

OPINNÄYTETYÖ

Kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus Luonteva Oy:ssä

Mari Syvälä

Tulkkauksen ja kielellinen saavutettavuus
(240 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(4/2024)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Koulutuksen nimi Tulkkaus ja kielellinen saavutettavuus

Tekijä: Mari Syvälä

Opinnäytetyön nimi: Kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus Luonteva Oy:ssä

Sivumäärä: 55 ja 7 liitesivua

Työn ohjaaja: Hanna-Kaisa Turja

Työn tilaaja: Petri Nikkanen, Luonteva Oy

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus Luonteva Oy:lle. Luonteva Oy on tulkkauspalveluita tarjoava yritys. Sen tavoitteena on tarjota tulevaisuudessa uutena palveluna kommunikaatio-ohjausta. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia resursseja kommunikaatio-ohjaukseen voidaan tarvita, millaisia vaiheita siihen kuuluu ja mitkä on resurssien tehtävät prosessin eri vaiheissa.

Kommunikaatio-ohjaus on viittomakielen opetusta tai puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointikeinojen käytön ohjausta kommunikaation erityisryhmään kuuluvan henkilön läheisille. Palvelu on vammaispalvelulain perusteella järjestettävää määrärahasidonnaista sopeutumisvalmennusta. Prosessilla tarkoitetaan tapahtumien ketjua, joka koostuu erilaisista vaiheista päätyen tulokseen. Prosesseja voidaan kuvata visuaalisesti piirrettyinä sekä sanoilla. Prosessin kuvaaminen auttaa ymmärtämään ja jäsentämään yrityksen toimintaa.

Opinnäytetyö on tehty toiminnallisena kehittämistyönä, jossa kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen luomisessa hyödynnettiin palvelumuotoilun ja konstruktivisen tutkimuksen piirteitä. Aineistonhankintamentelmänä Luontevassa työskenteleville ammattilaisille toteutettiin kaksi fasilitoitua työpajaa, jossa he yhteiskehittäen tuottivat aineistoa. Ensimmäisessä työpajassa tuotettiin aineistoa prosessikuvausta varten ja toisessa työpajassa lähes valmiista kuvauksesta kerättiin palautetta, jonka perusteella prosessikuvausta vielä kehitettiin.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi sähköisessä muodossa oleva kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus ja sitä tukeva lyhyt tekstimuotoinen ohje Luonteva Oy:lle. Prosessikuvauksen avulla Luontevan on helpompi hahmottaa millaisia asioita yrityksen tulee huomioida käynnistäessä uutta palvelua. Kehitetty kuvaus tulee toimimaan myös konkreettisena työkaluna kommunikaatio-ohjaajille. Palvelun käynnistyessä sen tärkeimpinä hyötyjinä tulevat olemaan palvelun käyttäjät. Myös muut alan ammattilaiset ja opiskelijat tulevat hyötymään tästä opinnäytetyöstä.

Tulevaisuudessa Luontevassa tullaan tarkastelemaan prosessin toimivuutta ja sitä tullaan jatkokehittämään ja jalostamaan.

Asiasanat: kommunikaatio, ohjaus, prosessit, palvelutuotanto, palvelumuotoilu

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences

Name of the Degree Programme Interpreting and Linguistic Accessibility

Author: Mari Syvälä

Title: Process description of communication guidance in Luonteva Oy

Number of Pages: 55 and 7 attachment pages

Supervisor: Hanna-Kaisa Turja

Commissioned by: Petri Nikkanen, Luonteva Oy

The purpose of the thesis was to create a process description of communication guidance for Luonteva Oy. Luonteva Oy is a company that provides interpreting services. In the future, Luonteva plans to offer communication guidance as a new service. The aim of the thesis was to find out, what kind of resources are needed for communication guidance, what kind of stages are involved and what are the tasks of the resources at the different stages of the process.

This thesis is focused on communication guidance, which means guiding augmentative and alternative communication methods to persons with speech impairment and their inner circle. Communication guidance is adaptation coaching. It is based on budget and it is provided under Disability Services Act. Process means series of actions, which consist different stages leading to result. Describing the process visually helps to understand the company's operations.

The thesis was done as a functional development study applying service design and constructivist research. Two facilitated workshops were organised for professionals who work in Luonteva Oy. In the workshops they co-developed the material. In the first workshop they produced material for a process description. In the second workshop, they gave feedback about the process description that had been made. Based on the feedback the process description was further developed.

As a result of the thesis, a process description of communication guidance and a short textual instruction was created to Luonteva Oy. Both are made in electronic format. Process description will help Luonteva to understand what kind of things the company needs to take into account when launching a new service. The description will also serve as a concrete tool for communication instructors. When the service starts the main beneficiaries will be the users of the service. This thesis will also be useful to other professionals in the field as well as students.

In the future, the process description will be further developed in Luonteva.

Keywords: communication, guidance, processes, service production, service design

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	TILAAJAN ESITTELY	9
3	KOMMUNIKAATIO-OHJAUS.....	10
	3.1 Kommunikaatio-ohjauksen asiakkaat	11
	3.2 Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointikeinot	11
	3.3 Kommunikaatio-ohjaaja ja yhteistyö	12
4	PROSESSI JA SEN KUVAAMINEN	14
	4.1 Prosessin määrittelyä	14
	4.2 Prosessin kuvaaminen.....	15
	4.3 Prosessin kuvaamisen hyödyt	16
5	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ JA AINEISTONHANKINTA..	18
	5.1 Palvelumuotoilun ja konstruktivisen tutkimuksen piirteiden hyödyntäminen kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen luomisessa	19
	5.2 Aineistonhankintamenetelmä.....	20
	5.3 Aineiston analysointi	22
	5.4 Eettisyys opinnäytetyössä	24
6	PROSESSIKUVAUKSEN KEHITTÄMINEN	26
	6.1 Ensimmäisen työpajan suunnittelu ja toteutus.....	26
	6.2 Työpajan aineiston analysointi ja kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen luominen.....	32
	6.3 Toisen työpajan suunnittelu ja toteutus	38

6.4 Toisen työpajan aineiston analysointi ja kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen kehittäminen.....	40
7 POHDINTA.....	49
LÄHTEET	52
LIITTEET	56

1 JOHDANTO

Kommunikaatio-opetus ja -ohjaus on uuden kielen opettamista tai kommunikointikeinon käytön ohjausta kommunikaation erityisryhmään kuuluvan henkilön läheisille. Opetuksen ja ohjauksen avulla he voivat saavuttaa yhteisen toimivan tavan kommunikoida. Palvelua järjestetään sopeutumisvalmennuksena vammaispalvelulain mukaisesti. (Terveiden ja hyvinvoinnintaitoisuuskeskus 2023.) Kommunikaatio-ohjauksen prosessi ei kuitenkaan aina etene samalla tavalla paikkakunnittain, sillä siihen liittyvä palvelujärjestelmä ei ole samanlainen kaikkialla (Laine & Joutsia & Yiannakou 2022, 82). Kommunikaatio-ohjausta tuottavat tahot voivat myös osin itse vaikuttaa siihen millaista heidän tuottama palvelu on. Tämä työ on ajankohtainen sillä, kommunikaatio-ohjausta on myöntänyt tähän asti kotikunnan sosiaalitoimi. Hyvinvointialueiden toiminnan vakiintuessa palvelun hallinnointi ja järjestely saattaa muuttua.

Toimintaympäristöt ympärillämme muuttuvat ja kehittyvät nopeasti, joka tarkoittaa sitä, että myös yritysten ja organisaatioiden on kehitettävä toimintaansa vastatakseen tarpeisiin. Yritykset ja organisaatiot, jotka osaavat ennakoida, toimia joustavasti, ratkaista erilaisia haasteita ja nähdä mahdollisuuksia antaa niille paremmat mahdollisuudet menestyä. Palveluiden kehittäminen on yksi yrityksen keino kasvattaa ja kehittää liiketoimintaa eteenpäin. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 12–13.)

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ja luoda Luonteva Oy:lle kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus. Luonteva Oy on uusi tulkkauspalveluita tarjoava yritys (Luonteva Oy 2023). Sen tavoitteena on tulevaisuudessa tuottaa tulkkauspalveluiden lisäksi kommunikaatio-ohjausta sen yhtenä palveluna ja näin vastata paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Työskentelen Luontevassa tulkkina, joten tuntui luonnolliselta työstää opinnäytetyö paikkaan, jonka toimintaan olen sitoutunut. Olen aiemmin toiminut kommunikaatio-ohjaajana, joten on hyvin kiinnostavaa päästä kehittämään kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvausta Luontevassa yhdessä sen muiden ammattilaisten kanssa.

Työn tavoitteena on selvittää, millaisia resursseja kommunikaatio-ohjausprosessi vaatii sekä millaisia vaiheita ja toimintaa se pitää sisällään. Kuvaus koostuu visuaalisesta ja sitä tukevasta lyhyestä tekstiosuudesta, jotka tulevat sähköiseen muotoon. Tämä työ on tärkeä tehdä, sillä se tuottaa yritykselle ja sen työntekijöille konkreettista tietoa siitä, mitä palvelun tuottamiseen tarvitaan ja millaista se voisi olla Luontevassa. Prosessikuvaus auttaa ymmärtämään ja jäsentämään toiminnan kokonaisuutta (Laamanen 2003, 23). Työ on erityinen, sillä vastaavanlaista

opinnäytetyötä ei ole tehty aiemmin. Prosessikuvaus on konkreettinen tuotos, joka edesauttaa palvelun käynnistymistä, mutta tulee palvelemaan myös arjessa konkreettisenä työkaluna palvelun käynnistyttyä. Palvelun alkaessa tärkeimpinä hyötyjinä tulee olemaan palvelun käyttäjät eli asiakkaat sekä muut osallistujat, jotka ovat mukana prosessissa. Koen, että myös muut alan ammattilaiset tulevat hyötymään tästä opinnäytetyöstä.

Olen tutustunut prosessin kuvaamiseen liittyviin opinnäytetöihin, joita on tehty erityisesti liiketalouden alalla. Niina Kojosen (2013) opinnäytetyö Moniammatillinen yhteistyö ja keskitetty kokonaispalvelu kommunikaatio-opetuksessa: opetustilaus.fi palvelu sivuaa työni aihetta. Siinä kuvataan lyhyesti opetustilaus.fi -palvelun prosessikuvausta ja kuvataan kommunikaatio-opetukseen kuuluvia tahoja. Työ painottui moniammatilliseen yhteistyöhön ja kommunikaatio-opetus palveluiden keskittämiseen. (Kojonen 2013.) Korhonen ja Uttula on tehnyt 2021 YAMK opinnäytetyön, jossa tutkivat palvelumuotoilun hyödyntämistä yrityksen liiketoiminnassa ja laatutyössä viittomakielen tulkkauksen alalla. Työssä käy ilmi, että palvelumuotoilu nähdään osittain vielä hieman vieraana menetelmänä, mutta siinä nähtiin myös mahdollisuuksia. Kelan asettamien raamien vuoksi, palvelumuotoilun hyödyntäminen viittomakielen tulkkauksen alalla nähtiin hankalana, mutta sitä voidaan hyödyntää esimerkiksi yrityksen sisäisten toimintojen kehittämisessä. (Korhonen & Uttula 2021, 67–68.)

Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään soveltaen palvelumuotoilun piirteitä. Palvelumuotoilussa painotetaan käyttäjälähtöisyyttä, jolloin käyttäjät ovat mukana yhteiskehittämässä palvelua palveluntuottajien ja muiden sidosryhmien kanssa. Palvelumuotoilulle on ominaista toistuvuus, jossa vuorotellen tutkitaan käyttäjiä ja otetaan heidät mukaan kehittämiseen sekä tehdään mallikokeiluja palvelusta. (Sirviö 2020, 3:30-4:30.) Tämä työ eroaa palvelumuotoiluprosessista, sillä työssäni on selkeä kehittämisen kohde eli kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen luominen. Palvelumuotoilussa on tavanomaisesti mukana palveluntuottajien lisäksi palvelun käyttäjät sekä sidosryhmät yhdessä. Opinnäytetyössä yhteiskehittämisen menetelmää sovelletaan toteuttamalla se yhdessä Luontevan ammattilaisten kanssa. Palvelumuotoilun mallintamista ja testausta mukaillen tässä kehittämistyössä luodaan kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksesta malli, jota Luontevassa työskentelevät ammattilaiset tarkastelevat ja josta he antavat palautetta, jonka pohjalta kuvausta vielä kehitetään. Kommunikaatio-ohjauksen käynnistyttyä voidaan prosessikuvauksen toimivuutta tarkastella uudelleen.

Yhteiskehittäminen on jonkin uuden asian kuten tuotteen, prosessin tai palvelun kehittämistä yhdessä oppien. Asiakasryhmien ja sidosryhmien mukaan ottaminen kehittämiseen auttaa usein

yritystä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin paremmin tuomalla laajempaa ymmärrystä. Näin voidaan kehittää jotakin kilpailukykyistä, hyödyllistä ja uutta. Asiakasryhmiin voi kuulua muun muassa henkilöstö, jotka ovat yrityksen sisäisiä asiakkaita ja asiakkaat, jotka tulevat käyttämään tuotetta tai palvelua. (Keränen 2022a, 0:23-3:14.) Yhteiskehittämällä tuotetaan tietoa, joka tulee aina dokumentoida. Näin tulokset voidaan analysoida ja niitä voidaan hyödyntää päätöksenteossa. (Keränen 2022a, 8:15-8:53.) Yhteiskehitetyllä tiedolla tulee olla omistaja. Tiedon omistaja huolehtii siitä, että tietoa tullaan hyödyntämään kehittämisessä. (Keränen 2022b, 8:55-9:45.) Yrityksen johdon ymmärtäessä yhteiskehittämisen merkityksen, on hän mukana prosessissa, jotta ymmärtää paremmin, miten tieto on syntynyt ja voi näin ottaa asioita huomioon päätöksiä tehdessä (Keränen 2022b, 6:05-7:00).

Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään aineistonkeruumenetelmänä työpajamenetelmää. Yhteiskehittämisessä käytetään usein menetelmänä työpajatyöskentelyä (Keränen 2022b, 1:15-1:23). Järjestän Luontevassa työskenteleville ammattilaisille kaksi työpajaa. Ensimmäisen työpajan tavoitteena on tuottaa yrityksen sisäisten asiakkaiden eli henkilöstön kanssa yhteiskehittämällä tietoa ja näin kerätä aineistoa kuvaukseen. Toisen työpajan tavoitteena on tuottaa palautetta, jonka pohjalta kuvausta voidaan vielä kehittää. Tilaajan mukaan on hyvin tärkeää, että kaikki luontevan ammattilaiset ovat kiinnostuneita ja sitoutuneita kehittämään uutta palvelua yhdessä. Kaikilla Luontevan ammattilaisilla ei ole kokemusta kommunikaatio-ohjauksesta. Heidän pitkä työkokemuksensa kommunikaatioalalta antaa kuitenkin näkökulmia asiaan sekä varmistaa työn kannalta merkitykselliset kommentit. Yrityksen näkökulmasta katsottuna kaikki yhdessä kehittäminen lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Nikkanen 2024a.) Opinnäytetyö koostuu raportista sekä luodusta prosessikuvauksesta. Raportti etenee tilaajan esittelystä tietoperustaan, jonka muodostaa kommunikaatio-ohjaus, prosessi ja sen kuvaaminen. Raportissa kerron myös toiminnallisesta opinnäytetyöstä ja aineistonhankinnasta. Lisäksi kuvaan raportissa mitä prosessikuvauksen kehittämiseen sisältyi. Raportti päättyy pohdintalukuun.

2 TILAAJAN ESITTELY

Opinnäytetyöni tilaaja on työnantajani Luonteva Oy ja yhteyshenkilönä toimii yrityksen toimitusjohtaja Petri Nikkanen. Tässä opinnäytetyössä käytän tilaajasta nimeä Luonteva. Luonteva on Pirkanmaan alueella toimiva tulkkausalan yritys, joka on perustettu elokuussa 2022. Yritys on tuottanut viittomakielen ja puhevammaisten tulkkausta vuoden 2023 alusta. (Luonteva Oy 2023a.)

Luonteva toimii Kelan sopimuskumppanina vuosina 2023–2024. Tulkkauspalveluita Luontevasta voi tilata myös muut tahot esimerkiksi sosiaali- ja terveyshuolto sekä viranomaiset. Tulkkauspalveluiden avulla tulkkausta tarvitseva henkilö saa mahdollisuuden tulla kuulluksi sekä ymmärretyksi ja hän voi osallistua ja olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa elämän eri tilanteissa. (Luonteva Oy 2023b.) Tulkkauspalvelu on Kelan järjestämä palvelu vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat kuulo- tai kuulonäkövamma tai puhevamma vuoksi tulkkausta (Kela 2023).

Luonteva tarjoaa myös kommunikaatio-opetusta ja -ohjausta sekä asiantuntijapalveluita kommunikaation erityisryhmien kanssa työskenteleville (Luonteva Oy 2023a). Yrityksen toimitusjohtaja Nikkasen mukaan Luonteva on halunnut ennakoivasti lähteä viestimään kommunikaatio-opetuksesta ja -ohjauksesta verkkosivuillaan, vaikka palvelun tuottaminen käynnistyneestä vasta vuonna 2024 (Nikkanen 2023).

3 KOMMUNIKAATIO-OHJAUS

Kommunikaatio-opetus ja -ohjaus merkitsee viittomakielen opetusta tai puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointikeinojen ohjausta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023). Puhutun kielen tukena tai sen korvaavana keinona voidaan käyttää muita kommunikointikeinoja, joita kutsutaan puhetta tukeviksi ja korvaaviksi kommunikointikeinoiksi (Huuhtanen 2011, 15). Sen tarkoituksena on mahdollistaa yhteinen kieli ja kommunikointikeino kommunikaation erityisryhmään kuuluvalle ja hänen läheisten välille arjen eri toimintaympäristöissä. Kommunikaatio-opetus ja -ohjaus on vammaispalvelulain perusteella järjestettävää sopeutumisvalmennusta, joka tukee terveydenhuollon kuntoutuspalveluita. Sen myöntää hyvinvointialueen sosiaali-toimi. Palvelu on määrärahasidonnaista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023.)

Opetusta- ja ohjausta on mahdollista saada kaiken ikäisille. Palvelua hakevan henkilön tulee liittää hakemukseensa suositus opetuksesta tai ohjauksesta, sen voi tehdä asiantuntija esimerkiksi puheterapeutti. (Papunet 2023a.) Hyvinvointialue voi itse tuottaa kommunikaatio-opetusta ja ohjausta, mutta se voi myös tilata palvelun palveluntuottajilta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023).

Nykyisen sopeutumisvalmennuksen taustalla vaikuttaa laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380 sekä asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/759 (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023). Uusi vammaispalvelulaki on hyväksytty eduskunnassa 1.3.2023 (Eduskunta 2023). Se astuu voimaan 1.1.2025, mutta lain soveltamisalaa tarkennetaan kuitenkin vielä vuonna 2024. Palveluita järjestetään nykyisen vammaispalvelulain mukaan, kunnes uusi laki astuu voimaan. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2023a.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään termiä kommunikaatio-ohjaus, sillä Luonteva tulee keskittymään puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointikeinojen ohjaamiseen. Kommunikaatio-ohjauksen rinnalla käytettävä toinen termi on kommunikaatio-opetus, jolla tässä työssä viitataan viittomakielen opetukseen.

3.1 Kommunikaatio-ohjauksen asiakkaat

Viittomakielen opetus on tarkoitettu kuuroille, kuulovammaisille ja kuulonäkövammaisille henkilöille ja heidän läheisilleen. Viittomakielen opetus voi olla myös taktiiliviittomista eli kädestä käteen viittomista, kun kyseessä on kuulonäkövammainen ja hänen läheiset. Uuden kielen oppiminen vaatii usein opetusta pitkän aikaa. Mahdolliset muutokset kuulossa tai näössä voivat myös vaikuttaa opetuksen keston. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023.) Kuulovammainen on henkilö, jolla kuulo on heikentynyt. Vamman aste voi olla eritasoinen huonokuuloisesta kuuroon. Kuuro henkilö ei kuule puhetta, joten hän kommunikoi useimmiten viittomakielellä. Kuulovamma voi olla synnynnäinen, sairauden tai vaurion aiheuttama. (Kuuloliitto 2023.) Kuurosokeudella tarkoitetaan kaksoisaistivammaa, joka voi olla etenevä tai pysyvä. Kuurosokea voi olla näön ja kuulon menettänyt tai hän voi nähdä ja kuulla eriasteisesti. Kuurosokeus voi olla synnynnäistä tai sen voi aiheuttaa erilaiset sairaudet tai ikääntyminen. (Suomen kuurosokeat Ry 2023.)

Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointikeinojen käyttöä ohjataan puhevammaisen henkilön läheisille. Ohjaus voi olla esimerkiksi tukiviittomien, kommunikointikansion tai jonkin sovelluksen käytön ohjausta. Ohjausta voidaan antaa myös kuulovammaiselle tai kuulonäkövammaiselle ja heidän läheisilleen. Tällöin äidinkielenä on puhuttu kieli, jota voidaan tukea eri keinoin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023.) Kansallisista tilastoista ei käy ilmi, kuinka paljon puhevammaisia henkilöitä on. Vanhan arvion mukaan heitä oli 65 000, mutta maailman terveysjärjestön WHO:n mukaan henkilöiden määrä, jotka tarvitsevat tukea kommunikoinnissa on ainakin kaksinkertainen. (Kehitysvammaliitto 2024.) Puhevammaisuuden kirjoon kuuluvilla henkilöillä on erilaisia kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen pulmia (Tikoteekki 2023). Puhevammainen henkilö on kuuleva, mutta hänen on hankala ilmaista itseään puheen avulla ja/tai ymmärtää muiden puhetta. Vamman vuoksi hänen voi olla myös hankala ymmärtää kirjoitettua kieltä. Puhevamma voi olla synnynnäinen tai sen on voinut aiheuttaa jokin neurologinen sairaus tai vamma. (Rautakoski & Huuhtanen 2011, 93.)

3.2 Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointikeinot

Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi termi tulee englanninkielisestä sanoista Augmentative and Alternative Communication, josta voidaan käyttää lyhennettä AAC (Papunet 2024b). Puhetta tukevilla ja korvaavilla keinoilla tarkoitetaan erilaisia kommunikoinnin tapoja ja keinoja, joita voidaan käyttää, kun puheen ja kielen käytössä ilmenee haasteita (American speech-

language-hearing association 2024). Nimensä mukaisesti puhetta tukevilla ja korvaavilla kommunikointikeinoilla voidaan tukea tai korvata puhetta. Puhetta tukevilla keinoilla pyritään edistämään ja vahvistamaan puhetta, mutta sillä voidaan myös turvata kommunikointi, ellei puhe lähde kehittymään. Henkilön kommunikoidessa muilla keinoilla puheen sijasta käytetään siitä nimitystä puhetta korvaava kommunikointi. (von Tetchner & Martinsen 2000, 20.)

Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointikeinot voidaan jakaa kahteen osaan: avusteiseen ja ei-avusteiseen kommunikointiin. Avusteisessa kommunikoinnissa henkilö valitsee itseään ilmaistakseen merkit, jotka ovat hänestä fyysisesti erillään. Avusteista kommunikointia on esimerkiksi kuvien tai aakkostaulun käyttäminen. Ei-avusteisessa kommunikoinnissa henkilö tuottaa ilmaistun itse kuten viittomalla tai tekemällä valinnan silmiä räpäyttämällä. (von Tetchner & Martinsen 2000, 21.)

3.3 Kommunikaatio-ohjaaja ja yhteistyö

Useimmiten kommunikaatio-ohjaajina toimivat puhevammaisten tulkit, viittomakielen tulkit ja AAC-ohjaajat (Papunet 2024c). Kommunikaatio-ohjaaja nimeä käytetään ammattilaisesta kutsuen tulkki AMK, tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen tutkinto-ohjelman suorittaneesta henkilöstä. Hän voi työskennellä tulkkina, mutta tutkinto antaa myös vahvan pedagogisen osaamisen toimia kommunikaation ohjaus, neuvonta- ja valmennustyössä. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2023a.) Humanistisessa ammattikorkeakoulussa voi opiskella myös viittomakielen tulkkiksi (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2024b). Diakonia-ammattikorkeakoulu kouluttaa viittomakielen ja puhevammaisten tulkkeja (AMK). Koulutuksessa on mahdollista opiskella valinnaisina opintoina kommunikaatio-ohjauksen pedagogiikan opinnot. (Diak 2024.) Kommunikaatio-ohjaajana voi toimia myös puhevammaisten tulkki, joka on suorittanut puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinnon (Opintopolku 2024a). Kasvatus- ja ohjausalan perustutkintoon kuuluva kommunikaation ja viittomakielenohjaajan osaamisala antaa myös valmiuden kommunikaation ohjaustyöhön (Opintopolku 2024b).

Virpi Yiannakou kuvaa kommunikaatio-ohjaajan työnkuvaan kuuluvan läheisten ohjaamisen kommunikaation apuvälineen käytössä. Ohjaus alkaa apuvälineen perusperiaatteiden ohjaamisesta ja siitä, kuinka sitä voidaan päivittää. Tämän jälkeen apuvälineen käyttöä voidaan ohjata ja harjoitella arjen erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Kommunikaatio-ohjaajan tehtävä on ohjata, kun taas puheterapeutti arvioi ja etsii asiakkaalle sopivan kommunikointikeinon. (Yianna-

kou 2021.) Kommunikatio-ohjausta tukee kommunikaatio-ohjaajan ja puheterapeutin, kuntouttavan tahon tai apuvälineyksikön kanssa tehty yhteistyö (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023). Kommunikointia voidaan tukea apuvälineillä ja se on osa lääkinällistä kuntoutusta (Tikoteekki-verkosto 2024a). Henkilö, jolla on haasteita kommunikoinnissa voi hakeutua kommunikoinnin apuvälinearviointiin, joka kuuluu apuvälinepalveluihin ja on osa lääkinällistä kuntoutusta. Arvioinnissa pyritään löytämään asiakkaalle hänen tarpeistansa lähtevä toimiva kommunikointikeino. (Tikoteekki-verkosto 2024b.) Apuvälinepalveluista vastaa hyvinvointialueet (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b). Kommunikoinnin apuvälinearvioita tekevät puheterapeutit yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa. Haastavimpiin kommunikoinnin apuvälinearviointeihin vastaavat esimerkiksi apuvälineyksiköt ja tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekit. (Tikoteekki-verkosto 2024c.)

4 PROSESSI JA SEN KUVAAMINEN

Yritysten ja organisaatioiden toimintaa kuvataan usein prosesseilla (Laamanen 2003, 75). Luontevassa ei ole vielä kuvattuna prosesseja. Tämän työn myötä kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus tulee olemaan yrityksen ensimmäinen kuvattu prosessi. Kuvausta voidaan soveltaa myös muiden palveluiden prosessien kuvaamiseen.

Tämän luvun on tarkoitus tuoda esille tietoperustaa prosessista ja sen kuvaamisesta. Luvussa tarkastellaan aluksi, mitä tarkoittaa prosessi ja miten se voidaan määritellä. Tämän jälkeen edetään prosessin kuvaamiseen. Sen kautta luodaan ymmärrystä kuvauksen tarpeellisuudesta, sisällöstä ja kuvauksen muodosta. Viimeinen alaluku tuo esiin millaisia hyötyjä prosessin kuvaamisen avulla voidaan saavuttaa.

4.1 Prosessin määrittelyä

Laamasen mukaan sanalla prosessi voidaan ymmärtää erilaisia asioita. Sillä voidaan kuvata asioiden muuttumista kuten oppimisprosessi, mutta sillä voidaan kuvata myös toimintaa kuten lukemisprosessi. Liiketoimintaprosessi muodostuu toiminnasta ja siihen tarvittavista resursseista eli prosessin toteuttajista, jotka yhdessä muodostavat tuotoksen eli tuloksen sekä suorituskäytön. Tarvitaan siis tietoa ja materiaalia eli syötteitä, joita kehitetään prosessissa toimenpiteiden ja resurssien avulla. Tuloksena syntyy tuote tai palvelu sekä prosessin tuottama suorituskäyttö. (Laamanen 2003, 19–21.) Prosessin suorituskäytöllä tarkoitetaan sitä, tuottaako prosessi odotettuja tuloksia ja toteutuuko asiakkaiden tyytyväisyys (Pesonen 2007, 139). Resursseilla voidaan tarkoittaa henkilöiden lisäksi myös esimerkiksi laitteita tai tiloja (Laamanen & Tinnilä 2009, 131).

Prosessi on tapahtumien ketju, joka koostuu erilaisista vaiheista päättyen tulokseen. Prosessin voidaan ajatella alkavan aina asiakkaan tarpeesta ja päättyvän siihen, kun asiakkaan tarve täyttyy. (Pesonen 2007, 129.) Prosessi on toimintojen sarja, jolle on asetettu tuotokset sekä asiakkaat joko yrityksen sisältä tai ulkopuolelta (Kiiskinen & Linkoaho & Santala 2002, 28). Prosessi on toistuvaa toimintaa, kun taas projekti on ainutkertaista (Lecklin 2006, 124).

Prosessit voidaan jakaa eri luokkiin. Ydinprosessit liittyvät aina suoraan yrityksen ulkoiseen asiakkaaseen, joille tuotetaan arvoa. Ydinprosesseja voi olla esimerkiksi tuotteiden sekä palveluiden kehittäminen ja myynti. (Laamanen 2003, 53–55.) Tukiprosesseilla taas tarkoitetaan pro-

sesseja, jotka ovat yrityksen sisäisiä ja niillä tuetaan ydinprosesseja (Pesonen 2007, 131). Tukiprosesseja ovat muun muassa henkilöstön osaamisen kehittäminen ja tietohallinto (Laamanen & Tinnilä 2009, 122). Avainprosesseilla käsitetään prosesseja, jotka liittyvät yrityksen menestykseen (Lecklin 2006, 130). Avainprosesseja ovat ydinprosessit ja ne tukiprosessit, jotka ovat hyvin oleellisia yrityksen toiminnan kannalta (Pesonen 2007, 131). Jokaisella prosessilla on omistaja, joka vastaa prosessin toimivuudesta ja sen kehittämisestä. Prosessin kehitystiimillä taas tarkoitetaan ryhmää, joka auttaa prosessin omistajaa kehittämisessä. (Laamanen & Tinnilä 2009, 127.)

Tässä opinnäytetyössä kehitetään uuteen palveluun prosessikuvausta, joten työ asemoituu yrityksen ydinprosesseihin.

4.2 Prosessin kuvaaminen

Prosessin kuvaaminen mahdollistaa toiminnan ymmärtämisen, tutkimisen ja pohtimisen sekä kuinka sen toimintaa voisi jalostaa eteenpäin (Laamanen 2003, 75). Pesonen näkee, että prosessin peruskuvauksen avulla, piirretty prosessikaavio päävaiheineen ja kaavion vaiheiden auki kirjoittaminen muodostaa yhdessä hyvän prosessin kuvauksen. Peruskuvauksen avulla kysymysten kautta pohditaan esimerkiksi sitä mihin tarkoitukseen prosessi on luotu vastamaan, mitä resursseja siinä tarvitaan ja millaiset ovat mittarit, jotka kertovat prosessin toimivuudesta? Sen ei kannata olla liian pitkä, joten aluksi prosessi on hyvä kuvata karkeasti, sillä sitä voidaan täydentää myöhemmin tarvittaessa. (Pesonen 2007, 144–145.)

Onnistunut prosessikuvaus helpottaa ymmärtämään kokonaisuutta. Se kuvaa prosessin kriittiset toiminnot ja asioiden välisiä riippuvuuksia. Kuvaus myös vahvistaa prosessissa mukana olevien henkilöiden yhdessä toimimista. Prosessikuvaus kannattaa pitää riittävän lyhyenä ja rajattuna sekä termit tulee pitää selkeinä ja sovittuina, sillä nämä lisäävät kuvauksen ymmärrettävyyttä. Myös Laamanen on luonut prosessin suunnitteluun kuvausmallin, jonka avulla voi pohtia kysymyksiä ja vastata niihin oman yrityksen näkökulmasta. (Laamanen 2003, 76–78.)

Piirros eli prosessikaavio on tapa saada prosessi visuaaliseen muotoon. Prosessikaavion lisäksi prosessia voidaan täydentää sitä avaavilla sanoilla. Molemmat voivat olla painettuina tai sähköisessä muodossa, mutta myös muut muodot ovat mahdollisia. (Pesonen 2007, 130.) Prosessikaaviolla tarkoitetaan kuvausta, jossa näkyy prosessin eteneminen vaiheittain, sen resurssit ja

funktiot (Lecklin 2006, 140). Laamanen suosittelee, että pystytasoon kaavion vasempaan laitaan laitetaan allekkain resurssit ja että prosessin vaiheiden tehtävät etenevät vasemmalta oikealle vaakatasossa. Ylimmäksi resurssiksi tulisi asettaa asiakas, koska hän on merkityksellinen osa prosessia. Resurssien laittamista hierarkkiseen asetelmaan kannattaa välttää, sillä se mahdollistaa paremmin itseohjautuvuuden ja aloitteellisuuden yrityksessä. (Laamanen 2003, 79–80.) Lecklinin (2006, 140) mukaan resurssit merkitään allekkain sen perusteella missä järjestyksessä ne osallistuvat prosessiin.

Prosessikaavioita on erilaisia yksinkertaisista kaavioista yksityiskohtaisempiin enemmän tietoa sisältäviin kaavioihin (Pesonen 2007, 149–150). Kuvauksia toiminnasta voidaan tehdä erilaisiin tarpeisiin kuten toiminnan ymmärtämiseen, johon sopii karkeahko kuvaus tai sen parantamiseen, jolloin tarvitaan yksityiskohtaisempaa kuvausta (Laamanen 2003, 79). Prosessikuvauksessa voi käyttää erilaisia kuvaustapoja ja niitä voidaan myös muuntaa sopiviksi. Vuokaavio, niin kutsuttu uimaratamalli, tehtävämatriisi sekä prosessin kirjoitettu ohje ovat yleisiä yksityiskohtaisia tapoja kuvata prosessia. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 11.) Tehtävämatriisi on yksi tapa ilmentää prosessikuvausta taulukon muodossa. Matriisissa kuvataan sanallisesti prosessiin liittyvät tekijät, prosessin eri vaiheet ja mikä on kunkin tekijän tehtävä prosessin eri vaiheissa. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 13.)

4.3 Prosessin kuvaamisen hyödyt

Prosessiajattelulla voidaan saavuttaa monenlaisia hyötyjä. Asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun ja yrityksessä työskentelevät henkilöt käsittävät heidän merkityksensä kokonaisuudessa ja osaavat toimia itseohjautuvasti. Prosessien ymmärtäminen mahdollistaa myös sen, että työntekijät ymmärtävät mitä muut kollegat tekevät, millaista osaamista heillä on ja oppivat arvostamaan sitä. Yhtenä hyötynä on myös se, että yritys näkee asiakkaan ja hänen tarpeensa keskiössä, joiden kautta toimintaa kehitetään yhdessä yrityksen kokonaistavoitteiden kanssa. Prosessikuvauksen avulla voimme siis hahmottaa ja ymmärtää kokonaisuutta sekä kehittää toimintaamme. (Laamanen 2003, 22–23.) Prosessikuvausten kautta voidaan arvioida mitkä ovat prosessin kriittiset kohdat tavoitteiden saavuttamisessa ja kiinnittää niihin huomiota (Laamanen 2003, 37).

Luontevassa kommunikaatio-ohjauksen prosessin kuvaamisen tavoitteena on edesauttaa palvelun käynnistämistä. Kuvauksen myötä yhteen koottu tieto helpottaa palvelun kulun hahmottamista. Tarkoituksena on luoda kuvaus, jota voidaan jatkokehittää tulevaisuudessa, kun palvelu

käynnistyy. Luontevan toimitusjohtajan Petri Nikkasen (2024b) mukaan liiketoiminnan näkökulmasta katsottuna uuden palvelun käynnistäminen tulee pienentämään yrityksen liiketaloudellista riskiä monipuolistaen tuotevalikoimaa sekä tuomalla lisää ostaja-asiakkaita sekä sopimuskumppaneita. Lisäksi kommunikaatio-ohjaus tekee Luontevaa tutuksi potentiaalisille tulkauksen asiakas kohderyhmälle ja on tässä mielessä erinomaista markkinointia Luontevan pääliiketoiminnalle.

5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ JA AINEISTON-HANKINTA

Toiminnallinen opinnäytetyö on kehittämistyö, jolla on tutkimuksellinen perusta (Vilkka 2021, 32). Toiminnallisessa opinnäytetyössä tuotetaan jotakin konkreettista ammatilliseen käyttöön sekä kirjoitetaan opinnäytetyöraportti, josta välittyy asiantuntijuus sekä tutkimuksellinen ote. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos voi olla esimerkiksi jokin ohje, opas tai vaikka järjestetty tapahtuma. (Vilkka & Airaksinen 2003, 9–10.) Opinnäytetyöraportissa tuodaan esille tietoperustaa, johon tehdyt valinnat pohjautuvat (Vilkka & Airaksinen 2003, 42). Tämän lisäksi raportista selviää, miten opinnäytetyöprosessi on edennyt. Mitä valintoja on tehty, miksi ja miten ja millainen oppimiskokemus sen työstäminen on ollut. (Vilkka & Airaksinen 2003, 65.) Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen kehittämistyö, jonka tuotoksena syntyy kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus Luontevalle.

Alusta alkaen oli selvää, että haluan tehdä opinnäytetyöni kommunikaatio-ohjaukseen liittyen. Tuntui myös luonnolliselta työstää opinnäytetyö paikkaan, jossa työskentelen ja jonka toimintaan olen sitoutunut. Näin ollen Luonteva lupautui opinnäytetyöni tilaajaksi tammikuussa 2023. Opinnäytetyön aiheen pohdinta lähti liikkeelle helmikuussa 2023 mind mapin kautta. Idea aiheesta syntyi lopulta yhteistuumin Luontevan toimitusjohtajan Petri Nikkasen kanssa. Luontevassa on käynnistymässä uutena palveluna kommunikaatio-ohjaus, jonka myötä on tarve prosessin kuvaamiselle. Työn keskeisenä tavoitteena oli lähteä kehittämään prosessikuvausta yhdessä Luontevan muiden ammattilaisten kanssa. Toukokuussa 2023 valmistui opinnäytetyöni suunnitelma, johon valmistauduin perehtymällä aiheen tietoperustaan ja suunnittelemalla yhdessä tilaajan kanssa työni toteutusta.

Syksyllä solmimme yhteistyösopimuksen ja perehdyin huolellisesti lisää tietoperustaan kommunikaatio-ohjauksesta, prosesseista ja niiden kuvaamisesta sekä lähdin kirjoittamaan opinnäytetyötäni. Marraskuun alusta työn edistäminen lähti tiiviisti eteenpäin ja ensimmäisen työpajan ajankohta vahvistettiin. Paneuduin työpajamenetelmään ja sen vetämiseen sekä loin työpajan tavoitteet, joiden pohjalta tein suunnitelman. Työpaja toteutui 13.12.2023 ja sain siitä palautetta tilaajalta. Tammi-helmikuussa 2024 perehdyin aineiston analysointiin, valitsin yhdessä tilaajan kanssa prosessin kuvaustavan ja analysoidun aineiston myötä lähdin luomaan prosessinkuvausta. Kuvauksen ollessa lähes valmis laadin tavoitteet toiselle työpajalle ja tein

suunnitelman sen toteutukselle. Toinen työpaja toteutui 4.3.2024. Maaliskuussa analysoin työpajassa tuotettua palautetta, jonka pohjalta tein muutokset lopulliseen prosessikuvaukseen. Huhtikuussa jatkoin raportin kirjoittamista ja viimeistelin työtäni.

Olen pitänyt yhteyttä tilaajaan koko opinnäytetyön ajan pääsääntöisesti etätapaisiin, mutta myös viestein. Tilaajan kanssa toteutunut yhteistyö on mahdollistanut sen, että olen saanut työstäni palautetta ja kehittänyt sitä saamani palautteen mukaan vastaamaan tilaajan toiveita ja tarpeita.

5.1 Palvelumuotoilun ja konstruktivisen tutkimuksen piirteiden hyödyntäminen kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen luomisessa

Erilaisten menetelmien osaaminen ja käyttäminen sekä tietoperustaan perehtyminen ja keskeisten käsitteiden ymmärtäminen liittyvät kehittämistyöhön. Kehittämällä ja luomalla jotakin uutta, yrityksen tai organisaation toimintaa voidaan kehittää. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 11–12.) Työssäni hyödynsin palvelumuotoilun sekä konstruktivisen tutkimuksen piirteitä. Tietoperusta muodostui kommunikaatio-ohjauksesta sekä prosessista ja sen kuvaamisesta, jotka avaavat aihetta ja jotka toimivat pohjana prosessikuvauksen luomiselle.

Tässä opinnäytetyössä sovelletaan palvelumuotoilun keinoja. Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä sen kaikilla tasoilla kuten prosessien kehittämisessä ja asiakaskontakteissa. Siinä korostuvat käyttäjät ja heidän syvälinen ymmärtämisensä eli asiakasymmärrys, jota voidaan kerätä erilaisin menetelmin kuten havainnoimalla. Palvelumuotoilulla tähdätään siihen, että palvelun käyttäjälle luodaan hänen toiveidensa ja tarpeiden täyttävä onnistunut palvelukokemus. Lisäksi muotoilun tavoitteena on, että palvelua tuottava taho saa käyttöönsä toimintamalleja, joiden avulla yritys voi menestyä liiketoiminnan saralla. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 71–72.) Palvelumuotoilun ominaisuuksiin kuuluu eri osapuolten osallistaminen kehittämiseen, aikaansaadun tuotoksen visualisointi esimerkiksi piirroksella ja prototypointi eli mallikappaleen rakentaminen ja testaus (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 72).

Palvelumuotoilun eri prosessimalleissa yhdistyy muun muassa laaja tiedonhankinta, yhteisöllinen ideointi ja nopea testaus. Palvelumuotoilussa on ajatus, että sen eri vaiheita toistetaan, jotta palvelua voidaan kehittää. Prosessi alkaa aina asiakas- ja toimintaympäristön ymmärryksen luomisesta. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 74.) Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin

Luontevan ammattilaisille muodostunutta asiakasymmärrystä. Koulutuksen ja työkokemuksen myötä heille on syntynyt vahva tuntemus ja ymmärrys kommunikaatioalan asiakkaista ja heidän toimintaympäristöistään.

