja työyhteisön hyvinvoinnista, toimintaympäristöstä sekä työoloista. Työyhteisön psyykkiselle jaksamiselle on keskeistä hyvä johtaminen, esimiesten toiminta, organisointi sekä henkilöstön väliset ihmissuhteet. Mönkkönen (2018, luku 7.1) kirjoittaa hyvän asiakaspalvelun rakentuvan toimivan työyhteisön ympärille. Työyhteisön haasteet, henkilöstön vaihtuvuus sekä työntekijöiden uupumus heijastuvat aina asiakassuhteisiin, vaikka työntekijä ei sitä tiedostaisikaan. Työntekijän ammatillisuus ei kuitenkaan näy pelkästään asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa, vaan työntekijän tulisi osata soveltaa samoja toimintatapoja myös työyhteisöön.

Sjölund ja Beijerot (2018, 15) kirjoittavat, että autismikirjon henkilöt voivat kokea työyhteisön haasteet sekä henkilöstön vaihtuvuuden kuormittavana tekijänä. Erityisesti työntekijöiden erilaiset työtavat saatetaan kokea stressaavina ja hämmentävinä. Koska henkilöstön vaihtuvuutta, sairaslomia tai esimerkiksi vanhempainvapaille jäämistä ei voida ennustaa eikä estää, on merkittävää dokumentoida yksilöllisesti autismikirjon asiakkaiden tuen laatu sekä sen haluttu saamistapa. Näin voidaan ehkäistä asiakkaan stressiä. Tiedetyt rajat ja toimintamallit tuovat autismikirjon asiakkaalle turvallisuuden tunteen, vaikka tuen antaja eli esimerkiksi asumispalvelujen ohjaajat vaihtuisivat.

Asiakaslähtöinen työtapa voi kuitenkin tuottaa haasteita, jos työntekijän motivaatio ja työmoraali ovat alentuneet. Työntekijöiden on huolehdittava omasta jaksamisestaan, sillä työntekijän välinpitämättömyys voi vaikuttaa asiakkaan kokemukselliseen voimaantumiseen heikentävästi. Työntekijän piittaamaton asenne työtään, asiakkaitaan ja omaa kehittymistään kohtaan voi olla riski ihmissuhdetyössä. Ammattilaisen on kyettävä ottamaan vastuu omista teoistaan

ja puheistaan sekä itsensä ja ammattiroolinsa jatkuvasta kehittämisestä. (Vilén ym. 2008, 79.)

Myös asiakkaiden elämäntarinat ja –tilanteet voivat kuormittaa työntekijän omaa jaksamistaan. Repo (2006, 420) korostaakin puhumisen tärkeyttä. Mikäli työntekijä on kokenut esimerkiksi fyysistä väkivaltaa asiakastyössä, on erittäin tärkeää käydä tilanne läpi jälkeinpäin. On tärkeää, ettei työyhteisö jätä väkivaltaa kohdannutta työntekijää yksin, vaan hänelle järjestetään mahdollisuus keskustella tapahtuneesta ja sen myötä heränneistä tunteista. Kokemusten purku työtovereiden ja esimiehen kanssa vaikuttaa myönteisesti koko työyhteisöön. Ennaltaehkäisyn näkökulmasta haastavien ja väkivaltilanteiden reflektointi on ensiarvoisen tärkeää.

Kivinummi ja Alatupa (2016, 38, 306) toteavatkin, että työhyvinvointi ja henkilöstön hyvinvoinnista huolehtiminen ovat kaiken asiakastyön lähtökohta. Kun omasta hyvinvoinnista huolehditaan, voidaan asiakastyö hoitaa laadukkaasti ja asiakkaita voimaannuttavasti. Kun työntekijä on motivoitunut työstään, työntekijällä on vahvuus kohdata asiakkaita asiakaslähtöisesti ja kunnioittavasti.

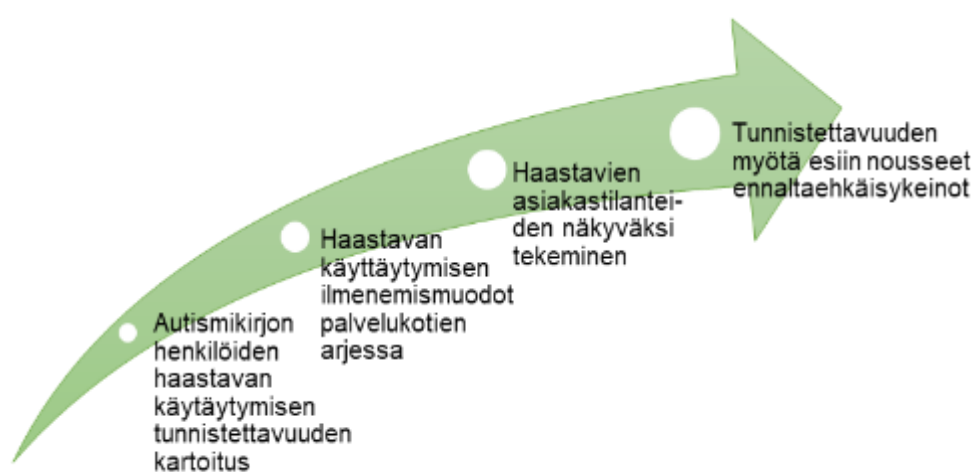
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyö toteutettiin kahteen Etelä-Savon alueella olevaan kehitysvammaisten ja autismikirjon erityishuollon palveluasumiseen. Tarkoituksena oli toteuttaa tutkimus vain yhteen yksikköön, mutta toimeksiantaja toivoikin toisen yksikön henkilökunnan osallistamista tutkimukseen. Opinnäytetyön näkökulma rajattiin toimeksiantajan toiveet huomioiden, jonka vuoksi kohderyhmäksi valikoitui autismikirjon asiakkaat.

Opinnäytetyön aihealueen rajauduttua toimitin tutkimuslupahakemuksen toimeksiantajalle. Tutkimuslupahakemuksessa esittelin itseni sekä tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteet. Tutkimuslupahakemuksessa pyysin yksiköiden yhteiseltä esimieheltä lupaa haastatella työntekijöitä sekä hyödyntää haastatteluiden aineistoja opinnäytetyön tuloksien esittämisessä. (Liite 1.)

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Kuvassa 2 kuvataan opinnäytetyön tavoitteet. Tavoitteena oli tehdä näkyväksi, millaista haastavaa käyttäytymistä autismikirjon asiakkailla ilmenee sekä millaisissa tilanteissa haastavaa käyttäytymistä esiintyy. Haastavan käyttäytymisen tunnistettavuuden myötä tutkimuksen tavoitteena oli nostaa esille henkilöstön näkemyksiä haastavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisykeinoista. Tarkoituksena oli tuottaa niistä tietoa yksiköiden käyttöön sekä lisätä omaa ammatillista tietämystäni.



Kuva 2. Opinnäytetyön tavoitteet

Tutkimuksessa etsittiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin 1) Millaista haastavaa käyttäytymistä asiakkailla ilmenee? 2) Millaisissa tilanteissa asiakas käyttäytyy haastavasti? 3) Kuinka asiakkaan haastavaa ja/tai aggressiivista käyttäytymistä voitaisiin pyrkiä ehkäisemään?

5.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (s.a.) kirjoittavat laadullisen tutkimuksen sopivan tutkimusmenetelmäksi emotionaalista ilmiötä tutkittaessa. Usein kvalitatiivista menetelmää käytetään tutkimuksissa, joissa ei ole entuudestaan tunnettua teoriapohjaa tai ilmiötä ei täysin tunneta. Tästä syystä laadulliselle tutkimukselle ei ole ominaista esittää tarkkoja kysymyksiä tai toteut-

taa aineiston keräämistä kyselylomakkein. Kanasen (2014, 17) mukaan laadullinen tutkimus toteutetaan usein vain muutamassa tutkimusyksikössä, jotta aiheesta voidaan kerätä mahdollisimman syvällistä tietoa. Tällöin tulokset eivät kuitenkaan ole yleistettävissä, vaan pätevät vain kyseisissä tutkimuskoh-teissa.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavan asian ilmiönä. Kvalitatiivinen tutkimus ei pyri tilastollisiin induktioihin, vaan etsii ilmiöstä syvällisiä vastauksia, pyrkien tavoittamaan ilmiön syy-seuraussuhteita. (Kananen 2014, 17.) Laadullinen tutkimus antaa mahdollisuuden ilmiön kokonaisvaltaiselle kuvaukselle. Ominaisia piirteitä ovat esimerkiksi tutkimuksen toteuttaminen sen luonnollisessa ympäristössä, aineiston keruu asianomaisilta vuorovaikutuksellisin keinoin sekä huomion kiinnittäminen vastaajien näkemyksiin. Tutkimusaineiston analyysi muodostuu havainnoista, joiden kautta voidaan muodostaa yleistyksiä tai liittää havaintoja teoriapohjaan. Laadullinen tutkimus rinnastetaan usein aineistolähtöiseen tutkimukseen, mutta määrällisen tutkimuksen tavoin, laadullisessa tutkimuksessa voidaan peilata teoriaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka s.a; Tuomi & Sarajärvi 2009, 85; Kananen 2014, 16–18.)

Tuomi ja Sarajärvi pohtivat teoksessaan (2009, 19–20), onko laadulliselle tutkimukselle ominaista teoreettinen vai empiirinen tutkimustyyppi. Tieteelliselle tutkimukselle on ominaista edustaa jossain määrin teoreettisia näkemyksiä. Lähtökohtaisesti laadullinen tutkimus voi edustaa sekä teoreettista, että empiiristä tutkimusta. Se, miten tutkimustyyppit eroavat toisistaan, liittyvät usein aineiston esittelyyn. Teoreettisen tutkimuksen luotettavuus näkyy aineiston argumentaatiossa. Teoreettinen tutkimus keskittyy aineiston uskottavaan esittelyyn, peilaten alituisesti teoriaan. Empiirisessä tutkimuksessa painotetaan aineistonkeruumenetelmää sekä analyysimetodeja. Tässä tutkimuksen tuloksien esittelyssä tukeudutaan joissain määrin teoriapohjaan, jonka vuoksi opinäytetyö lähestyy teoreettista tutkimusta. Empiirisen tutkimuksen tavoin opinäytetyössä korostuu silti aineistonkeruu- sekä analyysimenetelmän valinta.

5.3 Aineistonkeruumenetelmä

Kvalitatiivisen tutkimuksen hallitsevat aineistonkeruumenetelmät ovat esimerkiksi kysely, havainnointi sekä erilaiset haastattelut (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71). Tämän tutkimuksen aineistonkeruumenetelmän kriteereinä oli keskusteleva luonne, jolla voitaisiin kerätä ilmiöstä syvällisiä havaintoja. Tarkoituksena oli kartoittaa tuloksia aitojen kokemusten pohjalta.

5.3.1 Ryhmähaastattelu

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi valikoituivat ryhmähaastattelut, koska toivoin aineistonkeruumenetelmän synnyttävän haastateltavien välillä keskustelua sekä jaettua ymmärrystä käsiteltävästä aiheesta. Pietilän (2010, 215) mukaan ryhmähaastattelu edellyttää erilaisten työskentelytapojen ja mielipiteiden vertailua, yhteensovittamista ja neuvottelua erilaisista arvoista, uskoksista ja kokemuksista. Tällaisessa haastattelumuodossa on etuna saada haastateltavat pohtimaan asioita syvemmin erilaisista näkökulmista. Haastateltavien välinen vuorovaikutus sekä osallistujien yhteistyönä etenevä tiedon tuottamisen prosessi on olennaista ryhmähaastattelussa. Tutkijan rooli on vähäisempi, jolloin tutkija voi keskittyä havainnoimaan ja tutkimaan keskustelussa käytettäviä termejä, argumentaatioita ja käsitteitä.

Ryhmähaastatteluun päädyin yhdistämään teemoittelun. Teemahaastattelussa oleellista on muodostaa haastattelurunkoon teemoja teoriasta käsin. Teemat ilmentävät tutkittavan aiheen käsitteitä, jotka lähinnä toimivat keskustelua ohjaavina näkökulmina. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 48.) Tutkimusta varten kokosin puolistrukturoidun teemahaastattelurungon, joka koostui kolmesta eri teemasta peilaten tutkimusongelmaan. Kysymykset eivät kuitenkaan olleet eksaktisti järjestettyjä, vaan lähinnä suuntaa-antavia, jos haastateltavien kesken ei syntyisikään keskustelua. (Liite 2.)

