

Minun ääneni, minun valintani

Olemuskielisten, vaikeasti vammaisten lasten asiakaskokemuksen selvittäminen

Selvitys tekoälyn käytöstä

Tämän opinnäytetyön kirjoittaja, Annu Vallinheimo vastaa koko opinnäytetyön sisällön oikeellisuudesta, myös tekoäyllä tuotetun sisällön oikeellisuudesta. Tässä työssä on käytetty tekoälyä osassa käännöksistä. Käännöksiä tehtiin muutamista vaikeaselkoisista luvuista osasta englanninkielisistä artikkeleista. Lisäksi tekoälyä käytettiin yhtenä keinona teorialähteiden hakemisessa.

Käännöksiin ja teorialähteiden hakemiseen käytettiin ohjelmaa Chat GPT5.

Generatiivisen tekoälyn käännökset ja hakutulokset tarkastettiin ja muokattiin lopullista vastausta varten. Lähdetietojen hakutuloksia käytettiin harkiten.

Tämän opinnäytetyön aitous on tarkastettu Turnitin samankaltaisuuden tarkastus-ohjelmalla.

Tiivistelmä

Tekijä Annu Vallinheimo	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika 2025
	Sivumäärä 76	
Työn nimi Minun ääneni, minun valintani Olemuskielisten vaikeasti vammaisten lasten asiakaskokemuksen selvittäminen.		
Tutkinto Terveystieteiden (YAMK), Sosiaali- ja terveysalan palvelumuotoilu		
Tiivistelmä Opinnäytetyö toteutettiin soveltavana laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää vaikeasti vammaisten, olemuskielisten lasten tapaa ilmaista itseään sekä löytää keinoja selvittää lasten asiakaskokemusta. Olemuskieliset lapset jäävät nykyisten asiakaskokemuskyselyiden ulkopuolelle vuorovaikutushaasteiden vuoksi. Tutkimuksen tavoitteena oli edistää olemuskielisten lasten kuulluksi tuleamista ja yhdenvertaisuuden toteutumista sekä parantaa palveluntuottajien mahdollisuuksia palvelujen kehittämiseen. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, jonka osallistujat valittiin eliittiotannalla perustuen heidän laajaan kokemukseensa ja erityiseen asiantuntijuuteensa tutkittavasta aiheesta. Haastateltavat kokivat asiakaskokemuksen selvittämisen olemuskielisiltä lapsilta erittäin tärkeäksi, jotta lapsen itsemääräämisoikeus ja osallisuus toteutuisi. Tutkimuksessa selvisi, että olemuskieliset lapset ovat kykeneviä ilmaisemaan mieltymyksiään yksilöllisin tavoin, kun heille annetaan siihen aito mahdollisuus. Haastatteluaineiston perusteella asiantuntijat korostivat sensitiivistä, reflektiivistä ja yhteisöllistä lähestymistapaa asiakaskokemuksen selvittämisen perustana. Aineistosta selvisi, että olemuskielisen lapsen viestien tulkitsemiseen tarvitaan aikaa, toistoja, motivaatiota sekä yhteistä keskustelua tulkinnan varmistamiseksi. Asiakaskokemuksen keräämiseen olemuskielisiltä lapsilta toimivimpana keinona nousi lapsen havainnointi arjen eri tilanteissa. Kehittämissuhteena tässä tutkimuksessa syntyi ehdotukset havaintolomakkeesta olemuskielisen lapsen asiakaskokemuksen havainnointiin sekä tarkempaa arviointia varten esimerkkinä lomakepohja lapsen sosiaalisten kontaktien arviointia varten.		
Asiasanat olemuskieli, vuorovaikutus, kehitysvammaisuus, osallisuus, asiakaslähtöisyys, kehittäminen, asiakastyytyväisyys		

Abstract

Author(s) Annu Vallinheimo	Type of Publication Master's Thesis, UAS	Published 2025
	Number of Pages 76	
Title of Publication My voice, my choice Collecting the Customer Experience of Children with Severe Disabilities Who Communicate through Embodied Expression		
Name of Degree Master's Degree Programme in Social and Health Care, Service Design for Social and Health Services		
Abstract The thesis was conducted as an applied qualitative study. The purpose of the research was to examine how severely disabled children who communicate through embodied or pre-verbal means express themselves, and to identify ways to assess their customer experience. Children who use embodied communication are currently excluded from conventional customer experience surveys due to interaction-related challenges. The aim of the study was to promote these children's opportunities to be heard and to strengthen equality, as well as to improve service providers' ability to develop their services. Semi-structured thematic interviews were used as the data collection method, and participants were selected through elite sampling based on their extensive experience and specialised expertise in the topic. The interviewees emphasised that assessing the customer experience of children who use embodied communication is essential for supporting their self-determination and participation. The findings showed that such children are capable of expressing their preferences in individual ways when they are given a genuine opportunity to do so. Based on the interview material, experts highlighted the importance of a sensitive, reflective and collaborative approach as the foundation for assessing the customer experience of embodied communicators. The data indicated that interpreting the messages of an embodied child requires time, repetition, motivation and shared discussion to ensure the accuracy of the interpretation. Observation across various everyday situations emerged as the most effective method for gathering customer experience data from these children. As a development outcome, the study produced a proposal for an observation form to support the assessment of embodied children's customer experience, as well as a template for more detailed evaluation, exemplified by a form for assessing a child's social interactions.		
Keywords Embodied communication, communication, inclusion, client-centered approach, development, client satisfaction		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Soveltavan tutkimuksen lähtökohdat.....	3
2.1	Nykytilan ja tarpeen kuvaus.....	3
2.2	Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset	4
3	Olemuskieli asiakaskokemuksen tulkinnan perustana kehitysvammaisten lasten palveluissa.....	6
3.1	Vaikeasti kehitysvammaisten vuorovaikutus ja ilmaisukyky	6
3.2	Olemuskieli vuorovaikutuksen keinona.....	8
3.3	Lapsen kuulluksi tuleminen ja tuettu päätöksenteko	10
3.4	Menetelmiä olemuskielisen lapsen kuulemiseen.....	12
3.5	Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveystalvaeluissa	15
3.6	Kehitysvammaisen lapsen osallisuuden toteutuminen	17
3.7	Asiakaslähtöisyys sosiaalihuollon palveluissa	20
3.8	Lapsen asiakaskokemus	21
3.9	Asiakaskokemuksen kehittäminen.....	24
4	Menetelmälliset lähtökohdat.....	27
4.1	Soveltava laadullinen tutkimus	27
4.2	Teemahaastattelu	29
4.3	Tiedonkeruun toteuttaminen.....	30
4.4	Aineiston analyysi	33
5	Tulokset.....	37
5.1	Olemuskielisen lapsen tapa ilmaista itseään, mieltymyksiään ja ei-mieltymyksiään	37
5.2	Asiakaskokemuksen kerääminen olemuskieliseltä lapselta	45
6	Yhteenveto ja pohdinta.....	51
6.1	Tutkimuksen tulosten tarkastelu	51
6.2	Eettisyys ja luotettavuus	56
6.3	Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset.....	58
6.4	Jatkotutkimusaiheet	64
	Lähteet.....	65

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelukysymykset

Liite 2. Tutkimustiedote- ja suostumuslomake

Liite 3. Tietosuojailmoitus

Liite 4. Haastatteluaineistosta nousseet ala- ja yläluokat

1 Johdanto

Lapsella on subjektiivinen oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Hänen mielipiteensä tulee selvittää ja lapsella on oikeus tulla kuulluksi kaikissa häntä koskevissa asioissa hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Tämä oikeus on määritelty YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen 12. artiklassa. Artikla korostaa lapsen osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. On tärkeää määritellä selkeitä toimenpiteitä, jotka edistävät vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan. Tutkijat korostavat tarvetta lisätä ymmärrystä toimintatavoista, jotka voivat vahvistaa osallisuutta tukevia uudistuksia ja poistaa esteitä osallistumisen tieltä. (Bigby & Wiesel 2018, 11; Talman ym. 2019, 86.)

Oikeusministeriön selvityksen mukaan lasten lähipalveluista tulisi kerätä palautetta huomattavasti säännöllisemmin ja järjestelmällisemmin. Palautteenkeruumenetelmien tulisi olla lapsiystävällisiä ja suunniteltu siten, että ne soveltuvat eri ikäryhmille ja erilaisissa elämäntilanteissa oleville lapsille, huomioiden lasten erilaiset kyvyt ja tarpeet. Lisäksi palautteen keruussa on tärkeää hyödyntää monikanavaisuutta ja korostaa vuoropuhelun merkitystä, jotta lasten näkemykset ja kokemukset tulevat aidosti esille. (Oikeusministeriö 2020.)

On erityisen tärkeää kysyä paljon palveluita käyttävien ja haavoittuvassa asemassa olevien lasten näkemyksiä, vaikka se vaatisi enemmän resursseja ja vaivannäköä. Tämä vahvistaa lasten oikeuksien, kuten tasa-arvon, osallisuuden ja hyvinvoinnin, toteutumista. Kun lasten kokemuksista kerättyä tietoa hyödynnetään johdonmukaisesti, on mahdollista tarkastella ja kehittää palveluita lasten näkökulmasta. Tämä lähestymistapa tukee lapsilähtöistä palvelujen parantamista ja varmistaa, että myös haavoittuvassa asemassa olevien lasten ääni tulee kuulluksi ja huomioiduksi päätöksenteossa. (Hansen 2024, 9.)

Olemuskieli muodostaa keskeisen osan inhimillisestä kommunikaatiosta. Sen avulla yksilö välittää tunteitaan, vireystilaansa, tarpeitaan sekä valmiuttaan vuorovaikutukseen. Myös äänen sävy ja painotus heijastavat henkilön kulloistakin tunnetilaa ja vointia. Jokainen ihminen hyödyntää olemuskieltä ainakin varhaislapsuudessa, mutta esimerkiksi kehitysvammaisille se saattaa jäädä ainoaksi käytetyksi kommunikoinnin muodoksi. (Burakoff & Lahti 2020, 136–141.)

Osana tätä vuorovaikutuksellista prosessia on ilmaista oma tahtonsa ja mieltymyksensä – joko tietoisesti tai tiedostamattaan. Henkilöt, joilla on vaikea tai erittäin vaikea kehitysvamma, ilmaisevat mieltymyksiään ja ei-mieltymyksiään monin eri tavoin. Olemuskielisen kommunikoinnin muotoja voivat olla esimerkiksi ääntely, ilmeet, eleet, lihajänteyden ja hengityksen vaihtelut. Olemuskieliset ilmaisut voivat olla vaikeasti tulkittavissa ja tämän vuoksi

esimerkiksi syvästi kehitysvammaisten henkilöiden puolesta tehdään usein päätöksiä, jotka eivät heijasta heidän omaa tahtoaan. (Watson 2016, 25, 333-334.)

Tämä opinnäytetyö on toteutettu soveltavana laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksessa näkökulma on rajattu vaikeasti kehitysvammaisiin, olemuskielisiin lapsiin, sillä he ovat vaarassa jäädä asiakaskokemuksen keräämisen ulkopuolelle vuorovaikutushaasteiden vuoksi. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää vaikeasti vammaisten, olemuskielisten lasten tapaa ilmaista itseään sekä löytää keinoja selvittää lasten asiakaskokemusta. Tutkimuksen tavoitteena on edistää olemuskielisten lasten kuulluksi tulemistä ja yhdenvertaisuuden toteutumista sekä parantaa palveluntuottajien mahdollisuuksia palvelujen kehittämiseen.

Palautteen kerääminen on tärkeää sekä yhdenvertaisuuden näkökulmasta että asiakaskokemuksen, asiakaslähtöisyyden ja palvelujen kehittämisen kannalta esimerkiksi kehitysvammaisten lasten asumispalveluissa. Olemuskielisen asiakkaan kohtaaminen edellyttää erityistä sensitiivisyyttä ja ammatillista herkkyyttä, sillä vuorovaikutus tapahtuu pääosin ei-kielellisen viestinnän tasolla. Olemuskieli viittaa keholliseen ja aistilliseen tapaan ilmaista kokemuksia, tarpeita ja tunteita ilman sanallista kieltä. Tällainen kommunikaatio korostuu erityisesti vaikeasti vammaisilla ja autistisilla henkilöillä. (Logriego ym. 2024, 1-2, 7-8.)

