

Opinnäytetyö (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK)

2021

Julia Sokka

YMMÄRTÄÄ JA TULLA YMMÄRRETYKSI

– Vuorovaikutus ja sen tukeminen
palveluasumisyksikön arjessa

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK)

2021 | 43 sivua, 13 liitesivua

Julia Sokka

Ymmärtää ja tulla ymmärretyksi

- Vuorovaikutus ja sen tukeminen palveluasumisyksikön arjessa

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia kokemuksia ja tarpeita erään palveluasumisyksikön asiakkailta ja henkilökunnalla on puhetta tukevista ja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä. Asiakkaiden osalta tutkimuksen näkökulma painottui ymmärretyksi ja kuulluksi tulemiseen. Työntekijöiden kohdalla tarkasteltiin puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien roolia työvälinautena sekä toiveita esimerkiksi kommunikaatiomenetelmäkoulutukseen liittyen.

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Asiakaskyselyyn vastauksia tuli 6 ja työntekijäkyselyyn vastauksia tuli 15. Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että niin työntekijät kuin asiakkaatkin kyseessä olevassa asumisyksikössä ovat melko tyytyväisiä vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja ymmärretyksi tulemiseen. Puhetta tukevia kommunikaatiokeinoja, kuten viittomia, kuvia, selkokieltä, kirjoittamista ja kommunikaatiolaitteita käytetään monipuolisesti ja ne koetaan tärkeiksi. Työntekijät kaipaavat kuitenkin kommunikaatiomenetelmiin liittyvää lisäkoulutusta työnsä tueksi.

Asiasanat: AAC-menetelmät, autismi, kehitysvammaisuus, puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi, vammaispalvelut

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of social services

2021 | 43 pages, 13 pages in appendices

Julia Sokka

UNDERSTANDING EACH OTHER

- Communication and the use of AAC in a group home for autistic and disabled adults

The aim of this study was to research the quality of communication in a group home for autistic and disabled adults. Both the clients and the employees were interviewed to build up a comprehensive material on the subject. The interviews were executed as two different questionnaire surveys, one for the clients and one for the employees. The clients were specifically asked to describe the experiences of being understood by the employees and how the clients understand the employees. The employees for their part were asked to describe what kind of communication methods they use in their work and how they for example would like to improve their skills regarding augmentative and alternative communication methods.

Altogether 6 clients and 15 employees answered the respective questionnaire surveys. Based on the questionnaire survey results both the clients and the employees already use augmentative and alternative communication methods along with speech. The used methods mainly consist of plain language, signs, writing and pictures. In general, the interviewees seem to think that AAC methods are important and useful. Several employee interviewees brought up the need for further training regarding AAC methods.

Keywords: augmentative and alternative communication, autism spectrum disorders, developmental disabilities, services for the disabled

Sisältö

1 JOHDANTO	1
2 KOMMUNIKAATIOVAIKEUKSIEN TAUSTALLA – KEHITYSVAMMAISUUS JA AUTISMI	3
2.1 Kehitysvammaisuus	3
2.2 Autismi	4
3 VAMMAISTYÖ	7
3.1 Oikeus vuorovaikutukseen – vammaistyötä ohjaavat lait	7
3.2 Vammaistyö ja sen vaatimukset käytännössä	8
3.3 AAC-menetelmät	11
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
4.1 Tutkimusprosessi	16
4.2 Tutkimusmenetelmät	18
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	23
5.1 Työntekijäkysely	23
5.2 Asiakaskysely	30
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	34
6.1 Kehittämisehdotukset	36
6.2 HYP – huomioivaa yhdessäoloa päivittäin	37
7 POHDINTA	39
Lähteet	43

Liitteet

Liite 1. Työntekijöille suunnattu kyselylomake saatekirjeineen.

Liite 2. Asiakkaille suunnattu kyselylomake saatekirjeineen.

Liite 3. Ohjaajan avuksi -saatekirje.

1 JOHDANTO

Tämän tutkimustyönä toteutetun opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa erään vaativan palveluasumisen yksikön työntekijöiden sekä asiakkaiden kokemuksia ja tarpeita puhetta tukeviin ja korvaaviin kommunikaatiomenetelmiin liittyen. Asumisyksikkö on tarkoitettu ympärivuorokautista ohjausta ja tukea tarvitseville täysi-ikäisille henkilöille, esimerkiksi kehitysvammaisille ja/tai autismikirjioon kuuluville henkilöille. Yksikössä käytetään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä, mutta käyttö on vaihtelevaa eikä välttämättä kaikissa tilanteissa riittävää.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on asiakkaille sekä työntekijöille toteutettujen lomakekyselyiden avulla tuoda näkyviin asumisyksikön asiakkaiden sekä henkilöstön kokemuksia, toiveita ja tarpeita puhetta tukevista ja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä. Tarkoitus on tuottaa sekä saada käytettävään muotoon tietoa, jota voidaan tulevaisuudessa hyödyntää asiakastyön kehittämisessä, henkilöstön lisäkoulutuksen suunnittelussa tai muunlaisessa kehittämisprojektissa. Toimintaa on vaikea kehittää suunnitelmallisesti ilman jäseneltyä tietoa. Tällaista kartoitusta ei ole yksikössä ennen tehty, eikä toteuttaminen ohjaustyön puitteissa välttämättä olisi mahdollista, joten aihe sopi opinnäytetyöksi hyvin. Toimeksianto ja työn aihe muodostuivat omien huomioideni ja mielenkiinnon kohteideni sekä asumisyksikön palveluvastaavien kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta.

Kommunikointi ja sosiaalinen vuorovaikutus ovat olennainen osa yksilöiden ja yhteisöjen arkea sekä itsenäisyyden ja osallisuuden tosiasiallista toteutumista. Ohjatun asumispalvelun kontekstissa kommunikaatio ja vuorovaikutus liittyvät myös tiiviisti tuotetun palvelun laatuun. Parhaimmillaan tämän työn esille nostama tieto voi auttaa edistämään asiakkaiden ihmisoikeuksien toteutumista asumisyksikön arjessa ja käytännöissä.

Työn toimeksiantaja oli yksityisen sosiaalialan palveluita tuottavan organisaation yksittäinen palveluasumisyksikkö. Organisaation periaatteena on pitää organisaatiolle tuotetut yhteen toimintayksikköön kohdistuvat opinnäytetyöt

organisaation ja toimintayksikön nimien osalta anonyymeinä. Tästä syystä toimeksiantajaa ei esitellä nimellä tai muutoin internetissä saatavilla oleviin tietoihin nojaten. Työn toimeksi antanut yksikkö on 16-paikkainen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö. Yksikön tarjoama asumispalvelu on sosiaalihuoltolain mukaista palveluasumista (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014), jonka kunta ostaa yksityiseltä organisaatiolta.

(Johdannon rakenteen muotoilussa käytetty lähteenä Kananen 2019, 18–20.)

2 KOMMUNIKAATIOVAIKEUKSIEN TAUSTALLA – KEHITYSVAMMAISUUS JA AUTISMI

2.1 Kehitysvammaisuus

Kehitysvammaisuus on laaja yläkäsite, jonka alle mahtuu lukuisia ominaisuuksia ja diagnooseja. Vammaisuutta määritellään pitkälti toimintakyvyn rajoitteiden ja avun & tuen tarpeen kautta (Repo 2012, 9), joskin enenevissä määrin julkaisuissa ja julkisessa keskustelussa vaikuttavat korostuvan vammaisten pystyvyys ja osallisuus. Olennaista on, että vammaisuus ei sellaisenaan tarkoita sairautta eikä määrittele koko ihmistä (Repo 2012, 9–12). Määritelmiin perehtyessä on muistettava, että niiden tehtävä on auttaa yhteiskuntaa tuottamaan tarvittuja tukipalveluita ja vähentämään vammaisuuden aiheuttamaa sosiaalista haittaa, ja siten olla hyödyksi vammaisille (Repo 2012, 12) – määritelmät ovat ihmisiä varten eikä toisinpäin.

Kehitysvamma on vamma, joka vaikuttaa heikentävästi henkilön ymmärrys- ja toimintakykyyn. Kehitysvammaisuutta määritellään muun muassa oppimisvaikeuksien, alhaisen älykkyydosamäärän sekä kognitiivisten, kielellisten, motoristen ja sosiaalisten taitojen kehityspuutteiden kautta. (Matero 2012, 165.) Vamman aste ja tyyppi vaikuttavat ihmisen toimintakykyyn paljon, ja termin kehitysvammaisuus alle mahtuu suuri määrä erilaisia taitoja, kokemuksia, kehitysviiveitä ja avun tarpeita. Yleisesti ottaen kehitysvamma kuitenkin rajoittaa yksilön toimintavalmiuksia monella osa-alueella, ja kehitysvammainen henkilö tarvitsee tukea arjessa selviytymiseen, itseilmaisuuksiin ja vuorovaikutustilanteisiin (Kartio 2009, 61). Kehitysvammaisuutta aiheuttavat syyt voidaan luokitella pre-, peri- ja postnataalisiksi eli ennen syntymää, syntymän aikana tai noin kuukausi syntymän jälkeen sekä syntymän jälkeen ilmeneviin syihin. Pre-, peri- ja postnataaliset syyt selittävät noin 70 % kehitysvammojen syistä, noin 30 % ei saada selville. (Matero 2012, 167.)

Esimerkiksi päättelykyvyn hyödyntäminen, ongelmanratkaisutaidot, toiminnanohjaus ja suunnitelmallisuus ovat monelle kehitysvammaisille vaikeita

tai mahdottomia. Tämä johtuu siitä, että kehitysvamma vaikuttaa aivojen kognitiivisten toimintojen alueilla. Käsitteellisten taitojen vaikeudet sekä mahdolliset haitallisesti vaikuttaneet ympäristötekijät tai kieleen ja kommunikaatioon liittyvät lisävammat vaikuttavat myös henkilön kommunikointitaitoihin. On myös verbaalisesti taitavia kehitysvammaisia, mutta monella on eriasteisia vaikeuksia puheen tuottamisessa, puheen ymmärtämisessä, lukemisessa ja kirjoittamisessa. Puheilmaisu voi olla niin rakenteeltaan kuin sanastoltaan yksinkertaisempaa kuin vammattomilla ihmisillä keskimäärin. (Kartio 2009, 61.) Vamman syvyydestä riippuen kehitysvammaisen henkilö saattaa ilmaista itseään kehon jännittyneisyydellä tai rentoudella, katseella tai yksinkertaisilla eleillä (syvä kehitysvamma), puhumalla jonkin verran, mutta epäselvästi ja vaikeatulkintaisesti (vaikea kehitysvamma), tekemällä aloitteita ja osallistumalla vastavuoroiseen vuorovaikutukseen yksinkertaisella puheella, lukemalla ja kirjoittamalla hieman (keskivaikea kehitysvamma) ja/tai puhumalla melko monipuolisesti vähäisten kieliopillisten ja äänteellisten virheiden sävyttämänä (lievä kehitysvamma) (Matero 2012, 192–194.).

2.2 Autismi

Samoin kuin kehitysvamma-sanalle myös autismi-termin alle asettuu moninainen määrä diagnooseja, kykyjä, ominaisuuksia ja tuen tarpeita. Arkipuheessa saatetaan usein käyttää juuri sanaa autismi, mutta tarkempi termi on autismin kirjo. Autismi on neurobiologinen keskushermoston kehityshäiriö, joka ei välttämättä näy ulospäin millään tavalla, mutta voi vaikuttaa autistisen henkilön olemiseen, toimintaan ja vuorovaikutukseen merkittävästi. Kuten termistä autismin kirjo voi päätellä, autismin kirjolla olevien henkilöiden älykkyys, toimintakyky ja kykyprofiili vaihtelevat autismin kirjolle diagnosoitujen henkilöiden välillä valtavasti. Vaihtelu voi olla merkittävää myös yksilön taidoissa, autistinen henkilö voi olla yhdessä asiassa äärettömän taitava, mutta toisessa asiassa täysin avun tarpeessa. Yhdistäviä tekijöitä autismin kirjon henkilöillä ovat neurobiologisen kehityksen erilaisuus ja autismin määrittelyn perustana käytettävä autistinen triadi. Autistinen triadi kuvaa kolmea ulospäin näkyvää,

keskimääräisestä poikkeavaa käyttäytymisen aluetta, jotka voidaan havaita kaikilla autistisilla henkilöillä. Triadin alueet ovat sosiaalisen vuorovaikutuksen hankaluudet tai sen mahdottomuus; kielellisen ja ei-kielellisen vuorovaikutuksen ja itseilmaisun puutteet; sekä rajoittunut sisäinen maailma ja kyky mielikuvitukseen, jonka sijasta ilmenee kaavamaista, toistavaa käyttäytymistä tai erityisiä ja syviä mielenkiinnon kohteita. (Partanen 2010, 24–26; Matero 2012, 219–220.)

Autismi on pysyvä tila ja ominaisuuskokonaisuus, jota ei voi eikä tarvitse parantaa pois lääkkeillä tai kuntoutuksella (Kartio 2009, 111). Käytännössä autistinen kokemusmaailma, toimintarajoitteet sekä toiminnalliset ja asenteelliset konfliktit autistisen henkilön ja valtavirraltaan neurotyypillisen maailman välillä voivat aiheuttaa elämänhallinnallisia ja toiminnanohjauksellisia hankaluuksia sekä stressiä, ahdistusta ja ulkopuolisuuden tunnetta. Kuntoutuksella on siis paikkansa ja tarpeensa autismin kirjon henkilöiden elämässä. Kuntoutuksen keinoin voidaan kehittää autistiselle henkilölle arkielämää helpottavia toimintatapoja, lieventää autismin kirjon piirteiden ja neurotyypillisen maailman välisten ristiriitojen aiheuttamia haittoja sekä tukea henkilön kommunikointia, vuorovaikutusta ja itseilmaisua (Ikonen ym. 2015, 6).

Yleistettävissä olevia autistisia piirteitä on paljon, opinnäytetyön aiheen vuoksi käsittelen seuraavassa vain kommunikaation ja vuorovaikutuksen kannalta olennaisimmat – toisaalta ne ovat myös monesti autismin kirjon näkyvimpiä, tunnetuimpia ja tunnistettavimpia piirteitä. Autistisen triadin alueet näkyvät eri ihmisillä eri tavoin. Voi esimerkiksi olla, että syvästi autistisella henkilöllä ei ole juuri lainkaan motivaatiota tai mielenkiintoa sosiaalista vuorovaikutusta kohtaan, jolloin kuntoutuksen ja kommunikaation tukemisen lähtökohdat ovat aivan erilaiset kuin autistisella henkilöllä, joka on sosiaalisesti motivoitunut, mutta käytännön kommunikaatiotilanteet ovat hankalia, koska hän esimerkiksi ei hallitse vuorottelua tai hienotunteisuutta (Partanen 2010, 26–27) tai katsekontaktin ottaminen ja ylläpitäminen on hankalaa (Kerola & Kujanpää 2009, 27).

Autistisen henkilön voi olla vaikea tuottaa tai ymmärtää puhetta, tai puhe ei ole kehittynyt ollenkaan (Kerola ym. 2009, 27–28). Myös sanattomien viestien, kuten ilmeiden, eleiden, äänenpainojen ja sanattomien tunneilmausten, tulkitseminen voi olla autistiselle henkilölle vaikeaa. Autistisen henkilön oma ilme- ja eleilmaisuus voi myös olla niukkaa, minkä vuoksi voi vaikuttaa siltä, että keskustelu ja keskustelukumppani eivät kiinnosta häntä. Autistinen keskustelukumppani voi neurotyypilliselle henkilölle vaikuttaa työkeältä tai käyttää tilanteeseen sopimattomia ilmeitä. (Matero 2012, 219–220; Partanen 2010, 30–31.)

Tilanteiden ja muutosten ennakoitavuus ovat autistisille henkilöille tärkeitä. Uudet ja vieraat sosiaaliset tilanteet ja toiminnot lisäävät kuormitusta, etenkin jos niitä ei ole etukäteen käsitelty. Kognitiivinen joustavuus voi olla vähäistä, eli uusiin toimintoihin siirtyminen, muutoksiin sopeutuminen tai uudessa kirjastossa tai vieraan lääkärin vastaanotolla käyminen voi olla hankalaa. (Partanen 2010, 37; Ikonen ym. 2015, 10).

