

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Sosiaalialan koulutusohjelma

Noora Olkkonen ja Mari Matikainen

**Vuorovaikutuksen haasteet –
varhaiskasvattajien ja vanhempien yhteistyö
Pallon päiväkodissa**

Opinnäytetyö 2012

Tiivistelmä

Mari Matikainen ja Noora Olkkonen
Vuorovaikutuksen haasteet - varhaiskasvattajien ja vanhempien yhteistyö
Pallon päiväkodissa sivut 47, Liitteitä 5
Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö 2012
Ohjaaja: Lehtori Leena Byckling, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin haastavia vuorovaikutustilanteita varhaiskasvattajien ja vanhempien välillä. Lisäksi haluttiin selvittää, miten varhaiskasvattajat toimivat haastavissa tilanteissa ja mitä mahdollisuuksia heillä on purkaa haastavat tilanteet. Selvityksen teoreettinen viitekehys rakentuu kasvatuskumppanuudesta, sosiaalisista taidoista sekä vuorovaikutustaidoista ja vuorovaikutuksen haasteista.

Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen tutkimus. Selvitys toteutettiin Lappeenrannassa, Pallon päiväkodissa. Opinnäytetyön aineisto kerättiin tekemällä kaksi ryhmähaastattelua, joihin kumpaankin osallistui kolme varhaiskasvattajaa. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua käyttäen. Aineisto analysoitiin käyttämällä aineistolähtöistä analyysia ja teemoittelua.

Tutkimustulosten mukaan varhaiskasvattajien ja vanhempien yhteistyö päivähoitossa voi olla haastavaa monin tavoin. Suurimmiksi haasteiksi tuloksista nousivat huolen puheeksiotto ja sanojen asettelu. Varhaiskasvattajat toimivat haastavissa tilanteissa omalla persoonallisella tavallaan ja kohtasivat vanhemmat ammatillisesti sekä kasvatuskumppanuuden periaatteita noudattaen. Tärkeäksi koettiin niin oman kuin moniammatillisen tiimin tuki tilanteiden selvittämisessä sekä läpikäymisessä.

Merkittävänä varhaiskasvattajat pitivät toimivan vuorovaikutuksen luomista vanhempiin. Toimivaan vuorovaikutussuhteeseen varhaiskasvattajat luokittelivat muun muassa luottamuksen, avoimuuden, kunnioittamisen ja dialogisuuden, jotka ovat myös kasvatuskumppanuuden ohjaavia periaatteita. Kasvatuskumppanuuskoulutuksen osallistuneet varhaiskasvattajat kokivat koulutuksen antaneen hyvät edellytykset vanhempien kohtaamiseen.

Avainsanat: vuorovaikutuksen haasteet, varhaiskasvattajien ja vanhempien yhteistyö, kasvatuskumppanuus, vanhempien kohtaaminen päivähoitossa

Abstract

Mari Matikainen and Noora Olkkonen

Challenges of interaction - Co-operation between early childhood educators and parents in the daycare centre of Pallo, 47 pages, 5 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Degree Programme in Social Services

Bachelor's Thesis 2012

Instructor: Senior Lecturer Leena Byckling, Saimaa University of Applied Sciences

In this thesis we study challenging situations that occur in the interaction between early childhood educators and the children's parents. We wanted to know how the early childhood educators act when they are faced with these situations, and what kinds of possibilities they have to resolve these challenging situations of interaction. The theoretical framework is based on the concept of pedagogical partnership, as well as on social interaction skills and challenges of interaction.

This thesis is qualitative by nature. The study was conducted in Lappeenranta, in the childcare centre of Pallo. We collected our data through two group interviews by using a semi-structured method. In both of the interviews the group was composed of three early childhood educators. We analyzed the data with content analysis and by categorizing it to different themes.

The results show that the co-operation between early childhood educators and parents can be challenging in many ways. The two major challenges of interaction were how to raise up the issue of the child's special needs with their parents, and how to arrange words correctly. All of the interviewed early childhood educators acted in their own personal way when faced with a challenging situation, but still all of them addressed the parents professionally and remembered the principles of pedagogical partnerships. The support of their own team as well as the support of a multi-occupational team was considered very important in dealing and managing the faced situations.

The early childhood educators felt that one of the most important things is to create a well-functioning partnership with the parents. They defined partnership with parents to include trust, openness, respect and open dialogue, which are also the guiding principles of pedagogical partnership. All of the early childhood educators who had taken part in pedagogical partnership education felt that the education had given them good skills to face parents.

Keywords: challenges of interaction, co-operation between early childhood educators and parents, pedagogical partnership, facing parents in daycare

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Aiemmat tutkimukset.....	6
3 Kasvatuskumppanuus.....	8
4 Vanhempien ja kasvattajien välinen vuorovaikutus	12
5 Vuorovaikutustaidot	13
6 Sosiaaliset taidot.....	15
7 Vuorovaikutuksen haasteet.....	16
7.1 Uhkaavat tilanteet	18
7.2 Kulttuurierot	19
7.3 Huoli puheeksi	19
8 Selvityksen toteutus	21
8.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja selvitystehtävät	21
8.2 Selvityksen menetelmät.....	22
8.3 Aineistonkeruu ja kohderyhmä	23
8.4 Aineiston analysointi	25
8.5 Luotettavuus	27
8.6 Eettisyys	28
9 Tulokset	29
9.1 Kasvatuskumppanuus Pallon päiväkodissa	29
9.2 Toimiva vuorovaikutus	31
9.3 Sosiaalisten taitojen merkitys	32
9.4 Varhaiskasvattajien kokemat haasteet	34
9.4.1 Palautteen antaminen sekä sanojen asettelu	34
9.4.2 Huolen puheeksiotto.....	35
9.4.3 Kiire	36
9.4.4 Uhkaavat tilanteet.....	36
9.4.5 Persoonaan liittyvät tekijät.....	37
9.4.6 Kulttuurierot	38
9.5 Varhaiskasvattajien tavat toimia haastavissa tilanteissa.....	38
9.6 Varhaiskasvattajien keinot haastavien tilanteiden purkuun.....	40
10 Pohdinta.....	41
10.1 Tulokset.....	42
10.2 Johtopäätökset	42
10.3 Jatkotutkimusaiheet	44
10.4 Oma prosessi.....	44
Lähteet.....	46

Liitteet

- Liite 1 Saatekirje
- Liite 2 Teemahaastattelu runko
- Liite 3 Kuvio 1
- Liite 4 Yhteistyösopimus
- Liite 5 Viranhaltijapäätös

1 Johdanto

Varhaiskasvatuksen ajankohtaisena puheenaiheena on vuorovaikutus vanhempien kanssa ja sen kehittäminen. Vuorovaikutus vanhempien ja päiväkodin henkilökunnan kanssa ei aina suju mutkitta, vaan toisinaan kohtaamiset vanhempien kanssa tuovat haasteita varhaiskasvattajille.

Varhaiskasvattajan sekä vanhempien välillä käydään paljon erilaisia keskusteluja: esimerkiksi kasvat keskustelut, esiopetussuunnitelmat, varhaiskasvatuksen kuntoutussuunnitelmat ja henkilökohtaisen opetuksen järjestämisestä koskevat suunnitelmat. Virallisten palaverien ohella tärkeitä vuorovaikutustilanteita ovat myös lapsen haku- ja tuontitilanteet. Kaikki nämä keskustelutilanteet vaikuttavat varhaiskasvattajan ja vanhemman suhteeseen. (Koivunen 2009, 171.) Vanhemman ja varhaiskasvattajan yhteistyötä nimitetään kasvatuskumppanuudeksi.

Kasvat kumppanuudessa luodaan vanhemmalle kokemus siitä, että varhaiskasvatuksen henkilöstö toimii yhteisymmärryksessä vanhempien kanssa. Kumppanuuden ylläpitämisessä päävastuu on varhaiskasvattajalla. (Kaskela & Kekkonen 2007, 20.) Toimivan kumppanuussuhteen ylläpitäminen ei aina ole mutkatonta. Haluamme saada lisää tietoa siitä, mitkä asiat hankaloittavat vanhempien ja varhaiskasvattajien yhteistyötä sekä millaisia keinoja varhaiskasvattajilla on haastavien vuorovaikutustilanteiden kohtaamisessa ja niiden purkamisessa.

Selvityksemme keskeisin teema on vanhempien ja varhaiskasvattajien välinen yhteistyö. Hyvä vuorovaikutus vanhempien ja varhaiskasvattajien välillä luo lapselle turvallisen ja hyvän kasvu- ja kehitysympäristön. Kasvat kumppanuus tukee varhaiskasvattajien ja vanhempien välistä yhteistyötä sekä antaa työkaluja varhaiskasvattajille vanhempien kanssa työskenneltäessä.

Aihe kiinnostaa meitä, koska haastateltavien jakamien kokemusten kautta voimme saada keinoja kohdata vanhemmat ammatillisesti. Lisäksi saamme

tietoa aiheesta, jota on tutkittu vähän, mutta joka on arkipäiväistä varhaiskasvatuksen kentällä. Perehdymme tutkimusprosessin myötä myös aiheeseen liittyvään teorian tietoon, joka tukee ammatillisuuttamme tulevana lastentarhanopettajina.

Toteutimme opinnäytetyömme haastatteleamalla varhaiskasvattajia Lappeenrannassa sijaitsevassa päiväkodissa. Haastattelimme selvitystämme varten Pallon päiväkodin viittä lastenhoitajaa sekä yhtä lastentarhanopettajaa.

2 Aiemmat tutkimukset

Haastavaa vuorovaikutusta varhaiskasvattajien ja vanhempien välillä on tutkittu vähän. Vuorovaikutuksesta vanhempien kanssa on vain lähinnä kasvatuskumppanuuteen ja sen toteutumiseen liittyviä julkaisuja. Olemme valinneet opinnäytetyöhömme kolme aiheitamme käsittelevää tutkimusta, jotka ovat *Vierellä varhain – tuki on parhain, Vanhempien ajatuksia kasvatuskumppanuudesta sekä Vanhempien ja työntekijöiden yhteistyö päivähoitossa.*

Vierellä varhain – tuki on parhain

Marja Olli Porin diakonisesta ammattikorkeakoulusta on tehnyt opinnäytetyön nimeltä *Vierellä varhain - tuki on parhain* syksyllä 2010. Opinnäytetyön tuloksena syntyi koulutusmateriaali haastaviin kasvatuskumppanuustilanteisiin. Siinä käsitellään myös haastavien vanhempien kohtaamista varhaiskasvatuksessa. Opinnäytetyö rakentuu sosiaalipedagogisen viitekehyksen ympärille, ja siinä käsitellään mm. sitä, kuinka sosiaalipedagogiikasta saa apua haastavien vanhempien kohtaamiseen. Koulutusmateriaalissa puhutaan myös huolen puheeksiotosta sekä verkostopalavereista. (Olli 2010.)

Ollin tulosten perusteella, haastavat vanhemmat on tärkeä ottaa huomioon sekä tehdä yhteistyötä heidän kanssaan. Haastaviin vanhempiin hän luokittelee vanhemmat, jotka välttelevät vuorovaikutustilanteita kasvattajan tai hoitajan

kanssa, vanhemmat, jotka eivät kunnioita velvollisuuksiaan lasta kohtaan sekä vanhemmat, jotka eivät näe tai kuule omaa lastaan tai eivät noudata sovittuja pelisääntöjä. (Olli 2010.)

Vanhempien ajatuksia kasvatuskumppanuudesta

Hanna Kallio Helsingin Diakonia-ammattikorkeakoulusta on tehnyt opinnäytetyön nimeltään *Vanhempien ajatuksia kasvatuskumppanuudesta Otaniemen päiväkodissa*. Hän keräsi vanhempien ajatuksia sekä mielipiteitä kasvatuskumppanuudesta ja sen toteutumisesta puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla Otaniemen päiväkodissa. (Kallio 2010.)

Kallion tutkimuksesta ilmeni, että tärkeimmäksi yhteisen toiminnan tavaksi nähtiin erilaiset keskustelutilanteet. Kasvatuskeskustelut eivät kuitenkaan nousseet keskusteluissa ensimmäiselle sijalle, vaan tärkeimmäksi nähtiin arkipäiväiset keskustelut, joita käydään vanhemman ja kasvattajan välillä. Vastauksista tuli ilmi keskustelujen ja niiden avoimuuden merkitys. Keskustelujen kautta vanhempien luottamus henkilökuntaan ja heidän ammattitaitoonsa kasvoi. (Kallio 2010.)

Vanhempien ja työntekijöiden yhteistyö päivähoidossa

Pirjo-Leena Koivunen on tehnyt työnohjaajakoulutuksen lopputyön aiheesta, *Vanhempien ja työntekijöiden yhteistyö päivähoidossa. Yhteistyötä hankaloittavat, vaikeuttavat ja kuormittavat tekijät työntekijöiden näkökulmasta*. Koivunen teki aiheesta kyselyn päiväkotien tiimeille. Päiväkodin henkilökunta vastasi kyselylomakkeisiin. Kaikki tulokset olivat henkilökunnan mielipiteitä siitä, mitkä tekijät hankaloittavat yhteistyötä. Yhteistyötä hankaloittavia tekijöitä oli kolmenlaisia: vanhempiin liittyviä, rakenteellisia sekä työntekijöihin itseensä kohdistuvia tekijöitä. (Koivunen 2009, 176.)

Vanhempiin liittyviä yhteistyötä hankaloittavia tekijöitä ovat seuraavat: vanhemmat eivät ota vastaan oman lapsensa vaikeuksiin liittyvää tietoa,

vanhempien kiire, vaativat vanhemmat, vanhempien pahanolon purkaminen työntekijään, vanhempien keskinäiset erimielisyydet lasta koskevissa asioissa, puutteelliset vuorovaikutustaidot sekä se, ettei vanhempia kiinnosta lapsen hoitopäivä. (Koivunen 2009, 176.)

Kyselyn mukaan rakenteellisia tekijöitä, jotka estävät yhteistyötä olivat: työntekijät eivät tapaa vanhempia, ajan puute, monikulttuurisuus, resurssipula sekä hoitosuhteen katkeaminen (Koivunen 2009, 176).

Työntekijöihin itseensä kohdistuvia hankaloittavia tekijöitä olivat: keskustelujen vaikeus lapsen tuonti ja hakutilanteissa, vanhempien motivointi yhteistyöhön, työntekijän ja vanhemman kemioiden kohtaamattomuus, lapsen vaikeuden puheeksi ottaminen vanhemman kanssa, työntekijöiden vaikeus auttaa moniongelmaisia perheitä sekä puutteelliset vuorovaikutustaidot. (Koivunen 2009, 176.)