2 Soveltavan tutkimuksen lähtökohdat

2.1 Nykytilan ja tarpeen kuvaus

Ihminen tulee ymmärtää biopsykososiaalisena ja kokonaisvaltaisena toimijana. Olemuskielisesti kommunikoivan henkilön preferenssien ja tarpeiden kartoittaminen edellyttää jatkuvaa, systemaattista havainnointia ja vuorovaikutusta. Tällainen henkilö on aktiivinen toimija omassa elämässään, ei pelkästään hoivan kohde. (Haataja ym. 2023, 8–9; Tikoteekki 2023.) Lapsen mielipiteet tulee selvittää ja huomioida hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla. Kun lapsella on oikeus vaikuttaa käyttämiinsä palveluihin, on olennaista, että hänellä on mahdollisuus antaa niistä palautetta. Palvelukokemukset ovat aina yksilöllisiä, minkä vuoksi lasten oman asiakaspalautteen kerääminen on sekä perusteltua että välttämätöntä. Lapset tarkastelevat ja arvioivat palveluita omista tarpeistaan ja kokemusmaailmastaan käsin, ja heille merkitykselliset asiat voivat poiketa huomattavasti aikuisten näkökulmista. (Helander 2024, 7.)

Jotta lapset voivat aidosti osallistua palvelujen kehittämiseen ja vaikuttaa niiden toteutukseen, heille tulee tarjota palveluja koskevaa tietoa. Lasten tiedonsaanti tulee varmistaa sekä henkilökohtaisella että yleisemmällä tasolla heidän ikäänsä ja kehitystasoonsa sopivalla tavalla. (Helander 2024, 7.) Huolimatta muutospyrkimyksistä kehitysvammaisten henkilöiden asema on pitkään määrätynyt ulkopuolisten toimesta. Usein vammaisten asemaa tarkastellaan asiantuntijatiedon ja avuntarpeen näkökulmasta, jolloin heidät nähdään huolenpidon kohteina. Tällaisessa tilanteessa käsitys heidän tarpeistaan voi vääristyä, sillä heidän omat mielipiteensä jäävät kuulematta. On tärkeää selvittää, mitä kehitysvammainen henkilö itse kokee ja toivoo esimerkiksi asumisolosuhteidensa ja sosiaalisten suhteidensa suhteen. (Eriksson 2008, 11–12, 178; Langel 2021, 4–5.)

Kehitysvammapalveluissa tulee herkästi esiin oletuksia vaikeimmin kehitysvammaisten kyvyistä. Kun oletukset muuttuvat itsestäänselvyydeksi, näkökyky kapenee eikä enää nähdä myöskään kehitysvammaisen henkilön muuttumiskykyä. Vaikeimmin kehitysvammaisten henkilöiden palvelujen kehittäminen edellyttää toimintatapoja, jotka haastavat palvelujärjestelmää tarkastelemaan uudelleen käsityksiään siitä, ketkä ovat palvelujen varsinaisia käyttäjiä ja ketkä voisivat olla. Samalla sen on arvioitava uudelleen myös niitä elämäntapoja ja elämän mahdollisuuksia, joita palvelut voivat heille mahdollistaa. (Vehmas & Mietola 2022, 95–97.)

Olemuskielisten ja vaikeasti kehitysvammaisten lasten asiakaskokemuksen kerääminen on edelleen puutteellista, koska käytössä olevat arviointi- ja palautemenetelmät eivät sovellu heidän kommunikointitapoihinsa. Menetelmiä, joilla ei-symbolisia, kehollisia tai

kontekstisidonnaisia viestejä voitaisiin tulkita luotettavasti, ei ole vielä riittävästi kehitetty. Kommunikointivaikeudet, abstraktien aiheiden käsittelyn haasteet ja lasten vaihtelevat kognitiiviset ja kommunikatiiviset valmiudet estävät osallistumisen tavanomaisiin asiakaskyselyihin ja kokemusta mittaaviin mittareihin. Tämän vuoksi heidän kokemuksensa jäävät toistuvasti tavoittamatta, ja juuri ne lapset, jotka tarvitsisivat eniten mahdollisuuksia oman äänensä esiin tuomiseen, jäävät helposti palautteenkeruun ulkopuolelle. Menetelmällinen kehitystyö on vasta alkuvaiheessa, minkä seurauksena olemuskielisten lasten asiakaskokemuksen systemaattinen kerääminen muodostaa edelleen selkeän tutkimusaukon ja keskeisen kehittämiskohteen. (Peltomäki 2025, 1-4, Alarilla ym. 2024, 2)

Tutkimukselle on selkeä tarve, jotta voidaan kehittää menetelmiä, joilla lasten kehollinen viestintä, reaktiot ja preferenssit voitaisiin tunnistaa ja tulkita luotettavasti osaksi asiakaskokemustietoa. Onnistunut tutkimus vahvistaa lapsen oikeuksien toteutumista ja yhdenvertaisuutta, parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta sekä lisää ammattilaisten valmiuksia kohdata olemuskielinen lapsi sensitiivisesti. Lisäksi se tuottaa uudenlaista ymmärrystä siitä, miten näiden lasten ääni voidaan tuoda näkyväksi päätöksenteossa ja palvelujen kehittämisessä, mikä tekee tutkimuksesta sekä ajankohtaista että yhteiskunnallisesti merkittävää.

2.2 Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän soveltavan tutkimuksen tarkoituksena on selvittää vaikeasti vammaisten, olemuskielisten lasten tapaa ilmaista itseään sekä löytää keinoja selvittää lasten asiakaskokemusta. Asiakaskokemuksesta voidaan ammentaa tärkeää tietoa lasten elämänlaadusta, siitä miten he kokevat saamansa palvelun sekä palvelujen kehittämiseen esimerkiksi lasten pienryhmäkodeissa. Kehittämisen perustana on asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden sekä hyvän elämän elementtien kartoittaminen, joiden ympärille esimerkiksi asumispalvelua voidaan kehittää entistä paremmaksi asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden.

Tämän soveltavan tutkimuksen tuottaman tiedon avulla on mahdollista kehittää asiakaskokemuksen keräämistä myös niiden asiakkaiden kohdalla, joiden ääni ei pääse olemassa olevilla asiakaspalautekyselyillä kuuluviin. Onnistuneella tutkimustyöllä on myös merkityksellisiä yhteiskunnallisia vaikutuksia, kun yhdenvertaisuus toteutuu ja kaikilla on mahdollisuus tulla kuulluksi. Tutkimuksen tavoitteena on edistää olemuskielisten lasten kuulluksi tuleamista ja yhdenvertaisuuden toteutumista sekä parantaa palveluntuottajien mahdollisuuksia palvelujen kehittämiseen.

Tämän soveltavan tutkimuksen tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten olemuskieliset lapset ilmaisevat itseään, mieltymyksiään ja ei-mieltymyksiään?

2. Miten voidaan selvittää olemuskielisen lapsen asiakaskokemusta?

Soveltavan tutkimuksen lopputuloksena annetaan kehittämissuhteita olemuskielisten asiakkaiden havainnointiin sekä asiakaskokemuksen keräämiseen. Näin ollen eri palveluissa on mahdollisuus kerätä tietoa asiakaskokemuksesta ja tätä kautta esimerkiksi asumisyksiköiden toimintaa ja palvelua voidaan edelleen kehittää asiakaslähtöisemmäksi ja asiakaskokemusta parantavaksi yhdenvertaisesti.

3 Olemuskieli asiakaskokemuksen tulkinnan perustana kehitysvammaisten lasten palveluissa

3.1 Vaikeasti kehitysvammaisten vuorovaikutus ja ilmaisukyky

Jotta on mahdollista kehittää asiakaspalautteen keräämistä vaikeasti monivammaisilta lapsilta, on tärkeää ymmärtää heidän erityistarpeitaan. Kehitysvammaisuus vaikuttaa henkilön käytännön, käsitteellisiin ja sosiaalisiin taitoihin sekä yleiseen henkiseen toimintakykyyn. Kommunikointitaitojen puutteiden vuoksi heidän tarpeidensa ymmärtäminen on haastavaa, ja vastavuoroisen vuorovaikutuksen luominen voi olla erityisen vaikeaa. (Kaski ym. 2013, 16, 21; Arvio ym. 2022, 25.)

Tieto lapsen vammaisuudesta voi tulla esiin hyvin eri vaiheissa hänen kehityspolkuaan tai jo raskauden aikana. Lääketieteellisen diagnostiikan ja sikiötutkimusten kehittyminen on lisännyt tilanteita, joissa alustava tieto lapsen mahdollisesta vammasta annetaan vanhemmille jo ennen lapsen syntymää. Toisaalta vammaisuus tai epäily siitä voi ilmetä pian syntymän jälkeen esimerkiksi synnytykseen liittyneiden komplikaatioiden tai neurologiseen sairauteen viittaavien oireiden perusteella. Myös varhaislapsuuden aikana ilmenevät kehitykselliset poikkeamat voivat johtaa vammaisuuden selvittämiseen. Joissakin tapauksissa vamma voi puolestaan olla myöhemmin ilmenneen vakavan sairauden tai tapaturman seuraus. (Anttila 2019, 25–26.)

Mitä syvempi kehitysvamma, sitä todennäköisemmin henkilöllä ilmenee useampia liitännäisoireita. Tällöin puhutaan monivammaisuudesta. Kehitysvammaisuuteen voi liittyä useita lisävammoja ja -oireyhtymiä, kuten puheen tuoton ja ymmärtämisen häiriöitä, psyykkisiä sairauksia, näkö- ja kuulovammoja, liikuntavammoja sekä kouristuskohauksia. On vaikea määritellä, mitkä älyllisen kehitysvammaisuuden oireet ovat ensisijaisia ja mitkä johtuvat ympäristön vaikutuksista toissijaisina seuraamuksina. Toissijaisia seurauksia voi ilmetä esimerkiksi silloin, kun lapsi ei ole saanut riittävästi sellaisia kokemuksia, jotka ovat olleet hänen kehitystasolleen ymmärrettäviä ja jotka olisivat tukeneet hänen kognitiivista ja sosiaalista kehitystään. (Kaski ym. 2013, 7, 98; Arvio ym. 2022, 15; Launonen 2016, 81, 95.)

Syvästi kehitysvammaisten henkilöiden vuorovaikutuksen haasteet voivat johtua esimerkiksi siitä, että aisti- tai liikuntavamman vuoksi henkilön vuorovaikutustaidot eivät ole päässeet kehittymään hänen tarpeitaan ja edellytyksiään vastaavalla tavalla. He kuitenkin pysyvät luomaan yhteyden toisiin ihmisiin esikielellisellä tasolla. (Huuhtanen 2017, 14; Launonen 2016, 81, 125–131; Leskelä & Lindholm 2012, 14–15; Miettinen 2020, 146.)

Kehitysvammaisten lasten ei-kielelliset taidot ovat keskimäärin heikompia erityisesti kognitiivisella osa-alueella. Heillä on vaikeuksia tunnistaa, ymmärtää ja tulkita eleitä sekä

yhdistää niitä sosiaalsiin tilanteisiin. Myös lasten kognitiivinen kyky on heikoimmin kehittynyt, ja tähän liittyy tyypillisesti ”ei vastausta”, väärä tulkinta tai eleiden epäadekvaatti tulkinta. Erityisesti perheissä kehitysvammaisten lasten kanssa vietetään usein vähemmän viestintää tukevia vuorovaikutushetkiä muihin lapsiin verrattuna. Tämä voi syventää olemuskielisen lapsen viestinnän haasteita. (Zashchirinskaia, 2020, 633-637.)

On tärkeää selvittää, millainen vuorovaikutustapa on kullekin yksilölle luonnollinen ja merkityksellinen. Syvästi kehitysvammaisen henkilön kanssa sosiaalinen kontakti voidaan rakentaa muun muassa fyysisen kosketuksen, sanattomien leikkien, läsnäolon ja läheisyyden, tarkkailevan ja kuuntelevan vuorovaikutuksen sekä hymyilyn ja katsekontaktin kautta. Elinympäristö kuitenkin helposti rajoittaa heidän kykyjään kehittää ja hyödyntää omia vuorovaikutustaitojaan. Syvästi kehitysvammaiset henkilöt tarvitsevat ympärilleen ihmisiä, jotka tunnistavat heidän ainutlaatuiset tapansa olla vuorovaikutuksessa, arvostavat näitä vuorovaikutusmuotoja ja ovat valmiita olemaan yhteydessä heidän kanssaan näillä tavoilla. (Miettinen 2020, 146; Zashchirinskaia, 2020, 633-635.)

Syvästi kehitysvammaisen henkilön osallisuus edellyttää ympäristön mukautumista ja joustavaa sopeuttamista siten, että hän voi aidosti osallistua itseään koskeviin toimintoihin. Koska toimijuus ja itsemäärääminen ilmenevät ensisijaisesti kehollisen ja muun ei-verbaalisen ilmaisun kautta, osallisuuden tukeminen edellyttää yksilön viestien aktiivista esiin kutsumista sekä niiden hienovaraista ja systemaattista havainnointia. Näiden havaintojen tulkinnat on lisäksi johdonmukaisesti vietävä käytännön vuorovaikutukseen, jotta yksilön intentionaaliset teot ja valinnat voivat tulla tunnistetuiksi ja merkityksellisiksi. Syvästi kehitysvammaisetkin henkilöt hakeutuvat vuorovaikutukseen aktiivisesti toisten kanssa esimerkiksi katsekontaktin ottamalla tai koskettamalla. Subjektiiivista elämänlaatua on mahdollista saada esiin yhteistoiminnalla avustajien kanssa, jotta oman tahdon ilmaisu ja toteutus voivat onnistua. (Miettinen 2021, 354-358.; Vehmas & Miettinen 2022, 108-111.)