Suurella osalla autistisista henkilöistä on poikkeavuuksia aistitoiminnoissa yli- tai aliherkkyiden muodossa. Tämä voi johtaa epämukavuutta ja suorastaan kipua tuottavien äänien, valojen tai materiaalien välttelyyn tai aistituntemusten tavoitteluun kovia ääniä tuottamalla. Nämä aistikokemukset vaikuttavat siihen, kuinka autistinen henkilö käyttäytyy tilassa ja tilanteessa, ja luonnollisesti myös siihen, kuinka hän pystyy olemaan vuorovaikutuksessa, jos huoneen valaistus aiheuttaa henkilölle tuskaa tai tunteakseen olonsa vakaaksi hänen täytyy paukuttaa pöydän pintaa niin kovasti, että keskustelu hukkuu paukutuksen alle. (Partanen 2021, 33–34.)

3 VAMMAISTYÖ

3.1 Oikeus vuorovaikutukseen – vammaistyötä ohjaavat lait

Sananvapaus ja oikeus saada tietoa ymmärrettävällä tavalla ovat jokaisen ihmisen perusoikeuksia. Jokaisella on ”oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä”. Kaikilla ihmisillä on samat oikeudet, joten sananvapaus kuuluu myös puhe- ja kirjoitustaidottomille ihmisille. (Papunet 2019c; Suomen perustuslaki 731/1999.) YK:n yleissopimuksessa vammaisten henkilöiden oikeuksista, jonka Suomi valtiona on allekirjoittanut ja ratifioinut, edellytetään, että vammaisilla on muiden kanssa yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää sanan- ja mielipiteenvapauttaan sekä etsiä, vastaanottaa ja välittää tietoja & ajatuksia. Viittomakieli, pistekirjoitus, puhetta tukevat & korvaavat menetelmät ja kaikki muut vammaisten valitsemat saavutettavat viestintäkeinot, -tavat ja -muodot sekä näiden käytön helpottaminen on hyväksyttävä virallisen vuorovaikutuksen keinoiksi. (Suomen YK-liitto 2015, 44–45.)

Suomen sosiaalihuoltolain yksi tarkoituksista on asiakaslähtöisyyden sekä asiakkaan hyvän palvelun ja kohtelun edistäminen. Sosiaalihuollon toimintatapojen on oltava sellaisia, että ne varmistavat asiakkaan hyvinvoinnin, asiakkaan mahdollisimman itsenäisen toiminnan, mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa sekä asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa. Asumispalveluiden osalta sosiaalihuoltolaissa edellytetään muun muassa, että palveluun kuuluu asiakkaan tarpeen mukaisesti toimet, jotka edistävät asiakkaan osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Vammaispalvelulain tavoitteena puolestaan on kokonaisvaltaisesti edistää vammaisten mahdollisuuksia toimia tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ennaltaehkäistä tai poistaa vamman aiheuttamia haittoja tai esteitä (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2021b; Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987).

Myös Suomen perustuslaki määrää sanan- ja mielipiteenvapaudesta, kuten edellä on kuvattu.

Laeissa määritellyt oikeudet ja reunaehdot toimintatavoille ovat laajoja ja yleisluontoisia eivätkä kaikilta osin kovin käytännönläheisiä. Mainitsemiani kohtia voidaan myös tulkita lukuisista erilaisista näkökohdista, mutta on selvää, että Suomen lainsäädännössä toimiva vuorovaikutus sekä ymmärretyksi tuleminen ja itselle osoitetun viestinnän ymmärtäminen nähdään yksilön perusoikeuksina. Lainsäädäntöä myötäillen sosiaalialan eettisissä periaatteissa ohjeistetaan ja veloitetaan työntekijää muun muassa kunnioittamaan ihmisoikeuksia ja itsemääräämisoikeutta, edistämään asiakkaan osallisuutta yhteistyössä hänen kanssaan, toteuttamaan tekemäänsä työtä asiakaslähtöisesti ja kunnioittamaan asiakkaan yksityisyyttä (Talentia 2017, 11–41).

Mahdollisuus käyttää omaa kieltään ja kommunikointitapaansa edistää ihmisen itsenäisyyttä, lisää osallisuuden mahdollisuutta ja tukee päivittäisistä toiminnoista suoriutumista. Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen ovat ihmisen perusoikeuksia ja perustarpeita. Vammoista johtuvat kommunikaation ongelmat ja vammaista ympäröivien yhteisöjen puutteelliset valmiudet kohdata & käyttää erilaisia kommunikaatiomenetelmiä lisäävät yhteiskunnan eriarvoisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 10.)

3.2 Vammaistyö ja sen vaatimukset käytännössä

Tutkimuksen kohteena on ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö, jonka asiakkaat ovat karkeasti luonnehdittuna vammaisia ja/tai autismin kirjolla olevia täysi-ikäisiä henkilöitä. Palveluasuminen on sosiaalihuoltolain mukaista yleistä sosiaalipalvelua, jonka järjestämisestä kunta on vastuussa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Henkilö voi olla oikeutettu asumispalveluun myös vammaispalvelulain tai kehitysvammalain perusteella, jos sosiaalihuoltolaissa määritellyt palvelut eivät sellaisenaan riitä (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020).

Tehostetussa palveluasumisessa asiakas saa tarpeensa mukaista hoitoa, huolenpitoa, apua ja tukea (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2019). Tarvittavan avun ja tuen antamisen rinnalla palveluasuminen on sosiaalihoitolain mukaisesti kuntouttavaa; sosiaalihoollon palveluiden tavoitteena on antaa valmennusta ja ohjausta, joka tukee sosiaalista toimintakykyä, vahvistaa arkipäivän toiminnoista suoriutumista ja elämänhallintaa (Sosiaalihoitolaki 1301/2014). Kuntoutuspalveluita ja näkemyksiä kuntoutukseen on lukuisia erilaisia. Kuntoutuksen kokonaisvaltaisena tavoitteena on kuitenkin parantaa ihmisen toimintakykyä, itsenäistä toimintaa elämän eri osa-alueilla ja mahdollisuuksia toimia yhteiskunnassa tasa-arvoisena kansalaisena (Malm, M. 2021, 47). Käytännössä sosiaalinen kuntoutus voi asumisyksikkötyössä olla monipuolista yksilöllistä tukea, ohjausta tai toimintaa, joka mahdollistaa asiakasta löytämään toimintatapoja, jotka auttavat häntä elämään elämänsä hänen omien kykyjensä ja toiveidensa tasoisesti (Kettunen ym. 2009, 62–64 & 207–208). Aikuistuminen ja mahdollisimman itsenäinen elämä vaativat muun muassa asiointitaitoja, sosiaalisen vuorovaikutuksen taitoja, vastuun ottamista omista asioistaan ja teoistaan, itsestä huolehtimisen taitoja ja vapaa-ajan viettämisen taitoja. Esteistä mahdollisuuksiin – vammaistyön perusteet -kirjassa näitä taitoja kuvataan aikuistuvan kehitysvammaisen nuoren kanssa opeteltaviksi taidoissa, mutta asiakasryhmän vaihtelevan ja monipuolisen kykyprofiilin vuoksi lähes kaikkia edellä mainittuja taitoja harjoitellaan säännöllisesti palveluasumistyössä myös jo vuosia sitten lapsuudenkodistaan muuttaneiden täysi-ikäisten henkilöiden kanssa. (Matero, M. 2012, 196.)

Asumisyksikkötyössä jokaista asiakasta autetaan ja tuetaan hänen tarpeidensa mukaisesti. Joidenkin asiakkaiden tai tilanteiden kohdalla tämä voi olla toiminnallista, konkreettista auttamista – esimerkiksi pukeutumisessa auttamista, asiakkaan hampaiden harjaamista tai kahvin keittoa. Kun tällaiset auttamisen tarpeet ja tavat tulevat työntekijöille tutuksi, ne saatetaan hoitaa melko mekaanisesti ja rutiininomaisesti, vaikka onkin tärkeätä säännöllisesti varmistaa, että asiakas on tyytyväinen auttamisen tapaan, konkreettinen auttaminen on yhä tarpeenmukaista sekä sanallistaa tai kuvailla, mitä ja miksi tekee. Tällaiset tilanteet eivät välttämättä erityisesti vaadi työntekijän ja asiakkaan keskinäistä

aktiivista vuorovaikutusta. Kun kyse on pääosin fyysisesti liikkumaan ja toimimaan kykenevistä henkilöistä, kuten tutkimuksen kohdeyksikössä on, on suuri osa ohjaamisesta ja tukemisesta kuitenkin vuorovaikutukseen ja kommunikaatioon perustuvaa asiakkaan toiminnan ohjaamista ja tarpeen mukaan yhdessä toimimista. Näin ollen suuri osa asiakkaan kanssa tehdystä työstä koostuu kommunikaatiotilanteista, eikä molemminpuolisen ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen merkitystä kannata jättää taka-alalle.

Tutkimuksen kohteena olevassa asumisyksikössä työskentelee pääasiassa lähihoitajia, sosionomeja sekä sairaanhoitajia. Ainakin lähihoitajan ja sosionomin koulutuksissa voi oppilaitoksesta riippuen erikoistua vammaistyöhön (Vernerinet 2017a; Vernerinet 2017b). Käytännössä myös muihin osaamisalueisiin suuntautuneet lähihoitajat tai sosionomit ovat peruskoulutuksensa puolesta päteviä toimimaan vammaistyössä, työnantajaorganisaatioiden mahdolliset erityistarpeet ja vaatimukset huomioiden. Vammaistyötä tekevän sosionomin tulee tiivistetysti muun muassa kuunnella asiakkaan itsensä toiveita, tarpeita ja näkemyksiä; kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta; rakentaa dialoginen, asiakaslähtöinen vuorovaikutussuhde asiakkaansa kanssa; tunnistaa ja huomioida asiakkaan (erityis)piirteet, tarpeet ja oikeudet sekä vaatia asiakkaalta sopivasti muttei liikaa uusiin onnistumisiin kannustaen ja tukien (Räty & Tolvanen 2008, 150–153). Osaamisalavalinnasta riippuen lähihoitajan osaamisvaatimukset ja koulutuksen sisällöt painottuvat eri teemoihin. Tutkinnon kaikille samoihin sisältöihin kuuluvat kasvun ja osallisuuden edistämisen sekä hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistämisen opinnot. Jokaisen lähihoitajan tulee tiivistetysti muun muassa osata kunnioittaa asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksia; hankkia tietoa asiakkaan toimintakyvystä, voimavaroista ja toiveista; asettaa kasvua ja kehitystä edistäviä tavoitteita yhteistyössä asiakkaan kanssa; havaita asiakkaan vuorovaikutusaloitteita, vastata niihin ja tukea asiakasta tämän itseilmaisussa; hyödyntää puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä sekä selkokieltä; sekä mahdollistaa asiakkaalle onnistumisen kokemuksia ja kannustaa uuden oppimiseen arjen tilanteissa (Opetushallitus 2021; Ammattiopisto Livia 2021).

Kaikkien edellä kuvattujen osaamisvaatimusten käytännön toteuttaminen vaatii sosiaali- ja terveysalan ammattilaiselta toimivaa, aitoa vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Asiakasryhmän kognitiiviset, toiminnalliset ja sosiaaliset erityispiirteet ja erityistarpeet huomioiden ei voi tuudittautua ajatukseen siitä, että puhuttu yleiskieli riittäisi asiakkaan ohjaamiseen ainakaan jokaisessa tilanteessa, vaikka monesti voikin tuntua siltä, että joistakin asioista voi keskustella asiakkaan kanssa lähes samoin kuin vammattoman tai neurotyypillisen henkilön kanssa.

3.3 AAC-menetelmät

Lyhenne AAC tulee englannin kielen sanoista Augmentative and Alternative Communication. Suomen kielessä käytettävä termi on puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät. Syitä AAC-menetelmien tarpeelle on monia. Puhetta tukevaa tai korvaavaa kommunikaatiokeinoa tarvitsevat henkilöt voidaan jakaa karkeasti kahteen pääryhmään: heihin, joiden ymmärrys ympäröivästä maailmasta ei ole heikentynyt, mutta jokin motorinen vaurio tekee puhumisen mahdottomaksi, sekä heihin, joilla puheen kehittymättömyys tai haasteet pääasiassa liittyvät muuhun älyllisten ja sosiaalisten taitojen poikkeavuuteen. (Martinsen & von Tetzchner 1999, 14–15.)

Etenkin varttuneiden ihmisten kommunikointikeinoja ja kommunikoinnin kuntoutusta tarkastellessa tarvitaan aikaa, kärsivällisyyttä ja sitä, että henkilön toiminta- ja kommunikointiympäristöjä tarkastellaan laaja-alaisesti. Kommunikointitaitojen oppiminen saattaa viedä vuosia aikaa – ja hidastua tai hiipua kuntoutuksessa tapahtuvien katkojen myötä. Opittuja kommunikointitaitoja on myös kyettävä hyödyntämään muissa ympäristöissä kuin vain siinä, jossa se on opittu, jotta taidosta on todellista hyötyä. On siis hyödyllistä – asiakkaan kyvyt, turvallisuuden ja mukavuusalueen huomioiden – harjoitella kommunikointitilanteita mahdollisimman aidoissa ja luonnollisissa tilanteissa. Henkilö saattaa menneisyyden kokemustensa vuoksi olla oppinut hyvin riippuvaiseksi muiden avusta, ehkä jopa puolesta tekemisestä, kommunikointitilanteissa. Kommunikaatitaitoja vahvistaessa ja kuntouttaessa on huomioitava vuorovaikutuksen aitous ja vastavuoroisuus eli se, että henkilö

itse tekee vuorovaikutusaloitteita eikä vain vastaa muille tai tee vuorovaikutuksellisia ”aloitteitaan” pelkästään kehotuksesta. (Martinsen & von Tetzchner 1999, 106–108.)

Hankaluudet ilmaista itseään tai se, etteivät lähi-ihmiset ymmärrä henkilön kommunikaatioyrityksiä, voivat käytännössä johtaa esimerkiksi niin sanottuun haastavaan käyttäytymiseen eli muun muassa fyysiseen tai sanalliseen aggressiivisuuteen tai itsetuhoisuuteen. Asiakkaan haastava käyttäytyminen turhauttaa sekä asiakasta itseään että hänen kanssaan toimivia työntekijöitä. Konfliktitilanteissa tärkeintä on saada tilanne rauhoittumaan ja varmistaa kaikkien turvallisuus. Näissä hektisissä tilanteissa ja niistä palautuessa ei välttämättä tule ajatelleeksi, eikä asiakas osaa ilmaista, että niin sanottu haastava käyttäytyminen voikin olla asiakkaan keino yrittää ilmaista itseään ja tuoda tarpeensa tai asiansa kuulluksi. Haastavalla käyttäytymisellä asiakas saattaa esimerkiksi pyrkiä pois epämiellyttävästä tilanteesta tai pyytää kaipaamaansa huomiota. Näissä tilanteissa vuorovaikutusympäristöä ja -keinoja on syytä kehittää. (NJC 2021.)

Kommunikaation haasteita ja esteitä vähentämään on olemassa useita keinoja, joista opinnäytetyöni kannalta olennaisimmat esittelen seuraavaksi. Paljon on kuitenkin kiinni myös niin sanotun osaavamman kommunikoijan halusta ja valmiuksista sopeuttaa kommunikaatiotapaansa keskustelukumppanin kykyjen mukaiseksi. Kommunikaatiotaidoiltaan taitavampi henkilö voi mukauttaa ilmaisuaan ja tukea keskustelukumppaninsa vuorovaikutusta monin tavoin (Papunet 2021c). Vuorovaikutus muiden kanssa on ihmiselle perustavanlaatuisen tarve. Joidenkin ihmisten kyky tehdä ympäristöstä havaintoja ja tulkintoja ja hakeutua vuorovaikutukseen toisten kanssa voi olla puutteellista ja vaikeaa esimerkiksi kehitysvamman tai autismin kirjon kuulumisen vuoksi. Monessa tilanteessa motivaatio vuorovaikutukselle on yhdessäolon ja yhteisöllisyyden tarve. Kehitysvammaiset ja/tai autismin kirjon kuuluvat henkilöt voivat kuitenkin jäädä tällaisesta vuorovaikutuksesta kokonaan paitsi, jos tavat pyrkiä vuorovaikutukseen ovat vammaiselle/autistiselle henkilölle liian monimutkaisia, tai jos keskustelulle ei anneta riittävästi aikaa. (Papunet 2019a.)

