



Työntekijöiden kokemuksia rakentavan vuorovaikutuksen menetelmästä mielenterveyskuntoutuksessa

Ilina Laitinen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Työntekijöiden kokemuksia rakentavan vuorovaikutuksen menetelmästä mielenterveyskuntoutuksessa

Ilina Laitinen
Sosiaalialan koulutusohjelma,
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
Toukokuu 2019

lina Laitinen

Työntekijöiden kokemuksia rakentavan vuorovaikutuksen menetelmästä mielenterveyskuntoutuksessa

Vuosi 2019

Sivumäärä 34

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Leikkiväen työntekijöiden kokemuksia rakentavasta vuorovaikutuksesta heidän työssään nuorten aikuisten työpajatoiminnassa. Tarkoituksena oli myös selvittää työntekijöiden näkemyksiä rakentavan vuorovaikutuksen vaikutuksista nuorten omaehtoinen kuntoutumisen ja toimijuuden kannalta. Tavoitteena oli, että työntekijät hahmottavat entistä selkeämmin menetelmän soveltamismahdollisuuksia, sitä että miksi ja millaisissa tilanteissa siitä on hyötyä. Tavoitteena oli myös lisätä tutkijan omaa tietoutta rakentavan vuorovaikutuksen mahdollisuuksista mielenterveyden edistämisessä.

Opinnäytetyön tietoperusta koostui mielenterveyskuntoutukseen, rakentavaan vuorovaikutukseen ja dialogiseen asiakastyöhön liittyvästä teoriasta. Menetelmällisinä ratkaisuinä toimivat puolistrukturoitu teemahaastattelu, jonka avulla haastattelin Leikkiväen työntekijöitä sekä sisällönanalyysi, jota käytin haastatteluaineiston analysoimiseen.

Tärkeimpinä tuloksina kävi ilmi, että rakentavan vuorovaikutuksen myötä Leikkiväen työntekijät kokivat, että osaavat kohdata nuoria empaattisemmin ja että heillä on muutenkin enemmän konkreettisia työvälineitä tukea nuoria. Tulokset näyttivät, että Leikkiväen työntekijät olivat alkaneet soveltaa rakentavan vuorovaikutuksen oppeja monipuolisesti. Työntekijät hyödynsivät rakentavan vuorovaikutuksen menetelmää esimerkiksi pedagogisessa mielessä eli he käyttivät eri tavoin menetelmää osana toimintaa ajatuksella, että myös nuoret oppivat rakentavaa vuorovaikutusta. Työntekijät katsoivat, että rakentavan vuorovaikutuksen oppimisesta on nuorille hyötyä erityisesti siksi, että he alkavat tunnistaa tarkemmin omia tunteitaan ja tarpeitaan ja toimia sen myötä itseohjautuvammin omaa hyvinvointia edistäen, muun muassa ihmissuhteiden alueella.

Johtopäätöksenä tuloksista voi sanoa, että rakentavan vuorovaikutuksen menetelmällä on paljon potentiaalia tarjota vuorovaikutuksellisia työvälineitä muillekin mielenterveyskuntoutuksen toimijoille. Haastattelut tehtiin vain hieman sen jälkeen, kun rakentavan vuorovaikutuksen ohjaajakoulutus oli päättynyt. Lisää voisi siis tutkia sitä, miten nuoriin on vaikuttanut se, kun Leikkiväessä on nyt hyödynnetty enemmän koulutuksen anteja.

Asiasanat: mielenterveyskuntoutus, rakentava vuorovaikutus, dialoginen asiakastyö, empatia

lina Laitinen

The experiences of the workers of Leikkiväki about Constructive Communication method in mental rehabilitation

Year 2019

Pages

34

The aim of the thesis was to investigate the experiences of the workers of Leikkiväki about Constructive Communication during young adults' workshop activities. The aim was also to establish the worker's perceptions about the effects of Constructive Communication on the voluntary rehabilitation and agency of the youth. The goal was that the workers would perceive more clearly how to apply the method to their work. Another goal was to increase the researcher's knowledge about Constructive communication's possibilities in developing mental health.

The theoretical framework was composed of theory linked to mental health rehabilitation, Constructive communication and dialogical social work. The methodical solutions were half-structured thematic interviews and content analysis. The half-structured thematic interviews were used for interviewing the workers of Leikkiväki, and content analysis was used for analyzing the interview data.

The most important results were that the workers found Constructive Communication helped them to connect with the youth more empathically and they got more tools for supporting the youth. The results also showed that the workers had begun to use the teachings of Constructive Communication in various ways. For example, they used the method in a pedagogical sense so that the youth learnt Constructive Communication. The workers viewed that learning the method was useful for the youth especially because they began to identify their emotions and needs more precisely, and in connection with they started to take more action for their wellbeing, for example in the area of social relationships.

In conclusion, it can be said that the Constructive Communication method has a lot of potential to offer interactional tools for the workers of mental health rehabilitation.

Keywords: mental health rehabilitation, Constructive Communication, dialogic social work, empathy

Sisällys

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Johdanto | 6 |
| 2 | Yhteistyökumppanin esittely | 8 |
| 2.1 | Leikkiväki ja sen toiminta-ajatus | 8 |
| 2.2 | Asiakasprosessi | 9 |
| 2.3 | Arvot ja eettiset periaatteet | 9 |
| 2.4 | Työpajatoiminta osana mielenterveyskuntoutusta | 9 |
| 3 | Teoreettiset lähtökohdat | 10 |
| 3.1 | Mielenterveyskuntoutus..... | 10 |
| 3.2 | Rakentava vuorovaikutus | 12 |
| 3.3 | Dialogisuus sosiaalialan asiakastyössä | 14 |
| 4 | Menetelmälliset lähtökohdat ja opinnäytetyön toteutus..... | 16 |
| 4.1 | Suunnittelu | 16 |
| 4.5 | Aineiston analyysimenetelmänä sisällönanalyysi | 18 |
| 5 | Tulokset | 22 |
| 5.1 | Vuorovaikutuksen haasteet työntekijöillä suhteessa nuoriin..... | 22 |
| 5.2 | Työntekijöiden kohtaamisen työvälineet lisääntyvät..... | 22 |
| 5.3 | Nuorten vuorovaikutuksen haasteet | 23 |
| 5.4 | Nuorten kuntoutumisen keinojen lisääntyminen | 24 |
| 6 | Pohdinta..... | 26 |
| 6.1 | Johtopäätökset ja jatkotutkimusaihe | 26 |
| 6.2 | Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus | 29 |
| | Lähteet | 31 |
| | Liitteet..... | 33 |

1 Johdanto

Opinnäytetyö käsittelee Leikkiväki ry:n työntekijöiden kokemuksia rakentavan vuorovaikutuksen ohjaajakoulutuksen hyödyntämisestä heidän työssään, nuorten aikuisten työpajatoiminnassa. Rakentava vuorovaikutus perustuu Nonviolent Communication™, NVC menetelmään, jonka kehitti psykologi Marshall B. Rosenberg 60-luvulla. Menetelmän tarkoituksena on tukea ihmisiä luomaan myötätuntoista yhteyttä itseensä ja toisiinsa rakentavan itseilmaisun ja empaattisen kuuntelun kautta. Käytän opinnäytetyössä toisinaan lyhennettä RV viitattaessa rakentavaan vuorovaikutukseen.

Työntekijöiden käymä rakentavan vuorovaikutuksen ohjaajakoulutus oli Savanna ConneXions -nimisen yrityksen järjestämä yhdeksän viikonlopun mittainen kokonaisuus. Koulutus ajoittui noin vuoden mittaiselle jaksolle. Pääkouluttajana oli Hanna Savanna, joka on kansainvälisesti sertifioitu Nonviolent Communication (NVC) vuorovaikutustaitojen kouluttaja (CNVC Certified NVC Trainer) ja sovittelija (Savanna ConneXions 2010).

Ollessani työharjoittelussa Leikkiväessä loppuvuonna 2017, vielä silloin käynnissä ollut rakentavan vuorovaikutuksen ohjaajakoulutus näyttäytyi Leikkiväen arjessa jo monella tavalla. Rakentavan vuorovaikutuksen hyödyntäminen näkyi muun muassa viikoittain toistuvan RV-hetken muodossa. Näiden tuokioiden aikana työntekijät esittelivät koulutuksessa opiskelemaansa RV-menetelmää Leikkiväen kävijöille ja alustusten pohjalta tehtiin yhdessä keskusteluharjoituksia. Työntekijät myös harjoittelivat koulutuksen ajan keskenään empaattista kuuntelua rakentavan vuorovaikutuksen mukaisesti.

Opinnäytetyössä siis kartoitetaan Leikkiväen työntekijöiden kokemuksia rakentavasta vuorovaikutuksesta mielenterveystyössä. Miten työntekijät ovat kokeneet, että rakentavan vuorovaikutuksen menetelmä on lisännyt heidän keinojaan tukea Leikkiväen kävijöitä vuorovaikutuksellisin keinoin? Entä miten heidän näkemyksensä mukaan RV-menetelmä voisi tukea Leikkiväen kävijöiden omaehtoista kuntoutumista mielenterveyden pulmissa? Erityinen kiinnostus tutkimuksen tuloksia pohtiessa kohdistuu siihen, kuinka rakentava vuorovaikutus toimii dialogisen, yhteistoiminnallisen asiakastyön toteuttamisessa.

Mielenterveyden haasteissa keskeinen kuntoutumista tukeva tekijä on sellaisen ihmisen läsnäolo, jonka on koettu kannustavaksi, toiveikkaaksi ja uskoa valavaksi. Koskisuun mukaan useat tutkimukset vahvistavat, että kuntoutujan myönteinen käsitys suhteesta työntekijään ennustaa luotettavasti kuntoutustulosta. Mitä enemmän työntekijä ja kuntoutuja määrittelevät suhteen selvästi yhteistyön ja kumppanuuden termein, sitä parempi on kuntoutustulos. Vastavasti, mitä enemmän suhde nähdään auttaja-autettava suhteena tai motivoija-motivoitumaton-suhteena, sitä huonompi on lopputulos. (Koskisuus 2004, 108-109.)

Haasteena dialogisen, kumppanuudesta käsin tapahtuvan vuorovaikutuksen toteutumisessa on siis sekä työntekijän että kuntoutujan asennoituminen suhteeseen. Amerikkalainen kuntoutuja-aktivisti Judi Chamberlin on todennut, että ihmisiä, joilla on mielenterveyden ongelmia, on historiallisesti pidetty myös hoitojärjestelmän sisällä riippuvaisina, avuttomina tai harkintakyvyttöminä. On ajateltu, että asiantuntijuus perustuu pikemminkin työntekijän ammattitaitoon ja tietoon kuin asiakkaan omaan asiantuntemukseen omasta elämästään. (Koskisuu 2004, 12-13).

Toisaalta Koskisuun mukaan mielenterveyskuntoutujille näyttää olevan tyypillistä hallintakäsitusten heikkous eli omaan hallintaan ei uskota tai luoteta tai oman toiminnan seuraamuksia ei tunnusteta tai ne hahmotetaan väärin. Tilanne, jossa ihmisen hallintakäsitys on heikko ja toimintakyky on alentunut, johtaa helposti riippuvuuden ja avuttomuuden kierteeseen. Tällaisessa tilanteessa ihmisen on yksinkertaisempaa turvautua toisten apuun, neuvoihin ja ohjaukseen kuin ottaa itse vastuuta omista valinnoistaan ja toiminnastaan. (Koskisuu 2004, 14-15.)

