

Kommunikointi autetun asumisen yksiköissä

Elina Ekholm



Sisällys

Tiivistelmä.....	2
1 Taustaa	3
2 Selvityskysymykset ja aineisto.....	3
2.1 Sähköinen kysely työntekijöille	4
2.2 Muu aineisto.....	6
2.3 Aineiston käsittely	6
3 Tulokset	6
3.1 Mistä kommunikoidaan ja miten kommunikoidaan.....	6
3.2 Kommunikoinnin toimivuus	10
3.3 Tasa-arvo kommunikoinnissa	12
3.4 Onnistumisia	15
3.5 Kehittämistarpeita.....	18
4 Johtopäätökset	21
Lähteet.....	23

© Kirjoittaja ja Kehitysvammaliitto ry, Tikoteekki



<http://papunet.net/tikoteekki/materiaalit/muumateriaali/>

Tiivistelmä

Tämän Tikoteekin tilaaman selvityksen tarkoituksena oli kartoittaa puhevammaisten ihmisten kommunikointimahdollisuuksia autetun asumisen yksiköissä sekä selvittää kommunikointiin liittyviä kehittämistarpeita. Tavoitteena oli kerätä tietoja ja kokemuksia kommunikaatiota tukevan työn kehittämiseksi.

Aihetta on lähestytty työntekijöiden kokemusten perusteella. Selvitettävät teemat olivat: mistä ja miten kommunikoidaan, kuinka toimivaa kommunikaatio on, miten tasa-arvo toteutuu kommunikaatiossa, minkälaisia haasteita ja onnistumisia arjen vuorovaikutuksessa on sekä millaisia kehittämistoiveita ja koulutustarpeita alan työntekijöillä on.

Aineisto koostuu 128:sta sähköisen kyselyn vastauksesta sekä kolmesta yksiköiden esimiesten haastattelusta. Sähköisen kyselyn vastaajat olivat kokeneita kehitysvamma-alan työntekijöitä. Yleisin koulutustausta oli lähihoitaja tai sosionomi.

Vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttavat työntekijöiden ja asiakkaiden tiedot, taidot ja asenteet, käytettävissä olevat apuvälineet, henkilöstön ja asiakkaiden määrä sekä työyhteisön tavat toimia. Vastaajat ymmärsivät syvällisesti puhevammaisen ihmisen maailmaa sekä vammaisen ja vammattoman henkilön välisen kommunikoinnin lähtökohtien eriarvoisuuden. Kuitenkin arviot kehitysvammaisen ihmisen kyvystä tehdä omaa parastaan koskevia valintoja olivat ristiriitaisia: toisaalta uskottiin, että kehitysvammaisen henkilö on kykenevä tekemään valintoja, mutta toisaalta epäiltiin, että hän ei ymmärrä aina omaa parastaan.

Kyselyn perusteella työntekijöillä oli voimakas halu oppia uusia asioita ja tapoja toimia vuorovaikutuksessa kehitysvammaisen kumppanin kanssa. Työntekijät kuvasivat lukuisia onnistuneita kommunikaatiotilanteita, joita leimasi kiireettömyys, kullekin asiakkaalle sopivan kommunikointitavan löytäminen ja mahdollisuus paneutua keskustelukumppanin maailmaan.

Työntekijöiden mielestä kommunikaatio toimi melko hyvin. Suuri osa työntekijöistä koki kuitenkin välillä riittämättömyyttä ja epävarmuutta vuorovaikutuksen suhteen. Sekä työntekijät että asiakkaat kaipasivat lisää tietoa kommunikointia tukevista keinoista ja apuvälineistä. Tikoteekin työtä ja yleensäkin koulutusta arvostettiin ja sitä toivottiin lisää. Työpaikoille jalkautuvat koulutustilaisuudet tarjoaisivat koko työyhteisölle mahdollisuuden oppimiseen.

Kiireen tuntu vaikeutti hyvääkin kommunikaatiota, vaikka työntekijöiden mielestä he eivät juurikaan ajan puutteen vuoksi tehneet valintoja asiakkaan puolesta. Työvuoro- ja henkilöstösuunnittelulla voidaan ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden syntyä erityisesti tilanteissa, joissa henkilöstön vaihtuvuus on suuri.

1 Taustaa

Kommunikointi on kohtaamista, sanallisesti tai muilla tavoin ilmaistujen viestien lähettämistä ja vastaanottamista. Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu toisen ihmisen arvostaminen ja huomioon ottaminen. Kommunikointi tapahtuu yleensä puhumalla, mutta puhetta voi täydentää tai korvata monella tavalla. Vaikeimmin kehitysvammaiset ihmiset eivät aina kommunikoi puheella, vaan ilmaisevat itseään esimerkiksi elein, ilmein ja äänensävyin tai käyttäen erilaisia kommunikoinnin apuvälineitä.

Tasa-arvoisessa vuorovaikutussuhteessa molemmilla osapuolilla on yhtäläiset mahdollisuudet vaikuttaa kommunikoinnin etenemiseen. Puhevammaisen ihmisen osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää, että hänellä on mahdollisuus kommunikoida ja osallistua itseään koskeviin asioihin. Vaikeasti puhevammaiset ovat riippuvaisia lähi-ihmisten taidoista tukea heidän vuorovaikutustaan ja kommunikointiaan. Kehitysvammaisten ihmisten ja työntekijöiden välistä kommunikointia leimaa usein se, että työntekijät hallitsevat keskustelua eivätkä aina tunnista vaikeimmin kehitysvammaisten ihmisten viestejä aloitteiksi. Työntekijät voivat myös kompensoida kehitysvammaisen kumppanin passiivisuutta omalla aloitteellisuudellaan. Kehitysvammaliiton OIVA-hankkeessa vuosina 2005 – 2008 kehitettiin LOVIT-malli: kommunikoinnissa on viisi elementtiä, jotka ovat läsnäolo, odottaminen, vastaaminen, ilmaisun mukauttaminen ja tarkistaminen. Nämä sanat kiteyttävät vaikeimmin kehitysvammaisten kommunikointiin liittyviä keskeisiä elementtejä.¹

Kehitysvammaliiton Tikoteekki edistää puhevammaisten ihmisten osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuuksia kommunikoida yhteisössään ja yhteiskunnassa. Päämääränsä saavuttamiseksi Tikoteekki kehittää puhevammaisten henkilöiden ja lähi-ihmisten vuorovaikutusta vahvistavia toimintamalleja ja kommunikoinnin materiaaleja. Lisäksi Tikoteekki tiedottaa, antaa puhelinneuvontaa sekä konsultoi kommunikoinnin ja avustavan tietotekniikan ratkaisusta.

Tämän Tikoteekin tilaaman selvityksen tarkoituksena on kartoittaa puhevammaisten henkilöiden kommunikointimahdollisuuksia autetun asumisen yksiköissä sekä selvittää kommunikointiin liittyviä kehittämistarpeita. Aihetta on lähestytty työntekijöiden kokemusten perusteella. Selvitys toteutettiin syyskaudella 2015, ja sen on tehnyt VTT Elina Ekholm.

Lämmin kiitos kaikille selvitykseen osallistuneille, jotka työpäivän kiireistä huolimatta ovat jakaneet kokemuksiaan ja osaamistaan kehitysvamma-alan työn kehittämiseksi.

2 Selvityskysymykset ja aineisto

Tämä aineistoraportti kertoo puhevammaisten asiakkaiden kommunikaatiomahdollisuuksista autetun asumisen yksiköissä ja lähiyhteisössään. Tavoitteena oli kerätä tietoja ja kokemuksia kommunikaatiota tukevan työn kehittämiseksi.

Aihetta lähestytään seuraavien kysymysten kautta:

¹ Vuoti ym. 2009

- 1) Mistä ja miten kommunikoidaan?
- 2) Kuinka toimivaa kommunikaatio on?
- 3) Miten tasa-arvo toteutuu kommunikaatiossa?
- 4) Minkälaisia haasteita ja onnistumisia arjen vuorovaikutuksessa on?
- 5) Millaisia kehittämistoiveita ja koulutustarpeita alan työntekijöillä on?

Kommunikaatiolla tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, että keskustelukumppanien välille syntyy yhteys ja viesti menee perille joko puheen, eleiden, ääntelyn, kehonkielen tai jonkin apuvälineen avulla.

Selvityksen aineisto koostuu autetun asumisen yksiköiden työntekijöille lähetetyn sähköisen kyselyn vastauksista sekä muutamista yksiköiden esimiesten haastatteluista.

2.1 Sähköinen kysely työntekijöille

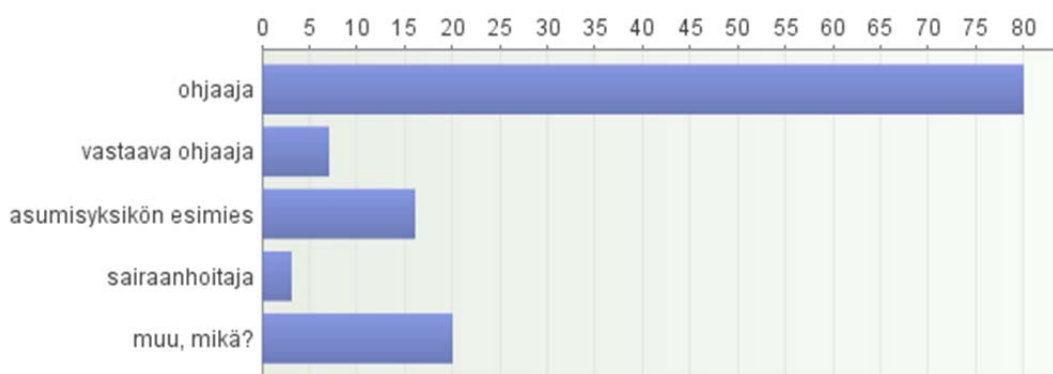
Kysely lähetettiin lokakuussa 2015 Kehitysvammaliitosta autetun asumisen yksiköihin. Käytännössä tämä tapahtui siten, että Kehitysvammaliiton järjestämään IMO-koulutukseen osallistuvat esimiehet ja vastaavat toimittivat saatekirjeen ja kyselyn sähköisen linkin yksikkönsä työntekijöille. Kyselyyn vastasi 128 henkilöä².

Kyselylomakkeessa oli 38 kysymystä, joista 35:ssä oli valmiit vaihtoehdot ja kolme oli avokysymystä. Asenteisiin liittyvät kysymykset olivat samoja kuin Oiva-hanketta koskevassa tutkimuksessa³. Vastaajat olivat ilahduttavasti paneutuneet avokysymyksiin. Kuvaukset onnistuneista kommunikointitilanteista sekä vertailu oman ja asiakkaan kommunikointimahdollisuuksien välillä olivat mielenkiintoisia ja monia oivalluksia sisältäviä.

