

Puhevammaisen hyvä kohtaaminen

OPAS HENKILÖKOHTAISILLE
AVUSTAJILLE

Tämä opas on tehty opinnäytetyönä. Sen tavoitteena on tukea henkilökohtaisten avustajien ammatillista kehittymistä.

Oppaassa keskitytään erityisesti vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien käyttöön tilanteessa, jossa avustettavan kommunikointikyky on heikentynyt. Oppaassa käydään läpi erilaisia tapoja selvittää avustettavan avustuksen tarpeet ja toiveet arvostavasti ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.



Sisällyshuettelo

• <u>Arvostavan kohtaamisen lähtökohdat</u>	4
• <u>Ammatillinen vuorovaikutus</u>	5
• <u>Vuorovaikutus avustustilanteissa</u>	6
• <u>Syitä kommunikoinnin vaikeudelle</u>	7
• <u>Puhevammaisen kanssa kommunikointi</u>	8
• <u>Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä</u>	9
• <u>LOVIT-muistisääntö</u>	10
• <u>Sanattoman viestinnän harjoittelu</u>	11
• <u>Nopea piirrosviestintä</u>	12
• <u>Muistilista</u>	14
• <u>Linkkejä</u>	15
• <u>Lähteet</u>	16

Arvostavan kohtaamisen lähtökohdat

- Kuunnellaan toista aidosti ja pidättäytytään omien tunteiden purkamisesta.
- Perimmäinen päämäärä on jaettu ymmärrys, jossa molemmat osapuolet tulevat kuulluksi ja ymmärretyksi.
- Kunnioitetaan toisen tapaa toimia.
- Toimitaan inhimillisesti ja empaattisesti. Ammatillisuus ei saa tarkoittaa avustettavan ihmisyyden väheksymistä työn kohteeksi luokittelulla.
- Huomioidaan oma kehonkieli ja puhetapa.

”Auttamistyön ytimessä on ihmisyyden kunnioittaminen” – Heinonen 2006

Niemelä, Suua & Väisänen, 2009, 42–44; Repo 2004, 416.

Ammatillinen vuorovaikutus

- Vuorovaikutuksen tärkein väline on oma persoonallisuus.
- Vuorovaikutustaitojen perusteiden pohjalta jokainen luo oman tyykinsä toimia niin, että toinen ihminen kokee tulevansa kuulluksi.
- Suhtaudutaan asiakkaaseen oman asiansa asiantuntijana siinäkin tapauksessa, että itseltä löytyisi tietoa aiheesta. Asiakkaan yksilöllinen näkökulma syntyy omasta elämästä ja ympäristöstä.
- Aktiivinen kuunteleminen ei ole vain hiljaa olemista, vaan toisen sanottavaan paneutumista. Jos joku jää epäselväksi, voi kysyä varmistavia kysymyksiä.

Niemelä, Suva & Väisänen,
2009, 7, 42–44; Repo 2004, 416.

Vuorovaikutus avustustilanteissa

- Avustustoimenpiteet ylittävät normaalin vuorovaikutustilanteen rajat, siksi se, mitä ja miten teemme on erityisen merkityksellistä.
- Hyväksyvä ja arvostava kohtelu auttaa hyväksymään vamman ja luomaan hyvän ja arvokkaan minäkuvan.
- Kehonkielen tulee vastata sanallista viestintää.
- Huomioi tapa, jolla kosketat toista. Fyysisessä avustamisessa liian kovat otteet tai kiireinen olemus vuorovaikutustilanteessa muuttavat avustustilanteen sävyn negatiiviseksi.
- Vastavuoroisuuden puuttuessa tulee asiakkaalle kertoa ymmärrettävästi, mitä on tekemässä. Kevyt kosketus ja läheisyyden viestittäminen voivat olla tärkeitä viestinnän keinoja. Vähintään yhtä tärkeää on riittävä etäisyys erityisesti intiimeissä avustustilanteissa.