Laaja-alaista tukea tarvitsevien kehitysvammaisten henkilöiden kommunikaatio rakentuu pääasiallisesti olemuskielen eli ei-symbolisten ja kehollisten ilmaisujen varaan. Heidän ymmärryksensä ympäristöstä sekä omasta toimijuudestaan siinä on usein vielä kehittymässä, jolloin käsitykset omasta asemasta ja vuorovaikutustilanteiden merkityksistä voivat olla usein vielä jäsentymättömiä ja muodostumisen vaiheessa. (Launonen 2016, 81.) Vaikeasta kehitysvammasta huolimatta olemuskielellä kommunikoivilla henkilöillä on yksilöllisiä voimavaroja ja kyvykkyyksiä, jotka voivat ilmetä esimerkiksi tarkkana aistitietoisuutena, vahvana vuorovaikutusvalmiutena tai herkkyytenä ympäristön vihjeille. Näiden erityisten kykyjen tunnistaminen ja arvottaminen on keskeistä, jotta henkilön toimijuus ja osallisuus voivat

tulla näkyviksi ja saada käytännön merkityksen. (Miettinen 2021, 357-258, Vehmas & Miettola 2022, 76-77.)

Vaikeasti kehitysvammaisen henkilön ymmärtäminen edellyttää systemaattista jaettuun tietoon perustuvaa arviointia. On tärkeää, että eri aikajännteillä ja erilaisissa konteksteissa hänen kanssaan toimineet ammattilaiset ja läheiset vaihtavat keskinäisiä havaintojaan ja tulkintojaan. Näitä tulkintoja on tarpeen jatkuvasti tarkentaa ja päivittää, jotta henkilön toiveet, ilmaisut ja intentionaaliset viestit voidaan tunnistaa mahdollisimman luotettavasti. Vain siten hänen mahdollisuutensa tulla kuulluksi ja osalliseksi toteutuvat. (Vehmas & Miettola 2022, 80-81; Miettinen, 2019.)

3.2 Olemuskieli vuorovaikutuksen keinona

Olemuskieli määritellään kokonaisuudeksi kehollisia ja ei-symbolisia viestejä, jotka välittyvät ennen puheen kehittymistä sekä lapsen kielellisten taitojen ollessa hyvin rajalliset. Sillä viitataan kaikkiin ei-kielellisen vuorovaikutuksen muotoihin, kuten ilmeisiin, eleisiin, ääntelyyn, äänensävyihin, toimintaan, itkuun, nauruun ja kehon asentoihin sekä yleiseen aktiivisuuteen tai passiivisuuteen. Olemuskieli ei ole pelkkää satunnaista kehollista ilmaisua, vaan lapsen yksilöllinen tapa tuottaa merkityksiä ja olla vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. (Logriego ym. 2024 1-2; Watson 2016, 333-334; Launonen & Korpijaakko-Huuhka 2006, 154–155.)

Olemuskielinen ilmaisu voi tapahtua esimerkiksi kasvonilmeillä, katseen suunnalla, lihaskänteyden ja hengityksen muutoksilla, ääntelyllä sekä sellaisilla käyttäytymisen muodoilla, joita saatetaan pitää haastavina. Lapsi voi myös viestiä ojentamalla jalkojaan, kurkottamalla esineitä, tarttumalla aikuisen kädestä, työntämällä kirjan pois tai palaamalla sen pariin, sekä käyttämällä avaimia osoittaakseen halua siirtyä toiseen tilaan. Nämä eleet ja toiminnot muodostavat lapselle keskeisen tavan ilmaista mieltymyksiään ja ei-mieltymyksiään, kiinnostusta, avun tarvetta ja siirtymätoiveita. (Watson 2016, 25, 333-334; Sirkko ym. 2025, 66–67, 69–70.)

Nämä pre-symboliset viestintätavat muodostavat keskeisen perustan lapsen sosiaaliselle vuorovaikutukselle ja kielen kehitykselle. Nämä varhaiset viestit ovat tutkimuksen mukaan keskeinen osa sosio-emotionaalista vastavuoroisuutta. Niitä pidetään ensimmäisinä, merkityksellisinä kommunikaatiomuotoina, jotka mahdollistavat lapsen tarpeiden ja aikomusten tulkinnan. Olemuskielinen viestintä on lapsen kommunikatiivisen kehityksen varhainen taso ja se toimii perustana myöhemmälle kielen ja vuorovaikutuksen oppimiselle. (Logriego ym. 2024 1-2; Launonen & Korpijaakko-Huuhka 2006, 154–155.)

Joillekin ihmisille olemuskieli jää ainoaksi kieleksi, jolla he ilmaisevat itseään ja ymmärtävät muita, vaikka he olisivat aikuisia. Esimerkiksi syvästi kehitysvammaiset ihmiset, samoin kuin monet vaikeasti kehitysvammaisista, viestivät koko elämänsä ajan varhaisimpien vuorovaikutuskeinojen avulla. Heihin on myös helpointa saada yhteys käyttämällä itsekin olemuskielen ilmaisutapoja. (von Tetzchner & Martinsen 2000, 83; Launonen 2016, 81–85; Papunet 2024; Burakoff & Lahti 2020, 138.)

Vuorovaikutuksellisessa prosessissa olemuskielisen henkilön tehtävänä on ilmaista oma tahtonsa ja mieltymyksensä – joko tietoisesti tai tiedostamattaan (Watson 2016, 333). Varhaisten viestintäkeinojen varassa toimivat ihmiset voivat käyttää olemuskieltään monin eri tavoin, ilmaistaakseen tunteitaan, tarpeitaan ja mielipiteitään. Olemuskielisen henkilön tahdon ja mieltymysten keholliset ja ei-sanalliset viestit liittyvät laaja-alaisesti elämän eri osaluoihin, kuten ruokailuun, terveyteen, vapaa-aikaan sekä sosiaalisiin vuorovaikutustilanteisiin. Ympäristön tulee olla sensitiivinen olemuskielisten henkilöiden hienovaraisille viesteille ja toimia siten, että heidän aktiivinen toimijuutensa vuorovaikutuksessa vahvistuu ja saa tilaa rakentua. (Burakoff & Haapala 2013; Launonen 2016, 81–82, Watson 2016, 333–334, Kaitsalmi 2024, 88–89.)

Syvästi kehitysvammainen henkilö toimii pääasiassa tässä hetkessä, sillä hänen käsityksensä menneisyydestä ja tulevaisuudesta on rajallinen. Hän ilmaisee kokemuksiaan, tunteitaan ja vuorovaikutustarvettaan ensisijaisesti olemuskielisten viestien kautta, kuten haikutumalla kontaktiin, ilmaisemalla yksinkertaisia preferenssejä tai osoittamalla miellyttäviä ja epämiellyttäviä ärsykeitä. Keholliset tuntemukset, kuten nälän ja kylläisyyden vaihtelut, jäsentävät hänen ajallista kokemusmaailmaansa. Laaja-alaista tukea tarvitsevat syvästi kehitysvammaiset henkilöt oppivat tunnistamaan toistuvia ja heille tuttuja tilanteita siinä määrin, että heidän reagoitinsa ympäristön ärsykkeisiin ilmenee usein autonomisina ja kehollisina vasteina. Nämä vasteet ilmenevät esimerkiksi säpsähtämisenä, lihasjänteiden muutoksina, valpastumisena tai äänteleminenä. Puheen ymmärtäminen on tyypillisesti huomattavan rajoittunutta, mutta siitä huolimatta he kykenevät yleensä tunnistamaan läheiset vuorovaikutuskumppanit sekä omaksumaan oman nimensä ja joitakin toistuviin arjen tilanteisiin liittyviä sanoja tai fraaseja. (Miettinen 2020, 150–155; Launonen 2016, 82; Mäki 2008, 4; Kaitsalmi 2024, 88–89; 95.)

Olemuskieliset ilmaisut ovat yleensä hyvin yksilöllisiä ja hienovaraisia, ja ne voivat ilmetä monimuotoisina kehollisina tai ei-kielellisinä signaaleina. Tällaisella tavalla viestivät henkilöt tarvitsevat ympärilleen vuorovaikutuskumppaneita, joilla on kyky havaita, tunnistaa ja tulkita näiden ilmaisujen merkityksiä sekä osallistua vastavuoroiseen ja sensitiiviseen

vuorovaikutukseen, joka mahdollistaa viestien ymmärtämisen ja niihin vastaamisen. (Logrieco ym. 2024, 2; Kaitsalmi 2024, 88–89, 95; Watson 2016, 59, 71-72; Mietola ym. 2017.)

Olemuskielisten henkilöiden mieltymysten ilmaisut voivat olla vaikeasti tulkittavia. Lapsen ympäristön yhteinen tarkkaavuus, aikuisen sensitiivinen jäljittely, imitaatio ja vastavuoroiset sosiaaliset hetket ovat keskeisiä olemuskielen ilmaisujen kehittymiselle ja tulkittavuudelle. (Logrieco ym. 2024, 7-8.) Tämän vuoksi henkilöille, joilla on vaikea tai syvä kehitysvamma, tehdään usein päätöksiä, jotka eivät heijasta heidän omaa tahtoaan. Vuorovaikutuskumppaneille onkin haastavaa varmistaa, että tällaisen henkilön mieltymykset tulevat aidosti huomioituksi häntä koskevassa päätöksenteossa. (Watson 2016, 25.)

3.3 Lapsen kuulluksi tuleminen ja tuettu päätöksenteko

Vammaisiin lapsiin kohdistuu kaksinkertainen riski jäädä sivuun heidän näkemyksiään koskevassa päätöksenteossa, vaikka lainsäädäntö edellyttää lapsen mielipiteen selvittämistä ja sen kunnioittamista hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla (Ronimus 2019, 25). Läheiset ja muut olemuskielisten henkilön hyvin tuntevat ovat usein harjaantuneet tulkitsemaan henkilön yksilöllisiä viestintätapoja, kun taas uusille vuorovaikutuskumppaneille niiden merkitysten omaksuminen voi olla haastavaa. Tästä syystä on keskeistä, että henkilön lähipiiri tekee tiivistä yhteistyötä ja jakaa tietoa sekä kokemuksellista ymmärrystä hänen olemuskielistä viesteistään ja niistä vuorovaikutus- ja kommunikointitavoista, jotka tukevat yhteisen ymmärryksen rakentumista. (Koski ym. 2014; Watson 2016, 263–264; Vehmas & Mietola 2022, 62-63.)

Vuorovaikutusprosesseissa merkitykset syntyvät yhteisen ymmärryksen kautta. Ilman toimivaa vuorovaikutusta yksilöllä on vain rajalliset mahdollisuudet vastaanottaa ja välittää tietoa, ilmaista mieltymyksiään tai luoda ja ylläpitää sosiaalisia suhteita. Kommunikaatiokyky perustuu yksilön kognitiivisiin ja sensomotorisiin valmiuksiin. Lisäksi se rakentuu niille mekanismeille ja prosesseille, joiden kautta yksilö havaitsee ja tuottaa viestejä. Ympäristön tarjoamat edellytykset, kuten viestintää tukevat rakenteet, toimintatavat ja vuorovaikutuskäytännöt, voivat merkittävästi vahvistaa viestien ymmärrettävyyttä. Toisaalta puutteelliset tai epäselvät ympäristön käytänteet voivat muodostaa huomattavia esteitä viestien tunnistamiselle ja tulkinnalle. (Light & McNaughton 2014, 1, 5; Watson 2016, 59, 71-72.)

Viestien tulkintaan liittyy myös tulkintavääristymien riski. Joss aikuiset omaksuvat pysyviä oletuksia esimerkiksi tietyn äännähdyksen vakiintuneesta merkityksestä, lapsen ilmaisun variaatio saattaa kaventua. Tällaisissa tilanteissa lapselle ei välttämättä tarjoudu mahdollisuutta muuttaa, hienosäätää tai laajentaa viestintäänsä, mikä voi rajoittaa hänen kommunikatiivista kehittymistään ja toimijuuttaan. (Sirkko ym. 2025, 68-70.)