3 Kasvatuskumppanuus

Kasvatuskumppanuudella tarkoitetaan *vanhempien ja henkilöstön tietoista sitoutumista toimimaan yhdessä lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen prosessien tukemiseksi* (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 32). Kasvatuskumppanuus lähtee lapsen tarpeista ja sitä ohjaa lapsen edun ja oikeuksien toteuttaminen (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, Kaskela & Kekkonen 2007, 14).

Kasvatuskumppanuudessa kasvattajilla on koulutuksen antama tieto sekä osaaminen, mutta vanhemmilla on ensisijainen kasvatustavastuu. Vanhemmilla on aina paras asiantuntemus omasta lapsestaan. Kasvatuskumppanuuden kautta vanhempien tietämys täydentää varhaiskasvattajien asiantuntemusta ja kokemusta lapsen hyvinvointia palvelevalla tavalla. (Kekkonen 2012, 42.)

Kasvatuskumppanuus tarjoaa jatkuvaa kiinteää kodin ja päiväkodin yhteistyötä. Kasvatuskumppanuudessa kasvattajan ja vanhemman suhde on tasa-arvoinen.

(Kekkonen 2012, 42.) Se edellyttää vanhempien ja varhaiskasvattajien yhteisymmärrystä lapsen kasvatuksesta ja sen tavoitteista sekä avointa keskustelua ja yhteistä päätöksentekoa (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2009, 118). Henkilöstön tehtävänä on luoda ja kehittää kasvatuskumppanuutta kasvattajien ja vanhempien välillä (Kekkonen 2012, 42).

Varhaiskasvatuksen perusteissa sanotaan, että vanhemmalla on oikeus osallistua lasta koskeviin kasvat keskusteluihin ja varhaiskasvatussuunnitelman laadintaan. Kasvatuskumppanuuden tavoitteena on syventää kasvattajien ja vanhempien kohtaamisia vähitellen. (Kaskela & Kekkonen 2007, 17.) Sen tarkoituksena on saada vanhemmat osallistumaan entistä laajemmin lapsen varhaiskasvatukseen sekä varhaiskasvatussuunnitelman tekemiseen ja arvioimiseen. Kasvatuskumppanuus edellyttää vanhempien ja varhaiskasvattajien läheistä yhteistyötä sekä yhteisiä tavoitteita. (Kekkonen 2012, 43.) Tavoitteena on, että lapsen asiat ja elämäntilanteet niin kotona kuin päivähoitossa tulevat vastaanotetuiksi ja jaetuiksi avoimessa, tasa-vertaisessa ja kunnioittavassa vuoropuhelussa. (Kaskela & Kekkonen 2007, 17.)

Kasvatuskumppanuus on vuorovaikutusta, jota ohjaavat kunnioituksen, dialogisuuden, kuulemisen ja luottamuksen periaatteet (Kekkonen 2012, 43). Aito dialogi on kuulemista ja kuuntelemista puolin sekä toisin. Aidon dialogin kautta rakentuu lapsen tuntemus sekä luottamus vanhempien ja varhaiskasvattajien välille. (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2009, 118.)

Kasvatuskumppanuudessa toimitaan yhteistoiminnallisesti, jolloin vanhemman sekä varhaiskasvattajan asiantuntemus sekä voimavarat täydentävät toisiaan (Kekkonen 2012, 44). Kasvatuskumppanuudessa on tärkeää se, millä tavoin työntekijä välittää oman ammatillisen asiantuntijuutensa vanhemmille. Kumppanuussuhteessa työntekijä jakaa tietonsa, havaintonsa ja kokemuksensa lapsesta vanhemmille arkisesti, kunnioittavasti sekä asiallisesti. (Kaskela & Kekkonen 2007, 19–20.)

Kasvatuskumppanuudessa pyritään siihen, että lapsi tulee nähdyksi, ymmärretyksi ja kannatelluksi kokonaisvaltaisesti. Lapsen havainnointi on tällöin keskeistä. Yhtenä kumppanuuden periaatteista on, että lapsen erityisen tuen tarve pystyttäisiin havaitsemaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Yhteistyöllä vanhempien kanssa pyritään löytämään keinot lapsen tukemiseksi. Kasvatuskumppanuuden luottamuksellisessa yhteistyösuhteessa tavoitteena on, että vanhempi voi välittömästi ilmaista huolensa lapsesta. (Kaskela & Kekkonen 2007, 17–18.)

Kumppanuussuhteessa varhaiskasvattaja neuvottelee tavoitteista, joihin lapsen tilanteessa tulisi pyrkiä. Neuvottelemalla mahdollistetaan tasavertainen asema varhaiskasvattajan sekä vanhemman välille. Se, mitä ratkaisua varhaiskasvattaja ehdottaa, ei ole lopullinen päätös vaan ehdotus. Kasvatuskumppanuutta luonnehtivat vanhemman mielipiteiden, toiveiden, arvojen ja ajatusten kunnioitus sekä vuoropuhelun avoimuus ja joustavuus. (Kekkonen 2012, 43.)

Tärkeää kasvatuskumppanuudessa on avoin vuoropuhelu, luottamus ja kunnioitus vanhempien ja varhaiskasvattajien välillä. Kertomalla lapsen päivästä vanhemmille varhaiskasvattaja tarjoaa vanhemmille tilan ja paikan eläytyä siihen osaan lapsen päivästä, jossa hän ei ole voinut olla läsnä. Ollessaan erossa lapsesta, vanhemmat voivat kokea olonsa turvalliseksi, jos he voivat luottaa siihen, että heidän lapsensa tulee nähdyksi ja kuulluksi päivähoidossa. (Kaskela & Kekkonen 2007, 21.)

Alusta alkaen kasvatuskumppanuudessa on tarkoitus luoda hyvä luottamus vanhempien ja varhaiskasvattajien välille. Luottamuksen ollessa luja, on helpompi ottaa vaikeammatkin asiat puheeksi. Jatkuva vuoropuhelu antaa tilaa ottaa esille niin tavanomaisia ja arkisia vastoinkäymisiä kuin vakavampiakin ongelmia. (Kaskela & Kekkonen 2007, 21.)

Kasvatuskumppanuutta ohjaavat periaatteet

Kasvatuskumppanuutta ohjaavat periaatteet ovat kuuleminen, kunnioitus, luottamus ja dialogi. Kuuleminen ja kuuntelu ovat keskeisiä asioita vuoropuhelussa. Kuulluksi tuleminen on aina eheyttävä kokemus, ja siksi se on kasvatuskumppanuuden keskeinen periaate. Haku- ja tuontitilanteet ovat otollisia hetkiä vanhempien kanssa käytävään keskusteluun, jossa kohdataan, kuullaan ja kerrotaan. (Kaskela & Kekkonen 2007, 32, 34.)

Kunnioittaminen on toisen hyväksymistä ja arvostamista. Myönteisyys, rehellisyys sekä avoimuus auttavat ihmistä ymmärtämään, että häntä kunnioitetaan ja arvostetaan. Kunnioitus auttaa todellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä ja sitä kautta helpottaa vaikeistakin asioista puhumista. (Kaskela & Kekkonen 2007,34.)

Luottamus syntyy ajan kanssa ja siihen tarvitaan yhteisiä kohtaamisia sekä vuoropuhelua. Useiden vanhempien mielestä luottamus varhaiskasvattajiin syntyy heidän suhteestaan lapseen. Varhaiskasvattajan sensitiivisyys lasta kohtaan herättää vanhemmassa luottamusta ja turvallisuuden tunnetta siitä, että lapsi on hyvässä hoidossa. Luottamus rakentuu myös vanhempien mahdollisuuksista vaikuttaa lapsen kasvatukseen liittyviin asioihin. Kun päivähoidossa huomioidaan vanhempien mielipiteet ja toiveet, vanhemmat kokevat voivansa osallistua lapsen päivähoitoon. Päivittäinen vuoropuhelu vanhempien kanssa edistää luottamuksellisen suhteen syntyä. (Kaskela & Kekkonen 2007, 36.)

Dialogi toteutuu tasa-arvoisessa vuoropuhelussa, jossa kummankin osapuolen mielipiteet ovat yhtä arvokkaita. Dialogisessa vuoropuhelussa ollaan suorapuheisia, rehellisiä sekä voidaan myös olla asioista eri mieltä, koska sitä kannattelevat kunnioituksen ja kuulemisen periaatteet. Vanhemman ja kasvattajan dialogi synnyttää yhteisöllisyyden kokemuksen sekä tunneliittymisen lapsen asioihin ja kasvatustilanteisiin. Dialogisessa kasvatustilanteissa on työntekijöiden sekä varhaiskasvattajien välillä tärkeää luoda hyvä keskusteluympäristö (Kaskela & Kekkonen 2007, 38,40.)

4 Vanhempien ja kasvattajien välinen vuorovaikutus

Päivähoidossa kasvattajat ja vanhemmat tekevät tiivistä yhteistyötä. Yhteistyöhön kuuluvat vuorovaikutus ja toiminta kasvattajan sekä vanhempien välillä. Kasvattajan ja vanhempien välinen vuorovaikutus vaikuttaa myös aina lapseen. Vuorovaikutuksen tulisi olla tasavertaista kumppanuutta ja perustua luottamukseen. (Koivunen 2009, 151, 152.)

Vuorovaikutussuhde vanhempien ja varhaiskasvattajien välillä yhdistää lapsen kasvuympäristöä, kotia ja päivähoitoa. Vuorovaikutus edesauttaa tasapainoisen kasvuympäristön muodostumista lapselle. Toimivan vuorovaikutussuhteen avulla voidaan laajentaa vanhempien ja varhaiskasvattajien näkökulmia lapsen kasvusta ja kehityksestä. Se tukee sekä vanhempia että varhaiskasvattajia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa (Owen ym. 2000, Karilan ym. 2006, 91 mukaan.)

Varhaiskasvattajien ja vanhempien välinen suhde alkaa tutustumalla toisiinsa. Toimivalle vuorovaikutussuhteelle luodaan pohja luottamuksen avulla. Luottamussuhteen syntyminen alkaa tutustumalla toisiin, jonka myötä arvioidaan, voiko kumppaniin luottaa. Vanhempien luottamusta varhaiskasvattajiin lisäävät kasvattajien innokkuus työstään sekä aito lapsesta välittäminen. Luottamussuhteen syntyminen vaatii riittävästi aikaa. Se vaatii myös riittävän määrän yhteisiä kohtaamisia, joiden perusteella opitaan toisten tavat toimia ja kokemuksen kautta luottamaan toiseen (Karila ym. 2006, 97-98, 101.)

Luottamus syntyy kohtaamisissa, ja se vaatii taitoa nähdä, kuulla ja olla läsnä. Yksi tärkeä taito vanhempia kohdatessa on empatiakyky. Se tarkoittaa asettumista toisen ihmisen asemaan, jonka avulla kasvattaja voi ymmärtää, kuinka vanhempi ajattelee ja reagoi. (Koivunen 2009, 159 – 160.)

Vuorovaikutustilanteissa sekä vanhempien että varhaiskasvatuksen ammattilaisten yksilöhistorialliset kokemukset ovat läsnä. Se keitä vanhemmat

tai varhaiskasvattajat pitävät hyvinä kasvattajina, kumpuaa yksilön arvomaailmasta ja kokemuksista. (Karila ym. 2006, 95.)

Tärkeää on ylläpitää vuorovaikutussuhdetta, joka kehittää ja lujittaa yhteistyötä. Vuorovaikutussuhteeseen panostetaan usein vain hoitosuhteen aloitusvaiheessa, jolloin kumppanuussuhteen kehittyminen pysähtyy tutustumisasteelle. (Karila ym. 2006, 104-105.)

Kasvatuskumppanuutta syventävät ja kehittävät kasvatuskeskustelut, jotka muovaavat kumppanuussuhdetta. Yhteistyön kehittymisen kannalta on ratkaisevaa se, miten varhaiskasvattajat ja vanhemmat kuulevat ja tulkitsevat toisiaan. (Karila ym. 2006, 107.)

Merkityksellisiä kohtaamistilanteita vanhemmille ovat haku- ja tuontitilanteet, joissa vaihdetaan päivän kuulumiset. Näissä tilanteissa varhaiskasvattaja tuottaa vanhemmalle kuvaa lasten elämästä päivähoidossa. Ymmärrys päiväkotiarjesta auttaa vanhempaa liittämään kotona tapahtuvaa toimintaa lapsen päivähoito kokemuksiin. (Karila ym. 2006, 102-103.)

5 Vuorovaikutustaidot

Ihmisten välistä toimintaa erilaisissa ympäristöissä kutsutaan sosiaalseksi vuorovaikutukseksi. Hyvä sosiaalinen vuorovaikutus on tavoitteellista, tehokasta ja yhteistyösuhteita säilyttävää. Lisäksi siihen kuuluvat positiivinen kontakti sekä luottamussuhde vuorovaikutuksessa olevien välillä. He, jotka ovat tutkineet vuorovaikutusta, ovat sitä mieltä, että viestinän ihmisten välillä tulisi olla avointa ja rehellistä. (Kauppila 2005, 19, 70, 72.)

Vuorovaikutustaitoja voidaan pitää itsestäänselvyysnä tai jopa toissijaisena taitona. Vuorovaikutus ei aina ole helppoa. Sitä voi opetella ja kehittää, kuten muitakin ammattitaidon osa-alueita. Vuorovaikutus voi olla yksi- tai kaksisuuntaista. Yksisuuntaisessa vuorovaikutuksessa toisella osapuolella ei ole mahdollisuutta vaikuttaa keskustelun sisältöön, kun taas kaksisuuntaisessa

vuorovaikutuksessa molemmilla osapuolilla on mahdollisuus vaikuttaa toisiinsa, ja näin syntyy todellinen vuorovaikutustilanne. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 21, 19.)

Vuorovaikutus määritelläänkin, *ihmisten väliseksi, jatkuvaksi ja tilannesidonnaiseksi tulkintaprosessiksi, jonka aikana viestitään tärkeitä asioita muille, vaikutetaan heihin, luodaan yhteyttä toisiin ja saadaan palautetta omasta toiminnasta* (Himberg & Jauhiainen 2000, Vilén ym. 2008, 19 mukaan).