Taustatietoja vastaajista

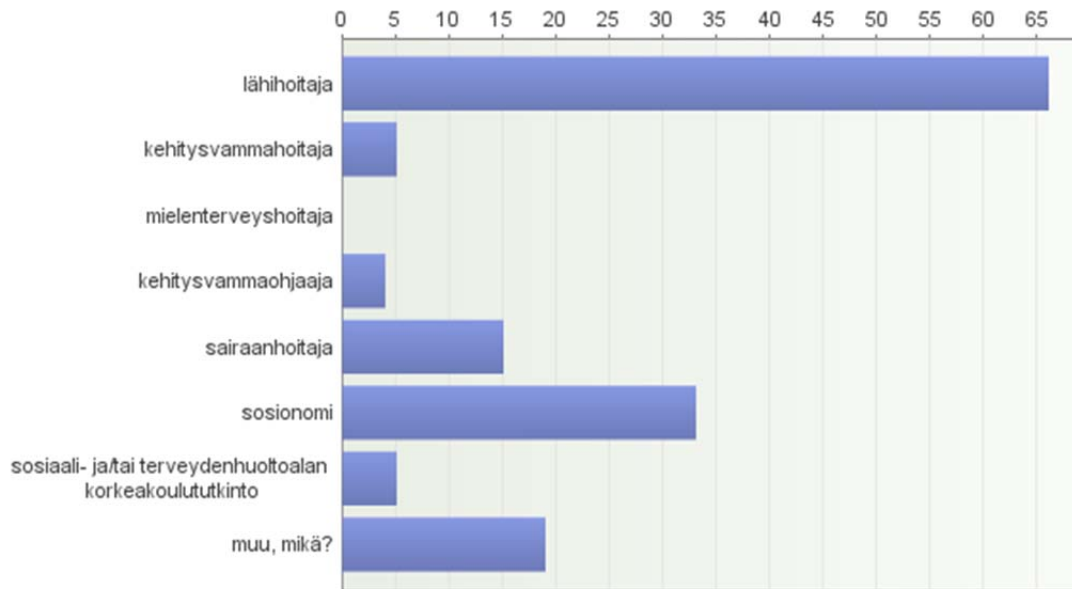
Kuten alla oleva taulukko osoittaa, vastaajista kaksi kolmasosaa työskenteli ohjaajina. Lisäksi vastaajien joukossa oli hoitajia (10 henkilöä), kehitysvammahoitaja, erityishuollon hoitaja, viittomakielen ohjaaja, työvalmentaja, avustava ohjaaja ja opiskelija.

Taulukko 1. Vastaajien ammattinimikkeet

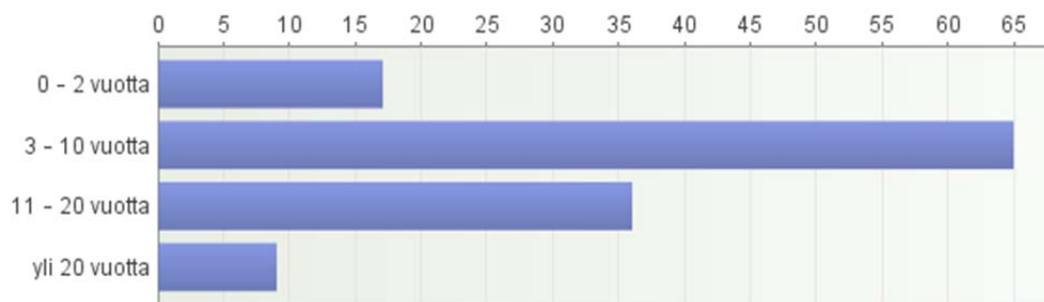


² Kaikki vastaajat eivät olleet vastanneet jokaiseen kysymykseen. Siksi raportissa esitetyissä taulukoissa vastausten määrä on usein hieman pienempi kuin vastaajien kokonaismäärä.

³ Vuoti ym. 2009

Taulukko 2. Vastaajien koulutustausta

Yleisin koulutustausta oli lähihoitaja tai sosionomi. Yllä mainittujen koulutustaustojen lisäksi vastaajien joukossa oli muitakin sosiaali-, terveydenhuolto- tai kasvatusalan asiantuntijoita kuten psykoterapeutti, viittomakielen ohjaaja, yhteisöpedagogi, sosiaalikasvattaja ja kätilö. Yksi vastaajista oli suorittanut puhevammaisten tulkin erityisammattitutkinnon, samoin yksittäisiä tutkintoja olivat kuntoutuksen ja työhönvalmennuksen erityisammattitutkinnot sekä kasvatusalan korkeakoulututkinto ja humanistinen ammattikorkeakoulututkinto.

Taulukko 3. Työkokemus kehitysvamma-alalta

Vastaajat olivat kokeneita kehitysvamma-alan työntekijöitä; puolet vastaajista oli työskennellyt alalla 3 – 10 vuotta ja vajaa kolmannes 10 – 20 vuotta.

Vastaajista noin 29 prosenttia työskenteli Uudellamaalla, 13 prosenttia Varsinais-Suomessa, 12 prosenttia Pohjois-Savossa ja samoin 12 prosenttia Pohjanmaalla, 9 prosenttia Etelä-Savossa ja Keski-Pohjanmaalla ja 8 prosenttia Satakunnasta. Loput olivat Etelä-Pohjanmaalta, Pohjois-Karjalasta tai Lapista.

2.2 Muu aineisto

Sähköisen kyselyn lisäksi tietoa kerättiin myös muutamilla haastatteluilla. Autetun asumisen yksiköiden esimiesten haastattelujen tarkoituksena oli syventää ja täydentää sähköisen kyselyn antamia tietoja. Haastatteluissa painottui työyhteisönäkökulma: mitä erityistä työskentelytapoihin tuo se, että suuri osa asiakkaista on puhevammaisia ja miten erilaisia työn haasteita on ratkaistu.

Haastateltavat kolme esimiestä valittiin arpomalla IMO-koulutukseen osallistuneiden henkilöiden joukosta. Haastattelut kestivät puolisen tuntia ja ne tehtiin puhelimitse.

2.3 Aineiston käsittely

Haastattelujen ja sähköisen aineiston avovastaukset käsiteltiin sisällön analyysin keinoin kiteyttämällä vastaajien yhteistä kokemuksesta. Sähköisen kyselyn vastaukset on esitetty joko suorina jakautumina pylväsdiagrammien avulla tai sanallisesti tekstiin upotettuna. Vastaajien keskeiset taustamuuttujat olivat koulutus ja työkokemus. Muutamat asenneväittämät ristiintaulukoitiin näiden muuttujien osalta, mutta erot olivat hyvin vähäisiä.

Sähköiset kyselyt ovat hyvä keino hankkia tietoa isolta vastaajajoukolta jonkin ilmiön yleisten piirteiden kartoittamiseksi. Laajemmat haastattelut ja havainnointi työpaikoilla olisi luonnollisesti antanut monipuolisempaa ja syvällisempää tietoa arjen kommunikaatiosta erityisesti kehitysvammaisen kumppanin kannalta⁴. Sähköisessä kyselyssä oli runsaasti asennekysymyksiä. Asennekysymysten haasteena on se, että niihin usein vastataan sen mukaa, mitä yleisesti pidetään sopivana. Toisaalta avovastauksissa oli mahdollisuus selventää ja perustella näkemyksiään.

Toimeksiannon rajatun keston (työpanos puolitoista henkilötyökuukautta) vuoksi tuloksia ei ole ollut mahdollista peilata alan kotimaiseen tai kansainväliseen tutkimuskirjallisuuteen.

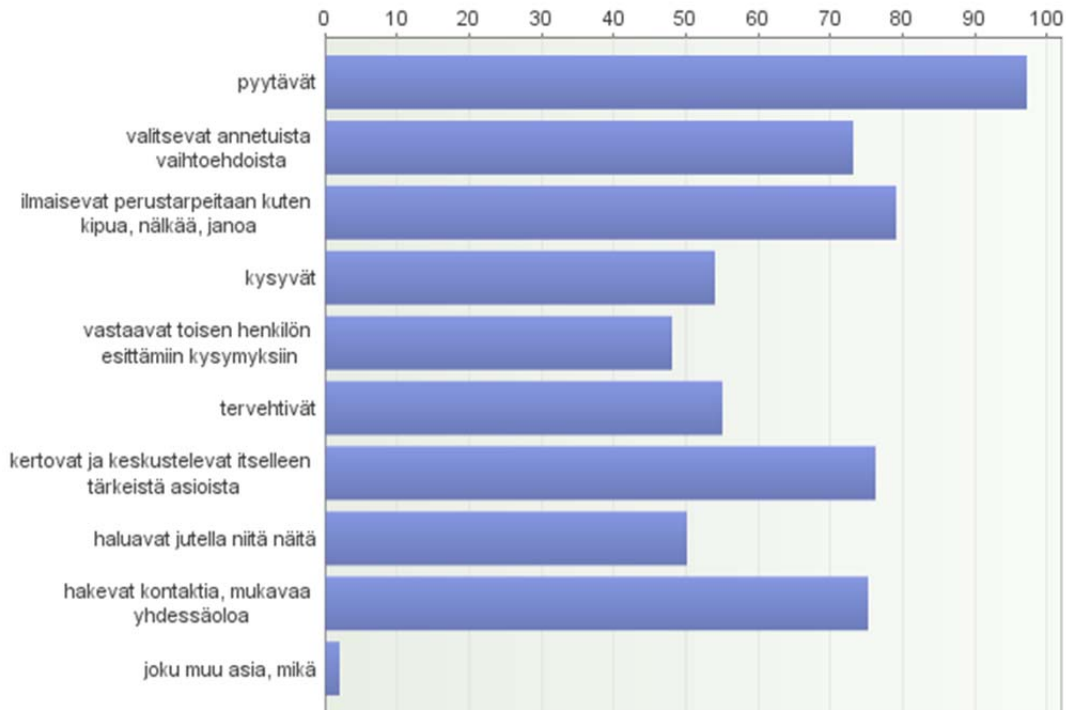
3 Tulokset

3.1 Mistä kommunikoidaan ja miten kommunikoidaan

Kommunikointia käytetään moneen tarkoitukseen: tervehditään, vaihdetaan kuulumisia, toimitetaan asioita, ilmaistaan tunteita, työskennellään tai nautitaan vain vuorovaikutuksesta toisen ihmisen kanssa. Seuraavasta kuviosta käy ilmi, millaisista asioista kehitysvammaiset asiakkaat kommunikoivat yleisimmin.