Eskola ja Vastamäki (2007) toteavat, ettei puolistrukturoitu haastattelu jaa valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan sallii haastateltavien tuottaa tutkimusaineistoa

omin sanoin. Hirsjärven ja Hurmeen (1982, 35) mukaan puolistrukturoitu haastattelu soveltuu tilanteisiin, joissa aihe on esimerkiksi emotionaalisesti arka, tutkija haluaa tehdä näkyväksi heikosti tiedostettuja seikkoja tai kun tutkitaan ilmiön takana olevia tekijöitä, joista haastateltavat eivät ole päivittäin tottuneet refleктоimaan. Kananen (2015, 81–83) kirjoittaakin, että oleellisena osana teemahaastattelussa toimii tutkijan sekä tutkittavien vuoropuhelu. Tutkijan on suotavaa esittää tarkentavia lisäkysymyksiä keskustelun edetessä.

5.3.2 Haastateltavien valinta

Toteutin aineistonkeruun Etelä-Savon alueella kahteen kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden palvelukotiin, keskittäen näkökulman autismikirjon asiakkaisiin. Molempia yksiköitä hallinnoi sama esimies, jonka kanssa pohdimme, onko tutkimukselle tarkoituksen mukaista haastatella asiakasryhmää vai työntekijöitä. Asiakkaiden vuorovaikutustaitojen haasteet, kommunikointitaidon puutteellisuus sekä ymmärryksen taso eivät kuitenkaan olisi tuottaneet riittäviä sekä luotettavia tuloksia. Tämän vuoksi tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui yksiköiden työntekijät.

Tutkijana en itse halunnut vaikuttaa haastateltavien valintaan, sillä tunsin henkilökunnan entuudestaan. Pyrkimyksenä oli, että tutkimus tuottaisi puolueettomia ja luotettavia tuloksia. Tutkimuksen puolueettomuus näkyikin siinä, pyrkikö tutkija ymmärtämään haastateltavien näkemyksiä puhtaasti, vai vaikuttavtko esimerkiksi haastateltavien valinta, ikä, sukupuoli tai virka-asema siihen, mitä tutkija havainnoi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135–136). Tästä syystä opinäytetyön toimeksiantaja teki valinnat haastateltavista.

Kriteereinä oli valita haastatteluihin sellaisia sosiaali- ja terveydenalan ammattilaisia, joilla oli vähintään kahden vuoden ammatillinen kokemus autismikirjon henkilöiden kanssa työskentelystä. Tuomi ja Sarajärven (2009, 74) mukaan haastatteluiden etu onkin juuri se, että tutkimukseen voidaan valita henkilöt, jotka tuntevat ilmiön ja ovat kokeneita tutkittavalla alalla. Näin voidaan kerätä syvällistä tietoa juuri oikeilta ihmisiltä.

Tutkimuksen osallistujien valintaan vaikutti työkokemuksen lisäksi aikataululliset haasteet. Palvelukodeissa tehdään vuorotyötä, joten haastateltavien valintaan vaikutti autismikirjon henkilöiden kanssa työskentelyn lisäksi työntekijöiden työvuorot. Lisäksi ryhmähaastattelut olivat järjestettävä niin, että kaikilla haastatteluihin osallistuneilla oli sama työvuoro, jolloin he olivat samaan aikaan paikalla.

Haastateltavien lukumäärä määräytyikin osittain aikataulullisten haasteiden vuoksi. Hirsjärvi ja Hurme (2004, 58–59) kuitenkin toteaa ”Haastattele niin monta kuin on välttämätöntä, jotta saat tarvitsemasi tiedon.” Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein harkinnanvaraista näytettä, koska tilastollisten induktioiden sijaan tärkeämpää on keskittyä ymmärtämään ilmiö. Yhteen ryhmähaastatteluun osallistui kolme yksikön työntekijää. Kokonaisuudessaan haastatteluihin osallistui yhteensä kuusi haastateltavaa.

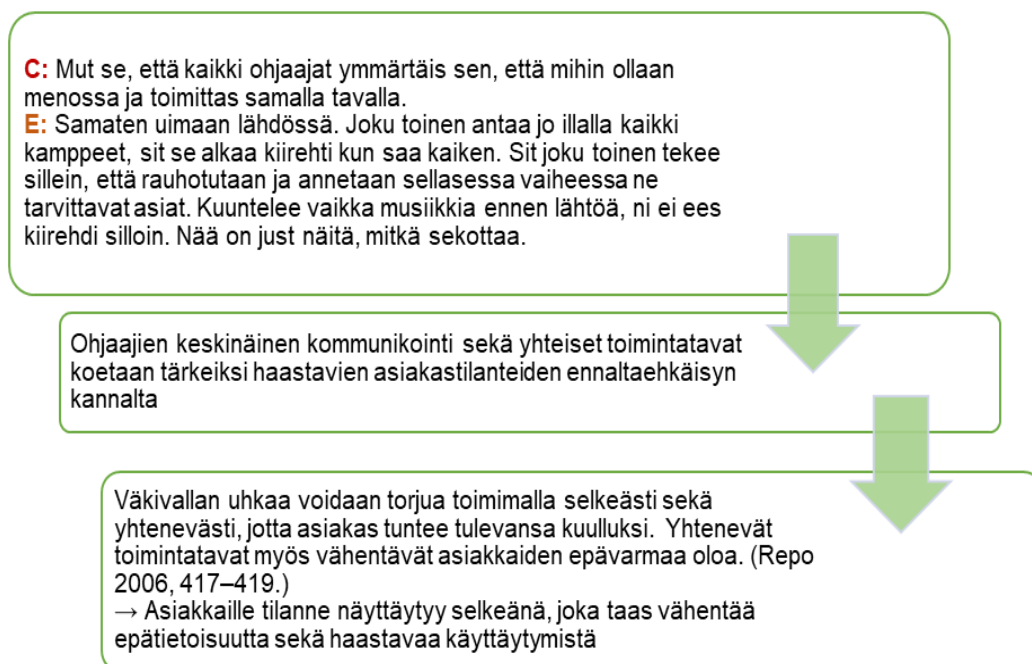
5.4 Tutkimusaineiston analyysi

Opinnäytetyön aineistonanalyysi aloitettiin litteroimalla nauhoitetut haastatteluaineistot tekstiksi. Hirsjärven ja Hurmeen (2004, 138–140) mukaan tutkimuksesta riippuen on päätettävä etukäteen, kuinka tarkasti aineisto on syytä litteroida. Aineisto voidaan kirjoittaa puhtaaksi sanasta sanaan huomioiden haastateltavien eleet ja ilmeet, keskittyä pelkästään haastateltavien sanoihin tai poimia joukosta suoraan päätelmiä. Yleisin tapa on kuitenkin kirjoittaa koko haastatteludialogi puhtaaksi.

Litteroin ryhmähaastattelut sanatarkasti, huomioiden painotetut sanat. En kuitenkaan lähtenyt tulkitsemaan muita vuorovaikutuksellisia ominaisuuksia, sillä riskinä olisi voinut olla vääristyneet tulkinnot. Tutkimukselle ei myöskään ollut välttämätöntä tuoda ilmi muita vuorovaikutuksellisia piirteitä. Käytin litteroinnissa värikoodeja sekä aakkosia A–F erottelemaan haastateltavien vastauksia. Merkitsin ensimmäisen yksikön vastaukset A–C. Litteroituja aineistoja kerätyi yhteensä 23 sivua.

Litteroinnin jälkeen tutustuin uudelleen koottuun aineistoon. Myös Kananen (2015, 88–91) selventää teoksessaan, että haastattelujen ja litteroinnin jälkeen on tärkeää perehtyä aineistoon useamman kerran. Tämän jälkeen lähdin analysoimaan haastatteluiden aineistoja teemoitellen. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 93) kirjoittavat, että teemoittelussa on kyse kvalitatiivisen aineiston jäsentelystä eri aihealueiden mukaan. Tarkoituksena on poimia ja erotella aineistosta tutkimusongelman kannalta oleelliset aiheet. Näkökulma voidaan keskittää yhtäläisyyksien sekä eroavaisuuksien kartoittamiseen. Pyrin nostamaan tämän opinnäytetyön tutkimusaineistoista esiin tutkimusongelmalle keskeisiä tekijöitä, jonka jälkeen kokosin tutkimusaineistojen teemat omiin ryhmiinsä. Kokosin teemojen alle niihin liittyvät litteroidut aineistot, jonka jälkeen vertailin teemoja keskenään.

Tutkimusaineistossa oli havaittavissa selkeitä teemoja teemahaastattelurungon ansiosta. Aineistoa lukiessani huomasin kuitenkin teemojen sisällä olevan viitteitä myös muihin teemoihin. Teemojen tarkka rajaaminen olikin tästä syystä haasteellista. Tutkimusaineiston analysoinnissa lähdin kuitenkin nostamaan eri teemoja esille. Kuvassa 3 kuvataan aineiston teemoittelua.



Kuva 3. Teemoittelu

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksessa etsittiin vastauksia siihen, millaista haastavaa käyttäytymistä autismikirjon henkilöillä esiintyy, millaisissa tilanteissa haastava käyttäytyminen ilmenee sekä kuinka haastavia asiakastilanteita voitaisiin pyrkiä ehkäisemään. Tutkimuksen aineistot pohjautuvat kahteen ryhmähaastatteluun, jotka toteutettiin kahteen kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden palvelukotiin. Molemmista yksiköistä haastatteluihin osallistui kolme työntekijää, eli yhteensä haastatteluihin osallistui kuusi haastateltavaa. Valitettavasti asiakaskunnan haastattelemisen ei olisi tuottanut luotettavia tutkimustuloksia kommunikaation haasteellisuuden vuoksi.

Tutkimustuloksien esittelyssä sovelletaan haastateltavien suoria lainauksia. Lainauksia voi olla molemmista yksiköistä, joten selvää kronologiaa tai vuoropuhelua lainauksissa ei välttämättä esiinny. Kaikkia lainauksia ei kuitenkaan voitu käyttää yksiköiden sekä asiakkaiden yksityisyyden turvaamiseksi.

6.1 Autismikirjon haastava käyttäytyminen

Lähtökohtaisesti autismikirjon haastava käyttäytyminen koettiin samankaltaiseksi kummassakin yksikössä. Haastava käyttäytyminen määriteltiin haastatteluissa sellaiseksi käyttäytymiseksi, johon ohjaajien oli puututtava esimerkiksi asiakkaan, muiden asiakkaiden tai työntekijän oman turvallisuuden vuoksi. Kerola ja Sipilä (2017, 18–21) kirjoittavatkin, että haastava käyttäytyminen on käsitteenä kuvaava. Haastava käyttäytyminen ilmenee ympäristölle poikkeavana käyttäytymisenä, joka voi pahimmillaan liittyä väkivaltaan. Haastavat asiakastilanteet herättävät vahvoja tunteita sekä kuluttavat niin haastavasti käyttäytyvän henkilön kuin esimerkiksi työntekijöiden voimavaroja. Haastavan käyttäytymisen taustalla on usein opittu toimintatapa, joka viittaa itsensä ilmaisemisen vaikeuksiin.

”Niin. En oo oikeestaa miettinykää nii paljo. Mut onhan sitä tietenkin useemmanlaista. Jotenkin poikkeaa, häiritsee elämää. Sehä voi olla pienempää ärripurria tai sitten se voi olla isompaa. Pahimmillaan voi olla väkivallan uhkaa tai suorastaan väkivaltaa. Et se haastavuushan ei pelkästään tuu siitä väkivallasta tai fyysisyydestä, et sehän voi tulla ihan siitä sanallisestakin vuorovaikutuksesta, kun se ei onnistu. Sitä on useemmanlaista.”

Haastateltavat jaottelivat haastavan käyttäytymisen henkiseen ja fyysiseen väkivaltaan. Haastatteluista kävi ilmi, että henkiseen väkivaltaan kuului esimerkiksi huutaminen, kiljuminen sekä työntekijöiden haukkuminen ja sanallinen uhkaileminen. Sanallinen uhkaileminen näkyi työntekijän henkeen ja turvallisuuteen kohdistuvina uhkauksina. Lisäksi toisten asukkaiden omaisuuden tai ruuan varastaminen, toisten asukkaiden huoneissa käyminen ilman lupaa sekä toisten asukkaiden aktiviteetin tahallinen häiritseminen koettiin haastavaksi käyttäytymiseksi.

Haastateltavat jakoivat fyysisen väkivallan vielä asiakkaaseen itseensä kohdistuvaan sekä muihin kohdistuvaan väkivaltaan. Itsensä satuttamiseen kuului muun muassa itsensä lyöminen tai pään hakkaaminen seinään tai lattiaan. Muihin kohdistuvaan fyysiseen väkivaltaan haastateltavat luettelivat esimerkiksi potkimisen, lyömisen, puremisen, raapimisen, nipistelyn, hiuksista repimisen ja esineillä heittelyn. Pääasiallisesti haastateltavat kuitenkin kokivat, että väkivaltaista käytöstä kohdistettiin jossakin määrin enemmän itseensä tai ohjaajiin kuin muihin asiakkaisiin.