Aktiivisuus ja molemminpuolisuus lisäävät tehokkuutta vuorovaikutuksessa. Tehokkuus näkyy viestinnän selkeytenä ja avoimuutena sekä sanattomassa että sanallisessa vuorovaikutuksessa. (Kauppila 2005, 79.) Sanaton viestintä on elekieltä, ilmeitä sekä muita kielenulkoisia viestintämuotoja, ja se voi olla ristiriidassa sanallisen viestinnän kanssa. Aikuisten välisessä vuorovaikutuksessa korostuu erityisesti sanojen merkitys. Taitava puhuja osaa valita sanansa tarkasti sekä käyttää taitoaan hyödykseen vuorovaikutustilanteissa. (Vilén ym. 2008, 20 – 21.)

Vuorovaikutus on palkitsevaa, kun se vähentää kitkatekijöitä sekä saa aikaan myönteisiä seurauksia. Tehokkaan vuorovaikutuksen luomiseen tarvitaan hyväksyvää viestintää. Vuorovaikutusta tehostavat palkkiot ja tunnustukset. (Kauppila 2005, 79, 81.)

Vuorovaikutus voi toisinaan olla hankalaa, ja silloin tarvitaan hyviä neuvottelutaitoja. Hyvään neuvottelutaitoon tarvitaan viestintätaitoja, strategista ajattelua, suostuttelevaa vaikuttamista ja hyvää johtamistaitoa. Lisäksi taitavalla neuvottelijalla on kyky toimia toisten henkilöiden kanssa sekä organisointitaitoja ja toimintojen koordinoitukykyä. Hän osaa sovittaa, on ymmärtäväinen ja hankkii aktiivisesti tietoa. Hänellä on valmiuksia ongelmanratkaisuun sekä empatiakykyä. (Kauppila 2005, 191 – 192.)

Aina toisen kohtaaminen ei onnistu. Tällaisen tilanteen sattuessa on hyvä miettiä, mikä vuorovaikutuksessa tai toisen ihmisen herättämissä tunteissa oli

sellaista, mikä aiheutti kohtaamisen epäonnistumisen. Epäonnistuminen on myös hyvä myöntää itselleen, jotta voi yrittää uudelleen. Epäonnistumisen myöntäminen antaa tilaa tilanteen syvällisempään pohtimiseen, mikä voi auttaa tulevissa kohtaamistilanteista selviämiseen. (Mattila 2008, 22.)

6 Sosiaaliset taidot

Ystävyyteen, tuttavuuteen, ryhmätyöskentelyyn ja jutteluun sekä lukemattomiin muihin vuorovaikutustilanteisiin tarvitaan sosiaalisia taitoja. Sosiaaliset taidot ovat hyväksyttävästi opittua käyttäytymistä, joka tuottaa rakentavaa vuorovaikutusta toisten kanssa. Vuorovaikutuksen tulisi tuottaa positiivisia tuloksia. (Kauppila 2005, 125.)

Tärkeitä vuorovaikutuksen opettajia ovat perhe, ystävät ja koulu. Sosiaalisen vuorovaikutuksen alakäsitteitä ovat sosiaaliset suhteet ja sosiaaliset taidot. Sosiaalisen vuorovaikutuksen luonteella ja erilaisilla laadullisilla piirteillä tarkoitetaan sosiaalisia suhteita. Sosiaaliset taidot ovat yhteistoimintamalleja eli ihmisen tiedollisia taitoja sosiaalisissa tilanteissa. Edellytyksen sosiaaliselle vuorovaikutukselle luovat tilanne ja paikka. Keskeisiä vuorovaikutustaitoja ovat keskustelu-, neuvottelu-, esiintymis-, viestintä-, empatia-, yhteistyö- ja yhteistoimintataidot sekä ryhmä- ja tiimityötaidot. (Kauppila 2005, 19-20, 24.)

Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot ovat eri asioita. Sosiaalisia taitoja voidaan oppia, kun taas sosiaalisuus on synnynnäinen temperamenttipiirre. Sosiaalisuus auttaa oppimaan sosiaalisia taitoja. Sosiaalisilla taidoilla tarkoitetaan ihmisen kykyä olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Sosiaalisuudella taas tarkoitetaan ihmisen halua olla muiden seurassa asettaen sen yksinolon edelle. Sosiaalisista tilanteista selviämiseen tarvitaan sosiaalisia taitoja. (Keltikangas-Järvinen 2012, 17-18.)

Keskeisenä tekijänä sosiaalisissa taidoissa on empatiakyky, joka edellyttää vuorovaikutuksessa aitoa kiinnostusta toisia ihmisiä kohtaan sekä kykyä huomioida toisten tarpeet. Tämä edellyttää sitä, että pystymme tunnistamaan

ensin omat sisäiset tunteemme ja hallitsemaan omia tarpeitamme. Omien kokemusten ja koettelemusten avulla pystymme paremmin vaikuttamaan toisten ihmisten tunteisiin. (Isokorpi 2004, 30.)

Kyky innostua työstään ja innostaa muita on tärkeä sosiaalinen taito. Ihmissuhdetyöntekijällä, joka on innostunut työstään, on aito halu auttaa muita, sekä hän luo mielekkyyttä työhönsä. Hän pitää tärkeänä omaa työtään sekä niitä henkilöitä, jotka ovat mukana työssään. (Isokorpi 2004, 31.)

Sosiaalisissa kanssakäymisissä ilmenevät kulttuuriset kehykset. Kulttuurisilla kehyksillä tarkoitetaan yhteisössä tai yhteiskunnassa yhteisesti jaettuja olettamuksia tai käsityksiä maailmasta. Nämä olettamukset ovat itsestään selviä ja tulevat näkyviksi silloin, kun niihin perustuvia toimintatapoja ei voida toteuttaa totuttuun tapaan. (Quinn & Holland 1987, Karilan ym. 2006, 70–71 mukaan.) Kulttuuriset kehykset eivät suoraan vaikuta siihen, kuinka yhteisön jäsenet toimivat. Tyypillisesti ihmiset perustavat toimintansa kulttuuristen kehyksien mukaisesti, joiden avulla he jäsentävät maailmaansa. (Karila ym. 2006, 70–71.)

7 Vuorovaikutuksen haasteet

Vuorovaikutus on monimutkainen asia. Varhaiskasvattajan on aina oltava tarkka siitä, miten itseään ilmaisee vanhemmille. Väärinkäsitykset voivat aiheuttaa vaikeuksia kasvattajan ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen. (Koivunen 2009, 163.) Luottamussuhdetta vanhempien ja varhaiskasvattajien välillä voivat heikentää keskustelu, jonka vanhemmat tulkitsevat väärin tai vanhempi ylireagoi tilanteeseen. Vanhempi voi tulkita varhaiskasvattajan arvostelevan häntä keskusteluissa. Hän voi myös tuntea, että hänen lastaan laiminlyödään päivähoitossa. (Kekkonen 2004, 57.)

Vanhemman kohtaaminen voi olla erityisen haastava, ja siinä työntekijän oman elämän kipeät asiat nousevat pintaan. Se voi liittyä mm. asiakkaan ja työntekijän samankaltaisiin elämäkokemuksiin tai henkilöiden

samankaltaisuuteen. Tässä tilanteessa työntekijä voi ärsyntyä asiakkaan erilaisista ratkaisumalleista tai suhtautumistavasta asiaan. (Mattila 2008, 22.)

Varhaiskasvatuksen ammattilaisilta vaaditaan erilaisuuden hyväksymistä ja kunnioittamista. Henkilöstön omasta elämästä poikkeavien elämäntilanteiden ja arvojen ymmärtäminen on ammattilaisille haaste, mutta väistämätön tehtävä. (Karila ym. 2006, 96.)

Kasvattajan on hyvä erottaa toisistaan ammatillinen ja henkilökohtainen työote. Kasvattajan asemassa hänen on toimittava ammatillisella työotteella ja kuunneltava vanhempia rauhallisesti, loukkaantumatta tai kritisoimatta. Vanhempien mielipiteet pitää aina ottaa vakavasti, vaikka ne eroaisivatkin omista mielipiteistä. Vanhempien kanssa keskusteltaessa heitä on hyvä katsoa silmiin sekä toistaa heidän puhettaan. Tällöin vanhemmille tulee olo, että he ovat tulleet kuulluiksi ja heidän mielipiteitään kunnioitetaan. (Koivunen 2009, 167.)

Vanhempien ja varhaiskasvattajien yhteistyöhön vaikuttavat vanhempien toimintakäytännöt lapsen haku- ja tuontitilanteissa. Monesti kiireiset vanhemmat jakavat haku- ja tuontivastuita, mikä hankaloittaa vanhempien ja kasvattajien vuorovaikutuksen syntymistä, koska kohtaamisia tapahtuu harvoin. Lisäksi varhaiskasvattajilla herää huoli tilanteissa, joissa vanhemmat eivät ole kiinnostuneita yhteistyöstä päivähoiton kanssa. (Karila ym. 2006, 103, 104.)

Alkoholismi ja riitaiset avioerotilanteet voivat aiheuttaa ristiriitatilanteita päivähoiton ja perheen välille. Varhaiskasvattajat voivat joutua selvittämään vanhempien välisiä ongelmia, jotka eivät heille kuulu. Ristiriitaa vanhempien ja varhaiskasvattajien välille voi myös aiheuttaa työntekijän huoli lapsesta, mitä vanhemmat eivät näe yhtä vakavana. (Kekkonen 2004, 58, 60.)

Varhaiskasvattajat ovat kuvanneet tilanteita, joissa vanhemmuuden tukeminen on pulmallista. Tällaisissa asiakastilanteissa vanhempia on kuvattu väsyneiksi, voimattomiksi ja avuttomiksi sekä vaativiksi ja jopa uhkaileviksi. Lisäksi vanhempia on kuvattu apaattisiksi sivustakatsojiksi sekä hankauksia

aiheuttavaksi lapsen ja päivähoidon välille. Usein vastoinkäymisistä, hankaluuksista ja turhautumista huolimatta tilanteisiin on löydetty toimiva ratkaisu. (Kekkonen 2004, 55–56.)

7.1 Uhkaavat tilanteet

Työturvallisuuteen panostetaan nykyaikana yhä enemmän, koska erilaiset uhkaavat tilanteet ovat lisääntyneet. Työturvallisuutta luovat työntekijöiden tiedon ja ammattitaidon lisääminen, valmentautuminen ja ennakointi. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 292.)

Fyysinen turvallisuus on oikeus koskemattomuuteen. Jokaisella on oikeus säätää sitä, kuinka lähelle muut päästää. Psykkinen turvallisuus on levollisuutta ja luottamusta omaan selviytymiseen. On tärkeää luottaa itseensä ja tiedostaa sekä tunnistaa riskit, jotta jaksaa elää riskien kanssa. (Vilén ym. 2002, 293.)

Sanallinen loukkaaminen, uhkaaminen sekä fyysinen kiinnikäyminen ovat väkivaltaa erilaisissa muodoissa. Väkivallalla halutaan uhata, kiristää, satuttaa, pelotella ja rajoittaa toisen liikkumista. (Vilén ym. 2002, 119.)

Ennakoimalla pyritään välttämään vaarallisten tilanteiden syntymistä. Turvallisella työympäristöllä on suuri merkitys ennakoinnissa eli passiivisessa turvallisuudessa. Passiivisella työturvallisuudella tarkoitetaan esimerkiksi yhteisiä turvaohjeita, hälytysjärjestelmiä, riittävää valaistusta, varauloskäyntejä, vaarallisten esineiden poistamista ja yksin työskentelemisen välttämistä. Suunnitelmat ja yhteiset sopimukset auttavat toimimaan nopeasti ongelmatilanteissa. Turvallisuudessa on kyse vuorovaikutuksesta, valppaudesta ja asenteesta. (Vilén ym. 2002, 293.)

Levollisuus, valppaus ja aistit herkkinä oleminen on psyykkistä turvallisuudentunnetta. Onnistuneet vuorovaikutustilanteet luovat myös turvallisuuden tunnetta sekä oman ammattitaidon tiedostamista. Näiden avulla voidaan kunnioittaa ja kohdata asiakkaat. (Vilén ym. 2002, 295.)

Hyökkäävä ihminen valitsee kohteekseen usein henkilön, joka on hänelle turvallisin. Hyökkääjän kannalta kohde voi olla epävarma ja pelokas työntekijä, josta on hänelle vähiten vastusta. Rohkealla ja ystävällisellä asenteella työntekijä viestittää, että tietää, mitä tekee, ja on halukas kuulemaan asiakkaan asian. Työntekijän tulee pitää aistit avoinna ja tiedostaa, mitä ympärillä tapahtuu. (Vilén ym. 2002, 296.)

7.2 Kulttuurierot

Eri kulttuureista tulevien henkilöiden välille voi tulla väärintulkintoja. On vaikea ymmärtää toista kulttuuria, jonka käyttäytymistapoja ei tunne. Tunteita, esimerkiksi ilo, suru, häpeä, syllisyys, ilmennetään eri tavoilla eri kulttuureissa. On merkityksellistä ymmärtää ihmisen tunne-elämää, jotta välttyttäisiin väärinkäsityksiltä. Kulttuuri muokkaa sitä, mitkä asiat laukaisevat tunteita, mitä tunteita ja miten niitä tulkitaan. Kulttuurille tyypilliset asenteet, uskomukset, rooli-odotukset ja käsitykset huumorista muokkaavat ajattelua. (Vilén ym. 2008, 308, 312–313.)

Kulttuuritietoisuus auttaa työntekijää vuorovaikutustilanteissa. Avoin asenne ja tietämättömyyden julkituominen vievät vuorovaikutustilanteita eteenpäin. Ymmärtäessään toisen kulttuurin tunteita ja ajattelumaailmaa voi syntyä syvälinen vuorovaikutus. Silloin voi ymmärtää paremmin, miksi toinen käyttäytyy jollakin tietyllä tavalla. Yhdessä toimiminen ja vuorovaikutus vaativat kompromissien tekemistä. Arvostamalla toisen kulttuuria ja yhteisellä halulla selvittää asiat voidaan toimia kulttuurisessa vuorovaikutuksessa. (Vilén ym. 2008, 323 – 326.)

7.3 Huoli puheeksi

Varhaiskasvattajat voivat kokea haasteena huolen puheeksiottamisen vanhempien kanssa. Huoli ilmaisee sitä, että asioiden ennakoitaan menevän huonompaan suuntaan lapsen kannalta, jos asiaan ei saada muutosta. (Eriksson & Arnkil 2009, 7.) Huolen puheeksiotto voi olla hankalaa, koska varhaiskasvattajien on vaikeaa arvioida, kuinka vanhemmat suhtautuvat asiaan.