⁴ Tästä hieno esimerkki on Hannu T. Vesalan artikkeli Hameennappi ja haalari. Tutkimus puhumattoman, vaikeasti kehitysvammaisen naisen itsemääräämisestä ja valinnanmahdollisuuksista teoksessa Teittinen (toim.) Pois laitoksista (2010).

Taulukko 4. Kommunikoinnin aiheet



Asiaorientoituneet kommunikaation aiheet - pyytäminen tai jonkin perustarpeen ilmaiseminen - olivat yleisimmät kommunikaation teemoja. Tyypillinen kommunikaatitilanne liittyy myös valintoihin.

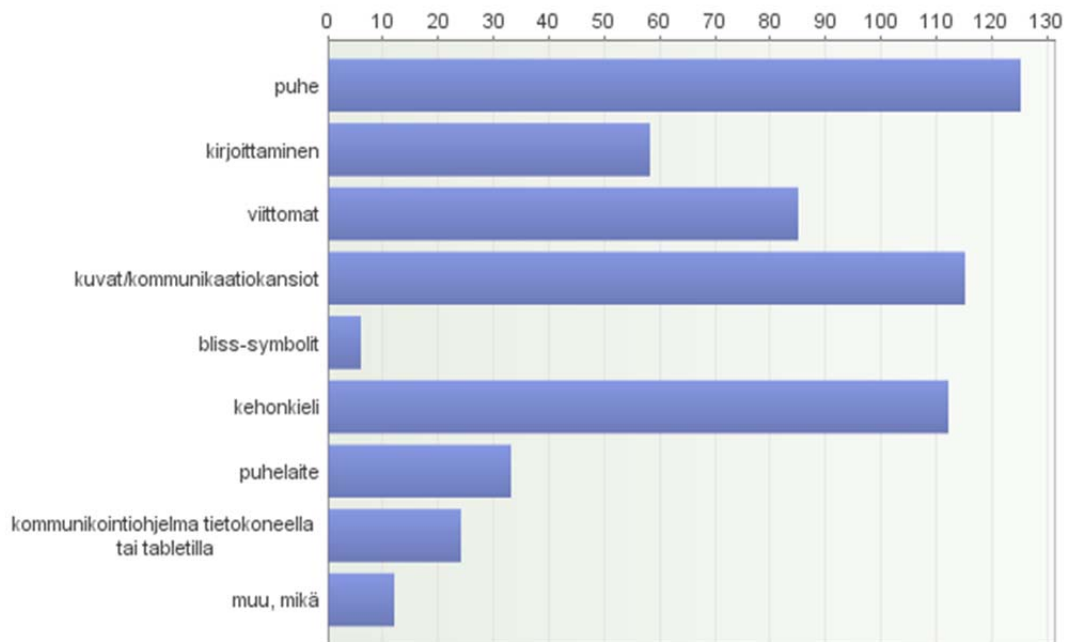
Puhumaton asiakas ei osannut ilmaista mitä halusi ruoaksi, joten näytin kuvia vaihtoehtoista joista hän valitsi mieluisimmat.

Asukas valitsee Boardmaker -kuvista ulkoilun ja jumpan väliltä.

Kuitenkin mukava yhdessäolo ja keskustelu itselleen tärkeistä asioista olivat lähes yhtä yleisiä vuorovaikutustilanteita kuin jostakin asiasta viestiminen. Keskustelujen aiheet saattavat olla hyvinkin monitasoisia kuten seuraava esimerkki osoittaa. Asiakas yritti kertoa työntekijälle jotakin asiaa, joka ei tullut selväksi eleillä ja ilmeillä. AAC-kansion avulla asiakas pystyi kertomaan, että hän toivoisi, että tulisi myrsky, joka kaataisi asiakkaan ikkunan edessä oleva puut, jotta hän näkisi ikkunasta avautuvan jokimaiseman.

Miten asiat, tarpeet ja tunnetilat sitten ilmaistiin? Puheen jälkeen yleisimmät ilmaisutavat olivat kuvat, kehonkieli ja viittomat.

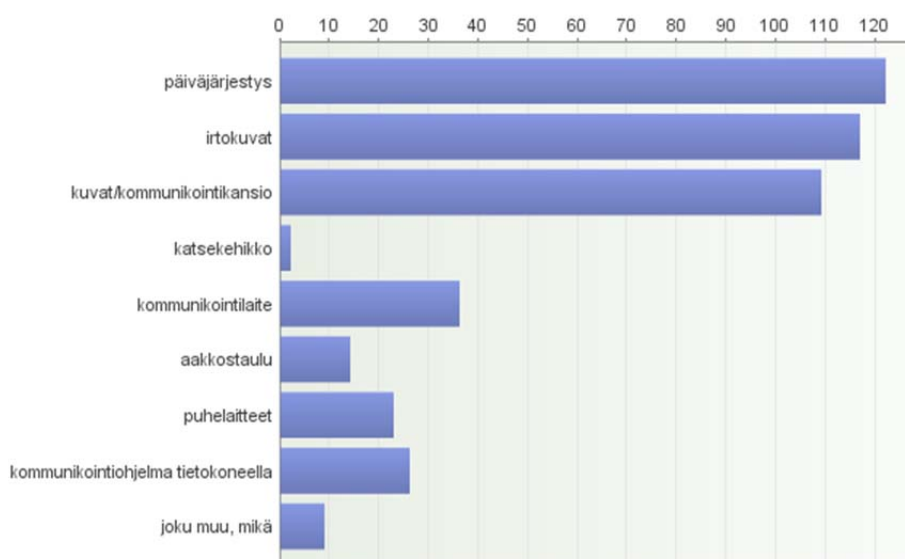
Taulukko 5. Asiakkaiden keinot kertoa asiansa



Lähes kaikki vastaajat ilmoittavat asiakkaiden käyttävän kommunikoinnissaan puhetta, kuvia ja kehonkieltä. Kaksi kolmesta ilmoittaa asiakkaiden käyttävän myös viittomia. Puhelaitteen tai kommunikointiohjelman mainitsee vajaa puolet vastaajista. Muutama vastaaja on maininnut yllä mainittujen kommunikaatiokeinojen lisäksi asiakkaiden käyttävän viestinsä perille saattamiseen esinekommunikaatiota, fasilitointia, ääntelyä tai konkreettisesti ottamalla työntekijää kädestä ja viemällä vaikka huoneeseensa ja osoittamalla televisiota.

Apuvälineillä voi olla ratkaiseva rooli viestien perillemenon kannalta. Selvityksessä haluttiin kartoittaa, millaisia yksilöllisiä kommunikoinnin apuvälineitä asiakkailla on ja onko niiden käytössä joitakin ongelmia.

Taulukko 6. Asiakkaiden yksilölliset kommunikoinnin apuvälineet



Lisäksi käytettiin esimerkiksi konkreettisia pienoisesineitä ja työntekijän avainnippukuvia kuvaamaan eri toimintoja.

Asiakkaalla on vapaa-ajan tekemisiä kuvaavat konkreettiset pienoisesineet, joiden avulla hän valitsee itselleen tekemistä. Esineet roikkuvat koukussa olohuoneessa, josta asiakas hakee esineen ja tuo sen ohjaajalle, näin hän pyytää itselleen tekemisen.

Vaikka päiväjärjestys oli yleisin yksilöllinen toimintaa ohjaava apuväline, niin kuvien käytöstä tuli eniten kommentteja.⁵ Mainittiin esimerkiksi, että valokuva on joillekin asiakkaille parempi vaihtoehto kuin piirroskuva.

Asiakas oli käyttäytynyt aggressiivisesti ja oli yritetty kysyä mikä on hätänä, mutta asiakas ei osannut kertoa sanoin. Otettu kuvat apuvälineeksi puheelle, mutta niistäkään ei ollut apua. Lopulta haettu sekalainen kuvakori, jossa kaikenlaisia kuvia. Sieltä asiakas kaivoi ja kaivoi kuvia ja lopulta löysi ulkoilukuvan. Ongelmana oli se, että minulla oleva ulkoilukuva oli hiukan erilainen mihin hän oli tottunut omassa asuinpaikassaan. Näin löydettiin yhteinen ymmärrys ja lähdimme ulos rauhallisena ja molemmat oikein tyytyväisinä.

Neljännes vastaajista arvioi, että suurin osa heidän asiakkaistaan osaa käyttää kommunikoinnin apuvälineitä. Valtaosa kuitenkin vastasi, että vain jotkut osaavat. Työntekijät tukivat apuvälineiden käyttöä ottamalla apuvälineen esiin, rohkaisemalla sen käyttöä ja toimimalla itse mallina esimerkiksi osoittamalla kansion kuvia puhuessaan jostakin asiasta.

Asiakas kertoo päivän kuulumiset kommunikaattorin avulla tai AACi-kansion avulla, silloin tulee sellainen tunne että yes, me ymmäretään toinen toisiamme, vaikka sanallista vuorovaikutusta ei olekaan.

Työntekijöillä kolme yleisintä päivittäistä ilmaisukeinoa puheen lisäksi olivat kehonkieli, kuvat tai kommunikaatiokansio ja viittomat. Kehonkieltä käytti päivittäin 86 prosenttia, kuvia 60 prosenttia ja viittomia 40 prosenttia.

Kehonkielen ja viittomien yhteisvaikutus on toiminut erinomaisesti.

Kirjoittamista tai puhelaitetta käytti kommunikoinnin tukena päivittäin vain noin viidesosa vastaajista. Selvästi harvimmin käytettiin bliss-symboleita tai kommunikointiohjelmaa tietokoneella tai tabletilla. Piirtämistä kommunikointikeinona käytti päivittäin vain muutama prosentti työntekijöistä. Siitä kuitenkin mainittiin useassa avovastauksissa, joten syntyi vaikutelma, että sitä ehkä kuitenkin käytettiin enemmän kuin työntekijät itse arvioivat käyttävänsä.

Asiakas ei ymmärtänyt, mitä tarkoittaa kukkalaite, selitin asiaa sanallisesti. Otin avuksi kynän ja paperia ja piirsin samalla asian, jolloin hän käsitti sen.