”Ja on aika kovaa sanallistakin uhkailua...”

”Hiuksista repimistä, raapimista, nipistelyä...”

”Potkimista, lyömistä...”

”Puremista, esineillä heittelyä. (Hiljaisuus) Sit jos miettii jotain lievempää, niin et mennään toisten huoneisiin alituisen...”

”Tai et tullaan viereen ja häiriköidään toisen aktiviteettia ja tekemistä, sitte sitä levottomuutta saa lietsottua ja levitettyä.”

Myös Kerola ja Sipilä (2017, 22) tuovat teoksessaan esiin samankaltaisia haastavan käyttäytymisen muotoja kuin opinnäytetyön tutkimusaineistosta käy ilmi. Haastavan käyttäytymisen erilaiset muodot ilmenivät arjessa kohdistuen yksilöön itseensä tai esimerkiksi perheenjäseniin tai työntekijöihin. Yleistä oli

potkiminen, lyöminen, pureminen sekä huutaminen. Myös jatkuva saman asian kyseleminen, ulosteen syöminen sekä öiden valvominen määriteltiin teoksessa haastavaksi käyttäytymiseksi.

6.2 Haastavan käyttäytymisen esiintyvyys

Kaikki tutkimukseen osallistuneista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista olivat kokeneet ja nähneet työssään haastavaa käyttäytymistä lähes päivittäin. Myös se, millaisissa tilanteissa haastavaa käytöstä ilmeni, olivat yksiköillä samankaltaiset.

”Oletteko kohdanneet työssänne haastavaa käytöstä?”

”Kyllä. Lähes päivittäin. Jollakin tasolla joo.”

Ryhmähaastatteluihin osallistuneiden mielestä vuodenajalla tai erilaisilla kausilla oli merkitystä asiakkaiden haastavaan käyttäytymiseen. Vastaajien mielestä erilaiset kaudet vaikuttivat asiakkaiden mielialaan sekä toimintakykyyn, mikä näkyi levottomana ja haastavana käytöksenä. Ryhmähaastatteluissa ilmeni, että yhden asiakkaan haastava käyttäytyminen saattoi vaikuttaa toisten asiakkaiden haastavaan käyttäytymiseen. Gillberg (2000, 68) toteaaakin erilaisien haastavien kausien, kuten kevään ja syksyn, olevan tyypillisiä autismikirjon henkilöille. Usein voimakkaasti vaihtelevien mieliala- ja käytöshäiriöiden taustalla on suvussa kulkevia mielenterveydenhäiriöitä, kuten maanisdepressiivisyyttä. Näissä tapauksissa esimerkiksi psykoterapialla voi olla myönteisiä vaikutuksia henkilön käyttäytymiseen ja arkielämän taidoista selviämiseen. On kuitenkin muistettava ja ymmärrettävä, että autismikirjon henkilön poikkeavuudet eivät yksinään selity mielenterveydenhäiriöillä.

”Niin, sehän on vähän sellanen mieliala- ja kausikysymys. Et kuinka herkässä se on ja mitkä asiat siihen vaikuttaa. Et joku päivä toiset asukkaat ei vaikuta siihen yhtään mitenkään, kun joku päivä taas pienempikin toisen aiheuttama ääni, niin siihen reagoidaan välittömästi. Saattaa paukauttaa sit aika nopeesti nollasta sataan.”

”Mieliä heilahtelut saattaa olla niin nopeita useamman tunnin aikana tai sitä voi olla useamman kerran päivässä. Joka sitte luo aikamoisia haasteita täällä työskentelyyn ja turvallisen ilmapiirin säilyttämiseen.”

Opinnäytetyön tutkimusaineistosta nousi esiin myös muuttuvat ja uudet tilanteet sekä tilanteet, joihin liittyi asiakkaan joustavuus. Sjölund ja Beijerot (2014, 63) toteavat teoksessaan autismikirjon häiriölle olevan tyypillistä joustamattomuus, kykenemättömyys hallita impulsseja sekä haasteet säädellä omaa käyttäytymistään. Haastavissa tilanteissa normaalit yleisohjeet eivät välttämättä helpota haastavaa käyttäytymistä. Usein asiakas voi tarvita yksityiskohtaisemmat ohjeet. Tarkasti sovitut asiat tuovat turvallisuuden tunnetta autismikirjon henkilölle.

”Ja on vaikee niiku ehkä joustaa, et ku just nyt haluais jonnekki, mut se ei sit tapahukkaa. Et ehkä semmonen selkeys ois niiku hyvä ehkäsemään niitä haastavia tilanteita. Ympäristön selkeys, ohjaajien selkeät ohjeet ja..”

Ryhmähaastatteluihin osallistuneiden mielestä myös tilanteet, joihin liittyivät odottaminen tai ruokailu, saattoivat synnyttää haastavaa käyttäytymistä. Molempien yksiköiden tutkimusaineistossa korostui etenkin odottamisen vaikeus. Myös ruokailutilanteet, joihin liittyi odottaminen, saattoi laukaista haastavaa käytöstä. Vaikka ruokailutilanteeseen siirtyminen tapahtuisikin ongelmitta, itse ruokaillessa haastava käytös saattoi näkyä muun muassa toisten ruokien varastamisena. Sjölund ja Beijerot (2014, 49) tuovatkin esiin sen, että autismikirjon henkilöiden voi olla vaikeaa ymmärtää toisten ihmisten ajatuksia, käyttäytymistä sekä niiden taustalla olevia tarkoituksia. Autismikirjon henkilö ei ymmärrä sosiaalisia sääntöjä. Keskustelut toisten ihmisten kanssa ei jaksaa kiinnostaa, vaan autismikirjon henkilö kiinnostuu toiminnasta enemmän. Tällöin autismikirjon henkilön voi esimerkiksi olla vaikeaa odottaa tapahtumaa.

”Ja muutenki se ruuan odottaminen, et jos se ei oo vielä valmis, ja sitte asukas kyselee sitä ja sä koko ajan höpötät, et kohta saat ruokaa. Ja sä toistat sitä ruoka sanaa, niin asukas hermostuu siitä ruoka -sanasta. Ja ku ei he ymmärrä sitä ajan määrettä.”

”Odottaminen on usein hankalaa. Vaikka ruuan odottaminen. Ja. Asioiden odottaminen ja...”

Tutkimuksessa kävi ilmi, ettei palvelukotien kaikki autismikirjon asiakkaat käyttäneet puhetta, vaan kommunikoivat esimerkiksi vaihtoehtoisesti puhetta korvaavalla AAC-menetelmällä. Tutkimuksen mukaan kuvien häviäminen tai niiden puutteellisuus saattoivat aiheuttaa sen, ettei asiakkaalla ollut itsensä ilmaisemisen keinoja tai itsensä ilmaisemisen keinot olivat vähäiset. Myös kuvien käyttäminen eri tarkoitukseen, kuin kuva on tarkoitettu, tehosti väärin ymmärretyksi tulemista. Kuvakommunikaatioon liittyi myös muita erinäisiä haasteita, kuten AAC-menetelmän käyttämättömyys. Vastaajien mielestä kuvakommunikaatiossa oli edelleen paljon kehitettävää, sillä asiakkaiden saattoi olla vaikeaa kertoa omista tunteistaan.

”Ja sit se, että ku ei ymmärrä mitä tapahtuu ja tulee yllättävii tilanteita. Myökää ei aina ymmärretä et, tai et mitä hän haluaa, ja siit syntyy sitä konfliktia.”

”Mikää ei oikeestaa oo itsestään selvää. Et ku hänellä ei ollu juoda kuvaa, et hän tarkoittaa hammashoidolla juomista. Et onki jano, koska hän on kerran käyny hammashoitolassa juomassa. Et mitä se kuva tuolla ees tekee, jos sitä käytetään väärässä tarkoituksessa. Iha tälläsii tulee tosi paljo. Vaikka kuinka monta vuotta oot, ja teet joka päivä, niin silti tulee joka päivä uusia oivalluksia.”

Kerolan ja Sipilän (2017, 85) mukaan haastavaan käyttäytymiseen liittyy vahvasti asiakkaan itsensä ilmaisemisen pulmat, mutta myös ymmärtämisen haasteet. Työntekijällä on keskeinen vaikutus asiakkaan kommunikoinnin ja vuorovaikutuksellisuuden tukemisessa. Työntekijän on tunnettava asiakkaan kommunikointitapa sekä pyrittävä selvittämään asiakkaan tarpeet asiakkaan itseilmaisua tukien. Mönkkösen (2018, luku 5.3) mukaan asiakastyössä ratkaisevaa on se, miten työntekijä lähestyy asiakasta. Asiakkaan kohtaamisessa ja dialogisessa vuorovaikutuksessa on oleellista pyrkiä saavuttamaan yhteinen ymmärrys.

6.3 Haastavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisy

Molempien yksiköiden haastatteluissa nousi esille olennainen kysymys: ”onko ennaltaehkäisy joka tilanteessa edes mahdollista?” Kaikki haastateltavat ko-

rostivat ennaltaehkäisyn tärkeyttä, mutta myös totesivat ennaltaehkäisyn olevan haastavaa. Molempien yksiköiden tutkimusaineistosta nousi esiin, ettei kaikkia haastavia ja väkivaltatilanteita toistaiseksi pystytty ehkäisemään.

”Tää on kuitenkin inhimillistä työtä, et ei olla robottien kanssa töissä, eikä myö olla robotteja. Joskus on vaan paska päivä. Ei se oo työntekijöistä aina kiinni. Se on elämää. Joskus onnaa, joskus ei.”

Opinnäytetyön tutkimustuloksissa ilmenikin kysymys, missä kohtaa tilannetta työntekijän kannattaisi puuttua asiakkaan käyttäytymiseen. Vastajien mukaan varhaiseen puuttumiseen liittyi monia eri tekijöitä, kuten asiakkaiden tuntemus, työntekijöiden herkkyys sekä esimerkiksi kiihtyneen asiakkaan tilanteesta poistamisen oikea-aikaisuus. Ryhmähaastatteluun osallistuneiden mielestä haastavissa asiakastilanteissa ei ollut yleispätevää toimintatapaa. Päätös, jolloin työntekijä päättää puuttua tilanteeseen, syntyy työntekijän tunteen ja tuntemuksien kautta. Aineistosta nousi esille, että joissain tapauksissa oikea-aikaisuudessa onnistuttiin ja välillä taas epäonnistuttiin, mikä saattoi johtaa asiakkaan rajoittamiseen.

*”Tarttuu niihin hyviin hetkiin ja yrittää rauhoittaa huonoilla hetkillä. Eikä anna mennä sen liian pitkälle niin sanotusti. Se **puuttuminen**. Mutta seki on semmonen asia, ettei kaikki tiä, että missä kohtaa ja millä tavalla. Et jos annat tilanteen mennä liian pitkälle, se johtaa kiinnipitoon. Mutta jos puutut liian aikaisin ja väärällä tavalla, se johtaa konfliktiin ja sitä kautta voi johtaa kiinnipitoon. Eikä sitä tiä, ennenku on tarpeeks kauan ollu. Et näkee ja tuntee ihmisen. Mutta sitteki voi mennä mehtään (naurua).”*

Kerolan ja Sipilän (2017, 28) mukaan haastava käyttäytyminen näyttäytyy usein sellaisena käytöksenä, mihin työntekijän on pakko puuttua. Se, miten haastavaan käyttäytymiseen puututaan, vaikuttaa asiakkaiden elämänlaatuun. Tärkeää on suunnitella etukäteen, kuinka haastavissa asiakastilanteissa toimitaan. Kun haastavaan käyttäytymiseen halutaan muutosta, on tärkeää tarkastella työntekijöiden toimintamalleja. Voidaan esimerkiksi pohtia, kuka työntekijöistä puuttuu tilanteeseen, miten tilanteeseen puututaan, riittääkö rauhallinen puhe tai miten fyysinen etäisyys huomioidaan haastavissa asiakastilanteissa. Tärkeää on työntekijänä pysyä tilanteessa rauhallisena, johdonmukaisena

sekä itsevarmana. Joskus myös asiakkaan huomioon kääntäminen toisaalle voi auttaa.

Ennaltaehkäisy kuitenkin koettiin haasteellisimmaksi silloin, kun haastava tai väkivaltatilanne syntyi arvaamattomasti. Molemmat yksiköt toivat tutkimusaineistossa esiin asiakkaiden arvaamattomuuden. Asiakkaiden mielialat saattoivat vaihdella tunnin sisällä intensiivisesti, jolloin haastavien tilanteiden ehkäiseminen koettiin olevan ongelmallista. Haastateltavat toivat ilmi, että asiakas saattoi olla hyvällä tuulella, mutta seuraavassa hetkessä haastava tilanne saattoi olla jo päällä.