Varhaiskasvattajat voivat pelätä, että puheeksioton jälkeen suhde vanhempiin muuttuu toimimattomaksi ja kohtaaminen haastavammaksi. Huoli tulisi kuitenkin ilmaista heti sen noustessa. (Koivunen 2009, 157-158.)

Huolen puheeksiottamiseen on kehitetty menetelmä helpottamaan sen esiin tuomista vanhempien kanssa. Huolen puheeksioton opas sai alkunsa Palmuke-projektista (*Palvelurakenteen muutos ja henkilöstön kehittäminen*). Se on laadittu Stakesin Verkostotutkimus ja kehittämismenetelmät –ryhmässä. Se sopii erityisesti sellaisiin tilanteisiin, joissa työntekijä on epävarma siitä, kuinka ottaa asia puheeksi vanhempien kanssa. Tämä menetelmä auttaa työntekijää puuttumaan tilanteeseen varhaisessa vaiheessa, siten että huolesta voidaan keskustella vanhemman kanssa kunnioittavasti. (Eriksson & Arnkil 2009, 3, 7.)

Menetelmä on tiivistetty kysymyssarjaksi, joka helpottaa huolen esille ottamista. Huolen puheeksiottaminen toteutetaan kunnioittavana keskusteluna, jossa pohditaan yhdessä vanhemman kanssa, mitä voidaan tehdä huolen vähenemiseksi. (Eriksson & Arnkil 2009, 12.)

Kysymyssarjat on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäiset kysymykset käsittelevät sitä, mistä ollaan huolissaan ja kuinka suuri huoli on sekä mitä voi tapahtua, jos huolta ei ota puheeksi. Toisen kysymyssarjan kysymykset liittyvät siihen osioon, jossa ollaan valmistautumassa huolen puheeksiottoon. Niiden avulla pohditaan sitä, kuinka ottaa huoli esille arvostavasti sekä mikä on itselle luontevin tapa ilmaista huoli. Kolmannen vaiheen kysymykset liittyvät tapaamisen jälkeisiin tunnelmiin. Niiden avulla voi miettiä sitä, mikä tilanne on huolen puheeksioton jälkeen ja miten huolen puheeksiottaminen onnistui. (Eriksson & Arnkil 2009, 11-13.)

Huolen puheeksiotossa merkittävää on ennakointi. Ennakoimalla omia sekä huoltajien mahdollisia reaktioita on mahdollista arvioida huolen puheeksioton hyödyllisyyttä. Ennakoimalla eri toimintatapojen seurauksia voi löytää parhaan mahdollisen tavan olla tueksi. Huolen puheeksioton seurauksien ennakointi myönteisiksi voi kannustaa työntekijää ottamaan huolen puheeksi. Seurauksien

ennakointi kielteisiksi voi motivoida työntekijää valmistautumaan huolen puheeksiottoon entistä paremmin. Jos on miettinyt kielteisiä reaktioita ennakkoon, työntekijä ei yhtä helposti mene hämilleen ja jätä huolen puheeksiottoa kesken, vaan pystyy jatkamaan keskustelua kielteisestä reaktiosta huolimatta. (Eriksson & Arnkil 2009, 27-28.)

Puheeksiottamisen päämääränä on lapsen tilanteen kehittyminen myönteisempään suuntaan sekä yhteistyön aikaansaaminen. Siksi on hyvä muistaa asiakkaan kunnioittava kohtaaminen, jossa tavoitteena on tasa-vertainen yhteistyö. Yhteistyöllä vanhempien ja varhaiskasvattajien välillä yhdistetään voimavarat lapsen tilanteen parantamiseksi. (Eriksson & Arnkil 2009, 29.)

Puheeksiotto on dialoginen menetelmä, jossa vanhemmat ja varhaiskasvattajat keskustelevat yhdessä. Sen tavoitteena on uuden ymmärryksen saavuttaminen. Lopputulosta ei voi ennustaa, missä piilee sen uudistava ja eteenpäin vievä voima. Tavoitteena ei välttämättä ole yhteisymmärryksen pääsy, vaan se että molemmat osapuolet ymmärtävät, kuinka toinen ajattelee. (Eriksson & Arnkil 2009, 37.)

8 Selvityksen toteutus

8.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja selvitystehtävät

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaan vanhemmilla tulee olla mahdollisuus osallistua omaa lasta koskevaan kasvatukseen. Kasvatuskumppanuus on vanhempien ja varhaiskasvattajien mutkatonta yhteistyötä lapsen edun mukaisesti. Onnistuneella yhteistyöllä tuetaan lapsen kasvua ja kehitystä kodin ja päivähoiton kasvuympäristöissä. (Kaskela & Kekkonen 2007, 13, 17.)

Selvityksemme tavoitteena on tulevana lastentarhanopettajina saada tietoa varhaiskasvattajien yhteistyöstä vanhempien kanssa, kehittää omaa ammatillisuuttamme sekä saada käytännön työvälineitä vanhempien

kohtaamiseen. Selvityksessä haluamme keskittyä erityisesti siihen, mikä tekee vuorovaikutustilanteesta haastavan vanhempia kohdattaessa. Selvityksemme tuloksia voivat hyödyntää varhaiskasvattajat, sosiaalialan opiskelijat sekä sosiaalialan ammattilaiset.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää varhaiskasvattajien ja vanhempien vuorovaikutuksen haasteita sekä sitä kuinka Pallon päiväkodin varhaiskasvattajat näissä tilanteissa toimivat. Tarkoituksena on myös luoda katsaus siihen, kuinka haastavat vuorovaikutustilanteet puretaan.

Selvitystehtävät ovat seuraavat:

1. Millaiset vuorovaikutukseen liittyvät tekijät varhaiskasvattajat kokevat haastavina vanhempia kohdatessaan?
2. Millä tavoin varhaiskasvattajat toimivat haastavissa kohtaamistilanteissa vanhempien kanssa?
3. Millaisia keinoja varhaiskasvattajilla on haastavien tilanteiden purkuun?

Vuorovaikutus vanhempien kanssa päivähoitossa on teemana hyvin laaja, joten keskitymme selvityksessämme vain haastaviin tilanteisiin.

8.2 Selvityksen menetelmät

Todellisen elämän kuvaaminen on lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa. Tutkimuskohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on pikemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. Kohdejoukko valitaan tarkoituksen mukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Laadullisen tutkimuksen tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tutkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 152, 155.) Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen eli laadullinen selvitys.

Valitsimme laadullisen tutkimusotteen, koska se sopi parhaiten selvityksen tarkoitukseen saada monipuolista tietoa haastavista vuorovaikutustilanteista. Emme pyrkineet selvityksellä yleistettävyyteen vaan halusimme saada

yksityiskohtaista tietoa varhaiskasvattajien kokemuksista vanhempia kohdatessaan.

8.3 Aineistonkeruu ja kohderyhmä

Aloitimme tutkimusprosessin helmikuussa 2012 tekemällä opinnäytetyösuunnitelman aiheesta. Tämän jälkeen etsimme yhteistyötahoa haastatteluihimme. Pallon päiväkoti suostui yhteistyöhön kansamme. Tutkimusluvut saimme Lappeenrannan kasvatus- ja opetustoimelta huhtikuussa 2012. Tutkimuslupien saavuttua kävimme tapaamassa Pallon päiväkodin johtajaa. Annoimme hänelle opinnäytetyösuunnitelmamme sekä saatekirjeen varhaiskasvattajille (Liite 1). Saatekirje informoi haastateltavia opinnäytetyöstämme. Saatekirjeen mukana oli suuntaa-antava haastattelurunko, jonka pohjalta varhaiskasvattajilla oli mahdollisuus tutustua aiheeseemme ja siihen, mitä teemoja haastattelu tulisi käsittelemään. Sovimme kaksi aikaa ryhmähaastatteluille toukokuulle 2012.

Pallon päiväkodissa on viisi päiväkotiryhmää, joista kahdesta ryhmästä osallistui varhaiskasvattajia haastatteluihimme. Alkuperäisen suunnitelman mukaan selvitykseemme piti osallistua myös päiväkodin johtaja, jolta olisimme saaneet erilaista näkökulmaa vanhempien kohtaamiseen, mutta käytännön syistä tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista.

Tavoitteenamme oli tehdä kaksi ryhmähaastattelua, joihin mahdollisuuksien mukaan osallistuisi kaksi tai kolme varhaiskasvattajaa. Päiväkodin johtaja esitti Pallon päiväkodin varhaiskasvattajille opinnäytetyömme aiheen, ja halukkaat saivat osallistua haastatteluihimme. Haastatteluihin osallistui viisi lastenhoitajaa ja yksi lastentarhanopettaja kahdesta eri ryhmästä, 0 - 3 -vuotiaiden sekä 3 - 5 -vuotiaiden ryhmästä. Molempiin haastatteluryhmiin saimme näin ollen kolme varhaiskasvattajaa. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina.

Tiedonkeruunmuotona ryhmähaastattelu on tehokas, koska tietoja saadaan usealta henkilöltä yhtä aikaa. Useamman henkilön ollessa paikalla haastateltavat ovat avoimempia ja luontevampia. Ryhmähaastattelussa jäsenet

voivat auttaa toisiaan, jos kysymys on esimerkiksi muistinvaraisista asioista tai väärinymmärryksen korjaamisesta. Toisaalta ryhmähaastattelussa kielteisten asioiden esiintulo voi estyä. (Hirsjärvi ym. 2004, 199–200.)

Ennen varsinaista haastattelutilannetta esitestasimme teemahaastattelurungon vastaamalla itse kysymyksiin. Halusimme myös ohjaavan opettajan mielipiteen haastattelurungon toimivuudesta ennen haastatteluja. Esitestauksen ja ohjaavan opettajan palautteen jälkeen teimme tarvittavia muutoksia haastattelurunkoon.

Käytimme aineistonkeruuna teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua, jossa edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen sekä tarkentavien kysymysten avulla. Teemahaastattelussa painotetaan haastateltavien tulkintoja asioista sekä heidän asioilleen antamia merkityksiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Teemahaastattelussa on tyypillistä, että teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Haastattelun tuloksia voidaan analysoida ja tulkita monin tavoin (Hirsjärvi ym. 2004, 197.) Päätimme käyttää teemahaastattelua, koska se antoi haastateltaville mahdollisuuden keskustella avoimesti valitsemistamme teemoista. Teemahaastattelu antoi myös haastateltaville vapauden keskustella heidän mielestään tärkeistä asioista.

Teemahaastattelurungon (Liite 2) teemat jakoutuivat kolmeen osaan. Ne nousivat opinnäytetyömme teoreettisesta viitekehyksestä: kasvatuskumppanuudesta, sosiaalisista ja vuorovaikutustaidoista sekä vuorovaikutuksen haasteista. Haastattelurungossa ei varsinaisesti eritelty teemoja vaan ne nousivat esiin kysymysten pohjalta. Tarvittaessa tarkensimme kysymyksiä ja teimme lisäkysymyksiä varmistaaksemme sen, että olimme ymmärtäneet haastateltavia oikein.

Toteutimme haastattelut kahtena iltapäivänä Pallon päiväkodin tiloissa. Haastattelut tapahtuivat rauhallisessa huoneessa varhaiskasvattajien työpäivän aikana. Saimme luvan nauhoittaa haastattelut. Nauhoituksia kertyi yhteensä noin 69 minuuttia.

Osallistuimme molemmat haastatteluun. Vuorottelimme haastattelijan ja apuhaastattelijan rooleja, jotka olimme sopineet etukäteen. Valmistauduimme kertaamalla kysymykset ja tehtävänjaon sekä pohtimalla haastattelun kulkua. Aloitimme esittäytymällä ja selvittämällä osallistujien ammattinimikkeet. Kävimme läpi haastattelun käytännöt liittyen nauhoittamiseen ja muistutimme, että tuhoamme nauhoitukset raportin valmistuttua. Varhaiskasvattajat loivat haastatteluun luottamuksellisen ilmapiirin keskustelemalla avoimesti valitsemistamme teemoista. Lopuksi annoimme varhaiskasvattajille mahdollisuuden lisätä ja korjata vastauksiaan.

Haastattelurunko toimi hyvin, mutta huomasimme, että lisäkysymykset sekä tarkentavat kysymykset olivat tarpeellisia. Haastatteluissa oli hyötyä siitä, että haastateltavat olivat päässeet tutustumaan kysymyksiin jo etukäteen ja saaneet aikaa pohtia vastauksiaan.

Litteroimme eli aukikirjoitimme nauhoitukset sanasta sanaan heti haastattelujen jälkeen, jotta selvityksemme luotettavuus ei kärsisi. Litteroimme molemmat yhden ryhmähaastattelun. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 39 sivua. Litteroinnin jälkeen tuhosimme nauhoitukset. Ennen analysoinnin alkua tutustuimme toistemme litteroituihin teksteihin.

8.4 Aineiston analysointi

Toteutimme analysoinnin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä, joka voidaan Tuomen ja Sarajärven (2009, 108) mukaan jakaa kolmivaiheiseksi prosessiksi: aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen.

Pelkistämävaiheessa haastatteluaineistosta keräsimme selvityksemme kannalta kaiken oleellisen tiedon. Tuomen ja Sarajärven (2009, 109–112) mukaan pelkistämävaihetta ohjaa selvitystehtävätehtävä. Ryhmittelyssä aineistosta kerätyt alkuperäisilmaukset käydään läpi ja etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavuuksia kuvaavia käsitteitä. Käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi, joka nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä.

Teoreettisten käsitteiden luomisvaiheessa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon pohjalta muodostetaan teoreettisia käsityksiä. Käsitteellistämisvaiheessa jatketaan yhdistelemällä luokkia niin kauan kuin se on mahdollista. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimuskysymykseen.

Aloitimme analysoinnin keräämällä litteroidusta eli aukikirjoitetusta aineistosta oleelliset ja mielenkiintoisimmat tiedot sekä teemat selvityksemme kannalta. Tutkimme aineistoa tarkasti ja pelkistimme alkuperäiset ilmaukset. Pelkistetyistä ilmauksista keräsimme samat aihepiirit yhteen. Löytämiemme aihepiirien avulla kokosimme keräämästämme aineistosta taulukon, jossa aiheet ja asiat jaoimme alaluokkiin. Alaluokille loimme yläluokat, jotka nimesimme yhdeksi yhdistäväksi pääluokaksi. (Liite 3) Kuviossa 1 esimerkki analysoidusta aineistosta.