Dialogista vuorovaikutusta sosiaali- ja terveystalalla tutkinut Mönkkönen nostaa esiin, että asiakastyössä tavoitteena on tukea asiakkaan subjektiutta. Subjektiuden käsitettä käytetään, kun halutaan korostaa, että ihminen on aktiivinen toimija, joka on kykenevä tekemään päätöksiä ja valintoja. Sen vastakohta on olla toiminnan objektina eli kohteena. (Mönkkönen 2018, 156.) Dialoginen, yhteistoiminnallinen vuorovaikutus asiakkaan kanssa perustuu jaettuun asiantuntijuuteen, jossa hyödynnetään sekä työntekijän että asiakkaan tietoja ja taitoja ja jossa osapuolet sitoutuvat työskentelemään yhdessä asiakkaan tilanteen parantamiseksi. Kyseessä on molemminpuolinen luottamussuhde, jossa työntekijä ei käytä tarpeettomasti valtaa asiakkaaseen. (Mönkkönen 2018, 135.)

Miten tällaista suhdetta luodaan ja ylläpidetään? Luottamuksen sävyttämään, kunnioittavaan vuorovaikutussuhteeseen työntekijän ja asiakkaan välillä liittyy varmastikin monenlaisia tekijöitä. Rakentavan vuorovaikutuksen keinoin tällaista dialogisesti tapahtuvaa kuntoutumistyötä voisi helpottaa.

Psykologinakin toimineen Rosenbergin mukaan rakentavaan vuorovaikutukseen perustuva empaattisen kuuntelun menetelmä ei kannustanut häntä ajattelemaan, että asiakkaassa on jotain vikaa, vaan kysymään itseltään auttajana seuraavanlaisia kysymyksiä: ”Mitä tämä henkilö tuntee? Mitä hän tarvitsee? Mitä minä tunnen tätä henkilöä kohtaan, ja mitkä ovat tunteitteni taustalla olevat tarpeet? Mitä voisin pyytää tätä henkilöä tekemään tai päättämään, jotta hän käsitykseni mukaan voisi olla onnellisempi?” (Rosenberg 2015, 294.)

Hanson ja Mendius toteavat, että empatia on kaikkien merkittävien suhteiden perusta. Kun joku osoittaa ihmistä kohtaan empatiaa, hän voi tuntea, että hänen sisäinen olemuksensa on todella olemassa tälle toiselle ihmiselle. Tällöin toisen ihmisen Minälle hän on Sinä, jonka

tunteet ja tarpeet ovat tärkeässä asemassa. Empatian tarjoaminen ilmaisee kunnioitusta, se vaikuttaa tyynnyttävästi ja herättää yleensä hyvääntahtoisuutta vastaukseksi.

Rosenberg kannustaa kirjassaan *Rakentava ja myötäelävä vuorovaikutus* auttamistyötä tekeviä uskaltautumaan siihen, että he näyttäisivät enemmän tunteitaan auttamissuhteissa ja näin ollen asettuisivat kliinisestä, emotionaaliseen etäisyydestä haavoittuvampaan ja samalla läheisempään suhteeseen asiakkaan kanssa.

Opinnäytetyön teoriapohja koostuu mielenterveyskuntoutuksen määrittelystä, dialogisen asiakastyön esittelystä Kaarina Mönkkösen mukaan sekä rakentavan vuorovaikutuksen menetelmän esittelystä. Lisäksi esittelen opinnäytetyön menetelmällisen taustan, joka rakentuu teemahaastattelusta ja haastatteluaineiston analysoinnista sisällönanalyysillä. Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisella lähestymistavalla.

2 Yhteistyökumppanin esittely

2.1 Leikkiväki ja sen toiminta-ajatus

Leikkiväki ry on helsinkiläinen yhdistys, joka järjestää matalankynnyksen työpaja- ja kesätoimintaa nuorille aikuisille mielenterveyskuntoutujille. Leikkiväessä käyvillä nuorilla on usein epärealistisen huono minäkuva, huono itsetunto, ulkopuolisuuden kokemus, heikentynyt toimintakyky ja tulevaisuuteen kohdistuvaa toivottomuutta. Näihin haasteisiin Leikkiväessä tartutaan sellaisen tekemisen kautta, jossa ei voi epäonnistua, tehdä väärin. Leikkiväen yhtenä erityispiirteenä onkin monipuolisten luovien toiminnallisten menetelmien eli kuvan, liikkeen, draaman, käsitöiden ja kirjoittamisen käyttö. (Leikkiväki ry ja Storm 2014, 3.)

Toinen erityisyys on siinä, että se on samalla ammattilaisten ohjaamaa nuorten aikuisten palvelujärjestelmään linkittyvää mielenterveystyötä ja samalla vapaaehtoista kansalaistoimintaa nuorille ja mukana oleville vapaaehtoisille. Työpajaan tai kesätoimintaan osallistuminen ei siis ole pakollista kuntouttamista tai hoitoa vaan omaehtoista kuntoutumista ja vapaaehtoista osallistumista ohjattuun vertaisryhmään. (Leikkiväki ry ja Leikkiväki ry:n toimintasuunnitelma 2018.)

Leikkiväki ry:n toiminnan tavoitteena on edistää mielenterveysongelmien kanssa elävien nuorten aikuisten psyykkistä hyvinvointia ja mahdollisuutta elää yhteisönsä täysivaltaisina jäseninä. Tämä toteutuu sitä kautta, että nuori löytää itselleen sopivan koulutuspaikan, työpajan, kuntoutuspaikan tai muun mielekkään elämäntavan. (Leikkiväki ry.)

2.2 Asiakasprosessi

Useimmat kävijät ohjautuvat Leikkiväkeen psykiatrisista hoitopaikoista, psykiatrisista päiväsairaloista, Kelan virkailijan kautta tai TE-toimistoista. Jotkut löytävät Leikkiväkeen sattumalta tai kuulevat toiminnasta kavereiltaan. Leikkiväen toimintaan tulemiseen ei vaadita lähetettä tai muutakaan virallista, vaan kiinnostunut voi itse tai tukihenkilön avustuksella ottaa yhteyttä Leikkiväkeen. (Leikkiväki ry.)

Halukkaat käyvät ensin haastattelussa, jossa selvitetään, missä määrin Leikkiväen toimintaan osallistuminen hyödyttää kyseistä henkilöä. Tärkein valintakriteeri on hakijan oma motivaatio ja halu osallistua päivittäiseen toimintaan. Koska Leikkiväkeen hakeutuu enemmän nuoria kuin sinne voidaan resurssien puolesta ottaa, on haastattelu senkin puolesta tarpeen. (Leikkiväki ry.)

Leikkiväessä ei ole tarkkaa rajaa, missä ajassa asiakassuhteen tulee päättyä, vaan asiakassuhteen kesto määräytyy kävijän tarpeen mukaan. Tämä johtuu siitä, että mielenterveyden ongelmien kanssa painiessa toimintakyky voi olla hyvinkin alhainen. Pajalle tullessa asiakkaan tavoitteena on voinut olla herääminen ja paikalle saapuminen, normaalin päivärytmin saavuttaminen tai sosiaaliseen elämään totutteleminen. Kuntoutuminen ei ole myöskään ainoastaan noususuhdannetta vaan välillä peruutetaan ja välillä poljetaan paikoillaan. Leikkiväessä toimii kaksi työpajaa, Kutomo ja Klemmari. Kutomo on kahdeksan kuukauden mittainen ja nuoret ovat työpajalla viitenä päivänä viikossa. Jatkopaja Klemmari taas mahdollistaa pitkäkestoista tavoitteellista tukea niin kauan kuin nuori kokee sitä tarvitsevansa, kuukaudesta viiteen vuoteen. (Leikkiväki ry ja Storm 2014, 6.)

2.3 Arvot ja eettiset periaatteet

Leikkiväen tärkeimpiä arvoja on kohtaaminen, yhteisöllisyys ja vapaaehtoisuus (Storm 2014, 4-5). Kohtaaminen Leikkiväessä toteutui työharjoittelussa muodostuneiden havaintojeni mukaan siten, että kävijöiden ei tarvitse rajata mitään elämänsä osa-alueita pois, vaan he saavat tukea monenlaisiin asioihin Kela-lomakkeiden täytöstä sopivien rintaliivien ostoon. Se toteutuu myös siten, että ihmisiä ei kohdata ”kävelevinä diagnooseina” vaan ydinajatuksena on ihmisten kohtaaminen ihmisinä ja ongelmien ongelmina (Storm 2014, 2).

2.4 Työpajatoiminta osana mielenterveyskuntoutusta

Valtakunnallinen työpajajyhdistys määrittelee, että työpaja on yhteisö, jossa työn teon ja siihen liittyvän valmennuksen avulla halutaan parantaa yksilön valmiuksia hakeutua koulutukseen tai työhön. Samalla pyritään vahvistamaan hänen arjenhallintataitojaan. Työpajatoiminnassa olennaista on työn ja valmennuksen kautta tapahtuva tekemällä oppiminen. Työpajat ovat työkeskeisiä ja yhteisöllisiä oppimisympäristöjä.

Työpajan työvalmennuksella tuetaan valmentautujan työkykyä ja työyhteisöosaamista sekä autetaan häntä kerryttämään ammatillista osaamistaan. Työpajan yksilövalmennus sen sijaan tukee valmentautujaa vahvistamaan toimintakykyä, arjen hallintaa ja tulevaisuuden suunnittelua. Työpajojen valmentautujina on nuoria ja aikuisia, jotka tarvitsevat tukea koulutus- ja työmarkkinoille kiinnittyäkseen. (Valtakunnallinen työpajayhdistys.)

Työpajatoiminta sijoittuu julkisen sektorin palvelutarjonnassa sosiaalialan palveluiden, nuorisotyön sekä avointen koulutus- ja työmarkkinoiden välimaastoon. Työpajatoimintaa rahoitetaan monella eri tapaa. Rahoitus koostuu muun muassa valtionavusta (OKM ja nuorisotoimi), toiminnan ylläpitäjän rajoitusosuudesta, hankerahoituksesta sekä valmennuspalveluiden tuloista (ostajina muun muassa KELA, TE-palvelut, sosiaalitoimi ja oppilaitokset). Työpajatoimintaan osallistui vuonna 2017 yhteensä 26 111 valmentautujaa. Heistä 14 256 (54,6 %) oli alle 29-vuotiaita nuoria. (Työpajatoiminta 2017, 3.)

Sovarin eli sosiaalisen vahvistumisen mittarin Työpajatoiminnan valtakunnalliset tulokset vuonna 2017 antavat myönteisen kuvan työpajatoiminnan vaikuttavuudesta. Sovari-mittarin sosiaalisen vahvistumisen osa-alueita ovat yksilön tärkeiksi voimavaroiksi katsotut itsetuntemus, sosiaaliset taidot ja elämänhallinta sekä sosiaalisen vahvistumisen ilmenemismuotoina nähdyt arjen asioiden hallinta ja opiskelu- ja työelämävalmiudet. (Työpajatoiminta 2017, 4)

Tulosten mukaan 91 prosenttia työpajojen valmentautujista on kokenut sosiaalista vahvistumista vähintään jonkin verran työpajajakson aikana. Selkeää vahvistumista jakson aikana on kokenut 58 prosenttia valmentautujista. Suuri osa valmentautujista on kokenut sosiaalista vahvistumista useilla eri osa-alueilla samanaikaisesti. Positiivista edistymistä on koettu erityisesti arjen asioiden hallinnassa (75 % valmentautujista), opiskelu- ja työelämävalmiuksissa (72 %) sekä elämänhallinnassa ja tavoitteellisuudessa (72 %). Myönteistä kehitystä on tapahtunut myös sosiaalisissa taidoissa (70 %) ja itsetuntemuksessa (67 %). (Työpajatoiminta 2017, 10.)