Eleet ja niiden ymmärtäminen rakentuvat vuorovaikutteisesti aikuisen ja lapsen välisessä kontaktissa, ja siksi sensitiiviset aikuisten reaktiot ovat keskeisiä kehityksen etenemiselle. Viiveisestä eleiden käytöstä huolimatta olemuskielisen lapsen elekielisen vuorovaikutuksen kehitys etenee, kun lapsi saa mahdollisuuksia harjoitella eleitä aikuisen kanssa ja osallistua sosiaaliin tilanteisiin. Haasteet olemuskielisessä viestinnässä eivät siis johdu pelkästään eleiden vähäisyydestä, vaan myös eleiden laadusta, niiden tarkoituksenmukaisesta käytöstä sekä tilannesidonnaisesta vaihtelusta. Kun eleet eivät saa vastetta aikuiselta tai niitä ei tulkita viesteiksi, lapsen viestintä voi jäädä näkymättömäksi. Tämä puolestaan edelleen hidastaa taitojen kehittymistä. Aikuisen tekemä viestien ohittaminen tai vastaaminen tavalla, joka ei huomioi lapsen aloitetta, estää lapsen kuulluksi tulemisen kokemusta. Aikuiset voivat myös päättää olla vastaamatta lapsen vuorovaikutusaloitteeseen, jos aikuisen näkökulmasta tilalle etenee hyvin. Tämä muokkaa merkittävästi lapsen mahdollisuutta kokea, että hänen viestinsä ovat arvokkaita ja niihin reagoidaan. (Logrieco ym. 2024, 7-8, Sirkko ym. 2025, 70-72, Watson 2016, 71; Kaitsalmi 2024, 32-33)

Lapseen vielä tutustuessa aikuiset kokevat vaikeaksi tulkita lapsen eleitä ja ääntelyjä, ja myös lapsi näyttäisi olevan epävarma aikuisten toiminnan merkityksestä. On helpompaa huomata negatiiviset viestit, kuten protestointi ja esineiden heittäminen, kuin hienovaraiset tai positiiviset ilmaisut. Tämä voi johtaa siihen, että lapsen hyvät tai aloitteelliset viestit jäävät huomaamatta tai tulkitaan virheellisesti käytösoireiksi. Tulkinnan vinouma vaikuttaa suoraan siihen, millaisia mahdollisuuksia lapsella on tulla nähdyksi aktiivisena toimijana. (Sirkko ym. 2025, 68–72; Watson 2016, 169, 243-245.)

Olemuskielisen lapsen viestien tulkitsemiseen voi liittyä myös tuplaempathiaongelma. (double empathy problem). Käsite viittaa ilmiöön, jossa sekä lapsen että aikuisen on haastavaa tulkita toistensa viestintää ja sen merkityksiä. Empatiakuilu muodostuu tilanteissa, joissa vuorovaikutuksen osapuolilla on yhteinen tai samansuuntainen päämäärä. Kuilu syntyy, kun tämän tavoittelussa ei tunnisteta tai huomioda kunkin yksilön ainutlaatuisia kokemuksia ja ilmaisutapoja. Käytännössä empatiakuilu ilmenee siten, että henkilön tarpeet jäävät huomaamatta tai niihin ei vastata asianmukaisesti. Tämä vaikuttaa merkittävästi lapsen kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen kokemukseen. (Sirkko ym. 2025, 68-72, Jones ym. 2023.) Sen sijaan kokemusta parantavat kohtaamiset, joissa lapsen pieniinkin viesteihin ja niiden annetaan vaikuttaa toimintaan. Vaikuttaisuus toteutuu, kun lapsen viesti otetaan vastaan ja käsitellään. Se toteutuu myös silloin, kun lapselle välitetään ymmärrettävällä tavalla, että hänet on kuultu ja arvostettu. (Kaitsalmi 2024, 32–33.)

Ajan myötä aikuiset oppivat paremmin ymmärtämään lapsen kehollista ilmaisua, eleitä ja ääntelyä. He oppivat tunnistamaan äänensävyä tai liikkeestä, ilmaiseeko lapsi iloa,

turhautumista vai kiinnostusta. Tämä olemuskielisestä lapsesta syntyvä tuntemus on keskeinen keino tulkinnan tarkentumisessa. Samalla aikuiset pystyvät tukemaan lapsen osallisuutta päätöksenteossa. (Sirkko ym. 2025, 68-70, Watson 2016, 24-25.)

Tuettu päätöksenteko viittaa lähestymistapaan, jossa henkilöä tuetaan tekemään itseään koskevat päätökset mahdollisimman itsenäisesti. Tuetun päätöksenteon on osoitettu lisäävän itsemääräämisoikeutta ja mahdollistavan päätöksenteon tilanteissa, joissa henkilön kyky käsitellä tietoa tai arvioida vaihtoehtoja voi vaihdella. Tuettu päätöksenteko voidaan ymmärtää relationaaliseksi prosessiksi, jossa henkilön tahto ja mieltymykset muodostavat päätöksenteon lähtökohdan. Läheisten ja tukihenkilöiden muodostama tukikehä tunnistaa, tulkitsee ja toimeenpanee henkilön viestejä responsiivisesti. Näin tuettu päätöksenteko ei perustu ajatukseen yksilön täysin itsenäisestä autonomiasta, vaan siihen, että autonomia syntyy ja toteutuu ihmisten välisissä suhteissa ja keskinäisessä riippuvuudessa. (Casey ym. 2023, 683–684; Watson 2016, 41, 66, 361.)

Olemuskieliset lapset siten tarvitsevat vuorovaikutuskumppanin apua viestien tulkitsemiseen sekä päätösten tekemiseen. Tällainen tuettu päätöksenteko rakentuu siis erityisesti vuorovaikutuskumppaneiden responsiivisuuden eli reagoitokyvyn varaan. Tämä tarkoittaa vuorovaikutuskumppaneiden kykyä havaita ja tulkita vaikeimmin vammaisten henkilöiden hienovaraisia viestinnällisiä aloitteita. Responsiivisuutta pidetään tuetun päätöksenteon keskeisenä edellytyksenä, koska ilman tukihenkilön aktiivista ja sensitiivistä reagointia yksilön tahto ja mieltymykset jäävät helposti huomaamatta. Päätöksenteon onnistumiseen vaikuttavat mahdollisuudet valintoihin, jotka ovat vahvasti yhteydessä yksilön itseohjautuvuuteen ja päätöksentekokykyyn. Responsiiviset kohtaamiset muodostavat siis perustan lapsen osallisuudelle ja vaikuttajuudelle. (Watson 2016, 24-25, 71-72; Kaitsalmi 2024, 88-89, 95.)

3.4 Menetelmiä olemuskielisen lapsen kuulemiseen

Voimauttavaa vuorovaikutusta kuvataan kansainvälisesti usein Intensive Interaction- tai Adaptive Interaction -lähestymistapojen kautta. Voimauttava vuorovaikutus perustuu ajatukseen, että vaikeasti vammaisen tai puhumattoman henkilön kaikki eleet, ilmeet ja rytmit ovat tarkoituksellisia ja merkityksellisiä viestejä. Näitä olemuskielisiä viestejä tukihenkilö oppii ajan myötä tunnistamaan ja jäljittelemään dialogin muodostamiseksi. Voimauttavan vuorovaikutuksen menetelmässä korostuu sosiaalisen yhteyden rakentaminen ehdoitta siten, että ammattilainen virittäytyy henkilön omaan kommunikatiiviseen rytmiin ja vastaa siihen hyväksyvästi ja toistavasti. Tällä tavalla voidaan luoda jaettu kieli, joka lisää henkilön aloitteellisuutta, ilmaisun rikkautta ja keskinäistä yhteyttä. Voimauttavan vuorovaikutuksen hetkissä esiintyy muun muassa lisääntyntä hymyilyä, katsekontaktia, vuorottelua ja imitointia,

jotka ovat keskeisiä indikaattoreita sosiaalisen vuorovaikutuksen vahvistumisesta. (Astell ym. 2022, 2–3; 14–16; Tikoteekki 2021; Hewett ym. 2018, 14.)

Voimauttava vuorovaikutuksessa vuorovaikutuksen laatu, sensitiivisyys ja yksilöllinen vastaavuus ovat keskeisiä edellytyksiä syvästi kehitysvammaisten ja puhumattomien henkilöiden hyvinvoinnille ja osallisuudelle. Menetelmä laajentaa tätä lähestymistapaa erityisesti henkilöille, joilla ei ole puhetta esimerkiksi vaikean kehitysvamman vuoksi. Menetelmässä hoivaaja pyrkii systemaattisesti tunnistamaan henkilön yksilöllisen kommunikatiivisen repertuaarin, joka voi sisältää esimerkiksi katseen suunnat, kehorytmit, ääntelyt ja eleet. Näiden varaan voidaan rakentamaa merkityksellisiä, vastavuoroisia kohtaamisia. Tutkimuksessa on osoitettu, että tällainen hienovaraiseen havainnointiin ja jäljittelyyn perustuva vuorovaikutus lisää sitoutumista, positiivista tunnetilaa ja henkilön kokemaa toimijuutta. Olemuskielisen henkilön kommunikatiivinen käyttäytymisen määrä ja laatu kasvavat huomattavasti verrattuna puhe-painotteisiin tavallisiin vuorovaikutustilanteisiin. (Astell ym. 2022, 3–6, 9–11; Hewett ym. 2018, 14-15; Tikoteekki 2021.)

Intensive Interaction -menetelmän vaikuttavuutta arvioineet tutkimukset (Clegg ym. 2018; Nagra ym. 2017) osoittavat, että kun henkilöstöä koulutetaan vastaamaan yksilön aloitteisiin herkemmin, vuorovaikutuksen vastavuoroisuus ja laadullinen syvyys lisääntyvät merkittävästi. Aloitteisiin vastaaminen tässä tarkoittaa esimerkiksi huomioimalla katseet, hengityksen rytmin, keholliset liikkeet ja ääntelyn. Erityisesti Nagra ym. (2017) korostavat ”looking, looking” -periaatetta, jossa työntekijä sitoutuu tarkkailemaan ja etsimään hetkiä, jolloin henkilö ilmaisee halua olla kontaktissa.

Tämä vuorovaikutuksen tapa muodostaa perustan toimijuuden ja keskinäisen suhteen rakentumiselle, jotka ovat keskeisiä elementtejä voimauttavassa vuorovaikutuksessa. Kun vuorovaikutuskumppani mukauttaa kommunikointinsa puhumattoman henkilön omiin ilmaissuutoihin, esimerkiksi rytmiin, liikkeisiin tai ääntelyn vaihteluihin, syntyy yhteys, joka rakentuu kielellisten taitojen sijaan jaetun kokemuksellisuuden varaan. Tällainen lähestymistapa vahvistaa kontaktin tunnetta ja vähentää eristäytymisen riskiä erityisesti tilanteissa, joissa kielellinen kommunikaatio ei ole mahdollinen. (Astell ym. 2022; Hewett ym. 2018, 30-32.; Tikoteekki 2021.)

Syvästi kehitysvammaisten kokemus yhteisyydestä rakentuu juuri tällaisissa hienovaraisissa, toistuvissa ja sensitiivisesti tuetuissa vuorovaikutusjaksoissa. Kun työntekijä hyväksyy ja seuraa toisen henkilön omaa tapaa olla vuorovaikutuksessa, henkilö saa kokemuksen nähdyksi tulemisesta ja merkityksellisestä suhteesta. Voimauttava vuorovaikutus toimii vaikuttavana lähestymistapana, joka edistää paitsi vuorovaikutuksen laatua myös vaikeasti

kommunikoivien henkilöiden toimijuutta, tunnetaitoja, hyvinvointia ja sosiaalista osallisuutta. (Miettinen 2020, 148-150; Tikoteekki 2021.)

Voimauttava vuorovaikutus esitetään myös keinona vahvistaa syvästi kehitysvammaisten henkilöiden sosiaalista osallisuutta ja yhteisyyden kokemusta, sillä menetelmä mahdollistaa henkilön preferenssien, aloitteiden ja tunnetilojen havaitsemisen sellaisina kuin ne ilmenevät luonnollisessa kehollisessa muodossaan. Tämä vähentää eristäytymistä ja tarjoaa rakenteen, jossa vuorovaikutus ei perustu suoritteisiin vaan läsnäoloon ja vastavuoroisuuteen. (Astell ym. 2022; Tikoteekki 2021.)

HYP-menetelmä on suomenkielinen lyhenne sanoista Huomioivaa yhdessä oloa päivittäin. Alkuperäinen nimitys HYP-menetelmälle on HOP (Hanging Out Program) ja se on kehitetty erityisesti syvästi kehitysvammaisten ja monivammaisten henkilöiden vuorovaikutuksen tukemiseen ja syrjäytymisen riskin vähentämiseen. Menetelmä perustuu hyvin yksinkertaiseen periaatteeseen. Hyp-menetelmän avulla tuetaan henkilön ja tukihenkilön välistä kohtaamista siten, että tukihenkilö varaa noin kymmenen minuuttia täyden huomion henkilölle ja pyrkii merkitykselliseen vuorovaikutukseen. HYP-asenteen lähtökohta on, että jokainen ihminen hyötyy vastavuoroisesta ja autenttisesta vuorovaikutuksesta. Tällainen vuorovaikutus toimii suojaavana tekijänä sosiaalista eristäytymistä ja sen kielteisiä seurauksia vastaan. Käytännössä HYP-menetelmä sisältää strukturoitua havainnointia, yhteisen kokemuksen rakentamista ja vuorovaikutuksen dokumentointia, jotta tuen piiriin kuuluvat henkilöt saavat enemmän laadullisia ja osallistavia vuorovaikutustilanteita. (Forster 2008, 7–11; Tikoteekki 2021.)