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
kulttuurierot uhkaavat asiakkaat keskustelu tilanteet molemminpuolinen luottamus persoonaan liittyvät tekijät ammattillisuus kemioiden kohtaaminen	Vuorovaikutusta hankaloittavat tekijät	Haasteet	Vanhempien ja kasvattajien välinen vuorovaikutus
oma tiimi esimies kiertävä erityisopettaja muut yhteistyötahot työterveydenhuolto työnohjaus psykologi itse pohdiskelu	Keinot haastavien tilanteiden purkuun	Toimintatavat	
oma persoona rauhallisuus kuunteleminen rehellisyys tiedottaminen huolen puheeksiotto avoimuus oma-aikuis- toimintamalli minä -muotoinen asioiden esittäminen ammattillisuus kunnioittaminen keskustelu	Ammatillinen kohtaaminen		

Kuvio1. Esimerkki aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä ja teemoittelusta

8.5 Luotettavuus

Raportointi opinnäytetyössä tulee tapahtua riittävän tarkasti, jotta lukijalla on mahdollisuus arvioida tutkimuksen tuloksia. Sen tavoitteena on kuvailla tarkkaan tutkimusprosessia ja sen eri vaiheita sekä tutkittua ilmiötä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 141.) Kirjoitimme raportin mahdollisimman tarkasti sekä kuvasimme aineistonanalyysin vaiheet yksityiskohtaisesti luotettavuuden säilyttämiseksi.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on hankala arvioida, koska jokainen tutkittava tapaus on ainutlaatuinen, eikä yleistettävyyteen pyritä. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan kuitenkin arvioida esimerkiksi pohtimalla sitä, mitä tutkimuksessa on tehty ja millä tavoin tutkimuksen tuloksiin on päädytty. (Hirsjärvi ym. 2004, 217.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimuksia kuitenkin voidaan arvioida muun muassa seuraavien kriteerien pohjalta: uskottavuus, varmuus, siirrettävyys ja vahvistuvuus. Uskottavuus laadullisessa tutkimuksessa tarkoittaa, että tutkija tarkastaa, onko hän tulkinnut tutkittavaa oikein. Varmuus tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa tarkoittaa sitä, että tutkija ottaa huomioon tutkimuksessa ennustamattomuuteen vaikuttavat tekijät. Osana luotettavuutta tutkimustulosten siirtäminen toiseen kontekstiin on mahdollista tietyn ehdoin. Tulosten siirtäminen toiseen kontekstiin riippuu siitä, kuinka samanlaisia tutkittu ympäristö sekä sovellusympäristö ovat. Vahvistuvuus näkyy tutkimuksen luotettavuudessa siten, että tulokset saavat tukea toisista samankaltaisista tutkimuksista. (Eskola & Suoranta 1996, Tuomi & Sarajärven 2009, 138 mukaan.)

Uskottavuutta selvityksessämme lisäsivät haastattelujen aikana tehdyt lisäkysymykset, joilla pyrimme varmistamaan, että olemme ymmärtäneet haastateltavia oikein. Huomioimme selvityksessämme myös ennustamattomia tekijöitä. Esimerkiksi jos haastateltava ei olisi ymmärtänyt kysymystä, olimme varautuneet tarkentamaan haastattelukysymyksiämme. Pyrimme käyttämään

mahdollisimman avoimia kysymyksiä, jotta välttyisimme johdattelemasta haastateltavia vastauksissaan.

Siirrettävyys selvityksessämme jää heikoksi, koska kohderyhmämme muodostui vain kuudesta varhaiskasvattajasta. Emme kuitenkaan pyrkineet selvityksellämme saamaan yleispätevää tietoa, vaan saamamme tulokset ovat suuntaa-antavia ja koostuvat haastateltavien henkilökohtaisista kokemuksista ja mielipiteistä.

Vahvistuvuutta työssämme vähensi se, että haastavia vuorovaikutustilanteita varhaiskasvatuksessa on tutkittu vähän. Vanhempien ja varhaiskasvattajien yhteistyötä oli pohdittu paljon, mutta haasteet jäivät usein huomioimatta näissä tutkimuksissa. Tutkimustuloksiamme kuitenkin tukevat löytämämme aiemmat teoreettiset julkaisut: *Vierellä varhain – tuki on parhain, Vanhempien ajatuksia kasvatuskumppanuudesta sekä Vanhempien ja työntekijöiden yhteistyö päivähoidossa.*

Teimme haastattelut, haastattelukysymykset sekä analysoinnin kokonaan yhdessä, jotta tulokset olisivat mahdollisimman luotettavia. Näin saimme molempien tulkinnan ja näkökannan käsiteltävään asiaan. Tuloksissa pyrimme välttämään omia tulkintojamme aiheesta ja suhtautumaan aineistoon objektiivisesti. Kaikki mitä kirjoitimme, pohjautui aineistoon.

8.6 Eettisyys

Aiheen eettisyyteen kuuluu pohtia, miten tutkimusaihe valitaan ja miksi siihen ryhdytään (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129). Halusimme tehdä opinnäytetyön aiheesta, josta olisi hyötyä meille itsellemme sekä muille sosiaalisella työskenteleville. Lisäksi halusimme tutkia aihetta, joka on ajankohtainen ja kiinnostava.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu noudattaa tiedeyhteisön toimintatapoja, soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia menetelmiä ja ottaa huomioon toisten tutkijoiden työt ja saavutukset asianmukaisella tavalla. (Tuomi

& Sarajärvi 2009, 132). Opinnäytetyötä kirjoittaessamme merkitsimme lähdeviitteet tekstiin sekä lähdeluetteloon huolellisesti emmekä esittäneet tietoa omanamme.

Eettisyyteen kuuluu myös haastateltavien vapaaehtoinen osallistuminen. Otimme sen huomioon selvitystä tehdessämme antamalla haastateltavien päättää, haluavatko he osallistua haastatteluihimme. Heillä oli myös mahdollisuus perua osallistumisensa missä tahansa vaiheessa.

Välitimme päiväkodille opinnäytetyösuunnitelman, saatekirjeen sekä alustavat haastattelukysymykset. Näin selvitykseen osallistujilla oli mahdollisuus tutustua etukäteen aiheeseemme ja päättää tämän perusteella, halusivatko he osallistua haastatteluihin. Saatekirjeen mukana oli yhteystietomme lisäkysymyksiä varten. Selvityksessä emme mainitse päiväkodin ryhmien tai varhaiskasvattajien nimiä. Näin takaamme haastateltaville anonymiteetin. Selvityksestäämme ei voi tunnistaa haastateltavia. Olemme käyttäneet heistä lyhenteitä LH1, LH2, LH3, LH4, LH5 ja LTO1. LH tarkoittaa selvityksessämme lastenhoitajaa ja LTO lastentarhanopettajaa.

Ennen haastattelujen alkua kerroimme haastateltaville heidän anonymiteettinsa turvaamisesta sekä siitä, että litteroinnit ja nauhoitukset tuhotaan raportoinnin päätteeksi. Litterointivaiheessa mainitut nimet sekä paikat poistettiin aineistosta.

9 Tulokset

Tässä luvussa esittelemme tutkimustulokset, jotka perustuvat haastatteluaineistoon. Kursivoidut kohdat tekstissä ovat suoria lainauksia varhaiskasvattajien haastatteluista. Tuloksissa oleva teoriaosuus on lisätty tukemaan tutkimustuloksiamme.

9.1 Kasvatuskumppanuus Pallon päiväkodissa

Varhaiskasvattajien mielestä kasvatuskumppanuus näkyy jokapäiväisissä kohtaamisissa vanhempien kanssa. Haastateltavista on ensiarvoista jakaa

lapseen liittyviä asioita sekä vanhempien että tiimin kesken. Haastateltavien mukaan varhaiskasvattajien tulisi kunnioittaa vanhempien mielipiteitä ja toiveita. Ristiriitatilanteessa kasvatuskumppanuus ilmenee yhteisen linjan etsimisenä.

Pallon päiväkodin varhaiskasvattajista kaikki eivät ole käyneet kasvatuskumppanuuskoulutusta, mutta siitä huolimatta kasvatuskumppanuuden periaatteet ohjaavat heidän työskentelyään vanhempien kanssa. Kasvatuskumppanuuskoulutuksen käyneen varhaiskasvattajan mielestä koulutus antoi itseluottamusta haastaviin tilanteisiin vanhempien kanssa. Koulutuksen avulla varhaiskasvattaja tiedostaa omien asenteidensa, mielipiteidensä ja ennakkoluulojensa vaikutuksen vuorovaikutussuhteissa. Koulutus auttaa sujuvampaan yhteistyöhön vanhempien kanssa.

Pallon päiväkodin varhaiskasvattajat käsittävät kasvatuskumppanuuden tiiviinä tiimityöskentelynä. Lisäksi heille on merkittävää vanhempien kanssa yhteinen näkemys lapsesta. Kasvatuskumppanuus on haastateltaville vanhempien kuuntelua, kunnioittamista, avoimuutta, luottamusta sekä dialogisuutta.

*--- et on nyt sitte ite mitä mieltä siitä asiasta vaan, mutta se vanhempi on se lapsesa niinku paras asiantuntija ja muuta, että kunnioittaa sitä vanhempaa siinä tilanteessa, että vaikka ite ois ois niinku toista mieltä siitä, että et kuuntelee ja pyrkii sit löytämään sen semmosen jonkun näkösen keskusteluyhteyden siitä --
- [LH3]*

Eikös se oo just se että, myö niiku siitä on hyötyä, jos myö muistetaan niiku kuunnella sitä vanhempaa ja sitä lasta, ja kunnioittaa heidän mielipiteitä ja lähtee rakentamaan siitä sitte sitä yhteistä, yhteistä kuviota ja niiku se yhteinen näkemys siitä lapsesta ja sen lapsen tarpeista --- et kyl se miust sieltä avoimuudesta edelleen ja siitä siitä semmosesta luottamuksellisesta vuorovaikutussuhteesta ni siitä on hyötyä [LTO1]

Haastatteluista ilmeni, että varhaiskasvattajat ja vanhemmat tekevät tiivistä yhteistyötä vanhempien kanssa lapsen edun mukaisesti. Järvinen ym. (2009, 118) määrittelevät kasvatuskumppanuuden seuraavalla tavalla: *Kasvatuskumppanuus on suhde, jossa varhaiskasvatushenkilöstö ja vanhemmat tietoisesti sitoutuvat lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseen.*

Vanhempien ja varhaiskasvattajien tavoitteena on toiminta lapsen parhaaksi. Heidän yhteisen tietonsa pohjalta rakennetaan yhteiset toimintatavat kasvatuksellisin kumppaneina. Halu toimia yhdessä sekä molemminpuolinen kunnioitus luovat pohjan kasvatuskumppanuudelle. (Järvinen ym. 2009, 118.)

Haastatteluista nousi yhtenä tärkeänä kasvatuskumppanuuden periaatteena dialogisuus vanhemman ja varhaiskasvattajan välillä. Järvisen ym. (2009, 119) mukaan kasvatuskumppanuus perustuu dialogisuudelle eli tasavertaiselle vuorovaikutukselle. Dialogisuus on keskustelijoiden välistä aktiivista, vastavuoroista, kunnioittavaa, luotettavaa ja avointa kommunikaatiota. Hyvä dialogi vaatii luottamuksen osapuolien välillä ja halua yhteisymmärrykseen. Parhaimmillaan kumpikin osapuoli oppii dialogista ja voi muuttaa asenteitaan ja mielipiteitään. Dialogisuus mahdollistaa vanhempien sekä varhaiskasvattajien erimielisyyksien esilletuomisen. Vuoropuhelu sisältää kielen ja puheen, eleet, ilmeet, äänensävyn, kosketuksen sekä ympäristön viestit. Keskustelulla pyritään aktiiviseen ja kiireettömään yhteistyöhön. (Järvinen ym. 2009, 119.)

9.2 Toimiva vuorovaikutus

Haastateltavat näkevät oma-aikuismallin pohjana toimivalle vuorovaikutussuhteelle varhaiskasvattajien ja vanhempien välillä. Oma-aikuinen on alusta lähtien yhteistyössä vanhempien kanssa sekä hoitaa lasta koskevia asioita. Oma-aikuismallin kautta rakentuu luottamuksellinen suhde varhaiskasvattajien ja vanhempien sekä lapsen välille.

Haastateltavien mukaan muita hyvän vuorovaikutuksen elementtejä ovat avoimuus, dialogisuus, rehellisyys, läsnäolo sekä ammatillinen kohtaaminen. Avoin ja luottamuksellinen suhde vanhempiin on perustana hyvälle vuorovaikutussuhteelle, jonka avulla vanhemmat voivat kertoa hankalistakin asioista varhaiskasvattajalle. Haastateltavat korostavat rehellisyyden merkitystä vuorovaikutussuhteessa. Heistä on tärkeä kertoa avoimesti vanhemmille vaikeistakin asioista ja he myös toivovat vanhempien olevan rehellisiä heitä kohtaan. Varhaiskasvattajien mukaan hyvään vuorovaikutukseen kuuluu se,

että asioista voidaan olla eri mieltä ja näistä erimielisyyksistä pystytään keskustelemaan ja löytämään yhteinen näkemys.

--- oma aikuinen systeemi, ni kaikki lähtee sieltä, et sie otat sen perheen vastaan ja sie hoijjat lapsen tutustumiset päiväkotiin ja oot läsnä siinä alussa koko ajan, ku lapsi tulee ja ja samalla väkisinki siinä tutustuu vanhempiin --- [LH3]

Haastatteluista ilmeni luottamuksellisen yhteistyösuhteen tärkeys vanhemman ja varhaiskasvattajan välillä. Kaskela ja Kekkonen (2007, 20 - 21) pohtivat varhaiskasvattajien ja vanhempien yhteistyötä ja kasvatusvastuuta. Perheiden ja päivähoidon yhteisen, mutta jaetun kasvatustehtävän mukaan perheet ja varhaiskasvattajat jakavat tietojaan, taitojaan, näkemyksiään, osaamistaan ja ymmärrystään lapsen parhaasta yhteisesti puhuen, neuvotellen ja sopien. Lähtökohta on, että vanhemmat ovat vastuussa kotona tapahtuvasta hoidosta ja kasvatuksesta, varhaiskasvattajat siitä ajasta, jonka lapsi viettää päivähoidossa. (Kaskela & Kekkonen 2007, 20-21.)