”Niin kyllä siellä on paljon ennalta-arvaamattomuuttakin, vaikka monia asioitaki voi välillä ennakoida. Sillonhan se hankalimmillaan on, kun se tilanne tulee niin yhtäkkiä. Ei pysty lukee tai ennakoimaan tilannetta.”

Myös Repo (2006, 419) toteaa, ettei kaikkia väkivaltatilanteita voida arvaamattomuuden vuoksi ennakoida. Vaikka kaikkia tilanteita ei voida ennaltaehkäistä, on tärkeää kiinnittää huomiota ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin sekä varautua mahdollisten väkivaltatilanteiden varalta. Työpaikoilla, jossa on olemassa selkeä väkivallan riski, tulisi laatia suunnitelma väkivaltatilanteiden varalle.

6.3.1 Työntekijöiden jaksamisen merkitys

Haastavien tilanteiden tunnistamisen myötä vastaajat korostivat työntekijöiden sensitiivisyyttä aistia asiakkaiden tunnetiloja sekä erilaisia tilanteita. Vastaajien mukaan haastavien tilanteiden ehkäisy edellytti työntekijöiltä jatkuvaa tarkkaavaisuutta. Tutkimusaineistoista nousi esiin henkilöstön vireystila, mikä herätti toisessa ryhmähaastattelussa keskustelua. Vilén ym. (2002, 95, 99) kirjoittavatkin, että asiakastyössä yhtenä keskeisenä elementtinä toimii vuorovaikutustaidot sekä tunnetyöskentely. Erityisesti sosiaalialalla työntekijän hyvinvointi ja jaksaminen on suoraan yhteydessä asiakkaiden elämänlaatuun. Työuupumus sekä pitkäaikainen stressi näkyvät työntekijässä väsymyksenä, joka voi johtaa havainnointikyvyn heikkenemiseen sekä fyysisiin ja psyykkisiin sairauksiin.

”Mutta varmaan se herkkyys. Kun ihmisten kanssa työskentelee, niin kasvaa semmonen herkkyys vaistota erilaisia tilanteita ja semmonen tietty tunnetilojen herkkyys ja vaistoauttaa. Hirveen vaikee on täsmäjuttuja sanoo, mutta tietyt turvalliset raamit.”

”Mut seki, et työntekijöillä voi itsellään olla paska päivä, niin silloin ei välttämättä se oma herkkyys ole kohillaan.”

Toisen yksikön haastattelussa nousi keskusteluun kysymys, miten työntekijän stressi ja vireystila saattoivat vaikuttaa haastavien tilanteiden etenemiseen. Pinnalle nousi asioista keskustelemisen ja omista tunteistaan puhumisen tärkeys. Vastaajien mielestä työntekijöiden ammatillisuudesta kertoi se, että työntekijät uskalsivat puhua omista tuntemuksistaan. Osa haastatteluun osallistuneista olivat kuitenkin sitä mieltä, ettei jälkipurkuun ollut aina aikaa, mikä miellettiin kuormittavana tekijänä.

”Niin ja varsinkin tällä puolella. Et se on sitä ammatillisuutta, ettei väistele niitä asioita, vaan uskaltaa avata sen suun. Ihminen on iha poikki henkisesti ja fyysisestikin, ni se pinna saattaa katketa tällä väärällä puolella, ni se ei oo hyvä asia.”

”Nii lupa näyttää ohjaajana tunteensa. Ei niitä tarvii mennä yksin piiloon.”

6.3.2 Työyhteisön merkitys

Ryhmähaastatteluiden keskusteluissa nousi esiin molemmissa yksiköissä työntekijöiden yhtenevien toimintatapojen merkitys. Vastaajat pitivät tärkeänä, että jokainen työntekijä saataisiin sitoutettua noudattamaan yhteneviä toimintatapoja. Vastaajien mielestä oli keskeistä edetä yhteisten toimintatapojen mukaisesti, ettei asiakas oppisi siihen, että väkivaltaisella käytöksellä voi saada haluamansa. Vastaajat olivatkin yksimielisiä siitä, että joskus työntekijöiden on pidettävä tiukempaa linjaa, mikä pitkällä aikavälillä katsottuna luo turvallisuutta. Vastaajat kokivat asiakkaiden haitallisten toimintatapojen muuttamisen olevan olennaisena osana ennaltaehkäisyä.

”Tai et jos sä alat sisällä riehuu, ni ei anneta helposti periks. Että jollain tasolla meidän ohjaajienkin pitää ottaa tietosia riskejä, ei kuitenkaan ihan hullun lailla.”

”- - struktuuri on todella tärkeä, ja että asiat tapahtuu yhdenmukaisesti. Se on kuitenkin se, joka pidemmällä aikavälillä tuo sitä turvaa. Kuin että syntyy sellasia toimintatapoja, että rynnimällä ja huutamalla voidaan näitä asioita hoitaa.. Sellaseen ei pitäis suostua. Koska pidemmällä aikavälillä se tuo sitä turvattomuutta. Ehkä meidän pitäis mielummin ottaa ne muutamat kerrat vähän tiukemman kautta, koska pitkällä tähtäimellä se luo turvallisuutta.”

Myös Sjölund ja Beijerot (2018, 13) korostavat yhteisten toimintatapojen merkitystä autismikirjon asiakkaiden kanssa työskennellessä. On tärkeää kartoittaa yksilöllisesti autismikirjon asiakkaiden tuen tarpeet, sen toivottu saamistapa sekä dokumentoida ne, jotta koko työyhteisö voisi pyrkiä työskentelemään yhteisten mallien mukaisesti. Yhteiset toimintatavat vähentävät autismikirjon henkilöiden ahdistusta ja stressiä sekä lisäävät luottamusta asumispalvelujen ohjaajiin.

Yhtenevien toimintatapojen merkityksen myötä aineistosta korostui henkilöstön välinen kommunikointi. Noin puolet vastaajista korosti työntekijöiden välisen kommunikoinnin ja suunnittelun merkitystä haastavien tilanteiden ennakoinnissa. Vastaajat kokivat työvuorojen suunnittelun yhtenä keskeisenä tekijänä. Vastaajat toivat kuitenkin ilmi, ettei muuttuvissa tilanteissa suunnitelmien läpikäyminen ollut aina mahdollista. Vastaajista noin puolet korostivat suunnitelmallisuuden tärkeyttä, jolloin he voisivat pyrkiä ratkaisemaan mahdollisia ristiriitatilanteita jo etukäteen, eli ennakoimaan.

”Ennaltaehkäisevä toiminta lähtee iha ruohonjuuri tasolta, et esimerkiksi kommunikoidaan päivätoiminnan kanssa ja on suunniteltu valmiiksi ilta, kun tiedetään, ketä on vuorossa ja ketä asukkaista on kotona. Ja sitte ku suunnitella kuka on kenenki ohjaaja ja kerrotaan asukkailleki, niin heiänki on helpompi olla, kun he tietää, et heillä on ohjaaja, kenen kanssa sovitaan asioista. Asiat on järjestyksessä ja tapahtuu jäsennellysti. Varmaan siitäki tulee se luottamus ja turvallisuus, et heistä tuntuu sille.”

Myös Repo (2006, 422) kirjoittaa avoimen työyhteisön tärkeydestä. Avoin työilmapiiri, palautteen saaminen sekä tiedon kulku työyhteisössä edesauttavat työhyvinvointia. Työntekijöillä on esimiehen lisäksi suora vaikutus työhyvinvointiin. Työntekijöiden on tärkeää ottaa puheeksi epäkohdat, joihin halutaan

muutosta. Työyhteisön kehittämisprosessissa työntekijöiden ideoilla ja palautteella on keskeinen osa prosessin kannalta. Työyhteisön kehittämisprosessi vaatii kuitenkin asian tiedostamista, sitoutumista sekä tuloksellisuutta niin esimiehen osalta kuin työntekijöiltäkin. Myös työntekijöiden oman ammatillisuuden, uusien taitojen sekä työyhteisötaitojen kehittäminen voi edistää työyhteisön jaksamista.

Ennakoimiseen liittyi myös hyvin vahvasti asiakkaiden tuntemus. Vastaajat nostivat molemmista yksiköistä esille, kuinka tärkeää on tuntea asiakas ja asiakkaan toimintatavat. Toinen yksiköistä oli vasta avattu, joten asiakkaat eivät olleet ehtineet asua kyseisessä yksikössä kuin muutamia kuukausia. Ryhmähaastattelusta nousi esille asiakkaiden joustamattomuus uusia tilanteita kohtaan. Asiakkaiden muuttaminen nähtiin haastavana prosessina asiakkaan näkökulmasta. Haastateltavat pohtivat, selittykö haastava käyttäytyminen osittain sillä, etteivät henkilökunta ja asiakkaat olleet riittävän tuttuja. Toisaalta taas yksi haastateltavista toi ilmi, että joillain asiakkailla haastavaa käyttäytymistä saattoi ilmetä vasta heidän kotiuduttuaan yksikköön.

”Koetteko, että haastavia tilanteita pystytään ehkäisemään?”

”Kyllä. Varsinkin, ku oppii tuntemaan asukasta ja asukas oppii tuntemaan sut.”

”- - sitte se on varmasti hirveen haastavaa asiakkaille, et kun henkilökunta muuttuu. Sit pitää taas luoda sitä luottamusta uusiin ihmisiin. He vaistoo asiat niin herkästi ja äkkiä.”

Autismikirjon henkilöille on tyypillistä kiintyä ja tuntea suuria tunteita tiettyjä paikkoja tai ilmiöitä kohtaan. Tämän vuoksi muutokset arjessa koetaan usein vaikeiksi ja hyvin haasteellisiksi. Tärkeää olisikin kertoa asiakkaalle selkeästi ja jäsennellysti, mitä tapahtuu seuraavaksi ja kuinka tilanteessa toimitaan. Selkeä struktuuri vähentää autismikirjon henkilön epävarmuutta sekä lujittaa asiakkaan ja ohjaajan välistä luottamussuhdetta. (Repo 2006, 419; Sjölund & Beijerot 2014, 41, 53.)

Samoin toisessa yksikössä nousi selkeästi esille henkilökunnan vaihtuvuuden haasteellisuus. Haastateltavat pohtivat, minkä verran työhyvinvointi sekä työyhteisön muuttuminen saattoivat vaikuttaa haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisyyn. Vastaajien mielestä työyhteisön muuttuminen kuormitti työntekijöitä

sekä heijastui sitä kautta asiakkaisiin. Henkilöstön muuttuminen koettiin psyykkisesti kuormittavana tekijänä, mikä lisäsi koko työyhteisön stressitekijöitä. Tutkimusaineistosta nousi esille työyhteisön hämmennyksen vaikuttavan siihen, miten työntekijät pyrkivät sekä pystyivät ennaltaehkäisemään haastavia asiakastilanteita. Lisäksi asiakkaiden arvioitiin tuntevan epävarmuutta muuttuneesta tilanteesta.

”Työhyvinvointi, työvuorosunnittelu, koska kyllä työhyvinvoinnista on pidettävä huolta. Että tällästä haasteellista työtä jaksaa tehdä. Kyllähän se sitte jos on mahdollisuus purkaa tilanteita työnohjauksessa tai ryhmässä vaan, niin kyllähän se edesauttaa omaa jaksamista. Et ku tulee noita väkivalta tilanteita, ni kyllä ne jää mieleen mylläämään. Kyllä se jälkipurku on tosi tärkeä. Ei sitä voi koskaan olla liikaa.”

Osa vastaajista oli sitä mieltä, että väkivaltatilanteiden purku tai tilanteista puhumattomuus vaikuttaisivat siihen, kuinka henkilöstö kykenee kohtaamaan asiakkaita tai haastavia tilanteita. Aineistosta nousi esille se, että väkivaltatilanteiden jälkeen työntekijöiden saattoi olla vaikeaa asennoitua takaisin työrooliinsa. Vastaajat kokivat tilanteiden jälkipuinnin vaikuttavan positiivisesti siihen, kuinka työskentelyä jatkettiin asiakkaiden kanssa. Ryhmähaastatteluihin osallistuneiden mielestä haastavien asiakastilanteiden jälkipurku auttoi jäsentämään ennaltaehkäisykeinoja. Vastaajien mielestä tilanteita refleктоimalla oli mahdollisuus tarkastella tilanteen taustalla olevia syitä. Osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että haastavien sekä väkivaltatilanteiden jälkipurkua olisi kehitettävä ja tehostettava. Aihe selkeästi herätti keskustelua tutkimukseen osallistuneiden kesken.