Piirrän asiakkaalle sosiaalisen tarinan esimerkiksi tulevasta retkestä tai kauppakäynnistä tai piirrän ja kirjoitan vaikkapa yhteisökokouksen sisällön paperille "kokouspöytäkirjaksi", josta jokainen kokoukseen osallistunut voi käydä tarkistamassa yhdessä sovitut ja läpikäytyt asiat.

Vastaajilta kysyttiin myös sitä, kuinka moni heidän asiakkaistaan käyttää puhevammaisten tulkkauspalveluja. Tähän kysymykseen tuli vastauksia vain 84 vastaajalta eli noin kahdelta kolmasosalta kaikista vastanneista⁶. Heistä puolet ilmoitti, että kukaan heidän asukkaistaan ei käytä tulkkauspalveluja.

⁵ Teemaa käsitellään myös luvussa 3.4.

⁶ Tämän kysymyksen vastausvalikkoon oli vahingossa jäänyt määräys, joka edellytti 60 merkin vastausta. Tämä saattoi vaikuttaa vastausten määrään. Pahoittelemme asiaa.

Tulkkauspalvelujen käyttäjiä oli yksiköissä yleensä yhdestä kolmeen henkilöä. Tulkkauspalveluja käytettiin asioinnissa, kokouksissa ja neuvotteluissa, harrastuksissa, terveydenhuollossa, opiskelussa, päivittäisissä toiminnoissa, työtoiminnassa sekä keskustelussa toisten kanssa kotona. Jos käytössä ei ole tulkkauspalvelua ja tulkkausta tarvitaan, niin omahoitaja tai omainen tulkkasi viestit.

Asukkaista ei kukaan tällä hetkellä käytä tulkkauspalvelua. Jos tarvetta olisi, on tietoa mistä pystyy tulkkauspalvelua hankkimaan.

Asuntolan asukkaista kolme asukasta käyttää tulkkauspalvelua ja heillä on kaikilla tulkkirinki.

Tämän kyselyn perusteella tuli se vaikutelma, että tulkkauspalveluja käytettiin, jos niihin oli tarvetta. Kuitenkin oli yksittäisiä vastauksia, joissa esitettiin huoli tulkkauspalvelujen saatavuudesta.

Kelan tulkkipalvelusta on todella vaikeaa saada tulkkia. Joko niitä on liian vähän tai ovat todella varattuja. Haasteellista on myös kun asiakas on omalta osalta hieman aggressiivinen

Puheterapeutin palvelujen saaminen oli hankalaa joillakin alueilla, missä terapeutteja on vähän ja etäisyydet ovat pitkiä. Joissakin tapauksissa puheterapeutit kävivät pitämässä ohjaustilaisuuksia henkilöstölle ja tästä oli hyviä kokemuksia.

3.2 Kommunikoinnin toimivuus

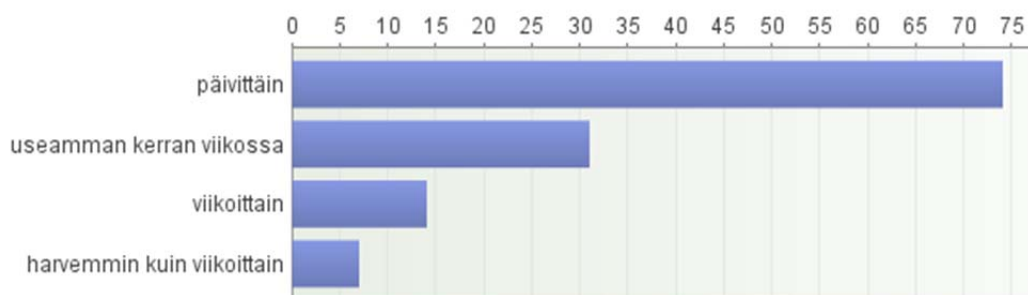
Kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen onnistuneisuuden mittari on se, saavatko keskustelukumppanit välitettyä toisilleen viestinsä. Työntekijöistä reilu puolet arvioi, että suurin osa asiakkaista saa kerrottua asiansa päivittäisessä keskustelussa. Vajaa puolet oli sitä mieltä, että tämä onnistuu vain osan kohdalla.

Valtaosa työntekijöistä pyrki tarkistamaan, että kehitysvammaisen kumppanin viesti oli ymmärretty oikein, ja he pyrkivät ilmaisemaan selvästi, jos eivät olleet ymmärtäneet viestiä.

Asiakkaan kanssa pitää olla enemmän aikaa ja myös rauhaa käydä asia läpi. Yleensä myös kynä ja paperi auttavat hyvin pitkälle siihen, miten hyvin juttu toimii asukkaalla kanssa. Asukkaalla kanssa myös puheen sanojen pitää olla "samanlaista" kuin mitä asukkaallaakin, muuten asukas saattaa mennä hämilleen.

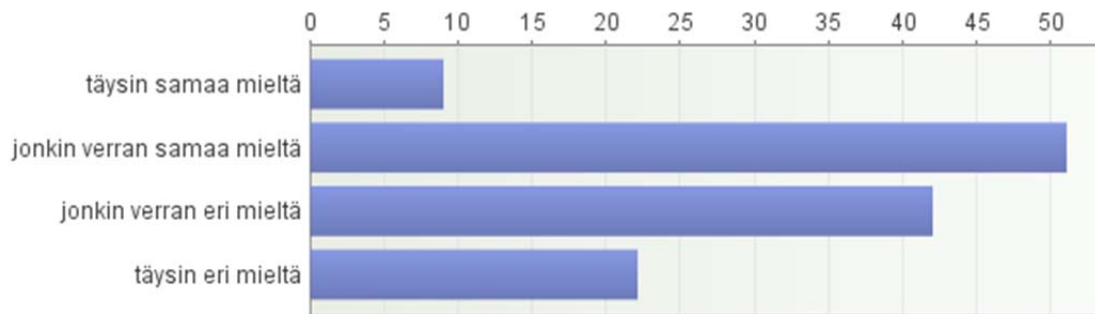
Kiire on yleensä kaikissa työyhteisössä se tekijä, jonka koetaan vaikeuttavan hyvää ja paneutuvaa asiakastyötä. Työntekijöiltä kysyttiin, kuinka usein heillä on tilanteita, jolloin puhevammaisen asiakas voi jutella työntekijän kanssa ilman, että työntekijöillä on menossa jotakin muuta tekemistä samaan aikaan.

Taulukko 7. Työntekijän mahdollisuus keskittyä asiakkaaseen



Lähes 60 prosenttia vastaajista pystyi keskittymään asiakkaaseen päivittäin. Reilu viisi prosenttia ei pystynyt tähän viikoittainkaan. Työntekijöiltä pyydettiin ottamaan kantaa lauseeseen: Kommunikoin mielelläni kehitysvammaisen kumppanini kanssa, mutta arjessa on usein niin kiire, että vuorovaikutukseen ei käytännössä riitä aikaa.

Taulukko 8. Estääkö kiire vuorovaikutuksen

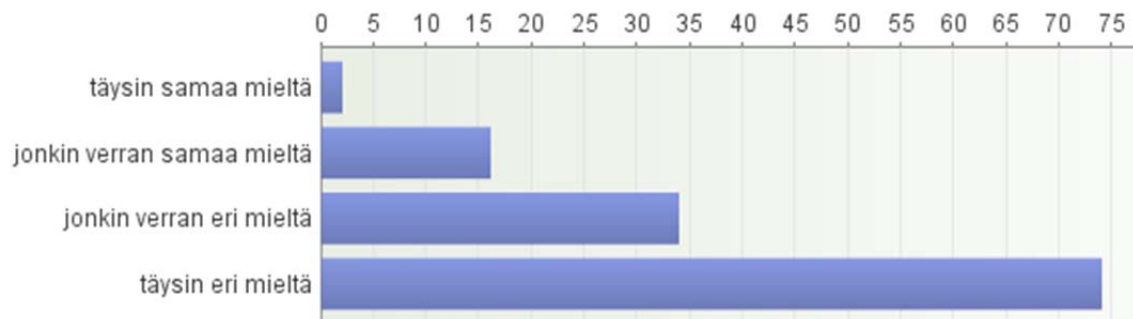


Lähes puolet oli sitä mieltä, että kiire haittasi vuorovaikutusta.

Jatkuva kiire vaikuttaa kommunikation laatuun.

Kiireeseen liittyvä kriittinen kysymys on se, vaikuttaako kiire kommunikatioon niin, että työntekijä tekee itse valinnat asiakkaan puolesta, koska hänellä ei ole aikaa odottaa asiakkaan vastausta.

Taulukko 9. Päätös tai toiminta asiakkaan puolesta kiireen vuoksi



Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että kiire ei johda siihen, että työntekijät tekisivät valinnat asiakkaan puolesta. Avovastauksissa asia kuitenkin otettiin esiin.

Välillä tuntuu, että asiakkaat eivät tule kertomaan kaikkia asioitaan, koska olettavat, ettei henkilökunta ymmärrä kuitenkaan. Lisäksi jonkin verran tulkitaan liikaa, koska asiakas on aina ennenkin ollut tätä mieltä.

Työntekijöiden asenteilla ja toiminnalla on suuri merkitys kommunikatiiossa. Lähes kaikki vastaajat uskoivat, että he voivat omalla kommunikointitavallaan vaikuttaa vuorovaikutuksen toimivuuteen.

Saa kiinni jostakin sanasta tai lauseesta. Esitän lisäkysymyksen ja sen kautta, että asiakas huomaa minun ymmärtävän ja olevan kiinnostunut, hän rentoutuu ja puheen tuottaminen tulee selvemmäksi.

Kun asiakas, joka ei puhu eikä ääntele ja ei oma-aloitteisesti hakeudu vuorovaikutukseen, onkin "uusilla eleillä" pystynyt osoittamaan, että pitää esimerkiksi jostakin asiasta. Ja tätä on edeltänyt se, että on itse ohjaajana malttanut pysähtyä pidemmäksi aikaa ja viettänyt vain ja ainoastaan häneen keskittyen aikaa.

Työntekijöistä reilu kolmannes tunsi itsensä välillä epävarmoiksi keskustellessaan kehitysvammaisen kumppanin kanssa. He kuitenkin kokivat, että kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen kehittäminen kuuluvat heidän työtehtäviinsä ja he halusivat oppia uusia asioita ja kokeilla uusia vuorovaikutuksen tapoja. He myös olivat kiinnostuneita kehitysvammaisen kumppanin ajatuksista ja mielipiteistä ja halusivat oppia ymmärtämään häntä paremmin. Kaikki arjen tilanteet koettiin tärkeiksi vuorovaikutuksen kannalta.