Ideointivaiheessa nimensä mukaisesti ideoidaan ja kehitetään yhdessä asiakasymmärryksen pohjalta (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 75). Palvelumuotoiluun kuuluu olennaisena osana yhteiskehittäminen. Se on työskentelytapa, joka sitouttaa eri osapuolet mukaan aina kehittämiseen palvelun tuottamiseen. Työpaja työskentely on yksi yhteiskehittämisen tavoista. (Tuulaniemi 2013, 116–118.) Seuraava vaihe on mallinnuksen ja testauksen vaihe. Tavallisesti on kyse nopeasta kokeilusta, jossa palvelu voidaan visualisoida, rakentaa konkreettinen malli tai sitä voidaan testata jossakin järjestetyssä tilanteessa. Tarkoituksena on, ettei kehitystyötä viedä liian pitkälle ja huomata ettei se vastaakaan odotuksia. Palvelumuotoilu prosessin viimeinen vaihe on palvelun konseptointi ja sen käynnistäminen. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 76.) Palvelumuotoilu prosessin mukaisesti ideointi ja kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen työstäminen tapahtui yhteiskehittäen fasilitoidussa työpajassa. Palvelumuotoilua soveltaen tässä opinnäytetyössä tuotettiin myös visuaalinen tuotos, jota kehitettiin saadun palautteen perusteella. Opinnäytetyön tuloksena syntyneen kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen tarkoituksena on luoda vahva pohja myöhemmin tehtävälle palvelun konseptoinnille ja itse palvelun käynnistämiseksi Luontevassa.

Työni sisältää myös konstruktiiivisen tutkimuksen piirteitä. Konstruktiiivinen tutkimus lähestymistapana sopii palvelun kehittämiseen, jossa kehitetään jokin tuotos hyödyntäen teoreettista tietoa ja käytännöstä hankittua uutta tietoa. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa on siis jokin käytännössä ilmenevä haaste, joka halutaan ratkaista. Se vaatii teoriaan perehtymistä ja käytännöstä kerättyä tietoa, jonka pohjalta pyritään kehittämään ratkaisu ongelmaan. Tutkimukseen kuuluu myös ratkaisun testaaminen ja ratkaisuvaihtoehtojen esittäminen sekä arviointi. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 65–67.) Prosessikuvauksen luomisessa hyödynnettiin tietoperustasta saatua tietoa sekä tietoa kommunikaatio-ohjauksen käytännöstä hankittiin Luontevan ammattilaisilta. Konstruktiiivisen tutkimuksen mukaan tässä kehittämistyössä ei kuitenkaan toteudu tuotoksen varsinainen testaus eikä sille tyypillistä arviointia.

5.2 Aineistonhankintamenetelmä

Erilaiset kehittämisen menetelmät ja aineistot toimivat apuna toiminnallisessa opinnäytetyössä. Hyödynnettävää aineistoa on esimerkiksi opinnäytetyön tilaajatahon luomat erilaiset kirjalliset

tai digitaaliset materiaalit, toimintaa koskevat aineistot kuten lainsäädäntö sekä toiminnan kautta muodostuvat aineistot. Toiminnallisin menetelmin kuten työpajan avulla koottu aineisto tai tilaajatahon kanssa käydyt keskustelut perustuvat ihmisten kokemuksiin ja ymmärrykseen. (Kostamo & Airaksinen & Vilkkä 2022, 46.)

Työpaja on tavoitteellista ja suunniteltua yhdessä tekemistä jonkin sovitun aiheen äärellä. Päämääränä on, että työpaja tuottaa tulosta kuten uusia ideoita, ymmärrystä tai tietoa jostakin asiasta. Se miten pajassa työskennellään, päätetään vasta sitten kun tavoitteet ovat kirkkaat. (Vilkkä 2021, 90.) Työpaja on mahdollista toteuttaa missä vain läsnä tapaamisena tai virtuaalisesti. Työpajaan valitulla tilalla on kuitenkin merkitystä, sillä usein tilassa liikutaan. Aina ei voi kuitenkaan vaikuttaa tilaan, jolloin täytyy käyttää luovuutta. (Kinnunen & Keränen 2022, 4:17-6:27.) Tässä opinnäytetyössä aineistohankintamenetelmänä on ensimmäisestä työpajasta kerätty aineisto sekä toisen työpajan tuottama palaute. Ensimmäinen työpaja järjestetään, jotta saan aineistoa kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen työstämiseen. Toisessa työpajassa taas tarkastellaan jo lähes valmista prosessikuvausta ja ammattilaiset saavat antaa palautetta sekä tuoda esiin mahdollisia korjausehdotuksia kuvaukseen.

Yhdessä tilaajan kanssa päädyimme siihen, että järjestän kaksi työpajaa Luontevassa työskenteleville ammattilaisille. Koimme työpajamenetelmän ja yhteiskehittämisen oivaksi keinoksi, sillä siinä kaikki saavat mahdollisuuden osallistua ja tuoda esiin näkemyksiään uutta palvelua kehitettäessä. Luontevan ammattilaisilla on yhteenlaskettuna yli 40 vuoden työkokemus kommunikaatioalalla toimimisesta. Uskon, että heidän tietotaitonsa ja osaamisen kautta saatu yhdessä luotu tieto on merkityksellistä ja arvokasta tässä opinnäytetyössä. Pohdinnassani oli aineistohankintamenetelmänä myös ryhmähaastattelu Luontevan ammattilaisten kesken. Se ei olisi kuitenkaan mahdollistanut tasapuolista keskustelua ja sen avulla saatua aineistoa olisi ollut haasteellisempaa saada prosessikuvauksen muotoon. Lisäksi haastattelun litterointi olisi vienyt paljon aikaa.

Fasilitointi on puolueetonta ryhmän työskentelyn helpottamista, ohjaamista ja avustamista (Kantojärvi 2012, 11). Työpajaan tarvitaan siis fasilitaattori eli ryhmän vetäjä, joka huolehtii ja kantaa vastuun siitä, että ryhmä etenee suunnitellusti rakenteen mukaan kohti sovittuja tavoitteita (Kinnunen & Keränen 2022, 3:24-3:33). Tavoitteita vasten fasilitaattori suunnittelee ja rakentaa työpajan käyttäen hyväkseen siihen sopivia työkaluja (Kantojärvi 2012, 11). Fasilitaattorin on tärkeä huomioida, että työpajaan osallistuu keskenään erilaisia ihmisiä. Erilaiset

työpajan sisällä olevat toimintatavat antavat mahdollisuuden kaikkien osallistua omana itsenään. Työtapoja voi olla esimerkiksi keskusteleminen, piirtäminen sekä kirjoittaminen ja niitä voidaan työstää yksin, pareittain tai yhdessä. (Kinnunen & Keränen 2022, 12:06-14:32.) Työpajoissa minun tehtävänäni oli toimia fasilitaattorina. Minulla ei ollut aiempaa kokemusta fasilitoinnista. Tämän vuoksi koin, että minun oli valmistauduttava huolella tehtävään, jotta osaa ottaa huomioon kaikki osallistujat ja ohjata heitä läpi työpajan kohti tavoitteita. Valmistauduin fasilitointiin syventymällä kirjallisuuteen ja kuuntelemalla podcasteja.

Fasilitaattorin tehtävänä on luoda turvallinen ilmapiiri, jossa kaikki voivat tuoda esiin omat ajatuksensa ja että osallistuminen on tasapuolista (Sipponen-Damonte 2020, 14). Fasilitoinnissa hyödynnetään koko ryhmän näkökulmia ja osaamista. Se myös sitouttaa osallistujia, sillä he voivat itse olla vaikuttamassa päätöksentekoon. Vaikuttamisen mahdollisuus taas lisää työn merkityksellisyyttä ja hyvinvoinnin tunnetta. (Sipponen-Damonte 2020, 15–16.) Koin, että fasilitaattorina minulla oli vastuu siitä, että kaikilla osallistujilla oli hyvä ja turvallinen olo pajoissa. Minusta oli tärkeä selkiyttää osallistujille, että kaikkien ajatukset olivat tärkeitä ja että tietoa oltiin rakentamassa yhdessä. Ryhmän puolueettomana ohjaajana minun velvollisuuteni oli auttaa jokaista saamaan äänensä kuuluviin esimerkiksi antamalla puheenvuoroja. Pyrin myös siihen, että valitsemani erilaiset työtavat mahdollistivat sen, että kaikille löytyi sopivia tapoja osallistua.

Työpajaa ei tarvitse jännittää, sillä jokainen tuo oman osansa pajaan ja kehittäminen tapahtuu yhdessä rakentaen. Kehitettävän asian kannalta on kuitenkin merkityksellistä pohtia, ketä työpajaan osallistuu. (Kinnunen & Keränen 2022, 15:29-16:18.) Sopiva kesto työpajatyöskentelyyn ajatellaan olevan noin 2–3 tuntia. Paja voi olla myös lyhyempi tai pidempi huomioiden tarvittavat tauot ja se, että tavoitteet voidaan saavuttaa kyseisessä ajassa. (Kinnunen & Keränen 2022, 17:13-20:01.) Onnistuneen työpajan taustalla on aina suunnitelma siitä, miksi työpaja toteutetaan sekä mitä tuloksia sillä tavoitellaan. Työpajan voidaan ajatella onnistuneen, kun asetetut tavoitteet ovat toteutuneet. (Kinnunen & Keränen 2022, 9:02-11:52.)

5.3 Aineiston analysointi

Analysoitava aineisto muodostui kahdesta työpajassa tuotetusta aineistosta. Työpajat järjestettiin Luontevan ammattilaisille. Laadullisella analyysillä tarkoitetaan aineiston käsittelemistä tiiviimpään ja syvällisempään muotoon (Vilka 2021, 153). Laadullista aineistoa voidaan analysoida eri tavoin ja soveltaen (Eskola & Suoranta 2008, 151). Tutkija Timo Laineen aiemmin

tuottamaa kuvausta mukaillen analysointi alkaa siitä, mikä aineistossa on kiinnostavaa kyseisen tutkimuksen näkökulmasta. Seuraavaksi aineisto käydään läpi ja siitä erotellaan merkitykselliset asiat. Menetelmänä käytetään litterointia eli puhtaaksikirjoitusta tai koodausta. Tämän jälkeen aineisto esimerkiksi luokitellaan, teemoitetaan tai tyypitetään, jonka jälkeen voidaan tehdä yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–93.)

Tässä opinnäytetyössä sovelsin aineiston analysoimiseen teemoittelua, joka on laadullisen analyysin menetelmä. Sen avulla aineistoa voidaan jakaa pienempiin ryhmiin, jonka jälkeen etsitään menetelmän nimen mukaisesti teemoja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Teemojen löytämisessä ohjaa tutkimusongelma, jonka kautta löydetään merkityksellisimmät aiheet (Eskola & Suoranta 2008, 174). Teemoittelussa pyritään löytämään aineistosta yhtäläisyyksiä, mutta myös mahdollisia poikkeavuuksia (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 110–111). Analysointi ei ole vain menetelmän avulla analysointia, vaan se on myös tulkintaa, jossa käytetään omaa pohdintaa ja teorian tietoa (Günther & Hasanen & Juhila 2024).

Ensimmäisen työpajan aineisto koostui eri värisistä Post-It lapuista. Värien tarkoituksena oli eritellä aineistosta valmiiksi kommunikaatio-ohjauksen prosessiin liittyvät osat, joita haluttiin selvittää eli resurssit (keltainen), prosessin vaiheet (siniset) ja kunkin resurssin tehtävät eri vaiheissa (pinkki). Työpajassa hyödynnettävän menetelmän mukaan osallistujat ryhmittelivät syntyneen aineiston heidän mielestään sopiviin ryhmiin. Tästä menetelmästä kerrotaan lisää seuraavassa luvussa. Aloitin analysoinnin lukemalla aineistoa läpi useaan kertaan. Analysoinnissa perehdyin myös työpajan aikana tehtyihin muistiinpanoihin. Aloitin aineiston tiivistämisen poistamalla laput, joissa toistui samat asiat sekä yhdistin joitakin samaan asiaan viittaavia lapuja. Teemat nousivat suoraan opinnäytetyön aineistolle asetetuista kysymyksistä. Näiden lisäksi löytyi yksi uusi teema, joka käsitellään erillisenä.

Toisessa työpajassa tarkasteltiin lähes valmista prosessikuvausta. Aineisto muodostui osallistujien antamista palautteista. Palautteet annettiin saman värisillä Post-It lapuilla kuin ensimmäisessä työpajassa, jotta prosessiin liittyvät eri osat erottuivat. Tässäkin työpajassa osallistujat ryhmittelivät muodostuneen aineiston heidän mielestään sopiviin ryhmiin. Aineiston analysointi alkoi lukemalla läpi palautteet sekä työpajan aikana tehdyt muistiinpanot. Tästä aineistosta en enää etsinyt teemoja, vaan lähdin analysoimaan, millaisia muutosehdotuksia aineistosta löytyi. Analysoinnin yhteydessä lähdin tekemään muokkauksia kuvaukseen osallistujien sekä omien perustelujen nojalla.

5.4 Eettisyys opinnäytetyössä

Ammattikorkeakouluilla on eettiset suositukset, jotka toimivat ohjenuorana opinnäytetyötä tehdessä. Lainsäädäntö yhdessä tiedeyhteisön kanssa muodostavat nämä suositukset, jotka sisältävät suositukset myös hyvän tieteellisen käytännön mukaan toimimisen (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2020, 3). Hyvä tieteellinen käytäntö yhdistää huolellisen, tarkan ja rehellisen toiminnan tutkimuksen kaikkien vaiheiden osalta. Toiminnan tulee olla avointa sekä vastuullista ja muiden tutkimusta tekevien saavutuksia tulee arvostaa ja kunnioittaa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2024.) Ammattikorkeakoulujen eettisissä suosituksissa kehoitetaan myös solmimaan yhteistyösopimus opinnäytetyön tilaajan, työn tekijän ja ammattikorkeakoulun välille. Sopimuksesta tulee käydä ilmi yhdessä sovitut käytänteet opinnäytetyöprosessiin liittyen. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2020, 6.)

Opinnäytetyön tekijän on huolehdittava tutkimukseen osallistuvien ihmisten yksityisyydestä ja tietojen suojaamisesta. Tutkittavia tulee informoida tutkimuksesta ja heiltä tulee kerätä suostumukset tutkimukseen osallistumisesta. Mikäli henkilötietoja kertyy, pitää tutkittavilta pyytää suostumus myös niiden käsittelyyn. Opinnäytetyön mistään osiosta ei tule voida tunnistaa henkilöitä. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2020, 7, 19.) Pseudonymisoinnilla tarkoitetaan henkilötietojen suojaamista esimerkiksi peitenimen luomisella, tällöin ilman lisätietoja henkilöä ei voida tunnistaa. Henkilön kaikki tunnistetiedot poistamalla henkilö anonymisoidaan, eikä häntä voida erottaa enää muista henkilöistä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2024.)

Olen perehtynyt ammattikorkeakoulun eettisiin suosituksiin ja hyvään tieteelliseen käytäntöön ja toiminut näiden suositusten mukaisesti. Solmin opinnäytetyöstä yhteistyösopimuksen tilaajan ja Humanistisen ammattikorkeakoulun kanssa. Toimitin tutkittaville informointilomakkeen sekä henkilötietojen käsittelytoimien selosteen. Tein henkilötietojen käsittelytoimien selosteen varmuuden vuoksi, mikäli aineistosta tulisi esiin jotakin sellaista, joka vaatisi sen. Tutkittavat antoivat suostumuksensa osallistumisesta ensimmäisen työpajan alussa. Tallensin kaikki lomakkeet Wihiin ja tuhosin alkuperäiset paperiset versiot. Säilytän opinnäytetyön aikana syntynyttä aineistoa huolella ja hävitän ne opinnäytetyön valmistuttua.

Opinnäytetyössä eettistä herkkyyttä on osata toimia vastuullisesti ja tunnistaa millaisia eettisiä kysymyksiä voi tulla vastaan (Vilkkä 2021, 122). Toimin vastuullisesti eri rooleissani. Ymmär-

rän, että opinnäytetyön tekijänä olen eri roolissa kuin silloin, kun toimin Luontevan työntekijänä. Tehtävänäni oli pitää huolta jokaisen osallistujan turvallisesta ja tasapuolisesta osallistumisesta työpajoissa. Minulla oli myös vastuu aineiston keräämisestä ja sen käyttämisestä.

Keräsin aineistoa työpajoissa syntyneistä kirjoituksista ja piirroksista. Dokumentoin kirjatut tekstit valokuvilla, keräämällä tekstit talteen sekä tekemällä muistiinpanoja keskusteluista. Käsittelin opinnäytetyön aineistoa niin, että työpajaan osallistuneiden henkilöiden esittämiä mielipiteitä ei voida yhdistää henkilöihin. Muistiinpanoissani eikä missään muissakaan aineiston osissa mainita kenen tuottamaa tieto oli. Mikäli aineistossa on jokin tunnistettava osuus, karkeistan se yleistasolle. Kaikkien osallistujien työkokemusvuodet sekä kertynyt kokemus kommunikaatio-ohjauksesta/opetuksesta laskettiin yhteen, eikä niitä liitetty suoraan ammattinimikkeiden kanssa. Aineistoa ei voida täysin anonymisoida, sillä tutkimus kohdistuu rajattuun määrään ihmisiä, jotka toimivat tietyssä yrityksessä.

6 PROSESSIKUVAUKSEN KEHITTÄMINEN

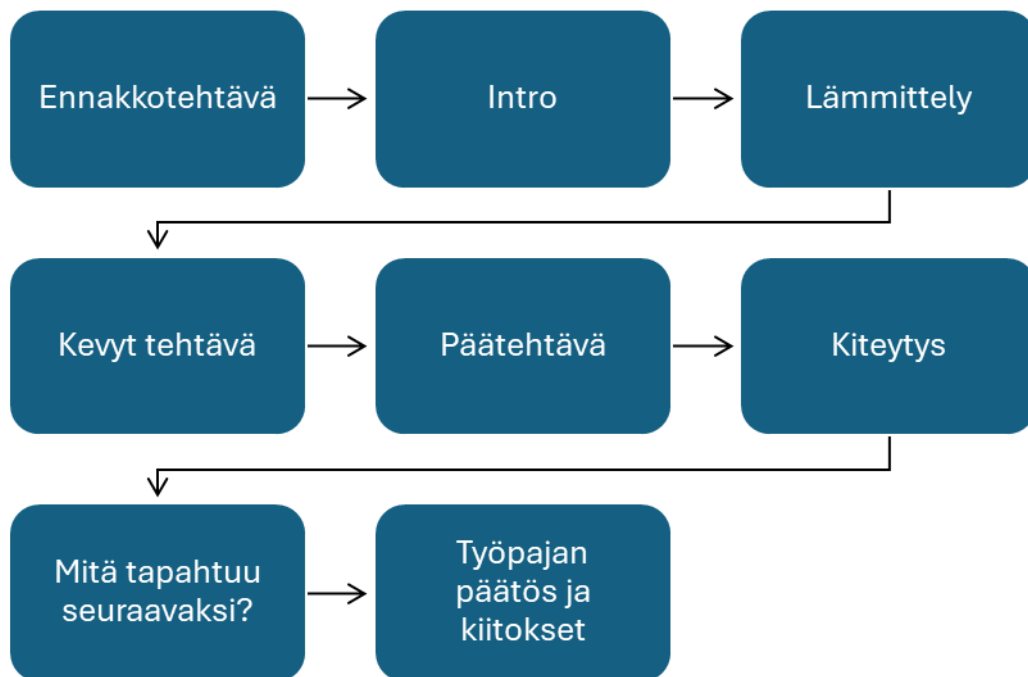
Tässä luvussa käsittelen erilaisia vaiheita, joita kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen kehittäminen on pitänyt sisällään. Prosessikuvausta varten tarvitsin aineistoa ja järjestin ensimmäisen työpajan, jonka suunnittelun lähtökohtia ja toteutumista kuvaan alaluvussa 6.1. Seuraavassa alaluvussa 6.2 analysoin pajassa syntynyttä aineistoa ja sen tulosten pohjalta lähdin rakentamaan ja kehittämään kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvausta. Parhaan mahdollisen lopputuloksen vuoksi järjestin vielä toisen työpajan, jossa keräsin palautetta tehdystä prosessikuvauksesta. Toisen työpajan suunnittelusta ja toteutuksesta kerron tarkemmin alaluvussa 6.3. Viimeisessä alaluvussa analysoin palautteita, joiden perusteella tein vielä muutoksia lopulliseen prosessikuvaukseen.

6.1 Ensimmäisen työpajan suunnittelu ja toteutus

Lähdin suunnittelemaan työpajaa sen pohjalta, mitä aineistoa tarvitsin opinnäytetyöhöni tietoperustan lisäksi. Ensisijaisena työpajan tavoitteena oli saada tietoa siitä, millaisia resursseja kommunikaatio-ohjaukseen voidaan tarvita, millaisia vaiheita siihen kuuluu ja missä järjestyksessä vaiheet etenevät sekä mitkä ovat resurssien tehtävät prosessin eri vaiheissa. Työpajan tavoitteena oli jakaa kokemuksia, osaamista sekä rakentaa ja luoda tietoa yhdessä keskustellen siitä, mitä kommunikaatio-ohjaus prosessi on Luontevassa.