”Joo ja varsinki uusilla, kun tulee niin olis tosi tärkeä. Tiiän ihan omasta kokemuksesta, et nyrkillä päähän ensimmäisenä päivänä. Kyl se kuitenkin menee siihen, että alkaa enemmän tai vähemmän itseään syyttämään siinä asiassa. Mut ne asiat joita ei pääse purkamaan millää tasolla, ni se tuo sellasta epävarmuutta työntekoon, joka heijastuu täälläkin. Esim edellisenä iltana oot saanu turpaa, eikä sitä oo käyty mitenkään läpi, muute ku vähä iltarapsassa vähän ohitettu ni ei oo kiva tulla seuraavan päivänä iltana töihi.”

Repo (2006, 420) toteaa, että työntekijän kohdatessa asiakastyöväkivaltaa, olisi erittäin tärkeää työntekijöiden jaksamisen kannalta käydä väkivaltatilan-

teet läpi keskustellen haastavan asiakastilanteen kokemuksesta sekä sen herättämistä tunteista. Työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus keskustella haastavista tilanteista työyhteisön kesken sekä esimiehen kanssa. Työyhteisössä olisi myös pohdittava, miten haastava asiakastilanne pääsi syntymään, jotta jatkossa voidaan pyrkiä vähentämään haastavia asiakastilanteita.

Haastavien ja väkivaltatilanteiden varhaisessa puuttumisessa sekä ennaltaehkäisyssä korostui työparin läsnäolo. Vastaajat korostivat, ettei työparia tulisi jättää yksin ilman työparin informoimista. Jos olosuhteet vaikuttavat rauhattomilta, oli ehdottoman tärkeää, että ryhmäkodissa olisi koko ajan ainakin kaksi ohjaajaa paikalla. Jo sillä, että tilanteessa oli paikalla ohjaajia, koettiin rauhoittavan tilanteita.

”Mm, ja sitte voi olla, että työpari häviää johonki, ku uus työntekijä ei vaikka muista ettei voi jättää yksin. Et se työkavereiden tuki on korvaamaton.”

6.3.3 Muut tekijät

Vastaajien mielestä työntekijöiden, ympäristön sekä tilanteiden rauhallisuudella oli vaikutusta haastavien tilanteiden syntymiseen. Vastaajien mukaan he pyrkivät poistamaan ylimääräiset häiriötekijät sekä luomaan asiakastilanteisiin leppoisan tunnelman. Sjölund ja Beijerot (2014, 22) kirjoittavatkin, että autismikirjon henkilöt reagoivat usein poikkeavasti aistiärsyksiin. Poikkeuksellinen reagoitintapa johtuu aistimusten riittämättömyydestä tai aistien epätavallisesta jäsentelystä aivoissa. Autismikirjon henkilöiden voi olla vaikeaa suodattaa epäolennaiset aistiärsykkeet pois. Tällaiset aistien yhteensovittamisen ongelmat voivat stressaavissa olosuhteissa aikaansaada haastavaa käyttäytymistä. Myös erilaiset aistitulkinnot voivat stimuloida kivuntunnetta. Autismikirjon henkilö ei välttämättä ole oppinut muuta keinoa tuoda tuntemuksiaan ilmi kuin käyttäytymällä haastavasti.

"Tietysti se rauhallisuus, että ympäristö on rauhallinen. Ja muut ohjaajat on rauhallisia, ni seki vaikuttaa. Et ei oo nii, et vaikka jännittää jotain tilannetta, ni se näkee, et hei toi toinen on rauhallinen, niin se jo rauhoittaa."

"Se on paljon myös kommunikaatiosta kiinni, et mitä me ohjaajat täällä keskenään puhutaan. Jolloin me pystytään täällä tuoda sitä rauhaa. Se voi lähteä heti ensimmäisestä hetkestä väärille raiteille, jos täällä vaan pyöritään ympäriinsä. Tulee semmonen niin sanottu rauhaton lähtö. - - Mitä enemmän me juostaa itse kukin minkäki asian perässä niin se näyttäytyy heille aikamoiselta kaaokselta. Paras on, että mitä nopeemmin me ollaan tuolla istumassa, niin sitä rauhallisemmaks me saadaan tilanne."

Asiakkaiden vuorovaikutustaitojen sekä kommunikoinnin puutteellisuus aiheutti ryhmähaastatteluihin osallistuneiden mielestä haastavaa käyttäytymistä. kaikki vastaajat korostivat ennaltaehkäisykeinoina struktuurin sekä kuvakommunikaation selkeyden merkitystä. Vastaajien mukaan selkeällä kommunikaatiolla voitiin jäsentää päivän kulkua sekä vähentää asiakkaiden epävarmaa oloa, mikä puolestaan koettiin vähentävän haastavaa käyttäytymistä. Sjölund ja Beijerotin (2014, 76) mukaan autismikirjon henkilön kohtaamisessa on tärkeää sovittaa oma kommunikointitapansa henkilön ymmärryksen mukaan. Asumispalvelujen työntekijöiden on tärkeää tuntea asiakkaan kommunikointitapa, voidakseen tukea asiakkaan vuorovaikutuksellisuutta sekä itseilmaisutaitoja. Keskeistä on kuunnella asiakasta keskeyttämättä, käyttää selkeää ja strukturoitua viestintätapaa sekä antaa keskustelulle aikaa.

"- - ni kyl se päivä struktuurin tärkeys korostuu hirveesti. Eliikkä jos ei oo kuvia laitettu tohon päivyriin, niin tota, sillon se päivä menee ihan sekasin. Et se huomattavasti selkeyttää sitä ja myös vähentää sitä haastavaa käytöstä."

"Tai sitte jos poiketaanki siitä normaalista, et ollaan laitettu kuvat eri tavalla. Ni seki aiheuttaa haastavaa käyttäytymistä."

"- - ku ei he pysty sanottaa mitä haluaa. Asukkaalla voi olla kaikki siis hyvin, mutta kun kukaa ei ymmärrä ja sit sinä tyhmä ohjaaja suljet minut huoneeseen, tai laitat minut rauhoittamaan, kun minä vain haluan yhtä asiaa, mutta sinä et sitä tajua.."

Toisen yksikön ryhmähaastattelussa nousi esille kieltosanojen liiallinen käyttö, kuten ei-sana. Vastaajien mielestä liiallinen ei-sanon käyttö provosoi asiakasta sekä saattoi aiheuttaa haastavaa käyttäytymistä. Yhden vastaajan mukaan

kieltosanan tilalle oli haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisyn näkökulmasta tärkeää keksiä muita samaa tarkoittavia sanamuotoja.

*”No ainaki se **ei-sana**. Et mä oon pyrkiny sanoo kollegoille, et kun pitää kieltää, ni koittas ehtiä miettiä tilanteeseen jonkun muun lauseen, kuin **ei**.”*

Haastavien asiakastilanteiden sekä väkivaltaisen käyttäytymisen syntyyn voi vaikuttaa perustelemattomat kiellot, suvaitsematon asenne sekä autoritaarinen ja määräälevä kohtelu. Asiakkaalta ei voida kieltää mitään vain sen vuoksi, ettei työntekijää itseään huvita tai hän ei usko asiakkaan ymmärtävän. Kiellot täytyy perustella asiallisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Niiden tilalle olisi hyvä ehdottaa toista vaihtoehtoista toimintaa sen ollessa mahdollista. Väkivallan uhkaa voi ehkäistä omalla asenteellaan ja toiminnallaan. Rauhallinen olemus, tyyni puhetapa sekä ystävällinen asenne voivat rauhoittaa kiihtynyttä asiakasta. (Repo 2006, 419.)

Tutkimusaineistoissa haastava käyttäytyminen näyttäytyi kokonaisuudessaan kuormittavana tekijänä. Siitäkin huolimatta tutkimusaineistosta nousi esille positiivisia ajatuksia. Ennaltaehkäisyn merkitys korostui molempien yksiköiden aineistoissa. Haastateltavat toivat ilmi asiakkaiden ja haastavien tilanteiden arvaamattomuuden, mutta sitä kautta myös positiivisen puolen. Vaikka tilanne saattoikin näyttää uhkaavalta, se ei aina edennyt negatiiviseen suuntaan.

”Se voi joskus kääntyäki ihan pääläelleen. Et oot jo iha loppu ja mietit mitä mä voin töissä enää antaa, ja sitte se ilta meneeki sillä tavalla, et sä saat siitä kaks viikkoo virtaa. Ja seuraava päivä on taas erilainen.”

”Kyllä. Et jos se syö, niin kyllä se myös antaa.”

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä näkyväksi millaista haastavaa käyttäytymistä autismikirjon henkilöillä esiintyy ja millaisissa tilanteissa haastava tai väkivaltainen käytös ilmenee. Haastavien tilanteiden tunnistettavuus-

den myötä tutkimuksella kartoitettiin haastavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisykeinoja. Tutkimuksella selvitettiin kahden palvelukodin henkilöstön näkemyksiä autismikirjon henkilöiden haastavasta käyttäytymisestä, sen esiintyvyydestä sekä ennaltaehkäisykeinoista.

Kaikki haastatteluun osallistuneista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista nostivat esille haastavan käyttäytymisen moniulotteisuuden. Haastava käyttäytyminen määriteltiin sellaiseksi käyttäytymiseksi, mikä jollain tavalla häiritsi normaalia elämää ja johon ohjaajien oli puututtava. Vastaajat luokittelivat haastavan käyttäytymisen henkiseen sekä fyysiseen väkivaltaan. Aineistoista nousi kuitenkin esiin keskimäärin enemmän fyysisenväkivallan merkkejä. Herääkin kysymys, onko kyse siitä, että fyysisen väkivallan merkkien tunnistettavuus on helpompaa, kuin henkisen väkivallan.

Soisalon (2011, 35) mukaan lievempien väkivallan muotojen tunnistettavuus on vähäisempi. Silloin, kun tilanteeseen ei liity fyysistä väkivaltaa, tilanteita ei useinkaan kirjata ylös, tilastoida tai keskustella tilanteesta henkilöstön kesken. Tällöin lievempien haastavien asiakastilanteiden tunnistaminen voi aiheuttaa ongelmia, mikä voi tuottaa haasteita ennaltaehkäisyyn.

Toisaalta, voivatko fyysisen väkivallan merkit kertoa asiakaskunnan vuorovaikutustaidon puutteista sekä opituista käyttäytymismalleista? Sundell (2014, 16–17) kirjoittaa teoksessaan haastavien asiakastilanteiden liittyvän tilanteisiin, joissa asiat eivät etene asiakkaan odottamalla ja haluamalla tavalla. Haastavat asiakastilanteet voivat myös johtua työntekijän ja asiakkaan välisestä kommunikaatiosta, jolloin asiakas ei välttämättä koe tullessa ymmärretyksi. Kerola ja Sipilä (2017, 16) toteavat, että haastava käyttäytyminen voi olla myös opittu tapa reagoida. Reagoimistapaan vaikuttaa henkilön emootiot, eli tunteet. Ne voivat vaikuttaa tiedollisesti sekä motorisesti. Henkilö voi reagoida esimerkiksi harkitusti, spontaanisti tai automatisoituneesti, mikä taas voi ilmetä haastavana käytöksenä.

Molempien yksiköiden tutkimusaineistoissa haastava käyttäytyminen näkyi itsensä satuttamisena tai ohjaajiin kohdistuneena. Vastaajat toivat ilmi, ettei haastava käytös juurikaan näkynyt muiden asiakkaiden tahallisena tai tietoisena satuttamisena. Miksi asiakkaat kohdistavat väkivaltaa vain itseensä tai

työntekijöihin? Voiko väkivallan kohteen valikoituminen kertoa jostakin? Kero-
lan ja Sipilän (2017, 18) mukaan haastavan käyttäytymisen taustalla on aina
jokin viesti, jota asiakas ei välttämättä osaa tuoda muutoin ilmi. Työntekijöillä
on olennainen osa autismikirjon asiakkaiden vuorovaikutustaitojen sekä hei-
dän itseilmaisun tukemisessa. Haastavien asiakastilanteiden ehkäisemiseksi
on keskeistä pyrkiä havaitsemaan käyttäytymisen taustalla olevia syitä. Tästä
herääkin kysymys, johtuuko haastava käyttäytyminen opituista toimintamal-
leista vai puutteellisista itseilmaisutaidoista. Vai molemmista?