Opas puhevammaisen hyvään kohtaamiseen.
Anni-Maria Munter 2025.



Nurmi-Koikkalainen 2006, 36–37; Repo 2004, 416-17.

Syitä kommunikoinnin vaikeudelle

- **Puhevamma** on henkilö, jolla on hankaluuksia tulla toimeen arjen vuorovaikutustilanteissa puheen tuottamisen tai ymmärtämisen vaikeuksien vuoksi. Puhevammaan voi liittyä myös kirjoitus- ja lukivaikeuksia. Vamman taustalla voi olla puheelimistön toimimattomuus tai häiriö aivoissa. Syynä voi olla esimerkiksi aivo-, kehitys- tai CP-vamma, autismi tai äkillinen tai etenevä neurologinen sairaus, kuten MS-tauti tai ALS.
- **Afasia** on aivoissa tapahtuneen vaurion seurauksena tapahtunut häiriö kielijärjestelmässä, joka aiheuttaa vaikeuksia kielellisen tiedon käsittelyssä. Afaattisten henkilöiden oireet vaihtelevat hitaasta sanojen löytämisestä täydelliseen puhumattomuuteen.
- **Dysartria** ilmenee puhelihasten heikkoutena ja vaikeutena säädellä puheliikkeitä. Äänen voimakkuus ja puhenopeus voivat vaihdella, tehden puheesta epäselvää. Dysartriassa puheen ymmärtäminen ja lukutaito eivät ole häiriintyneet, vaan sujuvat yleensä ongelmitta.
- **Anartriassa** henkilö ei kykene syystä tai toisesta hallitsemaan puheeseen vaikuttavaa lihaksistoa riittävästi tuottaakseen ymmärrettävää puhetta. Jotkut saattavat kyetä tuottamaan rajoitettuja suun liikkeitä ja ääntelyjä. Tilasta huolimatta henkilöllä saattaa olla eheä kielitaito ja ymmärrys.

Puhevammaisen kanssa kommunikointi

- Kommunikointi on sosiaalinen prosessi. Useimmiten puhuminen sujuu keneltä tahansa paremmin rauhallisessa ja miellyttävässä kuin jännittävässä tilanteessa. Anna puhevammaiselle tilaa ja aikaa sanoa asiansa keskeyttämättä.
- Kohtele puhevammaista kyvykkäänä, aikuisena ihmisenä. Avustajan on tärkeää suhtautua kannustavasti ja luotettava vastapuolen kykyihin. Tulee muistaa, että ilmaisuvaikeuksista huolimatta voi henkilö ymmärtää paljon enemmän, kuin pystyy selkeästi osoittamaan. Kaikki ilmaisevat itseään jotenkin, on meidän vastuullamme kuunnella.
- Minimoi häiriötekijät, puhu yhdestä asiasta kerrallaan, etene loogisessa järjestyksessä ja kannusta käyttämään eleitä ja kuvia kommunikaation tukena. Voit myös esittää kyllä/ei-kysymyksiä.
- Puhevammaisen henkilön kanssa kommunikoidessa on tärkeää varmistaa, että on ymmärtänyt toisen sanoman oikein. Helpoiten tämä onnistuu kysymällä varmistuskysymyksiä, pyytämällä toistamaan tai pyytämällä puhumaan hitaammin.
- Oma kehonkieltään on hyvä tarkastella puhevammaisen kanssa keskustellessa. Puhevammaisen kommunikointikeinoista iso osa saattaa olla kehollisia viestejä, ja mikäli puhekumppani on ahdistuksesta jähmettynyt, aiheuttaa se myös vastapuolelle vaikeuksia keholliseen ilmaisuun. Sanattomia kommunikoinnin keinoja ovat muun muassa kehon asento, eleet ja ilmeet.
- Hyväksyminen ja halu vastaanottaa viestejä on tärkeää viestittää puhevammaisen kanssa kommunikoidessa. Läsnäolon kommunikointitilanteessa voi osoittaa esimerkiksi nyökkäämällä ja hymyilemällä.

Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä

Erilaisia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointitapoja ovat mm. eleet, ilmeet ja osoittaminen, kuvat ja valokuvat, piirtäminen, kommunikaatiokansion käyttö ja puhelaitteet sekä kuvaohjelmat.

- **Tukiviittomat** ovat suomalaisen viittomakielen viittomamerkkejä, joita käytetään puheen ja puheen tapailun tukena. Tukiviittomien käyttö ei seuraa viittomakielen sääntöjä ja rakennetta, vaan vain tärkeimmät sanat lauseessa viitotaan puheen rinnalla.
- **Kommunikointitaulu** voi olla selailtava kansio, lehtiö tai yhdellä kerralla katsottavissa oleva taulu. Valmiita kommunikointitauluja voi käyttää hätätilanteessa, mutta muulloin kommunikointitaulun tulisi olla aina yksilöllinen ja tilanteeseen sopiva. Taulussa tulee olla myös merkki, joka ilmaisee, ettei taulussa ole henkilön kaipaamaa merkkiä. Kommunikointitaulut elävät ja muuttuvat käyttäjänsä elämäntilanteiden mukaan. Tauluja voi myös olla useampia, eri tilanteisiin tarkoitettuja. Mikäli taulun osoittaminen on fyysisesti hankalaa, voidaan osoittamiseen käyttää apuvälineenä esimerkiksi otsatikkua tai otsapantaa kiinnitettävää infrapunalamppua.
- **Selkokieli** on yksinkertaistettua yleiskieltä. Puhe ja ilmaisu mukautuu sanaston ja kohderyhmän mukaisesti. Selkokielessä vältetään vaikeita sijamuotoja ja suositaan tuttuja, lyhyitä sanoja ja yksinkertaisia lauserakenteita.

Huhtanen 2011, 28, 50-51;
Sainio 2002; Tokola 2016, 115.

LOVIT-muistisääntö

- **Läsnäolo:** Ole vuorovaikutustilanteessa aidosti, vastavuoroisesti läsnä.
- **Odottaminen:** Odota, anna aikaa ja tilaa vastapuolen aloitteille.
- **Vastaaminen:** Vastaa kommunikointikumppanin viesteihin. Ilmaise huomanneesi viestin.
- **Ilmaisun mukauttaminen:** Mukauta ilmaisua keskustelukumppanille sopivaksi ja käytä asianmukaisia kommunikointikeinoja.
- **Tarkistaminen:** Tarkista, että olet ymmärtänyt viestin oikein. Varmista haluaako kumppani jatkaa tai lopettaa.

Martikainen 2024.