Kun kaksi ihmistä on keskenään vuorovaikutuksessa puheella, äidinkielellään ja molemmilla on riittävät kognitiiviset valmiudet keskustelun käymiseen, vuorovaikutus on tasa-arvoista, ja kumpikin pystyy vaikuttamaan keskustelun etenemiseen ja ilmaisemaan itseään. Osaavamman kommunikaatikumppanin on otettava suurempi vastuu vuorovaikutuksen sujuvuudesta, kun toisella osapuolella on syystä tai toisesta vähäisemmät valmiudet ja keinot ilmaista itseään. On kuitenkin oltava tarkkana, että keskustelun osaavampana osapuolena ei ala dominoida tilannetta eikä ota liian ohjaavaa ja opettavaa otetta. Keskustelukumppanille on annettava mahdollisuus ilmaista ja tehdä muutakin kuin vain vastailta toisen kysymyksiin ja myötäillä toisen aloitteita. (Papunet 2019b.)

Kommunikaatiota tukevia keinoja on lukuisia, ja osa niistä vaatii koulutuksia, maksullisia käyttöohjelmistoja ynnä muuta. Näillekin on paikkansa ja tarpeensa, ja valittu kommunikaatiokeino määräytyy asiakkaan tarpeiden mukaan. Tärkeää on kuitenkin aidon vuorovaikutusyhteyden löytäminen riippumatta siitä, miltä se saattaa näyttää ulospäin: jos kahden ihmisen välinen kontakti syntyy esimerkiksi toisen eleitä ja ilmeitä jäljittelemällä, on tarpeetonta pohtia, miltä se näyttää muille tai onko se jonkin ”virallisen” puhetta tukevan kommunikaatiomenetelmän mukaista (Papunet 2019b).

Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät tarkoittavat nimensä mukaisesti keinoja, joilla edistetään vuorovaikutuksen ja kommunikaation syntymistä ja ylläpitoa. Kommunikaatiokeinoja ovat esimerkiksi erilaiset kuvat, viittomien käyttö, esineiden hyödyntäminen ja graafiset merkit ja merkkijärjestelmät (symbolit, bliss-kieli). Sopivan keinon tai keinojen valintaan vaikuttavat asiakkaan tarpeet, kuten kuulovammaisuus, näkövammaisuus tai kyky tuottaa ja ymmärtää puhetta. (Haaksilahti 2012, 145–146.)

Yksi yleisimpiä puheen tukemisen keinoja on viittomakielen viittomien käyttäminen puheen ohella. Viittomakielet ovat luonnollisia kieliä, joilla on oma kielioppinsa. Viittomakielestä voidaan lainata yksittäisiä viittomia, kun puheelle tarvitaan visuaalista tukea. Tällöin on kyse tukiviittomista tai viitotusta puheesta. Tukiviittomia käytetään puheen kanssa samanaikaisesti. Tukiviittomia

käytettäessä viitotaan asian kannalta keskeiset sanat puhutun kielen mukaisessa järjestyksessä. Keskeiset eli viitottavat sanat määräytyvät muun muassa tilanteen, painottamisen ja kommunikointikumppanin tarpeiden mukaisesti. Tukiviittomat ovat käytännöllisiä, koska ne ovat aina saatavilla – erillisiä kommunikaatiolaitteita tai muita välineitä ei tarvita, monet arkiset viittomat ovat hyvin kuvaavia, ja viesti välittyy kahden aistikanavan (näkö ja kuulo) kautta kommunikaatiossa tukea tarvitsevalle henkilölle. Tukiviittomien käyttö myös yleensä saa puhujan luontevasti selkeyttämään, yksinkertaistamaan, hidastamaan, painottamaan ja tauottamaan puhettaan. Nämä kaikki yleisesti ottaen tekevät viestistä vastaanottajalleen helpomman ymmärtää. Viitottu puhe perustuu myös puhuttuun kieleen ja sen rakenteeseen. Viittomia käytetään kuitenkin enemmän kuin tukiviittomia käytettäessä, sillä viitotussa puheessa viitotaan lähes kaikki puhutut sanat samassa järjestyksessä kuin ne on puhuttu. (Haaksilahti 2012, 147–148.)

Toinen yleinen tapa vahvistaa tai korvata puhuttua kieltä on kuvien käyttö. Kuvia voidaan käyttää niin lasten kuin aikuistenkin kommunikaation tukena. Kuvat toimivat itseilmaisun tukena, ne auttavat oppimaan uusia asioita & käsitteitä ja ohjaavat oman toiminnan aktivoimiseen. Kuvat voivat olla oikeastaan minkälaisia tahansa asiakkaan tarpeiden mukaan. Ne voivat olla esimerkiksi itse otettuja valokuvia, piirroskuvia, lehdestä tms. leikattuja kuvia tai sähköisellä kuvatyökalulla (esim. Papunet) tehtyjä. Nykyään on helppoa ottaa ja tulostaa kuvia itse. Tämän myötä käyttöön voidaan saada kuvia kohteista, jotka kuvastavat juuri sitä, mistä todella on kyse: hammasharja on käyttäjän oma hammasharja, perheenjäsenen kuva omasta perheenjäsenestä jne. Jos käytetään ”valmiita”, muiden tuottamia kuvia, asiakkaan on kyettävä yleistämään käsitteitä (talon kuva = oma koti, vaikkei se olisikaan juuri minun kodistani otettu kuva), jotta kuvista on hyötyä. Graafinen käsitteistö eli tässä yhteydessä kuvat ovat käytettäessä kommunikointikumppaneiden näkyvissä, ja niillä välitetään haluttu viesti tiettyä kuvaa/tiettyjä kuvia osoittamalla tai kuvakorttia näyttämällä. Kuvien hyötynä on se, että ne pysyvät paikallaan. Tämä tukee muistamista ja asian jäsentämistä, ohjaa ajattelua ja auttaa hahmottamisessa. (Haaksilahti 2012, 151–153.)

Kommunikoinnin visuaalisen vahvistamisen lisäksi myös puhuttua kieltä voidaan selkeyttää ja mukauttaa selkokielen keinoin. Selkokieli on yksinkertaistettua, selkeää puhetta tai tekstiä. Selkokieltä puhuu tai kirjoittaa vuorovaikutustilanteen osaavampi osapuoli. Tarkoituksena on muokata haluttua sanomaa sellaiseksi, että ilmaisu- ja/tai käsityskyvyltään heikomman osapuolen on helpompi ymmärtää asia. Selkokielestä hyötyvät monenlaiset ihmiset: ihmiset, joilla on esimerkiksi kehitysvamma, jokin kielellinen erityisvaikeus tai ADHD, tai autismin kirjolle kuuluvat ihmiset. Myös kieltä opettelevat, muistisairaat, afaattiset tai lukivaikeuksista kärsivät ihmiset voivat hyötyä selkokielestä. (Kartio 2012, 157–163.)

Selkokieltä tuotetaan sen ihmisen ehdoilla, joka selkokielistä viestintää tarvitsee. Ohjeita viestin selkokielistämiseen, etenkin selkokielen kirjoittamiseen, on paljon, mutta on myös joitakin peruseriaatteita, joita viestinnässään voi pyrkiä hyödyntämään, vaikkei paljoakaan olisi perehtynyt selkokieleeseen. Tärkeää rauhoittaa keskustelutilanteen olosuhteet, keskittyä keskustelukumppaniin, osoittaa olevansa aidosti kiinnostunut, antaa aikaa reagoida sekä tukea vuorottelevaa vuorovaikutusta. On muistettava käyttää tuttuja, puhekielisiä sanoja, selittää toiselle vieraat käsitteet, antaa konkreettisia ohjeita ja esimerkkejä, puhuttava rauhallisesti sekä tarkistettava hienovaraisesti, onko puhekumppani ymmärtänyt kerrotun asian. (Kartio 2012, 157–163.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusprosessi

Autismi ja/tai älyllinen kehitysvammaisuus voi vaikeuttaa muun muassa puheen ymmärtämistä, puheen tuottamista tai sosiaalisessa vuorovaikutuksessa toimimista monella tavalla. Tutkimuksen kohteena ollut palveluasumisyksikkö on itselleni tuttu sosionomiopintojen harjoittelujaksojen sekä siellä työskentelyn kautta. Työtä tehdessäni ja henkilökunnan kanssa keskustellessani olen havainnut, että asiakkailla on tarvetta puhetta tukevien kommunikaatiomenetelmien tai selkokielen käytölle, ja osa käyttää AAC-menetelmiä itseään ilmaistessaan. Työntekijät tunnustavat tämän tarpeen ja ovat kiinnostuneita puhetta tukevista kommunikaatiomenetelmistä. Puhetta tukeviin kommunikaatiomenetelmiin liittyvä osaaminen on kuitenkin vaihtelevaa eikä niiden käyttö välttämättä ole vakiintunut, tavoitteellinen osa asiakkaiden kuntoutusta ja ohjausta.

Hirsjärven esittämän, Rothin kuvaukseen verrannollisen, viisiportaisen tutkimusprosessin vaihekuvauksen mukaan (2018, 63–64) tutkimuksen teon ensimmäiseen vaiheeseen kuuluvat aihepiirin valinta, aiheen rajaus, ohjaajan kanssa keskustelu sekä aikataulun laatiminen. Tässä vaiheessa itselläni kesti pitkään. Tehdessäni sijaisuuksia sekä harjoittelua opinnäytetyöni kohdeyksikössä vuonna 2018 heräsi ajatus opinnäytetyön tekemisestä kyseiseen yksikköön. Omien havaintojeni ja mielenkiinnon kohteideni perusteella oli selvää, että haluan tehdä työn puhetta tukeviin ja korvaaviin kommunikaatiomenetelmiin liittyen. Sovin alustavasti opinnäytetyön toteutuksesta yksikön silloisen esimiehen kanssa ja tällöin määriteltiin yleisluontoisesti, että työ liittyisi asiakkaiden ja työntekijöiden AAC-menetelmäkokemuksiin ja mahdollisiin kehittämistarpeisiin. Opinnäytetyöprosessin alkaessa loppusyksyllä 2018 sain ammattikorkeakoululta hyväksynnän aiheelle, sovin asiasta sitovammin yksikön esimiehen kanssa sekä anoin ja sain tutkimusluvan toimeksi antavalta organisaatiolta.

Aloitin työni suunnittelun tuolloin 2018–2019 vuodenvaihteessa, mutta henkilökohtaisista syistä prosessi on viivästynyt ja ollut pitkiä aikoja tauolla. Ajoittain olen palannut työn ääreen, tarkentanut aihetta ja käynyt esittelemässä työni aiheen asumisyksikön työntekijöille. Suurin osa työn varsinaisesta toteutuksesta tapahtui aikavälillä 2/2021–9/2021.

Tutkimusprosessin seuraavana vaiheena oli suunnitella aineistonkeruun toteutus, aineistonkeruuvälineiden kehittäminen (Alkula ym. 1999, 24) sekä itse aineistonkeruu (Hirsjärvi 2018c, 64). Tätä suunnittelin keväällä 2021, ja heinäkuussa 2021 toteutin aineistonkeruun sähköisten lomakekyselyiden avulla.

Pitkään suunnitelmani oli haastatella työntekijöitä puolistrukturoiduin haastatteluin ja asiakkaita kyselylomakkeella. Keväällä 2021 haastatteluja suunnitellessani ja tutkimuksen tekoon perehtyessäni havaitsin kuitenkin, että tieto, jota tarvitsen tutkimuskysymyksiin vastatakseni, on helpommin saatavilla kyselytutkimuksen kuin puolistrukturoidun haastattelun keinoin.

Seuraavat tutkimusprosessin vaiheet ovat kerätyn aineiston kriittinen tarkastelu ja sopivuuden arviointi sekä analysoitavaan muotoon muuttaminen; aineiston analysointi ja tulkinta sekä; raportointi ja julkistaminen (Alkula ym. 1999, 24; Hirsjärvi 2018c, 64). Tarkistettuani kyselyvastaukset tein niistä vastausmääriä kuvaavat kaaviot ja taulukot. Työntekijäkyselyyn avoimista vastauksista etsin toistuvia teemoja, joista myös loin taulukot. Taulukot tiivistävät sanallista aineistoa ja tekevät siitä helpommin tarkasteltavan.

Tutkimusprosessille on ominaista, kuten itsekin olen havainnut, vaiheiden limittyneisyys ja työvaiheiden välillä liikkuminen. Itselleni porrasmaista ja suoraviivaista luonnollisemmalta ja käytännön prosessia kuvaavammalta tuntui Hirsjärven ym. teoksessa esitetty Blaxterin, Hughesin ja Tightin syklinen, joustava prosessikuvaus, jossa aloituskohta ei välttämättä ole tarkkarajainen ja jolle tehtyjen valintojen uudelleen harkinta on ominaista (Hirsjärvi 2018b, 14). Etenkin tehtyjen valintojen punnitsemisen ja uudelleen muotoilun havaitsin omassa työssäni.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni tutkimustehtävänä oli selvittää, millaisia AAC-menetelmiin liittyviä kokemuksia ja toiveita asumisyksikön työntekijöillä sekä asiakkailta on. Tutkimustehtävään etsittiin vastausta kahdella tutkimuskysymyksellä:

Millaisia näkemyksiä ja kokemuksia työntekijöillä on AAC-menetelmistä työn osana / työvälineinä?

Millaisia kokemuksia asiakkailta on kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta asiakkaiden ja työntekijöiden välisissä vuorovaikutussuhteissa?

Tavoitteena oli löytää ja tuoda näkyväksi tietoa ja kokemuksia, jotka voivat myöhemmässä kehitystyössä auttaa parantamaan asiakkaiden kohtaamista ja ymmärtämistä asumisyksikössä tai esimerkiksi suunnittelemaan työntekijöiden lisäkoulutusta.

Olen hyödyntänyt työssäni sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen menetelmiä ja analyysikeinoja. Pyrkimyksenä oli sekä ymmärtää vuorovaikutuksen ja sen tukemisen ilmiötä, joka on laadulliselle tutkimukselle ominainen piirre, että selittää ja yleistää asumisyksikössä toimivien henkilöiden kokemuksia, joka puolestaan on määrälliselle tutkimukselle ominaista (Hirsjärvi 2018a, 224; Kananen 2019, 6).

Yksikön sisällä ei ole aiemmin selvitetty tai tutkittu AAC-menetelmiin liittyviä kokemuksia, joten yksikön kontekstissa ilmiö on aiemmin tutkimaton. Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset liittyvät hyvin tiiviisti ihmisten subjektiivisiin kokemuksiin, asenteisiin, mielikuviin ja mielipiteisiin, jolloin ilmiön tutkiminen laadullisesti on perusteltua. (Kananen 2015, 71; SurveyMonkey 2021.) Tutkimuksellani ja sen tuloksilla pyrin kuvaamaan ja selittämään ihmisten kokemuksia ja tuomaan näkyväksi tietoa, jota näihin kokemuksiin voi kätkeytyä, eli ymmärtämään ilmiötä ennemmin kuin esimerkiksi esittämään arveluita ilmiön tulevaisuuden vaikutuksista (Kananen 2015, 66.). Toisaalta tavoittelin myös aineistoa ja tietoa, joka tekisi ilmiön piirteitä selkeämmiksi ja ymmärrettäväksi,

kuvaisi ilmiön keskeisimpiä piirteitä sekä mahdollistaisi asiakas- ja työntekijäkokemusten ja -näkemysten vertailun. Edellä kuvatut ovat määrälliselle tutkimukselle ja sen tavoitteille ominaisempia piirteitä. (Vilkkä 2007, 18–22.)

Tutkimusmenetelmänä käytin lomakekyselyä. Aineistoja syntyi kaksi: työntekijöille oli oma kyselynsä (liite 1) ja asiakkaille omansa (liite 2). Asiakkaille toteutin strukturoidun kyselylomakkeen. Lomakekysely valikoitui aineistonkeruumenetelmäksi, koska asiakkaiden haastattelu olisi vaatinut erityistä ja opinnäytetyön mittakaavassa suurta lisätyötä esimerkiksi haastattelukysymyksiä tukevien kuvien valmistelun tai aihealueen viittomiston opetteluun muodossa. Asiakkailta ei välttämättä myöskään ole kärsivällisyyttä, motivaatiota tai kognitiivista kompetenssia näin abstraktia aihetta käsittelevään laadulliseen haastatteluun siinä määrin kuin tarpeen olisi aineiston ja tulosten saamiseksi (Surveymonkey 2021).