Asiakkaiden voi kuitenkin olla vaikea lähteä muuttamaan opittua toimintata-
paa. Työntekijöiden ei tulisi palkita haasteellista käyttäytymistä tai suvaita min-
käänlaista väkivaltaa. Vanhojen toimintatapojen muuttaminen vaatii ohjaajilta
yhdenmukaista toimintatapaa, kärsivällisyyttä, pitkäjänteisyyttä sekä selkeää
ohjaamista, jotta asiakas oppii pois haitallisista toimintatavoistaan. Tämä tuo
pidemmällä aikavälillä turvallisuuden tunteen avainhenkilölle, muille asiakkaille
sekä henkilöstölle. Ohjaajien on myös pyrittävä ennakoimaan tilanteita, jotta
turhilta yllätyksiltä vältyttäisiin. (Soisalo 2011, 14; Sjölund & Beijerot 2014, 25.)

Tutkimusaineistoista ilmeni myös asiakkaiden puhetta tukevan ja korvaavan
kommunikoinnin haasteet, jotka näkyivät esimerkiksi kuvien käytössä. Toisen
yksikön ryhmähaastatteluun osallistuneiden mielestä kuvien käyttöä tulisi vielä
kehittää. Usein kuvat katoilivat, niitä käytettiin väärään tarkoitukseen tai asia-
kas ei ollut motivoitunut käyttämään kuvia. Vaaditaanko kaikilta asiakkailta ku-
vakommunikaatiota? Tulkitaanko asiakkaiden eleistä ja ilmeistä asiakkaan
käytöksen tarkoitusperiä? Miten asiakas reagoi, jos esimerkiksi uusi työntekijä
ei ymmärrä asiakkaan eleistä, mitä hän tarkoittaa?

Kokkosen (2015, 45, 47) mukaan autismikirjon henkilö, joka on tottunut vähäi-
seen kuvakommunikaatioon, ei välttämättä jaksaa keskittyä kuvien käyttämi-
seen. Asiakas saattaa tarjota kuvia sattumanvaraisesti tai suhtautua kuvien
käyttöön huolimattomasti. Motivaation puute saattaa näkyä esimerkiksi her-
mostuneisuutena. Kommunikoinnin tukemisessa olisikin olennaista, että työn-
tekijät vaatisivat asiakasta käyttämään kuvakommunikaatiota, vaikka ymmär-
täisivätkin eleistä, mitä asiakas tarkoittaa. Määrätietoisella ja tarkoituksenmu-
kaisella kommunikoinnin vahvistamisella asiakkaan kommunikointi- ja itseil-

maisutaidot kehittyvät, mikä puolestaan voi ennaltaehkäistä haastavaa käyttäytymistä. Tämän lisäksi uudet ihmiset, kuten uudet työntekijät, ymmärtävät autismikirjon asiakasta kokonaisvaltaisemmin.

Ryhmähaastatteluihin osallistuneet pohtivat myös, kuinka haastavien asiakastilanteiden jälkipurku voi vaikuttaa haastavan käyttäytymisen vähentämiseen. Ryhmähaastatteluihin osallistuneiden mielestä haastavien tilanteiden jälkipurkua tulisi vielä kehittää. Voiko haastavien asiakastilanteiden jälkipurku liittyä haastavien tilanteiden tunnistettavuuteen sekä sitä kautta ennaltaehkäisyyn? Kerolan ja Sipilän (2017, 34–35) mukaan on tärkeää pohtia keinoja, joilla voitaisiin välttää haastavien asiakastilanteiden toistuminen. Tällaisten tilanteiden jälkeen on tärkeää käydä tilanne läpi kaikkien osapuolten kesken, jotta voidaan jatkaa normaalia yhteiseloä. Henkilöstön jälkipuinti on siinä mielessä avainasemassa, että refleктоimalla tapahtumia voidaan havaita syy-seuraussuhteita. Tavoitteena on, että esimerkiksi fyysistä väkivaltaa kohdannut pääsee purkamaan omat tuntemuksensa, jolloin myös työskentely haastavasti käyttäytyneen asiakkaan kanssa on mielekkäämpää. Jälkipuinti suojaa henkilöltä uupumiselta, pitää työmotivaatiota yllä sekä kehittää yhteisiä toimintatapoja.

Erityisesti toisen ryhmähaastattelun tutkimusaineistosta nousi esiin vahvasti työntekijöiden hyvinvointi sekä henkilökunnan vaihtuvuus. Vaikuttaako tutkimustuloksiin opinnäytetyön toteutuksen ajankohta? Veikö toisen palvelukodin perustaminen sekä molempien palvelukotien henkilöstön vaihtuvuus liikaa haastateltavien fokusta kauemmaksi tutkimuksen päätavoitteista? Näkyykö tutkimus tuloksien taustalla muuttuneet työolosuhteet?

Heräsi myös kysymys, miten henkilöstön jaksaminen voi vaikuttaa haastavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn. Jotta asiakkaiden avoin kohtaaminen ja asiakaslähtöisyys toteutuvat, Mönkkönen (2018, luku 7.1) toteaa työyhteisön tuen olevan ensiarvoisessa asemassa. Sosiaali- ja terveysalan asiakastyötä leimaa muutokset, kiire sekä psyykinen kuormitus. Työyhteisön uupumus vaikuttaa suoraan asiakkaiden elämänlaatuun, vaikka työyhteisö ei sitä tiedostaisikaan.

Työyhteisön uudelleen muodostaminen, vastuualueiden jakaminen sekä yhteistentoimintamallien kehittäminen voi aluksi tuntua työntekijöistä kuluttavalta. Yhteisymmärrys sekä yhteiset toimintamallit vaativat työyhteisöltä tietoista opettelua. (Vilen ym. 2008, 103.) Tätä kautta päädyin pohtimaan, voiko työntekijöiden vaihtuvuus liittyä asiakkaiden haastavaan käyttäytymiseen. Kuormittaako henkilökunnan vaihtuvuus sekä erilaiset ja uudet työtavat autismikirjon asiakkaita?

Ryhmähaastatteluihin osallistuneet pohtivat, kuinka iso merkitys henkilöstön yhteisillä toimintatavoilla, toimivalla kommunikoinnilla sekä suunnitelmallisuudella voi olla haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä. Sjölund ja Beijerotin (2014, 25) mukaan ympäristön käsitykset haastavan käyttäytymisen syistä vaikuttavatkin siihen, kuinka asiakkaan käyttöön suhtaudutaan. Työntekijät vaikuttavat omalla asennoitumisellaan suoraan asiakkaiden elämänlaatuun sekä heidän kokemusmaailmaansa. Työntekijöiden tehtävänä on tuoda selkeästi esille uusia toimintamalleja, jos jokin työskentelytapa ei tuota tulosta. Repo (2006, 418) kuitenkin kirjoittaa, että uusien toimintatapojen omaksuminen vaatii työyhteisöltä tietoista ja pitkäjänteistä opettelua sekä työyhteisön toimivaa kommunikointia.

Haastavan käytöksen selitys on usein kuitenkin monen tekijän summa. Sjölund ja Beijerot (2014, 109–110) korostavat teoksessaan, että muuttuvat, ennakoimattomat ja levottomat tilanteet voivat aiheuttaa autismikirjon henkilöille stressiä, mikä usein on syynä haastavaan ja aggressiiviseen käyttäytymiseen. Tällaiset tilanteet voivat olla toimintakyvylle liian kuormittavia. Stressi voi aiheuttaa psyykkisiä reaktioita, kuten unettomuutta, ahdistuneisuutta sekä itsensä tai toisten tahallista vahingoittamista. On myös todettu, että stressi autismikirjon henkilöillä voi voimistaa rajoittunutta käytöstä, kuten jumittumista tai lamaantumista jonkin asian äärelle. Ennaltaehkäisyn näkökulmasta onkin tärkeää kiinnittää huomiota, millaisissa tilanteissa haastava käyttäytyminen puhkeaa sekä miten tilanteita voitaisiin ennakoida. Olennaista on myös pyrkiä ymmärtämään, mistä levottomuus ja stressi johtuvat, jotta ennaltaehkäisy olisi mahdollista.

Keskeisimmiksi tutkimustuloksiksi muodostui haastavien tilanteiden tunnistaminen sekä niiden ennaltaehkäisy. Tilanteiden tunnistamisen myötä tutkimustuloksista nousi esiin ennaltaehkäisevä toiminta. Ennaltaehkäisy koettiin molemmissa yksiköissä tärkeäksi, mutta haastavaksi. Keskeisinä ennaltaehkäisykeinoina pidettiin rauhallisuutta, kommunikaatiota ja vuorovaikutuksellisuutta sekä henkilöstön yhteisiä toimintatapoja. Tuloksissa korostui vahvasti myös henkilöstön jaksamisen sekä työhyvinvoinnin merkitys. Ennaltaehkäisevään toimintaan liittyi avaintekijöitä, kuten tilanteiden johdonmukaisuus, selkeä ja jäsennelty struktuuri sekä henkilöstön välinen kommunikointi.

Jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksen tuloksista voisi syntyä monia uusia tutkimusaiheita. Haastavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisy herätti selkeästi keskustelua. Ennaltaehkäisyn tuloksista voisi esimerkiksi tuottaa toiminnallisen opinnäytetyön, keskittyen kehittämään konkreettisen ennaltaehkäisyn menetelmän. Menetelmä voitaisiin pilotoida yksiköiden käyttöön, jota voitaisiin arvioida toimivuuden näkökulmasta. Lisäksi olisi mielenkiintoista lähteä kehittämään henkilöstön yhteisiä toimintamalleja, jotka nousivat molempien yksiköiden haastatteluissa vahvasti esille. Aiheesta voisi tehdä tutkimuksellisen opinnäytetyön, minkä sivutuotoksena voisi syntyä henkilöstölle opas yhteisten toimintamallien juurruttamisesta yksiköiden toimintaan.

Lisäksi yksiköissä voitaisiin tutkia, miten henkilöstön vaihtuminen vaikuttaa työntekijöiden jaksamiseen. Opinnäytetyössä voitaisiin tutkia henkilöstön jaksamisen ja työmotivaation yhteyttä asiakkaiden elämänlaatuun. Mielenkiintoista olisi myös tutkia ja kehittää väkivaltatilanteiden jälkipurkua sekä sen vaikuttavuutta työntekijöiden jaksamiseen, ja sitä kautta suoraan asiakkaiden arkeen.

8 POHDINTA

8.1 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyön idea syntyi kesällä 2017. Aihe syntyi kesäsijaisuuden kautta työskennellessäni opinnäytetyössä esiintyneessä yksikössä, joten tunsin toisen tutkimusyksikön asiakkaat ja henkilökunnan ennestään. Itse projekti alkoi hahmottumaan mielessäni syys-lokakuussa 2017, jolloin olin myös ensimmäistä kertaa yhteydessä opinnäytetyön vuoksi yksiköiden yhteiseen esimieheen. Saman vuoden puolella kirjoitin hyväksytysti opinnäytetyön ideapaperin ja suunnitelman, jonka esitin tammikuussa.

Kevään 2018 aikana kävin muutaman kerran tapaamassa toimeksiantajaa sekä opinnäytetyön ohjaajaa. Tapaamiskerroilla keskustelimme tutkimuksen luonteesta, kohderyhmästä sekä teoreettisesta viitekehystä. Vaihdoin näkemyksiä toimeksiantajan kanssa tutkimuksen näkökulmasta sekä rajauksesta, joka muuttui useasti. Aluksi tarkoituksena oli tehdä opinnäytetyö vain toiseen yksikköön, mutta toimeksiantaja toivoi molempien yksiköiden henkilökunnan osallistamista tutkimukseen. Kevään edetessä opinnäytetyön aihealue alkoi kuitenkin rajautua ja selkiintyä, jolloin myös aloitin kirjoittamaan teoreettista viitekehystä.

Teoreettinen viitekehys koostui alun perin autismikirjon määritelmästä sekä haastavasta käyttäytymisestä. Lisäksi tarkoituksena oli kirjoittaa asiakaslähtöisyydestä autismikirjon henkilöiden kanssa työskennellessä. Opinnäytetyön tuloksista nousi kuitenkin vahvasti esiin työntekijöiden rooli, työntekijöiden jaksaminen sekä työhyvinvointi. Tämän vuoksi kirjoitin teoreettiseen viitekehukseen myös työntekijöiden jaksamisen sekä työhyvinvoinnin merkityksestä autismikirjon henkilöiden kanssa työskentelystä. Pyrin kirjoittamaan teoriaan, miten esimerkiksi työntekijöiden uupumus voi vaikuttaa suoraan asiakkaiden elämänlaatuun. Pohdin myös, miten työhyvinvointi näkyy autismikirjon asiakkaita kohdatessa. Teoreettisessa viitekehyksessä oli tarkoituksena mukaila opinnäytetyön aihetta, sekä avata tutkimukselle keskeisimmät käsitteet.