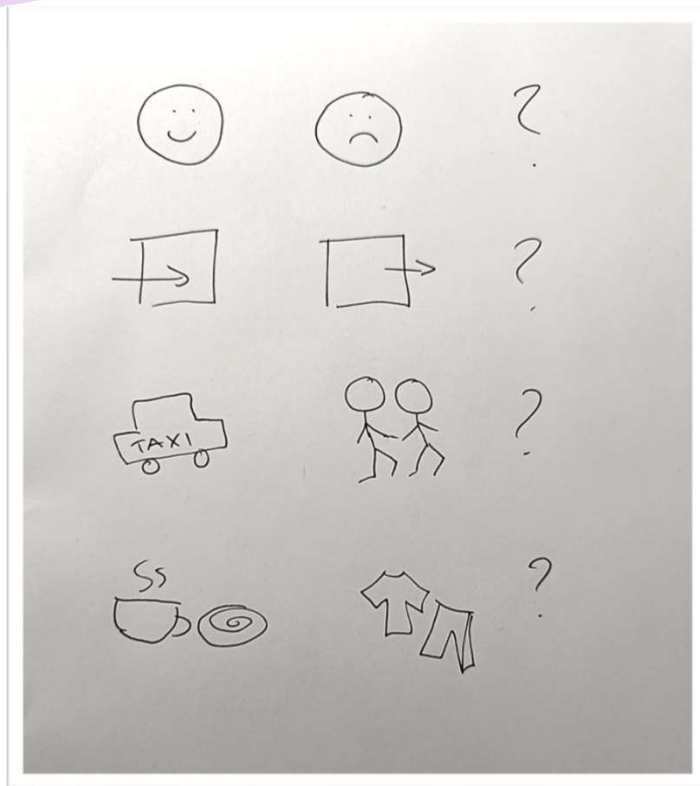
Sanattoman viestinnän harjoittelu

- Omaa kehonkieltään ja ilmeitään voi tarkastella kuvaamalla itseään keskustelemassa. Mitä oma kehonkieli sanoo; antaako se torjuvan vai avoimen kuvan? Vastaako kehonkieli puheen sanomaa?
- Kuvaamalla voi myös arvioida omaa puhetapaansa. Onko puhe selkeää, tuleeeko asia selväksi ytimekkäästi ja käyttääkö paljon täytesanoja?
- Harjoitella voi myös rooliharjoitusten avulla.
- Oman puheen litterointi, eli äänitallenteen kirjoittaminen tekstimuotoon voi paljastaa puheesta asioita, joihin ei keskustellessa itse kiinnitä huomiota.

Nopea piirrosviestintä

- Kun asiakkaan käyttämät kommunikointikeinot eivät ole tiedossa ja kommunikoinnissa on vaikeuksia, voi kokeilla pikapiirtämistä.
- Piirtämiseen tarvitaan vain paperia, kynä ja avoin mieli.
- Aloitetaan kahdesta kuvasta sekä kysymysmerkistä, joka tarkoittaa että kumpikin vaihtoehtoista on väärää ja pitää piirtää lisää vaihtoehtoja.
- Kuvat käydään suullisesti läpi ja vaihtoehto valitaan joko osoittamalla, nyökkäämällä tai äänteellä.
- Edellisen vastauksen perusteella piirretään aina uudet kuvat.
- Valintojen jälkeen varmistetaan että viesti on ymmärretty oikein.

Esimerkki piirrosviestinnästä:



- Moi! Kiva nähdä. Oliko viikonloppu mukava?
(Mukava – ikävä – jotain muuta)
- Okei, viikonloppu oli mukava. Mitä puuhailit?
Teitkö jotain kotona, vai lähditkö johonkin?
(Kotona – muualla – jotain muuta)
- Ahaa, kävit jossakin. Millä kuljit? Autolla tai
kävelen? (Auto – kävelen – jotain muuta)
- Autolla menit. Kävitkö kahvilla tai
ravintolassa? Vai ehkä vaateostoksilla?
(Kahvila – vaateostokset – jotain muuta)

Puhekumppani osoittaa aina oikeaa vastausta. Tämän jälkeen varmistetaan, että vastaus on ymmärretty oikein. Näin keskustelu jatkuu, kunnes keskustelu loppuu tai vastapuoli ei enää halua jatkaa.



Muistilista

- Älä panikoi! Yritä rauhallisesti selvittää, löytyykö yhteistä kommunikointikeinoja.
- Käytä esimerkiksi helppoja kyllä/ei –kysymyksiä tai nopeaa piirrosviestintää.
- Käytä lyhyitä lauseita, jossa on vain yksi viesti. Anna vastauksille aikaa ja tilaa, ja muista pitää mielessä mitä oma kehonkieli viestittää.
- Muista LOVIT.
- Mukana voi kantaa esimerkiksi yksinkertaista kommunikointitaulua sekä paperia ja kynää hätävarana.