3 Teoreettiset lähtökohdat

3.1 Mielenterveyskuntoutus

World Health Organization eli WHO määrittelee (2013) mielenterveyden hyvinvoinnin tilaksi, jossa ihminen kykenee tunnistamaan omat kykynsä ja selviytymään elämään kuuluvissa haasteissa sekä työskentelemään ja ottamaan osaa yhteisönsä toimintaan. Mielenterveyttä suojaavat useat ulkoiset ja sisäiset tekijät, joita voi myös itse kehittää. Mielenterveyttä suojaavia sisäisiä tekijöitä ovat esimerkiksi sosiaalinen tuki, hyvä fyysinen terveys ja perimä, riittävän hyvä itsetunto, hyväksytyksi tulemisen tunne, ongelmanratkaisutaidot, ristiriitojen käsittelytaidot, vuorovaikutustaidot, mahdollisuus toteuttaa itseään ja kyky luoda ja ylläpitää

tydyttäviä ihmissuhteita. Ulkoisiin tekijöihin kuuluu esimerkiksi koulutusmahdollisuus, työ tai muu toimeentulo, kuulluksi tuleminen ja vaikuttamismahdollisuus sekä lähellä olevat ja helposti tavoitettavat yhteiskunnan auttamisjärjestelmät. (Mielenterveysseura, b.)

Kun mielenterveys heikkenee, se vaikuttaa ihmisen toimintavalmiuksiin hyvin eri tavoin. Mielenterveyden häiriöt aiheuttavat suoraa haittaa muun muassa alakuloisuuden, jaksamattomuuden ja univaikeuksien muodossa. Suorien haittojen lisäksi mielenterveysongelmat voivat tuottaa haasteita jokapäiväisissä toiminnoissa kuten muiden kanssa kommunikoinnissa, itsestä huolehtimisessa tai uuden oppimisessa. Psykkinen sairaus vaikuttaa monella heikentävästi myös henkilön kykyihin osallistua yhteisönsä toimintaan esimerkiksi työntöön tai opiskelun kautta. (Mielenterveystalo.)

Mielenterveyskuntoutusta tarvitaan, kun mielen tasapaino on jostain syystä järkkynyt ja ihmisen toimintakyky heikentynyt. Kuntoutus tukee ihmisen itsenäistä selviytymistä ja hyvinvointia sekä arjessa että elämän eri siirtymävaiheissa. Tavoitteena on myös edistää kuntoutujan osallistumista oman yhteisönsä toimintaan. (Mielenterveystalo.)

Mielenterveyskuntoutus pitää sisällään vertaistukea, tukea opintoihin ja työelämään sekä sosiaalista kuntoutusta, joka on paikallaan, mikäli suoraan työelämään tai opiskeluihin liittyvä kuntoutus ei juuri sillä hetkellä ole henkilölle ajankohtaista. Vertaistuki antaa monelle keinoja mieluisan arjen rakentamiseen, toipumiseen ja toiveikkuuden ylläpitämiseen samankaltaisia haasteita ja vaiheita kokeneiden vertaisten muodossa. Vertaisten seura tuo helpotusta useille yksinäisyyden ja erilaisuuden tunteisiin. Tärkeintä vertaisuudessa on kuulluksi tulemisen kokemukset sekä sen ymmärtäminen, että ei ole ainoa, joka on kohdannut tällaisia haasteita. Vertaistuen myötä voi jopa huomata, että omien vaikeiden kokemusten jakamisesta on hyötyä muille. (Mielenterveystalo.)

Sosiaalinen kuntoutus tarkoittaa sellaisia palveluita, toimintaa ja mahdollisuuksia, joista kuntoutuja saa konkreettista tukea omaan elämäntilanteeseen, muihin ihmisiin liittymiseen ja voimaantumiseen. Käytännössä tämä apu voi toteutua esimerkiksi tuetun asumisen, arjessa selviytymisen ja mielekkään tekemisen tukemisella tai työelämän suuntaan tukevilla palveluilla. Sosiaalisesta kuntoutuksesta vastaa usein kunnan sosiaalitoimisto, kunnan mielenterveyspalvelut tai erityisen sosiaalisen kuntoutuksen yksiköt. Osa sosiaalisen kuntoutuksen palveluista on paikallisten mielenterveysyhdistysten tai järjestöjen järjestämää. (Mielenterveystalo.)

Työelämään liittyvä, ammatillinen kuntoutus tukee tilanteissa, joissa työkyky on heikentynyt oleellisesti sairauden tai vamman seurauksena. Mielenterveyden haasteet ovat yksi tavallisimmista syistä ammatilliseen kuntoutukseen hakeutumisessa. Työelämään pääsemiseen tarjoaa tukea Työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto) silloin, kun sairaus tai vamma vaikeuttaa

työllistymistä. TE-toimiston tarjoamiin palveluihin kuuluvat muun muassa uravalmennus, työ- ja koulutuskokeilu sekä työhönvalmennus. TE-toimiston palvelut tukevat myös opintoihin ha- keutumisessa. Opintojen aikana taas tukea saa oppilaitosten tukipalveluista ja esimerkiksi kuntoutuspsykoterapiasta. (Mielenterveystalo.)

Mielenterveyskuntoutuksessa on sekä rajattuja, yksilöllisiä arkitavoitteita että pitkän tähtäi- men tavoite. Tavoite luodaan aina yhdessä kuntoutujan kanssa, jotta kuntoutuja voi ja haluaa itse sitoutua tavoitteeseensa. Yksilöllisen tavoitteen on oltava käytännöllinen ja saavutetta- vissa oleva muutos, jota voidaan mitata ja seurata. Ahdistuneen henkilön tavoitteena voi olla vaikkapa sopivien rentoutusmenetelmien löytäminen ja masennuksesta toipuvan tavoit- teeksi voidaan asettaa esimerkiksi säännöllisen liikunnan aloittaminen. (Mielenterveystalo.)

Yksilöllisen ja yksityiskohtaisesti rajatun arkitavoitteen ohella kuntoutuksella on usein myös laajempi ja kauaskantoinen tavoite. Näitä pidemmän tähtäimen tavoitteita voivat olla tervey- dentilan tasapainottuminen, itsenäisen arkielämän onnistuminen ja työkyvyn tai opiskeluväl- miuksien paraneminen. Näillä tavoitteilla on myös merkittävä yhteiskunnallinen merkitys. (Mielenterveystalo.)

Kuntoutuminen on eri asia kuin paraneminen, sillä kuntoutuksen keinoin ei useimmiten kyetä poistamaan kokonaan sairautta tai sen ruumiillisia oireita. Sen sijaan kuntoutuksessa kohdis- tetaan toimenpiteitä ensisijaisesti suoriutumisen ja osallistumisen parantamiseen, millä edes- autetaan suurempaa mielen tasapainoa ja arjen hallintaa sekä sopeutumista sairauden ai- kaansaamiin menetyksiin ja muutoksiin. Kuntoutumisen onnistumista mitataan ensisijaisesti sillä, miten etukäteen määritetyt kuntoutustavoitteet on saavutettu. Kuntoutuksen onnistumi- seen vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi kuntoutustarpeen aikainen tunnistaminen, kuntou- tuksen oikea-aikaisuus, kuntoutujan voimavarat ja motivaatio, ohjaajan ja kuntoutujan väli- nen toimiva vuorovaikutus, yhteistyö hoidosta vastaavan tahon kanssa sekä yhteistyö kuntou- tujan lähipiirin kanssa. (Mielenterveystalo.)

3.2 Rakentava vuorovaikutus

SavannaConnexionsin opettama rakentava vuorovaikutus perustuu Nonviolent Communication[™], NVC menetelmään, jonka kehitti psykologi Marshall B. Rosenberg 60-luvulla (SavannaCon- nexions 2010 ja Rosenberg 2015, 12). NVC-prosessin tarkoituksena on tukea ihmisiä luomaan myötätuntoista yhteyttä itseensä ja toisiinsa rakentavan itseilmaisun ja empaattisen kuunte- lun kautta. Rakentavan vuorovaikutuksen menetelmää voidaan soveltaa monenlaisissa viestin- tätilanteissa ja olosuhteissa, kuten monenlaisissa kiistoissa ja ristiriitatilanteissa, terapiassa, organisaatioissa ja yrityksissä, kouluissa, perheessä ja parisuhteessa (Rosenberg 2015, 35).

NVC:ssä on kyse tietoisesta vuorovaikutuksesta. Totutusta ja automaattisesta reagoinnista pyritään kohti selkeää ja rehellistä itseilmaisua, antaen samalla toisellekin kunnioittavaa ja empaattista huomiota. Vuorovaikutuksessa kuulostellaan niin omia kuin toisenkin syvimpiä tarpeita sekä opitaan ilmaisemaan selkeästi, mitä tarvitsemme. Sen sijaan että puolustautuisimme, vetäytyisimme tai hyökkäisimme kuullessamme arvostelua tai tuomintaa, keskitymme havaintoihin, tunteisiin sekä tarpeisiin ja löydämme myötäelämisen kyvyn tätä kautta. (Rosenberg 2015, 28.)

NVC-prosessi koostuu neljästä kohdasta: havaintojen tekemisestä, tunteiden ilmaisusta, tarpeiden ilmaisusta ja pyynnöstä. Ensin havaitsemme, mitä jossakin tilanteessa objektiivisesti katsoen tapahtuu eli mitä sellaista havaitsemme toisten sanovan tai tekevän, mikä rikastuttaa tai ei rikastuta elämäämme. Havaintoon ei liitetä minkäänlaista tuomiota tai arviointia, vaan yksinkertaisesti todetaan toisen tekevän jotakin, joka joko miellyttää meitä tai ei. Toiseksi kerromme, millaisia tunteita meissä herää, kun havaitsemme tämän teon. Kolmanneksi ilmaisemme, mitä tarpeita näihin tunteisiimme liittyy. Lopuksi seuraa pyyntö eli kerromme selvästi, mitä sellaista haluamme toisen ihmisen tekevän, mikä rikastuttaisi elämäämme tai tekisi elämästämme miellyttävämpää. (Rosenberg 2015, 32-33.) Prosessi toimii sekä itseilmaisussa että toisen empaattisessa kuuntelussa. Voimme siis ilmaista itse nämä neljä askelta toiselle tai vastaanottaa ne toiselta empaattisesti (Rosenberg 2015, 34).

NVC keskittyy siis kahteen vuorovaikutuksen osa-alueeseen. Ensimmäinen on rehellinen itseilmaisus, määriteltynä sellaisena tapana ilmaista itseään, joka todennäköisesti herättää myötätuntoa toisessa ihmisessä. Toinen on empatia, määriteltynä sellaiseksi kuunteluksi, jossa taustalla on syvä myötätunto toista kohtaan.

NVC-teorian mukaan kaikki ihmisen toiminta juontuu yrityksestä tyydyttää jotain universaaleista, kaikille ihmisille yhteisistä tarpeista. Teorian mukaan ihmisten tarpeet eivät ole keskenään koskaan ristiriidassa, vaan ristiriidat ja konfliktit nousevat siitä, kun strategiat niiden tarpeiden tyydyttämiseksi törmäävät yhteen. NVC ehdottaa, että jos ihmiset tunnistavat toisensa universaalit tarpeet ja tunteet, jotka tarpeisiin liittyvät, voidaan saavuttaa harmonia ja löytää tarpeiden tyydyttämiseksi sellaiset strategiat, jotka eivät ole ristiriidassa keskenään.