Sinänsä edellä kuvatut ongelmat pätevät varmasti jossain määrin myös lomakekyselyn toteuttamisessa. Siinä on vaarana, että näennäisesti vertailukelpoisen aineiston takana onkin vastauksia, joissa on pyritty vastaamaan ”oikein”, tai on ylipäätään vastattu kyselyyn pyrkimyksenä miellyttää ja vain ”heitelty” vastauksia sen enempää pohtimatta.

Pyrin asiakkaille suunnattua lomakekyselyä toteuttaessani tekemään kysymyksistä mahdollisimman selkokielisiä ja kyselystä visuaalisesti mahdollisimman selkeän. Pyrin myös vastauspyynnössä ja ohjeissa tekemään mahdollisimman selväksi ja ymmärrettäväksi kyselyyn osallistumisen vapaaehtoisuuden.

Asiakaskyselyyn tuli kuusi kysymystä, joista yksi oli avoin. Asumisyksikön palveluvastaavan kanssa päädyimme siihen, että paperiset kyselylomakkeet voivat olla asiakkaille helpommin hahmotettavat ja helppokäyttöisemmät kuin tietokoneella tai mobiililaitteella täytettävä Webropol-kysely. Toimitin asiakaskyselyt saatteineen yksikköön sähköpostitse, ja henkilökunta tulosti niitä tarvittavan määrän. Toivoin ja sain yksikön henkilökunnalta apua asiakkaiden motivoinnissa kyselyyn vastaamiseen ja vastaamisen tukemisessa. Ohjaajia

varten kirjoitin erillisen saatekirjeen, jossa oli neuvoja vastaamisessa tukemista varten.

Pohdin myös sitä vaihtoehtoa, että olisin itse tukijana lomakkeeseen vastaaville asiakkaille, jotta opinnäytteeni ei kuormittaisi henkilökuntaa heidän arkityössään. Koronavirustilanteen takia se ei tutkimuksen toteutusajankohtana ollut järkevää. En myöskään ollut tavannut monia yksikön asiakkaita pitkään aikaan tai tunne kaikkia, joten en välttämättä olisi osannut tukea heidän kommunikaatiotaan sopivalla tavalla, tai asiakkaat muutoin saattaisivat jännittää vieraan ihmisen kanssa olemista tai muuta sellaista. Toisaalta myös tilanteessa, jossa tutkimuksen tekijänä itse olisin ohjannut asiakkaita lomakkeentäyttötilanteessa, vastaajien mahdollinen halu miellyttää tai vastata ”oikein” olisi saattanut korostua ja siten vääristää vastauksia. Kysymysten laatijana ja inhimillisine ennakkoarvioituiseni olisin saattanut tiedostamattani ohjailla sitä, kuinka asiakas päätyy vastaamaan, vaikka ajattelisin, että pyrin vain selventämään tai konkretisoimaan esitettyä kysymystä.

Työntekijöille toteutin strukturoidun kyselylomakkeen. Sähköinen Webropol-kysely (liite 1) oli avoinna kaksi viikkoa ajalla 1.7.2021 – 14.7.2021. Vastauksia tuli 15 kappaletta. Aiempi suunnitelmani oli haastatella puolistrukturoidun haastattelun keinoin 5–6 työntekijää ja analysoida aineisto puhtaasti laadullisesti. Alkaessani hahmotella teemoja, joista täytyy saada tietoa, jotta tutkimustehtävään ja -kysymyksiin löytyy vastaukset, huomasin kuitenkin, että kaipaamani ja tarvitsemani tieto löytyy varmemmin määrällisen aineistonkeruun keinoin. Työntekijöille osoitettuun kyselyyn tuli 12 kysymystä. Päädyin kehittämään suljettujen kysymysten lisäksi 3 avointa kysymystä, joihin vastaajat saivat vastata omin sanoin. Tämä lisää aineiston monipuolisuutta ja syvyyttä. Avoimet kysymykset ovat tutkimuksen kannalta olennaisia ja auttavat vastaamaan etenkin kysymykseen työntekijöiden henkilökohtaisista näkemyksistä, mutta niitä on epäkäytännöllistä ja rajoittavaa pyrkiä muotoilemaan määrällisesti mitattaviksi kysymyksiksi. Avointen kysymysten avulla työntekijät voivat myös tuoda esille jotain sellaista tutkimuksen kannalta tärkeää ja olennaista AAC-menetelmiin liittyvistä kokemuksistaan, mikä ei

kuitenkaan ole valikoitunut monivalintakysymyksillä selvitettäväksi. Tämä lisää myös tutkimuksen luotettavuutta. Kysymyksistä yhdeksän olin määritellyt pakollisiksi, jotta aineistoon ei tulisi vääristymiä. Vapaaehtoisesti vastattavia olivat kysymykset siitä, mitä AAC-menetelmiä on opiskellut, mitä AAC-menetelmiä käyttää työssään sekä avoimista kysymyksistä viimeinen, jossa kartoitettiin sitä, onko vastaajalla AAC-menetelmiin liittyviä toiveita esimerkiksi työnantajan järjestämän lisäkoulutuksen suhteen.

Kyselyiden vastaamisajan päätyttyä suljin työntekijäkyselyn Webropol-linkin ja hain paperiset asiakaskyselylomakkeet asumisyksiköstä. Tämän jälkeen tarkastin kummankin aineiston varmistaakseni, että kyselyihin on vastattu oikeellisesti. (Vilka 2007, 106.) Asiakaskyselyn vastauslomakkeissa kiinnitin erityistä huomiota siihen, onko kaikkiin kysymyksiin vastattu. Työntekijöille suunnatussa kyselyssä tämä tapahtui automaattisesti, koska olin määritellyt haluamani kysymykset pakollisiksi tai vapaaehtoiseksi sähköiselle Webropol-lomakkeelle. Vastauksia tarkastellessani havaitsin, että itselleni oli käynyt virhe työntekijöille suunnatun kyselyn kysymyksessä neljä. Monivalintakysymyksessä selvitettiin, mitä AAC-menetelmiä vastaajat käyttävät työssään. Olin todennäköisesti virheklikkausten myötä poistanut tai puhtaasti unohtanut vaihtoehtoista viittomat.

Työntekijäkyselyyn tuli vastauksia 15 kappaletta. Kaikki palautuneet kyselyvastaukset olivat asianmukaisesti täydennettyjä ja päätyivät analysointiin ja tarkasteluun. Työntekijäkyselyssä oli yhdeksän suljettua kysymystä, joiden vastauksista muodostin tuloksia havainnollistavat ympyräkaaviot ja taulukot. Numeraaliset ja graafiset tulosesitykset kuvailin kuvioiden yhteyteen myös sanallisesti. Johtopäätökset-luvussa olen pohtinut tuloksia ja niiden merkityksiä sanallisesti. Selkeää ja olennaista, mutta monipuolista tulosten käsittelyä tarvitaan, jotta saadut tulokset eivät jää vain numeroiksi ja merkityksiä piilottaviksi taulukoiksi. (Vilka 2007, 147–148.) Työntekijäkyselyn kolme viimeistä kysymystä oli avoimia kysymyksiä. Näistä kysymyksistä etsin tiettyjä teemoja kuvastavia mainintoja ja ilmaisuja, jotka koodasin omiin kategorioihinsa. Tämän jälkeen laskin, kuinka monta kertaa kukin teema esiintyi vastauksissa ja tein

taulukon kuvastamaan näiden teemojen esiintyvyyttä. Koodaaminen yksinkertaistaa aineistoa ja auttaa muotoilemaan sen tarkasteltavaan muotoon. Se voi myös nostaa havaittavaksi asioita, joita tekstimassoista sellaisenaan ei kykene havaitsemaan. (Juhila 2021.)

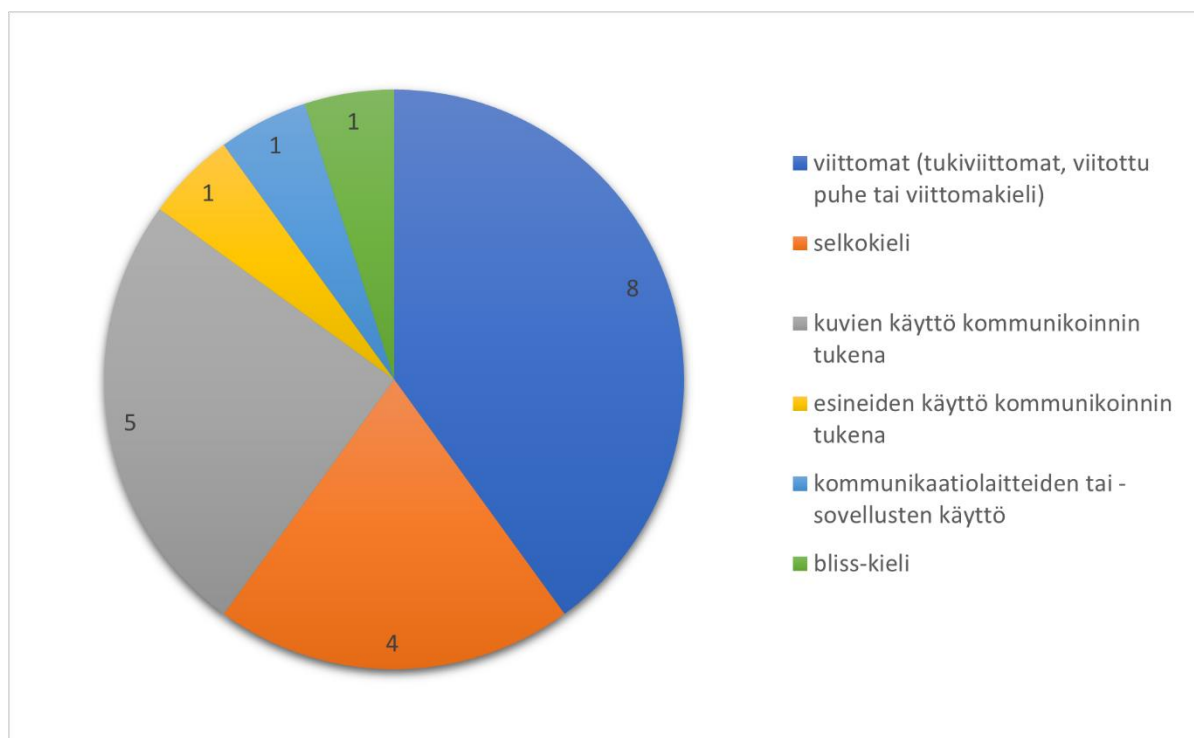
Asumisyksikön asiakkaille suunnattu paperinen kyselylomake oli vastattavana kaksi viikkoa ajalla 1.7.2021 – 14.7.2021. Asiakaskyselyitä palautui 7 kappaletta. Lomakkeiden tarkastuksen myötä jouduin hylkäämään yhden vastauslomakkeen. Vastaaja oli muutoin täyttänyt lomakkeen asianmukaisesti, mutta ei ollut merkinnyt rastia kohtaan, jossa ilmaistiin halukkuus ja suostumus vastata kyselyyn. Vastausten tarkasteluun ja tulkintaan päätyi siis 6 vastauslomaketta. Lomakkeiden tarkastuksen jälkeen syötin asiakaskyselyiden vastaukset Webropoliin, jotta sain koosteen vastauksista.

Koska vastausmäärät ovat verrattain pieniä, vaikkakin yksikön kokoon nähden kohtuullisia, eikä tutkimuksen tarkoitus ollut tehdä yleistäviä päätelmiä tai väittäviä tulkintoja, ei kyselytulosten prosenttimuotoiselle esittämiselle tai monimutkaisemmille tilastollisille analyyseille ole perusteita. Tutkimuksen tulokset -lukuun olen liittänyt tuloksia kuvaavat kaaviot ja taulukot sekä sanallisesti kuvailut tuloksia. Johtopäätökset-luvussa olen pohtien kuvailut AAC-menetelmien käyttöä yksikössä tällä hetkellä, kartoittanut sanallisesti aineistosta nousseita tarpeita ja toiveita AAC-menetelmiin liittyen sekä pohtinut, millaisia kehitystoimenpiteitä yksikössä mahdollisesti voitaisiin tehdä AAC-menetelmien käytön lisäämiseksi ja toimivan vuorovaikutuksen vahvistamiseksi. Valitsemani tapa käsitellä ja tulkita aineistoa on yksinkertaistettu aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi alkaa tutkimusaineistoon perehtymisellä, jonka jälkeen etsitään ja kategorisoidaan erilaisia ilmauksia ja niistä muodostuvia luokkia, jotka edelleen yhdistetään kokoaviksi käsitteiksi. Tulososiossa kuvataan syntyneet käsitteet ja niiden sisällöt. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109; 113.)

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Työntekijäkysely

Työntekijöille suunnatun kyselyn ensimmäisessä ja toisessa kysymyksessä selvitettiin, ovatko vastaajat opiskelleet AAC-menetelmien käyttöä (kysymys 1) ja minkä menetelmien käyttöä he ovat opiskelleet (kysymys 2, kuva 1). Viidestätoista vastaajasta 10 kertoi opiskelleensa AAC-menetelmiä ja viisi ei. Toinen kysymys, jossa selvitettiin opiskeltuja AAC-menetelmiä, oli vapaaehtoinen. Kaikki 10 vastaajaa, jotka olivat ilmoittaneet opiskelleensa AAC-menetelmiä, olivat vastanneet myös tähän kysymykseen. Vastausvaihtoehtoina oli yleisimpiä puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä (kuva 1). Eniten vastaajat olivat opiskelleet viittomia ja niiden käyttöä (n=8), kuvien käyttöä kommunikaation tukena (n=5) sekä selkokieltä (n=4) (kuva 1).



Kuva 1. Kysymys 2: vastaajien opiskelemat AAC-menetelmät absoluuttisina lukumäärinä.

Kolmannessa ja neljännessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka usein vastaaja käyttää AAC-menetelmiä työssään, ja mitä AAC-menetelmiä hän käyttää. Kaikki 15 vastaajaa ilmoittivat käyttävänsä AAC-menetelmiä työssään säännöllisesti:

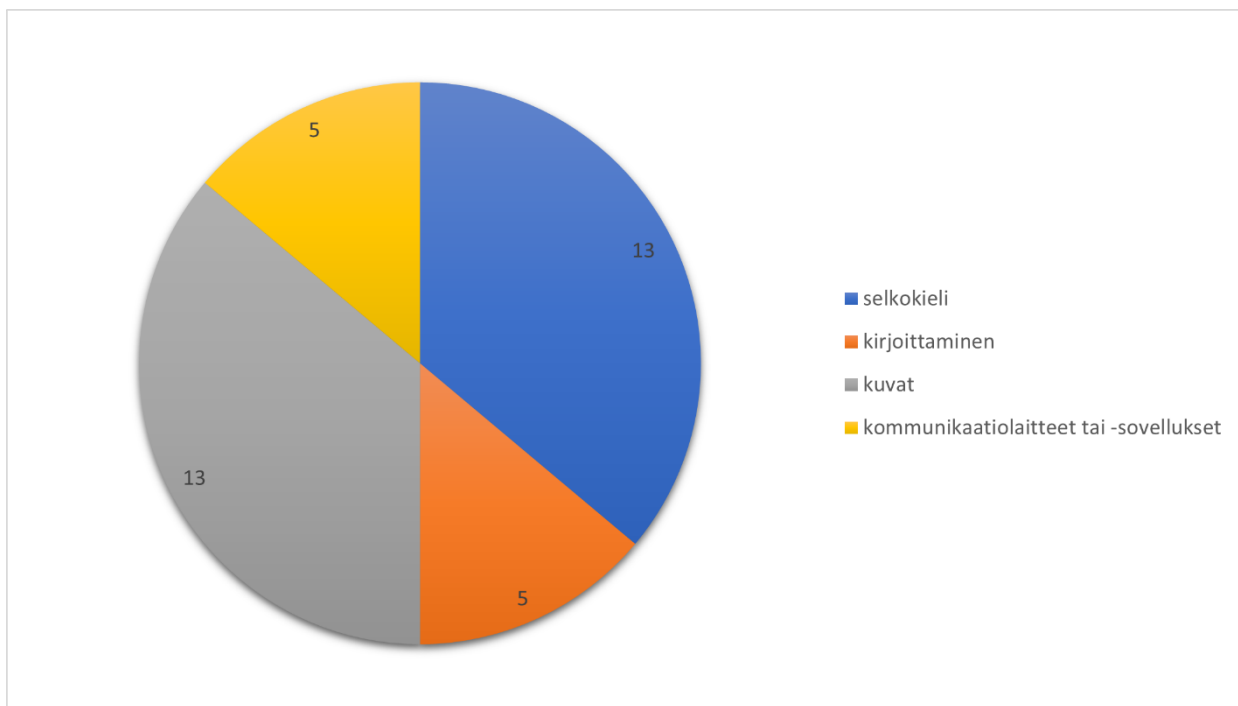
kuusi vastaajaa kertoi käyttävänsä niitä jokaisessa työvuorossa ja yhdeksän vastaajaa viikoittain (taulukko 1).