HYP-menetelmä voi ehkäistä vaikeasti vammaisen henkilön syrjäytymistä monin tavoin. Ensinnäkin menetelmän fokus siihen, että henkilö kokee itsensä nähdyksi ja kuulluksi, vahvistaa osallisuuden kokemusta ja on tärkeä osa ihmisarvoa ja yhteisöön kuulumista. Kun vuorovaikutusta tuetaan systemaattisesti ja säännöllisesti, vähenee riski, että henkilö jää vuorovaikutuksen ulkopuolelle tai jää sivuun yhteisön toiminnasta. Lisäksi dokumentointi ja reflektio osana HYP-prosessia mahdollistavat sen, että palvelujärjestelmä huomioi yksilön profiilin, vuorovaikutustyyliä ja mukauttaa tukitoimia sen mukaan. Tämä tarkoittaa käytännössä, että henkilö ei ole pelkästään ”palvelun vastaanottaja”, vaan hän voi olla mukana rakentamassa vuorovaikutus- ja osallistumismahdollisuuksia yhdessä tukiverkoston kanssa – mikä on keskeinen edellytys osallisuudelle ja syrjäytymisen ehkäisylle. (Forster 2008, 5-6, 17; Tikoteekki 2021.)

Rohkaisin on Kehitysvammaliiton Tikoteekin kehittämä aistiperustainen työväline, jonka tavoitteena on tunnistaa puhumattomien ja olemuskielellä kommunikoivien henkilöiden mieltymyksiä, vahvistaa heidän osallisuuttaan sekä tukea itsemääräämisoikeuden

toteutumista arjen tilanteissa. Rohkaisin etenee kolmivaiheisesti. Ensin valitaan tutkittava aisti, jonka jälkeen kokeillaan erilaisia aistikokemuksia eri ympäristöissä. Tämän jälkeen käytetään olemuskielisen henkilön havaittuja mieltymyksiä suunnitelmallisesti arjen toiminnassa. Tavoitteena on tehdä henkilön reaktioista näkyviä ja tulkittavia, jolloin hänen yksilölliset ilmaisunsa voidaan tunnistaa merkityksellisiksi viesteiksi. Tällä tavalla henkilöä ei nähdä passiivisena hoivan kohteena, vaan aktiivisena toimijana, jonka valinnat ja mieltymykset oikeuttavat arjen päätöksiä. (Haataja ym. 2023, 8–9; Tikoteekki 2023.)

Aistiperustaiset ja keholliset menetelmät ovat osoittautuneet tehokkaiksi tavoiksi vahvistaa vaikeimmin kehitysvammaisten henkilöiden vuorovaikutusta, toimijuutta ja hyvinvointia. Systemaattinen aistitutkimus ja mieltymysten kartoitus lisäävät osallistumista ja vähentävät passiivisuutta kehitysvammaisilla henkilöillä. Aistiperustainen lähestyminen mahdollistaa mieltymysten tarkemman tunnistamisen ja edistää yksilön osallisuutta valintatilanteissa. (Fava & Strauss 2010; Humpheson 2024, 136-138, 140.) Nämä havainnot ovat yhdenmukaisia Rohkaisin-menetelmän tavoitteen kanssa. Kun henkilön aistimieltymykset ovat tiedossa ja niille annetaan tilaa, hänen mahdollisuutensa osallistua omaan elämäänsä vahvistuvat. Menetelmä täydentää siten myös päätöksenteon tukea koskevaa tutkimusta, jonka mukaan pienet keholliset viestit ja aistireaktiot voivat olla keskeisiä ilmaisumuotoja olemuskielillä henkilöillä, jotka tulevat harvemmin kuulluksi. (Watson 2016, 71–72.)

3.5 Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveyspalveluissa

Asiakasosallisuuden keskeinen periaate on asiakkaan asema aktiivisena toimijana ja oman elämänsä asiantuntijana. Tämän periaatteen mukaisesti palvelujärjestelmän tulisi rakentua ensisijaisesti palvelujen käyttäjien tarpeista ja kokemuksista käsin. Käytännön toteutus on kuitenkin haastavaa nykyisessä toimintaympäristössä, jota leimaavat palvelutuotannon tehostamisvaatimukset, jatkuvat säästöpaineeet ja rakenteelliset rahoitusvajeet. Nämä tekijät muodostavat merkittävän jännitteen asiakaslähtöisten toimintatapojen vahvistamiselle ja voivat kaventaa asiakkaiden todellisia mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa heitä koskeviin prosesseihin. (Pohjola 2017, 309–310.) Nämä rakenteelliset tekijät vaikuttavat merkittävästi siihen, miten asiakkaat kokevat osallisuutensa ja millä tavoin osallisuus käytännössä toteutuu, erityisesti julkisen sektorin sosiaalityössä. Asiakaspalvelutyössä korostuvat tasa-vertaisen kohtaamisen ja asiakaslähtöisen työotteen periaatteet. Nämä muodostavat keskeisen perustan eettiselle toiminnalle palveluissa. (Mönkkönen 2018, 12; Heinonen 2014, 39.)

Viitala (2022) tarkastelee asiakasosallisuutta sekä toimintaa ohjaavana arvoperiaatteena että tavoitteellisenä päämääränä. Osallisuuteen liittyy kaikki ihmisenä oleminen ja toimiminen. Osallisuus alkaa lapsen syntymästä. Lapsi oppii alusta alkaen ymmärtämään, miten

hänen ilmeensä ja eleensä vaikuttavat hänen ympäristöönsä. Osallisuutta ei voi oppia ilman yhteyttä yksilön omaan kokemusmaailmaan. Osallisuutta omaksutaan käytännön toiminnan kautta. (Zheng 2020, 649-650, 652.) Kivistön (2014, 42) väitöskirjassa osallisuuden käsitteen näkökulmina on esitetty muun muassa osallistuminen, inklusio, asiakaslähtöisyys, valinnanvapaus, vaikuttaminen sekä yhteisöllisyys.

Passiivisen kohteen sijaan tänä päivänä sosiaali- ja terveystalvelujen asiakas pyritään otamaan entistä enemmän mukaan suunnitteluprosesseihin, jolloin hänestä tulee tasavertainen vaikuttaja ja kehittäjä. Asiakkaan osallisuus voi syventää organisaation ja muiden osallisten tietämystä, mikä mahdollistaa työskentelytapojen kehittämisen tehokkaammiksi ja vaikuttavammiksi. (Terveysten ja hyvinvoinninlaitos 2024a.) Asiakasosallisuus tarkoittaa, että asiakkaille ja asiakasryhmille tarjotaan mahdollisuus osallistua palveluiden suunnittelu-, kehittämis-, toteutus- ja arviointiprosesseihin sekä vaikuttaa niiden sisältöön. Tämä osallisuus voi koskea sekä yleisiä palveluja ja palvelujärjestelmiä että yksittäisten asiakkaiden omia palveluja. Osallisuus on luonteeltaan kokemuksellista, ja se viittaa merkitykselliseen osallistumiseen, kuulumiseen ja läsnäoloon. Osallisuuden kautta asiakkaat voivat vaikuttaa omaan elämäänsä, sen kulkuun ja yhteisiin asioihin. Osallistumiskokemukset rakentuvat ihmisten välisestä yhteistyöstä. (Työterveyslaitos.)

Tasa-arvoisen yhteiskunnan rakentamisessa asiakasosallisuuden edistäminen on olennaista, jotta kaikilla olisi mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa. Palveluiden toimivuuden varmistamiseksi on tärkeää osallistaa asiakkaita niiden kehittämisessä. Kun asiakas aidosti kuullaan, palvelut voivat paremmin vastata heidän tarpeitaan. (Työterveyslaitos.) Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (758/1992) korostavat asiakasosallisuutta. Asiakkaat tulee mahdollisuuksien mukaan osallistaa heidän omia palvelujaan koskevien ratkaisujen suunnitteluun ja kehittämiseen siten, että heillä on aito mahdollisuus vaikuttaa palveluprosessin sisältöön ja suuntaan. Asiakkaan toiveita ja mielipiteitä tulee kuunnella ja kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519) asetetun lain tavoitteena on vahvistaa henkilöiden mahdollisuuksia osallistua täysivaltaisesti yhteiskuntaan sekä elää mahdollisimman itsenäistä ja omien tarpeidensa, tavoitteidensa ja toiveidensa mukaista elämää. Laki korostaa kehitysvammaisten henkilöiden oikeutta itsemääräämiseen sekä heidän yhdenvertaisia edellytyksiään osallistua ja vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon kaikilla elämänalueilla.

Tutkimuksissa osallisuuden merkityksestä vammaisille ihmisille on havaittu, että on tärkeää huomioda, mitä henkilö itse toivoo ja millaisiin asioihin hänelle tarjotaan mahdollisuuksia.

Huomioon tulee ottaa myös ne toiminnot ja prosessit, joihin hänen toimintakykynsä mahdollistaa osallistumisen. (Talman ym. 2019, 79.) Hyvä kommunikointi takaa sen, että vammaisetkin henkilöt tulevat ymmärretyksi. Vuorovaikutus ja kommunikointi muiden ihmisten kanssa ovat osa jokaisen ihmisoikeuksia. Vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä käyttävillä henkilöillä on tarve viestiä monipuolisesti – ei pelkästään arjen valinnoista, kuten mieluisasta ruoasta tai aktiviteeteista. He tarvitsevat toimivan kommunikointikyvyn voidakseen oppia uutta, hyödyntää taitojaan, solmia ystävyys-suhteita ja osallistua yhteiskuntaan täysivaltaisina jäseninä. (Papunet 2024; Light & McNaughton 2014, 11.)

3.6 Kehitysvammaisen lapsen osallisuuden toteutuminen

Oikeus vuorovaikutukseen muodostaa keskeisen perustan osallisuuden toteutumiselle, ja toimiva, vastavuoroinen vuorovaikutus on välttämätön edellytys itsemääräämisoikeuden käytännön toteutumiselle. Kehitysvammaisten henkilöiden kohdalla itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää usein yksilöllisesti sovitettuja tukirakenteita ja -järjestelyjä, sillä päätöksenteko voi tapahtua joko itsenäisesti tai tuettuna. Tämän vuoksi henkilön mielipiteiden, toiveiden ja tahtotilan selvittäminen kaikilla käytettävissä olevilla kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen keinoilla on olennainen osa oikeuden toteuttamista. (Tuori & Kotkas 2023, 546; Scarano ym. 2023.)

Lapsia ja nuoria koskevia päätöksiä tehtäessä sekä palveluita toteutettaessa heidän näkemyksilleen ja toiveilleen on annettava erityistä painoarvoa. Lapselle tulee tarjota hänen ikäänsä ja kehitystasoansa vastaava mahdollisuus saada ymmärrettävää tietoa häntä koskevasta asiasta sekä ilmaista siihen liittyviä mielipiteitään ja toivomuksiaan. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 32 §.)

Lapsen osallistumiskyky on suoraan sidoksissa hänelle annettavan tuen ja hoivan laatuun ja riittävyyteen. Myös yhteiskunnallisen järjestelmän tarjoamat palvelut ovat vahvasti sidoksissa tähän. Lapsen osallisuus vaarantuu herkästi, sillä suurimmassa osassa palveluita kuitenkin huolehditaan vain lapsen perustarpeista. (Mietola 2019.) Vammaisten lasten osallisuus toteutuu suomalaisessa palvelujärjestelmässä monilta osin puutteellisesti. He ovat merkittävästi suuremmassa vaarassa kuin ikätoverinsa tulla sivuutetuiksi heitä koskevassa päätöksenteossa. Tämän lisäksi he eivät useinkaan saa riittävää, heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa suhteutettua tukea mielipiteidensä ja tahtotilansa ilmaisemiseen. Tämä rakenteellinen haavoittuvuus kaventaa heidän mahdollisuuksiaan osallistua täysipainoisesti oman elämänsä kannalta keskeisiin prosesseihin ja heikentää yhdenvertaisen osallisuuden toteutusta. (Oikeusministeriö 2020, 93.)

Lapsen kuulemisen keskeinen merkitys ilmenee myös perustuslaissa, jonka 6 §:n 3 momentti velvoittaa kohtelemaan lapsia tasa-arvoisina yksilöinä sekä turvaamaan heille mahdollisuuden vaikuttaa itseään koskeviin asioihin heidän kehitystasoaan vastaavalla tavalla. Aikuisilla on olennainen vastuu lasten osallisuuden mahdollistamisesta ja sen johdonmukaisesta tukemisesta. Lapsen osallisuus rakentuu vuorovaikutuksessa toisten kanssa sekä aikuisen tarjoaman sensitiivisen ja tilanteeseen mukautuvan tuen varassa. Tämän vuoksi aikuisen tulee varata riittävästi aikaa aidolle läsnäololle sekä kuunnella lapsen tarpeita ja toiveita herkästi ja kunnioittavasti. (Ahola & Pollari 2018, 1, 7.) Kun aikuiset osoittavat johdonmukaista ja aitoa kiinnostusta lasten näkemyksiä kohtaan, lapset voivat kokea omien ajatustensa olevan merkityksellisiä ja arvostettuja. Tällaiset kokemukset vahvistavat osallistaan lapsen myönteistä minäkuvaa ja voivat tukea itsetunnon kehittymistä suotuisaan suuntaan. (Bøgh ym. 2022.)