NVC:n mukaisesti konfliktit ihmisten ja ihmisryhmien välillä johtuvat siitä, että osapuolet peittävät inhimillisten tarpeidensa suoraa ilmaisua pakottavilla tai manipuloivilla ilmaisutavoilla, joiden päämääränä on saada toinen toimimaan tahtonsa mukaan pelon, häpeän tai syyllisyyden ajamana. Jos tällaista väkivaltaista kommunikointitapaa käyttää konfliktin aikana, se vetää osapuolten huomion pois heidän tarpeidensa, tunteidensa, havaintojensa ja pyyntöjensä selvittämisestä ja ilmaisemisesta, mikä ruokkii konfliktin jatkumista. NVC-menetelmän tarkoitus onkin ohjata keskustelu takaisin tunteisiin, tarpeisiin, puhtaisiin havaintoihin ja pyyntöihin, kunnes on löydetty sellaiset strategiat tarpeiden tyydyttämiseen, jotka antavat

tilaa kaikkien osapuolten tarpeiden tyydyttymiselle. Eli yhteisymmärryksen ja empatian kautta osapuolet voivat tyydyttää tarpeensa tavalla, joka ei uhkaa toisen puolen tarpeita.

NVC-mallin mukaisesti ajateltuna tarpeet kuten lepo, ymmärrys, rehellisyys ja läheisyys ovat kaikille ihmisille yhteisiä, mutta strategiat näiden tarpeiden tyydyttämiseksi vaihtelevat. Tarvetta ja strategiaa erottaa se, että tarve ei ole sidoksissa mihinkään tiettyyn tekoon, jonka joku tekee. Strategia sen sijaan on ilmaistavissa pyyntönä, toiveena, haluna tai ratkaisuna. Strategia on täsmällinen teko, jonka tietty ihminen tai ihmiset voisivat tehdä. (Rosenberg 2015, 247.) Strategia liittyy nelivaiheisen NVC-prosessin viimeiseen kohtaan, pyyntöön. Mitä sellaista pyydämme toisilta, mikä rikastuttaisi elämäämme? Tai mitä tekoa voisin itse pyytää itseltäni tarpeideni tyydyttämiseksi?

Millä tavoin strategiat liittyvät mielenterveyden ongelmiin ja kuntoutukseen? Kuntoutuksen tavoite on palauttaa mielekkään elämisen edellyttämät oleelliset kyvyt ja taidot, jotka mielenterveyssyistä ovat heikentyneet. Omien tarpeidensa tunnistamisen kautta voi alkaa ymmärtää, että voi tyydyttää tarpeitaan monilla eri tavoilla. Jos kuntoutujuanuoren elämässä on ihmisiä tai asioita, jotka eivät tue hänen hyvinvointiaan vaan heikentävät sitä, kuten väkivaltaisesti käyttäytyvä kumppani, hän voi alkaa pohtia mitä tarpeita suhteessa oleminen tyydyttää ja mitä se ei tyydytä. Voisiko läheisyyden, turvallisuuden, nautinnon, tuen ja yhteenkuuluvuuden tarpeita täyttää jollain muulla strategialla kuin olemalla väkivaltaisessa suhteessa? Kuinka hyvin väkivaltainen suhde todella tyydyttää esimerkiksi turvallisuuden tarvetta? Samoin tarpeiden ja strategioiden pohtiminen voi auttaa nuorta löytämään mielekkyyttä toimia yhteiskunnassa. Kun ymmärtää, että ei ole pakko toimia juuri jollain tietyllä tavalla voidakseen hyvin, saa omaan elämäänsä paljon vapautta.

3.3 Dialogisuus sosiaalialan asiakastyössä

Valitsin rakentavan vuorovaikutuksen ohelle taustateoriaksi dialogisuuden sosiaalialan asiakastyössä, Katriina Mönkkösen näkökulmasta. Kyseinen teoria tukee tässä tutkimuksessa sen pohittamisessa, millaiseen vuorovaikutukseen sosiaalialalla on hyvä pyrkiä, mitkä voivat olla kompastuskiviä kohtaamisissa, kuinka tukea asiakkaan toimijuutta ja millainen vuorovaikutus yleensäkin ottaen palvelee asiakasta eniten.

Mönkkönen nostaa dialogisen lähestymistavan toimivimmaksi vuorovaikutustavaksi asiakastyössä. Dialogisuutta kuvaa vastavuoroisuus, eli se että kaikki osapuolet pääsevät luomaan tilannetta ja vaikuttamaan osaltaan vuorovaikutuksen kulkuun. Asiakassuhteessa tämä toteutuu niin, että suhde on molemminpuolista ymmärryksen rakentamista, eikä siinä edetä ainoastaan työntekijän tai asiakkaan ehdoilla. (Mönkkönen 2018, 108.) Dialoginen lähestymistapa haastaa sellaista asiakaskeskeistä vuorovaikutuksen orientaatiota, jonka mukaan pelkkä asiakkaan ymmärtäminen ja myötäily riittäisi. Tämän lisäksi se kyseenalaistaa sellaista

asiantuntijakeskeistä orientaatiota, jossa ammattilainen määrittää yksin ne tavoitteet, joiden mukaan asiakkaan tulisi toimia.

Dialogisessa kohtaamisessa edistymistä asiakastyössä voidaan mitata vuorovaikutuksen viiden eri tason avulla. Nämä tasot ovat tilanteessa olo, sosiaalinen vaikuttaminen, peli, yhteistyö ja yhteistoiminta (Mönkkönen 2018, 123.) Näistä viidestä tasosta yhteistoiminnan taso on lähimpänä dialogisen vuorovaikutuksen toteutumista.

Vuorovaikutuksen ensimmäinen taso eli tilanteessa olo näkyy asiakassuhteessa siten, että osapuolet ovat samassa tilanteessa toimimatta kuitenkaan juurikaan yhdessä. Vuorovaikutus tapahtuu esimerkiksi rutiininomaisten tapaamisten muodossa, mutta suhde jää muodollisuuksien tasolle kummankaan erityisemmin kiinnostumatta toisesta. (Mönkkönen 2018, 123.) Vuorovaikutuksen toisessa tasossa, sosiaalisen vaikuttamisen tasossa vuorovaikutus on yhdensuuntaista vaikuttamista, joko asiantuntijavallan tai asiakasvallan määrittämää. Toinen osapuolista johdtaa tilanteen kulkua ja toisen rooliin kuuluu lähinnä myötäillä. Asiakassuhteessa tämä saattaa toteutua esimerkiksi niin, että asiakas ei uskalla tuoda esille omia tarpeitaan ja toiveitaan hoitonsa suhteen, vaan vain suostuu asiantuntijan määräyksiin. (Mönkkönen 2018, 124-125.)

Kolmatta sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoa Mönkkönen kuvaa käsitteellä peli. Kyseisen tason edellytyksenä on, että osapuolilla on jokin yhteinen tavoite, esimerkiksi pelin voittaminen, joka ei kuitenkaan välttämättä ole jaettu tavoite eli se ei edellytä osapuolten välistä yhteistyötä. (Mönkkönen 2018, 126.) Asiakassuhteessa esimerkiksi työntekijän tavoitteena on edesauttaa asiakkaan elämässä omasta näkökulmastaan positiivisia muutoksia kuten juomisen lopettaminen ja työpaikan hankkiminen, jotka eivät välttämättä ole asiakkaan omia päämääriä. Asiakkaan päämääränä voi olla esimerkiksi ainoastaan oman toimeentulon turvaaminen. Tällöin työntekijän ja asiakkaan intressit eivät ole yhtenevät, mutta molemmat toteuttavat silti suhteessa omaa tehtäväänsä. (Mönkkönen 2018, 129.)

Neljännellä, yhteistyön tasolla osapuolilla on yhteinen tavoite, jonka saavuttaakseen he tarvitsevat työnjakoa ja jaettua ymmärrystä siitä, mitä päämäärän saavuttamiseksi tulee tehdä. Asiakastyön erilaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat parhaimmillaan edustavat yhteistyön tasoa, koska niissä asiakas ja asiantuntija tekevät yhdessä suunnitelmia yhdessä luotujen tavoitteiden suuntaisesti. Yhteistyön taso ei vielä edellytä vahvaa molemminpuolista sitoutumista, vaan siinäkin saatetaan päätyä kontrolloimaan toista osapuolta, mikäli ei ole täyttä varmuutta, sitoutuuko tämä yhteistyöhön. (Mönkkönen 2018, 129.)

Kuten neljännellä tasolla, myös viimeisellä eli yhteistoiminnan tasolla on tärkeää luoda yhteinen päämäärä. Koska suhteessa vallitsee syvä luottamus, ei siinä tarvita kontrollia tavoitteisiin pääsemiseksi, vaan osapuolet luottavat toistensa sitoutumiseen yhteisessä asiassa. (Mönkkönen 2018, 132.) Yhteistoiminnan tasoa voidaan lisäksi kuvata esimerkiksi käsitteillä kunnioitus, ystävyys, kiintymys, ymmärrys ja yhteiset kokemukset. Yhteistoiminnallisessa suhteessa

molemmat voivat näyttää haavoittuvaisuutensa ja asiantuntijakin voi esimerkiksi ilmaista tunteitaan asiakkaalle, mikä osaltaan luo luottamusta suhteeseen. (Mönkkönen 2018, 133-134.) Dialoginen vuorovaikutus toteutuu parhaiten yhteistoiminnan tasolla, koska asiakas ja asiantuntija luottavat toisiinsa (Mönkkönen 2018, 135).

4 Menetelmälliset lähtökohdat ja opinnäytetyön toteutus

4.1 Suunnittelu

Aiheen valinta oli luontevasti etenevä prosessi. Olin työharjoittelussa Leikkiväessä loppuvuonna 2017. Leikkiväessä silloin vielä käynnissä oleva rakentavan vuorovaikutuksen ohjaajakoulutus näyttäytyi heidän arjessaan monella tavalla, muun muassa viikoittain toistuvan RV-session muodossa, jossa työntekijät esittelivät koulutuksessa opiskelemaansa rakentavan vuorovaikutuksen mallia Leikkiväen kävijöille ja jossa tehtiin yhdessä keskusteluharjoituksia tunteiden ja tarpeiden tunnistamiseksi. Koska pohdiskelin opinnäytetyöaiheittani harjoittelun aikaan ja rakentava vuorovaikutus kiinnosti minua kovasti jo aiempienkin henkilökohtaisten kokemusteni perusteella, kysyin Leikkiväen työntekijöiltä, olisiko heillä tarvetta RV:een liittyvälle opinnäytetyölle.

Leikkiväen esimies Seija Tanskanen ehdotti tällöin minulle, että tekisin opinnäytetyön, jossa tutkisin RV:n tarvetta heidän asiakasryhmälleen. Tästä minulle muotoutui ajatus opinnäytetyöstä, jossa haastattelen Leikkiväen rakentavan vuorovaikutuksen ohjaajakoulutuksessa olevia työntekijöitä siitä, miten he kokevat RV:n hyödyttävän Leikkiväen kävijöitä. Aluksi pohdin, haastattelisinko työntekijöiden lisäksi kävijöitä, jotta näkökulma olisi monipuolisempi. Tähän Seijalla oli kuitenkin vastakkainen mielipide, sillä RV oli melko tuore asia Leikkiväessä, eivätkä kävijät olleet vielä ehtineet perehtyä siihen kovin syvällisesti, kun taas työntekijöillä oli todennäköisesti enemmän reflektoitavaa koulutuksessa käynnin myötä.