Työpaja koostuu eri vaiheista. Ensimmäinen vaihe on pienimuotoisen ennakkotehtävän antaminen osallistujille, jonka on tarkoitus herättää mielenkiinto ja virittää aiheen äärelle. Introsi kutsutaan aloitusta, josta käy ilmi mitä työpaja pitää sisällään, mitä tavoitellaan ja miten toimitaan yhdessä. Jo pajan alussa osallistujien huomioiminen luo kuvan työpajan ilmapiiristä. (Kinnunen & Keränen 2022, 21:01-23:30.) Intron jälkeen rentous, hetkeen pysähtyminen ja toisiin tutustuminen johdattaa kohti yhdessä työskentelyä. Tätä vaihetta kutsutaan lämmittelyvaiheeksi. Itse työskentelyvaiheen on hyvä alkaa kevyesti vaikkapa palaamalla ennakkotehtävän tuomiin ajatuksiin lyhyesti. Tämän jälkeen päästään käsittelemään itse työpajan pääasiaa, joka on vaiheista pisin. Työpajan loppupuolella tapahtuu kiteytys. Se tuo yhteen tiivistetysti sen mitä työpajassa on saavutettu ja tarkentaa esiin nousseet asiat. Viimeisessä vaiheessa on tärkeä tuoda esiin, miten työpajassa syntyneitä tuloksia edistetään eli mikä on seuraava askel. (Kinnunen & Keränen 2022, 23:47-27:46.)

Fasilitaattorin luoma ylätason työsuunnitelma auttaa hahmottamaan aikaa sekä tuo esiin eri vaiheet ja niitä tukevat tavoitteet. Se toimii myös pohjana yksityiskohtaisemmalle suunnitelmalle. Työsuunnitelmasta on hyvä pyytää palautetta tilaajalta. (Sipponen-Damonte 2020, 56–58.) Hyödynsin työpajan suunnittelussa Sipponen-Damonten taulukkomuotoista työsuunnitelmaa, sillä koin sen selkeyttävän ja helpottavan suunnitelman tekoa. Työpajan vaiheet muodostuivat Kinnusen & Keräsen 2022 työpajan fasilitointi podcastin mukaan. Lisäsin viimeisen vaiheen jälkeen loppuun vielä työpajan päättämisen sekä kiitokset. Seuraava kuvio havainnollistaa työpajan eri vaiheita.



Kuvio 1: Työpajan eri vaiheet mukaillen Kinnunen & Keränen (2022) esitystä työpajan eri vaiheista. Grafiikka: Mari Syväälä (2024).

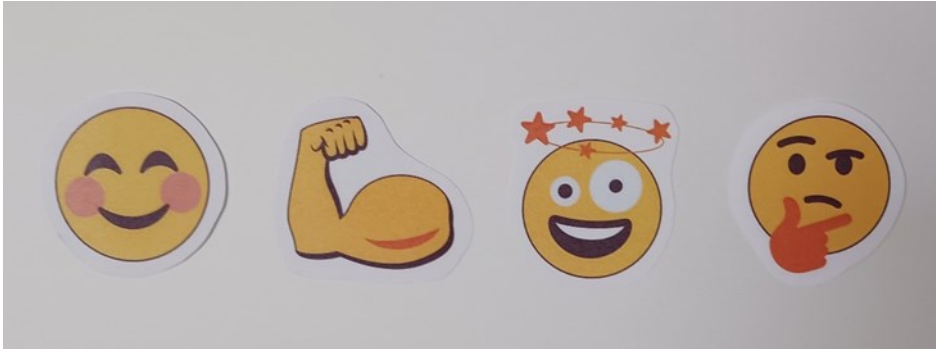
Valitsin osallistujille ennakkotehtäväksi artikkeliin tutustumisen, joka liittyi kommunikaatio-ohjaukseen. Valitsin tarkempaan tarkasteluun kaksi artikkelia, jotka molemmat ovat julkaistu Tikosessa, jonka toimittaa Kehitysvammaliiton Tikoteekki. Artikkelit kommunikaatio-ohjauksen arkea kuvaa mitä kommunikaatio-ohjaus on ja mitä haasteita siinä esiintyy, kun asiakkaana on maahanmuuttajaperhe (Sallinen 2017). Toisessa artikkelissa kommunikaatio-ohjauksen kirjavat käytännöt tuodaan esiin mitä kommunikaatio-ohjaus on, mutta se käsittelee myös palvelun myöntämisen vaihtelua ja ohjaukseen osallistuvien ammattilaisten rooleja (Yiannakou, 2021).

Valitsin ennakkotehtävän artikkeliksi kommunikaatio-ohjauksen kirjavat käytännöt, sillä ajattelin sen tuovan esiin perustietoa kommunikaatio-ohjauksesta, mutta artikkelin kirjavat käytännöt saattaisivat myös herätellä ajatuksia ja saada vireille mielenkiintoista keskustelua. Artikkelin valintaan vaikutti myös se, että Tikonen on mielestäni alan arvostettu lehti ja artikkelin on kirjoittanut vahva ammattilainen Virpi Yiannakou, joka toimii Tikoteekin asiantuntijana ja puhemammaisten tulkkina (Tikoteekki 2024). Lähetin kutsut (liite 1) työpajaan osallistujille ennakkotehtävineen sähköpostitse ennen pajaa. Kutsun yhteydessä toimitin myös tutkittavan informointilomakkeen, henkilötietojen käsittelytoimien selosteen sekä kerroin, että tutkittavien suostumuslomakkeiden allekirjoittaminen tapahtuu pajan yhteydessä ennen sen alkua.

Järjestin työpajan joulukuun 13. päivä ja sen kesto oli 2 tuntia. Se toteutettiin Luontevan joululounaan yhteydessä, joten oli luontevaa, että tila oli varattuna samasta rakennuksesta, jolloin siirtyminen oli helppoa. Huomioin osallistujat ja järjestelin tilan ennen työpajan alkua havainnollistamalla fläppitaululle pajan rakenteen ja aikataulun sekä varasin paikalle pientä naposteltavaa ja vettä. Intro-osuudessa toivotin kaikki lämpimästi tervetulleiksi työpajaan, ja sen alussa tutkittavat allekirjoittivat suostumuslomakkeet. Työpajaan osallistui kolme ammattilaista neljästä. Tavoitteeni mukaisesti kävin läpi pajan tarkoituksen, tavoitteet, aikataulun sekä selvensin fasilitaattorin roolia ja sitä mitä toivon osallistujilta. Osallistujat saivat myös mahdollisuuden esittää tarkennuksia ja kysymyksiä pajaan liittyen.

Lämmittelyvaiheessa hyödynsin menetelmänä kuvakortteja. Kuvakortit voivat olla, vaikka postikortteja, joiden avulla voidaan esimerkiksi orientoitua aiheeseen. Fasilitoija ohjaa osallistujia valitsemaan esille levitetyistä korteista 1–2 korttia, jotka esimerkiksi kuvaavat heidän omaa tuntemustansa ja odotusta tulevaan päivään. Jokainen osallistuja saa vuorollaan esitellä oman kortin ja tuntemuksensa. (Sipponen-Damonte 2020, 73.) Sovelsin menetelmää niin, että olin kiinnittänyt kuvat kokoustilan seinälle ja jokainen sai asettua sopivan kuvan alle/viereen. Tämän tehtävän avulla, osallistujat saivat tuoda esiin, millaiset heidän tuntemuksensa olivat osallistua pajaan. Sovellettu menetelmä mahdollisti myös sen, että osallistujat pääsivät liikkumaan tilassa. Kuviksi valitsin RyhmäRenki fiilismittarin, jossa on erilaisia emoji-kuvia peräkkäin, joiden avulla voi kertoa fiiliksen (RyhmäRenki 2024a). Pieni fiilismittari on Juttu-tupa-toiminnan ja Kirsi Alastalon suunnittelema mittari (Juttu-tupa-toiminta & Alastalo 2019, 2023). RyhmäRenki materiaaleja saa ladata ja tulostaa, mutta niitä ei saa käyttää kaupalliseen tarkoitukseen. (Ryhmärenki 2024b). Valitsin kuviksi fiilismittarin kuvat, sillä minusta emoji:t olivat kuvaavia

ja minulta löytyi ne valmiiksi tulostettuina, leikattuina ja laminoituina. Koin myös meidän kaikkien Luontevan jäsenien tuntevan toisemme niin hyvin, ettei nimi- tai tutustumiskierrosta tarvittu. Pajassa osallistujien valitsemat lämmittelyvaiheen kuvat toivatkin esiin tuntemuksia, jotka osoittivat mielenkiintoa aihetta kohtaan.



Kuva 1: Pienen fiilismittarin emojiit. Emojiit ovat osa Juttu-Tupa-toiminnan ja Kirsi Alastalon suunnittelemaa mittaria. (Juttu-tupa-toiminta & Alastalo 2019, 2023). Kuva: Mari Syväälä (2024).

Kevyen tehtävän vaiheeseen valitsin ennakkotehtävän purun. Tehtävän tarkoituksena oli tuoda osallistujat kommunikaatio-ohjauksen äärelle ja pikkuhiljaa kohti pajan päätehtävää. Ennakkotehtävässä pyysin osallistujia tutustumaan artikkeliin ja poimimaan ylös ajatuksia, joita artikkeli herätti. Pyysin heitä myös pohtimaan mikä erityisesti jäi artikkelista mieleen. Osallistujat olivat tutustuneet ennakkotehtävään ja sen tiimoilta syntyi keskustelua, joka johdatti hyvin kohti työpajan päätehtävää. Keskustelussa nousi esiin erityisesti tiedon puute kommunikaatio-ohjauksesta, sekä roolien ja vastuiden epäselvyys.

Työpajan päätehtävä oli ohjata osallistujat yhteiskehittämään eli keskustelemaan, luomaan ja rakentamaan tietoa yhdessä tehtävänannon pohjalta. Tavoitteena oli, että osallistuvat saavat jakaa kokemuksia ja ammattitaitoaan luomalla aineistoa resursseista, prosessin vaiheista ja siitä mitkä ovat resurssien tehtävät prosessin eri vaiheissa. Päätehtävään valitsin menetelmäksi Post-It lappujen hiljaisen ryhmittelyn. Hiljainen ryhmittely -menetelmässä Post-It-lapuille kerätään ajatuksia sovitusti yksin tai pienessä ryhmässä. Tämän jälkeen ryhmän yhteisen keskustelun avulla luodaan lappujen sisällöistä yhteinen ymmärrys. Seuraavaksi osallistujat saavat ryhmitellä laput mielestään sopiviin luokkiin, tämä vaihe toteutuu täysin hiljaisesti. Lopuksi keskustellaan tuotoksesta ja nimetään luokat. Hiljaisen ryhmittelyn -menetelmässä osallistujat ovat aktiivisia. Ryhmittely vaiheessa kaikki saavat siirtää lappuja, vaikka niitä olisi jo siirretty. Myös lappujen kopiointi on mahdollista, jos lappu kuuluu myös toiseen luokkaan. Ryhmittely loppuu,

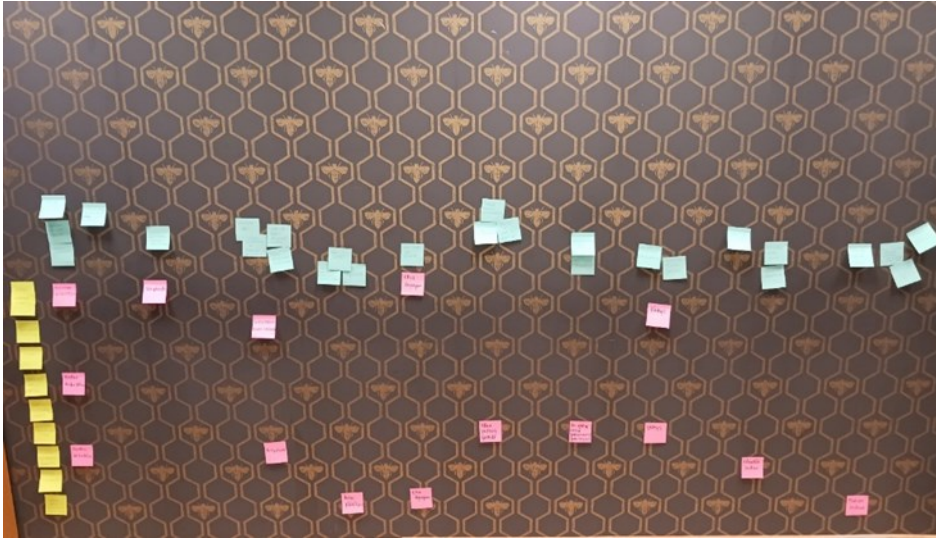
kun siirtoja ei enää tapahdu. Fasilitaattori ei osallistu ajatusten kirjoittamiseen eikä ryhmitteilyyn vaan ohjaa työskentelyä neutraalisti. (Kantojärvi 2012, 84–85.) Valitsin Post-It lapuilla työskentelyn, sillä se nousi minulle ensimmäisenä mieleen, kun ajattelin työpajatyöskentelyä. Käsittääkseni Post-It lappuja käytetään usein esimerkiksi ideointiin. Hiljainen ryhmittely niiden avulla oli minulle kuitenkin uutta. Menetelmän hyötynä näin sen, että se mahdollistaa työskentelyn yksin sekä ryhmässä, asiat dokumentoituvat kaikkien nähtäville ja lappuja on helppo järjestellä.

Olin tiedostanut etukäteen, että tietoperustan sekä kommunikaatio-ohjaajan työkokemukseni kautta minulle oli muodostunut käsitys siitä, ketä kommunikaatio-ohjauksen prosessiin kuuluu tai millaisia vaiheita ja tehtäviä prosessissa voi olla. Työpajassa toimin kuitenkin fasilitaattorin roolissa neutraalisti tuomatta esiin omia ajatuksiani, vaan pyysin osallistujia luomaan ja kehittämään tietoa. Yhdessä kehittäminen saattoi tuoda esiin jotakin uutta, joka ei noussut esiin tietoperustassa tai joka ei nojannut vain omaan kokemukseeni.

Fasilitaattorina alustin osallistujille mitä menetelmää tehtävässä hyödynnetään ja ohjeistin tehtävän. Jaoin tehtävän ohjeistuksen kolmeen osaan. Tehtävänannon ensimmäisessä osuudessa jokaisen osallistuja lähti itse tuomaan ajatuksia Post-It-lapuille siitä, ketä kommunikaatio-ohjauksen prosessiin voisi kuulua. Tämän jälkeen fasilitaattorina ohjasin osallistujat keskustelemaan tuotoksista yhdessä, jonka jälkeen laput oli tarkoitus ryhmitellä hiljaisesti. Tehtävän toisessa vaiheessa toistui samat asiat, mutta pohdinnassa oli, millaisista vaiheista prosessi koostuu. Tämän jälkeen vaiheet tuli ryhmitellä osallistujien mielestä sopivaan järjestykseen. Viimeisessä vaiheessa osallistujat loivat yhdessä tietoa siitä, mitkä ovat resurssien tehtävät prosessin eri vaiheissa. Olin varannut päätehtävälle aikaa tunnin, joka oli työpajan pisin vaihe. Osa ajasta kului tehtävän ohjeistukseen sekä osallistujien esittämiin tarkentaviin kysymyksiin.

Osallistujien työskentely oli hyvin intensiivistä sekä aktiivista ja heistä välittyi yhdessä työskentelyn helppous. Paikoin osallistujat itseohjautuivat tehtävässä eteenpäin ja fasilitaattorin rooli sai jäädä hetkellisesti taka-alalle. Huomioitavaa oli, että hiljainen ryhmittely ei toteutunut yhdessäkään tehtävän vaiheessa. Yhteisen ymmärryksen luominen Post-It lapuista ikään kuin sulautui yhteen seuraavaksi vuorossa olevan ryhmittelyn kanssa. Toin fasilitaattorina esiin uudelleen hiljaisen ryhmittelyn tarkoituksen. Sovimme kuitenkin yhdessä, että osallistujat voisivat jatkaa valitsemallaan tavalla, mikäli se sopisi kaikille. Fasilitaattorina panin merkille, että työpajan haastavin osuus osallistujilla oli tuoda esiin mitkä ovat resurssien tehtävät prosessin eri vaiheissa. Tämä oli kohta, jota pyrin avaamaan lisää, sillä tehtävien koettiin osittain tulevan

esiin jo vaiheissa. Seuraava kuva tuo esille, miten seinä täyttyi osallistujien luomista ja ryhmittelemistä Post-It lapuista. Kuvan vasemmassa reunassa näkyy allekkain keltaisilla lapuilla resurssit. Ylhäällä vaakatasossa olevat siniset laput kuvaavat prosessin vaiheita. Pinkit laput on asetettu kuvaamaan kunkin resurssin tehtäviä prosessin eri vaiheissa.



Kuva 2: Ensimmäisessä työpajassa syntyneitä Post-It lappuja seinällä. Kuva: Mari Syvälä (2024).

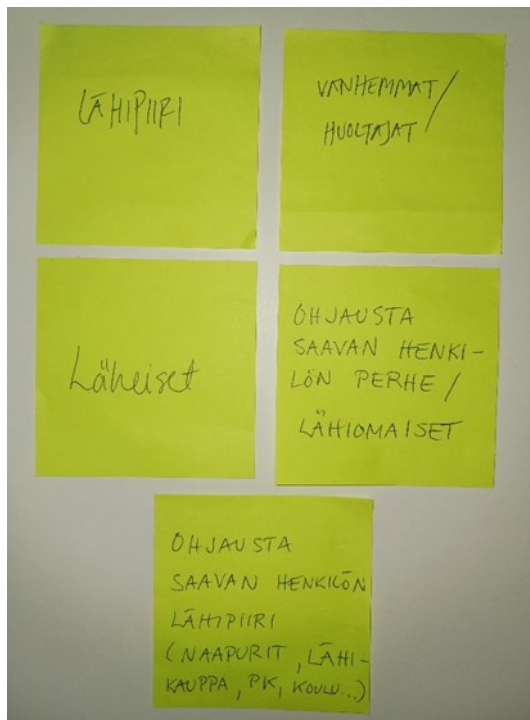
Päätehtävän jälkeen oli tarkoitus kiteyttää mitä pajassa on saatu aikaiseksi ja varmistaa yhteisymmärrys asioista. Osallistujille oli myös tarkoitus luoda käsitys siitä mitä kehitetylle tiedolle tapahtuu seuraavaksi työpajan jälkeen. Tämän jälkeen oli tarkoitus päättää työpaja ja samalla pyytää osallistujat vielä asettumaan emojikuvan kohdalle, kuvaamaan tuntemusta työpaja työkentelyn jälkeen ja kiittää osallistujia mukana olost. Valitettavasti olin varannut aikaa liian niukasti ja aika ei riittänyt kaikkiin suunniteltuihin vaiheisiin, vaan kiteytys, mitä tapahtuu seuraavaksi vaihe sekä asettuminen uudelleen emojikuvien viereen eivät ehtineet toteutua. Ehdin kuitenkin lopuksi kiittämään kaikkia suuresta työpanoksesta sekä muistin heitä käsityöläisglöggillä.

Koen, että työpaja toteutui pitkälti suunnitelman mukaisesti ja sain mielestäni kerättyä hyvin tavoitteiden mukaista aineistoa kuvausta varten. Tilaajalta saamani palaute oli positiivista. Toiminnastani oli välittynyt se, että olin valmistautunut huolella työpajaan, käytettäviin menetelmiin sekä fasilitaattorin rooliin. Myös työpajan rakenne ja aikataulu olivat selkeät. Tilaajataho oli myös pannut merkille pajan liian lyhyen ajan, joten otin tämän rakentavana kritiikkinä ja pyrin huomioimaan sen seuraavan työpajan yhteydessä.

6.2 Työpajan aineiston analysointi ja kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvausten luominen

Aineisto koostui Post-It lapuista, joita oli yhteensä 71 kappaletta, jokaisella lapulla oli yksi ajatus kirjattuna. Aineiston tukena oli myös työpajassa kirjoittamani muistiinpanot. Teemat nousivat suoraan opinnäytetyön aineistolle asetetuista kysymyksistä. Aineiston teemoiksi muodustuivat kommunikaatio-ohjauksen resurssit, prosessin vaiheet ja kunkin resurssin tehtävät eri vaiheissa. Lisäksi aineistosta nousi erillisenä teemana tulevaisuuden unelmatilanne. Käsittelen tässä luvussa teemoja tämän järjestyksen mukaisesti.

Aineistossa tuotiin selkeästi esiin prosessiin osallistuvina resursseina puheterapeutti, tulkki, kommunikaatio-ohjausta tarvitseva henkilö, neuvola/terveydenhuollon henkilöstö, kommunikaatio-ohjaaja ja palveluntuottaja. Otin kaikki kuvatut resurssit mukaan kuvaukseen, sillä niitä oli mahdollista tarkastella uudelleen toisessa työpajassa, joka järjestettiin myöhemmin. Resursseina nähtiin myös muita tekijöitä, joita käsittelen seuraavaksi. Resurssit teemassa korostui eri nimitysten käyttö lähipiirin, varhaiskasvattajan/opettajan ja vammaispalvelun kohdalla.



Kuva 3: Aineistosta otettu kuva, joka havainnollistaa eri nimitysten käyttöä. Kuva: Mari Syväla (2024).