Luottamuksellinen ja avoin vuorovaikutus vanhempien ja varhaiskasvattajien välillä luo perustan hyvälle yhteistyölle (Järvinen ym.2009, 118). Luottamus syntyy kohtaamisessa. Kohtaaminen vaatii taitoa kuulla ja kuunnella sekä olla läsnä juuri sillä hetkellä kohdattavan ihmisen kanssa (Koivunen 2009, 159). Toisen ihmisen hyväksyminen, ymmärtäminen ja kunnioitus voidaan oppia kuuntelemisen kautta. Kunnioitus helpottaa todellisen vuorovaikutuksen syntymistä, ja siinä on mahdollista tuoda asioita esiin peittelemättä ja teeskentelemättä. Toimimalla ja puhumalla rehellisesti ja avoimesti osoitetaan toiselle kunnioitusta (Kaskela & Kekkonen 2007, 34.)

9.3 Sosiaalisten taitojen merkitys

Haastateltavien mukaan sosiaalisilla taidoilla on suuri merkitys varhaiskasvattajien työssä. He kokevat tärkeinä sosiaalisina taitoina kuuntelun, empatiakyvyn, kunnioittamisen, rehellisyyden, avoimuuden ja neuvottelu- sekä rentoutumistaidot. Lisäksi he pitävät tärkeänä ylläpitää omaa ammattitaitoaan sekä hyödyntää aiempaa työkokemustaan.

Haastateltavien mukaan positiivinen ja vastaanottavainen mieli on lähtökohtana haastavissa vuorovaikutustilanteissa. Tilanteiden etukäteen miettiminen tuo varmuutta vuorovaikutustilanteisiin. Päiväkodin hektisessä arjessa ennakointi ei aina ole mahdollista, siksi aikalisän oikein ajoittaminen haastavassa vuorovaikutustilanteessa on erityisen tärkeää. Tilanteiden selvittämisen ja ennaltaehkäisyn kannalta olisi tärkeää, että varhaiskasvattajalla olisi päivitettyä ja tilanteentasaista tietoa.

Haastateltavien pohtiessa sosiaalisten taitojen merkitystä esiin nousivat kunnioittaminen, avoimuus, arvostaminen ja kuuleminen. Nämä sosiaaliset taidot toimivat vuorovaikutustilanteissa, niin työtovereiden kuin vanhempien kanssa. Lisäksi haastateltavat pohtivat työhyvinvoinnin ja oman inhimillisyyden julkittuomisen tärkeyttä. On osattava sanoa, kun omat voimavarat työntekijänä eivät riitä. Tilanteet päiväkodissa ja perheissä voivat olla ongelmallisia ja haastavia, ja ne voivat vaikuttaa varhaiskasvattajien työssäjaksamiseen.

Se, että olet rehellinen. Ja neuvottelu taitoja tarvitaan myös aikalalla ja se aikalaisän ottaminen, et osaat niinku oikees kohassa viheltää sen pelin poikki ja sanoa et, mietitääs nyt pikkuse ja otetaas tähä nyt vähä aikaa ja käyää läpi näitä asioita ja palataan tähä sitte ja selvitetään [LTO1]

Haastatteluistamme ilmeni sosiaalisten taitojen merkitys toimivassa vuorovaikutuksessa. Kauppila on kirjoittanut vuorovaikutustyyleistä, joihin kuuluu muun muassa ystävällinen vuorovaikutustyyli. Ystävällinen vuorovaikutustyyli on sosiaalinen ja siihen kuuluu huomaavaisuus, kohteliaisuus, kuunteleminen, ystävällisyys, yhteistyöhalu ja inhimillinen lämpö. Se näkyy toisen ymmärtämisenä, empatiakykynä, taitona samaistua toisen ihmisen asemaan ja osallistua tunnetasolla toisen ihmisen tilanteeseen. (Kauppila 2005, 52.)

Selvityksessämme haastateltavat pohtivat sosiaalisten taitojen merkitystä, joista nousivat esille kasvatuskumppanuuden linjattuja ominaisuuksia. Kekkonen (2012, 22, 59) kertoo kirjassaan, että vuonna 2002 vanhempien ja päivähoiton välinen yhteistyö linjattiin kasvatuskumppanuudeksi. Kasvatuskumppanuuden ajatuksena on toimiva vuorovaikutus vanhempien kanssa, jolle on ominaista

keskinäinen hyväksyntä, kunnioitus, avoimuus ja luottamus sekä jaettu vastuu. On tärkeää, että vanhemmat ja varhaiskasvattajat kykenevät tehokkaaseen neuvotteluun. (Kekkonen 2012, 22,59.)

9.4 Varhaiskasvattajien kokemat haasteet

Tulosten perusteella haastateltavat kokivat haasteellisina erilaiset kohtaamistilanteet vanhempien kanssa. Tilanteista tekevät haastavan muun muassa negatiivisen palautteen antaminen sekä sanojen asettelu, huolen puheeksiotto, kiire, tilanteen uhkaavuus, persoonaan liittyvät tekijät ja kulttuurierot. Käsitellemme seuraavissa luvuissa näitä vuorovaikutuksen haasteita.

9.4.1 Palautteen antaminen sekä sanojen asettelu

Haastateltavat kokivat vaikeana antaa negatiivista palautetta vanhemmille. Haasteena koettiin vanhempien reagointi negatiiviseen palautteeseen. Vanhempien kanssa pitäisi pystyä puhumaan vaikeistakin asioista, mutta silloin on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota siihen, millaisessa tilanteessa palaute annetaan. Tärkeänä koettiin, että tilanne keskusteltaisiin rauhassa asianomaisten kesken.

Toisena haasteena varhaiskasvattajat kokivat sanojen asettamisen tilanteeseen sopivalla tavalla. Sanojen asettelulla varhaiskasvattajat pyrkivät välttämään väärinkäsityksiä. Väärinkäsityksiä voi syntyä yllättävissä tilanteissa, jotka tulisi pystyä selvittämään asiallisesti. Uusien perheiden kanssa sanojen asettelu koettiin tärkeämmäksi, koska vanhempien tapaa reagoida asioihin ei vielä tiedetä.

---jos joutuu jollekin vanhemmalle antamaan vaikka negatiivista palautetta jostakii asiasta, ni mite sen sitte aina ilmoitat ja mite vanhemmat sen ottaa vastaa [LH5]

--- mielummin sitte iltapäivällä yrittää siinä hakemistilanteessa vähä pyytää vanhempaa vähä sinne sivuu, että nyt ois tämmönen asia. [LH2]

---uudet on aina se, koska ei tunne vielä perhettä hyvin ni se aina se mis pitää tosi tarkkaa mieltä et miten asian kerrot ku et vielä tunne miten vanhemmat reagoi--- [LTO1]

Kasvattajan ja vanhempien välinen viestinnän vääristyminen, muun muassa kieltäminen, tunteiden liioittelu, vähättely, verukkeiden esittäminen, kilpailutilanteet sekä huumori voivat aiheuttaa vaikeuksia vuorovaikutussuhteessa. (Koivunen 2009, 163.)

9.4.2 Huolen puheeksiotto

Haastateltavat kokivat haasteellisena ottaa puheeksi lapsesta heränneen huolen vanhempien kanssa. Huolen puheeksi ottaminen tuntuu varhaiskasvattajista yhtä vaikealta huolen ollessa pieni tai suuri. Haastateltavien mukaan huoli tulisi esittää rauhallisesti ja suurentelematta asiaa. Toiset vanhemmat voivat olla torjuvia, eivätkä halua puhua lapsesta heränneestä huolesta. Joidenkin vanhempien kanssa huoli joudutaan nostamaan esille useampaan kertaan, ennen kuin vanhempi reagoi tilanteeseen. Useimmiten vanhemmat ovat tyytyväisiä varhaiskasvattajien nostaessa heränneen huolensa esille.

---ne on yksi iso haaste nimenomaan, et ku sie niiku lähet sitä huolta ilmasemaan sille vanhemmalle ni mieltä se et tulis ilmastua, niin että siitä päästään myös eteenpäin. [LTO1]

Haastateltavat kokivat haastavana ottaa puheeksi lapsesta heränneen huolen. Koivunen pohtii huolen puheeksiottamisen haasteita. Kasvattajalle voi olla vaikeaa ottaa vanhemman kanssa puheeksi lapsesta herännyt huoli, koska varhaiskasvattajat eivät tiedä, kuinka vanhemmat suhtautuvat huoleen. (Koivunen 2009, 156–157.)

Haastateltavat pohtivat vanhempien tapaa reagoida ottaessaan puheeksi lapsesta heränneen huolen. Koivunen on kirjoittanut varhaiskasvattajien esittämän huolen vaikutuksista vanhempiin. Huolesta kertominen vaikuttaa voimakkaasti vanhempien vanhemmuuteen ja itseluottamukseen. Vanhemmat voivat tuntea syyllisyyttä, kun varhaiskasvattajat ottavat huolen puheeksi. He

saattavat syyttää itseään lapsensa vaikeuksista. Kieltäminen on yleinen reaktio vanhemmilta. Vanhemmat voivat tuntea vihaa varhaiskasvattajaa kohtaan, koska varhaiskasvattaja on tuonut esille vanhemmille arkoja asioita. (Koivunen 2009, 163.)

9.4.3 Kiire

Kiire nousi yhdeksi suureksi haasteeksi vanhempien kanssa tehtävässä työssä. Haastateltavien mukaan kiire tuo varhaiskasvattajalle vaikeuksia löytää aikaa vanhempien kanssa käytäville keskusteluille. Kiire voi olla molemminpuolista, niin vanhemmilla kuin varhaiskasvattajillakin. Haastateltavat kokivat vaivattomampana löytää aikaa keskusteluille lasten hakutilanteissa. Heidän käytäntönään on varata keskustelu-aika vanhemmille, jos haku- tai tuontitilanteiden aika ei riitä.

Sekii on haasteellista, jos vanhemmilla on aina kiire, et ei oo vastaanottavainen, et haluis kertoa lapsen päivästä tai ihan jostain niinku vielä tärkeemmästä asiasta [LH1]

Aamulla meil ei kuitenkaa oo henkilökuntaa silleen niinku --- et se ei oo ehkä se kaikista otollisin yleensäkkää minkää näköseen keskustelun kannalta, että ihan tämmöset korkeintaa et mite se aamu on sujunu ja semmonen et kyl tuo hakutilanne on parempi [LH3]

Haastateltavat kokivat tärkeänä keskustella lapsen liittyvistä asioista vanhempien kanssa. Järvinen kuvaa kirjassaan vanhempien ja kasvattajien välistä yhteistyötä. Arvostavan yhteistyön kehittymisen kannalta on tärkeää kertoa lapsen päivän kuulumisista vanhemmille. Luontevinta on keskustella silloin, kun lasta tuodaan tai haetaan päivähoidosta. (Järvinen ym. 2009, 119.)

9.4.4 Uhkaavat tilanteet

Haastateltavat kokivat haasteena uhkaavat tilanteet vanhempien kanssa. Uhkaavina tilanteina kuvattiin väkivaltaisesti käyttäytyvät ja alkoholin vaikutuksen alaisena olevat vanhemmat. Varhaiskasvattajat kokivat tärkeänä tietää, miten toimia erilaisissa uhkaavissa tilanteissa. Usein itse tilanteessa ei ole aikaa ajatella kuinka pitäisi toimia.

Henkilökohtasesti oon kokenu sen, että kun tulee juopunut vanhempi hakemaan lasta, ni sysäs miut syrjään ja otti lapset ja lähti, että tota mut sit siin on vaa taas osattava toimia sen jälkeen. Tietää et mihi soittaa ja silleenhä siit sit selviää, mut kuitenkin et näitä on ihan käyny. [LTO1]

9.4.5 Persoonaan liittyvät tekijät

Selvityksestä kävi ilmi, että tietyt persoonaan liittyvät tekijät koettiin haasteelliseksi. Aineistosta nousi esille esimerkiksi torjuvat, välinpitämättömät ja hiljaiset vanhemmat. Lisäksi haastateltavat kokivat, etteivät henkilökemiat aina kohtaa vanhempien kanssa. He kokivat tärkeänä toimia ammatillisesti, vaikka vanhempien ja varhaiskasvattajien asenteet eroaisivat toisistaan tai yhteistyö tuntuisi hankalalle. Tärkeää heidän mielestään on myös muistaa ottaa ammatillisesti palautetta vastaan vanhemmilta.

Mut joskus on niit vanhempii, mitkä on semmosia torjuvia, ei halua niiku puhuu lapsesta sellaisia ikäviä asioita välttämättä [LH5]

--- jos se vanhempi on ihan äärettömän hiljanen, ni tai hänellä ei tunnu olevan mitään mielipidettä mistään asiasta ja ei saa niiku, kaikki pitää lypsää tavallaan mitä haluaa, ku yrittää jotain avata keskusteluu ni sielt tulee kyllä tai ei – vastaukseks [LH3]

--- et ne on ihan yhtäläilla tärkeitä et se mejän asenne on niiku muistettava aina, että mil miten ite otat niiku sen, jos vaikka tulee se negatiivinen palaute vanhemmalta. Miten otat sen vastaan, koska mejän kuitenkin täytyy pystyä ottamaan myös vastaan negatiivista palautetta ja hoitaa se sitten vanhemman kanssa ja sen perheen kanssa ja käyä asia läpi--- [LTO1]

Haastateltavien mukaan varhaiskasvattajien ja vanhempien välistä yhteistyötä saattavat hankaloittaa persoonaan liittyvät tekijät. Lisäksi haastateltavat pohtivat omaa ammatillisuuttaan. Koivunen on myös pohtinut vanhempien osallisuutta lapsensa päivähoitoon ja varhaiskasvattajien ammatillisuutta vanhempia kohdatessaan. Varhaiskasvattajat saattavat tulkita vanhempien vähäisen osallistumisen yhteistyöhön välinpitämättömytenä lasta kohtaan. Vanhempien osallisuutta yhteistyöhön ei voida arvioida ainoastaan halukkuuden näkökulmasta. Vanhempien yhteistyöhön vaikuttavat muun muassa mahdollisuus osallistua sekä senhetkiset voimavarat. (Koivunen 2009, 154.)