Näin päädyin keskittymään työntekijöiden näkökulmaan. Minulla oli myös luottamusta siihen, että työntekijöillä on syvälistä näkemystä siitä, millaista problematiikkaa heidän kävijäkunnallaan on elämässään ja millä tavoin työntekijöiden käymä, NVC-menetelmään perustuva rakentavan vuorovaikutuksen ohjaajakoulutus voisi hyödyttää välillisesti myös kävijöitä. Opinnäytetyössä näyttäytyy siis sekä NVC-mallin tarpeet ja hyödyt sekä mielenterveystyön tekemisen näkökulmasta että mielenterveyskuntoutujan kuntoutumisprosessin kannalta.

Sen lisäksi, että pohditaan Leikkiväen asiakkaiden hyötymistä NVC-mallista, minusta oli aluksi kiinnostavaa pohtia myös, millä tavoin työntekijät hyötyvät siitä työssä jaksamisen kannalta ja työyhteisön keskinäisen kommunikaation kannalta. Aihe tiivistyi jonkin verran opinnäytetyötä tehdessä. Päätin lopulta karsia pois työntekijöiden työssä jaksamiseen sekä

työntekijöiden keskinäiseen kommunikaatioon liittyvät osa-alueet, sillä muuten opinnäytetyö olisi ollut liian suuritöinen.

4.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on, että millaisia ovat työntekijöiden kokemukset rakentavan vuorovaikutuksen menetelmästä. Mitä rakentava vuorovaikutus on tuonut työntekijöiden vuorovaikutustaitoihin suhteessa nuoriin kuntoutujiin? Entä miten rakentava vuorovaikutus auttaa tai voi auttaa pajalaisia omaehtoisessa kuntoutumisessa? Päättökysymys muodostui jo ennen haastattelua. Alakysymykset tarkentuivat haastattelujen pohjalta.

4.3 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkija valitsi opinnäytetyön menetelmälliseksi lähtökohdaksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tutkimusongelman ohjaamana. Koska tutkimusongelmana oli selvittää, millaisia kokemuksia Leikkiväen työntekijöillä on rakentavan vuorovaikutuksen menetelmästä, ei olisi ollut niin mielekäs käyttää kvantitatiivista eli määrällistä lähestymistapaa. Kvantitatiivinen tutkimus toimii yleisesti ottaen parhaiten silloin, kun halutaan selvittää jonkin ilmiön laajuus ja voimakkuus. Kvalitatiivinen tutkimus taas on omimmillaan kuvailemaan käyttäytymisen merkityksiä. (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 27.) Laadullinen tutkimus on karkeasti sanoen toimiva silloin, kun halutaan tietää enemmän ilmiöstä, jota ei ole aiemmin tutkittu niin paljon. Määrällinen tutkimus toimii paremmin silloin, kun halutaan tutkia ilmiötä laajemman joukon parissa.

4.4 Teemahaastattelu -puolistrukturoitu haastattelu aineiston keruumenetelmänä

Tutkijaa kiinnosti tutkia opinnäytetyössä sitä, millaisia kokemuksia Leikkiväen työntekijöillä oli kertynyt rakentavan vuorovaikutuksen menetelmän käytöstä. Tämän selvittämiseksi osoitautui parhaaksi metodologiseksi valinnaksi teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu, sillä siinä nostetaan esille ihmisten tulkintoja asioista sekä heidän asioille antamia merkityksiä. Teemahaastattelussa on valittu etukäteen tietyt teemat, jotka perustuvat ainakin periaatteessa tutkimuksen viitekehukseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn. Teemojen pohjalta muodostetaan kysymykset, joiden mukaan haastattelu etenee. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 75.) Teema-alueiden pohjalta tutkija voi haastattelun kuluessa myös syventää keskustelua omien intressiensä ja haastateltavan edellytysten ja kiinnostusten mukaisesti (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 67).

Haastattelin lopulta neljää Leikkiväen työntekijää, joista kaikki olivat käyneet koulutuksen. Alun perin olin suunnitellut viittä, mutta yksi työntekijöistä ei ollut haastattelujen tekemisen aikana tavoitettavissa. Haastattelut tein kahtena eri päivänä siten, että haastattelin toisena

päivänä kolmea työntekijää ja toisena päivänä yhtä työntekijää. Kaikki haastattelut kestivät noin tunnin. Nauhoitin haastattelut sekä nauhurilla että puhelimen tallentimella.

4.5 Aineiston analyysimenetelmänä sisällönanalyysi

Litteroin haastattelut sanatarkasti siten, että otin aluksi mukaan myös täytesanat. Tällöin litteroidun aineiston eli raakatekstin tiedot olivat seuraavat: fontti Calibri, fonttikoko 11, riviväli 1 sekä haastattelujen yhteenlaskettu sivumäärä noin 41,5 sivua ja sanamäärä 25 850 sanaa.

Sisällönanalyysillä voidaan analysoida aineiston kommentteja systemaattisesti ja objektiivisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Miles ja Huberman (1994) kuvaavat aineistolähtöisen analyysin kolmeen vaiheeseen, joita pyrin tutkimuksessa noudattamaan. Miles ja Huberman kuvaavat prosessia seuraavasti: 1) aineiston pelkistäminen 2) aineiston ryhmittely 3) abstrahointi.

Tutkimuksen kannalta luontevimmaksi analysointitavaksi valikoitui teoriaohjaava sisällönanalyysi. ”Analyysin aikana tutkijan ajattelua ohjaavat vuoroin teoria ja aineisto. Usein analyysiyksiköt nousevat aineistosta, mutta niiden tulkintaa tai ryhmittelyä ohjaa teoria. Teoriaohjaavuus voi toteutua myös niin, että analyysi tehdään aineistolähtöisesti, mutta lopuksi aineiston perusteella tehdyt havainnot sidotaan teoriaan.” (Spoken.)

Sisällönanalyysin tekemisessä on tarkoituksena yhdistellä käsitteitä, jolloin vaihe vaiheelta saadaan vastaus tutkimustehtävään. Kun sisällönanalyysin tarkoitus on yhdistellä käsitteitä, perustuu se tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta käsitteellisempään näkemykseen tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112.)

Aloitin sisällönanalyysin tekemisen siten, että karsin litteroiduista haastatteluista tutkimuskysymyksen kannalta epäoleelliset kohdat pois. Tämä tapahtui siten, että alleviivasin tulostetusta aineistosta korostuskynällä vain kohdat, jotka vaikuttivat tutkimuskysymysten kannalta merkityksellisiltä. Tämän jälkeen aloitin aineiston pelkistämisen. Lukiessani alleviivaamiani kohtia muodostin eri virkkeistä tai asiakokonaisuuksista tutkimuskysymyksiäni koskettavia ilmaisuja. Tämä vaihe oli minulle helppo, sillä aineistosta oli selkeästi löydettävissä erilaisia vuorovaikutukseen ja nuorten kuntoutumiseen liittyviä haasteita ja koulutuksen mukanaan tuomia uusia, helpottavia toimintatapoja vuorovaikutuksen ja kuntoutumisen haasteisiin. Pelkistämistä ohjasi siis tutkimuskysymyksiin vastaaminen.

Pelkistämävaiheen jälkeen aloin ryhmitellä pelkistetyistä ilmauksista alaluokkia. Tämä kävi siten, että etsin ilmauksia yhdistäviä tekijöitä. Työtä helpotti taulukointi alla kuvatulla tavalla. Alaluokiksi muodostuivat seuraavat: vuorovaikutuksen haasteet työntekijöillä suhteessa nuoriin, työkalut nuorten kohtaamiseen ja tukemiseen, vastuunotto omista ja vain omista tunteista haastavaa, havaitseminen ja harkinta sen sijaan että reagoi omiin tulkintoihin on

haastavaa, hoitojärjestelmän kanssa asiointi haastavaa, strategioiden myötä on helpompi tehdä itselle myönteisiä valintoja sekä itseohjautuvuuden ja itsehyväksynnän lisääntyminen tunteiden ja tarpeiden tunnistamisen ja hyväksynnän myötä. Alaluokkien muodostamisen jälkeen yhdistin alaluokat kahdeksi eri yläluokaksi: työntekijöiden vuorovaikutustaitojen kehittyminen ja nuorten keinot kuntoutumiseen lisääntyvät.

Taulukko: Sisällönanalyysin vaiheet.

| Pelkistetty ilmaisu | Alaluokka | Yläluokka |
|---|---|--|
| <p>Haasteena kiire ratkoa nuorten ongelmia</p> <p>Haaste vain kuunnella</p> <p>Omien esimerkkien kertominen sen sijaan että kuuntelee</p> <p>tsemppaava puhe sen sijaan että antaa kunnolla tilaa toisen kokemukselle</p> <p>Haastavaa se, kun ei ole mitään konkreettista tehtävissä nuoren olon helpottamiseksi</p> | <p>Vuorovaikutuksen haasteet työntekijöillä suhteessa nuoriin</p> | <p>Työntekijöiden vuorovaikutustaitojen kehittyminen</p> |
| <p>metodina tunteiden ja tarpeiden arvailu ja heijastaminen takaisin</p> <p>ratkaisujen tarjoaminen oikea-aikaisesti</p> <p>sen ilmaisu mitä toisen kertoma herättää itsessä luotavertaisuutta</p> | <p>Työkalut nuorten kohtaamiseen ja tukemiseen</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>NVC:stä apua silloin, kun nuoren kanssa toimiessa tulee avuton olo</p> | | |
| <p>pyytämättä jättäminen koska pelkää suututtaa toisen</p> <p>omista rajoista huolehtiminen vaikeaa</p> <p>liiallinen vastuu muiden tunteista</p> <p>toisen kieltäytymisen ottaminen henkilökohtaisesti</p> | <p>vastuunotto omista, ja vain omista tunteista haastavaa</p> | <p>Nuorten keinot kuntoutumiseen lisääntyvät</p> |
| <p>reaktiivisuus/nopeat tulkinnat</p> <p>havainnon ja tulkinnan välisen eron hahmottaminen vaikeaa nuorille</p> | <p>Havaitseminen ja harkintansa sijaan että reagoi omiin tulkintoihin on haastavaa</p> | |
| <p>omien tarpeiden hyväksyntä</p> <p>itsensä hyväksyminen monipuolisemmin</p> <p>omien tunteiden ja tarpeiden tunnistamisen myötä ulkoapäin ohjautuvuus vähenee</p> <p>täyttymättömien tarpeiden hyväksyminen osana kuntoutusta</p> <p>oma tahto tärkeää</p> | <p>itseohjautuvuuden ja itsehyväksynnän lisääntyminen tunteiden ja tarpeiden tunnistamisen ja hyväksynnän myötä</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>tunne- ja tarvetaidot edellytys itsestä ohjautuvaan elämään</p> <p>tietoinen valintojen tekeminen lisää mielekkyyttä</p> <p>tunne- ja tarveyhteys itseä auttaa eteenpäin menemistä sekä unelmien ja tavoitteiden hahmottamista</p> | | |
| <p>tila tehdä erilaisia valintoja erilaisten strategioiden kautta</p> <p>haitallisten strategioiden tunnistaminen</p> | <p>Strategioiden myötä on helpompaa tehdä itselle myönteisiä valintoja</p> | |
| <p>tavoitteena että nuoret oppivat tunnistamaan tarpeita ja esittämään pyyntöjä hoitojärjestelmän suhteen</p> <p>nuorille haastavaa tehdä itsensä kuulluiksi asiantuntijoita kohdatessa</p> <p>omien tarpeiden ilmaisu hoitotilanteissa haastavaa nuorille</p> | <p>Hoitojärjestelmän kanssa asiointi haastavaa</p> | |
| <p>rakentava tunteiden ilmaisu toisille</p> <p>omien tunteiden tunnistaminen edellytys tietoiselle vuorovaikutukselle</p> | <p>Tunnetaidot yhteydessä toimiviin ihmissuhteisiin</p> | |

5 Tulokset

Seuraavaksi käydään tarkemmin läpi aineiston sisällönanalyysillä aikaansaadut tulokset. Esitelen tärkeimmät esiinnousseet teemat seuraavien otsikoiden alla: Vuorovaikutuksen haasteet työntekijöillä suhteessa nuoriin, Työntekijöiden vuorovaikutustaitojen kehittyminen, Nuorten vuorovaikutuksen haasteet sekä Nuorten kuntoutumisen keinojen lisääntyminen. Haastatteluteksteistä on poistettu täytesanoja lukemisen helpottamiseksi. Tämä on tehty siten, että otteiden asiasisältö ei ole muuttunut.