Linkkejä

- Kommunikoinnin työvälineitä terveydenhuoltoon: https://papunet.net/wp-content/uploads/2021/05/tepa_tyovalineita_tervhuoltoon_web_2021.pdf
- Yksinkertainen kommunikointitaulu: https://papunet.net/wp-content/uploads/2021/05/ensiapua_kommunikointiin_arasaac_2021.pdf
- Papunetin viittomamateriaalit: <https://papunet.net/materiaalit/viittomamateriaalit/>
- Papunetin kuvatyökalut: <https://papunet.net/kuvatyoikalut/>
- Viittomakielisiä lauseita arjen tilanteisiin (videot): <https://kuvapankki.papunet.net/selaa/Vuorovaikutustilanteet/Lauseita%20arjen%20tilanteisiin>
- Videoesimerkki piirrosviestinnästä: <https://papunet.net/videot/pikapiirros-puhetta-korvaavassa-kommunikoinnissa/>

Lähteet

- Abrams, G., Anumanchipalli, G., Chang, E., Chartier, J., Dougherty, M., Ganguly, K., Liu, J., Liu, P., Makin, J., Metzger, S., Moses, D., Sun, P. & Tu-Chan, A. 2021. Neuroprosthesis for Decoding Speech in a Paralyzed Person with Anarthria. *The New England journal of medicine*, 385(3), s. 217–227. doi:10.1056/NEJMoa2027540
- Aivoliitto. 2022. Afasia-esite terveydenhuollon ammattilaisille. Uudistettu painos.
- Heinonen, M. 2006. Avustaja – itsenäisen elämän mahdollistaja. Teoksessa Heinonen, M. & Saraste, H. (toim.) Tahtoa, todellisuutta ja toiveita. HAJ-projekti. Helsinki: Kynnys.
- Huuhtanen, K. 2011. Ei-avusteinen kommunikointi. Teoksessa Huuhtanen, K. (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Uudistettu laitos. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Kiesiläinen, A. & Korpijaako-Huuhka, A-M. 2003. Aikuisiän kielelliskognitiiviset häiriöt. Teoksessa Korpijaako-Huuhka, A-M. & Launonen, K. (toim.) Kommunikoinnin häiriöt. Syitä, ilmenemismuotoja ja kuntoutuksen perusteita. 5. painos. Tampere: Tammer-Paino.
- Lempinen, M. & Ström, U. 2003. Puheen sujuvuuden häiriöt: änkytys ja sokellus. Teoksessa Korpijaako-Huuhka, A-M. & Launonen, K. (toim.) Kommunikoinnin häiriöt. Syitä, ilmenemismuotoja ja kuntoutuksen perusteita. 5. painos. Tampere: Tammer-Paino.
- Martikainen, K. 2024. Vuorovaikutuksen tukemisen LOVIT. Papunet. Päivitetty 19.12.2024. <https://papunet.net/vuorovaikutuksen-tukemisen-lovit/>
- Niemelä, M., Suua, P. & Väisänen, L. 2009. Sanat työssä: vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.
- Nurmi-Koikkalainen, P. 2006. Vammaisuus ja toisen henkilön avuntarve. Teoksessa Heinonen, M. & Saraste, H. (toim.) Tahtoa, todellisuutta ja toiveita. HAJ-projekti. Helsinki: Kynnys.
- Papunet. 2024. Nopea piirrosviestintä. Päivitetty 23.4.2024. <https://papunet.net/nopea-piirrosviestinta/>
- Repo, M. 2004. Työntekijänä vammaistyössä. Teoksessa Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. Esteistä mahdollisuuksiin: Vammaistyön perusteet. Helsinki: WSOY.
- Sainio, A. 2002. Mitä on selkokieli? *Kielikello* 3/2002. <https://kielikello.fi/mita-on-selkokieli/>
- Tokola, E. 2016. Apua ja huolenpitoa – opas avustajille. Helsinki: Books on Demand.
- Vinberg, M. 2022. Mitä tarkoittaa dysartria? *Aivoliitto ry.* 7.3.2022. *Aivoterveys* 1/2022.