Kuulluksi tuleminen liittyy kaikkeen osallisuuteen. Osallisuuden voi sanoa siis toteutuvan, kun ihminen niin kokee ja on tietoinen omasta osallisuudestaan. Se on tärkeä osa ihmisen hyvinvointia. On olennaista kokea olevansa muille merkityksellinen sen lisäksi, että voi toimia itse. Aito osallisuuden kokemus muodostuu myös silloin, kun erityistä tukea tarvitseva lapsi saa tarvitsemansa avun ja tuen osallisuutensa mahdollistamiseksi. (Archard & Skivenes 2009, 397; Törrönen & Sharpe 2016, 278; Ahola & Pollari 2018, 11–12.)

Lasten asiakasosallisuuden ei tule rajoittua pelkkään kuulemiseen. Lapsille on tarjottava aitoja vaikutusmahdollisuuksia toimintaan ja toimintaympäristöön, ja heidän osallistumisensa tulee kattaa päätöksenteon kaikki vaiheet — suunnittelusta toteutukseen ja arviointiin. Vain siten lapsi voi olla aktiivinen vaikuttaja oman elämänsä kannalta merkityksissä päätöksissä. Lapsen osallisuuden kokemukselliseen tunteiden kokemukseen kuuluu myös vallan jakaminen, suhteessa oleminen ja yhteenkuuluminen. Lisäksi lapsen hoitoympäristön suunnittelu ja sen mukauttaminen lapsen yksilöllisiin tarpeisiin vahvistaa lapsen mahdollisuuksia kokea osallisuutta. (Viitala 2022, 75–76; Gottschalk & Borhan 2023, 15-16, 58-59; Ortju 2025, 53-58.)

Tarkasteltaessa lasten asiakasosallisuutta kiinteässä yhteydessä toimijuuden käsitteeseen, osallisuuden toteutumista pidetään keskeisenä edellytyksenä. Toimijuuden tunnistaminen ja sen mahdollistaminen ovat heidän mukaansa olennaisia ehtoja lapsen osallistumiselle ja vaikutusmahdollisuuksien realisoitumiselle. Osallisuudella on myös useita lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyviä myönteisiä vaikutuksia. Lapsi saa kokemuksia omasta vaikutusvallastaan, harjaantuu neuvottelu- ja vuorovaikutustaidoissaan ja vahvistaa vähitellen itsetuntoaan. Samalla on kuitenkin tunnistettava lapsen oikeus myös kieltäytyä osallistumisesta,

mikä itsessään voi olla merkityksellinen tapa ilmaista oma mielipide. (Turja & Vuorisalo 2022; Sandland 2017; Grace ym. 2024, 3, 7-8.)

Lasten näkemyksiä ei aina kuulla eikä huomioida riittävällä tavalla suhteessa lapsen itsemääräämisoikeutta koskeviin säädöksiin. Tämä voi johtaa siihen, etteivät heidän perusoikeutensa toteudu täysimääräisesti. Lapsen sensitiivinen ja kunnioittava kohtaaminen on keskeistä asiakasosallisuuden kannalta, sillä myönteiset kokemukset omista vaikutusmahdollisuuksista vahvistavat lapsen itsearvostusta. Vammaisten lasten kohdalla korostuu lisäksi toiminnan ja odotusten sovittaminen lapsen yksilöllisiin valmiuksiin, jotta hän kykenee osallistumaan omien edellytystensä mukaisesti. (Huhtala 2023, 35; Gottschalk & Borhan 2023, 17, 57-62.)

Lasten ja työntekijöiden väliset vuorovaikutustilanteet muodostavat keskeisen kontekstin, jossa lasten toimijuus rakentuu ja saa näkyviä ilmenemismuotoja. Työntekijöillä on näissä tilanteissa huomattava institutionaalinen valta sekä ammatillinen vastuu luoda edellytykset lasten osallistumiselle ja varmistaa, että heidän vaikutusmahdollisuutensa voivat toteutua aidosti. (Turja & Vuorisalo 2022; Watson 2016, 71-72; Kaitsalmi 2024, 95.)

Kehitysvammaliiton kyselyssä selvisi, että runsaasti tukea tarvitseville vammaisille lapsille, kaikki mahdollisuudet sosiaaliseen vuorovaikutukseen on merkityksellistä. Näillä mahdollisuuksilla voidaan parantaa lasten positiivista minäkuvaa sekä sitä myöten heidän hyvinvointiaan. Kokemus yhteisyydestä vahvistuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. (Kehitysvammaliitto 2021.) Olemuskielisen lapsen osallisuus syntyy ennen kaikkea siinä, että hänen viestinsä tunnustetaan ja niiden annetaan tulla vuorovaikutusta muovaavaksi voimaksi. (Kaitsalmi 2024, 88–89.)

Lasten osallisuus rakentuu monisyisesti ympäristön, palvelujärjestelmän ja yksilöllisten tekijöiden välisestä vuorovaikutuksesta. Vammaisten lasten osallistuminen on edelleen merkittävästi heikompaa verrattuna heidän vammattomiin ikätovereihinsa, mikä näkyy esimerkiksi alempana osallistumistasona, vähäisempänä tyytyväisyytenä omaan osallistumiseensa sekä vahvempana kokemuksena osallistumista rajoittavista esteistä. Osallistumisen keskeisiä edistäviä tekijöitä ovat muun muassa lähi-ihmisten tarjoama tuki, erilaiset teknologiset välineet sekä ympäristön ja yhteisöjen esteettömyys. Pelkkä palvelujen tai fyysisen pääsyn lisääminen ei riitä, vaan ympäristöjen tulee muuttua siten, että ne mahdollistavat aktiivisen ja kokemuksellisesti merkityksellisen osallistumisen. Tämä edellyttää sekä sosiaalisten, organisatoristen että materiaalistien esteiden purkamista. (Eide ym.2022; Kinnunen & Holopainen 2023, 257-264; Xia ym. 2022, 1-3.)

Ammattilaisten asenteilla on olennainen ja laaja-alainen vaikutus osallisuuden toteutumiseen. Tämän vuoksi on tärkeää tarkastella, millä tavoin kehitysvammaisten henkilöiden

kanssa työskentelevät ammattilaiset jäsentävät asiakkaiden toimijuuden mahdollisuuksia, sillä nämä käsitykset ohjaavat konkreettisella tavalla osallisuuden rakentumista käytännön työssä. Näkökulma, jossa asiakas nähdään passiivisena toimijana, voi kaventaa hänen osallistumisensa edellytyksiä, kun taas ammatillinen orientaatio, joka tukee ja vahvistaa asiakkaan aktiivista toimijuutta, luo selvästi paremmat mahdollisuudet osallisuuden toteutumiselle. Lapsen vaikuttajuus toteutuu vasta, kun lapsen viesti vastaanotetaan, siihen vastataan ja sen annetaan vaikuttaa tilanteen kulkuun. Tämä täytyy toteutua myös silloin, kun lapsen viestin merkitys ei täysin avaudu aikuiselle. (Ylisassi ym. 2023, 272-289; Vehmas & Mietola 2022, 107-108; Kaitsalmi 2024, 88–89.)

3.7 Asiakslähtöisyys sosiaalihuollon palveluissa

Asiakslähtöisyyttä pidetään arvona, joka ilmenee tasa-arvoisena vaikuttamisena, yhteistyönä sekä asiakkaan aktiivisena osallistumisena itseään koskeviin päätöksiin. Tässä asiakas nähdään aktiivisena ja tasavertaisena toimijana hoitoon osallistuvan palveluntarjoajan ohella. (Kivinen ym. 2020, 243; Laitila ym. 2020, 6; Virtanen ym. 2011, 18.) Asiakslähtöisten palveluiden suunnittelussa keskiössä ovat ihmiset, heidän perustarpeidensa ymmärtäminen sekä ihmisarvon kunnioittaminen. Suunnitteluprosessi lähtee liikkeelle palvelun käyttäjien syvällisestä ymmärtämisestä ja palvelu tulisi hahmottaa asiakkaan näkökulmasta ja hänen kokemuksensa kautta. (Sihvo ym. 2018, 11; Polaine ym. 2013, 38-41; Stickdorn ym. 2018, 25.) Saman periaatteen tulisi ohjata myös asiakkaan läheisten ja omaisten kohtelua (Sihvo ym. 2018, 11).

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen on viime vuosina noussut keskeiseksi teemaksi erityisesti vammaissosiaalityössä. Itsemääräämisen periaatteella on yhä vahvempi asema sekä lainsäädännössä että käytännön työssä, ja sen turvaaminen on yksi sosiaalihuollon asiakaslain keskeisistä tavoitteista (Tuori & Kotkas 2023, 546). Käytännön tasolla yksilön oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja toteuttaa niitä ei kuitenkaan useinkaan toteudu johdonmukaisesti, erityisesti silloin kun kyse on kehitysvammaisista tai muutoin laaja-alaista tukea tarvitsevista henkilöistä. Tutkimus osoittaa, että rakenteelliset rajoitteet, kommunikoinnin esteet sekä ammattilaisten tulkintakäytännöt voivat kaventaa yksilön tosiasiallisia mahdollisuuksia ilmaista tahtoaan ja osallistua omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon (Kalliomaa-Puha 2020; Tuori & Kotkas 2023, 546; Watson 2016, 71–72.)

Sosiaalihuollon toteuttamisessa asiakkaan toivomukset ja mielipiteet muodostavat ensisijaisen lähtökohdan, ja hänen itsemääräämisoikeuttaan on kunnioitettava kaikissa palveluprosessin vaiheissa. Asiakkaalle on taattava aito mahdollisuus osallistua palvelujensa suunnitteluprosessiin ja palveluiden toteutusta koskevaan päätöksentekoon sekä vaikuttaa näihin prosesseihin aktiivisesti. Alaikäisen asiakkaan kohdalla hänen näkemyksensä ja

toiveensa on selvitettävä ja huomioitava siten, että menettely vastaa hänen ikäänsä ja kehitystasoaan sekä tukee hänen kykyään osallistua itseään koskeviin ratkaisuihin. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 8-10 §.)

Koska asiakkaat tuntevat oman elämänsä parhaiten, suunnittelussa korostetaan ymmärrystä heidän kokemuksistaan, käyttäytymisestään, motiiveistaan, toiveistaan ja tarpeistaan. Tämä asiakasymmärrys muodostaa suunnittelun perustan. (Tuulaniemi 2016, 52; Polaine ym. 2013, 38-41.) Kun asiakasymmärrys on aitoa, voidaan vastata asiakkaan tarpeisiin. Tällöin on mahdollista innovoida ratkaisuja, jotka pohjautuvat ihmisten todelliseen elämään, ja näin luoda asiakkaille arvoa. (Polaine ym. 2013, 38-41.) Suomessa terveydenhuoltolaki (1326/2010) ja sosiaalihuoltolaki (1301/2014) painottavat asiakaslähtöisyyden merkitystä, ja asiakkaan tarpeet on huomioitava palveluiden suunnittelussa.

Palvelujen ei pitäisi olla vain asiakkaita varten suunniteltuja. Palvelujärjestelmien ja -kokonaisuuksien suunnittelussa sekä toteutuksessa lähtökohtana on, että niitä kehitetään ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Sihvo ym. 2018, 12.) Asiakaslähtöisyyden on todettu tuovan monia etuja, kuten palvelun vaikuttavuuden, luotettavuuden ja yhdenvertaisuuden parantamisen sekä kustannustehokkuuden lisäämisen (Aalto ym. 2017, 1; Virtanen ym. 2011, 8).

Asiakaslähtöisesti toteutetut palvelut ovat yhteydessä korkeampaan asiakastyytyväisyyteen, sillä mahdollisuudet vaikuttaa itseä koskeviin ratkaisuihin ja osallistua päätöksentekoon vahvistavat asiakkaan kokemusta toimijuudesta. Myönteiset kokemukset omasta vaikutusvallasta lisäävät asiakkaan sitoutuneisuutta hoitoon, mikä puolestaan edistää hoidon jatkuvuutta ja on johdonmukaisesti yhteydessä parempiin hoitotuloksiin. (Ikonen 2019, 120.) Olemuskielisen lapsen kohdalla sitoutuminen ei näyttäydy hoitoon kiinnittymisenä, vaan ennen kaikkea myönteisenä vuorovaikutuskokemuksena. Tällainen myönteinen asiakaskokemus syntyy silloin, kun lapsen eleisiin, ilmeisiin ja kehollisiin aloitteisiin vastataan sensitiivisesti ja niiden annetaan vaikuttaa tilanteen kulkuun. (Kaitsalmi 2024, 88–89.)