3.3 Tasa-arvo kommunikoinnissa

Työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta määrittää toisaalta se, että toinen osapuoli on vammaton ja toinen vammainen ja lisäksi toinen on työntekijä ja toinen asiakas. Työntekijällä on aina valtaa suhteessa asiakkaaseen. Koska hän on myös kommunikaation suhteen vahvemmassa asemassa, hänellä on kaksinkertainen vastuu siitä, että vuorovaikutus olisi mahdollisimman tasa-arvoista.

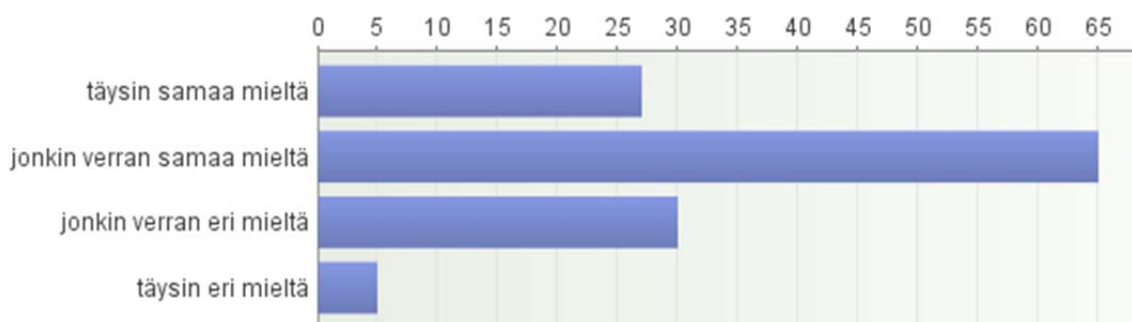
Käsitys kehitysvammaisesta kumppanista

Kommunikointiin vaikuttaa se, millainen tietoinen tai tiedostamaton käsitys meillä on keskustelukumppanistamme ja hänen tavastaan ilmaista itseään.

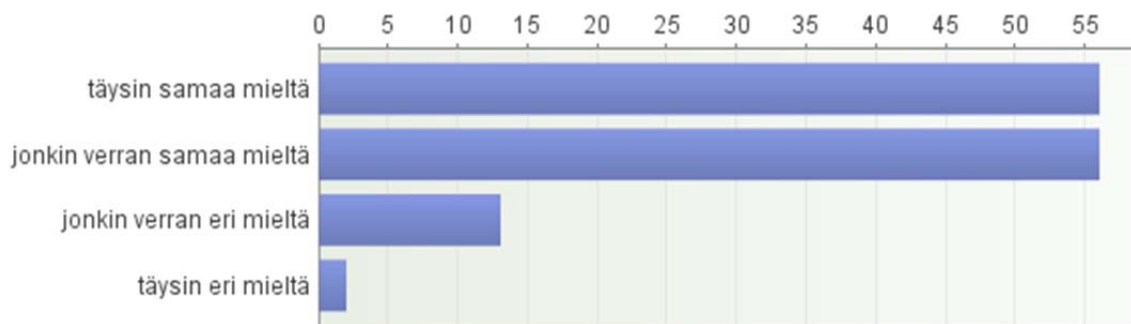
Näkemyksiä keskusteluosapuolten – työntekijä ja asiakas – välisestä tasa-arvosta kartoitettiin useammalla eri kysymyksellä. Työntekijöitä pyydettiin ottamaan kantaa siihen, voiko kehitysvammainen ihminen olla tasa-arvoinen kommunikointikumppani, vaikka hänen ilmaisukeinonsa ovat rajalliset. Työntekijät kokivat, että tasa-arvo voi toteutua kehitysvammaisen ja vammattoman henkilön välisessä vuorovaikutuksessa. Yli kaksi kolmasosaa vastaajista oli tästä täysin samaa mieltä ja loput olivat jokseenkin samaa mieltä. Lähes kaikki työntekijät myös uskoivat, että ilmeillä, eleillä ja äänтелеillä voi ilmaista monia asioita.

Kehitysvammaisen kykyä päättää omista asioistaan kysyttiin kahdella vastakkaisella kantaesityksellä esittävällä väittämällä. Alla olevissa taulukoissa on esitetty vastaajien näkemykset asiasta.

Taulukko 10. Kehitysvammainen kumppani ei aina ymmärrä omaa parastaan



Taulukko 11. Kehitysvammaisen on kykenevä päättämään ja tekemään valintoja



Kun asiaa lähestyttiin kahdesta eri näkökulmasta, näkemyksissä ilmeni joitakin eroja. Lähes 90 prosenttia vastaajista oli täysin tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että kehitysvammaisen henkilö pystyy päättämään ja tekemään valintoja. Kuitenkin 20 prosenttia oli täysin ja noin 50 prosenttia oli osittain sitä mieltä, että kehitysvammaisen henkilö ei aina ymmärrä omaa parastaan. Tämän voisi tulkita siten, että työntekijät uskoivat kehitysvammaisten ihmisten kykyyn tehdä omia valintoja, vaikka nämä eivät aina olisikaan hänelle itselleen parhaita mahdollisia. Toisaalta nämä näkemykset herättävät joitakin pohdintoja. Kysymys omasta parhaasta on jo sinänsä hankala; kuka pystyy varmasti sanomaan, mikä on parasta kullekin. Kuitenkin kun näinkin iso osa työntekijöistä arvelee, että kehitysvammaiset henkilöt eivät aina ymmärrä omaa parastaan, voiko tämä asenne välittyä tilanteisiin, jossa kehitysvammaisen kumppani tietäisi, mikä on hänelle parasta.⁷

Erot keskustelukumppanien lähtökohdissa

Sähköisen kyselyn antoisimpia osuuksia oli kohta, jossa työntekijöitä pyydettiin pohtimaan omaa elämäänsä kodissaan ja lähiympäristössään ja vertaamaan tämän jälkeen omia ja asiakkaiden vuorovaikutusmahdollisuuksia. Vastaukset tekivät näkyviksi ja havainnollistivat monia puhevammaisen ja vammattoman ihmisen kommunikaatiomahdollisuuksissa olevia eroja.

Vammattomille ihmisille vuorovaikutus on luonnollista ja tavanomaista toimintaa, joka ei edellytä mitään lisäponnisteluja. He pystyvät ilmaisemaan välittömästi tarpeensa puhumalla, heitä ymmärretään eikä viestin vastaanottajalla ole niin merkitystä. Keskeiseksi eroksi vastaajat myös tunnistivat sen, että he voivat valita ja päättää omista asioistaan.

Asiakkaidemme mahdollisuudet kertoa omista tunteistaan, ajatuksistaan ja kokemuksistaan ovat hyvin rajalliset tällä hetkellä. Ne ovat pikemminkin meidän olettamuksiamme siitä, että mitä he kokevat, tuntevat tai ajattelevat.

Puhevammaisen ihmisen kohdalla hoitohenkilökunnan vaihtuvuus vaikuttaa siihen, että asiakas ei välttämättä saa viestiään perille. Voi olla myös niin, että asiakas pystyy kommunikoimaan vain rajallisen ajan päivässä, kun paikalla on joku, joka ymmärtää hänen tapaansa viestiä. Heillä voi olla vaikeuksia ymmärtää sosiaalisia pelisääntöjä.

Asiakkaiden elämämpiiri on rajattua ja ohjaajat vaihtuvat kolme kertaa päivän aikaan, jolloin vaihtuvat myös erilaiset kommunikointitavat.

⁷ Länsimainen vapauden ihanne perustuu ajatukseen, että ihmisen oma tapansa suunnata elämänsä on paras vaihtoehto; ei siksi, että se itsessään olisi paras, vaan koska se on hänen oma valintansa. (John Stuart Mill)

Työntekijät voivat olla yhteydessä läheisiinsä puhelimitse ja internetin välityksellä, mitä asiakkaat harvoin pystyvät.

*Minä pystyn puhumaan ja purkamaan hyvää tai paha oloani puhumalla.
Asiakkaalla, joka ei puhu tai ei kykene kommunikaatioon, voi hyvä tai paha olo purkautua aggressiivisuutena.*

Yllä olevassa sitaatissa kiteytyy jotakin olennaista. Asiakkaiden voi olla vaikea eritellä tunteitaan: Ilmaisematta ja ymmärtämättä jääneet tunteet aiheuttavat turhautuneisuutta. Tämä näkökohta tuli esiin hyvin monessa vastauksessa.

Puhevammattoman kommunikaatio on paljon rikkaampaa, kun taas puhevammaisen kohdalla se voi olla lähinnä sitä, mitä hän haluaa esimerkiksi juomaksi, ja vuorovaikutus voi jäädä hyvin pinnalliseksi.

Hoitajilla on kiireempi kuin kotona olevilla henkilöillä, tunnesanat jäävät vähemmälle.

Seuraavassa havainnollistuu se, että vaikka asiakas asumisyksikössä saisi viestinsä perille, niin ongelmia syntyy esimerkiksi asioinneissa asumisyksikön ulkopuolella.

Lukutaidon puute etäännyttää asiakkaita muusta yhteiskunnasta samoin kuin puhumattomuus ja vaikeus ymmärtää toisen puhetta. Vaikka henkilö osaisi ja pystyisi käyttämään kuvia, kirjoitusta tai kommunikaation muita apuvälineitä, hänen voi olla hankalaa hyödyntää niitä esimerkiksi kaupassa, töissä ja muissa tilanteissa, joissa kommunikointikumppanilla ei ole osaamista, ammattitaitoa tai aikaa ottaa vastaan vaihtoehtoisella kommunikaatiomenetelmällä tuotettua "puhetta". Tämä johtaa siihen, että henkilö on edelleen vahvasti toisen ihmisen tarjoaman avun ja tuen varassa, vaikka hän ei todellisuudessa tarvitsisi tukea. Muista kommunikaatiomuodoista tietämättömät ihmiset siis usein ovat suurimpana esteenä monen muuten kuin puhuen kommunikoivan henkilön itsenäiselle selviytymiselle.

Usein kun puhevammaista ihmistä ei ymmärretä, hänen "ylitseen" puhutaan; puhe ei kohdistu hänelle ja hänen voi olla vaikea tulla huomatuksi.