Kuten yllä olevasta kuvasta voidaan havaita, aineistossa esiintyi lähipiirin kaltaisia nimityksiä, joita olivat läheiset, vanhemmat/huoltajat, ohjausta saavan henkilön perhe/lähiomaiset sekä ohjausta saavan henkilön lähipiiri (naapurit, lähikauppa, päiväkotiki ja koulu). Päädyin käyttämään kuvauksessa resurssin nimenä kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön läheiset, joka kattoi mielestäni esimerkiksi vanhemmat, huoltajat ja muut lähimmät ihmiset. Aineiston mukaan varhaiskasvattaja/opettaja resurssiin liitettiin myös päiväkotiki/koulu sekä kaverit ja ryhmäläiset. Myöhemmin käsiteltävien prosessin vaiheiden mukaan kaverit ja ryhmäläiset eivät osallistu vaiheisiin, joten rajasin ne pois kuvauksesta. Valitsin resurssiksi varhaiskasvattaja/opettaja, joka on tarkempi kuin päiväkotiki/koulu.

Aineistosta nousi esiin epätietoisuutta siitä, mikä tahok palvelun myöntää. Esiin nousi hyvinvointialue, sosiaalitoimi ja vammaispaalvelu. Pirkanmaan hyvinvointialueella vammaispaalvelu myöntää sopeutumisvalmennusta ja viittomaopetusta harkinnanvaraisena palveluna eli määrärahasidonnaisena palveluna (Pirkanmaan hyvinvointialue 2024a). Valitsin kuvaukseen resurssiksi vammaispaalvelun. Aineistossa kuvatuilla kahdella resurssilla ei ollut merkitty tehtäviä. Nämä olivat tulkki ja kommunikaatio-ohjausta tarvitseva henkilö. Valitsin nämä resurssit kuitenkin mukaan kuvaukseen, mikäli toisessa työpajassa tarkentuisi, mikä näiden rooli kuvauksessa voisi olla.

Aineiston analysoinnin perusteella kuvaukseen tuli yhdeksän resurssia. Resurssit ovat kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön läheiset, kommunikaatio-ohjausta tarvitseva henkilö, puheterapeutti, tulkki, varhaiskasvattaja/opettaja, neuvola/terveydenhuollon henkilöstö, kommunikaatio-ohjaaja, palveluntuottaja ja vammaispaalvelu.

Prosessin vaiheet teemassa kommunikaatio-ohjauksen ensimmäiseksi vaiheeksi oli kuvattu, että havaitaan tarve kommunikaatio-ohjaukselle. Aineiston toisena vaiheena oli asiakkaan kommunikaatio-ohjauksen tarpeen ilmaiseminen. Aineistosta ei kuitenkaan löytynyt kenen resurssin tehtävä tämä olisi. Kolmanneksi vaiheeksi oli kuvattu yhteydenotto hoitotahoon. Analysoinnissa päädyin yhdistämään nämä kaksi jälkimmäistä vaihetta yhdeksi vaiheeksi, sillä tulkitsin yhteydenoton koskevan kommunikaatio-ohjauksen tarpeen ilmaisemista. Tämä myös selkeyttää vaiheen kuvausta, mikä yhteydenotto on kyseessä.

Tämän jälkeen aineiston seuraavassa vaiheessa Post-It lapuilla oli kirjattuna puheterapia, tarpeen seuraaminen ja toteaminen sekä ensi askeleet, kommunikaatio-ohjauksen arviointi (menetelmä) ja että tarve arvioidaan sairaalassa. Tästä vaiheesta saattoi erottaa ikään kuin eri polut

sen mukaan, oliko kommunikaatio-ohjauksen asiakkaana lapsi vai aikuinen ja missä arvioitiin hänen tarvettansa kommunikaatio-ohjaukselle. Jotta prosessikuvaus olisi mahdollisimman selkeä, päädyimme yhdessä tilaajan kanssa rajaamaan asiakkaaksi lapsen. Prosessikuvausta voidaan jatkokehittää myöhemmin, jolloin voidaan tarvittaessa tehdä kuvaus myös prosessissa olevan aikuisen asiakkaan mukaan. Prosessikuvauksen on tarkoitus kuvata kommunikaatio-ohjauksen yleisintä etenemistapaa. Erilaisten vaihtoehtojen tuominen kuvaukseen tekisi siitä sekavan ja vaikeasti ymmärrettävän. Vaiheen kolme nimeksi muotoutui aineiston mukaan: puheterapiassa kommunikaatio-ohjauksen tarpeen arviointi, toteaminen ja seuraaminen. Aineiston seuraavaksi neljänneksi vaiheeksi nähtiin myönteinen päätös kommunikaatio-ohjauksesta, jota seurasi vaihe viisi kommunikaatio-ohjaajan etsintä. Kuvasin nämä nousseet vaiheet kuvaukseen, sillä ilman myönteistä päätöstä ei prosessin kuvaamista voida jatkaa loppuun.

Aineiston vaiheessa kuusi esiintyi toistoa puheterapeutin ja kommunikaatio-ohjaajan välisestä yhteistyöstä. Sitä kuvattiin palaverina, suunnitteluna ja yhteistyönä. Päädyin nimeään vaiheen kommunikaatio-ohjaaja ja puheterapeutti aloittavat yhteistyön kommunikaatio-ohjauksen alkaessa. Näin vaiheen nimi ei voi rajata sitä millaista yhteistyö on ja se voi pitää sisällään sekä palaverin pitämistä että suunnittelua. Vaiheeksi seitsemän aineistossa kuvattiin kommunikaatio-ohjaus ja vaiheeksi kahdeksan kommunikaatio-ohjaajan ja puheterapeutin väli yhteydenpito tai yhteistyön tilanne tsekkaus. Selkeyttääkseni kuvausta vaiheen seitsemän nimeksi muodostui kommunikaatio-ohjaus alkaa. Vaiheen kahdeksan nimeksi valitsin kommunikaatio-ohjauksen aikana tapahtuvaa yhteydenpitoa, sillä resurssien tehtävien kohdalta välittyy tieto siitä, ketkä pitävät yhteyttä. Aineiston vaiheessa yhdeksän esitettiin, että asiakas saa välineitä/keinoja omaan kommunikointiin. Tähän ei kuitenkaan ollut kirjattuna ketkä vaiheeseen osallistuvat. Jätin tämän kuvaukseen tällaisena, mutta hain siihen tarkennusta toisessa työpajassa.

Aineiston vaiheessa kymmenen palveluntuottaja lähettää laskun kommunikaatio-ohjauksesta ja vaiheeksi yksitoista esitettiin, että Pirha (Pirkanmaan hyvinvointialue) maksaa laskun. Otin vaiheen kymmenen mukaan, sillä luonnollisesti tuotetun palvelun jälkeen palvelusta veloitetaan. Nimesin vaiheen yksitoista kommunikaatio-ohjauksen laskun maksuksi, sillä resurssien tehtävien kohdalla kävi ilmi, kuka laskun maksaa. Viimeisessä vaiheessa todettiin, että koko työryhmä tutkailee ohjauksen lopputulemaa. Resurssien tehtävistä ei kuitenkaan käynyt ilmi ketkä tähän osallistuvat ja mitkä heidän tehtävänsä ovat tai mitä tutkailulla tarkoitettiin. Otin tämän mukaan kuvaukseen, mutta tarkensin tätä toisessa työpajassa.

Aineiston analysoinnin perusteella kuvaukseen tuli 12 vaihetta. Vaiheet olivat seuraavat: Vaihe 1. Havaitaan tarve kommunikaatio-ohjaukselle. Vaihe 2. Yhteydenotto hoitotahoon ja kommunikaatio-ohjauksen tarpeen ilmaiseminen. Vaihe 3. Puheterapiassa kommunikaatio-ohjauksen tarpeen arviointi, toteaminen ja seuraaminen. Vaihe 4. Myönteinen päätös kommunikaatio-ohjaamisesta. Vaihe 5. kommunikaatio-ohjaajan etsintä. Vaihe 6. Kommunikaatio-ohjaaja ja puheterapeutti aloittavat yhteistyön kommunikaatio-ohjauksen alkaessa. Vaihe 7. Kommunikaatio-ohjaus alkaa. Vaihe 8. Kommunikaatio-ohjauksen aikana tapahtuvaa yhteydenpitoa. Vaihe 9. Asiakas saa välineitä omaan kommunikointiin. Vaihe 10. palveluntuottaja lähettää laskun kommunikaatio-ohjauksesta. Vaihe 11. Kommunikaatio-ohjauksen laskun maksaminen. Vaihe 12. Koko työryhmä tutkailee ohjauksen lopputulemaa.

Teemassa resurssien tehtävät eri vaiheissa, ei aineistosta ollut löydettävissä toistoa eikä erilaisia nimityksiä. Ensimmäisessä vaiheessa kuvattiin kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön läheisille, varhaiskasvattajalle/opettajalle ja neuvolalle/terveydenhuollon henkilöstölle tehtäväksi aloittaa keskustelu. Toisessa vaiheessa kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön läheisille kuvattiin tehtäväksi yhteydenotto. Kolmannessa vaiheessa puheterapeutin nähtiin suosittelavan kommunikaatio-ohjausta ja neuvolalle/terveydenhuollon tehtäväksi kuvattiin yhteydenotto. Neljännessä vaiheessa asetettiin vammaispalvelun tehtäväksi tehdä päätöksen kommunikaatio-ohjauksesta. Viidennessä vaiheessa kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön läheisille ja vammaispalvelulle esitettiin tehtäväksi etsiä kommunikaatio-ohjaaja. Vaiheessa kuusi kommunikaatio-ohjaajan tehtävä on ottaa yhteyttä puheterapeuttiin ja vaiheessa seitsemän hän ottaa yhteyttä perheeseen. Vaiheessa kahdeksan puheterapeutille sekä kommunikaatio-ohjaajalle annettiin tehtäväksi yhteydenotto. Vaiheessa yhdeksän kenellekään resurssille ei asetettu tehtävää. Vaiheessa kymmenen palveluntuottajalle merkittiin tehtäväksi lähettää lasku ja vaiheessa yksitoista vammaispalvelun kuvataan maksavan lasku. Vaiheessa kaksitoista ei ollut kuvattuna yhtään tehtävää. Aineiston analysoinnin perusteella kuvaukseen tuli resurssien tehtäviä yhteensä 15.

Pohdin tehtävien niukkuuteen vaikuttavan sen, että aika työpajassa loppui kesken ja fasilitaattorina koin resurssien tehtävien olleen osallistujista vaikein asia kuvata. Aineiston analyysissä löytyi siis kohtia, joissa resursseilla ei ollut kuvattuna tehtäviä. Lisäksi löytyi vaiheita, jossa ei ollut kuvattuna tehtäviä. Jotta prosessikuvaus olisi eheä ja toimiva siinä ei voinut olla kuvattuna resursseja, joilla ei ole kuvattuna tehtäviä. Kuvauksessa ei myöskään voi olla vaiheita, jossa

resursseilla ei ollut tehtäviä. Luvussa 6.1 kuvasin, että työpajassa Post-It lappujen hiljainen ryhmittely ei toteutunut. Hiljaisen ryhmittelyn puuttuminen saattoi vaikuttaa siihen, ettei joku osallistujista uskaltanutkaan tuoda mielipidettään yhtä vahvasti esiin kuin hilaisessa ryhmittelyssä olisi tuonut. Oman näkemykseni mukaan osallistujat osallistuivat kuitenkin hyvin tasapuolisesti eikä fasilitaattorina havainnut sellaista, että joku ei olisi saanut ääntään kuuluviin.

Teema tulevaisuuden unelmatilanne muodostui siitä, että osallistujat saivat mahdollisuuden pohtia kommunikaatio-ohjauksen prosessia laajemmin visioiden ja unelmoiden, sillä ajatuksia ei haluttu rajata liikaa ensimmäisessä työpajassa. Aineistosta syntyikin esiin erillinen teema tulevaisuuden unelmatilanne. Tätä teemaa ei kuvattu prosessikuvauksessa, koska siinä kuvattiin unelmatilannetta, joka ei ollut todellinen. Aineistosta saatu tieto on kuitenkin tärkeää, kun kommunikaatio-ohjauksen prosessia tarkastellaan yhteistyössä siihen kuuluvien tahojen kanssa. Unelmatilanteessa resursseissa nähtiin olevan kommunikaatio-ohjauksen koordinaattori, puhe-terapeutti ja kouluttavat tahot. Unelmatilanteessa kommunikaatio-ohjauksen prosessin vaiheissa olisi yhteydenotto koordinaattoriin, palvelupolku olisi valmiina ja käytettävissä sekä koulutustahojen kanssa pidettäisiin yhteyttä sekä koulutuksia.

Tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus tehdä karkeaa kuvausta yksityiskohtaisempi kuvaus kommunikaatio-ohjauksen prosessin resursseista, sen vaiheista ja resurssien tehtävistä eri vaiheissa. Kävimme yhdessä tilaajan kanssa keskusteluja sopivasta prosessin kuvaustavasta. Vuokaaviossa ja niin kutsutussa uimaratakaaviossa hyödynnetään merkintätapoja eli erilaisia muotoja, joiden sisään kirjataan niiden sisältö kuten tehtävä. Prosessin etenemistä kuvataan nuolilla. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 11–12.) Mielestämme vuokaavio ja niin kutsuttu uimaratomalli eivät sopineet kuvaustavaksi niiden moninaisten merkintätapojen ja vaikeamman tulkinnan vuoksi.

Prosessinkuvauksen tapaa olisi kannattanut kuitenkin pohtia jo aiemmin ennen aineiston keräämistä, sillä totesin, että aineisto vaikuttaa siihen millainen kuvaus on mahdollinen. Esimerkiksi palvelun blueprint prosessinkuvaus mallissa näkyy palveluntarjoajan prosessin lisäksi myös asiakkaan prosessi. Kuvauksen avulla havainnollistetaan eri osapuolille palvelun näkyvät sekä näkymättömät tekijät. Tämä prosessinkuvaus auttaa tunnistamaan muun muassa palvelun kriittiset kohdat. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 178.) Kyseinen palvelun blueprint malli ei ollut mahdollinen, sillä tässä opinnäytetyössä ei tutkittu erikseen asiakkaan kulkemaa ja kokemaa matkaa sekä sitä mitkä tekijät ovat näkyviä ja mitkä näkymättömiä.

Yhdessä tilaajan kanssa valitsimme kuvaustavaksi tehtävämatriisin. Yllä mainitut seikat vaikuttivat valintaamme. Taulukkomuotoinen kuvaus oli kuitenkin oiva havainnollistamaan sekä visualisoimaan tietoa. Sen avulla voidaan tarkastella prosessia kokonaisuudessaan, mutta se mahdollistaa myös esimerkiksi jonkun tietyn resurssin toiminnan tarkastelun. Prosessikuvaus muodostui tehtävämatriisista eli visuaalisesta tuotoksesta sekä sitä tukevasta lyhyestä tekstimuotoisesta ohjeesta, jotka ovat sähköisessä muodossa. Tilaajan näkemyksen mukaan sähköisessä muodossa oleva kuvaus on helposti jaettava, muokattava ja sitä on helppo lähteä yhteiskehittämään (Nikkanen 2024c). Kuvauksen molemmat osuudet tallennettiin Luontevan pilvipalveluun. Visuaalinen tuotos toteutettiin tämän vuoksi Google Sheets laskentataulukon avulla. Tekstimuotoinen ohje liitettiin samaan tiedostoon Google Sheetsiin, mutta sille luotiin oma välilehti. Näin prosessikuvaus ja ohje löytyvät helposti samasta tiedostosta.

Pesosen (2007, 144–146) kuvaaman 11 kysymyksen peruskuvausta sekä Laamasen (2003, 78) luoman prosessin suunnittelun kuvausmallia, voidaan käyttää apuna ennen varsinaisen prosessikuvauksen luontia. Tarkastelin näitä kuvauksia ennen kuvauksen tekoa, jotta osaisin lähteä kuvaamaan prosessia mahdollisimman hyvin. Hyödynsin Martinsuon & Blomqvistin (2010, 13) tehtävämatriisi mallia prosessikuvauksessa. Asetin resurssit vasempaan reunaan allekkain. Matriisin yläosaan vaakatasoon kuvasin prosessin vaiheet. Numeroin jokaisen vaiheen, koska se selkiytti kuvausta. Resurssien tehtävät toin esiin kunkin vaiheen alapuolelle omalle rivilleen.

Helpottaakseni matriisin hahmottamista, päädyin ryhmittelemään ja värikoodaamaan resurssit sekä niiden tehtävät. Ryhmittelin kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön läheiset ja kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön yhdeksi ryhmäksi ja koodasin ne vaaleanoranssilla värillä. Toinen ryhmä muodostui yhteistyötahoista, johon kuului puheterapeutti, tulkki, varhaiskasvattaja/opettaja ja neuvola/terveydenhuollon henkilöstö. Tämän ryhmän koodasin vaaleanvihertävällä värillä. Kolmannen ryhmän väri on vaaleanvioletilla ja siihen kuuluu kommunikaatio-ohjaaja ja palveluntuottaja. Vammaispalvelun jätin ryhmittelemättä ja väriksi jäi valkoinen väri. Prosessin eri vaiheet korostin tummalla oranssilla, jotta ne erottuvat tehtävistä. Päädyin myös lihavoimaan eri vaiheista vastuussa olevat resurssit. Tein tämän siksi, että joissakin vaiheissa on mukana useampi resurssi, mutta heillä voi olla eri rooleja kyseisessä vaiheessa. Lisäksi vahvistin rajausta vaiheiden 7–9 ympärillä, jotta prosessin päävaiheet korostuvat. Näin kuvauksesta voi havaita helpommin mitä tapahtuu ennen ohjausta, mitkä vaiheet ovat itse ohjausta ja mitä tapahtuu sen jälkeen.

Prosessikuvauksessa ei tule olla liian tarkkoja kuvauksia, jotka vaikeuttavat prosessin ymmärtämistä. Sopiva toimintojen määrän yläraja kulkee 15–20 välillä. (Laamanen 2003, 81.) Matriisiin tuli aineiston analysoinnin jälkeen resursseja yhdeksän, prosessin vaiheita 12 ja eri resursien tehtäviä 15. Prosessikuvauksessa on kuitenkin olennaista se, että vaiheet on kuvattu riittävän tarkasti auki, jotta esimerkiksi uusi aloittava kommunikaatio-ohjaaja tai vaikka alan opiskelija saa selkeän kuvan ja käsityksen siitä, mitä prosessi pitää sisällään (Nikkanen 2024d).

6.3 Toisen työpajan suunnittelu ja toteutus

Toista työpajaa oli helpompi suunnitella, kun takana oli jo kokemus ensimmäisestä työpajasta. Työpajan tavoitteena oli esitellä osallistujille kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus, jonka olin luonut aineiston analyysin pohjalta. Merkittävänä tavoitteena oli myös kerätä osallistujilta palautetta kuvauksesta. Millaisia lisäyksiä, poistoja tai täsmennyksiä kuvaukseen voisi tehdä? Mitkä asiat kuvauksessa jo toimivat ja mitä voidaan vielä parantaa? Palautteen avulla prosessikuvausta oli vielä mahdollista kehittää. Päätin, etten esittele osallistujille lyhyttä tekstimuotoista ohjetta, sillä koin prosessikuvauksesta saatavan palautteen olevan tärkeämmässä roolissa. Toimin myös tässä työpajassa fasilitaattorin roolissa. Suunnittelussa hyödynsin jälleen hyväksi toteamani Sipponen-Damonten (2020, 56–58) taulukkomuotoista työsuunnitelma mallia ja työpajan vaiheet muodostuivat Kinnusen & Keräsen (2022) podcastin työpajan fasilitointi mukaan. Osallistujille lähetettiin ennen pajaa kutsut (liite 2), jossa kuvattiin lyhyesti työpajan tavoitteet.

Työpaja oli hieman erilainen kuin ensimmäinen, sillä siinä ei ollut tarkoitus tuottaa varsinaisesti täysin uutta aineistoa vaan kerätä palautetta, jonka avulla kuvausta voitiin vielä kehittää. Tämän ja työsuunnitelman perusteella määrittelin työpajan kestoksi 2 tuntia. Paikaksi varattiin Mediapoliksessa sijaitseva kokoustila. Paikka oli minulle entuudestaan tuttu ja koin sen soveltuvan työpaja työskentelyyn. Työpaja toteutui 4.3.2024 ja siihen osallistui neljä Luontevan ammattilaista. Paja alkoi introlla samaan tapaan kuin ensimmäisessä työpajassa. Lämmittelytehtäväksi olin valinnut hieman erilaisen harjoituksen, kuin ensimmäisessä pajassa. Jana toimii menetelmänä, jota voidaan käyttää ryhmän kanssa. Tässä harjoituksessa huoneen vastakkaisten seinien välillä on jana, jonka molempiin päihin on merkitty jokin asia. Ryhmäläiset saavat valita heille sopivan paikan janalta, jonka jälkeen vieruskaverin kanssa keskustellaan omasta paikan valinnasta. Harjoituksella on aktivoiva vaikutus, sillä siinä pääsee liikkeelle. (Kantojärvi 2012, 58.) Janan avulla osallistujat saivat tuoda esiin, millainen tunnelma heillä oli kyseisenä päivänä. Janan toiseen päähän oli merkitty, tämä on huippupäivä ja toiseen päähän tämä ei ole minun

päiväni. Työpajaan osallistujien pienen määrän vuoksi, sovelsin harjoitusta niin, että osallistujat saivat jakaa mietteitään omasta paikasta valinnastaan kaikille.