5.1 Vuorovaikutuksen haasteet työntekijöillä suhteessa nuoriin

Osassa haastatteluista nousi esiin, että varsinkin ennen rakentavan vuorovaikutuksen ohjaajakoulutusta työntekijät kokivat haasteena sen, että koittavat toisinaan ratkoa nuorten ongelmia kiireellä sen sijaan että keskittyisivät ensin empaattiseen kuunteluun.

”Et joku kertoo et on paha olo, nii sitte yrittää ratkasta, et miten tulis parempi olo. Sen sijaan että kuuntelis, että mitä siellä on pohjalla. Ja luottais siihen, että se ihmisessä itsessään tapahtuu sitte se vastausten löytäminen. Se on ehkä se suurin haaste.”

Aidosti empaattista kuuntelua oli erän haastateltavan mukaan estänyt myös omien esimerkkien kertominen sen sijaan että kuuntelisi ja kannustava puhe sen sijaan, että antaa tarpeeksi tilaa nuoren kokemukselle.

”Tai sit sellasta tsemppaavaa puhetta. Sitä varmaa. Niinku sellasta, et jos on ollu joku tilanne jollain nuorella, nii sitä ei poispyyhkiny mut samanaikaisesti: nii, mutta muistaksä kuinka hienosti eilen se juttu vaikka meni? Mikä on samalla ihan totta, mutta ehkä siinäkin mä ajattelen sitä jotain hyvää, ennen siihen hyvään keskittymistä kuuluu antaa tilaa sille, et joku toinen asia ei oo menny niinkun on toivottu. Ja sekin on ihan ok sen surun myöntäminen. Ja niiden tunteiden. Niin se on myös jääny pois iteltä.”

5.2 Työntekijöiden kohtaamisen työvälineet lisääntyvät

Eräs työntekijä oli kokenut, että empaattisen kuuntelun menetelmässä sen ilmaisu, mitä toisen kertoma herättää itsessä, luo tasavertaisuutta työntekijän ja nuoren välille.

”Joo, mä luulen et se on tosi tärkeätä myös kaikille ihmisille, kuulla sitä et mitä se mun kertoma herättää siin kuulijassa. Koska muutehan se on pahimmillaan vaan pelkkää vallankäyttöä. Jos mä en ikin kerro mitä mussa herää nii mitäs sit, ei siihen voi oikee luottaakaan sitte.”

Empaattinen kuuntelu koettiin merkitykselliseksi sellaisissa tilanteissa, joissa ei ole tehtävissä mitään konkreettista, mutta nuorella on vaikea olotila. Ylipäänsä oli opittu vain kuuntelemaan ilman, että tarjotaan varsinaisia neuvoja nuoren tilanteeseen, sillä usein konkreettisen auttamisen sijaan nuoret kaipaavat nimenomaan kuulluksi tulemisen kokemusta.

”--et ehkä sellaisissa tilanteissa mis oikeesti ei oo mitään tehtävissä, kaikki on tehty mitä voidaan tehdä, mut et nuorella on kuitenkin sellanen hätä tai tunnetila päällä tai joku sellanen nii silloin se on tosi hyödyllistä et osaa vaan kuunnella.”

”No just tavallaan opettanut kuunteleen sen kautta ilman, että tarvii tarjota mitään ratkaisuja tai muuttaa. Tai muuttaa nuorta tai sen elämäntilannetta. Tai että tarvis mitenkään alkaa ikään kuin auttamaan sitä, että aika usein se nuori halua tulla kuulluksi. Niin sitten se NVC on, sen oppiminen on auttanu siinä et miten toista ihmistä kuunnellaan. Silleen läsnäolevasti ja empaattisesti.”

Työvälineenä tunteiden ja tarpeiden arvailu ja heijastaminen takaisin.

”Ei oo mitää selkeitä metodeja miten käytän, mutta pyrin, on se sitten ryhmänohjaustilanne tai yksilöohjaustilanne, niin ainaki mielessäni miettimää että okei, et kun on vuorovaikutuksessa jonkun kanssa, nii tosta voi ehkä tuntuu tältä, se vois ehkä tarvita tätä. Ja jos se tilanne on semmonen et pystyy niitä heijastaan ja arvailee, nii sitä teen. Mut ei suoranaa oo mitään semmosii metodeja miten sitä käyttäisin. Mut ylipäättään kaikkes vuorovaikutuksessa on taustalla se tunne- tarveajattelu ja pyrkii sitä aina mahdollisis tilanteissa ääneen käyttämään ja heijastamaan.”

”--käytän kahden keskisissä keskusteluissa. Saattaa tietysti olla niinku ryhmäkeskusteluissakin mutta ennen kaikkea sellaisissa kahden keskisissä keskusteluissa. Ihan sitä perus niinku tunteiden ja tarpeiden arvailua ja sen heijastamista takaisin. Olen itse huomannut näin NVC-koulutuksen jälkeen, että kun minua kuunnellaan, niin oon tullu aika krantuks siinä, että koska kokee tulevansa kuulluks. Kun on saanu maistaa jotain tosi hyvää kakkua nii sen jälkeen sellanen toisen tyyppinen kuuntelu tuntuu aina välillä sellaselta, ei nii hyvin sitä kuulluks tulemisen tarvetta, tyydyttäväksi. Eli pyrin siis myös muita, niinku nuoria.”

5.3 Nuorten vuorovaikutuksen haasteet

Kaikki haastateltavat toivat esille sen, että nuorilla on haasteena tehdä itsensä kuulluiksi hoitotilanteissa ja saada hoidosta sitä, mitä he tarvitsevat.

”--se miten ne hoitojärjestelmässä tulee nuoret kohdatuks niin se niiden väite ja kokemus usein on että, et ne ei oo tullu kuulluks. Et ja, et he ei oo saanu sitä mitä he on tarvinu. Ja, ja sitte myös se oma havainto siitä, et ne ei myöskään pyydä mitään siellä. Et ei osata tunnistaa niit omii tarpeita ja muuta—”

Tähän liittyy työntekijöiden näkökulmasta se, että nuoret eivät helposti tunnista omia tarpeitaan, kuten eräs haastateltavista seuraavassa kuvaa.

”Ja sitten myöski ihan se et jos et sä pysty ihan vaikka hoitotilanteessa tai muissa tällasissa nii ilmasee sitä et mitä sä tarviit ja jotenki kertoo siitä, nii se on kyl tosi iso haaste. Ja ihan siis sen tunnistaminen, että mitä oikeesti haluu. Kyllähän se kuitenkin siellä se oma halu asioihin, tekemiseen, niinku valintoihin ja arvoja et mitä valintoja mä teen minkä arvojen pohjalta et jos mä en tunnista niitä omia haluja ja niitä nii silloin on ikään ku semmonen vähän tuuliajomeininki saattaa olla. Jotenki et se on tosi tärkeetä se oma tahto ja oma halu ja omat tarpeet ja omat rajat.”

Haasteena vuorovaikutuksessa oli työntekijöiden mielestä nuorille yleisesti ottaen myös se, että he ottavat liikaa vastuuta muiden tunteista, mikä voi näyttäytyä esimerkiksi siten, että ei uskalla pyytää muilta tai ilmaista mielipiteitään, koska pelkäävät muiden loukkaantuvan. Myös kieltäytyminen voi olla vaikeaa samasta syystä.

”Niinku et sit semmonen niinku omien rajojen tunnistaminen voi olla aika hukassa suhteessa toiseen ja sit sen kääntöpuoli on se, että on myös ylenpalttisen vastuussa kaikista muista ja muiden tunteista ja reaktioista ja niinku siitä, että on tosi vaikea vaikka kieltäytyy vaikka niinku oma jaksaminenki saattaa olla tosi heikkoa. Nii sit jos joku kaveri pyytää johonkin nii sit vaikka haluisikin levätä nii on tosi vaikea sanoa ei—”

Toisaalta nuorille voi olla haastavaa erään työntekijän näkemyksen mukaan myös vastuunotto omista tunteista.

”--se on enemmän sitä rajattomuutta. Että ei, semmonen oma, olen erillinen ja muut on erilisiä minusta ja et niilläki on tarpeita ja tilanteita, ja sit jos joku vaik kieltäytyy, nii se saateen ottaa tosi henkilökohtaisesti, vaik kyse vois olla siitä että tää joka kieltäytyy nii haluaa edistää sitä omaa hyvinvointia sillä.”

Vuorovaikutustilanteita vaikeuttaa myös se, että tekee nopeita tulkintoja muiden toiminnasta ja reagoi niiden mukaisesti sen sijaan että tekisi puhtaita havaintoja ja harkitsisi omaa toimintaa.

”Mut kyllä se niin mistä tulee on niinku nopeet tulkinnat jotka johtaa siihen että mulla on paha olo koska toi on tollanen. Niin niinku se, et, niinku ne suorat piuhat.”

5.4 Nuorten kuntoutumisen keinojen lisääntyminen

Haastatteluissa tuli ilmi, että ikävien tunteiden hyväksyntä voi auttaa monipuolisemmassa itsensä hyväksymisessä. Haastattelussa tuli esiin sellainen pointti, että aina ei löydä keinoa tyydyttää jotain tärkeää tarvetta. Tällöin voi surra täyttämätöntä tarvetta sen sijaan että suhtautuisi itseensä ankarasti ja vaatisi itseltään suorituksia, joihin ei sillä hetkellä kykene. Tällä

on haastateltavan mukaan tärkeä, helpottava vaikutus mielenterveyteen, siihen että voi hyväksyä nykyisen tilansa osana elämää vastustelemisen tuoman lisäkuorman sijaan.

”Tai sit senkin et vaan tiedostaa jonku tarpeen, tiedostaa sen tunteen. Ja sit tiedostaa sen, et mä en keksi mitään tapaa millä mä voin tyydyttää tän. Ja mä voin olla surullinen siitakin asiasta. Joku sellanen aitous ja läsnäolo itselle, taas ollaan siin samassa aiheessa mistä mä oon puhu niin paljon. Ja se, et okei nyt on näin. Ja mielenterveyteen se mun mielest vaikuttaa niin että, et voi olla siinäki lempeä itselleen. Koska suurin osa nuorista kuitenkin on sitä mieltä et näin ei sais olla. Et heis on jotain vikaa. Heidän ois pitäny olla lukiossa, heidän ois pitäny saada lakki, heidän pitäis olla opiskelemassa, heidän pitäis urheilla päivittäin, heidän pitäis olla parisuhteessa, heidän pitäis tehdä sitä ja tätä ja tota. Eikä sais olla sairas. Eli jos on niinku jotenki, pystyis siihenki suhtautumaan niin niinku jotenkin lempeämmin—”

”Et, ja on ok surra sitä et nyt on näin. Mut sen jotenki, senki hyväksymistä. Nii se, mä ajattelen, mä en todellakaan tarkota että tää on helppo tie, mut se jo keventää sitä taakkaa. Niinku sellanen, oli se sit antautuminen tai hyväksyminen tai mikskä sitä sanotaankaan.”