Aineistonkeruumenetelmää pohtiessani kävin useita keskusteluja eri asiantuntijoiden kanssa. Tavoitteena oli kartoittaa menetelmä, joka tukisi tutkimukseen osallistuneiden aitoja näkemyksiä sekä tuottaisi riittävästi luotettavaa tietoa. Strukturoitua kyselyä en pitänyt missään vaiheessa riittävänä aineistonkeruumenetelmänä, sillä en halunnut tutkijana vaikuttaa tutkimusryhmän vastauksien näkökulmaan. Tästä syystä teemahaastattelu tuntui sopivan tämän opin- näytetyön aineistonkeruumenetelmäksi. Kevään 2018 lopussa toteutin ryhmähaastattelut molemmissa yksiköissä.

Ryhmähaastatteluissa pyrin tutkijana antamaan haastatteluihin osallistuneille tilaa keskustella keskenään teemojen sisällöistä. Havaitsin kuitenkin, että jouduin ensimmäisessä ryhmähaastattelussa ottamaan itse tutkijana näkyvämpää roolia. Pyrin kuitenkin, etten ohjailisi liikaa keskustelun etenemistä. Tavoitteena oli esittää avoimia kysymyksiä, jotka auttaisivat haastatteluun osallistuneita pääsemään keskusteluyhteyteen. Tästä syystä kyseisen yksikön haastatteluaineisto oli hieman lyhyempi, kuin toisen yksikön. Toisessa ryhmähaastattelussa taas tunsin tutkijana joutuvani rajaamaan teeman tai keskustelun sisältöä, sillä haastatteluun osallistuneet saattoivat välillä keskustella teemojen ulkopuolelta. Pyrin kuitenkin, etten rajannut teemoja liikaa, sillä vastaajien kesken syntyi hyviä huomioita ja uusia näkökulmia.

Kesän 2018 aikana litteroin haastatteluaineistot tekstiksi. Luulin tiedostaneeni kuinka paljon aikaa litterointiin voi kuluu. Yllätyin kuitenkin tutkimusaineistoja purkaessani, kuinka paljon työtunteja litteroiminen vaatii. Litteroinnin jälkeen tuskailin tutkimusaineistojen analyysien kanssa. Kysymykset: “Mitä teen seuraavaksi?” ja “Mistä lähdän liikkeelle?” nousivat pinnalle. Ratkaisin ongelman kirjoittamalla tutkimusmenetelmistä, aineistonkeruusta sekä aineistonanalysoinnista, minkä jälkeen osasin lähteä teemoitellen analysoimaan aineistoja.

Tutkimusaineistoja analysoidessani huomasin muutamia puutteita, joita olisin voinut korjata sekä tarkentaa haastattelutilanteissa. Erityisesti ensimmäisen haastattelun toteutuksessa olisin voinut tutkijana esittää lisää kysymyksiä. Myös teemojen näkökulmat olisin voinut rajata entistä tiukemmin esittäen tarkentavia kysymyksiä. Tutkimusaineistosta sai paljon materiaalia, jotka eivät kuitenkaan vastanneet tämän opin- näytetyön tarkasti rajattua aihealuetta.

Tästä heräsikin kysymys, teinkö turhaa työtä vai oliko aineistosta kuitenkin itselleni ammatillista hyötyä.

Analysoinnissa myös pohdin, näkyikö tai vaikuttiko toisen yksikön osallistujien vastauksiin se, että itse olen työskennellyt heidän kanssaan. Vaikuttiko vastauksiin tutkijan ja henkilöstön välinen vuorovaikutussuhde? Tuottivatko haastateltavat tutkimusaineistoa selkeästi vai pitivätkö he joitain asioita itsestään selvyytenä? Jos näin olisi, riskinä saattaisi olla se, ettei haastatteluissa ilmennyt kaikki se tieto, mitä haastateltavat olisivat voineet tuoda ilmi. Lisäksi pohdin, vaikuttiko tutkimusaineiston analysointiin omat kokemukseni asiakaskunnan kanssa työskentelystä. Pystyinkö tarkastelemaan aineistoja ulkopuolisen silmin? Pystyinkö sulkemaan omat kokemukset, näkemykset sekä tunteet analysoinnin ulkopuolelle? Pystyinkö analysoimaan tutkimusaineistoja ohjailematta opinnäytetyön tuloksia?

Myös se, että päätin tuottaa opinnäytetyön yksin, herättää monia ajatuksia. Mitä jos olisinkin kirjoittanut opinnäytetyön yhdessä jonkun toisen kanssa? Olisiko tutkimus voinut saada uusia näkökulmia ja erilaisia näkemyksiä? Olisiko aineistoa analysoitu ja tulkittu eri tavalla? Olisiko tutkimustulokset voineet näkyä eri näkökulmasta? Koen kuitenkin saaneeni arvokasta ammatillista tietoa opinnäytetyöprosessin aikana, mitä uskon voivani hyödyntää tulevaisuudessa.

Pohdin myös tutkimusaineistojen analysoinnin jälkeen, osallistuiko tutkimukseen riittävästi työntekijöitä. Koska alun perin tarkoituksena oli haastatella vain toisen yksikön henkilökuntaa, olin suunnitellut kaksi eri ryhmähaastattelua kyseiseen yksikköön. Opinnäytetyön rajauksen muuttuessa kuvioon tuli kuitenkin mukaan toinen yksikkö, jolloin toteutin kumpaankin yksikköön yhden ryhmähaastattelun. Tämä herätti kuitenkin pohdintaa, oliko tutkimusryhmän kokoonpano riittävä. Sainko kerättyä riittävästi tutkimusaineistoa? Oliko aineistot luotettavia? Jos olisin toteuttanut esimerkiksi neljä eri ryhmähaastattelua, olisiko tuloksien näkökulma ollut samankaltainen? Vai olisiko materiaalia voinut olla liian paljon? Olisiko aika riittänyt litteroida sekä analysoida kaikki materiaalit? Pohdin haastateltavien määrän riittävyyttä, kunnes yksiköiden tutkimusaineistot alkoivat toistamaan toisiaan. Molempien ryhmähaastatteluiden aineistot etenivät kuitenkin keskimääräisesti teemoittain, jolloin havaitsin teemojen sisältöjen vastaavat toisiaan.

Opinnäytetyön tulokset eivät yllättäneet itseäni, sillä toisessa yksikössä työskennellessäni kohtasin samankaltaisia haastavia asiakastilanteita. Haastavien asiakastilanteiden näkyväksi tekeminen sekä haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisyn jäsentäminen kuitenkin tuotti itselleni uusia näkökulmia sekä uutta ammatillista tietoa. Myös erilaisia tutkimuksia sekä teoreettisia lähteitä tutkiessani havaitsin yhtäläisyyksiä teorian ja opinnäytetyön tutkimuksen välillä. Teoriasta löysin myös erilaisia keinoja, joilla voitiin ehkäistä opinnäytetyössä ilmi tulleita haastavia asiakastilanteita. Kokonaisuudessaan havaitsin eri teorialähteitä tutkiessani autismikirjon henkilöiden haastavan käyttäytymisen näyttävävän samankaltaisena, kuin opinnäytetyössä oli kuvattu. Vaikka täysin uutta tietoa tutkimuksesta ei ilmennyt, tutkimus kuitenkin tuotti uutta tietoa opinnäytetyössä mukana olleille palvelukodeille.

8.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Kanasen mukaan (2014, 146–147) laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella reliabiliteetin ja validiteetin avulla, jotka ikään kuin arvioivat tutkimuksen hyvyttä. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus jää kuitenkin tutkijan arvion ja näytön varaan, sillä laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ei pystytä määrällisen tutkimuksen tavoin laskemaan. Reliabiliteetilla tarkastellaan tulosten pysyvyyttä, eli sitä, pysyvätkö tutkimuksen tulokset samoina, vaikka tutkimus uusittaisiinkin. Validiteetti mittaa tutkittavan aiheen merkitystä, suunnittelua ja osittain myös aineiston analysointia. Validiteetissa korostuu se, mitataanko tutkimuksella tarkoituksen mukaisia tutkimusongelmia.

Jos opinnäytetyön tutkimus toteutettaisiin nyt uudelleen, uskon, että tutkimustulokset olisivat samankaltaiset. Aloin kuitenkin pohtimaan, voiko tutkimustuloksiin vaikuttaa palvelukotien viimeaikainen henkilöstön vaihtuminen sekä toisen palvelukodin perustaminen. Onko työntekijöiden vaihtuvuus sekä muuttuvat työolosuhteet voineet viedä fokusta tutkimuksen päätavoitteista? Olisiko tulokset olleet samankaltaiset, jos henkilöstö ei olisi vaihtunut eikä työolosuhteet muuttuneet?

Opinnäytetyön aihe ei myöskään ole vakaa. Haastavat asiakastilanteet voivat muuttua ennaltaehkäisykeinoja kehittäessä. Jos tutkimus toistettaisiin esimerkiksi viiden vuoden päästä, näyttäytyisikö haastava käyttäytyminen samankaltaisena vai olisiko se saanut uusia variaatioita? Lisäksi yksiköiden yhteisten toimintatapojen kehittämisen myötä yksiköillä ei välttämättä olisi samoja haasteita. Entisten haasteiden tilalle olisi saattanut kehittyä toisenlaisia haasteita, jotka voisivat näyttäytyä tutkimuksessa eri tavoin.

Kanasen (2014, 150–151) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkija tarkentaa, mitä asiaa tutkitaan, miten tutkimusongelmaa lähdetään ratkomaan, mitä kysymyksiä esitetään sekä kuinka koottu aineisto analysoidaan. Luotettavuutta määrittelee tutkimusasetelman lähtökohta sekä tutkimuksen riskien huomioiminen. Yleinen tapa on, että tutkimuksen alussa perehdytään tutkimuksen luotettavuustekijöihin, jotta tutkimus voidaan todeta uskottavaksi.

Ominaisimmat luotettavuuskriteerit liittyvät esimerkiksi tutkimuksen vahvistettavuuteen, riittävään dokumentaatioon sekä saturaatioon. Tutkimuksen vahvistettavuutta voidaan tutkia esimerkiksi vertaamalla eri aineistojen tuloksia keskenään, etsien ristiriitoja sekä samankaltaisuuksia. On olennaista saada tuloksia, jotka tukevat toisiaan. Lisäksi aineistoja voidaan verrata muihin tutkimustuloksiin etsien vahvistusta omalle tutkimukselleen. (Kananen 2014, 152.)

Yksiköiden litteroituja haastatteluita verrattaessa havaitsin samankaltaisuuksia teemojen kesken. Ryhmähaastatteluiden aineistojen eroavaisuudet taas olivat pienet. Lisäksi vertasin haastattelujen aineistoja aiemmin esitettyihin tutkimustuloksiin sekä erilaisiin teorialähteisiin. Opinnäytetyön tutkimusaineistoista kävi esimerkiksi ilmi, että haastava käyttäytyminen oli yhteydessä autismikirjon asiakkaan kommunikoinnin puutteellisuuteen, itsensä ilmaisemisen haasteisiin sekä jäsentymättömään strukturiin tai struktuurin puutteeseen. Myös Nieminen (2015, 59) toteaa pro gradu -tutkielmassaan, että asiakkaan kommunikation tukemisella, johdonmukaisuudella, toimivalla struktuurilla sekä arjen rutii-neilla oli tärkeä rooli haastavan käyttäytymisen vähentämisessä. Vaikka opinnäytetyön tutkimuskohteena onkin yksilölliset asiakasryhmät, kokonaisvaltaisuudessaan ilmiö oli entuudestaan tunnettu. Erilaiset teoreettiset lähteet tukivat tutkimuksen tuloksia.

Luotettavuutta voidaan arvioida myös riittävän dokumentaation pohjalta. Tutkimuksen eli esimerkiksi opinnäytetyön vaiheet on kirjattava muistiin sekä perusteltava miksi tutkimusmenetelmät valikoituivat tutkimuksessa käytettäväksi. Myös tutkimuksen alkuperäinen aineisto tulee säilyttää, jotta tulosten sekä aineistojen vilpittömyys voidaan tarvittaessa tarkistaa. (Kananen 2014, 153.) Opinnäytetyön tutkimus-, aineistonkeruu- sekä analysointimenetelmien valintaan pohjautuvat tekijät pyrittiin kuvaamaan luvuissa 4.2, 4.3 sekä 4.4.