Vanhempien esittämät mielipiteet tulisi aina kuulla ja heidän antamassa negatiivinen palaute tulisi ottaa ammatillisesti vastaan. Ammatillinen työote auttaa varhaiskasvattajaa kuuntelemaan vanhempaa provosoimatta ja loukkaamatta. Ammatillisen ja henkilökohtaisen erottaminen toisistaan on tärkeää, esimerkiksi loukkaantuminen on henkilökohtainen tunne, joka ei kuulu ammatilliseen työotteeseen. (Koivunen 2009, 167.)

9.4.6 Kulttuurierot

Kulttuurierot nousivat esille yhdeksi haasteeksi. Yhteisen kielen puute ja eri kulttuurien temperamenttiero luovat haasteita vuorovaikutukseen.

Kielimuurikii oli vähä sitte että ne on aina niiku semmosia haastavia, että siinä joutuu itekki sitte aina mieltimään, että saan sen hoidettua sitte asiallisesti [LTO1]

Haastateltavat kokivat kulttuurierot yhdeksi haasteeksi. Koivunen on kirjassaan pohtinut erilaisia perhekulttuureja. Jokaisella perheellä on omanlaisensa perhekulttuuri. Kulttuuriset käsitykset perheessä vaihtelevat paljon eri perheiden välillä. Kasvattajan tulisi hyväksyä erilaiset perheet, vaikka ne eroaisivat omasta ihanneperheestään. (Koivunen 2009, 169.)

Järvinen on kirjoittanut kulttuuritietämyksen tärkeydestä kohdattaessa monikulttuurisia perheitä. Pystyäkseen toimimaan monikulttuurisessa työyhteisössä asiakaslähtöisesti, kunnioittaen lasta ja hänen perhettään, on varhaiskasvattajan lisättävä tietämystään eri kulttuureista sekä kykyään ymmärtää eri kulttuurien moninaisuutta. Tietämys eri kulttuureista auttaa varhaiskasvattajia tukemaan lasten identiteettiä sekä itsetuntoa. (Järvinen ym. 2009, 108.)

9.5 Varhaiskasvattajien tavat toimia haastavissa tilanteissa

Kaikki varhaiskasvattajat työskentelevät omalla persoonallisella tavallaan sekä päivittäisissä toimissa että haastavissa tilanteissa. Haastateltavista rauhallisuus tällaisissa tilanteissa kantaa pisimmälle. Heistä on tärkeä kuunnella ja antaa tilaa vanhemmille. Haastateltavat kokivat tärkeänä avoimuuden, rehellisyyden,

ammattillisuuden sekä kuuntelemisen taidot. Lisäksi vanhemmat tulisi kohdata kunnioittaen.

Mie henkilökohtasesti koen sen, sen kuuntelemisen, et sie kuuntelet niiku sitä vanhempaa ensiks ja lähet siitä, et otat sen aikalisän siihe ja sanot, et selvitetään tää tilanne, ni miust ne niiku toimii parhaiten ja sillä pääsee aina sit, niiku aina siin asiassa eteenpäin [LTO1]

*--- et on nyt sitte ite mitä mieltä siitä asiasta vaa, mutta se vanhempi on se lapsesa niinku paras asiantuntija ja muuta, että kunnioittaa sitä vanhempaa siinä tilanteessa, että vaikka ite ois ois niinku toista mieltä siitä, että et kuuntelee ja pyrkii sit löytämään sen semmosen jonkun näkösen keskusteluyhteyden siitä--
- [LH3]*

Haastateltavien mukaan vanhemmat tulisi kohdata kunnioittaen. Kaskela kirjoittaa kunnioituksen merkityksestä vanhempien ja varhaiskasvattajien vuorovaikutuksessa. Kunnioitus auttaa todellisen vuorovaikutuksen syntymistä, jolloin on mahdollista tuoda asioita esiin avoimesti. Kunnioittava asenne on toisen ihmisen hyväksymistä ja arvostamista. Kunnioitusta osoitetaan rehellisyydellä sekä avoimella ja myönteisellä kohtaamisella. Kuuntelemalla voidaan oppia hyväksymään, ymmärtämään ja kunnioittamaan toista. (Kaskela & Kekkonen 2007, 34.)

Haastateltavien mukaan haastavissa tilanteissa olisi tärkeää puhua asioista minä–muodossa ja käyttää avoimia kysymyksiä. Minä-muotoisella puheella pyritään välttämään väärinkäsityksiä ja avoimilla kysymyksillä avataan keskusteluyhteys vanhempien kanssa.

Meil ku on ollu tää huoli puheeksi koulutuskii, ni siinäähä kans sanotaa, et ainaha jos on joku tällänen haastava tilanne tai huoli, mikä pitää ottaa puheeks puhuu niinku minä muodossa, et ei, et me täällä päiväkodissa ollaan tälläst mietitty, et ei ainakaa sellei, että et ei tuu et mitä tääl o hälisty jo ennen ennen ku tota on hänelle puhuttu mitään [LH2]

No tos kasvatuskumppanuus koulutuksessa just ni siellähä oli siitä kanssa paljon, että semmonen niinku, että kysyminen ja avoimet kysymykset, että miltä sinusta tuntuu ja mitä mieltä olet tästä ja tälläsillä näin, et se voi olla että se aukee sitte se keskusteluyhteys niillä konsteilla [LH3]

Kaskela ja Kekkonen (2007, 58) pohtivat minä-muotoisen puheen merkitystä päivähoitossa vanhempia kohdatessa. Dialogisessa vuoropuhelussa puhuja ilmaisee itseään minä-muodossa. Minä-muotoinen puhe keskittää asian tiettyyn tilanteeseen vähentäen hätäisiä ja perusteettomia tulkintoja toisen henkilön puheesta tai elämäntilanteesta. (Kaskela & Kekkonen 2007, 58.)

Haastateltavat kokivat tärkeäksi tiedonkulun tiimin kesken. Heillä on käytössä viestivihko, johon varhaiskasvattajat merkitsevät tärkeitä päivän aikana tapahtuneita asioita. Viestivihkon avulla lapsia koskeva tieto välittyy helposti varhaiskasvattajalta toiselle ja heiltä vanhemmille.

Pallon päiväkodin alle 3-vuotiaiden lasten ryhmissä käytetään oma-aikuis-mallia. Varhaiskasvattajien mukaan oma-aikuismallin kautta huolen puheeksiotto vanhempien kanssa on vaivattomampaa, koska oma-aikuisen suhde on läheisin vanhempien kanssa. Oma-aikuisella on myös kattavin tieto lapsesta. Haastateltavat toivoivat oma-aikuis-mallia myös yli 3-vuotiaiden ryhmiin.

Mikkola kirjoittaa omahoitajan työkuvasta. Omahoitajat vastaavat hoito- ja kasvatussopimusten teosta vanhempien kanssa. He huolehtivat lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen havainnoinnista sekä dokumentoinnista. Tärkeimpänä tiedon välityksenä toimii kohtaaminen vanhempien kanssa. Lapsen omahoitaja ei välttämättä tapaa vanhempia päivittäin, mutta jokainen ryhmän aikuinen pystyy kertomaan jotakin lapsen hoitopäivästä. (Mikkola & Nivalainen 2009, 34.)

9.6 Varhaiskasvattajien keinot haastavien tilanteiden purkuun

Tuloksista selvisi, että haasteelliset tilanteet puretaan usein oman tiimin kesken. Varhaiskasvattajat kokivat helpoimpana purkaa tilanteet työtovereiden kanssa mahdollisuuksien mukaan, joko heti tilanteen jälkeen tai myöhemmin esimerkiksi työryhmän yhteisissä palavereissa. Tilanteita puretaan ja käydään läpi myös kiertävän erityislastentarhanopettajan, esimiehen, työterveydenhoitajan, psykologin ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Varhaiskasvattajat kokivat, että heidän on vaikea saada työnohjausta haastavien tilanteiden purkamiseen. Usein tilanne on mennyt ohi, ennen kuin työnohjausta olisi mahdollista saada. Toisinaan haastateltavat miettivät haastavia tilanteita kotona käyden prosessia läpi mielessään.

On ollu rankkoja asioita niin tuota, jos niitä ei sais puhua näitten työkavereitten kanssa ja käyä niit läpi, ni kyl niit miettis niitä ihan hirveen paljon vapaa-ajallakii [LTO1]

Ei välttämättä ehkä se tilaisuus siihen oo siinä heti se voi olla sitten, ku meil on seuraava työryhmän yhteinen palaveri, ni se voi olla siellä tai sit sit siin voi olla sellanen rauhallinen hetki, et voi sit niinku purkaa sen suurimman ehkä siihe työtoverii sitte (naurua) saman tien että tota [LH3]

Työnohjausta ei oikeestaan taida saada ku ihan ihan niinku ääritilanteissa. Yleensä se akuutein asia on saattanu mennä jo ohi pitkän aikaa sitten tuota sen saaminen on aika kiven alla mutta... [LH3]

Haastateltavat pohtivat tiimin merkitystä tilanteiden purkamisessa. Mikkola ja Koivunen kirjoittavat tiimityön ja työtovereiden eduista. Päiväkodeissa työskennellään tiimeissä. Jokaisen työntekijän täytyy tehdä työtä yhdessä muiden työntekijöiden ja eri ammattiryhmien kesken. Tiimityön etuna on se, että lasta ja perhettä koskevia tilanteita voidaan pohtia yhdessä sekä saada vahvistusta yhteisille toimintatavoille ja tavoitteille. (Mikkola & Nivalainen 2009, 76.) Varhaiskasvattaja kestää työn tuoman henkisen raskauden, jos hän pääsee jakamaan sitä työtovereiden tai työnohjaajan kanssa (Koivunen 2009, 169).

10 Pohdinta

Kasvatuskumppanuus luo pohjan varhaiskasvattajien arvoille. Se on toimiva lähtökohta vanhempien ja varhaiskasvattajien yhteistyölle. On tärkeää, että on yhtenäinen malli, jonka mukaisesti varhaiskasvattajat pyrkivät toimimaan yhteistyössä vanhempien kanssa. Se edesauttaa vanhempien ja varhaiskasvattajien yhteistyötä lapsen edun mukaisesti.

10.1 Tulokset

Sosiaalisilla taidoilla on suuri merkitys varhaiskasvattajien ja vanhempien välisessä yhteistyössä. Varsinkin haastavissa tilanteissa sosiaaliset taidot korostuvat. Sosiaaliin taitoihin kuuluu myös kuulemisen taito. Ei riitä, että on taitava puhuja, vaan on erityisen tärkeää kuulla ja kunnioittaa toista. Sosiaalisilla taidoilla luodaan myös luottamusta osapuolien välille ja niillä on suuri merkitys haastavissa vuorovaikutustilanteissa.

Erilaisiin haastaviin tilanteisiin ei ole yhtä ainoaa tapaa toimia. Varhaiskasvattajat toimivat omalla persoonallisella tavallaan tiettyjen sovittujen raamien sisällä. Haastateltavat ovat kohdanneet erilaisia haastavia tilanteita, jotka ovat kasvattaneet heidän kokemustaan. Näiden kokemusten, teorian tiedon, lainsäädännön ja koulutusten pohjalta he toimivat haastavissa tilanteissa.

Selvityksemme mukaan varhaiskasvattajille on tärkeää päästä purkamaan haastavia vuorovaikutustilanteita. Varhaiskasvattajat toimivat tiimeissä, jotka ovat suuri voimavara yksilöille. Varhaiskasvattajat saavat tukea toisistaan ja voivat konsultoida toisiaan. Tiimin lisäksi varhaiskasvattajilla on mahdollisuus erityislastentarhaopettajan tukeen.

10.2 Johtopäätökset

Selvityksestämmme nousi esille varhaiskasvattajien vastuu kasvatuskumppanuuden toteutumisesta. Alkukeskustelusta lähtien vanhempien ja varhaiskasvattajien välinen vuorovaikutus vaikuttaa siihen, millaiseksi yhteistyö kehittyy. Toimivassa vuorovaikutussuhteessa on helpompaa ottaa haastavia asioita esille. Mitä toimivampi vanhempien ja varhaiskasvattajien välinen yhteistyö on, sitä vähemmän on haasteita vuorovaikutuksessa.

Osa haastateltavistamme oli käynyt kasvatuskumppanuuskoulutuksen, joka antoi vahvuuksia sekä itseluottamusta kohdata lasten vanhempia. Kasvatuskumppanuuden käytänteitä voidaan hyödyntää jokapäiväisissä kohtaamisissa vanhempien kanssa. Perheiden kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeä osa varhaiskasvatusta, ja se tukee vanhempien ja varhaiskasvattajien

yhteistyön lisäksi lapsen kasvua ja kehitystä. Tuloksista voi päätellä, että koulutus olisi hyödyllinen kaikille varhaiskasvattajille.

Kallion (2010) opinnäytetyöstä *Vanhempien ajatuksia kasvatuskumppanuudesta Otaniemen päiväkodissa* nousi tärkeimmäksi keskustelujen ja niiden avoimuuden merkitys vanhempien ja varhaiskasvattajien välillä. Tuloksistamme nousivat myös esille keskustelut ja avoimuus toimivan yhteistyön saavuttamiseksi.

Selvityksestämme nousi esiin se, että haastavia tilanteita on monenlaisia. Haasteellisimmiksi vuorovaikutustilanteiksi nousivat sanojen asettelu ja huolen puheeksiotto. Huolen puheeksiotolle tulisi varata sopivasti aikaa ja mahdollisuuksien mukaan ennakoida ja suunnitella tilannetta etukäteen, jotta keskustelu sujuisi mahdollisimman mutkattomasti.

Lappeenrannassa on mahdollisuus käydä Huoli puheeksi -koulutus, joka antaa työvälineitä huolen puheeksi ottamiseen. On hyvin tärkeää, että pienikin huoli otetaan vanhempien kanssa puheeksi. Asiasta tulisi keskustella ensin vanhempien kanssa, ennen kuin asiaa viedään eteenpäin. Ennaltaehkäisevällä huolen puheeksiotolla voidaan välttyä suuremmalta huolelta.

Selvityksestämme huolen puheeksiotto nousi yhdeksi suurimmaksi haasteeksi vanhempien kanssa tehtävässä yhteistyössä. Ollin (2010) opinnäytetyössä *Vierellä varhain – tuki on parhain* syntyi koulutusmateriaalia haastaviin kasvatuskumppanuustilanteisiin. Hänen koulutusmateriaalissaan on käsitelty huolen puheeksioton merkitystä. Myös Koivusen tekemässä työnohjaajankoulutuksen lopputyössä vanhempien ja työntekijöiden vuorovaikutusta hankaloittavaksi tekijäksi nousi vaikeus ottaa puheeksi lapsesta herännyt huoli.