Omien tarpeiden hyväksyntä oli erään työntekijän näkemyksen mukaan tärkeää myös siksi, että oppii tekemään asioita oman elämän rikastuttamiseksi, sen sijaan että syyttäisi itseään omista tarpeistaan.

” No sellanen esimerkki, että semmonen itsetarkkaileva, itseään syyttävä nuori oli tottunu nimeämään halunsa matkustaa välttelyn tarpeena. Eli että ku joku oli sille sanonu että sä nyt lähdet reissuun vaan sen takii että sun ei tarvii kohdata ikäviä asioita ja pakenet nyt vaan omia ongelmias. Eli se oli tällässen kuullu. Ja sitten se ei oikee hyväksyny sitte kuitenkaa, että oli hirvee hinku lähtee reissuun. Ja eikä se kuitenkaan hyväksyny sitä, että siinä oli semosta ristiriitasuutta, mutta sitte kun siitä jutskattiin ja sitte oli oikeen paperilla listattu että meillä kaikilla ihmisillä on tarve usein myös seikkailuun ja uuden kohtaamiseen. Ja että joillain se vaan on suurempi tarve ku joillain toisilla. Niin silloin se muuttu jotenki hyväksyvämmäks ja siitä tuli sitte iloa ja se syyllisyys siitä halusta mennä reissuun, niin se hälveni. Ja liäs sitten iloa siitä mahdollisuudesta.”

Omia tarpeita tunnistaessa myös itseohjautuvuus kasvaa työntekijöiden mukaan. Kun tiedostaa, että voi itse valita, kuinka täyttää tarpeensa esimerkiksi elinkeinon tienaamisen suhteen, niin ulkoapäin omaksutulla pakon ja vaatimuksen paineilla ei ole enää valtaa. Vastuu omasta elämästä on silloin enemmän omassa käsissä.

” Joo, eli siin sit mä tarkotin jotenki sitä että voi liittyä mielekkäästi yhteiskuntaan ja voi tietoisesti tehdä valintoja mihin voi liittyä, mitkä asiat kokee itselleen merkitykselliseksi ja silloin olla niinku aidosti läsnä siinä. Et jos sen tekee pakosta tai et koulussa on sanottu et pitää tehdä näi ja näi nii silloinhan sitä ei tee sellasella innolla ja rakkaudella et vitsi tää on kivaa.

Et mä haluan tehdä tän. Vaan et jos se tulee pakosta, nii silloin se jälkikin, mitä se ikinä on, vaikka työssä käynti, on sellasta et sanotaa aamulla että vittu mun on pakko mennä töihin. Mut et jos se tulee siitä et mä haluan mennä töihin nii onha siihen ihan eri tatti. Mutta silloin täytyy ensin olla tiedossa itelleen että miksi mä haluan mennä töihin. Mikä se sellanen työ on mitä mä haluaisin tehdä. Ja jos se ei olekaan se mun unelmien työ mitä mä teen, nii miksi se silti täyttää mun omia tarpeitani. Ja miksi mä itse valitsen sen tehdä. Koska mitään pakkoa täs maailmassa ei ole.”

Kun tiedostaa että on useita vaihtoehtoisia tapoja eli strategioita täyttää tarpeitaan, tulee sen tiedostamisen kautta tilaa tehdä erilaisia, itselle myönteisempiä valintoja.

”--että kun tiedostaa niitä omia tarpeitaan, ensin omia tunteitaan, sitten ehkä niitä omia tarpeitaan. Ja, ja saa kiinni siitä ajatuksesta, että on olemassa monia tapoja jonkun tarpeen tyydyttämiseen. Niin silloin tulee elämään tilaa tehdä erilaisia valintoja. Että mun läheisyyden tarve ei ookaan kiinni tosta mun kumppanista, joka on mulle väkivaltanen. Tai että mikä se tarve nyt ikinä onkaan, et mun liikunnan tarve ei tarvi olla sitä et mä oon puoltoista tuntia salilla aina joka päivä, että voi tulla niinku variaatioita siihen. Tulee tilaa elää ja tulee tilaa jotenkin niinku kuulostella itseään, että mitä mun tarpeita jää tyydyttymättä jollain tavalla, jollain niinku strategialla.”

Toimiva vuorovaikutus muiden kanssa rakentuu erään työntekijän mukaan sen pohjalle, että tiedostaa ensin mitä itsessä tapahtuu. Tämän jälkeen on mahdollista luoda vilpittöytä suhdetta toiseen.

”--jotta edes sitä voi olla vuorovaikutuksessa tietoisesti, nii pitää eka olla joku yhteys itsen, et mitä mussa tapahtuu. Niin sen tunnistaminen on avainasemassa ja sitte vuorovaikutustaitojen kehittäminen sen jälkeen ylipäättään nyt auttaa mun mielest kiinnittymään jotenki yhteiskuntaan ja toimimaan omien arvojen mukaisesti--”

”--mä aattelen et eka se tiedostaminen ja itsensä yhteys, nii sit voi tulla sellanen aito ja vilpittön yhteys myös siihen toiseen. Et osaa ilmasta sitä pettymystä tai suuttumusta niin, että kuitenkin samanaikaisesti se on jotenki rakentavaa ja aitoa yhteyttä luovaa, ilman että siihen tulee se vaikka aikaisemmat pettymykset ja aikaisemmat vihat, mitkä ei liity mitenkään siihen hetkeen. Et se tunne vain kertoo sitä.

6 Pohdinta

6.1 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaihe

Tuloksista nousi esiin, että työntekijät kokivat rakentavan vuorovaikutuksen ohjaajakoulutuksen auttavan heitä nuorten empaattisessa kuuntelussa. Työntekijät kokivat, että usein se,

mitä nuoret ensisijaisesti tarvitsevat on se, että heitä kuunnellaan ymmärtävästi ja haastaville tunteille tilaa antavasti sen sijaan, että tarjotaan ensimmäisenä ratkaisuja ongelmiin. Vasta sen jälkeen, kun nuorta on kuunneltu riittävästi, on aika tarjota ratkaisuehdotuksia. Mahdolliseksi nähtiin myös se, että nuori löytää kuulluksi tulemisen kautta itse itselleen toimivimmat ratkaisut.

Haastateltavista kaksi toi esiin sen, että ainakin ennen koulutusta haasteena heillä oli ollut se, että he kuuntelisivat nuoria riittävästi ennen kuin tarjoavat vastauksia ongelmiin. Koulutuksen myötä työntekijät saivat toimivan metodin tähän haasteeseen. Empaattista kuuntelua työntekijät harjoittivat esimerkiksi nuoren tunteita ja tarpeita arvaamalla ja niitä nuorelle takaisin heijastamalla. Eräs työntekijöistä toi empaattisen kuuntelun menetelmän hyödyllisyyttä esille myös sellaisissa tilanteissa, joissa mitään konkreettista ei ole tehtävissä nuoren jonkin yksittäisen tilanteen edistämiseksi, vaan tarve on lähinnä rauhoittua ja tulla kuulluksi vaikeiden tunteiden keskellä.

Kysymykseen siitä, miten nuoret voisivat hyötyä rakentavaan vuorovaikutukseen sisältyvästä tiedosta, oli työntekijöillä paljon näkemyksiä. Tärkeimpien joukkoon nousi se, että nuoret voisivat työntekijöiden mukaan oppia enemmän itseohjautuvuutta sen sijaan, että toimisivat lähinnä ulkopuolisista vaatimuksista tai toiveista käsin. Haaste toimia omaehtoisesti näkyy nuorilla muun muassa siinä, että he eivät työntekijöiden mukaan saa useinkaan hoitojärjestelmän kanssa asioidessaan sitä, mitä he tarvitsevat. Olisi siis luonnollisesti hyödyllistä, että nuoret oppivat tunnistamaan ja pyytämään mitä hoidoltaan tarvitsevat, jotta saisivat tarvitsemaansa hoitoa.

Se, miten omia tarpeitaan voi alkaa tunnistaa, liittyy Rosenbergin mukaan siihen, että tunnistaa ensin tunteitaan, jotka sitten liitetään tyydytettyihin tai tyydyttämättömiin tarpeisiin. Tällainen ajattelu, jossa omat tunteet nähdään olevan seurausta omista tarpeista, edellyttää ihmiseltä vastuunottoa tunteistaan ja omasta toiminnastaan sekä samanaikaisesti myös sen tunnistamista, että toisten ihmisten tunteet liittyvät näiden omiin tarpeisiin, joiden tyydyttäminen on paljolti itsestä kiinni. Haastattelujen perusteella Leikkiväen nuorille tällainen rajaaaminen on vielä haastavaa. Tämä näkyy erään työntekijän mukaan muun muassa siten, että nuorten on toisinaan vaikea pyytää muilta tarvitsemaansa, koska pelkäävät toisen suuttuvan. Tällöin on hämärtynyt käsitys siitä, että suuttunut reaktio, joka toisessa mahdollisesti herää ei ole pyytäjän vastuulla, vaan liittyy toisen ihmisen johonkin tarpeeseen.

Työntekijät kokivat, että omien tunteiden ja tarpeiden tunnistamisen ja hyväksymisen kautta voisi seurata nuorille paljon hyödyllisiä asioita kuntoutumisen kannalta. Esille nousi muun muassa se, että nuoret alkavat toimimaan itseohjautuvammin ja tekemään aktiivisesti itselle mieluisia valintoja esimerkiksi opintojen tai työelämän suhteen, pikemminkin kuin pyrkisivät täyttämään valinnoissaan vaikkapa uskomusta siitä, millainen on muiden mielestä hyvä

ihminen tai mitä asioita on vain pakko tehdä. Toinen tärkeä asia on se, että parempi yhteys omiin tunteisiin ja tarpeisiin voi auttaa nuorta hyväksymään täyttymättömät tarpeet osana kuntoutusta. Kun tunnistaa, että ei vielä toistaiseksi löydä tapoja toteuttaa joitakin tärkeitä tarpeitaan, kuten tarvetta läheisyyteen, voi asian vastustelemisen sijaan hyväksyä sen ja surra, mikä helpottaa oloa.

Miten dialoginen asiakastyö ja rakentava vuorovaikutus liittyvät toisiinsa? Yhteisenä punaisena lankana näen asiakkaan omaehtoisen, positiivisen toimijuuden tukemisen vuorovaikutuksen keinoin. Molemmissa menetelmissä on tärkeää sen tukeminen, että asiakas haluaa tehdä juuri itselleen toimivia ratkaisua, rakentaa itselleen mielekästä elämää sen sijaan että toimisi ulkoisia pakkoja täyttääkseen. Ihmisen minäpystyvyys rakentuu vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Ihmisen suoriutumiseen vaikuttaa olennaisesti hänen uskonsa omin kykyihin, ja näihin rajoittaviin uskomuksiin vaikuttavat paljon esimerkiksi sosiaaliset tekijät. Asiantuntija voi siis vaikuttaa ihmisen uskomuksiin omista kyvyistään suoritua joko toimintakykyä edistävästi tai rajoittavasti. (Mönkkönen 2018, 157.) Rakentava vuorovaikutus voi parhaimmillaan toimia hedelmällisenä työkaluna dialogisen asiakastyön tekemiseen.