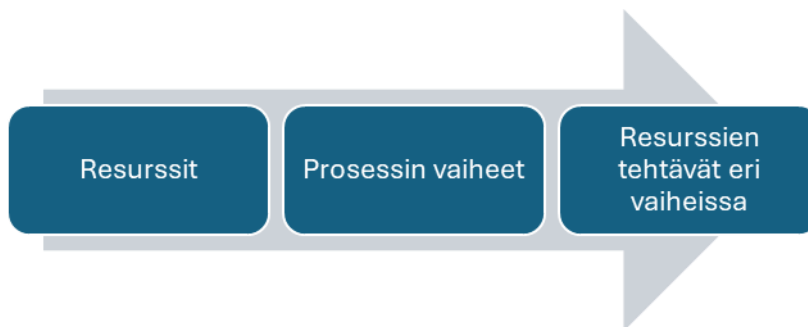
Kevyeksi aiheeseen johdantelevaksi tehtäväksi valitsin lyhyen keskustelun ensimmäiseen työpajaan liittyen. Halusin synnyttää keskustelua, joka veisi osallistujat askeleen lähemmäksi päätehtävää. Osallistujat keskustelivat siitä, millaista työskentely oli yhdessä ensimmäisessä työpajassa ja millaisia ajatuksia jäi mieleen resursseista, prosessin vaiheista ja resurssien tehtävistä. Päätehtävän kohdalla esittelin osallistujille prosessikuvausten, joka heijastettiin seinälle. Esittelyssä kävin läpi joitakin perusteluja ja valintoja, joita olin analyysin pohjalta tehnyt kuvaukseen. Varsinaiseksi työskentelymenetelmäksi valitsin Kantojärven (2012, 84) kirjassa olevan hiljaisen ryhmittelyn, jota käytin myös ensimmäisessä pajassa. Perustelen valintaani sillä, että menetelmä oli pääosin toimiva, se oli osallistujille edellisestä pajasta tuttu ja mahdollisti toimimisen yksin, mutta myös ryhmässä ja siinä palautteet dokumentoituivat Post-It lapuille. Tehtävässä varsinainen hiljainen osuus jäi jälleen pois. Ryhmittelyä tehdessä osallistujat osasivat mielestäni kuitenkin ottaa huomioon kaikkien mielipiteet ja työskentely oli jouhevaa. Nopean ajankulun vuoksi, sovelsimme Post-It lappu työskentelyä sen viimeisessä vaiheessa, jossa annettiin palautetta resurssien tehtävistä prosessin eri vaiheissa. Jokainen ei siis lähtenyt tuottamaan ajatuksia aluksi yksin, vaan työskentely tapahtui tehokkaasti suoraan yhdessä. Ilman tätä muutosta aika olisi varmasti venynyt vielä enemmän.

Prosessikuvaus oli esillä koko päätehtävän ajan, jotta palautetta oli mahdollista antaa. Haastetta työskentelyyn toi se, että työpajassa esille tulleita muutosehdotuksia ei voitu tehdä suoraan prosessikuvaukseen, jolloin seuraaminen oli haastavaa erityisesti pohdittaessa resurssien tehtäviä prosessin eri vaiheissa. Vaikka osallistujat pääsivät aloittamaan päätehtävän hieman suunniteltua aikataulua aiemmin, siitä huolimatta työpaja venyi yli puoli tuntia sovitusta ajasta. Tämän vuoksi kiteytysvaihe jäi jälleen pois, mutta sain kerrottua lyhyesti loppuun mitkä ovat seuraavat askelmerkit työn suhteen. Kiitin lopuksi kaikkia osallistujia kera suklaan heidän mahtavasta työskentelystä ja muistutin heitä siitä, ettei prosessikuvausta olisi syntynyt, elleivät he olisivat sitä yhteiskehittäneet kanssani. Jälkeenpäin ajateltuna aika olisi pitänyt osata ennakoita paremmin, sillä tiesin osallistujien olevan aktiivisia ja että, he kaikki halusivat varmasti kuvauksen onnistuvan mahdollisimman hyvin. Palautteita kuvauksesta syntyi paljon ja uskoin sen tulevan täydentämään hyvin prosessikuvausta. Käsittelen palautteita tarkemmin seuraavassa alaluvussa 6.4.

Sain tilaajalta palautetta, että jälleen kerran olin onnistunut fasilitoinnissa ja työpajan vetämisessä. Osasin vetää asioita yhteen ja reagoin hiljaisiin hetkiin auttamalla osallistujia eteenpäin avoimilla kysymyksillä. Tilaaja oli myös pannut merkille, ettei pajaan varattu aika ollut riittävä. Tulevaisuutta ajatellen tilaaja vinkkasi minulle kaksi keinoa, joiden avulla osallistujien voi olla helpompi hahmottaa ja ymmärtää taulukkomuotoisen prosessikuvauksen kokonaisuutta. Ennen varsinaista taulukon esittelyä, sen osia voi käydä läpi listauksina. Listattuna voi olla esimerkiksi resurssit, joiden jälkeen tarkastellaan irrallisena prosessin vaiheita ennen varsinaisen kokonaisen taulukon käsittelyä. Toinen tilaajan mainitsema keino oli tarinallistaa prosessi, ennen taulukon esittelyä. Tämä viimeksi mainittu keino, olisi saattanut myös tuoda lisää tehokkuutta pajaan, jolloin aika ei olisi venynyt niin paljoa. Nämä tilaajan esiin tuomat keinot olivat hyviä ideoita. Kumpikaan keinoista ei ollut tullut minun mieleeni, mutta mikäli tulevaisuudessa tulen vastaavan tilanteen eteen aion ehdottomasti kokeilla näitä keinoja.

6.4 Toisen työpajan aineiston analysointi ja kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen kehittäminen

Toisessa työpajassa syntyi palautetta 38 Post-It lapun verran. Osassa lapuista oli kysymyksiä ja osassa korostui suoraan muutosehdotus. Aineistoa tuki työpajassa tekemäni muistiinpanot. Palautetta annettiin prosessin kaikista osista. Analysoin palautteet seuraavan kuvion mukaisessa järjestyksessä.



Kuvio 2: Palautteen analysointijärjestys. Grafiikka: Mari Syväälä (2024).

Aineistossa toistui resurssien kohdalla pohdinta käsityksistä läheiset ja lähipiiri. Lähipiiri nähtiin laajempänä kuin ohjausta saavan henkilön läheisimmät ihmiset. Pajassa tuli esille myös se, että koska kuvauksen asiakas on rajattu lapseksi voisiko kommunikaatio-ohjausta saavan henkilön kohtaan lisätä myös huoltajat, sillä hekin tarvitsevat kommunikaatio-ohjausta. Näiden resurssien erottaminen omiksi kohdiksi nähtiin selkeyttävän resurssien tehtäviä esimerkiksi siinä,

kuka tarpeen havainnoinnin jälkeen ottaa yhteyttä hoitotahoon. Koin myös itse tämän selkeyttävän kuvausta, joten erotin resurssit kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön lähipiiri ja kommunikaatio-ohjausta tarvitseva henkilö ja hänen huoltajansa.

Aineistossa myös todettiin, että kommunikaatio-ohjausta tarvitseva henkilö ja hänen huoltajansa tulisi siirtää ensimmäiseksi resurssiksi kuvauksessa. Muutosehdotusta perusteltiin sillä, että palvelua tuotetaan ensisijaisesti heille. Ajattelen asiasta samoin, mutta myös Laamanen (2003, 80) näkee, että asiakas on merkityksellisessä osassa prosessia, joten hänet tulee asettaa resurssina ylimmäksi. Näihin perusteluihin pohjaten siirsin ohjausta tarvitsevan asiakkaan ja hänen huoltajansa prosessikuvauksen ylimmäksi resurssiksi. Aineistosta löytyi vielä uutena resurssina asumisyksikön ohjaajat sekä useampi maininta apuvälineyksiköstä. En lisännyt resursseihin asumisyksikön ohjaajia, sillä usein lapsi asuu huoltajien kanssa. Lisäksi asumisyksikön ohjaajat voidaan katsoa kuuluvan lähipiiriin. Lisäsin apuvälineyksikön resursseihin, sillä se liittyy tilanteisiin, joissa asiakas tarvitsee apuvälineen kommunikoinnin tukemiseksi.

Aineistossa esiintyi useampia kysymyksiä siitä, onko tulkki mukana lapsen kommunikaatio-ohjaus prosessissa tai mikä hänen roolinsa siinä olisi. Osallistujat totesivat yhdessä, että mikäli lapsella on havaittu olevan tarve kommunikaatio-ohjaukselle, eikä hänellä vielä ole toimivaa kommunikointimenetelmää, ei hän myöskään voi saada tulkkauspalvelua. Tulkkauspalvelu on tarkoitettu kuulovammaisille, kuulonäkövammaisille tai henkilöille, joilla on puhevamma. Henkilö on oikeutettu tulkkauspalveluun, mikäli hänellä on käytössään kommunikointimenetelmä ja tulkkauksen avulla hän voi ilmaista itseään. (Kela 2023.) Tällä perusteella poistin tulkin kuvauksesta.

Aineistossa esiintyi myös hieman pohdintaa siitä miksi vaaleanvihreällä ja vaaleanvioletilla olevat resurssit olivat ryhmitelty eri ryhmiin. Yhteisen keskustelun myötä avautui näkemys ryhmittelystä. Prosessiin tarvitaan kohde eli se kenelle palvelua tuotetaan. Lisäksi tarvitsemme henkilöitä, jotka tukevat tätä prosessia ja henkilöitä, jotka tekevät ja tuottavat tätä palvelua. Keskustelun jälkeen ryhmittely koettiin selkeyttäväksi tekijäksi. Ryhmittelyn auki kirjoitusta toivottiin myös kirjalliseen ohjeeseen, jotta se antaa käytetyille väreille merkityksen.

Seuraavaksi käsittelin prosessin vaiheista saatua palautetta. Vaiheisiin 1–5 ei kohdistunut muutostarpeita. Vaiheeseen kuusi tarkennettiin, että kommunikaatio-ohjaajan ja puheteraputin välinen yhteistyö alkaa ennen kommunikaatio-ohjauksen alkua eikä vasta sitten kun ohjaus alkaa.

Tämä oli tärkeä korjaus kuvaukseen, koska näin kommunikaatio-ohjaaja voi hyödyntää saamaansa tietoa jo heti ohjauksen alkaessa. Vaiheen kahdeksan kohdalla aineistossa pohdittiin, tarvittiinko kyseistä vaihetta mukaan kuvaukseen, sillä aina yhteistyötä ei tapahdu ohjauksen aikana. Useimmiten kommunikaatio-ohjauksen alussa oleva yhteistyö puheterapeutin ja kommunikaatio-ohjaajan välillä riittää. Ohjaaja kuitenkin tietää, että tarvittaessa hän voi olla yhteydessä puheterapeuttiin myöhemminkin. Osallistujat tekivät mielestäni hyvän huomion tiedostaessaan tämän olevan niin sanottua hiljaista tietoa, eikä esimerkiksi uusi kommunikaatio-ohjaaja voi välttämättä tietää, että yhteydenotto ei ole pakollista. Päädyin pitämään vaiheen ennallaan, mutta toin täsmennyksen esiin vaiheen kahdeksan tehtävissä.

Vaiheen yhdeksän kohdalla toistui kysymys siitä, mitä tarkoitettiin sillä, että asiakas saa välineitä omaan kommunikointiin ja onko vaihe tarpeellinen vai voisiko sen poistaa kuvauksesta. Olin valinnut aiemmin kuvaukseen sanan välineitä, joka johdatti osittain harhaan, sillä tarkoitus oli kuvata, että asiakas on saanut ohjauksen aikana konkreettisia keinoja oman ilmaisuuden tueksi. Vaiheen yhdeksän yhteydessä aineistosta nousivat uusina kohtina kommunikaatio-ohjauksen jatkon tarpeen arviointi, loppuraportti sekä palaute. Kommunikaatio-ohjauksen jatkon tarpeen arviointi nähtiin keskusteluna perheen kanssa. Huomiona nostettiin esille, ettei kommunikaatio-ohjaaja voi tehdä suosituksia, mutta hän voi ilmaista näkemyksensä asiasta loppuraporttiin. Osallistujien käymän keskustelun perusteella loppuraporttiin sisällytetään palaute, joka on ohjaajan näkemys siitä, kuinka ohjaus on mennyt.

Pohdintaa herätti myös se, voiko yhden vaiheen sisällä olla kuvattuna useampi asia, jos se esitellään resurssien tehtävissä. Osallistujien mielestä vaiheessa yhdeksän ohjaus päättyy ja päätökseen sisältyy kommunikaatio-ohjauksen jatkon tarpeen arviointi ja loppuraportti. Aineistosta nousseiden näkemysten perusteella poistin kuvauksesta kohdan asiakas saa välineitä omaan kommunikointiin. Muutin vaiheeseen yhdeksän, että kommunikaatio-ohjaus päättyy. Tämä oli mielestäni perusteltua, sillä vaiheessa seitsemän sen kuvataan alkavan. Päädyin lisäämään samaan vaiheeseen myös loppuraportin kirjoittamisen, joka sisältää näkemyksen ohjauksen jatkon tarpeesta. Tämä olisi ollut mahdollista kuvata myös omana vaiheenaan, mutta koin, että saan kuvattua tämän tehtävätasolla riittävän selkeästi, ettei omaa vaihetta tälle tarvita. Oman työkokemukseni mukaan loppuraportti antaa erityisesti vammaispalvelulle tietoa siitä, kuinka ohjaus on sujunut, mitä se on pitänyt sisällään ja onko ohjaukselle mahdollisesti jatkossa tarvetta.

Loppuraportin yhteydessä palautetta pohdittiin myös kysyttävän perheeltä. Osallistujat kokivat sen kuuluvan itse ohjauksen sisältösuunnitelmaan eikä erilliseksi vaiheeksi. Mielestäni palaute on merkityksellisessä roolissa, kun haluamme tietää missä olemme onnistuneet ja miten voimme kehittää toimintaamme. Palautteen kautta voimme saada arvokasta tietoa, jonka avulla voimme kehittää myös prosessikuvaustamme tulevaisuudessa. En kuitenkaan tuonut palautteen kysymistä erikseen esille kuvaukseen, sillä näin sen myös kuuluvan Luontevassa myöhemmin tehtävään kommunikaatio-ohjauksen sisältösuunnitelmaan.

Osallistujat ehdottivat aineistossa, että vaiheet kymmenen ja yksitoista voisi kuvata yhden vaiheen sisällä ja avata resurssien tehtävät selkeästi vaiheen kohdalle. Yhdistin vaiheet kohtaan kymmenen ja poistin vaiheen yksitoista, sillä kyseiset vaiheet eivät olleet niin merkitykselliset, etteikö niitä voisi kuvata samassa vaiheessa. Vaiheen nimeksi tuli kommunikaatio-ohjauksen lasku. Palaan resurssien tehtäviin hieman myöhemmin tässä luvussa. Aineistossa todettiin vaiheen kaksitoista kohdalla, jossa koko työryhmä tutkailee ohjauksen lopputulemaa kuuluvan unelmointiin. Täten poistin kuvauksesta vaiheen kaksitoista. Sivuan unelmateemaa aiemmassa luvussa 6.1 ja käsittelen sitä hieman lisää luvun 7 pohdinnassa. Aineistossa toistui uutena vaiheena, että kuvauksen viimeisessä vaiheessa ohjausta saanut henkilö saa tulkkaukspalvelupäätöksen/tulkin. Keskustelussa osallistujat päätyivät siihen, että tämä päätöksen saanti voi olla mahdollinen, mutta se ei kuulu enää kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaukseen. Olin asiasta samaa mieltä, joten tämä rajautui vaiheista pois ja vaihe kymmenen jäi kuvauksen viimeiseksi vaiheeksi.

Aineiston analysoinnin viimeinen osa käsitteli resurssien tehtäviä prosessien eri vaiheissa. Luvussa 6.3 kuvasin, että ajankäytön vuoksi palautteiden antaminen resurssien tehtävistä prosessin eri vaiheissa tapahtui osallistujien yhteistyöskentelynä. Tämä saattoi vaikuttaa siihen, etteivät kaikki osallistujat tuoneet mielipidettään esiin. Mielestäni keskustelu oli kuitenkin vilkasta ja siihen osallistuivat kaikki. Aineistosta välittyi, että resurssien tehtäviä oli tarkennettu. Uskoin tämän liittyvän osalta siihen, että osassa prosessin vaiheissa oli useampia kohtia kuvattuina, jolloin myös tehtäviä oli tarkennettu.

Palautteen perusteella vaiheen yksi tehtäviä tuli tarkentaa. Kommunikaatio-ohjausta tarvitseva henkilö ja hänen huoltajansa voi tuoda esiin havaitun tarpeen ohjauksesta, jolloin he ottavat asian puheeksi varhaiskasvattajan/koulun tai neuvolan/terveydenhuollon kanssa. Tarpeen voi kuitenkin huomata myös ohjausta tarvitsevan henkilön lähipiiri, varhaiskasvattaja/koulu tai

neuvola/terveydenhuolto, jolloin he ottavat yhteyttä perheeseen. Nämä tehtävien lisäykset selkeyttivät tarpeen havainnointia, joten toin ne mukaan kuvaukseen. Kenellekään ei muodostunut vastuuta tehtävästä, sillä sen voi tehdä kuka vain mainituista resursseista.

Vaiheen kaksi tehtävien osalta aineistosta kävi ilmi, että aikaisemmasta kuvauksesta tehtävä otetaan pois läheisiltä ja se siirtyy ohjausta tarvitsevalle henkilölle ja hänen huoltajilleen. He ottavat yhteyden terveydenhuollon hoitotahoon ilmaistakseen kommunikaatio-ohjauksen tarpeen. Vaiheessa kaksi myös neuvolalle/terveydenhuollon henkilöstölle oli merkitty tehtäväksi tehdä lähete puheterapeutille. Mikäli ensimmäisessä vaiheessa neuvola/terveydenhuolto aloittaa keskustelun perheen kanssa, huoltajan ei enää tarvitse olla erikseen yhteydessä terveydenhuoltoon, jolloin kyseinen tehtävä jää väliin. Vaiheen kaksi molemmat tehtävät koettiin vastuu-tehtäviksi, eli niihin toivottiin lihavoitua. Mielestäni aineistosta nousseet tehtävät olivat tarkennettuja ja tarpeellisia, joten täydensin ne kuvaukseen.

Vaiheen kolme tehtävistä ehdotettiin poistettavan neuvolan/terveydenhuollon yhteydenotto, sillä lähete puheterapiaan tehdään jo vaiheessa kaksi. Palautteen mukaan kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilö ja hänen huoltajansa sekä vammaispalvelu saa tehtäväksi vastaanottaa puheterapeutin tekemän suosituksen kommunikaatio-ohjauksesta. Lisäsin tehtävät kuvaukseen, sillä ne auttoivat ymmärtämään, että suosituksella on myös vastaanottavat tahot. Apuvälineyksikön tullessa mukaan resursseihin puheterapeutin tehtävänä nähtiin edelleen kommunikaatio-ohjauksen suosituksen teko, mutta vaihtoehtoisesti hän voi tehdä suosituksen kommunikoinnin apuvälinearviointiin apuvälineyksikköön, mikäli asiakas tarvitsee jonkin kommunikoinnin apuvälineen ennen ohjauksen aloitusta. Pirkanmaan hyvinvointialueen apuvälinepalveluprosessin mukaan apuvälinetarpeen huomaamisen jälkeen otetaan yhteys terveydenhuoltoon esimerkiksi puheterapeuttiin. Hän selvittää tilannetta ja voi tehdä läheteen apuvälinekeskukseen apuvälinearviointiin. (Pirkanmaan hyvinvointialue 2024b.) Tein lisäyksen kuvaukseen. Rajauksen ja selkeyttämisen vuoksi tässä työssä kuitenkin tarkasteltiin tilannetta, jossa puheterapeutti on suositellut kommunikaatio-ohjausta. Huomioitavaa on, että asiakkaalla tulee olla kommunikointikeino ja mahdollinen kommunikoinnin apuväline selvillä ennen kuin kommunikaatio-ohjaus voidaan aloittaa.

Vaiheeseen neljä esitettiin ohjausta tarvitsevalle henkilölle ja hänen huoltajillensa tehtävän lisäystä. Tehtäväksi nähtiin vastaanottaa vammaispalvelun päätös kommunikaatio-ohjauksesta. Mielestäni tämän tehtävän lisäys auttoi ymmärtämään, että vastuussa oleva resurssi ei ole ainut resurssi, jolle oli kuvattuna tehtävä. Kuvaukseen tehdyt muutokset korostivat myös sitä, että

ohjausta tarvitseva henkilö sekä huoltajat ovat aktiivisessa roolissa kommunikaatio-ohjauksen prosessissa. Aineistossa vaiheeseen viisi, ehdotettiin täsmennystä tehtäviin, jossa etsitään kommunikaatio-ohjaajaa. Aikaisemmasta kuvauksesta tehtävä otetaan pois läheisiltä ja se siirtyy ohjausta tarvitsevalle henkilölle ja hänen huoltajilleen. Heidän kohdallensa toivottiin myös lisäystä siitä, että etsintä tapahtuu vammaispalveluiden antamien ohjeiden mukaisesti, mikäli perhe etsii itse ohjaajan. Vammaispalvelun tehtävään haluttiin tuoda kommunikaatio-ohjaajan etsinnän rinnalle myös palveluntuottaja, sillä etsintä ei aina kohdistu suoraan ohjaajaan. Nämä molemmat ehdotukset toivat jälleen tarkemman kuvauksen tehtäviin, joka vähentää turhaa pohdintaa siitä mitä tehtävällä oikeastaan tarkoitetaan. Täten toin nämä täsmennykset mukaan kuvaukseen.