Myös tutkimuksen saturaatio, eli haastateltavien määrä ja valikoituminen on yksi laadullisen tutkimuksen keskeisimmistä kysymyksistä. Saturaatio näkyy tilanteissa, joissa aineisto alkaa toistaa itseään. Perusajatuksena onkin, että aineistoa ollessa tarpeeksi, aineistosta nousee esille teoreettinen kuvio. Jos tutkimusongelmaan liittyy vain yksi havaintoyksikkö, on määrään tyydyttävä. Lisäksi luotettavuuskysymyksiä arvioitaessa on huomioitava tutkimuksen puolueettomuus. Puolueettomuus näkyy tutkimuksissa esimerkiksi siinä, pyrkiikö tutkija kuulemaan ja tiedostamaan aineiston sellaisenaan, vai vaikuttaako havainnointiin esimerkiksi haastateltavien sukupuoli tai virka-asema. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87, 135–136; Kananen 2014, 153–154.)

Koska opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa vain kahden yksikön käyttöön, tutkimukselle ei ollut oleellista kartoittaa vastauksia toisaalta. Tutkimukseen osallistujien määrä rajattiin yksiköiden henkilöstöön, joilla oli vähintään kahden vuoden ammatillinen kokemus autismikirjon henkilöiden kanssa työskentelystä. Yksiköiden henkilökunta tuntee ilmiön sekä asiakaskunnan, jolloin haastatteluissa kerätyt aineistot voidaan todeta luotettavaksi. Haastatteluihin osallistuneiden määrään vaikutti myös aikataululliset haasteet. Koska palvelukodeissa tehdään vuorotyötä, oli haastavaa saada haastatteluihin osallistuneet työntekijät samaan aikaan paikalle.

Henkilökunta ei kuitenkaan pelkästään työskentele autismikirjon henkilöiden ryhmäkodissa, vaan he työskentelevät myös kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa. Tässä kohtaa mietin tulosten tarkkaa rajausta. Onko haastateltavat pystyneet rajaamaan vastaukset autismikirjon asiakkaisiin, vai ovatko tulokset voineet peilautua muiden asiakkaiden toimintatapojen pohjalta?

8.3 Opinnäytetyön etiikka

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 127–128) kuvaavat teoksessaan tutkimus etiikan näkyvän tutkimussuunnitelman laadukkuutena, oikean tutkimusasetelman käyttämisenä sekä raportoinnin vaikuttavuutena. Eettisyys liittyy osaltaan myös tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. Eettisyyttä voidaan arvioida myös tutkijan moraalien ja tutkimustapojen kautta. Sille voidaan luokitella muutamia ominaispiirteitä, kuten tutkijan rehellisyys, huolellisuus, luotettavuus sekä tutkimustulosten avoimuus ja esitettävyyys. Opinnäytetyön aineistoa kerätessä sekä purkaessa pyrin huolehtimaan vastaajien yksityisyydestä. Haastattelumateriaalit tuhottiin nauhurista niiden saadessa litteroidun muodon.

Lisäksi haastatteluissa toin tutkijana ilmi tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteen sekä painotin, ettei tutkimustuloksista voida tunnistaa yksikköä eikä haastateltaviin osallistuneiden tai asiakaskunnan henkilöllisyyttä. Korostin, ettei tutkimustuloksissa tulla julkaisemaan esimerkiksi nimiä, sukupuolia tai ikään liittyviä seikkoja, eikä tutkimustuloksia käydä läpi muutoin kuin tutkimuksessa. Myös yksiköiden nimet säilytettiin salaisina asiakkaiden yksityisyyden turvaamiseksi sekä tunnistettavuuden ehkäisemiseksi. Toisaalta, kuinka avoimesti tutkimustuloksia voidaan käyttää, jos koko aineistoa ei voida sellaisenaan esittää? Tutkimuksessa korostui toimeksiantajan toiveesta yksikön, asiakkaiden ja haastatteluun osallistuneiden yksityisyydensuoja, jolloin tutkimusaineistosta voitiin esittää vain murto-osa.

Opinnäytetyö sekä tutkimustulokset lähetetään yksiköiden esimiehelle sekä tulostetaan molempien yksiköiden käyttöön. Opinnäytetyön vaiheet sekä tutkimustulokset aiotaan esittää seminaarissa, johon kutsutaan yksiköiden esimies sekä molempien yksiköiden vastaavat ohjaajat. Tulosten esitettävyyden myötä toivon, että opinnäytetyön tuloksia käydään läpi yksiköiden henkilöstön kanssa vastuuhjaajien toimesta. Tuloksien reflektointi voi antaa esimiehelle sekä henkilöstölle uusia näkökulmia, joiden myötä ennaltaehkäisyä voidaan pyrkiä kehittämään. Opinnäytetyö voi toimia myös uusien työntekijöiden yhtenä perehdyttämisen osana. Tutkimuksesta voi saada tietoa autismitieteen häiriöstä, haasteellisesta käyttäytymisestä sekä tutkimustulosten myötä ennaltaehkäisykeinoista sekä toimintamalleista.

LÄHTEET

Autismi- ja aspergerliitto s.a. Autismikirjo – mistä on kysymys? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.autismiliitto.fi/autismikirjo> [viitattu 17.9.2018].

Clarke, Z. 2011. Finding alternatives to restraint. *Learning Disability Practice* 14, 21–22.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 25–43.

Gillberg, C. 2000. Autismi ja autismin sukuiset häiriöt. Lapsilla, nuorilla ja aikuisilla. 3. painos. Helsinki: Hakapaino Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1982. Teemahaastattelu. Toinen, korjattu painos. Helsinki: KYRIIRI OY.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Howlin, P. 1997. Autism. Preparing for adulthood. New York: Routledge.

WHO. 2016. ICD-10. Chapter V: Mental and behavioral disorders (F00-F99). WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://apps.who.int/classifications/icd10/browse/2016/en#/F70-F79> [viitattu 12.6.2018].

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.

Kaski, M. (toim.), Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kerola, K., Kujanpää, S. & Timonen, T. 2009. Autismin kirjo ja kuntoutus. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Kerola, K. & Sipilä, A-K. 2017. Haastavan käyttäytyminen – muutoksen mahdollisuus. Valteri: Valteri-koulu.

Kivinummi, J. & Alatupa, S. 2016. Kun ei suju. Selviytymisopas haastaviin asiakastilanteisiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kokkonen, S. 2015. Kuvakommunikointi autismin kirjon asiakkailla. Teoksessa Hirvonen, J., Niiranen-Linkama, P. & Saksio, M. (toim.) Sosionomit asiakastyön kentillä. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu, 43–49.

Koskentausta, T. 2006. Kehitysvammaisten henkilöiden aggressiivisuus ja itsensä vahingoittaminen. *Suomen Lääkärilehti* 46. Saatavissa: <http://www.laakarilehti.fi.ezproxy.xamk.fi:2048/tieteessa/katsausartikkeli/kehitysvammaisten-henkiloiden-aggressiivisuus-ja-itsensa-vahingoittaminen/> [Viitattu 21.11.2017].

Kupari, K. 2007. Diskurssianalyttinen tutkimus kehitysvammaisten henkilöiden haastavaa käyttäytymistä koskevista lehtiartikkeleista. Jyväskylän yliopisto. Erityispedagogiikan laitos. Pro gradu -työ. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18347/URN_NBN_fi_jyu-200801201071.pdf?sequence=1 [viitattu 18.7.2018].

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. 23.6.1977/519.

Matero, M. 2006a. Kielelliset häiriöt ja AAC. Teoksessa Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. 1.-2. painos. Helsinki: WSOY, 130–161.

Matero, M. 2006b. Autismi. Teoksessa Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. 1.-2. painos. Helsinki: WSOY, 219–234.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 26.9.2018].

Nieminen, B. 2015. Haastava käyttäytyminen, haastava arki. Vanhempien kokemuksia autismiin liittyvästä haastavasta käyttäytymisestä. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteen tiedekunta. Pro gradu -työ. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47393/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201510243482.pdf> [viitattu 7.10.2018].

Pietilä, I. 2010. Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskurssiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Ruusuvoori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Osuuskunta Vastapaino, 215.

Rantaeskola, S., Hyyri, R., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2014. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. E-kirja. Tampere: Talentum Media Oy. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 7.3.2018].

Reiman-Möttönen, P. & Mäkelä, M. 2014. Autismikirjon häiriöt: Diagnostiikka ja hoito. Hoidon organisointi. Potilaiden osallistuminen. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://thl.fi/attachments/meka/julkaisut/ohtanen/AS_2_2014_Autismi.pdf [viitattu 5.4.2018].

Repo, M. 2006. Työntekijänä vammaistyössä. Teoksessa Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. 1.–2. painos. Helsinki: WSOY, 412–417.

Räty, T. 2017. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Kynnys ry 2017.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka s.a. KvaliMOTV. WWW-dokumentti. Saatavissa http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html [Viitattu 2.7.2018].

Siipi, H. 2016. Etiikka. Teoksessa Räikkä, J. & Siipi, H. (toim.) Ajattele, Filosofoi. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 175–192.

Sjölund, A. & Beijerot, S. 2014. Asumisen lähituki: autismin kirjon aikuisille. 1. painos 12/2014. Helsinki: Autismi- ja Aspergerliitto ry.

Soisalo, R. 2011. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry.

Sundell, L. 2014. Työkaverina pelko. Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. painos. Helsinki: Tammi.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

19.04.2018

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Opiskelen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa Mikkelin kampuksella sosionomi(AMK) –tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Haen organisaatioltanne tutkimuslupaa opintoihini kuuluvan opinnäytetyön tekemiseksi.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia autismikirjon asiakkaiden haastavan käyttäytymisen muotoja, tehdä näkyväksi haastavia asiakastilanteita sekä nostaa henkilökunnan näkemyksiä esiin ennaltaehkäisykeinoista. Tutkimuksen tarkoituksena on haastavien asiakastilanteiden tunnistettavuuden myötä nostaa esiin ennaltaehkäisykeinoja sekä tuottaa niistä tietoa yksikön käyttöön. Tarkoitukseni on kerätä tutkimusaineisto ryhmäteemahaastattelemalla työntekijöitä kevään 2018 aikana.

Pyydän tällä lupalomakkeella lupaa

- a) Haastatella x määrä työntekijöitä sekä nauhoittaa haastattelut,
- b) Hyödyntää haastatteluaineistoja opinnäytetyöni raportoinnissa ja tulosten esittämisessä. Valmis opinnäytetyö julkaistaan valtakunnallisessa Theseus-tietokannassa, jossa raportti on vapaasti saatavilla.

Sitoudun noudattamaan hyviä tutkimuseettisiä periaatteita liittyen aineiston keräämiseen, säilyttämiseen ja salassapitosäädöksiin. Kerättävä aineisto on luottamuksellista. Henkilöitä ei mainita loppuraportissa omilla nimillään, ja mahdolliset suorat lainaukset tehdään tavalla, josta tutkittavaa ei voida välittömästi tunnistaa. Haastatteluaineisto on ainoastaan omassa käytössäni. Osallistujat voivat halutessaan vetäytyä tutkimuksesta minä ajankohtana tahansa.

Annan mielelläni opinnäytetyöstäni lisätietoja.

[REDACTED]
Ida-Maria Pylkkänen, sosionomiopiskelija, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Puh. 050 [REDACTED]

Opinnäytetyötäni ohjaa Lea Saari-Kääriäinen. Halutessanne voitte olla häneen yhteydessä työhön liittyvissä kysymyksissä ([REDACTED])

Tutkimusluvan myöntäminen

Annan Ida-Maria Pylkkäselle luvan kerätä ja käyttää tutkimusmateriaalia kohdissa a-b mainituilla tavoilla.

[REDACTED]
Paikka ja aika

[REDACTED]

TEEMAHAASTATTELURUNKO:

Kysymykset eivät ole sidottuina teemoihin, vaan lähinnä toimivat suuntaa-antavina.

- Haastavat asiakastilanteet
 - Kuinka ymmärrätte ”haastavat asiakastilanteet” määritelmän?
 - Oletteko kohdanneet työssänne haastavia asiakastilanteita?
 - Millaisena haastava käyttäytyminen näyttäytyy autismikirjon ryhmäkodissa? Millaista se on?

- Esiintyvyys
 - Kuinka usein haastavia asiakastilanteita esiintyy autismikirjon ryhmäkodissa?
 - Mitkä tekijät voivat vaikuttaa haastavien tilanteiden syntyyn?
 - Miten huolehdit työntekijänä, että asiakkaan oikeudet sekä turvallisuus säilyvät haastavissa tilanteissa?

- Ehkäisy
 - Millaisissa tilanteissa olette huomanneet asiakkaan käyttäytyvän haastavasti tai aggressiivisesti? Toistuvatko tilanteet?
 - Miten asiakkaita voitaisiin ohjata muuttamaan haitallisia toimintatapojaan?
 - Kuinka haastavia tilanteita voitaisiin pyrkiä ehkäisemään? Voiko tilanteita ehkäistä?