Taulukko 1. Työntekijäkysymyksen nro 3 vastaukset.

3. Käytätkö työssäsi AAC-menetelmiä?	n=15
jokaisessa työvuorossa	6
viikoittain	9
muutaman kerran kuukaudessa	0
en koskaan	0

Neljäs kysymys työssä käytössä olevista AAC-menetelmistä oli vapaaehtoinen. Kaikki 15 vastaajaa olivat vastanneet kysymykseen (kuva 2). Vastaajat kertoivat käyttävänsä työssään selkokieltä (n=13), kuvia (n=13), kirjoittamista (n=5) sekä kommunikaatiolaitteita tai -sovelluksia (n=5). Kukaan vastaajista ei käytä työssään esineitä kommunikaation välineenä tai bliss-kieltä.

Neljännän kysymyksen kohdalla itselleni kävi vastausten sisältöön todennäköisesti vaikuttanut virhe. Olin tarkistanut kyselylomakkeen useita kertoja sekä pyytänyt toista henkilöä tarkistamaan sen ennen kyselyn käynnistämistä. Vastausvaihtoehdoista oli kuitenkin unohtunut tai virheklikkausten myötä poistunut vastausvaihtoehto *viittomat* puhetta tukevana kommunikaatiovälineenä työssä, ja huomasin tämän vasta tulosten analysointivaiheessa. Viisi vastaajaa kuitenkin kertoi käyttävänsä viittomia keinona varmistaa molemminpuolisen ymmärryksen kysymyksen numero 10 (taulukko 7) vastauksissa. Voi siis olettaa, että ainakin nämä 5 vastaajaa olisivat luultavasti vastanneet käyttävänsä viittomia myös kysymykseen neljä, jos vaihtoehto olisi ollut valittavissa.



Kuva 2. Kysymys 4: vastaajien työssään käyttämät AAC-menetelmät absoluuttisina lukumäärinä.

Viidennessä kysymyksessä (taulukko 2) kartoitettiin vastaajien havaintoja siitä, kuinka säännöllisesti ja aktiivisesti heidän asiakkaansa käyttävät AAC-menetelmiä. Vastaajista suurin osa (n=13) kertoi asiakkaiden käyttävän puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä päivittäin tai lähes päivittäin. Yksi vastaaja arvioi asiakkaiden käyttävän AAC-menetelmiä toisinaan ja yksi ei ollenkaan.

Taulukko 2. Työntekijäkysymyksen nro 5 vastaukset.

5. Käyttävätkö asiakkaasi AAC-menetelmiä ilmaistessaan itseään?	n=15
käyttävät päivittäin tai lähes päivittäin	13
käyttävät toisinaan	1
käyttävät harvoin	0
eivät käytä	1

Kuudennessa kysymyksessä selvitettiin vastaajien näkemystä siitä, kuinka paljon asiakkaille on hyötyä työntekijöiden käyttämisestä AAC-menetelmistä. Kaikki vastaajat (n=15) olivat sitä mieltä, että asiakkaat hyötyvät AAC-menetelmien käytöstä paljon (taulukko 3).

Taulukko 3. Työntekijäkysymyksen nro 6 vastaukset.

6. Koetko, että asiakkaasi hyötyvät siitä, että ohjaajat käyttävät AAC-menetelmiä?	n=15
hyötyvät paljon	15
hyötyvät jonkin verran	0
hyötyvät vähän	0
eivät hyödy	0
en osaa sanoa	0

Seitsemännessä ja kahdeksannessa kysymyksessä selvitettiin vastaajien näkemyksiä työntekijöiden ja asiakkaiden keskinäisestä vuorovaikutuksesta ja ymmärretyksi tulemisen kokemuksesta. Vastaajista 12 kokee ymmärtävänsä asiakkaidensa vuorovaikutustapoja useimmiten, 2 aina tai lähes aina ja 1 toisinaan (taulukko 4). Vastaajista 12 kokee asiakkaidensa ymmärtävän työntekijän vuorovaikutustapoja useimmiten ja 3 aina tai lähes aina (taulukko 5).

Taulukko 4. Työntekijäkysymyksen nro 7 vastaukset.

7. Koetko ymmärtäväsi asiakkaidesi vuorovaikutusaloitteita ja -tapoja?	n=15
ymmärrän aina tai lähes aina	2
ymmärrän useimmiten	12
ymmärrän toisinaan	1
ymmärrän harvoin tai en koskaan	0

Taulukko 5. Työntekijäkysymyksen nro 8 vastaukset.

8. Koetko, että asiakkaasi ymmärtävät vuorovaikutus- ja kommunikointitapojasi?	n=15
ymmärtävät aina tai lähes aina	3
ymmärtävät useimmiten	12
ymmärtävät toisinaan	0
ymmärtävät hyvin harvoin tai eivät ollenkaan	0

Yhdeksännessä kysymyksessä kartoitettiin vastaajien mielipidettä ja kokemusta siitä, onko työssä tarpeeksi aikaa asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle (taulukko 6). Suurin osa vastaajista arvioi, että aikaa vuorovaikutukselle on riittävästi (n=5) tai jonkin verran (n=9). Yhden vastaajan mielestä aikaa vuorovaikutukselle on melko vähän.

Taulukko 6. Työntekijäkysymyksen nro 9 vastaukset.

9. Koetko, että työssäsi on aikaa panostaa asiakkaalle sopivaan vuorovaikutustapaan ja kahdenkeskiseen vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa?	n=15
aikaa on riittävästi	5
aikaa on jonkin verran	9
aikaa on melko vähän	1
aikaa on liian vähän	0

Kymmenennessä kysymyksessä, joka oli avoin, vastaajia pyydettiin kuvailemaan sanallisesti niitä keinoja, joilla he varmistavat työntekijän ja asiakkaan välisen kommunikaation sujuvuuden ja molemminpuolisen ymmärretyksi tulemisen. Kysymys oli määritelty pakolliseksi. Poimin vastauksista ilmenevät erilaiset vuorovaikutuksen varmistamisen tavat ja luokittelin ne teemoiksi. Sen jälkeen taulukoin löytyneet teemat ja niiden esiintymismäärät vastauksissa (taulukko 7). Vastaajat kuvailivat käyttävänsä jo aiemmissakin kysymyksissä kartoitettuja AAC-menetelmiä: kuvia (n=5), kirjoittamista (n=5), viittomia (n=5), kommunikaatiolaitetta (n=1), selkokieltä (n=3) ja piirtämistä (n=1). Aineistosta nousi myös monia muita vuorovaikutuksen vahvistamisen keinoja. Eniten (n=8) vastaajat kuvailivat käyttävänsä varmistamista ja tarkistamista vuorovaikutuksen toimivuuden vahvistamisen keinona. Varmistamista tai tarkistamista esiintyi asian toistamisena riittävän monta kertaa, asiakkaan vastauksen toisintamisena, lisäkysymysten esittämisenä, kysymällä, onko asiakas ymmärtänyt asian ja kysymällä, onko työntekijä ymmärtänyt asiakkaan kertoman oikein.

Toiseksi eniten (n=7) vastaajat mainitsivat rauhallisuuden merkityksestä vuorovaikutuksessa. Rauhallisuutta kuvailtiin vastauksissa monipuolisesti: vastaajat panostavat oman olemuksensa ja puheensa rauhallisuuteen, tilan ja ympäristön rauhallisuuteen, ovat tietoisesti läsnä ja keskittyvät asiakkaaseen, antavat vuorovaikutukselle aikaa ja antavat vuorovaikutuksen tapahtua asiakkaan tahdilla sekä pyytävät asiakasta kommunikoidaan rauhallisesti.

Viidessä vastauksessa käsiteltiin asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomiointia. Näissä vastauksissa kuvailtiin sitä, kuinka kommunikaatiota tukevat tavat ja välineet määräytyvät asiakkaan tarpeiden ja asiakkaan mahdollisesti itsensä käyttämien AAC-menetelmien mukaisesti.

Neljässä vastauksessa mainittiin asiakkaan itseilmaisun tukeminen tai siinä kannustaminen. Vastauksissa kuvailtiin erilaisia tapoja osallistaa asiakasta

kommunikointiin: pyytämällä asiakasta viittomaan, näyttämään kuvaa tai kirjoittamaan, jos puhe ei riitä tai pyytämällä toistamaan sanomansa.

Neljässä vastauksessa kuvailtiin eleiden hyödyntämistä vuorovaikutuksessa. Kolmessa vastauksessa kuvattiin peukuttamista eli peukalon näyttämistä ylös tai alas osoittamassa myöntäminen/kieltäminen tai se, onko ymmärtänyt jonkin asian vai ei. Yhdessä vastauksessa eleisiin perustuvana ilmaisuna kuvailtiin sitä, että asiakasta voi pyytää osoittamaan asiaa, josta hän puhuu.

Kolmessa vastauksessa mainittiin työtovereiden osaamisen ja asiakastuntemuksen hyödyntämistä. Vastauksissa kuvailtiin, että kollegoilta saatetaan pyytää apua esimerkiksi asiakkaan käyttämien viittomien tunnistamisessa/ymmärtämisessä.

Kolme vastaajaa mainitsi katsekontaktin osana vuorovaikutusta. Kaksi vastaajaa kuvaili asiakkaan tuntemisen merkitystä osana toimivaa vuorovaikutusta: kun asiakkaan oppii tuntemaan, vuorovaikutus kehittyy vaivattommaksi ja asiakasta oppii tulkitsemaan siten, että tietää, milloin hän on jonkin asian ymmärtänyt.

Taulukko 7. Työntekijäkysymyksen nro 10 vastaukset teemoiteltuna.

10. Millaisin keinoin varmistat, että sinun ja asiakkaasi välinen vuorovaikutus toimii ja että ymmärrätte toisianne?	n
Kuvat	5
Kirjoittaminen	5
Yksilöllisten tarpeiden huomiointi	5
Viittomat	5
Kommunikaatiolaite	1
Eleet	4
Varmistaminen/tarkistaminen	8
Asiakkaan tukeminen ja kannustaminen itseilmaisussa	4
Selkokieli	3
Työkavereiden tuen ja osaamisen hyödyntäminen	3
Rauhallisuus	7
Katsekontakti	3
Asiakkaan tunteminen	2
Piirtäminen	1

Kysymyksessä 11 selvitettiin vastaajien tunteita ja ajatuksia AAC-menetelmien käytöstä työssä. Kysymys oli määritelty pakolliseksi. Poimin vastauksista ilmenevät kokemukset ja tunteet ja luokittelin ne teemoiksi. Sen jälkeen taulukoin löytyneet teemat ja niiden esiintymismäärät vastauksissa (taulukko 8).

Kuusi vastaajaa ilmaisi AAC-menetelmien oman työn kontekstissa olevan tärkeitä.

Neljä vastaajaa kuvaili AAC-menetelmiin ja niiden käyttöön liittyviä hankaluuksia. Eri menetelmiin ei välttämättä perehdytä tarpeeksi tai niitä ei käytetä riittävästi, vaikka työntekijät tekevätkin parhaansa. Menetelmiin saattaa liittyä myös epäkäytännöllisyyksiä: työntekijänä ei tule tarkasteltua asiakkaan kuvastruktuuria, jonka mukaan asiakas kuitenkin rytmittää toimintansa, tai se saattaa aiheuttaa hermostumista, että vuorovaikutusta tukeva väline ei ole heti saatavilla keskustelun tapahtumahetkellä.

Viisi vastaajaa kuvaili suhtautumisensa AAC-menetelmiin olevan myönteinen. Niiden käytön koettiin olevan mielenkiintoista ja energiaa tuottavaa.

Kolme vastaajaa ilmaisi, että oppisi mielellään lisää AAC-menetelmiä ja niiden käyttöön liittyviä asioita.

Kahdessa vastauksessa AAC-menetelmiä tarkasteltiin ihmisoikeuksien kannalta. Koettiin tärkeäksi, että jokainen saa itsensä kuulluksi ja nähdyksi, ja jokaisen tulisi voida kommunikoida itselleen parhaalla tavalla niin, että tietää tulevansa ymmärretyksi.

Kahden vastaajan kirjoituksessa korostui riittämättömyyden tunne. AAC-menetelmät koettiin liian huonosti hallussa oleviksi ja saadun opetuksen määrä liian vähäiseksi, ja hallussa olevan viittomiston laajuus liian pieneksi.

Taulukko 8. Työntekijäkysymyksen nro 11 vastaukset teemoiteltuna.

11. Millaisia ajatuksia tai tunteita puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttö työssäsi herättää?	n
AAC-menetelmien tärkeys	6
AAC-menetelmien käytön hankaluus	4
Myönteinen asenne	5
Halu oppia	3
Ihmisoikeudellinen merkittävyys	2
Riittämättömyyden tunne	2

Kahdennessatoista kysymyksessä kartoitettiin, millaisia mahdollisia AAC-menetelmiin liittyviä toiveita vastaajilla on esimerkiksi työnantajan tarjoaman lisäkoulutuksen suhteen. Kysymys oli määritelty vapaaehtoiseksi. Vastauksia tuli 12. Poimin vastauksista ilmenevät toiveet ja luokittelin ne teemoiksi. Sen jälkeen taulukoin löytyneet teemat ja niiden esiintymismäärät vastauksissa (taulukko 9).

Kymmenen vastaajaa ilmaisi lisäkoulutuksen olevan tarpeellista ja tervetullutta. Kolmessa vastauksessa toivottiin lisää työkaluja sekä opastusta AAC-menetelmien käyttöön ja laaja-alaiseen ymmärtämiseen. Kahdessa vastauksessa pohdittiin, että olisi tärkeää, että myös sijaiset ja määräaikaiset työntekijät hallitsisivat AAC-menetelmiä tai saisivat niihin liittyvää koulutusta.

Taulukko 9. Työntekijäkysymyksen nro 12 vastaukset teemoiteltuna.

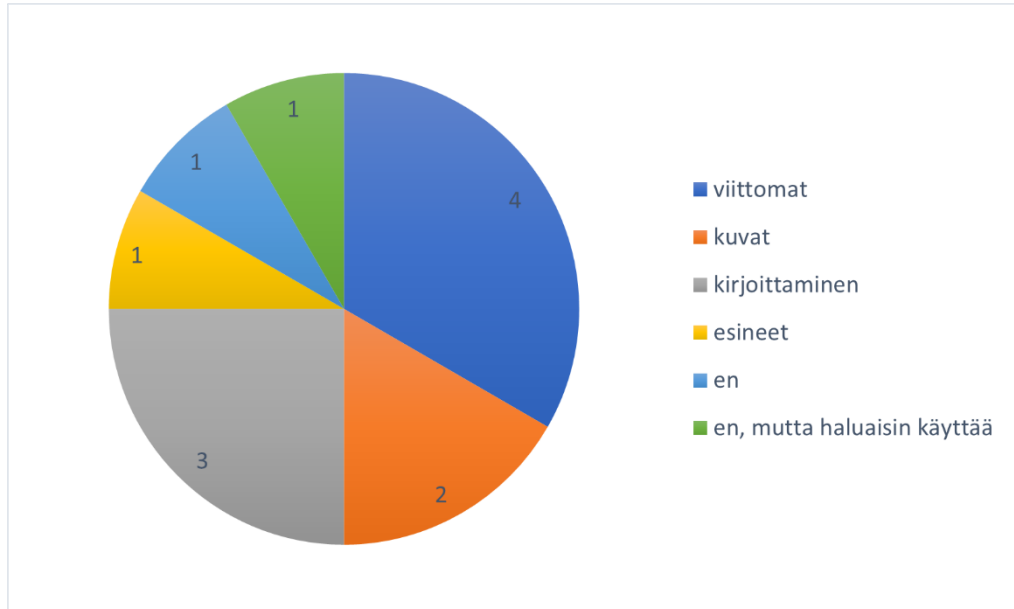
12. Onko sinulla AAC-menetelmiin liittyviä toiveita, esim. työnantajan järjestämän lisäkoulutuksen suhteen?	n
Koulutus/lisäkoulutus	10
AAC-ohjaus	3
Sijaisten AAC-osaamisen vahvistaminen	2

5.2 Asiakaskysely

Asiakkaille suunnatun lomakekyselyn alussa varmistettiin selkokielisesti se, että vastaaja on lukenut kyselyn saatekirjeen ja tahtoo vastata kysymyksiin. Alussa kartoitettiin myös sitä, täyttääkö vastaaja kyselyn yksin vai ohjaajan kanssa. Kuudesta vastaajasta yksi (n=1) ilmoitti vastaavansa yksin ja viisi (n=5) ohjaajan kanssa.