Vaiheen kuusi kommunikaatio-ohjaajan tehtävään tuli palautteen myötä muutosehdotus, mutta vaiheeseen esitettiin myös uusia tehtäviä eri resursseille. Kommunikaatio-ohjaaja ei voi ottaa yhteyttä puheterapeuttiin ilman, että ottaa yhteyttä ensin perheeseen ja pyytää lupaa saada olla yhteydessä puheterapeuttiin kommunikaatio-ohjauksen tiimoilta. Ohjausta tarvitsevan henkilön ja hänen huoltajiensa tehtäväksi muodostuu luvan antaminen. Puheterapeutin tehtäväksi on kuvattu yhteistyön aloittaminen ja tiedon jako kommunikaatio-ohjaajan kanssa hänen yhteydenottonsa myötä. Puheterapeutti voi tarvittaessa olla yhteydessä apuvälineyksikköön ennen ohjauksen alkua. Palautteessa tullut täydennys kommunikaatio-ohjaajan tehtävään oli paikallaan, sillä ilman perheen lupaa ohjaaja ei voi olla puheterapeuttiin yhteydessä. Myös muut esitetyt tehtävien lisäykset avasivat muiden resurssien toimintaa, siksi otin ne mukaan kuvaukseen.

Aineistossa vaiheessa seitsemän kohdalla nähtiin, että kommunikaatio-ohjaajalta tulee poistaa tehtävä yhteydenotto perheeseen, sillä se tapahtui jo ennen ohjauksen alkua vaiheessa kuusi. Kommunikaatio-ohjaajan uudeksi tehtäväksi ehdotettiin ohjaa ensimmäisen ohjauskerran. Kommunikaatio-ohjausta tarvitsevalle henkilölle ja hänen huoltajillensa oli lisätty tehtäväksi osallistuminen ohjaukseen. Toin ehdotetut muutokset mukaan kuvaukseen. Kommunikaatio-ohjaajan vanhan tehtävän poisto oli perusteltua sen tullessa esiin jo aiemmassa vaiheessa. Uusi tehtävä toi konkreettisesti esiin ohjauksen alkamisen. Tehtävän asetus kommunikaatio-ohjausta tarvitsevalle henkilölle ja hänen huoltajillensa toi esiin heidän osallisuutensa ohjaukseen.

Aiemmin käsittelin palautetta vaiheesta kahdeksan ja siinä päädyin pitämään vaiheen ennallaan ja tuomaan palautteen pohjalta tehtävän muutoksen vaiheen kahdeksan tehtäviin. Palautteessa nostettiin esiin, että yhteydenpito on tarvittaessa tehtävää. Lisäsin tämän kommunikaatio-ohjaajan sekä puheterapeutin tehtäviin. Näin yhteydenpito ei ole välttämätöntä, mutta sitä voidaan

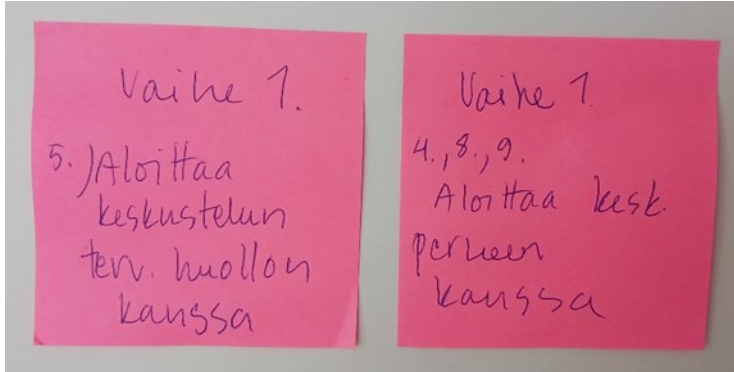
pitää tarvittaessa. Edellisen työpajan aineiston pohjalta ei vaiheeseen yhdeksän muodostunut tehtäviä. Toisen työpajan myötä osallistujat kuitenkin löysivät vaiheeseen tehtäviä vaiheen tarkentumisen jälkeen. Aineistossa esitettiin, että kommunikaatio-ohjaajan tehtävä on kirjoittaa loppuraportti ja lähettää se vammaispalvelulle ja kommunikaatio-ohjausta tarvitsevalle henkilölle ja hänen huoltajillensa. Ohjaaja myös keskustelee ohjausta tarvitsevan henkilön ja hänen huoltajiensa kanssa palvelun tarpeen jatkosta ja kirjaa näkemyksen loppuraporttiin. Myös ohjausta tarvitsevan henkilön ja hänen huoltajiensa tehtäväksi nähtiin keskustelu ohjaajan kanssa palvelun tarpeen jatkosta.

Lisäsin vaiheen yhdeksän kommunikaatio-ohjaajan tehtäväksi ohjata viimeinen ohjauskerta, vaikka tämä ei noussut esiin palautteissa. Minusta ratkaisu oli perusteltua, sillä vaiheessa seitsemän ohjaajan tehtäväksi oli kuvattu ohjata ensimmäinen ohjauskerta. Lisäsin kuvaukseen aineistosta nousseen ehdotuksen, että ohjaaja kirjoittaa loppuraportin ja lähettää sen vammaispalvelulle ja kommunikaatio-ohjausta tarvitsevalle henkilölle ja hänen huoltajillensa. En kuitenkaan lisännyt tehtävään ohjaajan käymää keskustelua perheen kanssa palvelun jatkon tarpeesta. Perustelin tämän sillä, että tehtävien kuvauksen tasot oli hyvä pitää saman tasoisina. Koin myös, että keskustelu palvelun jatkon tarpeesta kuuluu viimeisen ohjauskerran sisältösuunnitelmaan.

Panin merkille, että kuvauksesta puuttui tehtävien kohdalta loppuraportin vastaanottaminen. Lisäsin tämän tehtäväksi vammaispalvelulle sekä kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilölle ja hänen huoltajillensa, joille ohjaaja lähettää raportin. Lisäsin vastuutehtävän kommunikaatio-ohjaajalle. Vaiheessa kymmenen aineistossa esitettiin, että palveluntuottaja saa tehtäväkseen lähettää laskun vammaispalvelulle ja vammaispalvelun tehtävä on maksaa lasku palveluntuottajalle. Tässä vaiheessa resurssien tehtävät oli kuvattu selkeästi, joten tein nämä muutokset kuvaukseen.

Toisen työpajan tuloksia oli haastava analysoida, koska dokumentoidut palautteet eivät välttämättä olleet lopputulema. Analysointiani tuki onneksi työpajassa käytyjen keskustelujen pohjalta tehdyt muistiinpanoni. Post-It lappujen tulkitsemista vaikeutti myös se, että osallistujien oli pajassa vaikea dokumentoida palautteita selkeästi niin, että ne kohdistuisivat taulukkoon oikeaan kohtaan. Tämä johtui siitä, ettei muutoksia voitu tehdä suoraan prosessikuvaukseen, jolloin he joutuivat tarkkaan muistelemaan mitä muutoksia olivat jo tehneet ja kuinka ne vai-

kuttivat seuraavaan muutosehdotukseen. Seuraava kuva havainnollistaa kuinka osallistujat päätyivät kirjaamaan Post-It lappuihin prosessin vaiheen numeron, prosessikuvauksessa olevan resurssin rivin sekä tehtävän, jota toivottiin.



Kuva 4: Osallistujien Post-It lapulle dokumentoima palaute. Kuva: Mari Syvälä (2024).

Jälkeenpäin ajateltuna palautteen kerääminen jollakin toisella tavalla, olisi voinut olla parempi ratkaisu. Pohdin olisiko prosessikuvauksesta voinut ottaa ennen toista työpajaa kopion, jolloin muutokset olisi ollut helpompi kirjata suoraan oikeille paikoille ilman, että se olisi vaikuttanut aiempaan kuvaukseen. Aineiston analysoinnin yhteydessä loin tekemästäni prosessikuvauksesta kopion ja lähdin tekemään siihen muutoksia analysoinnin pohjalta. Aiempi kuvaus kopion rinnalla auttoi minua hahmottamaan, mihin kohtaan tein muutokset uuteen kuvaukseen. Uudessa kuvauksessa ryhmittely muokkaantui niin, että ylimpänä kuvauksessa on kommunikatio-ohjausta tarvitseva henkilö ja hänen huoltajansa sekä kommunikatio-ohjausta tarvitsevan henkilön lähipiiri. Yhteistyötahojen ryhmittely pysyi muuten samanlaisena kuin vanhassa kuvauksessa, mutta tulkki jäi pois kuvauksesta ja apuvälineyksikkö lisättiin ryhmään. Värikoodit pysyivät ennallaan.

Valmiiseen prosessikuvaukseen (liite 3) tuli analysoinnin jälkeen resursseja yhdeksän, prosessin vaiheita kymmenen ja eri resurssien tehtäviä 26. Huomioitavaa oli, että eri resurssien tehtävien määrä kasvoi paljon vanhaan kuvaukseen nähden. Erityisesti kommunikatio-ohjausta tarvitsevan henkilön ja hänen huoltajiensa rooli korostui. Mielestäni prosessikuvaus täydentyi palautteen avulla. Siitä muokkaantui selkeämpi ja se luo todellisemman kuvan siitä, että prosessin vaiheessa voi olla mukana eri resursseja, mutta myös heidän tehtävänsä eroavat toisistaan. Valmis taulukkomuotoinen prosessikuvaus ei ole saavutettava, jonka vuoksi loin siitä tekstivastineen (liite 4).

Kuten jo luvussa 6.2 kerroin, tekstimuotoisen ohjeen (liite 5) on tarkoitus täydentää taulukko-muotoista tehtävämatriisia, jonka avulla kommunikaatio-ohjauksen prosessi on kuvattu. Ohje kertoo, kuinka taulukkoa luetaan. Olen lisännyt ohjeeseen tietoa myös ryhmittelyistä, värikoo-deista, vastuutehtävien lihavoinnista ja prosessin päävaiheiden rajauksesta, jotka olivat myös pajaan osallistuneiden toiveena.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää ja luoda kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus Luonteva Oy:lle yrityksen sisäiseen käyttöön. Työn tavoitteena oli selvittää, millaisia resursseja kommunikaatio-ohjaukseen tarvitaan, millaisia vaiheita siihen kuuluu ja mitkä ovat resurssien tehtävät prosessin eri vaiheissa. Prosessit, niiden kuvaaminen ja prosessien tuomat hyödyt olivat minulle täysin vieraita ennen tietoperustaan perehtymistä. Valitsemani tietoperusta auttoi minua muodostamaan käsityksen siitä, millaista aineistoa tarvitsen prosessikuvausta varten ja miten prosesseja voidaan kuvata. Perusteellinen perehtyminen tietoperustaan ja menetelmiin toi opinnäytetyöprosessiin varmuutta ja rohkeutta lisää.

Tässä kehittämistyössä hyödynsin soveltaen palvelumuotoilun ja konstruktivisen tutkimuksen piirteitä. Työssä hyödynnettiin Luontevan ammattilaisille muodostunutta asiakasymmärrystä, jonka pohjalta yhteiskehitettiin prosessikuvausta työpajassa. Aineiston analysoinnin jälkeen loin prosessikuvauksen, jonka jälkeen järjestettiin toinen työpaja palautteen keräämistä varten. Palautteen analysoinnin pohjalta jatkokehitin kuvausta. Prosessikuvauksen teossa yhdistyi teoreettinen tieto ja käytännöstä kerätty Luontevan ammattilaisten yhdessä rakentama tieto. Palvelumuotoilun ja konstruktivisen tutkimuksen piirteiden soveltaminen osoittautui hyväksi valinnaksi, joka tuki työtäni.

Ensimmäisen työpajan aineiston analyysistä nousi teemoiksi kommunikaatio-ohjauksen resurssit, prosessin vaiheet ja resurssien tehtävät prosessin eri vaiheissa. Teemat nousivat suoraan opinnäytetyön aineistolle asetetuista kysymyksistä. Prosessin kuvaustavaksi valikoitui tehtävämatriisi. Kuvaustavan valinta tapahtui vasta aineiston analysoinnin jälkeen, joka vaikutti kuvaustavan valintaan. Minusta valinta oli onnistunut, sillä se toi esiin asiat, joita kuvaukselta toivottiin. Lisäksi aineiston analyysistä nousi erillisenä teemana tulevaisuuden unelmatilanne. Tätä teemaa ei otettu mukaan kuvaukseen, koska se ei vastannut todellista tilannetta. Esiin tulleiden unelmien toteutumiseen tarvittaisiin kuitenkin rakenteellisia muutoksia, joita Luonteva ei voi yksin toteuttaa. Se ei kuitenkaan poissulje sitä, etteikö Luonteva voisi yhdessä muiden tahojen kanssa olla kehittämässä esimerkiksi alueellisesti kommunikaatio-ohjausta. Toisessa työpajassa tarkasteltiin luomaani prosessikuvausta ja siitä kerättiin palautetta, jotta sitä voitaisiin kehittää vielä paremmaksi. Toinen työpaja oli merkityksellinen, sillä sen tuottama palaute selkeytti ja täydensi kuvausta erityisesti resurssien tehtävien sekä prosessin vaiheiden kohdalla. Ilman tätä työpajaa ja palautetta, kuvaus olisi jäänyt puutteelliseksi. Suunnittelemani molemmat

työpajat olivat sujuvia ja niille asetetut tavoitteet toteutuivat. Voin siis todeta, että myös roolini fasilitoijana oli onnistunut. Neutraalissa roolissa oleminen ei kuitenkaan paikoin ollut helppoa ja jouduin muistuttamaan itse siitä, etten tuo omia ajatuksiani esiin. Työpajojen ajanhallinta ei ollut täysin onnistunut, mutta siinä minun on mahdollista vielä kehittyä tulevaisuudessa.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyi sähköisessä muodossa oleva kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus sekä sitä tukeva tekstimuotoinen ohje Luontevalle. Kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus tekee toiminnan näkyväksi. Kuvaus sisältää siihen kuuluvat resurssit, prosessin vaiheet ja resurssien tehtävät prosessin eri vaiheissa. Sen avulla voidaan hahmottaa mitä prosessi pitää sisällään ja millaisia asioita yrityksen tulee huomioida palvelun käynnistyessä ja sen tuottamisessa. Kehitetty kuvaus toimii myös konkreettisena työkaluna yrityksessä työskenteleville kommunikaatio-ohjaajille, sillä se yhtenäistää toimintatapoja ja tekee näin toiminnasta tasalaatuisempaa. Lisäksi Luonteva voi käyttää prosessikuvausta uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdytysmateriaalina.

Tämän työn onnistumiseen vaikutti Luontevan ammattilaisten vahva sitoutuminen ja halu yhteiskehittää kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvausta kanssani. Osallistumisen kautta, jokainen pääsi jakamaan omia kokemuksia ja osaamistaan sekä rakentamaan tietoa yhdessä ja näin vaikuttamaan siihen millaista kommunikaatio-ohjaus tulee olemaan Luontevassa. Tässä opinnäytetyössä yhteiskehittäminen ja työpajat olivat oivia keinoja saada kerättyä aineistoa alan ammattilaisilta.

Opinnäytetyössä ei rajauksen vuoksi tarkasteltu miten prosessin toimivuutta voidaan mitata. Yksinkertaisuudessaan se voi kuitenkin olla jonkin toiminnan seuraamista ja tarkastelua. Kiinnittämällä johonkin asiaan huomiota se nähdään tärkeänä ja sille voi asettaa tavoitteita ja tehdä muutoksia, joiden kautta saadaan aikaan parempia tuloksia. (Pesonen 2007, 154–155.) Luontevassa prosessikuvausta tullaan jatkokehittämään ja jalostamaan. Kommunikaatio-ohjauksen käynnistyttyä, kerätään asiakkailta ja yhteistyötahoilta palautetta toiminnastamme. Näiden palautteiden ja oman toiminnan havainnoinnin tuloksena voimme tarkastella uudelleen prosessin toimivuutta ja kehittää sitä vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Tässä opinnäytetyössä prosessikuvaus rajattiin niin, että asiakkaana oli lapsi. Jatkossa kuvausta voidaan laajentaa vastaamaan prosessin etenemistä silloin, kun asiakkaana on aikuinen. Prosessikuvausta voidaan tarkentaa vastaamaan myös mahdollisia muutoksia, joita saattaa tapahtua hyvinvointialueilla palvelun järjestämisessä.

Koko opinnäytetyöprosessi on ollut pitkä, mutta olen kehittänyt osaamistani tämän aikana valtavasti aina fasilitoitujen työpajojen järjestämisestä prosessin kuvaamiseen. Se on vaatinut rohkeutta ja kovaa halua oppia. Prosessikuvauksen tekeminen oli kokeilua, rajaamista ja sopivan kuvaustason löytämistä. Työtä tehdessäni olen pyrkinyt toimimaan vastuullisesti sekä tarkasti. Aikataulutus sekä välitavoitteiden asettaminen helpotti työskentelyäni prosessin aikana. Välillä oli hyvä muistuttaa itseään siitä, mitä kaikkea oli jo saanut aikaan. Tilaajan kanssa yhteistyö sujui hienosti ja tilaajan antama tuki ja palaute on ollut minulle tärkeää erityisesti siksi, että minulla ei ollut paria, jonka kanssa jakaa ajatuksia. Koen, että myös kirjoitustaitoni on vahvistunut tämän prosessin myötä. Olen tyytyväinen lopputulokseen ja voin todeta, että kokeilemalla ja tekemällä kehittyy.

Tilaajalta saamani palautteen mukaan opinnäytetyö on edennyt tavoitteiden ja aikataulun mukaisesti koko prosessin ajan. Luontevan työntekijät ovat osallistettu opinnäytetyön tekemiseen onnistuneesti ja työn lopputuloksesta tuli sellainen, jota Luontevassa toivottiin. Työn koettiin edesauttavan uuden palvelun lanseeraamista ja sen jatkokehitystä hienosti. Opinnäytetyöni valmistuttua esittelen tuotoksen vielä Luontevassa ja tämän jälkeen yritys on askeleen lähempänä palvelun tuottamisessa. Tämän kehittämistyön lisäksi ennen palvelun käynnistymistä meidän tulee luoda Luontevassa vielä yhteinen suunnitelma kommunikaatio-ohjauksen sisällöstä sekä muista yhteisistä tavoista toimia ja viestiä.

Tästä opinnäytetyöstä voivat hyötyä myös muut alan yritykset, ammattilaiset, koulutustahot ja opiskelijat. Tämä työ tuo kootusti yhteen tietoa visuaalisessa muodossa siitä, mitä kommunikaatio-ohjauksen prosessissa tapahtuu. Prosessikuvaus voi toimia työvälineenä useille ammattilaisille. Se voi helpottaa esimerkiksi neuvoloita, kasvatuksen ammattilaisia, puheterapeutteja ja muita terveydenhuollon ammattilaisia ohjaamaan asiakkaita palvelun piiriin tarvittaessa. Vammaispalvelu myöntää kommunikaatio-ohjauksen usein suositusten perusteella. Luodun kuvauksen kautta myös heille voi välittyä tarkempaa tietoa siitä, mitä kaikkea kommunikaatio-ohjauksen prosessissa tapahtuu. Myös hyvinvointialueet voivat hyötyä prosessin auki kuvaamisesta. Nikkasen (2024e) mukaan Luonteva tarjoutuu tulevaisuudessa mielellään esittelemään työntuloksena syntynyttä kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvausta alan ammattilaisten tapahtumissa tai vaikka alan opiskelijoille. Näissä tilaisuuksissa Luonteva hyötyy näkyvyydestä sekä positiivisesta yrityskuvan luomisesta.