Taulukko 12. Erot työntekijöiden ja asiakkaiden kommunikointimahdollisuuksissa

Työntekijä	Puhevammainen asiakas
Voi päättää omistaa asioistaan ja kertoa tarpeensa ja toiveensa kenelle vain.	Asiat jäävät usein toisen ihmisen tulkitsemaksi mielipiteeksi ja omaiset tai henkilökunta päättävät asiakkaan puolesta.
Vuorovaikutus on luonnollista ja tavanomaista toimintaa eikä edellytä lisäponnisteluja.	Riski ymmärtää väärin tai tulla väärinymmärretyksi on suuri.
Voi kommunikoida spontaanisti.	Voi olla muiden tekemien keskustelualoitteiden varassa.
Saa viestin perille yleensä välittömästi ja ympäristö ymmärtää sen viiveettä.	Riippuu keskustelukumppanista, ymmärretäänkö viestiä.
Pystyy ilmaisemaan asiansa nopeasti.	Keskustelukumppani ei aina jaksaa odottaa vastausta.
Kommunikointi onnistuu vieraiden ihmisen parissa ja uusissa tilanteissa.	Kommunikaatio on vaikeaa esimerkiksi asioidessa asumisyksikön ulkopuolella.
Pystyy kommunikoimaan koko ajan.	Voi kommunikoida vain rajallisen ajan päivästä.
Viestintä on rikasta ja vivahteikasta, ilmaisu keskittyy kokemuksiin, ajatuksiin ja tunteisiin.	Kommunikointi on suppeaa ja niukkaa ja kommunikointi voi jäädä pinnalliseksi.
Läheiset ymmärtävät sanojen tarkoituksen ja merkityksen.	Jollakin sanalla on aivan eri merkitys kuin sanalla yleisesti on; asiakkaalla voi olla oma kieli.
Voi olla yhteydessä läheisiinsä milloin haluaa ja millä välineellä haluaa.	Yhteydenpito läheisiin voi olla työntekijöiden varassa.
On mahdollisuus purkaa hyvää tai pahaa oloa puhumalla ja eritellä tunteitaan.	Voi olla hankalaa ilmaista ja eritellä tunteitaan riittävän selkeästi.
Tuntee kommunikaation pelisäännöt.	Voi olla vaikea ymmärtää sosiaalisia pelisääntöjä.
Voi kommunikoida lähipiirin kanssa, vaikka keskustelukumppani on eri huoneessa.	Vaatii läsnäoloa ja lähekkäisyyttä ja usein kiireettömän ja häiriöttömän tilanteen.
Otetaan huomioon ja on vuorovaikutuksen keskiössä.	Sivuutetaan ja voi jäädä ulkopuoliseksi omissa asioissaan.

3.4 Onnistumisia

Hyvä vuorovaikutus puhevammaisen ja vammattoman välillä vaatii tietoja, taitoja ja halua ymmärtää keskustelukumppania. Vaikka kommunikaatioon liittyy monia edellisessä luvussa kuvattuja rajoituksia, niin arjessa tapahtuu koko ajan pieniä ja isompia onnistumisia.

Asiakkaan äiti soitti. Asiakas oli itse ensin puhelimessa. Äidillä on asiaa sukulaisesta, joka oli vakavasti sairaana. Asiakas ei ymmärtänyt aluksi, kenestä oli kysymys. Otimme puhelun jälkeen valokuva-albumin esille ja haimme sieltä henkilön kuvan nimen kera. Onneksi oli hyvä valokuva-albumi, jossa oli esitelty nimien kera lähimmät sukulaiset.

Kuvien tai pienoisesineiden käyttö kommunikaation tukena ja yhteisymmärryksen luojana mainittiin useassa tarinassa. Työntekijä näytti asiakkaalle kuvan, jossa oli työntekijä ja koira. Tämä tarkoitti sitä, että lähdetään yhdessä ulos koiran kanssa. Toisessa tapauksessa työntekijä sai selvitettyä yhdelle viikonpäivälle osuneen yllättävän menon käyttämällä piirrettyä kuvaa. Kolmas kuvaus liittyi konfliktitilanteeseen. Yksi asiakkaista istui sohvalla ja uhkaili muita asukkaita. Työntekijä sanoi, että tuo on huonoa käytöstä ja noin ei voi jatkaa. Tämä ei kuitenkaan mennyt perille. Työntekijä näytti kuvia, missä yksi henkilö oli vihainen ja toisella oli pahoillaan oleva ilme. Tämän jälkeen asiakas kävi pyytämässä anteeksi asuinkumppaneiltaan.

Onnistumiskuvauksia leimaa se, että asiakkaan omatoimisuus vahvistui. Joillakin se oli sitä, että he pystyivät valitsemaan, mitä tehdään tai mitä syödään, joillekin se saattoi olla vaativaa toimintaa kuten pankkikortin käyttö. Työntekijä kertoi, miten pankkikortin käyttöä oli harjoiteltu vuoden ajan. Asiaa käytiin läpi visuaalisesti kuvien avulla, jotka oli otettu oikeasta asiakkaan nostotapahtumasta. Asiakas oli alun hämmennyksestä huolimatta suostuvainen kokeiluun. Harjoittelun jälkeen asiakas tuli ennen kauppaan lähtöä kertomaan, että haluaa pankkikortin mukaan. Vaikka kauppaan lähtiessä tunnusluku oli mielessä hyvin, niin jännityksen vuoksi kaupan kassalla koodin kaksi viimeistä numeroa menivät sekaisin, mutta ohjaajan avulla ensimmäinen pankkikortin käyttökerta onnistui. Työntekijä päätti onnistumiskuvauksen seuraavaan lauseeseen.

Muutenkin olen huomannut, että mitä enemmän viettää aikaa asukkaan kanssa, sitä enemmän syntyy luottamusta ja ymmärrystä ohjaajan ja asukkaan välillä.

Kesti viisi vuotta siihen, että eräs työntekijä sai houkuteltua asiakkaan pois huoneestaan, mutta nykyään tämä käy itsenäisesti lähikaupassa ja pizzalla. Asiakas on muutenkin paljon innostuneempi ja sosiaalisempi kuin ennen.

Uskoisin tämän johtuneen aika paljon siitä, että olen säännöllisesti viettänyt aikaa hänen kanssaan myös kahden kesken ja mennyt ns. hänen maailmaansa kommunikoinnin suhteen. Asukas puhuu yksittäisillä sanoilla ja tutuilla lauseilla, joten aika herkästi moni unohtaa, että tämä tarvitsee tukea kommunikoinnissa.

Yllä olevissa sitaateissa korostuu pitkäjännitteisen työn ja kärsivällisyyden merkitys.

Joissakin onnistuneissa kommunikaatitilanteissa ratkaisun avain löytyi asiakkaan kekseliäisyyden ansiosta, seuraavassa avain löytyi ihan sananmukaisestikin.

Asiakkaan lelukaapin ovi oli lukossa, asiakas ei osaa käyttää kuvia eikä puhua, eikä hänellä ollut aikaisemmin muita kommunikaation välineitä saatavilla. Asiakas otti kädestä kiinni ja etsi avaimet taskustani, ymmärsin, että jokin on lukossa, asiakas vei minut kädestä kiinnipitämällä huoneeseensa kaapin eteen. Tämän jälkeen asiakkaalle on otettu käyttöön esineet kommunikaation tueksi ja hän on saanut ääntään kuuluville paljon enemmän.

Edunvalvonta on vaikea käsite selitettäväksi asiakkaalle. Työntekijä oli käyttänyt apuna yksinkertaista piirtämistä ja selittänyt sen avulla, mitä edunvalvoja tekee. Sosiaalisen tarinan käyttö mainittiin myös onnistumiskokemuksissa.

Se on meillä käytetyin työväline ennen lääkärireissuja, diskomatkoja yms. Sosiaalinen tarina vähentää selvästi ahdistusta ja levotonta käyttäytymistä.

Asiakas ei ollut koskaan suostunut papa-näytteen ottoon. Puhui, mutta yhdellä parilla sanalla, autistinen. Aloin valmistella asiakasta noin viikkoa ennen tilanteeseen sosiaalisella tarinalla, jossa käytiin kaikki vaiheet läpi ja siihen palattiin aina kun asiakas halusi. Papa-näytteen otto sujui aivan ongelmitta.

Onnistunut kommunikaatio ei ole pelkästään sitä, että saadaan joku asia ymmärretyksi ja siitä seuraa jotakin toimintaa. Onnistuminen voi olla vain kodikasta yhdessäoloa, yhteyden löytämistä ja hauskuuttelua.

Asiakas alkoi viittoja tuttua viittomaansa autoilusta. Hän kosketti olkapäähän ja haki huomiota. Toistin hänen viestinsä viittojen autoa. Juttelimme sohvalta viittojen autosta ja tulevasta viikonlopusta kun hän menee autolla kotiin. Tärkeää ei ollut keskustelun sisältö, vaan se että asiakas sai huomiota ja molemmille tuli tunne läsnäolosta.

Höpöttelyt tilanneviittomin, asian sisällölläkään ei ole väliä kunhan on tilanne, jossa molemmat ovat läsnä, " pienessä kuplassa".

Meidän talossa on tapana käydä yhdessä asukkaiden kanssa saunomassa. Saunan lauteilla olemme tasa-arvoisina kumppaneina ja usein keskustelumme ovat mukavia.

Yksi vastaajista kertoi, että kun on löydetty yhteinen kiinnostuksen kohde, niin ”asiakkaalle tulee onnellinen hymy”.

Mukavia hetkiä on tullut maalaamisen kautta, asiakas kertoo kuvasta ja positiivinen mieliala vapauttaa puheen tuottamisen.

Tunnetason kohtaaminen vaatii keskittymistä ja pysähtymistä tähän hetkeen ja toiseen ihmiseen. Parhaimmillaan vuorovaikutuksessa voidaan päästä yhteiseen kokemukseen, jossa aika ja paikka menettävät merkityksensä ja tärkeintä on yhdessä tekeminen ja yhdessäolosta nauttiminen.⁸

Asiakkaiden ihmissuhteiden piiri voi olla melko pieni ja työntekijöiden rooli on heidän elämässään keskeinen. Työntekijöiden työvuorolistat valokuvineen ovat asiakkaille hyvin merkityksellisiä. Työvuorolistoista vastauksissa oli kaksi tarinaa. Eräässä yksikössä työvuorossa olevien ohjaajien kuvat on laitettu olohuoneen seinälle, jotta asiakkaat tietävät mihin vuoroon ja mille puolelle yksikköä kukin ohjaajista tulee töihin. Asiakas kävi kerran sekoittamassa kuvat kesken päivän ja kutsui työntekijän mukaan kepposeen. Kuvat sekoitettiin ja asiakas varmisti työntekijältä elein ja kuvin, ettei tämä kertoisi kolttoesta kenellekään. Loppupäivän asiakkaalla oli oikein hauskaa, kun ohjaaja toisensa perään havaitsi kummalliset työvuorojärjestelyt ja muut asiakkaat ihmettelivät, että miksi ohjaajia on tänään niin paljon töissä ja miksi yöohjaaja tulee töihin päivällä. Keppostelija kävi vielä useamman kerran muistuttamassa, että mitään ei paljasteta, tosin hän saattoi vaikuttaa itse hieman epäilyttävältä naureskellessaan muiden ihmettelyleille. Toisessa kertomuksessa asiakas oli aivan käärmeissään jostakin asiasta ja haastava käyttäytyminen alkoi muuttua aggressiivisemmaksi. Työntekijät eivät ymmärtäneet, mikä asiakkaalla oli. Tämä vain hoki, ettei tietty henkilö tule töihin. Loppujen lopuksi ohjaaja oli mennyt katsomaan taulua asiakkaan kanssa ja tällöin oli selvinnyt, että joku oli laittanut väärän ohjaajan kuvan seinälle. Asiakas ei vain osannut ilmaista ärtymystään oikein ja henkilökunta ei osannut ymmärtää yhdestä sanasta koko asiaa.