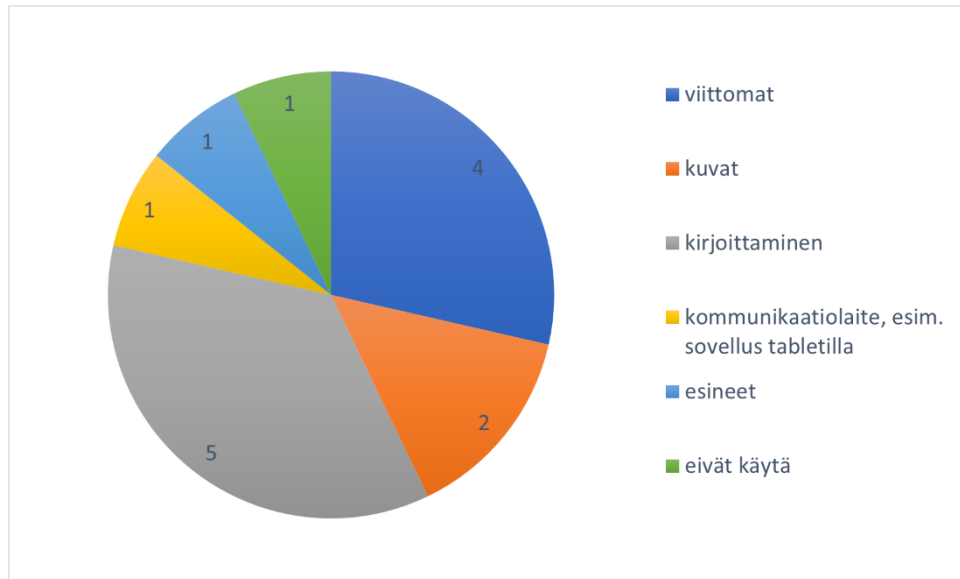
Ensimmäisessä varsinaisessa kysymyksessä selvitettiin monivalintakysymyksenä, mitä AAC-menetelmiä asiakas mahdollisesti käyttää työntekijöiden kanssa kommunikoidessaan sekä sitä, toivooko vastaaja voivansa käyttää AAC-menetelmiä, jos ei niitä käytä (kuva 3). Vaihtoehtoina oli yleisimpiä puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Konkreettisuuden vuoksi vaihtoehtona oli myös ”en [käytä AAC-menetelmiä]”. Eniten vastaajat ilmoittivat käyttävänsä viittomia (n=4), kirjoittamista (n=3) sekä kuvia (n=2) ohjaajien kanssa kommunikoidessaan. Yksi vastaaja kertoi käyttävänsä esineitä. Kaksi vastaajaa vastasi kysymykseen kielteisesti. Toinen (n=1) kertoi, ettei käytä

AAC-menetelmiä ohjaajien kanssa ja toinen (n=1) kertoi, että ei käytä AAC-menetelmiä, mutta toivoisi niiden käyttöä.



Kuva 3. Asiakaskysymyksen nro 1 vastaukset absoluuttisina lukumäärinä.

Toisessa kysymyksessä selvitettiin, millaisena työntekijöiden käyttämä kommunikaation tukeminen välittyy asiakkaille (kuva 4). Myös tässä kysymyksessä oli vastausvaihtoehtoina yleisimpiä AAC-menetelmiä, joista vastaaja saattoi valita AAC-menetelmän tai -menetelmät, joita työntekijä käyttää asiakkaan kanssa kommunikoidessaan. Kirjoittaminen (n=5), viittomat (n=4) ja kuvat (n=2) keräsivät eniten vastauksia. Yksi (n=1) vastaaja ilmoitti työntekijöiden käyttävän kommunikaatiolaitetta/sovellusta ja yksi (n=1) esineitä. Yksi (n=1) vastasi, että ohjaajat eivät käytä AAC-menetelmiä asiakkaan kanssa kommunikoidessaan.



Kuva 4. Asiakaskysymyksen nro 2 vastaukset absoluuttisina lukumäärinä.

Kolmannessa kysymyksessä pyydettiin vastaajia arvioimaan, kuinka hyvin työntekijät ymmärtävät vastaajien kommunikointia. Vastaajista neljä (n=4) koki, että työntekijät ymmärtävät hyvin ja kaksi (n=2) koki, että työntekijät ymmärtävät melko hyvin. Neljännessä kysymyksessä tuli arvioida sitä, kuinka hyvin vastaaja puolestaan ymmärtää työntekijöiden viestintää. Kaikki vastaajat (n=6) kokivat ymmärtävänsä ohjaajia hyvin.

Taulukko 10. Asiakaskysymyksen nro 3 vastaukset.

3. Ymmärtävätkö ohjaajat sinua, kun esimerkiksi pyydät apua?	n=6
Kyllä, ohjaajat ymmärtävät minua	4
Ohjaajat ymmärtävät minua aika hyvin	2
Ohjaajat ymmärtävät minua aika huonosti	0
Ei, ohjaajat eivät ymmärrä minua	0
En tiedä	0

Taulukko 11. Asiakaskysymyksen 4 vastaukset.

4. Ymmärrätkö sinä ohjaajia, kun he esimerkiksi neuvovat tekemään jotain?	n=6
Kyllä, minä ymmärrän ohjaajia	6
Minä ymmärrän ohjaajia aika hyvin	0
Minä ymmärrän ohjaajia aika huonosti	0
Ei, minä en ymmärrä ohjaajia	0
En tiedä	0

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin, kokevatko vastaajat, että työntekijöillä on tarpeeksi aikaa keskustella heidän kanssaan (taulukko 12). Yhteensä viiden vastaajan mielestä ohjaajat juttelevat vastaajan kanssa paljon (n=2) tai melko paljon (n=3). Yksi vastaaja koki työntekijöiden keskustelevan hänen kanssaan melko vähän.

Taulukko 12. Asiakaskysymyksen 5 vastaukset.

5. Onko ohjaajilla tarpeeksi aikaa keskustella sinun kanssasi?	n=6
Kyllä, ohjaajat juttelevat minun kanssani paljon	2
Ohjaajat juttelevat minun kanssani aika paljon	3
Ohjaajat juttelevat minun kanssani aika vähän	1
Ei, ohjaajat juttelevat minun kanssani liian vähän	0
En tiedä	0

Viimeisessä kysymyksessä vastaajat saivat omin sanoin kertoa kommunikointiin liittyviä ajatuksiaan. Vastaajista viisi oli kirjoittanut kohtaan jotain. Näistä viidestä vastauksesta kaksi liittyi kommunikointiin ja oli siten tutkimuksen kannalta olennaisia vastauksia (n=2). Toinen vastaaja kertoi sanovansa asiansa monta kertaa, jotta muut ihmiset ymmärtävät. Toinen kertoi, että on jutellut ohjaajien kanssa ja viihtyy asumisyksikössä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tutkimuskyselyihin vastanneiden määrät jäivät sen verran vähäisiksi, että tilastollisia päätelmiä niistä ei ole mielekästä tai perusteltua tehdä, ja tämä oli käytännössä etukäteen tiedossakin, kun päätin tehdä vain yhteen yksikköön kohdistuvan työn. Määrien ja sisältöjen puolesta vastaukset antavat kuitenkin kohtuullisen hyvän käsityksen juuri kyseessä olevan yksikön toimijoiden käsityksistä ja ajatuksista AAC-menetelmiin liittyen tällä hetkellä. Työntekijöistä noin kolme neljäsosaa ja asiakkaista hieman alle puolet vastasivat kyselyihin.

Niin työntekijöiden kuin asiakkaiden vastauksista näkyy, että yksikössä on jo käytössä monipuolisesti puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä. Asiakkaiden vastauksista piirtyy melko myönteinen kokemus AAC-menetelmistä ja vuorovaikutuksesta ohjaajien kanssa. Myös työntekijävastausten perusteella vastavuoroinen ymmärretyksi tuleminen toteutuu hyvin, ja vuorovaikutukselle on työssä aikaa. Ohjaajien vastausten perusteella sanottujen asioiden toistaminen ja varmistaminen on yksi yleisimpiä keinoja varmistaa oikein ymmärtäminen ja ymmärretyksi tuleminen, ja avoimeen kysymykseen vastanneista asiakkaista toinen toi myös esille toistamisen keinona varmistaa, että häntä ymmärretään. Molemminpuolinen motivaatio sekä ymmärtää ja tulla ymmärretyksi vaikuttaa olevan vahva, ja työntekijät ja asiakkaat käyttävät luovasti kommunikaation tukena tilannekohtaisesti niin ”virallisempia” AAC-menetelmiä kuin arkisia, inhimillisiä tapoja saada asiansa ymmärretyksi.

Työntekijöiden avoimista vastauksista välittyy reflektiivinen suhtautuminen omaan ammattiosaamiseen, mielenkiinto AAC-menetelmiä kohtaan ja pyrkimys joustavaan sekä aitoon ja toimivaan vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Vastauksista koostuu laaja valikoima työssä käytössä olevia AAC-menetelmiä. AAC-menetelmän käytön lisäksi työntekijöiden täytyy asiakas- ja tilannekohtaisesti arvioida, mitä menetelmää käyttää ja kuinka parhaiten tukea asiakasta. Tämän huomioiminen ja toteuttaminen näkyy vastauksissa myös. Yksi työntekijä on työvuoronsa aikana monen asiakkaan kanssa tekemisissä ja joutuu sopeuttamaan vuorovaikutustapansa ja -tahtinsa jokaisen asiakkaan tarpeiden

mukaisesti erikseen. Kommunikaation tukeminen vaatii lukuisia asioita, ja usein sitä voi joutua toteuttamaan hektisissäkin tilanteissa kaiken muun ohjaustyön ohessa. Monia AAC-menetelmiä voi käyttää mukautetusti, ja pääpiirteissään monen menetelmän ideasta ja käyttöperiaatteista voi hyvin saada kiinni ilman erityisiä käyttökoulutuksia työtovereiden tekemän perehdytyksen myötä. Tällä tavoin opittu kommunikaation tukeminen saattaa kuitenkin arvellakseni kuormittaa työntekijää – viittomien rakenteet eivät ehkä painu muistiin oikein, kommunikaatiosovelluksen käytöstä ei kehity luontevaa tai kuvien käyttö tuntuu epäkäytännölliseltä ja epäjohdonmukaiselta.

On siis tärkeää, että AAC-menetelmien käyttöön koulutetaan henkilöstöä. Tarve lisäkoulutukselle näkyi työntekijäkyselyn vastauksissa – kahdestatoista kysymykseen vastanneesta kymmenen vastasi AAC-koulutuksen olevan tervetullutta ja toivottua. Osa koki AAC-osaamisensa olevan liian vähäistä tai liiaksi omalla vastuulla. Ongelma lienee osin rakenteellinen: sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelmissa voitaisiin huomioida erilaiset kommunikaatiotavat paremmin. Jos kommunikaation ja viittomakielen ohjaajan ammattitutkinto pätevöittäisi sosiaali- ja terveysalan ammattilaiseksi, asumisyksikköihin ja vastaaviin palveluyksikköihin voitaisiin helpommin palkata työntekijöitä, joiden osaaminen painottuu vuorovaikutukseen ja sen tukemiseen.

Henkilöstön lisäkoulutuksen sekä työntekijöiden ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen laadun arvioinnin tärkeyttä on pohtinut myös Sonja Miettinen syvästi kehitysvammaisten vuorovaikutuksen keinoja käsittelevässä tutkimukseensa pohjautuvassa artikkelissaan. Miettinen toteaa artikkelissaan tutkimushavaintojensa pohjalta, että myös syvästi kehitysvammaisilta ihmisiltä löytyy motivaatiota ja keinoja luoda yhteyksiä toisiin ihmisiin. Ongelmana on kuitenkin ryhmäkotien ja hoitoa tarvitsevien syvästi kehitysvammaisten kontekstissa se, että vammaisten asiakkaiden ja työntekijöiden välinen yhdessäolo ja vuorovaikutus koostuu pääosin hoitotoimenpiteiden suorittamiseen liittyvästä viestinnästä. Myös länsimainen ajatusmalli älykkyydestä, kielestä ja järjestä sosiaalisen vuorovaikutuksen perusteina tuottaa näkemyksen tai kokemuksen siitä, että syvästi kehitysvammaisilla ei ole

minkäänlaisia edellytyksiä sosiaaliseen kanssakäymiseen, vaikka käytännössä muun muassa katsekontakti, sanattomat leikit ja fyysinen kontakti tai läheisyys ovat antoisia ja merkittäviä keinoja olla sosiaalisessa kontaktissa. Tutkimustulostensa pohjalta Miettinen esittää poliittisia muutostarpeita kahdessa kategoriassa: asumispalvelujen laatukriteeristöissä olisi huomioitava asiakkaiden ja henkilökunnan välisen vuorovaikutuksen laatu, ja asumispalvelujen henkilöstöille tulisi tarjota vuorovaikutusmenetelmiin liittyvää koulutusta, joka saattaisi osaltaan parantaa asiakkaiden ja henkilöstön välisen vuorovaikutuksen laatua. (Miettinen 2019.) Yhteiskunta- ja koulutusrakenteellisille ongelmille asumisyksikkö tai palvelua tuottava organisaatiokaan eivät juuri voi mitään – on siis pureuduttava siihen, mitä käytännössä on mahdollista tehdä.

Tämä työ ei ole kehittämistyö. Toimeksiantajan toiveesta seuraavassa esitetään kuitenkin pohdiskelevia ehdotuksia siitä, kuinka yksikössä voitaisiin lähteä kehittämään AAC-osaamista.

6.1 Kehittämisehdotukset

Kyselyvastausten perusteella tutkimuksen kohteena olevan asumisyksikön työntekijöillä on paljon taitoja ja keinoja, joilla tukea asiakkaiden vuorovaikutusta ja kommunikointia. Yksi ongelma saattaa olla osaamisen hajanaisuus – yksi työntekijä osaa jonkin AAC-menetelmän, toinen toisen ja kolmas on kenties huomannut loistavan tavan saada asiakkaan ilmaisemaan tahtonsa esimerkiksi vaatetuksen suhteen, mutta siitä on ollut puhetta vain muutaman kollegan kanssa. Jatkossa voisi selvittää, jääkö työntekijöiden AAC-osaaminen hiljaisen tiedon jalkoihin? Kuinka osaamista voitaisiin jakaa järjestelmällisesti ja suunnitelmallisesti? Kaikki eivät voi osallistua kaikkiin koulutuksiin – voisivatko koulutuksissa käyvät työntekijät jakaa muulle työyhteisölle esimerkiksi viikkopalaverien yhteydessä hyödyllisimmät oppimansa asiat?

Opinnäytetyönä yksikköön voisi laatia jonkinlaisen kommunikaatiokansion, josta voisivat kootusti löytyä esimerkiksi asiakkaiden kommunikaatiopassit, kuvia yleisimmistä viittomista, netti- ja kirjallisuusvinkkejä itseopiskeluun, ohjeita kuvien

käyttöön... Mahdollisuudet tällaisen suhteen ovat laajat. Ongelmana tällaisessa kansiossa voisi kuitenkin olla se, että tulisiko se todelliseen käyttöön, onko itseopiskeluun aikaa, kuka kansiota päivittäisi ja millaisin aikavälein? Jos hyvällä tahdolla toteutetusta työkalusta tulee liian raskas käyttää, päivitystä vaativat osiot koetaan riesaksi ja liikaa resursseja asiakastyöltä vieväksi, kääntyy työkalu itseään vastaan.

Yleisellä tasolla voinee todeta, että on tärkeää viedä yksiköstä viestiä ”ylemmäs” organisaatioon – tehdä AAC-koulutuksen tarve tiettäväksi ja organisaatiotasolla varmistaa, että tarjolla on tarpeeksi AAC-koulutusta ja että tarpeeksi moni työntekijä pääsee niihin osallistumaan. Hyötyä lienee myös työntekijöiden sitouttamisesta – kyselyvastausten perusteella asiakkaiden tunteminen sujuvoittaa vuorovaikutusta, ja kun on kyse kehitysvammaisista ja/tai autistisista asiakkaista, voi kestää pitkään, että asiakas ja työntekijä oppivat tuntemaan toisensa ja asiakas alkaa luottaa työntekijään.