3.8 Lapsen asiakaskokemus

Asiakaskokemus on edelleen suhteellisen uusi ja jatkuvasti muotoutuva käsite. Asiakaskokemus voidaan nähdä moniulotteisena ilmiönä, jonka ytimessä ovat tunteet, kohtaamiset, asiakaskeskeinen toimintamalli, asiakkaan kuunteleminen sekä organisaation yhteinen pyrkimys kohti toimivaa palvelukokonaisuutta. (Korkiakoski 2023, 9–10.) Asiakaskokemuksen keskeisimpiä ulottuvuuksia ovat asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus. Nämä muodostavat sen tärkeimmät käsitteelliset perustat. (Hague & Hague 2023, 13–14.)

Asiakaskokemus on keskeinen työkalu asiakaslähtöisyyden toteuttamisessa. Se laajentaa organisaation huomion kattamaan asiakkaan tarpeet läpi asiakaspolun keskittymättä pelkästään tuotteisiin ja palveluihin. Asiakaskokemus muodostuu aina asiakkaan näkökulmasta kontaktipisteiden kautta kattaen kaikki vuorovaikutustilanteet palveluntuottajan ja asiakkaan välillä. Asiakkaan kokemassa arvonmuodostuksessa on kyse palvelupolun eri vaiheista, jotka alkavat jo ennen varsinaista palvelua ja jatkuvat sen päättymisen jälkeen. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 22–23; Tuulaniemi 2016, 40.)

Arvoa voi luoda vain asiakas itse. Arvon muodostamiseen vaikuttaa sekä sosiaaliset, psykologiset, tunneperäiset että toiminnalliset tekijät. Positiiviset asiakaskokemukset edistävät asiakastyytyvyyttä ja rikastuttavat ihmisten elämää. Asiakaskokemuksen ollessa organisaatioiden johtamisen keskiössä, se tarjoaa keinoja ymmärtää ja kehittää palveluja. (Hämäläinen & Patjas 2018, 132; Saarijärvi & Puustinen 2020, 31, 51–54.)

Palveluita suunniteltaessa pyritään tuottamaan käyttäjille kokemuksia, jotka tuottavat esimerkiksi myönteisiä tunnetiloja, vahvistavat sitoutumista, tarjoavat mahdollisuuksia sosiaalisten suhteiden rakentamiseen. Ne myös voivat lisätä asiakkaan pätevyyden tunnetta. (Rossman & Duerden 2019, 22–27.) Asiakaskokemuksesta voidaan rakentaa todellinen kilpailuetu, mikäli organisaatiot suuntaavat kehittämis- ja tutkimustyönsä erityisesti asiakkaiden tunnekokemusten ymmärtämiseen. Tunteilla on keskeinen rooli päätöksenteossa, ja jokainen asiakaskohtaaminen herättää tunteita laajalla skaalalla ilosta suruun, inhosta hämmästykseen ja pelosta ihailuun. Kohtaamisiin liittyvät reaktiot voivat vaihdella huomattavasti riippuen asiakkaan senhetkisestä tunnetilasta, yleisestä mielialasta ja asenteista. (Killström 2020, 9–20; Lan 2024, 142–143.)

Lapsen asiakaskokemus rakentuu siitä, kokeeko lapsi tulevansa kuulluksi, arvostetuksi ja kohdatuksi omalla tavallaan, myös ilman puhetta. Lapsen kokemusta vahvistaa erityisesti vuorovaikutus, jossa ammattilainen asettuu kuuntelemaan ja lapsen aloitteille avoimeen rooliin, antaa toimintaan aikaa ja viestii lapselle selkeästi, että hänen näkökulmansa vaikuttaa tilanteeseen. (Kaitsalmi 2024, 20, 74–76.) Lapsen asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttavat ammattilaisten kohtaamisten ohella useat palvelukontekstin elementit, kuten fyysiset ympäristöt, palvelutilanteiden toistuvuus tai episodisuus sekä niihin liittyvät konkreettiset ärsykkeet, esimerkiksi lelut. Lisäksi kokemusta muovaavat palvelussa toimivat ihmiset persoonina sekä heidän välittämänsä kielellinen ja emotionaalinen vuorovaikutus, minkä vuoksi näiden tekijöiden systemaattinen huomioiminen on keskeistä palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa aidosti lapsiystävällisellä tavalla. (Pelastakaa Lapset 2023; Laimio 2023.)

Olemuskielisen lapsen palvelukokemus rakentuu keskeisesti siitä, miten lapsen ei-kielellinen viestintä tunnistetaan, tulkitaan ja siihen vastataan. Lapsen asiakaskokemusta heikentävät tilanteet, joissa aikuiset kontrolloivat toimintaa liiallisesti, ohittavat keholliset viestit tai tulkitsevat ne oman asiantuntijuutensa kautta. Sen sijaan kokemusta parantavat kohtaamiset, joissa lapsen pienetkin viestit tunnistetaan, niihin vastataan ja niiden annetaan vaikuttaa toimintaan. Viestinnän perustuessa kehollisuuteen, ääntelyyn, ilmeisiin tai esineiden käyttöön, kohtaamisen laatu ja ammattilaisten tulkintataidot määrittävät lapsen sekä perheen asiakaskokemuksen. (Kaitsalmi 2024, 88–89; Elliot ym. 2024, 122–125.)

Kehitysvammaisen lapsen kohdalla lapsen palvelukokemus on samalla siis myös vanhempien palvelukokemus. Vanhemmat kokevat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut usein riittämättöminä heidän lapsensa tarpeille. Henkilökunta ei aina tunnista kehitysvammaisen olemuskielisen lapsen ilmaisutapaa, mikä johtaa väärinymmärryksiin ja viivästyneisiin hoitoratkaisuihin. Kun lapsi ei esimerkiksi ilmaise kipua tai pelkoa tyypillisesti, vanhemmat kuvaavat, että lapsen oireita ei oteta vakavasti, tai ne tulkitaan ”huonoksi käytökseksi”, ei kommunikoinniksi. Myös ympäristötekijät – melu, valot, odotustilojen aistikuorma – voivat aiheuttaa lapselle voimakkaita reaktioita ja lisätä hänen viestinnällistä kuormittumistaan. Tällaiset tilanteet voivat eskaloitua ja tehdä lapsen palvelukokemuksesta jopa traumaattisen. (Heino & Lillrank 2022, 11, 13–14; Elliott ym. 2024, 122–125.)

Aikuisten tulkinnan laatu on siten olemuskielisen lapsen palvelukokemuksen ytimessä. Kun ammattilaiset huomioivat ei-kielellisiä viestejä, kuuntelevat vanhempia ja muokkaavat tilanteen rauhalliseksi ja ennakoitavaksi, perheet kuvaavat kokemuksen myönteisenä. Kun viestintäviiveitä syntyy ja lapsen viestit eivät tule nähdyiksi tai niihin ei vastata, vuorovaikutus alkaa kuormittua. Tällöin palvelukokemus muuttuu helposti turvattomaksi ja herättää epäluottamusta. (Elliott ym 2024, 124–125; Sirkko ym. 2025, 71–72; Kaitsalmi 2024, 88–89.)

Olemuskielisen lapsen myönteinen asiakaskokemus rakentuu vuorovaikutuksessa, jossa lapsi tunnistetaan aktiiviseksi toimijaksi eikä ainoastaan hoidon kohteeksi. Tämän mahdollistaa lapsen aloitteiden systemaattinen havaitseminen, vuorovaikutuksen vastavuoroisuus ja dialogisuuden toteutuminen, jotka yhdessä muodostavat kokemuksellisen perustan lapsen osallisuudelle ja kuulluksi tulemiselle. (Kaitsalmi 2024, 95; 103.) Oikeusministeriön (2020, 93) selvityksen mukaan vammaisille lapsille suunnattuja osallistumisen rakenteita ja käytäntöjä on kuitenkin niukasti, minkä seurauksena heidän näkökulmansa jää usein ke- räämättä tai huomiotta palveluiden kehittämisessä.

Kun lapsi ymmärretään palveluiden käyttäjäksi ja hänen kokemuksensa huomioidaan systemaattisesti, voidaan kehittää palveluita, jotka ovat lapsiystävällisiä, vaikuttavia ja vastaavat lasten todellisia tarpeita. Lapsille muodostuu väistämättä jokin kokemus palveluista, ja

tämä asiakaskokemus rakentuu palvelupolun eri vaiheissa tapahtuvista tekijöistä ja vuorovaikutustilanteista. Asiakaskokemus käsittää kaikki ne ilmiöt, joita lapsi palvelussa kohtaa ennen ja jälkeen palvelutilanteen, sekä sen aikana. Lapsen asiakaskokemukseen kuuluu myös kohtaamisissa syntyvät tunteet ja mielikuvat. Lapsiystävällinen palautteenkeruu edellyttää, että palautekysymykset kiinnittyvät lapsen omiin kokemuksiin ja että palautteen antaminen tapahtuu lapselle tutuilla ja saavutettavilla tavoilla. Palveluita on arvioitava lapsen näkökulmasta monimenetelmäisesti, jotta lapsen ääni voidaan tunnistaa, tulkita ja huomioida palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. (Ortju 2025, 75; Korkiakoski 2019.)

3.9 Asiakaskokemuksen kehittäminen

Saarijärvi ja Puustinen (2020, 42) tarkastelevat asiakaskokemuksen kehittämistä strategisena ja koko organisaatiota yhteen kokoavana johtamisen lähestymistapana. Erottuvaan asiakaskokemuksesta voidaan rakentaa syventämällä asiakasymmärrystä ja organisoitumalla tarkoituksenmukaisesti. Tämän lisäksi tulee hyödyntää laadukasta johtamista, vahvistaa tunnekokemusten tuottamisen kyvykkyyttä sekä käyttää teknologiaa strategisesti ja oikea-aikaisesti. (Holma ym. 2021, 40–41.)

Asiakaskokemuksen strateginen kehittäminen on vaiheittain etenevä prosessi. Asiakaskokemuksesta tarkastellaan omistajaohjauksellisesta, strategisten valintojen, operatiivisen toiminnan ja asiakasnäkökulman muodostamana kokonaisuutena. Asiakaskokemuksen systemaattinen kehittämisprosessi etenee neljän toisiinsa kytkeytyvän vaiheen kautta. Ensin määritellään asiakaskokemuksen visio ja syvennetään asiakkaiden ymmärrystä, tämän jälkeen laaditaan selkeä kehityssuunnitelma, jota toteutetaan henkilöstökokemuksesta vahvistavan muutosjohtamisen avulla, ja lopuksi asiakaskokemuksesta arvioidaan tarkoituksenmukaisilla mittareilla. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 38; Korkiakoski 2023.) Korkiakoski (2023) korostaa lisäksi muutosjohtamisen keskeistä merkitystä strategian onnistuneessa toimeenpanossa.

Lapsen osallisuuden toteutumisessa ja asiakaskokemuksen muodostumisessa on tärkeää lapsen havainnointi sekä toiminnan mukauttamisen lapsen tarpeisiin. Lapsen kokemukseen vaikuttaa myös mieluisa ympäristö, lapsen oman toiminnan hyväksyminen sekä leikin mahdollisuudet. Vuorovaikutuksessa korostuu lapsen yksilöllisen osallistumisen tukeminen, psykologinen turvallisuus sekä lapsen kohtaaminen ensisijaisena asiakkaana. Lasten kanssa tehtävän hoitotyön kehittäminen sekä yhteiskunnan ja ihmisyyden syvällinen ymmärtäminen edellyttävät lasten kuulemista ja heidän kokemusmaailmansa vakavasti ottamista. Lasten kanssa tehtävä tutkimus perustuu tutkijan ja lapsen väliseen riippuvuussuhteeseen, jonka tunnistaminen, arvostaminen ja tietoinen vallan jakaminen lapsille

tutkimusprosessissa mahdollistavat aidon pääsyn lasten kokemusmaailmaa koskevaan uuteen tietoon. (Ortju 2025, 47, 75.)