LÄHTEET

- American Speech-Language-Hearing Association 2024. Augmentative and Alternative communication (AAC). Viitattu 24.4.2024. <https://www.asha.org/public/speech/disorders/aac/>
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 11.1.2024. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%20C3%84YTET%20C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>
- Diak 2024. Tulkki (AMK) Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus 2019–2024. Opinto-opas. Diakonia ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.1.2024. <https://opinto-opas.diak.fi/fi/43204/fi/47045/2019VIP/382/year/2024>
- Eduskunta 2023. Eduskunta hyväksyi vammaispalvelulain. Viitattu 8.11.2023. <https://www.eduskunta.fi/FI/tiedotteet/Sivut/Eduskunta-hyvaksyi-vammaispalvelulain.aspx>
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8.painos. Tampere: Vastapaino.
- Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi & Juhila, Kirsi 2024. Johdanto: analyysi ja tulkinta. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 19.1.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaoetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2023a. Opetussuunnitelma. Tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen tutkinto-ohjelma. Viitattu 17.11.2023. <https://opetussuunnitelmat.humak.fi/68179/27680/217>
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2024. Tulkki (AMK) - Viittomakieli. Viitattu 4.1.2024. <https://www.humak.fi/koulutus/tulkki-amk-viittomakieli/>
- Huuhtanen, Kristina 2011. Kommunikointi. Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 11–22.
- Juttu-tupa-toiminta & Alastalo, Kirsi 2019, 2023. Fiilismittari pieni. Viitattu 4.1.2024. <https://ryhmarenki.fi/wp-content/uploads/2019/09/Fiilismittari-pieni-2023.pdf>
- Kantojärvi, Piritta 2012. Fasilitointi luo uutta: Menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum.
- Kehitysvammaliitto 2024. Viikon luku. Viitattu 11.1.2024. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/viikon-luku/>
- Kela 2023. Kuka voi saada? Viitattu 6.3.2024. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-kuka-voi-saada>
- Kela 2023. Vammaisten tulkkauspalvelu. Viitattu 16.11.2023. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu>
- Keränen, Krista 2022a. Mitä on yhteiskehittäminen. Laurea-ammattikorkeakoulu Oy. Viitattu 9.1.2024. https://video.laurea.fi/media/Mit%C3%A4+on+yhteiskehitt%C3%A4minenF0_srkrfx1a

- Keränen, Krista 2022b. Yhteiskehittämisen periaatteet. Laurea-ammattikorkeakoulu Oy. Viitattu 9.1.2024. https://video.laurea.fi/media/Yhteiskehitt%C3%A4misen+periaatteet/0_uqpsu0oo
- Kiiskinen, Satu & Linkoaho, Anssi & Santala, Riku 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Helsinki: WSOY.
- Kinnunen, Outi & Keränen, Krista 2022. Työpajan fasilitointi. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.11.2023. https://soundcloud.com/laurea-ammattikorkeakoulu/tyopajan-fasilitointi?utm_source=clipboard&utm_medium=text&utm_campaign=social_sharing
- Kojonen, Niina 2013. Moniammatillinen yhteistyö ja keskitetty kokonaispalvelu kommunikatio-opetuksessa: Opetustilaus.fi -palvelu. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 3.1.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56944/Kojonen_Niina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Korhonen, Johanna & Uttula, Anna 2021. Palvelumuotoilun lähestymistapojen hyödyntäminen yrityksen laatutyössä viittomakielen tulkkauksen alalla. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulkkaustoiminnan kehittäminen. YAMK-opinnäytetyö. Viitattu 26.4.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/701478/Korhonen_Johanna_Uttula_Anna.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Kostamo, Pipsa & Airaksinen, Tiina & Vilka, Hanna 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Helsinki: Art House Oy.
- Kuuloliitto 2024. Kuulovammat. Viitattu 2.1.2024. <https://www.kuuloliitto.fi/kuulovammat/>
- Laamanen, Kai & Tinnilä, Markku 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. 4. uudistettu painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Laamanen, Kai 2003. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona: ideasta käytäntöön. 3. painos. Helsinki: Laatukeskus.
- Laine, Kaisa & Joutsia, Karoliina & Yiannakou, Virpi 2022. Kommunikaatio-ohjaus: Mitä? Miksi? Miten? Teoksessa Segler-Heikkilä, Lena & Vik, Gun-Viol (toim.) Kun puhe tuottaa vaikeuksia. Tulkkausalan ammattilaiset ja asiakaslähtöiset apuvälineet puhevammaisen henkilön tukena. Diak työelämä 30. Diakonia ammattikorkeakoulu, 71–86. Helsinki.
- Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.
- Luonteva Oy 2023a. Etusivu. Viitattu 16.11.2023. <https://www.luontevasti.fi/>
- Luonteva Oy 2023b. Palvelumme. Viitattu 16.11.2023. <https://www.luontevasti.fi/palvelumme/>
- Martinsuo, Miia & Blomqvist Marja 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu 31.1.2024. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/128389/prosessien_mallintaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nikkanen, Petri 2023. Suullinen tiedonanto 16.11.2023.
- Nikkanen, Petri 2024a. Suullinen tiedonanto 27.2.2024

- Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b. Valtakunnalliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet 2023 – Opas apuvälinetyötä tekeville ammattilaisille ja ohjeita asiakkaille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2023:13. Viitattu 8.4.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164725/STM_2023_13_J.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Suomen Kuurosokeat ry 2024. Kuurosokeus. Viitattu 2.1.2024. <https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023. Kommunikaatio-opetus ja -ohjaus. Viitattu 8.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/sopeutumisvalmen-nus/kommunikaatio-opetus-ja-ohjaus>
- Tietosuojavaltuutetun toimisto 2024. Pseudonymisoidut ja anonymisoidut tiedot. Viitattu 18.1.2024. <https://tietosuoja.fi/pseudonymisointi-anonymisointi>
- Tikoteekki 2023. Puhevammaisuuden kirjo. Viitattu 17.11.2023. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/puhevammaisuuden-kirjo/>
- Tikoteekki 2024. Yhteystiedot. Viitattu 20.2.2024. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/yhteystiedot/>
- Tikoteekki-verkosto 2024a. Miten kommunikoinnin apuvälineitä saa? Viitattu 8.4.2024. <https://tikoteekkiverkosto.fi/apuvalinepalvelut/miten-kommunikoinnin-apuvalineita-saa/>
- Tikoteekki-verkosto 2024b. Kommunikoinnin arviointi. Viitattu 8.4.2024. <https://tikoteekkiverkosto.fi/apuvalinepalvelut/kommunikoinnin-arviointi/>
- Tikoteekki-verkosto 2024c. Miten kommunikoinnin apuvälineitä saa? Viitattu 9.4.2024. <https://tikoteekkiverkosto.fi/apuvalinepalvelut/miten-kommunikoinnin-apuvalineita-saa/>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 11.1.2024. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>
- Tuulaniemi, Juha 2013. Palvelumuotoilu. 2., tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.
- Vilkka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilkka, Hanna 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- von Tetschner, Stephen & Martinsen, Harald 2000. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Suom. Launonen, Kaisa. 2.painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto
- Yiannakou, Virpi 2021. Kommunikaatio-ohjauksen kirjavat käytännöt. Tikonen nro 2. Viitattu 4.1.2024. <https://tikonen.fi/aiheet/palvelut/kommunikaatio-ohjauksen-kirjavat-kaytannot/>

LIITTEET

LIITE 1

Ensimmäisen työpajan kutsu

8.12.2023

Kutsu

Työpaja Luonteva Oy:n ammattilaisille

Scandic Cityn kokoustilassa

13.12.2023 klo 13–15

Lämpimästi tervetuloa keskustelemaan ja kehittämään yhdessä millainen on kommunikaatio-ohjauksen prosessi Luonteva Oy:ssä.

Järjestän työpajan osana opinnäytetyötäni. Työpajan tavoitteena on jakaa kokemuksia ja osamista sekä rakentaa uutta tietoa yhdessä liittyen kommunikaatio-ohjaukseen Luontevassa. Toimin työpajan fasilitaattorina eli puolueettomana ryhmän vetäjänä. Tulen hyödyntämään työpajassa syntynyttä aineistoa kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen luomiseen.

Ennakkotehtävänä toivon, että tutustutte alla olevaan artikkeliin Kommunikaatio-ohjauksen kirjavat käytännöt, joka on julkaistu Tikonen lehdessä 2021. Artikkelin on kirjoittanut AAC-asiantuntija Virpi Yiannakou.

1. Mitä ajatuksia artikkeli herätti kommunikaatio-ohjauksesta?
2. Mikä asia jäi erityisesti mieleesi?

<https://tikonen.fi/aiheet/palvelut/kommunikaatio-ohjauksen-kirjavat-kaytannot/>

Ystävällisin terveisin

Mari Syvälä

LIITE 2

Toisen työpajan kutsu

23.02.2024

Kutsu

Työpaja Luonteva Oy:n ammattilaisille

Mediapoliksen Media 3-tilassa

4.3.2024 klo 9–11

Lämpimästi tervetuloa keskustelemaan ja kehittämään yhdessä millainen on kommunikaatio-ohjauksen prosessi Luonteva Oy:ssä. Järjestän työpajan osana opinnäytetyötäni.

Joulukuussa 2023 toteutuneessa ensimmäisessä työpajassa jaoitte kokemuksianne sekä osaamistanne ja rakensitte uutta tietoa yhdessä siitä millainen, on kommunikaatio-ohjauksen prosessi Luontevassa.

Tämän toisen työpajan tavoitteena on tarkastella yhdessä lähes valmista prosessikuvausta, sekä kerätä palautetta ja korjausehdotuksia, jonka pohjalta kuvausta voidaan kehittää.

Toimin jälleen työpajan fasilitaattorina eli puolueettomana ryhmän vetäjänä. Tulen hyödyntämään työpajassa syntynyttä palautetta kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvauksen luomiseen.

Ystävällisin terveisin

Mari Syvälä

LIITE 3

Kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus Luonteva Oy:ssä

Kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus Luonteva Oy:ssä											
2		Vaihe 1.	Vaihe 2.	Vaihe 3.	Vaihe 4.	Vaihe 5.	Vaihe 6.	Vaihe 7.	Vaihe 8.	Vaihe 9.	Vaihe 10.
3	Resurssit	Havaitaan tarve kommunikaatio-ohjaukselle	Yhteydenotto hoitotahoon ja kommunikaatio-ohjauksen tarpeen ilmaiseminen	Puheterapiassa kommunikaatio-ohjauksen tarpeen arviointi, toteaminen ja seuraaminen.	Myönteinen päätös kommunikaatio-ohjauksesta	Kommunikaatio-ohjaajan etsintä	Kommunikaatio-ohjaaja ja puheterapeutti aloittavat yhteistyön ennen kommunikaatio-ohjauksen alkua	Kommunikaatio-ohjaus alkaa	Kommunikaatio-ohjauksen aikana tapahtuvaa yhteydenpitoa	Kommunikaatio-ohjaus päättyy. Ohjauksesta kirjoitetaan loppuraportti, joka sisältää näkemyksen ohjauksen jatkon tarpeesta.	Kommunikaatio-ohjauksen lasku
4	Kommunikaatio-ohjausta tarvitseva henkilö ja hänen huoltajat	Havaitun tarpeen esiin tuominen varhaiskasvattajalle/opettajalle tai neuvolan/terveydenhuollon henkilöstölle.	Huoltajat ottavat yhteyttä terveydenhuollon hoitotahoon, jotta asia etenee eteenpäin.	Vastaanottavat puheterapeutin suosituksen kommunikaatio-ohjauksesta.	Vastaanottavat päätöksen kommunikaatio-ohjauksesta	Etsii kommunikaatio-ohjaajan vammaispalvelun ohjeen mukaisesti	Antaa kommunikaatio-ohjaajalle luvan olla yhteydessä puheterapeuttiin	Osallistuminen ohjaukseen		Keskustelevat kommunikaatio-ohjaajan kanssa palvelun tarpeen jatkosta ja vastaanottavat loppuraportin.	
5	Kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön lähipiiri	Aloittaa keskustelun perheen kanssa									
6	Puheterapeutti			Suosittelee kommunikaatio-ohjausta tai tekee tarvittaessa suosituksen kommunikoinnin apuvälinearviointiin apuvälineyksikköön.			Yhteistyön aloittaminen ja tiedon jakaminen. Ottaa tarvittaessa yhteyden apuvälineyksikköön.		Yhteydenpito kommunikaatio-ohjaajaan tarvittaessa		
7	Varhaiskasvattaja/opettaja	Aloittaa keskustelun perheen kanssa									
8	Neuvoja/terveydenhuollon henkilöstö	Aloittaa keskustelun perheen kanssa	Tekee lähteen puheterapeutille								
9	Apuvälineyksikkö			Vastaanottaa puheterapeutin tekemän suosituksen kommunikaation apuvälinearviosta							
10	Kommunikaatio-ohjaaja						Ottaa yhteyden perheeseen ja pyytää luvan olla yhteydessä puheterapeuttiin	Ohjaa ensimmäisen ohjauskerran	Yhteydenpito puheterapeuttiin tarvittaessa	Ohjaa viimeisen ohjauskerran ja kirjoittaa loppuraportin. Lähettää loppuraportin vammaispalvelulle ja ohjausta tarvitsevalle henkilölle ja hänen huoltajille.	
11	Palveluntuottaja										Lähettää laskun vammaispalvelulle
12	Vammaispalvelu			Vastaanottaa puheterapeutin suosituksen kommunikaatio-ohjauksesta	Tekee päätöksen kommunikaatio-ohjauksesta	Etsii kommunikaatio-ohjaajan/palveluntuottajan				Vastaanottaa loppuraportin.	Maksaa laskun palveluntuottajalle
13											

HUMANISTINEN AMMATI

LIITE 4

Prosessikuvauksen tekstivastine

Taulukon otsikko on kommunikaatio-ohjauksen prosessikuvaus Luonteva Oy:ssä. Taulukon yläosaan vaakatasoon on kuvattu kaikki prosessin vaiheet numeroituina. Taulukon vasemmassa reunassa ovat allekkain kaikki resurssit, jotka ovat ryhmitelty ja värikoodattu, jotta taulukkoa olisi helppo hahmottaa. Ryhmittelin taulukossa ylimmäksi resursseiksi kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön ja hänen huoltajansa sekä kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön lähipiirin, koodasin ne vaaleanoranssilla värillä. Toinen ryhmä muodostui yhteistyötahoista, johon kuului puheterapeutti, varhaiskasvattaja/opettaja ja neuvola/terveydenhuollon henkilöstö ja apuvälineyksikkö. Tämän ryhmän koodasin vaaleanvihertävällä värillä. Kolmannen ryhmän väri on vaaleanvioletilla ja siihen kuuluu kommunikaatio-ohjaaja ja palveluntuottaja. Vammaispalvelu on alin resurssi. Sitä ei ole ryhmitelty ja sen väriksi jäi valkoinen. Prosessin eri vaiheet korostin tummalla oranssilla, jotta ne erottuivat tehtävistä. Taulukossa eri vaiheista vastuussa olevat resurssit ovat lihavoitu. Tässä tekstivastineessa kuvaan erikseen kennellä resurssilla on vastuutehtävä. Prosessin eri vaiheissa voi olla mukana useampi resurssi, mutta heidän tehtävänsä ovat erilaisia. Taulukossa on rajattu vaiheet 7–9, sillä ne ovat prosessin päävaiheet.

Vaiheessa yksi havaitaan tarve kommunikaatio-ohjaukselle. Kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön ja hänen huoltajiensa tehtävä on tuoda esiin havaittu tarve varhaiskasvattajalle/opettajalle tai neuvolan/terveydenhuollon henkilöstölle. Samassa vaiheessa kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön lähipiirille, varhaiskasvattajalle/opettajalle ja neuvolalle/terveydenhuollon henkilöstölle on kuvattu tehtäväksi aloittaa keskustelu perheen kanssa. Tässä ensimmäisessä vaiheessa ei ole kuvattuna vastuutehtävää.

Vaiheessa kaksi tapahtuu yhteydenotto hoitotahoon ja kommunikaatio-ohjauksen tarpeen ilmaiseminen. Tässä vaiheessa kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön huoltajat ottavat yhteyttä terveydenhuollon hoitotahoon, jotta asia etenee eteenpäin. Vaiheen kaksi toinen tehtävä on kuvattu neuvolan/terveydenhuollon henkilöstölle. Heidän tehtävä on tehdä lähete puheterapeutille. Molemmilla resursseilla on vastuutehtävä.

Vaihe kolme on kuvattu seuraavasti: puheterapiassa kommunikaatio-ohjauksen tarpeen arviointi, toteaminen ja seuraaminen. Puheterapeutin tehtävä on vastuutehtävä, hänen tehtävänänsä

on suositella kommunikaatio-ohjausta tai tehdä tarvittaessa suositus kommunikoinnin apuväliarvointiin apuvälineyksikköön. Kommunikaatio-ohjausta tarvitseva henkilö ja hänen huoltajansa sekä vammaispalvelu vastaanottavat puheterapeutin suosituksen kommunikaatio-ohjauksesta. Apuvälineyksikön tehtävä on vastaanottaa puheterapeutin suositus kommunikaation apuvälinearviosta.

Vaihe neljä on kuvattu seuraavasti: myönteinen päätös kommunikaatio-ohjauksesta. Tässä vaiheessa vammaispalvelulla on vastuutehtävä, joka on tehdä päätös kommunikaatio-ohjauksesta. Kommunikaatio-ohjausta tarvitseva henkilö ja hänen huoltajansa vastaanottavat päätöksen kommunikaatio-ohjauksesta.

Vaihe viisi on kuvattu seuraavasti: kommunikaatio-ohjaajan etsintä. Vammaispalvelun tehtävänä on etsiä kommunikaatio-ohjaaja/palveluntuottaja. Kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön ja hänen huoltajiensa tehtäväksi on merkitty etsiä kommunikaatio-ohjaaja vammaispalvelun ohjeen mukaisesti. Vaiheessa viisi ei ole kuvattuna vastuutehtävää.

Vaiheessa kuusi kommunikaatio-ohjaaja ja puheterapeutti aloittavat yhteistyön ennen kommunikaatio-ohjauksen alkua. Tässä vaiheessa kommunikaatio-ohjaajalla on vastuutehtävä. Hänen tehtävänsä on ottaa yhteyttä perheeseen ja pyytää lupa olla yhteydessä puheterapeuttiin. Kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön ja hänen huoltajiensa tehtäväksi on merkitty antaa kommunikaatio-ohjaajalle lupa olla yhteydessä puheterapeuttiin. Puheterapeutin tehtävänä on yhteistyön aloittaminen ja tiedon jakaminen. Tarvittaessa puheterapeutti ottaa yhteyden apuvälineyksikköön.

Vaiheessa seitsemän kommunikaatio-ohjaus alkaa. Kommunikaatio-ohjaajalla on vastuutehtävä. Hänen tehtävänsä on ohjata ensimmäinen ohjaukset. Kommunikaatio-ohjausta tarvitsevan henkilön ja hänen huoltajiensa tehtävä on osallistua ohjaukseen.

Vaihe kahdeksan on kuvattu seuraavasti: kommunikaatio-ohjauksen aikana tapahtuvaa yhteydenpitoa. Kommunikaatio-ohjaajalla on jälleen vastuutehtävä. Hänen tehtävänsä on yhteydenpito puheterapeuttiin tarvittaessa ja puheterapeutin tehtävänä on vastaavasti yhteydenpito kommunikaatio-ohjaajaan tarvittaessa.

Vaiheessa yhdeksän kommunikaatio-ohjaus päättyy. Ohjauksesta kirjoitetaan loppuraportti, joka sisältää näkemyksen ohjauksen jatkon tarpeesta. Kommunikaatio-ohjaajalla on vastuutehtävä. Hänen tehtävänsä on ohjata viimeinen ohjaukset ja kirjoittaa loppuraportti. Hän lähettää

loppuraportin vammaispalvelulle ja ohjausta tarvitsevalle henkilölle ja hänen huoltajillensa. Kommunikaatio-ohjausta tarvitseva henkilö ja hänen huoltajansa keskustelevalt kommunikaatio-ohjaajan kanssa palvelun tarpeen jatkosta ja vastaanottavat loppuraportin. Myös vammaispalvelu saa tehtäväkseen vastaanottaa loppuraportin.

Vaihe kymmenen on prosessin viimeinen vaihe ja sen kuvauksena on kommunikaatio-ohjauksen lasku. Tässä vaiheessa palveluntuottajalla on vastuutehtävä. Hänen tehtävänänsä on lähettää lasku vammaispalvelulle. Vammaispalvelun tehtäväksi jää maksaa lasku palveluntuottajalle.

LIITE 5

Prosessikuvauksen tekstimuotoinen ohje

Kirjoitetun ohjeen on tarkoitus täydentää taulukkomuotoista tehtävämatriisia, jonka avulla kommunikaatio-ohjauksen prosessi on kuvattu. Prosessin resurssit ovat kuvattuna vasemmassa reunassa pystysuunnassa allekkain. Kuvauksen yläreunassa vaakatasossa ovat prosessin kaikki vaiheet numeroituna, jotka etenevät vasemmalta oikealle. Jokaisen resurssin kohdalla samalla rivillä näkyy resurssin tehtävät prosessin eri vaiheissa.

Kuvauksessa prosessin eri vaiheet ovat korostettu tumman oranssilla värillä. Myös resurssit ovat ryhmitelty ja värikoodattu, jotta ne olisi helpompi hahmottaa ja erottaa toisistaan. Prosessin kohde eli kommunikaatio-ohjausta tarvitseva henkilö ja hänen huoltajansa sekä ohjausta tarvitsevan henkilön lähipiiri on ryhmitelty yhteen. Ne ovat värikoodattu vaalean oranssilla. Prosessia tukevat tahot eli yhteistyötahot: puheterapeutti, varhaiskasvattaja/opettaja sekä neuvola/ terveydenhuollon henkilöstö ovat ryhmitelty yhteen. Ne ovat värikoodattu vaaleanvihertävällä värillä. Palvelua tuottavat tahot ovat kommunikaatio-ohjaaja ja palveluntuottaja. Ne ovat värikoodattu vaalean violetilla värillä. Vammaispalvelua ei ole ryhmitelty, sen väri on valkoinen. Kuvauksessa resurssien vastuutehtävät ovat lihavoituja. Lisäksi prosessin päävaiheet 7–9 on rajattu mustalla.

Tämän kuvauksen on tarkoitus edesauttaa palvelun käynnistymistä, mutta sitä voidaan hyödyntää myös työkaluna arjessa. Prosessikuvausta ja tätä kirjoitettua ohjetta voidaan jatkojalostaa tulevaisuudessa vastaamaan kommunikaatio-ohjauksen kulkua.