Vuorovaikutuksessa on aina vähintään kaksi osapuolta. Useimmissa onnistuneissa kommunikaatiotilanteissa ratkaisu oli tullut työntekijältä, mutta joissakin kommunikaatiokatkos oli ratkaistu yhdessä ja joissakin asiakas itse keksi, miten saisi viestinsä perille eli kyse on sekä työntekijä- että asiakaslähtöisistä ratkaisuista. Seuraavassa on listattu vielä onnistumisiin vaikuttaneita tekijöitä.

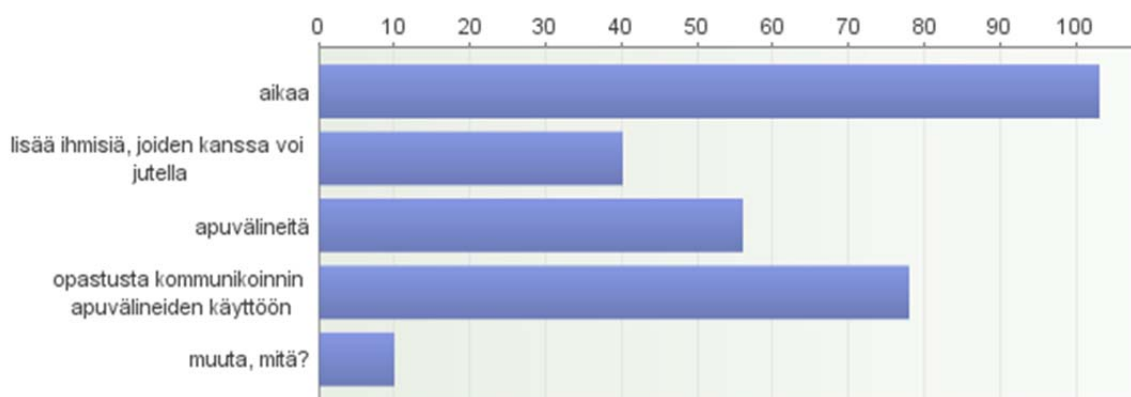
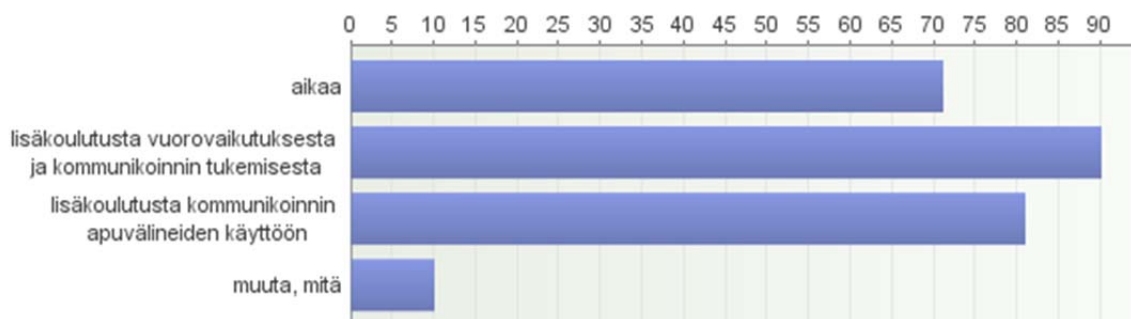
⁸ Vuoti ym. 2010

Taulukko 13. Onnistuneeseen kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä

Riittävästi aikaa asiakkaalle
Kärsivällisyys, pitkäjänteisyys ja yksilöllisyys
Sosiaalisen tarinan käyttö
Kullekin sopivan kuvamateriaalin löytäminen
Asiakkaan motivaatio ja kekseliäisyys
Yhteisten kiinnostuksen kohteiden löytäminen
Huumori ja kiireetön yhdessäolo

3.5 Kehittämistarpeita

Selvityksen yhtenä tavoitteena oli kartoittaa, mitä kommunikaatioon liittyviä tarpeita ja haasteita autetun asumisen yksiköissä on ja miten voitaisiin kehittää puhevammaisten parissa tehtävää työtä. Liittyvätkö kehittämistarpeet tietoihin, taitoihin, työn organisointiin vai asenteisiin?

Taulukko 14. Mitä asukkaat tarvitsivat kommunikaation parantamiseksi**Taulukko 15. Mitä työntekijät tarvitsisivat kommunikaation parantamiseksi**

Sekä työntekijät että asukkaat kaipaavat aikaa ja lisäkoulutusta kommunikoinnin apuvälineiden käyttöön. Asiakkaille aika oli keskeisin tekijä toimivaan kommunikaatioon, työntekijöille taas lisäkoulutus. Kommentoissa korostui aito halu ja kiinnostus vuorovaikutukseen.

Vahva sisäinen motivaatio, sekä asukas että henkilökunta.

Työntekijöiltä kysyttiin myös, ovatko heidän tietonsa puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikoinnista riittävät. Hieman yli puolet piti tietojaan kohtuullisen riittävinä ja hieman alle puolet riittämättöminä.

Mikäli kommunikaatio ei toimi, aiheuttaa se turhautuneisuutta ja mahdollisesti aggressiivisuutta. Kun tehdään vaativaa vuorotyötä, on tärkeää, että työn ilo ei katoa. Sitä pitää vaalia työntekijöiden ja asiakkaiden yhteisillä tapahtumilla, mutta myös työntekijöiden omilla mukavilla tapahtumilla, korosti yksi haastateltu esimies.

Pitää keksiä jotakin ekstraa, vaihtelua arkeen.

Myös se, että saa uusia näkökulmia työhön, auttaa jaksamisessa.

Vaikka tehdään perustyötä, jos koko ajan kerrotaan, mitä suurempaa kuviota on menossa, esimerkiksi tämä itsemääräämisasiä, luo se työhön kiinnostavuutta.

Kun haastavia⁹ tilanteita syntyy, niin ne selvitetään rauhallisesti. Työnohjauksen merkitys mainittiin haastatteluissa. Esimiehet korostivat säännöllisen ”alasistumisen” merkitystä. Työyhteisöllä voi myös olla yhteisiä sovittuja työtapoja. Esimerkiksi jos asiakkaan äänenvoimakkuus kasvaa, niin vastataan siihen hiljaisella äänellä, toimitaan niin kuin asiakas ei olisi hermostunut. Alkava konflikti voidaan usein ratkaista rauhallisella lähestymistavalla, kuten alla oleva esimerkki osoittaa.

Kerroin ensin sanallisesti, että ensin menemme vessaan ja sitten aamupalalle. Asiakas ei ymmärtänyt, joka ilmeni siten, että hän oli hiljaa ja hetken päästä meinasi saada raivokohtauksen, joka ilmenee hänellä usein itsensä hakkaamisena ja huutamisena. Rauhoitin tilanteen sanallisesti ja otin apuun ensin–sitten–kortin johon laitoin wc:n ja aamupalan kuvan (valokuvina). Asiakas otti kuvat käteensä, katsoi niitä ja oli iloinen. Aamutoimet menivät tämän jälkeen ongelmitta.

Henkilöstön vaihtuvuus, sairaspöissaolot ja sijaisuudet ovat ongelma kommunikaation kannalta, kuten edellisessä tasa-arvoa käsittelevässä luvussa todettiin.

Kaikissa yksiköissä henkilöstön vaihtuvuus haaste, sairaspöissaoloja on koko ajan, tulee kiireen tuntua, kokemattomampi on vuorossa paikkaamassa kokenutta.

Asiakkaat reagoivat helposti henkilöstön vaihtuvuuteen. Hyväksi ratkaisuksi on koettu se, että henkilöstö- ja työvuorosunnittelussa otetaan huomioon, että uusi tai sijaistyöntekijä ei heti työskentele sellaisen asiakkaan kanssa, joka reagoi herkästi muutoksiin.

Aiemmin käsiteltiin kiireen merkitystä ja sen vaikutuksia työhön. Kiirettä voi helpottaa työjärjestelyillä.

Helposti menee perushoitamiseen, voidaan kiireellä perustella, lähdeittäisiin asukkaan näkökulmasta päivää rakentamaan, mitä siinä päivässä tapahtuu, se on kokonainen työtavan muutos. Struktuurit asukkaan tarpeista.

Yksi esimiehistä totesi, että ”kiire on aika laaja käsite, toisille tulee herkemmin kuin toisille...voi aika pienillä teoilla sitä omaa kiireen tilaa ja mieltä rauhoittaa, kuten etukäteissuunnittelulla ja omassa päässä ajankäytön priorisoinnilla.” Esimiehet korostivat sitä, että kun asiakkaat ovat haastavia, niin oleellista on yksikön sisäinen suunnittelu: miten tilanteet hoidetaan niin, että ei kenellekään ei tulisi kohtuutonta työtaakkaa ja toisaalta vastuunottoa on jokaisella. Työala on vaihtelevaa ja ryhmäasuminen tuottaa omat haasteena, mutta aika paljon on ehkäistävissä henkilöstö- ja työvuorosuunnittelulla.

⁹ Kiinnostava yksityiskohta haastatteluista oli se, että rajaamispäätökset harvoin liittyvät puhevammaksiin asiakkaisiin.