6.2 HYP – huomioivaa yhdessäoloa päivittäin

Yksi periaatteiltaan ja käytännön vaatimuksiltaan hyvin matalan kynnyksen tapa lisätä ja vahvistaa vuorovaikutusta on HYP-malli. Se voisi perusideansa yksinkertaisuuden ja monikäyttöisyyden vuoksi olla toimiva menetelmä asumisyksikössä käytettäväksi. HYP on lyhenne sanoista huomioivaa yhdessäoloa päivittäin. Mallin on kehittänyt Sheridan Forster Australiassa, ja Suomessa HYP-koulutusta ja menetelmän kehitystä organisoii Kehitysvammaliiton Tikoteekki. (Tikoteekki 2021a.)

HYP nähdään sekä yhdessäolon tapana ja mallina että ajattelutapana. HYP perustuu muun muassa sellaisiin ajatuksiin ja asenteisiin, että jokaisella ihmisellä on tarve ja kaipuu vuorovaikutukseen toisten ihmisten kanssa ja että on jokaisen (työ)yhteisön jäsenen tehtävä olla vuorovaikutuksessa tukea tarvitsevan ihmisen kanssa. HYPin päämääränä on vähentää yksinäisyyttä ja lisätä mukavaa yhdessäoloa, joka on vuorovaikutuksessaan tukea tarvitsevan henkilön näkökulmasta mielekästä ja kunnioittavaa. HYP ei perustu mihinkään tiettyyn

kommunikointitapaan, toimintajärjestykseen tai käsikirjoitukseen, vaan on sisällöltään hyvin vapaamuotoinen. Tärkeintä on, että HYP-hetki toteutetaan asiakkaan kanssa joka päivä 10 minuutin ajan. Tämän kymmenminuuttisen aikana keskitytään täysin asiakkaaseen ja vuorovaikutukseen hänen kanssaan. HYP-hetken aikana voi esimerkiksi ilmeillä, leikkiä vuorottelu- tai taputteluleikkejä tai tavoitella mielekkäitä aistituntemuksia – mitä tahansa myönteistä, mielekästä ja turvallista. HYP-hetken jälkeen työntekijä täyttää HYP-seurantalomakkeen, jolle kirjataan, mitä tehtiin, mikä sujui, mikä ei toiminut ja mitä seuraavilla HYP-kerroilla voisi kokeilla. (Forster 2008, 3–7.)

Tikoteekki järjestää HYP-koulutuksia, joissa käsitellään HYPin tausta-ajatusta, toimintamallin jalkauttamista yhteisöön ja HYP-jaksojen toteutusta (Tikoteekki 2021b). HYP-toimintamallin käynnistäjänä voi olla kuka tahansa toimintayksikön työntekijöistä. Toiminta käynnistetään kahdella aloituskokouksella, joissa toiminnan käynnistäjä esittelee HYP-menetelmän ja työyhteisö yhdessä pohtii ja arvioi, keille asiakkaille HYPistä voisi olla hyötyä, kuinka se käytännössä toteutetaan ja mitä tavoitteita HYP-prosessille asetetaan. (Papunet 2021b.) Kun HYP-toiminta on päätetty käynnistää ja on valittu asiakas tai asiakkaat, joiden kanssa HYP-hetkiä aletaan pitää, sovitaan ajanjakso, jonka aikana HYP-hetket toteutetaan päivittäin. Sovitun ajanjakson päättyessä arvioidaan, kuinka HYP-hetket ovat toteutuneet ja millaisia vaikutuksia niillä on ollut. Tietyn mittaisiksi sovitut HYP-jaksot voivat jatkua jaksoina niin kauan kuin tarpeelliseksi koetaan, tai HYP voi vakiintua pysyväksi tavaksi toteuttaa myönteistä vuorovaikutusta yhteisössä. (Papunet 2021a.)

HYP-hetket aloituskokouksineen, loppu- ja/tai väliarviointeineen ja päivittäisine arviointilomakkeineen vaatii jonkin verran lisätyötä ja sitoutuneisuutta, etenkin jos HYP-hetkiä halutaan alkaa toteuttaa useammalle asiakkaalle. Menetelmää käyttäneiden ihmisten kommenttien ja aiheesta tähän mennessä tehdyn tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että HYP voi kuitenkin vahvistaa asiakkaiden ja työntekijöiden välistä luottamusta ja toistensa ymmärtämistä sekä työntekijöiden kykyä tunnistaa ja ymmärtää paremmin heidän asiakkaidensa vuorovaikutustapoja (Forster 2008, 3; Papunet 2021a).

7 POHDINTA

Tutkimusprosessin aikana itselläni heräsi paljon eettisyyteen liittyviä kysymyksiä. Tiedostanko riittävän hyvin omat mahdolliset ennakkoajatukseni ja näkemykseni AAC-menetelmistä ja niiden merkityksestä? Kuinka varmistan, että asiakasvastaajat todella osallistuvat tutkimukseen omasta tahdostaan? Onnistunko huomioimaan riittävässä määrin, että asiakaskysely saatekirjeineen on asiakkaiden ikätason eli aikuisuuden mukainen ja kunnioittava, eikä esimerkiksi jollain tavalla alentuva? Millaisia ristiriitoja se mahdollisesti aiheuttaa, että olen yksikön asiakkaille ja työntekijöille tuttu – riittääkö kyselyihin anonyymisti vastaaminen vakauttamaan tilannetta, vai aiheuttaako tutkijan tunteminen tiedostamatonta yritystä miellyttää ja vastata mahdollisimman ”oikein”?

Tutkimuksen luotettavuuden osalta turhauduin hieman siihen, että omasta näkökulmastani työ jäi tuntumaan melko pintapuoliselta ja liian vähän uutta tietoa tuovalta. Kyse ei ollut vastaajista eikä oikeastaan kyselyistäkään. Sain vastauksia asioihin, joita selvitin, ja osallistumisaktiivisuus yllätti minut positiivisesti. Itse olisin kuitenkin halunnut perehtyä aiheeseen syvemmin, esimerkiksi saada havainnoimalla tutkittavaa aineistoa asiakkaiden ja työntekijöiden välisten vuorovaikutustilanteiden kestosta ja sisällöistä tai viedä työtä pidemmälle jatkokehittämisen muodossa. Oman pystymiseni sekä opinnäytetyön ajalliset ja sisällölliset rajat tulivat kuitenkin vastaan ja jouduin rajaamaan tutkimuksen ideaa melko paljon siitä, mitä alun perin olin suunnitellut tekeväni.

Tavoittelin tutkimuksen luotettavuutta huolellisella suunnittelulla, eri vaiheiden ja toimintatapavalintojen perustelulla sekä reflektoinnilla. Olen tarkastellut asiakas- ja työntekijäkyselyiden kysymyksiä suhteessa tutkimusasetelmaan ja pohtinut, ovatko ne relevantteja ja tutkimuskysymyksiin vastaamista tukevia. Laadin mahdollisimman selkeät ja tarkat ohjeet kyselyihin vastaaville työntekijöille ja asiakkaille sekä työntekijöille ohjeet siitä, kuinka he voivat tukea asiakkaita kyselyyn vastaamisessa (liite 3). Tämä tukee tutkimuksen sisältövaliditeettia. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2021.) Huolellisesta valmistelusta huolimatta

työntekijöille suunnatun kyselyn neljännestä kysymyksestä oli vahingossa poistunut tai unohtunut yksi vastausvaihtoehto. Kysymyksessä kartoitettiin käytössä olevia AAC-menetelmiä, ja vastausvaihtoehdoista puuttui vaihtoehto viittomat. Tämä luonnollisesti vaikutti vastausten tuottamaan dataan siten, että vastausaineisto esittää työntekijöiden käyttämät kommunikaatiomenetelmät vähäisempinä kuin ne luultavasti todellisuudessa ovat. Avoimen kysymyksen numero 10 (liite 1) vastauksissa viisi työntekijää mainitsi kuitenkin käyttävänsä viittomia työssään. Tämän perusteella voi arvella, että ainakin nämä viisi henkilöä olisivat ilmoittaneet käyttävänsä viittomia myös monivalintakysymyksessä, jos vaihtoehto olisi ollut valittavissa.

Tutkimuksen reliabiliteettia eli pysyvyyttä ja täsmällisyyttä arvioidaan esimerkiksi toistuvien mittausten mahdollisimman samanlaisilla tuloksilla sekä tarkastelemalla sitä, kuinka hyvin mittarin eri osiot mittaavat samaa asiaa. Reliabiliteetin vahvuutta voi varmistaa kyselyn esitestauksella, hyvillä käyttö- ja täyttöohjeilla, huolellisella ja asianmukaisella aineiston analyysillä, tutkittavien eettisesti kestäväällä motivoinnilla sekä häiriötekijöiden minimoinnilla. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2021.) Työntekijäkyselyn esitestasi asumisyksikön palveluvastaava ja asiakaskyselyn eräs asiakas työntekijän kanssa. Molemmista kyselyistä tuli tässä vaiheessa hyvää palautetta. Koska tutkittavat vastasivat kyselyihin ilman läsnäoloani, en siltä osalta pystynyt vaikuttamaan häiriötekijöiden minimointiin (esim. rauhallinen vastausympäristö, riittävä keskittyminen vastauksiin). Pyrin kuitenkin mahdollisimman huolellisesti ja selkeästi muotoiltuihin kysymyksiin sekä ohjeisiin.

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen menetelmät yhdistyvät opinnäytetyössäni. Reliabiliteetin ja validiteetin eivät täysin luontevasti asetu laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ja varmistamiseen (Hirsjärvi, 2018d, 232; Kajaanin ammattikorkeakoulu 2021). Työn luotettavuus ja pätevyys tulee silti arvioida ja varmistaa. Luotettavuus ja sen varmistaminen liittyvät etenkin laadullisessa työssä koko tutkimusprosessiin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden varmistamisen avainsanoja ovat tarkkuus ja totuudenmukaisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen teossa ja raportoinnissa huomioidaan

aineiston tuottamisen olosuhteet, mahdolliset tunnistetut häiriötekijät, yhteys teoriaan, riittävä määrä validia aineistoa aiheesta (kyllästeisyys) sekä valintojen ja päätelmien tarkat perustelut. Myös triangulaatio oikein käytettynä tukee tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi 2018d, 232–233, Kajaanin ammattikorkeakoulu 2021.)

Toinen osa tutkimukseni aineistosta koostuu kehitysvammaisten ja/tai autististen henkilöiden kyselyvastauksista. Asiakasryhmän ominaispiirteet huomioiden on mahdollista, että vapaaehtoisuudesta huolimatta asiakas päätyy osallistumaan tutkimukseen halusta miellyttää, pyrkii vastaamaan ”oikein”, vaikka oikeita tai vääriä vastauksia ei ole, tai on esimerkiksi niin väsynyt, stressaantunut tai osallistumisen vapaaehtoisuudesta huolimatta niin välinpitämätön kysymyksiin vastaamista kohtaan, että hän päätyy vastaamaan kysymyksiin epätodennäköisesti. Olen pyrkinyt huomioimaan edellä kuvattujen vaikutukset mahdollisimman huolellisesti. Pyrin asiakkaille osoitetussa kyselyssä ja sen vastausohjeissa erityiseen selkeyteen ja selkokieliisyyteen. Vastausvaihtoehtojen sanavalinnoissa päädyin käyttämään joitakin hieman puhekielisiä ilmauksia, esimerkiksi ”aika hyvin” ja ”jutella”, koska arvelin, että ne saattavat olla lähempänä asiakkaiden käyttämää ja ymmärtämää kieltä kuin esimerkiksi ilmaisut ”melko hyvin” tai ”kohtalaisesti”. Pyysin asumisyksikön työntekijöitä tukemaan asiakkaita kyselyyn vastaamisessa, jos asiakkaat sitä toivoivat. Korostin ohjeissa kyselyyn vastaamisen vapaaehtoisuutta.

Tutkimusaineiston määrä ei mahdollista laajassa mittakaavassa merkityksellisten päätelmien tekoa, eikä se ollut tarkoituskaan. Kontekstissaan tutkimus kuitenkin mielestäni onnistui. Kyselyvastauksien määrä ylitti omat henkilökohtaiset odotukseni ja arvioni. Työntekijöistä vastasi noin kolme neljäsosaa yksikön henkilöstöstä ja asiakkaista hieman alle puolet. Mielestäni tämä kertoo mielenkiinnosta tutkimuksen aiheesta eli vuorovaikutusta kohtaan. Suurin osa asiakaskyselyyn vastaajista ilmoitti vastanneensa kyselyyn ohjaajan kanssa – tästä voi myös päätellä, että on haluttu löytää ja löydetty aikaa tukea asiakkaita kyselyyn vastaamisessa ja istuttu vastaajan kanssa alas pohtimaan kommunikaatioon liittyviä asioita. Tutkimusaineisto muodosti monipuolisen

yleiskuvan kommunikaation ja sen tukemisen tilanteesta asumisyksikössä tällä hetkellä. Aineistosta löytyy sekä käytössä olevia ja hyvin toimivia vuorovaikutusmenetelmiä että ajatuksia ja toiveita vuorovaikutusmenetelmien kehittämiseen liittyen. Aineisto tuo myös hyvin esille sen, että AAC-menetelmät koetaan yksikössä tärkeiksi ja hyödyllisiksi.

Lähteet

Alkula, T.; Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 1999. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki: WSOY.

Ammattiopisto Livia 2021. Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, lähihoitaja, päiväkoulutus. Viitattu 12.9.2021. <https://www.livia.fi/koulutustarjonta/sosiaali-ja-terveysalan-perustutkinto-lahihoitaja-paivakoulutus>

Forster, S. 2008. Huomioivan yhdessäolon malli HYP – Huomioivaa yhdessäoloa päivittäin ihmisille, jotka ovat vaarassa jäädä yksin. Viitattu 9.9.2021. https://papunet.net/sites/papunet.net/files/materiaalia/vuorovaikutusmallit/hyp_opas.pdf

Haaksilahti, T. 2012. Kommunikaatiokeinot ja kommunikaation tukeminen. Teoksessa Aunola, U.; Haaksilahti, T.; Laatikainen, S.; Raino, P. & Salonsaari, M-E. Viiton ja ohjaan. Tampere: Juvenes Print- Suomen Yliopistopaino Oy, 143–188.

Hirsjärvi, S. 2018a. Aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset. Teoksessa Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy, 221–230.

Hirsjärvi, S. 2018b. Mihin ja miten tätä kirjaa käytetään? Teoksessa Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy, 13–17.

Hirsjärvi, S. 2018c. Tutkimuksen kulku. Teoksessa Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy, 63–65.

Hirsjärvi, S. 2018d. Tutkimuksen reliiäbelius ja validius. Teoksessa Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy, 231–233.

Ikonen, T.; Karjala, M.; Kortelainen, S.; Mäkelä, M.; Nevalainen, M.; Oksala, L.; Ruusuvuori, S.; Roponen, T.; Salmi, K. & Suvanto, E. 2015. Autismikäsikirja 2.0. Eteva kuntayhtymä: Julkaisuja, 1/2015. Lahti: Painotalo Plus Digital Oy.