Koivusen lopputyöstä nousi esille myös keskustelujen vaikeus lapsen haku- ja tuontitilanteissa, kemioiden kohtaamattomuus sekä puutteelliset vuorovaikutustaidot. Selvityksestämme nousi esille samoja teemoja: kiire ja

keskustelut haku- ja tuontitilanteissa, kemioiden kohtaaminen sekä sosiaalisten taitojen merkitys.

10.3 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimusaiheena olisi mielenkiintoista saada toinen näkökulma aiheeseemme. Jatkotutkimuksena voisi tutkia vuorovaikutuksen haasteita vanhemman näkökulmasta. Tutkimuksen avulla voisi selvittää, eroavatko vanhempien kokemat haasteet varhaiskasvattajien kokemista haasteista, ja jos eroavat, miten kyseiset erot ilmenevät.

Toinen jatkotutkimusaihe voisi olla toiminnallinen opinnäytetyö, josta syntyisi toimintamalleja haastaviin vuorovaikutustilanteisiin vanhempien kanssa. Tässä opinnäytetyössä kerättäisiin aineisto eri päiväkotien varhaiskasvattajilta, jolloin ammattitaitoinen henkilökunta voisi jakaa kokemuksiaan ja toimintatapojaan toisilleen sekä sosiaalialan opiskelijoille ja ammattilaisille.

10.4 Oma prosessi

Mielenkiintoisemmaksi opinnäytetyöprosessissamme nousivat haastattelut, joissa saimme kuulla varhaiskasvattajien kokemuksia. Erityisesti varhaiskasvattajien omat kokemukset haastavista tilanteista sekä heidän kertomansa esimerkkitapaukset olivat hyödyllisimpiä ammattitaitomme kehityksen kannalta. Haastatteluista saimme tulevana sosiaalialan ammattilaisina keinoja toimia haastavissa vuorovaikutustilanteissa.

Haasteena opinnäytetyötä tehdessä on ollut etsiä teoriaa ja aiheeseen liittyvää materiaalia, koska aihetta on tutkittu hyvin vähän. Kasvatuskumppanuutta ja vanhempien kanssa tehtävää yhteistyötä on tutkittu paljon, mutta ei tästä näkökulmasta. Käyttämämme teoriatieto on suhteellisen tuoretta, mikä lisää tutkimuksemme luotettavuutta. Esimerkiksi kasvatuskumppanuus on melko uusi käsite varhaiskasvatuksessa, ja se on ollut tutkimusten kohteena viime vuosina.

Selvitystä tehdessämme olemme tutustuneet aihetta koskevaan kirjallisuuteen. Teorian etsiminen on ollut mielenkiintoista ja antoisaa. Se on lisännyt omaa

tietämystämme yleisesti varhaiskasvatuksesta sekä erityisesti vanhempien ja varhaiskasvattajien yhteistyöstä. Opinnäytetyöprosessi on suunnannut mielenkiintoamme vanhempien kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Olemme pystyneet järjestämään aikataulumme siten, että yhdessä työskentely on ollut mahdollista lähes koko opinnäytetyöprosessin ajan. Opinnäytetyötä yhdessä tehdessämme molempien mielipide on tullut esille.

Opinnäytetyöprosessi on kokonaisuudessaan ollut hyvin mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus. Olemme saaneet paljon uutta tietoa vanhempien kanssa tehtävästä työstä sekä varhaiskasvatuksesta yleensä. Olemme lukeneet paljon aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, joka on antanut meille laajan tietopohjan tulevaisuuden varalle varhaiskasvatuksen parissa työskennellessämme. Lisäksi olemme saaneet arvokasta tietoa ammattitaitoisilta varhaiskasvattajilta haastattelujen avulla. Tutkimuksemme on antanut meille keinoja valmistautua ja ennakoita haastavia tilanteita sekä kohdata vanhemmat arvostavasti ja ammattitaitoisesti.

Jokainen haastava vuorovaikutustilanne on erilainen, eikä niihin ole yhtä oikeaa tapaa toimia, vaan kaikki varhaiskasvattajat työskentelevät omalla persoonallaan. Jokainen vuorovaikutustilanne tulisi kohdata yksilöllisesti kasvatuskumppanuuden periaatteiden mukaisesti.

Lähteet

Eriksson, E. & Arnkil, T. E. 2009. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Stakesin oppaita 60. Helsinki: Stakes.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Isokorpi, T. 2004. Tunneoppia. Parempaan vuorovaikutukseen. Juva: PS-kustannus.

Järvinen, M., Laine, A. & Hellman-Suominen, K. 2009. Varhaiskasvatusta ammattitaidolla. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Kallio, H. 2010. Vanhempien ajatuksia kasvatuskumppanuudesta Otaniemen päiväkodissa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Karila, K., Alasuutari, M., Hännikäinen, M., Nummenmaa, A. & Rasku-Puttonen, H. 2006. Kasvatusvuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Kaskela, M. & Kekkonen, M. 2007. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Oppaita 63. Helsinki: Stakes.

Kauppila, R. 2005. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Keuruu: PS-kustannus.

Kekkonen, M. 2012. Kasvatuskumppanuus puheena. Varhaiskasvattajat, vanhemmat ja lapset päivähoidon diskursiivisilla näyttämöillä. Akateeminen väitöskirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kekkonen, M. 2004 Vanhemmuutta etsimässä ja tukemassa. Lapsiperheiden peruspalveluiden kehittäminen. Raportteja 281. Saarijärvi: Stakes.

Keltikangas-Järvinen, L. 2012. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot. Juva: WS Bookwell Oy

Koivunen, P. 2009. Hyvä Päivähoito. Juva: PS-kustannus

Mattila, K. 2008. Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. 2. painos. Juva: PS-kustannus.

Mikkola, P. & Nivalainen, K. 2009. Lapselle hyvä päivä tänään – näkökulmia 2010-luvun varhaiskasvatukseen. 2. painos. Saarijärvi: Pedatieto

Olli, M. 2010 Vierellä varhain – tuki on parhain. Diakonia ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2009. 2. tarkistettu painos. Oppaita 56. Helsinki: Stakes.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, E. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3. uudistettupainos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, E. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WS Bookwell Oy

Liite 1



Kevät 2012

Sosiaali- ja terveysala

SAATE

Hyvät Pallon päiväkodin varhaiskasvattajat!

Olemme Saimaan ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoita. Teemme opinnäytetyötä aiheesta, ”Haastavat vuorovaikutustilanteet vanhempien kanssa varhaiskasvatuksessa”. Haluamme selvittää opinnäytetyöllämme millaiset vuorovaikutustilanteet vanhempien kanssa koetaan varhaiskasvatuksessa haastaviksi ja millä tavoin varhaiskasvattajat niissä tilanteissa toimisivat.

Pyydämme Teitä osallistumaan opinnäytetyömme ryhmähaastatteluun, josta saadun aineiston perusteella kokoamme opinnäytetyömme. Teemme kaksi ryhmähaastattelua, joihin tulisi osallistua 2-3 varhaiskasvattajaa. Opinnäytetyömme kannalta olisi tärkeää, että osallistuisitte ryhmähaastatteluun, jotta saisimme mahdollisimman kattavaa ja luotettavaa tietoa tutkimukseemme.

Ryhmähaastattelu nauhoitetaan ja litteroidaan, jonka jälkeen nauhat tuhoetaan. Pidämme huolta, että vastaajan anonymiteetti säilyy. Haastattelu olisi tarkoitus tehdä kevään 2012 aikana.

Kiitos mielenkiinnostanne ja hyvää kevättä!

Mari Matikainen
Ainonkatu 23 As. 11
53100 LAPPEENRANTA
puh. 050 3697574
email. marimaticainen@luukku.com

Noora Olkkonen
Kersantinkuja 9 A 4
53810 LAPPEENRANTA
puh. 050 3066997
email. noora.olkkonen
@student.saimia.f

Liite 2

Teemahaastattelu runko:

Millaiset vanhempien kanssa käytävät vuorovaikutustilanteet koette haasteelliseksi?

Mitkä asiat tekevät vanhempien kanssa käytävästä vuorovaikutustilanteesta haastavan?

Mitkä kohtaamistilanteet vanhempien kanssa koette haastavimmiksi?

Miten olette toimineet haastavissa vuorovaikutustilanteissa vanhempien kanssa?

Mitkä tavat haastavissa vuorovaikutustilanteissa olette kokeneet toimiviksi?

Millainen on hyvä vuorovaikutussuhde vanhempien kanssa?

Miten kasvatuskumppanuus näkyy työssänne ja millä tavoin siitä voi olla hyötyä haastavissa vuorovaikutustilanteissa?

Millaisia keinoja ja mahdollisuuksia teillä on henkisesti haastavan tilanteen purkuun työyhteisössä tai muutoin?

Onko sosiaalisilla taidoilla mielestäsi merkitystä haastavissa tilanteissa? Jos on niin millaisilla?

Liite 3

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
kulttuurierot uhkaavat asiakkaat keskustelu tilanteet molemminpuolinen luottamus persoonaan liittyvät tekijät ammattillisuus kemioiden kohtaaminen	Vuorovaikutusta hankaloittavat tekijät	Haasteet	Vanhempien ja kasvattajien välinen vuorovaikutus
oma tiimi esimies kiertävä erityis- lastentarhanopettaja muut yhteistyötahot työterveydenhuolto työnohjaus psykologi itse pohdiskelu	Keinot haastavien tilanteiden purkuun	Toimintatavat	
oma persoona rauhallisuus kuunteleminen rehellisyys tiedottaminen huolen puheeksiotto avoimuus oma-aikuis- toimintamalli minä -muotoinen asioiden esittäminen ammattillisuus kunnioittaminen keskustelu	Ammatillinen kohtaaminen		
luottamus avoimuus dialogisuus oma-aikuisuus ammattillisuus sosiaaliset taidot	Hyvän vuorovaikutus- suhteen elementtejä	Toimiva vuorovaikutus	
yhteinen näkemys lapsesta dialogi vanhempien kuuntelu kunnioittaminen avoimuus luottamus yhteistyö	Kasvatuskumppanuus		
kuuntelu empatiakyky neuvottelu taidot itsensä kehittäminen kunnioittaminen avoimuus rentoutuminen kokemus	Sosiaaliset taidot		

**YHTEISTYÖSOPIMUS
OPINNÄYTETYÖSTÄ**

Aihe	Haastavat vuorovaikutustilanteet vanhempien kanssa varhaiskasvatuksessa	
Opinnäytetyön tekijät	Opiskelijat Sosionomi (AMK)- opiskelijat Noora Okkonen Mari Matikainen	Yhteystiedot puh. 050 3066997 puh. 050 3697574
Ohjaajat	Työelämän edustaja Mirva Nousiainen, Pallon päiväkot	Yhteystiedot puh. 0400-163299
	Saimaan amk Lehtori Leena Byckling, Saimaan amk	Yhteystiedot leena.byckling@saimia.fi
Opinnäyteprojektin kokonaiskesto	vuosi	
Työsuunnitelma: <ul style="list-style-type: none"> Projektin tavoitteet, työvaiheet ja niiden toteutusaikataulu Opinnäytetyön tuloksena syntyy 	Tavoitteena selvittää mikä tekee vuorovaikutuksesta haastavan vanhempia kohdatessa sekä millaisia keinoja varhaiskasvattajilla on toimia näissä tilanteissa. Opinnäytetyösuunnitelma on valmis. Aloitamme haastattelut heti tutkimusluvan saatuaamme (huhtikuu). Litterointi ja raportin kirjoittaminen tapahtuu kesän ja syksyn aikana. Tarkoituksemme olisi valmistua joulukuussa 2012	
	Tutkimustuloksia haastavasta vuorovaikutuksesta varhaiskasvattajien ja vanhempien välillä.	
Sopimus resurssien käytöstä, kustannusten jakautumisesta ja palkkioista		
Tekijänoikeudet (tekijänoikeuslaki, mallioikeuslaki, patenttilaki, hyödyllisyysmallilaki)		
Raportointi ja tavoitteiden toteutumisen seuranta		
Vastuukysymykset ja salassapito	Nauhoitamme haastattelut ja litteroimme ne. Litteroinnin jälkeen nauhat tuhoaan.	
Työn arviointi	Työelämän edustaja osallistuu arviointiin <input type="checkbox"/> Työelämän edustaja ei osallistu arviointiin <input checked="" type="checkbox"/>	
Päiväys ja allekirjoitukset	Työelämän edustaja 4.5.2012 <i>Mirva Nousiainen</i> Mirva Nousiainen	
	Opiskelijat 25.4.2012 <i>Mari Matikainen</i> Noora Okkonen	
	Saimaan amk lehtori/ yliopettaja <i>Leena Byckling</i> LEENA BYCKLING	

LAPPEENRANNAN KAUPUNKI

Kasvatus- ja opetustoimi

VIRANHALTIJAPÄÄTÖS

Varhaiskasvatusjohtaja

14.05.2012

369/016/2012

§ 7/2012/KO/ tutkimuslupapäätös

Asia **TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄMINEN, NOORA OLKKONEN
JA MARI MATIKAINEN**

Hakija/vireillepanija Olkkonen Noora ja Matikainen Mari

Liite Tutkimuslupahakemus

Päätös Myönnän tutkimusluvan.

Tutkimuksen tekijän tulee hankkia myös huoltajalta lupa alle 18-vuotiaiden haastatteluun, kuvaamiseen sekä havainnointiin. Tutkimuksen tekijät eivät saa käyttää tutkimuksen aikana saamia salassa pidettäviä tietoja lapsen tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi tai sellaisten muiden etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus. Tutkimuksen tekijä ei saa luovuttaa salassa pidettäviä henkilötietoja sivulliselle. Tutkimuksen tekijän tulee toimittaa maksutta tutkimusraportista yksi kappale hallintotoimistoon.

Sovelletut oikeusohjeet Kasvatus- ja opetustoimen johtosääntö 14 §
Kasvatus- ja opetustoimen toimintasääntö 8 §

Muutoksenhaku Tähän päätökseen voi hakea muutosta. Ohje oheisena.



Päivi Virkki
varhaiskasvatusjohtaja

Jakelu Olkkonen Noora

Päätös on lähetetty postitse asianosaiselle 15.5. 2012.