Näen rakentavan vuorovaikutuksen menetelmän mahdollisuudet hyväksi dialogisen vuorovaikutuksen toteuttamisessa, sillä siinä korostuu sekä asiakkaan ymmärtäminen empaattisten tunteiden ja tarpeiden kuuntelun kautta että työntekijän oma osallisuus asiakkaan prosessissa, kun hän heijastaa, mitä asiakkaan kertoma hänessä herättää ja mikä hänen näkemyksensä mukaan voisi auttaa asiakasta. Tällaisessa vuorovaikutuksessa ei nähdäkseen korostu liikaa työntekijän näkemykset eikä toisaalta asiakkaalle anneta liikaa vastuuta omasta tilanteestaan, jolloin hän jäisi oman onnensa nojaan.

Opinnäytetyön tulokset ovat rohkaisevia sen suhteen, miten rakentavan vuorovaikutuksen menetelmä on hyödynnettävissä yleensäkin mielenterveyskuntoutuksessa. Johtopäätöksenä Leikkiväen työntekijöiden kokemuksista voi sanoa, että RV-menetelmällä on paljon potentiaalia tarjota vuorovaikutuksellisia työvälineitä muillekin mielenterveyskuntoutuksen toimijoille.

Koska haastattelut tehtiin aika pian työntekijöiden RV-ohjaajakoulutuksen loppumisen jälkeen, ei heillä ollut vielä kovin paljon kokemuksia siitä, miten RV:n opettaminen nuorille on lisännyt nuorten aktiivista toimijuutta ja tukenut kuntoutumista. Haastattelut tehtiin siinä vaiheessa, kun Leikkiväessä suunniteltiin uutta toimikautta ja näihin suunnitelmiin liittyi RV:n opettamista nuorille enenevässä määrin. Haastatteluissa puhuttiin siis vielä toistaiseksi vahvoista oletuksista siitä, miten rakentavan vuorovaikutuksen oppiminen voisi tulevaisuudessa vaikuttaa nuoriin. Lisää voisi siis tutkia sitä, miten nuoriin on vaikuttanut se, kun Leikkiväessä on nyt hyödynnetty enemmän RV-ohjaajakoulutuksen anteja.

6.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

On sekä hyvän tieteellisen käytännön mukaista että tutkimuseettisten periaatteiden mukaista, että tutkija perustelemalla selittää tutkimustulostensa yleistettävyyden ja ymmärtää tulosten yleistämisen rajat. Onko tieto tuotettu niin pätevästi ja luotettavasti, että se voidaan tai se kannattaa yleistää? Yleistämisellä tarkoitetaan tutkimustulosten siirtämistä kuvaamaan ilmiöt yleisesti tai kuvaamaan tiettyä väestöryhmää. (Ronkainen ym. 2011, 129.)

Tämän opinnäytetyön tutkimustulosten yleistettävyyteen vaikuttaa muun muassa se, että haastateltavia oli melko vähäinen määrä, neljä ihmistä. Toinen tutkimuksen ongelmakohta yleistettävyyden kannalta on haastattelukysymykset. Jossain määrin ongelmallista on se, että koska haastattelurungossa ei ole kovin selkeitä, tarkkoja teemoja, haastattelut lähtivät helposti rönsyilemään. Esitin spontaanisti paljon tarkentavia kysymyksiä ja nämä kysymykset olivat haastattelukohtaisesti aina vähän erilaisia. Tämä saattoi vaikuttaa haastateltavien määrän lisäksi siihen, että haastatteluissa ei tapahtunut niin paljon kylläntymistä, koska eri haastatteluissa nousi haastattelukysymyksissä erilaisia näkökulmia kuin toisissa haastatteluissa.

Haastattelukysymyksiä laatiessani minulla ei ollut vielä kovin selkeää käsitystä siitä, miten saisin selvitettyä rakentavan vuorovaikutuksen ohjaajakoulutuksen vaikutuksia työntekijöille ja nuorille. Näin jälkikäteen asiaa pohtiessani huomaan, että asiaa olisi auttanut se, jos jo kysymysten laatimisen vaiheessa minulla olisi ollut selkeämpi kuva opinnäytetyön taustateoriasta. Näin ollen olisin voinut laatia kysymyksiä enemmän teoriaan liittyen.

Toisaalta, vaikka eri haastatteluissa nousi eriin erilaisia näkökulmia, löytyi haastatteluista myös yhteneväisyyksiä, joiden perusteella voidaan todeta, että Leikkiväen työntekijöiden kokemuksissa rakentavan vuorovaikutuksen menetelmästä on paljon yhteistä.

Tutkimuksen pätevyys liittyy myös ajatus tutkijan ja tutkittavien maailman välisestä suhteesta. Kuinka vahvasti tutkijan käsitteet, tulkinnat ja havainnot vastaavat yhteisön jäsenten käsitteitä, tulkintoja ja havainnoja? (Flick 1998, 225.) Aineisto ollessa tutkijan tai käsittelemää, tulkitsemaa ja tekstiksi muuttamaa, on pidettävä huolta siitä, etteivät omat käsitykset tai oma tulkintakehys jyrää aineistoa ja tutkittavana olevia henkilöitä. Tästä huolehtiminen erityisen tärkeää silloin, kun tutkimus pyrkii tietoon, jossa tutkittavien omat ja heidän arkinsa perustelemat merkitykset ovat keskeisiä. Tutkimuksessa, jossa pyritään tietoon, jossa tutkittavien omat merkitykset ovat tärkeitä, voikin olla tärkeitä käyttää jäsenvalintoja (member check). Tämä tarkoittaa toimintatapaa, jossa tutkittavilla on mahdollisuus kommentoida tutkijan tulkintoja ja niiden pätevyyttä.” (Ronkainen ym. 2011, 131.) Harmittavasti tässä opinnäytetyössä ei käytetty jäsenvalidointia, mikä on syytä ottaa huomioon tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa.

Tutkimuksessa haastateltavien ihmisten yksityisyyttä suojattiin siten, että haastattelussa ei ole mainittu henkilöiden nimiä. Nauhoitettu ja litteroitu materiaali säilytettiin luottamuksellisesti tutkijan toimesta eli kerättyä aineistoa ei luovutettu ulkopuolisille. Opinnäytetyön lopullisen version palauttamisen jälkeen kaikki haastattelumateriaali hävitetään.

Lähteet

Painetut

Flick, U. 1998. An introduction to qualitative research. London: Sage.

Hanson, R. & Mendius, R., 2011. Buddhan aivot: Käytännön neurotiedettä onnellisuuteen, rakkauteen ja viisauteen. Helsinki: Basam Books Oy.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Koskisuu, J. 2004. Eri teitä perille: Mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita Prima Oy.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä - Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

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

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy.

Rosenberg, M. B. 2015. Rakentava ja myötäelävä vuorovaikutus. Nonviolent Communication (NVC). Helsinki: Basam Books Oy.

Storm, A. 2014. Mikä ihmeen Leikkiväki? Helsinki: Leikkiväki ry RAY:n tuella.

Sähköiset lähteet

Findikaattori. Viitattu 14.4.2019. <https://findikaattori.fi/fi/76>

Leikkiväki ry. Viitattu 12.4. <https://www.leikkivaki.net/>

Mielenterveysseura (a). Viitattu 26.2.19. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/el%C3%A4mme-suhteessa-muihin>

Mielenterveysseura (b). Mitä mielenterveys on? Viitattu 6.3.2019. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio-ja-toiminta/strategia/mit%C3%A4-mielenterveys>

Mielenterveystalo. Tietoa mielenterveyskuntoutuksesta. Viitattu 23.3.2019. https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/tietoa_kuntoutuksesta/Pages/default.aspx

Savanna ConneXions 2010. Kouluttajat. Viitattu 4.5.2019. <https://www.savannaconnexions.fi/41>

Spoken. Viitattu 20.4.19

Työpajatoiminta 2017 - valtakunnallisen työpajakyselyn tulokset. <https://www.avi.fi/documents/10191/10616116/Tyopajatoiminta-2017-LSSAVI.pdf/51d6bf0d-95fe-4ab4-b3c7-ddeb2920dfdf>

Julkaisemattomat lähteet

Leikkiväki - toiminnan tavoitteet moniste

Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko

Peruskysymyksiä

-Mikä on pohjakoulutus ja kuinka kauan olet työskennellyt Leikkiväessä? Mikä on toimenkuvasi?

-Mistä syystä päädyitte NVC-koulutukseen? Mikä oli koulutuksen tarve?

-Minkä pituinen koulutus oli?

yleiset mielipiteet/kokemukset asiakastyöstä

-Mitä on mielestäsi hyvä vuorovaikutus tässä työssä?

-Miten koet tunteiden tunnistamisen ja sanoittamisen merkityksen työssäsi?

-Millaisia ovat haastavat vuorovaikutustilanteet asiakkaita kohdatessasi?

-Joku tyypillinen haastava tilanne vuorovaikutuksessa? Toimintatapa ennen ja jälkeen?

-Millaisia vuorovaikutustilanteisiin liittyviä haasteita asiakkailla on?

-Miten vuorovaikutustaidot, tunnetaidot ja tarpeiden tunnistaminen sekä niiden täyttäminen vaikuttavat mielestäsi asiakkaiden mielenterveyteen ja elämänhallintaan?

Mitä koet saaneesi NVC-koulutuksesta (vaikuttavuus yleisesti)?

-Päällimmäiset ajatukset ja tunnelmat koulutuksesta?

-Opitko jotain uutta koulutuksessa, laajensiko koulutus käsitystäsi vuorovaikutuksesta?

-Oliko sinulla ennen koulutuksen alkamista erityisiä toiveita, että mitä opit tai saat sieltä ja ovatko toiveet toteutuneet?

-Käytätkö koulutuksessa oppimisiasi taitoja työssäsi? Millä tavoin? Onko jotain selkeitä metodeja?

-Oliko koulutuksessa jotain, mitä on ollut haastava ottaa käytäntöön, vaikka haluaisi?

Tarkempia teemoja koulutukseen liittyen ja näkemykset niistä?

-Miten näet NVC-koulutuksen potentiaalin mielenterveyskuntoutuksessa? Miten näet NVC:stä olevan hyötyä nuorten hyvinvoinnin tukemisessa?

-Tukeminen pajalaisten kiinnostuksen kohteiden ja vahvuuksien löytämisessä?

-Mitä olet havainnut NVC-koulutuksen käynnin myötä työn eri osa-alueilla: pienryhmät (ilmaisu- ja työpaja), ”vapaat hengailut”, kahdenkeskiset keskustelut, työntekijöiden väliset palaverit?

-Olette opiskelleet NVC:tä myös yhdessä asiakkaiden kanssa. Vieläkö jatkuu? Oletko nähnyt jotain tuloksia?

-Onko NVC-koulutus tuonut mukanaan haasteita työhön (voiko esim. olla niin, että koulutuksen käytyä aletaan ”kielipoliiseiksi” toisille, mikä ehkä vaikeuttaakin yhteyden luomista)?

-Olisitko kaivannut koulutuksesta vielä jotain, mitä voisi olla hyvä oppia vielä vuorovaikutukseen liittyen?

Haluatko sanoa vielä jotain muuta?