Juhila, K. 2021. Koodaaminen. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 12.9.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/koodaaminen/>

Kajaanin ammattikorkeakoulu 2021. Luotettavuus. Viitattu 12.9.2021. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus>

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas – Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas – Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kartio, J. 2012. Selkokieli. Teoksessa Aunola, U.; Haaksilahti, T.; Laatikainen, S.; Raino, P. & Salonsaari, M-E. Viiton ja ohjaan. Tampere: Juvenes Print- Suomen Yliopistopaino Oy, 157–164.
- Kartio, J. 2009. Selkokieli kehitysvammaisten ihmisten selkoryhmissä. Teoksessa Kartio, J. (toim.) Selkokieli ja vuorovaikutus. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry sekä Oppimateriaalikeskus Opike, 61–90.
- Kartio, J. 2009. Selkokieli autismin kirjon henkilöiden selkoryhmissä. Teoksessa Kartio, J. (toim.) Selkokieli ja vuorovaikutus. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry sekä Oppimateriaalikeskus Opike, 110–128.
- Kerola, K.; Kujanpää, S. 2009. Käytännöllinen näkökulma. Teoksessa Kerola, K.; Kujanpää, S. & Timonen, T. Autismin kirjo ja kuntoutus. Jyväskylä: PS-kustannus, 21–33.
- Kettunen, R.; Kähäri-Wiik, K.; Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380. Annettu Helsingissä 3.4.1987. Saatavilla osoitteessa <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Malm, M. 2012. Kuntoutus ja kuntoutuminen. Teoksessa Malm, M.; Matero, M.; Repo, M. & Talvela, E-L. Esteistä mahdollisuuksiin – Vammaistyön perusteet. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 47–51.
- Martinsen, H. & von Tetzchner, S. 1999. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry sekä Oppimateriaalikeskus Opike.
- Matero, M. 2012. Kehitysvammaisuus. Teoksessa Malm, M.; Matero, M.; Repo, M. & Talvela, E-L. Esteistä mahdollisuuksiin – Vammaistyön perusteet. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 165–203.
- Matero, M. 2012. Autismi. Teoksessa Malm, M.; Matero, M.; Repo, M. & Talvela, E-L. Esteistä mahdollisuuksiin – Vammaistyön perusteet. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 219–235.
- Miettinen, S. 2019. Syvästi kehitysvammaisen aikuisen mahdollisuudet yhteisyyden kokemiseen – Etnografinen tutkimus sosiaalisesta vuorovaikutuksesta suomalaisissa ryhmäkodeissa. Viitattu 21.9.2021.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139442/YP2002_Miettinen.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- NJC, National Joint Committee for the Communication Needs of Persons With Severe Disabilities 2021. Challenging Behavior as Communication. Viitattu 9.3.2021.
<https://www.asha.org/njc/challenging-behavior-as-communication/>

Opetushallitus 2021. Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto > Tutkinnon osat > Kasvun ja osallisuuden edistäminen, 25 osp. Viitattu 12.9.2021.

<https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/3689879/reformi/tutkinnonosat/3708462>

Papunet 2021a. HYP – huomioivaa yhdessäoloa vuorovaikutukseen. Viitattu 21.9.2021.

<https://papunet.net/materiaalia/hyp-huomioiva-yhdessaolo>

Papunet 2021b. HYP-toiminnan aloitus yhteisössä. Viitattu 21.9.2021.

<https://papunet.net/materiaalia/hyp-toiminnan-aloitus>

Papunet 2019a. Jos vuorovaikutus ei etene tavalliseen tahtiin. Viitattu 12.9.2021.

<https://papunet.net/tietoa/jos-vuorovaikutus-ei-etene-tavalliseen-tahtiin>

Papunet 2019b. Osaava kumppani. Viitattu 12.9.2021. <https://papunet.net/tietoa/osaava-kumppani>

Papunet 2021c. Puhetta tukeva, täydentävä ja korvaava kommunikointi eli AAC. Viitattu 12.9.2021. <https://papunet.net/tietoa/puhetta-korvaava-kommunikointi-eli-aac>

Papunet 2019c. Suomen lainsäädäntö. Viitattu 12.9.2021. <https://papunet.net/tietoa/suomen-lainsaadanto>

Partanen, K. 2010. Voimaa autismin kirjon kuntoutukseen. PS-kustannus.

Repo, M. 2012. Vammaisuus eri näkökulmista. Teoksessa Malm, M.; Matero, M.; Repo, M. & Talvela, E-L. Esteistä mahdollisuuksiin – Vammaistyön perusteet. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 9–12.

Räty, R. & Tolvanen, T. 2008. Sosionomi (AMK) vammaistyön osaajana. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja, sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, 143–158.

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

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia 2015. Arki, arvot ja etiikka – Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Saatavilla sähköisenä <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:9: Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006. Helsinki. Saatavilla <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72194/URN%3aNBN%3afife201504227254.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a. Sosiaalipalvelut. Viitattu 12.9.2021.

<https://stm.fi/sosiaalipalvelut>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021b. Vammaispalveluja koskeva lainsäädäntö. Viitattu 9.3.2021.
<https://stm.fi/lainsaadanto/vammaiset>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Suomen YK-liitto 2015. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Sähköinen versio ladattavissa osoitteesta
<https://www.ykliitto.fi/julkaisut/ykn-yleissopimus-vammaisten-henkiloiden-oikeuksista-ja-valinnainen-poytakirja>

Surveymonkey 2021. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen välinen ero. Viitattu 25.3.2021.
<https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 13.12.2019. Vammaispalvelujen käsikirja. Asuminen. Viitattu 12.9.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/asuminen>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 11.12.2020. Vammaispalvelujen käsikirja. Yleislaki ja erityislaki. Viitattu 12.9.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/yleislaki-ja-erityislaki>

Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2021a. HYP (Huomioivaa Yhdessäoloa Päivittäin). Viitattu 21.9.2021.
https://papunet.net/sites/papunet.net/files/materiaalia/HYP/hyp_teoriatusta_esite_2021.pdf

Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2021b. HYP-koulutus. Viitattu 21.9.2021.
<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/koulutus/hyp-koulutus/>

Vernerinet 2017a. Ammattikorkeakouluopinnot. Viitattu 12.9.2021.
<https://verneri.net/yleis/ammattikorkeakouluopinnot>

Vernerinet 2017b. Ammattiopinnot. Viitattu 12.9.2021. <https://verneri.net/yleis/ammattiopinnot>

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Työntekijöille suunnattu kyselylomake saatekirjeineen

Tervetuloa vastaamaan puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä käsittelevään kyselyyn!

Huomaathan, että kyselyssä käytetään samasta asiasta sekä termiä puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät että AAC-menetelmät. Lyhenne AAC tulee englannin kielen sanoista Augmentative and Alternative Communication. Puhetta tukevilla ja korvaavilla kommunikaatiokeinoilla tarkoitetaan erilaisia tapoja vahvistaa esimerkiksi kehitysvammaisen tai autistisen henkilön itseilmaisua ja vuorovaikutuksen molemminpuolista ymmärrettävyyttä.

Tämä kysely toteutetaan osana sosionomiopintojen opinnäytetyötä. Opinnäytetyössä tutkitaan, millaisia kokemuksia [asumisyksikön] työntekijöillä ja asiakkailta on puhetta tukevista ja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä.

Kyselyn vastauksia hyödynnetään opinnäytetyön raportissa, joka tulee julkisesti saataville AMK-opinnäytetöiden Theseus-palveluun. Kyselyn tuloksista ei voi tunnistaa yksittäistä vastaajaa. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Kyselyvastausten tuottamaa tietoa voidaan tulevaisuudessa hyödyntää esimerkiksi asiakastyön kehittämisessä tai henkilöstönne lisäkoulutuksen suunnittelussa.

Kyselyyn voi vastata ajalla 1.7.2021 – 14.7.2021.

Kiitos ajastasi ja vastauksistasi jo etukäteen! Olethan yhteydessä, jos sinulla on kysyttävää tai jokin kyselyssä mietittyä.

Terveisin

Julia Sokka, Turun ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma
julia.sokka@edu.turkuamk.fi
p. [henkilökohtainen puhelinnumero]

Opinnäytetyön ohjaavana opettajana toimii Turun ammattikorkeakoulun lehtori Liisa Pirinen: liisa.pirinen@turkuamk.fi , 044 907 4567
[Asumisyksikössä] työn yhteyshenkilö on palveluvastaava [nimi].

Olen lukenut yllä olevat tiedot ja haluan vastata kyselyyn *

Liite 1

1. Oletko opiskellut puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä? *

- kyllä
- en

2. Jos vastasit kyllä, mitä AAC-menetelmiä olet opiskellut?

- viittomat (tukiviittomat, viitottu puhe tai viittomakieli)
- selkokieli
- kuvien käyttö kommunikoinnin tukena
- esineiden käyttö kommunikoinnin tukena
- kommunikaatiolaitteiden tai -sovellusten käyttö
- bliss-kieli

3. Käytätkö työssäsi AAC-menetelmiä? *

- jokaisessa työvuorossa
- viikoittain
- muutaman kerran kuukaudessa
- en koskaan

4. Mitä AAC-menetelmiä käytät työssäsi?

- selkokieli
- kirjoittaminen
- kuvat
- esineet
- kommunikaatiolaitteet tai -sovellukset
- bliss-kieli

5. Käyttävätkö asiakkaasi AAC-menetelmiä ilmaistessaan itseään? *

- käyttävät päivittäin tai lähes päivittäin
- käyttävät toisinaan
- käyttävät harvoin
- eivät käytä

6. Koetko, että asiakkaasi hyötyvät siitä, että ohjaajat käyttävät AAC-menetelmiä? *

- hyötyvät paljon
- hyötyvät jonkin verran
- hyötyvät vähän
- eivät hyödy
- en osaa sanoa

7. Koetko ymmärtäväsi asiakkaidesi vuorovaikutusaloitteita ja -tapoja? *

- ymmärrän aina tai lähes aina
- ymmärrän useimmiten
- ymmärrän toisinaan
- ymmärrän harvoin tai en koskaan

8. Koetko, että asiakkaasi ymmärtävät vuorovaikutus- ja kommunikointitapojasi? *

- ymmärtävät aina tai lähes aina
- ymmärtävät useimmiten
- ymmärtävät toisinaan
- ymmärtävät hyvin harvoin tai eivät ollenkaan

9. Koetko, että työssäsi on aikaa panostaa asiakkaalle sopivaan vuorovaikutustapaan ja kahdenkeskiseen vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa? *

Liite 1

- aikaa on riittävästi
- aikaa on jonkin verran
- aikaa on melko vähän
- aikaa on liian vähän

10. Millaisin keinoin varmistat, että sinun ja asiakkaasi välinen vuorovaikutus toimii ja että ymmärrätte toisianne? *

[avoin kysymys]

11. Millaisia ajatuksia tai tunteita puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttö työssäsi herättää? *

[avoin kysymys]

12. Onko sinulla AAC-menetelmiin liittyviä toiveita, esim. työnantajan järjestämän lisäkoulutuksen suhteen?

[avoin kysymys]

Asiakkaille suunnattu kyselylomake saatekirjeineen

Hei, [asumisyksikön] asiakas!

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn.

Kyselyyn saavat vastata kaikki
[asumisyksikön] asiakkaat.

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää,
käytätkö sinä viittomia, kuvia
tai muita apuvälineitä,
kun keskustelet ohjaajan kanssa.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.
Se tarkoittaa sitä, että sinä saat
päättää, haluatko vastata kysymyksiin
vai et.

Kyselyn vastauksia käytetään
sosionomiopiskelija Julian
koulutehtävässä.

Kyselyyn vastataan nimettömästi.
Se tarkoittaa sitä,
että kukaan ei voi tietää,
että juuri sinä olet vastannut kyselyyn.

Voit vastata kysymyksiin silloin, kun
sinulle sopii.
Viimeinen päivä vastata on
14. heinäkuuta 2021.

Voit vastata kysymyksiin yksin,
tai voit pyytää apua [asumisyksikön]
ohjaajilta.

Kiitos vastaamisesta! Sinun vastauksesi ovat tärkeitä.

Terveisin
Julia Sokka
Turun ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma

Liite 2

KYSELY [ASUMISYKSIKÖN] ASIAKKAILLE

minä olen lukenut ohjeet, joissa kerrotaan tästä kyselystä.


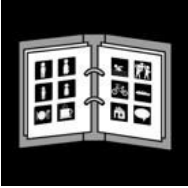
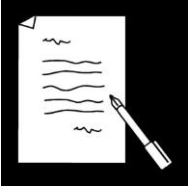




minä haluan vastata tähän kyselyyn.

Vastaa tähän kyselyyn


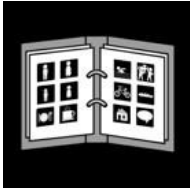
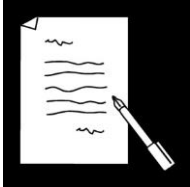



yksin

ohjaajan kanssa

1. Käytätkö jotain seuraavista,
kun keskusteleth ohjaajien kanssa?

<input type="checkbox"/> viittomat	
<input type="checkbox"/> kuvat	
<input type="checkbox"/> kirjoittaminen	
<input type="checkbox"/> kommunikaatiolaite, esimerkiksi sovellus tabletilla	
<input type="checkbox"/> esineet	
<input type="checkbox"/> en	
<input type="checkbox"/> en, mutta haluaisin käyttää	

2. Käyttävätkö ohjaajat jotain seuraavista, kun he keskustelevat kanssasi?

<input type="checkbox"/> viittomat	
<input type="checkbox"/> kuvat	
<input type="checkbox"/> kirjoittaminen	
<input type="checkbox"/> kommunikaatiolaite, esimerkiksi sovellus tabletilla	
<input type="checkbox"/> esineet	
<input type="checkbox"/> eivät käytä	

3. Ymmärtävätkö ohjaajat sinua, kun esimerkiksi pyydät apua?

kyllä, ohjaajat ymmärtävät minua



ohjaajat ymmärtävät minua aika hyvin



ohjaajat ymmärtävät minua aika huonosti



ei, ohjaajat eivät ymmärrä minua



en tiedä



4. Ymmärrätkö sinä ohjaajia, kun he esimerkiksi neuvovat tekemään jotain?

kyllä, minä ymmärrän ohjaajia



minä ymmärrän ohjaajia aika hyvin



minä ymmärrän ohjaajia aika huonosti



ei, minä en ymmärrä ohjaajia



en tiedä



5. Onko ohjaajilla tarpeeksi aikaa keskustella sinun kanssasi?

kyllä, ohjaajat juttelevat minun kanssani paljon



ohjaajat juttelevat minun kanssani aika paljon



ohjaajat juttelevat minun kanssani aika vähän



ei, ohjaajat juttelevat minun kanssani liian vähän



en tiedä



- 6. Haluatko kertoa vielä jotain,
mikä liittyy kommunikointiin
eli muiden ihmisten kanssa keskustelemiseen?
Voit kertoa omin sanoin.**

Ohjaajan avuksi -saatekirje

Hei, [asumisyksikön] ohjaajat!

Tämä on sosionomiopiskelija Julia Sokan opinnäytetyöhön liittyvä saatekirje. Tässä kirjeessä on tietoa siitä, kuinka ohjaajat voivat auttaa asiakkaita vastaamaan asiakkaille suunnattuun kyselyyn.

Nämä ohjeet eivät ole määräyksiä; tunnette luonnollisesti itse asiakkaanne parhaiten ja ohjaatte heitä heille sopivalla tavalla. Tutkimuseettisistä syistä minun on kuitenkin opinnäytteen tekijänä varmistettava, että teillä on nämä ohjeet ja periaatteet tiedossa.

Käy saatekirje asiakkaan kanssa läpi. Selitä tarvittaessa sanat tai asiat, jos asiakas ei ymmärrä kaikkea. Kysy asiakkaalta, haluaako hän vastata kyselyyn itsenäisesti vai sinun tuellasi.

Voit kertoa, että tämä ei ole koe, ja kysymyksiin ei ole oikeita tai väriä vastauksia.

Voit kertoa, että vastausten saaminen on tärkeää ja ehdottaa vastaamista uudelleen pari kertaa, jos asiakas aluksi kieltäytyy. Vastaamisen on kuitenkin oltava aidosti vapaaehtoista.

Asiakas voi myös keskeyttää kyselyyn vastaamisen, vaikka olisi jo aloittanut. Toisaalta vastaamista voi myös halutessaan jatkaa myöhemmin, kuitenkin niin, että yhdeltä asiakkaalta palautuu vain yksi täytetty lomake.

Kun asiakas on vastannut kyselyyn, toimittakaa täytetty lomake palveluvastaava [nimi] työhuoneeseen kirjekuoreen, jonka päällä lukee ”asiakaskyselyt / Julian opinnäytetyö”.

Olen toimittanut kyselylomakkeen sähköpostitse [palveluvastaavan sijaiselle] ja [palveluvastaavalle]. Voitte tulostaa/kopioida niitä tarvittavan määrän.

Kyselyyn voi vastata ajalla 1.7.2021 – 14.7.2021.

Tulen tämän jälkeen noutamaan vastauslomakkeet yksiköstänne.

Suuri kiitos ajastanne ja avustanne!

Terveisin

Julia Sokka, Turun ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma

julia.sokka@edu.turkuamk.fi

p. [henkilökohtainen puhelinnumero]

Opinnäytetyön ohjaavana opettajana toimii Turun ammattikorkeakoulun lehtori Liisa Pirinen: liisa.pirinen@turkuamk.fi , 044 907 4567
[Asumisyksikössä] opinnäytetyön yhteyshenkilö on palveluvastaava [nimi].