Haastatteluissa sivuttiin myös sitä, voiko perushoitoa ja kommunikaatiota edes erottaa toisistaan, mutta todettiin, että juuri perushoidossahan vuorovaikutusta tapahtuu koko ajan. Lisäksi tuotiin esiin, että joskus on vuosia yritetty saada asukkaat kiinnostumaan kommunikaatiosta, mutta edistymistä ei silti tapahdu tai se voi olla äärimmäisen vähäistä. Tämäkin voi syödä motivaatiota.

Joissakin yksiköissä valtaosa kommunikoi puheella. Tällöin muutaman puhevaltaisuuden kohdalla voi käydä niin, että ”kerkiääkö aina tai muistaako” käyttää vaihtoehtoisia kommunikaatiotapoja. Tällöin asian esilläpito ja koulutus on tärkeää. Yhtenä ratkaisuna on ollut se, että kuvat ovat helposti saatavilla, ettei niiden etsimiseen menisi aikaa. Yksi esimies painotti sitä, että erilaisten vaihtoehtoisten kommunikointitapojen luova ja rohkea kokeilu pitäisi saada osaksi työrutiineja.

Hyvä käytäntö on se, että yksikössä on kommunikaativastaava, joka hankkii ja välittää tietoa ja huolehtii esimerkiksi kuvien päivityksestä. Joidenkin yksittäisten haastavien asiakkaiden kohdalla paikalle ovat tulleet AAC- sekä AVEK-ohjaaja ja yhdessä on pohdittu, miten kommunikaatiota voitaisiin parantaa.

Koulutusta arvostettiin ja kaivattiin

Vastaajilta kysyttiin sitä, kuinka paljon kommunikointiin liittyvää koulutusta he olivat saaneet viimeisten viiden vuoden aikana työyksiköissään. Yleisimmät koulutuksen teemat olivat perus- ja tukiviittomat (25 mainintaa) ja autismi (11 mainintaa). Omaehtoisen työajan ulkopuolisen koulutuksen suosituin aihe oli tukiviittomat (14 mainintaa).

Lähes kaikkien vastaajien mielestä kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen kehittäminen kuului heidän työtehtäviinsä. Kyselyn ja haastattelujen perusteella koulutukset koettiin hyvin merkittäviksi. Esimiesten haastatteluissa tuli myös esiin, että on tärkeää, että he ovat mukana koulutuksissa, jotta pystyisivät paremmin tukemaan henkilöstöä asiakastyössä. Vertaistuki koettiin tärkeäksi. Pitkäjännitteinen työ, mihin kaikki sitoutuvat, on motivoivaa ja tuloksellista.

Tieto muuttaa asenteita ja tarjoaa mahdollisuuden yhteiseen keskusteluun ja keskinäiseen oppimiseen sekä voi auttaa löytämään uusia kommunikaatiotapoja.

Toivoisin, että pääsisin viittomakielenkurssille, koska se vaikuttaa todella monella asiakkaalla kommunikointiin.

Kuvien käyttöä tulisi asiakkaiden kanssa lisätä, jotta vuorovaikutus olisi sujuvampaa. Tähän tarvitsisi koko työryhmä koulutusta.

Tikoteekki sai monessa kommentissa kiitosta työstään.

Ihanaa, että Tikoteekki huolehtii kommunikaatioasioiden eteenpäinmenosta. Aina jotain uutta ja kokeilemisen arvoista. Teette arvokasta työtä!

Muutamissa vastauksissa toivottiin työyhteisöihin jalkautuvia koulutuksia esimerkiksi yhteistyössä muiden paikallisten yksiköiden kanssa. Parasta olisi, että koko työryhmä saisi koulutusta, jotta kaikilla olisi sama tieto ja taito. Työvuorosuunnittelun ja koulutusmäärärahojen käyttösuunnitelman vuoksi koulutuksista pitäisi yksiköissä tietää hyvissä ajoin, mielellään useita kuukausia aikaisemmin. Toivottiin myös lisää yhteistyötä puheterapeuttien kanssa.

Seuraavaan on koottu yksittäisiä koulutusta koskevia toiveita ja teemoja:

- haastavasti käyttäytyvien kommunikoinnin tukeminen
- itsemääräämisoikeus – miten asiakkaiden ääni saadaan kuuluviin
- lisää koulutusta ja opastuksia apuvälineiden käytöstä
- selkeitä kommunikointiharjoituksia asiakkaiden käytettäväksi
- kuvien hyödyntäminen eri tilanteissa
- kuvakommunikaation luova käyttö
- kommunikoinnin uudet laitteet ja keinot
- viittomat

Materiaalin suhteen ei tullut kovin paljon toiveita. Yksi konkreettinen toivomus oli, että olisi vastaava teos kuin *Tunteesta tunteeseen*, jossa olisi aikuisten elämään soveltuvia esimerkkejä ja tarinoita. Tätä voisi hyödyntää niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on vaikeuksia ilmaista tunteitaan, mikä saattaa johtaa aggressiivisuuteen. Toinen toivomus koski apuvälineopastusta.

Käyttöä olisi lyhykäisille oppaille miten minkäkin laisen apuvälineen käyttö käytännössä lähtee käyntiin, eli kuinka opetellaan vaihtoehtoista kommunikointi tapaa vaikka esim. esineillä. Mitä ottaa huomioon, miten edetään jne.

Onnistuneeseen kommunikointiin tarvitaan aktiivisuutta ja halua kehittyä sekä riittävä henkilöstömitoitus suhteessa asiakasmäärin.

Omien yksiköiden osalta osaaminen ja kommunikointi on keskimääräistä paremmin verrattuna ainakin oman organisaation sisällä. Siihen on vaikuttanut henkilökunnan aktiivisuus ja oma kehittyminen ja kouluttautuminen. Lisäksi siihen vaikuttaa yksikköjen henkilöstön ja asiakkaiden määrät.

4 Johtopäätökset

Vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttavat työntekijöiden ja asiakkaiden tiedot, taidot ja asenteet, käytettävissä olevat apuvälineet, henkilöstön ja asiakkaiden määrä sekä työyhteisön tavat toimia. Työyhteisö on aina oppiva organisaatio. Työtavat siirtyvät työyhteisössä työntekijältä toiselle; toimiva ja tasa-arvoinen vuorovaikutus mahdollistuu, kun yhteisöllä on jaettu käsitys vuorovaikutuksesta ja motivaatio hyvään vuorovaikutukseen.

Vastaajat ymmärsivät syvällisesti puhevammaisen ihmisen maailmaa sekä vammaisen ja vammattoman henkilön välisen kommunikoinnin lähtökohtien eriarvoisuuden. Kuitenkin arviot kehitysvammaisen ihmisen kyvystä tehdä omaa parastaan koskevia valintoja olivat ristiriitaisia: toisaalta uskottiin, että kehitysvammaisen henkilö on kykenevä tekemään valintoja, mutta toisaalta epäiltiin, että hän ei ymmärrä aina omaa parastaan.

Kyselyn perusteella työntekijöillä oli voimakas halu oppia uusia asioita ja tapoja toimia vuorovaikutuksessa kehitysvammaisen kumppanin kanssa. Työntekijät kuvasivat lukuisia onnistuneita kommunikaatiotilanteita, joita leimasi kiireettömyys, kullekin asiakkaalle sopivan kommunikointitavan löytäminen ja mahdollisuus paneutua keskustelukumppanin maailmaan. Ratkaisut kommunikaatiokatkoksiin eivät lähteneet aina työntekijästä; asiakkaat keksivät itsekin tapoja välittää viestiään.

Työntekijöiden mielestä kommunikaatio toimi melko hyvin. Työntekijöillä kolme yleisintä ilmaisukeinoa puheen lisäksi olivat kehonkieli, kuvat ja viittomat, asiakkailla kuvat, kehonkieli ja viittomat. Suuri osa työntekijöistä koki kuitenkin välillä riittämättömyyttä ja epävarmuutta vuorovaikutuksen suhteen. Sekä työntekijät että asiakkaat kaipasivat lisää tietoa kommunikointia tukevista keinoista ja apuvälineistä. Tikoteekin työtä ja yleensäkin koulutusta arvostettiin ja sitä toivottiin lisää. Työpaikoille jalkautuvat koulutustilaisuudet tarjoaisivat koko työyhteisölle mahdollisuuden oppimiseen. Puheterapeutin palveluista oli pulaa joillakin alueilla.

Kiireen tuntu vaikeutti hyvääkin kommunikaatiota, vaikka työntekijöiden mielestä he eivät juurikaan ajan puutteen vuoksi tehneet valintoja asiakkaan puolesta. Työvuoro- ja henkilöstösuunnittelulla voidaan ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden syntyä erityisesti tilanteissa, joissa henkilöstön vaihtuvuus on suuri. On myös tärkeää, että motivaatio ja työn ilo säilyvät vaativassa asiakastyössä; siihen auttaa koulutuksen ohella sekä vertaistuki että erilaiset yhteiset virkistystapahtumat.

Erään vastaajan kommentissa kytketään hienosti kehitysvammaisten kanssa työskentelevien tiedot ja taidot laajempaan yhteiskunnalliseen kehykseen.

Kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien on tietenkin tärkeää hallita mahdollisimman monipuoliset kommunikoinnin taidot ja ymmärtää syvällisesti sitä, miksi joku ei pysty kommunikoimaan jollakin tietyllä tavalla. On myös löydettävä riittävää osaamista, jotta pystyy auttamaan oikeanlaisen ja mahdollisimman hyvin henkilölle soveltuvan kommunikaatiomenetelmän löytämisessä.

Toisaalta olisi aivan ehdottoman tärkeää tuoda yleisesti yhteiskunnallisella tasolla esille sitä, että kaikki eivät kommunikoi puheen, mutta heidän käyttämänsä kommunikaatiomenetelmä ei silti ole "toisarvoinen" tai huonompi tapa kommunikoida kuin puhe. Monet myös luulevat, että puhumaton ihminen ei myöskään ymmärrä mistään mitään. Olisi tärkeää jokaisen ymmärtää, miltä tuntuu jos ei pysty tuomaan asiaansa julki ja osallistumaan ihan tavallisiinkaan juttutuokioihin yhdenvertaisena keskustelukumppanina.

Lähteet

Vesala, Hannu T. (2010) Hameennappi ja haalari. Tutkimus puhumattoman, vaikeasti kehitysvammaisen naisen itsemääräämisestä ja valinnanmahdollisuuksista. Teoksessa Teittinen (toim.) Pois laitoksista. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Vuoti, Katja & Burakoff, Katja & Martikainen, Kaisa (2010) Jokainen hetki on mahdollisuus. Tutkimus OIVA-hankkeen yhteisöllisen työskentelytavan vaikutuksista. Helsinki: Kehitysvammaliitto.