Lapsille suunnattujen palveluiden kehittämisessä lähtökohtana osallisuuden lisäämiseksi on kehitetty lapsikeskeistä palvelumuotoilua. Lapsikeskeinen palvelumuotoilu yhdistää palvelumuotoilun periaatteet, lapsen oikeuksiin perustuvan lähestymistavan sekä lapsikeskeisen ajattelun. Sen taustalla vaikuttaa myönteisen tunnistamisen näkökulma, joka korostaa lapsen vahvuuksien ja potentiaalin esiin tuomista. Palvelun kehittämisprosessi ja siinä käytettävät menetelmät perustuvat palvelumuotoilun työkaluihin, mutta lapsen oikeuksien huomioiminen varmistaa, että kehittämistyö ja sen lopputuloksena syntyvät palvelut rakentuvat eettisesti kestäväälle perustalle. Lapsikeskeisyys viittaa sekä asenteeseen että toimintatapaan, jossa lapsi nähdään kehittämisprosessin aktiivisena ja arvokkaana toimijana. Tämän lähestymistavan avulla voidaan tuottaa palveluita, jotka vastaavat aidosti asiakkaiden tarpeisiin ja ovat eettisesti perusteltuja, samalla kun kehittämisprosessi pysyy mielekkäänä ja tarkoituksenmukaisena kaikille osapuolille. (Kalliomeri ym. 2020, 8-10; Grace ym. 2024, 1-4.)

Lapsikeskeisessä palvelumuotoilussa lapsi tunnistetaan aktiiviseksi ja tasavertaiseksi toimijaksi, jonka näkökulma otetaan huomioon prosessin kaikissa vaiheissa. Lapsen kokemukset ja häneltä saatu tieto nähdään yhtä merkityksellisinä kuin aikuisten tai ammattilaisten tuottama tieto. Aikuisilla on vastuu kohdata lapsi yksilönä ja pyrkiä ymmärtämään hänen ajatteluaan ja kokemuksiaan. Tämä edellyttää empaattista työtettä, jossa aikuinen asettuu lapsen asemaan ja tarkastelee maailmaa lapsen perspektiivistä. (Kalliomeri ym. 2020, 11; Grace ym. 2024, 1-3.)

Olemuskielisten ja vaikeasti kehitysvammaisten lasten asiakaskokemuksen kerääminen on kuitenkin edelleen metodologisesti haastavaa, sillä käytössä olevat menetelmät edellyttävät usein kielellistä ilmaisua, abstraktien kysymysten ymmärtämistä ja kykyä tuottaa omakohtaisia kertomuksia. Nämä ovat taitoja, jotka ovat monille tämän ryhmän lapsille vaikeasti saavutettavissa. Juuri nämä vaatimukset johtavat lasten systemaattiseen poissulkemiseen asiakaskokemuksen keräämisestä, sillä heidän osallistumisensa kaatuu joko kommunikointivaikeuksiin tai soveltuvien menetelmien puutteeseen. (Peltomäki 2025, 1-2; Alarilla 2024, 2.)

Perinteiset tiedonkeruumenetelmät, kuten haastattelut ja kyselyt, eivät kykene tavoittamaan ei-symbolista tai pre-intentionaalista viestintää, joka on monien olemuskielisten lasten keskeinen tapa ilmaista mieltymyksiään ja kokemuksiaan. Tämän seurauksena palautetieto perustuu usein proxy-arvioihin, jossa vuorovaikutuskumppani antaa arvion mieltymyksistä olemuskielisen lapsen puolesta. Nämä voivat vääristyä tulkitsejan omien käsitysten ja

toiveiden kautta. Kokemustiedon keräämisen kehittäminen edellyttää siten menetelmiä, jotka havaitsevat ja tulkitsevat lapsen keholliset, ilmeisiin ja eleisiin perustuvat viestit. Lisäksi tarvitaan rakenteita, jotka mahdollistavat näiden hienovaraisten viestien luotettavan huomioimisen. (Peltomäki 2025, 2–3.)

4 Menetelmälliset lähtökohdat

4.1 Soveltava laadullinen tutkimus

Tämä soveltava tutkimus toteutettiin laadullisin menetelmin. Soveltava laadullinen tutkimus on tieteellistä toimintaa, jonka keskeisenä tavoitteena on olemassa olevan tutkimustiedon hyödyntäminen käytännön ratkaisujen, menetelmien ja innovaatioiden kehittämiseksi. Soveltavan tutkimuksen tarkoituksena on usein käytännön toiminnan kehittäminen, kuten palveluiden parantaminen, yhteisten käsitteiden ja selitysmallien jäsentäminen sekä aihealueen tiedollinen syventäminen tai laajentaminen. (Heikkilä ym. 2008, 20–21; Puusa & Juuti 2020, 143.) Soveltava tutkimus erotetaan perustutkimuksesta erityisesti sen käytännönläheisen tarkoituksen kautta: tutkija toimii yleensä oman alansa asiantuntijana, ja tutkimuksen toimeksiantajana on usein ulkopuolinen organisaatio, joka määrittelee tutkimusaiheen sekä vastaa sen rahoituksesta. (Hirsjärvi ym. 2020, 133.) Soveltavalle tutkimukselle on ominaista pyrkimys käytännön hyötyjen tuottamiseen, ja siinä hyödynnetään teorian tietoa tutkimusaiheiston tulkinnan ja ymmärryksen syventämisen välineenä (Vilkkä 2025, 22, 24, 53).

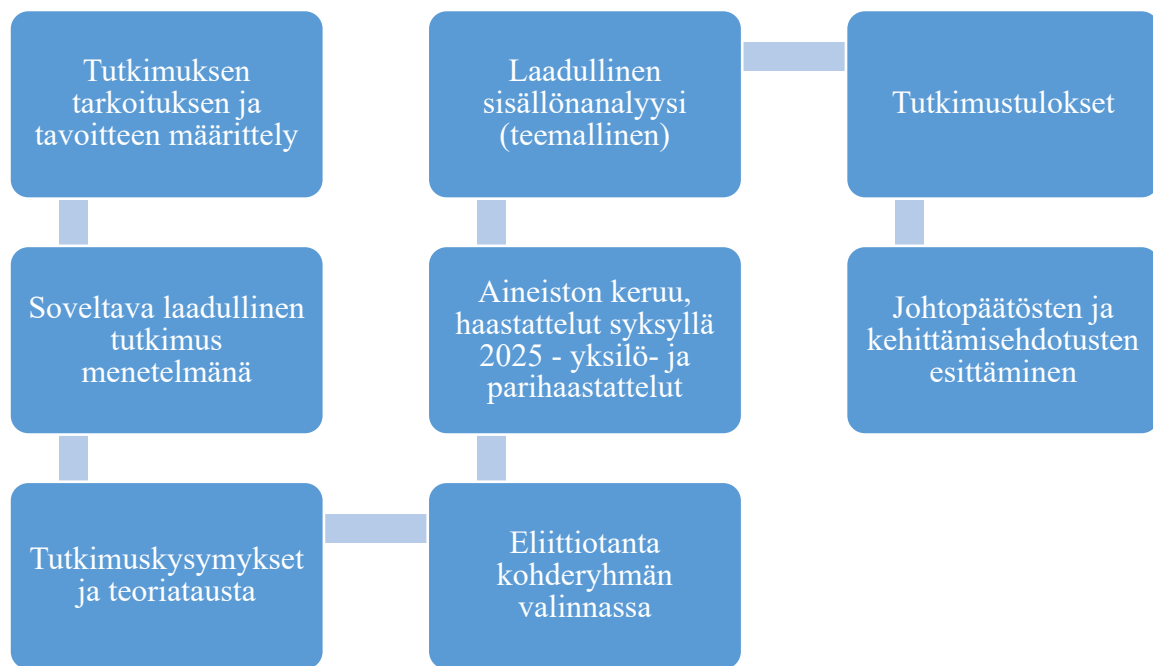
Soveltavassa tutkimuksessa hyödynnetään joustavasti erilaisia tutkimusmenetelmiä ja niiden yhdistelmiä, jotta ilmiötä voidaan tarkastella monipuolisesti ja tuottaa toimeksiantajalle käyttökelpoista tietoa. Sen keskeinen tehtävä on kumuloituneen tietopohjan soveltaminen uusien sosiaalisten ja teknologisten ratkaisujen luomiseksi sekä palvelujen ja toimintatapojen kehittämiseksi. (Heikkilä ym. 2008, 20.) Tutkimusprosessin kytkeytyminen tiiviisti käytännön kehittämistyöhön näkyy siinä, että tutkimusaiheen voidaan katsoa nousevan useimmiten organisaation omista kehittämistarpeista, minkä vuoksi se on kontekstisidonnainen ja heijastaa tarkasteluhetken olosuhteita ja toimintaympäristöä. Tutkimuksen toteuttajat pyrkivät asiantuntemuksensa avulla tuottamaan tietoa, jota voidaan soveltaa välittömästi toiminnan kehittämisessä ja joka on usein hyödynnettävissä myös muissa vastaavissa hankkeissa. (Hirsjärvi ym. 2020, 132–133; Heikkilä ym. 2008, 20–21.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä soveltuu erityisen hyvin tilanteisiin, joissa tutkimuksen kohteena ovat ihmisten kokemukset, merkitykset ja tulkinnat monimuotoisista ilmiöistä (Kananen 2021, 12–14). Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä osallistujien omista lähtökohdista käsin sekä syventää tietoa heidän kokemuksistaan, tulkintoistaan ja tunneperäisistä merkityksenantoprosesseistaan. Menetelmän keskiössä on pyrkimys tavoittaa ne subjektiiviset näkökulmat ja merkitysrakenteet, joiden kautta tutkittavat jäsentävät tutkimuskohteena olevaa ilmiötä. Laadullisen tutkimuksen luonteen joustavuuteen liittyen on tavallista, että tutkija palaa uudelleen esimerkiksi tutkimusaiheen rajaukseen, tutkimuskysymyksiin tai tavoitteisiin sen jälkeen, kun aiheeseen liittyvää kirjallisuutta

on kartoitettu ja ymmärrys ilmiöstä on syventynyt. (Puusa & Juuti 2020, 9-12, 18; Syrjälä ym. 2020, 45-47.) Tutkimusprosessin aikana muodostettujen tulkintojen avulla voidaan tavoittaa sellaisia inhimillisen kokemuksen ulottuvuuksia, joita ei ole mahdollista havaita suoraan, kuten arvoja, asenteita ja piileviä merkitysrakenteita (Vilkkä 2021, 120).

Laadullisessa tutkimuksessa keskeistä on aineiston tuottama informaatioarvo ja sen analyttinen syvyys. Tästä syystä tutkimuksen tavoitteet eivät edellytä laajaa otosta, vaan tarkoituksenmukaisesti valittua aineistoa, joka mahdollistaa ilmiön syvällisen tarkastelun. (Vilkkä 2025, 325.) Tässä tutkimuksessa hyödynnetään runsaasti suoria lainauksia haastattelujen kertomuksista. Niiden avulla pyritään tuomaan esiin tutkittavien oma ääni mahdollisimman autenttisena sekä havainnollistamaan ja perustelemaan aineistosta tehtyjä tulkintoja. Tämä menettely tukee tutkimuksen läpinäkyvyyttä ja tarjoaa lukijalle mahdollisuuden arvioida johtopäätösten taustaa ja perusteltavuutta. (Puusa 2020, 154.)

Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimustehtävät määriteltiin työelämästä nousseesta kehittämisen tarpeesta. Olemuskielisten lasten asiakaskokemuksen keräämiseen ei ole olemassa käytössä olevia menetelmiä. Tutkimuksen pyrkimyksenä on selvittää olemuskielisten lasten tapoja ilmaista itseään sekä kehittää asiakaskokemuksen keräämisen menetelmiä ja siten tarjota palveluntuottajille mahdollisuuksia yhdenvertaisuuden edistämiseen ja palveluiden kehittämiseen. Kohderyhmä valittiin eliittiotannan avulla siten, että tutkimukseen rekrytoitiin henkilöitä, joilla arvioitiin olevan mahdollisimman laaja ja syvällinen asiantuntemus tutkittavasta ilmiöstä. Tämän vuoksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui soveltava laadullinen tutkimus. Tutkimusasetelma on esitelty kuviossa 1.



Kuvio 1. Laadullisen tutkimuksen tutkimusasetelma

4.2 Teemahaastattelu

Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu, koska sen avulla voidaan tavoittaa haastateltavien kokemuksia ja näkemyksiä vapaamuotoisesti, mutta tutkimustehtävän ohjaamina (Tracy 2024, 88–92). Teemahaastattelussa haastattelua ohjaavat ennalta valitut teemat, ja painopiste on ihmisten tulkinnoissa sekä vuorovaikutuksen kautta muodostuvissa merkityksissä (Hirsjärvi & Hurme, 2022, 47; Tuomi & Sarajärvi, 2013, 75). Haastattelukysymykset suunniteltiin siten, että niissä voitiin seurata myös esiin nousevia teemoja ja syventää vastauksia tarvittaessa (Syrjälä ym. 2020, 53–55).

Teemahaastattelu on tarkoituksenmukainen aineistonkeruumenetelmä silloin, kun tutkimuksen tavoitteena on syventää ymmärrystä yksilön kokemuksista, uskomuksista ja tutkitavan ilmiön henkilökohtaisesta merkityksestä. Menetelmä rakentuu etukäteen määriteltujen teemojen varaan, mutta haastateltavaa rohkaistaan käsittelemään aiheita omista lähtökohdistaan ja mahdollisimman vapaasti. Teemahaastattelu on luonteeltaan joustava ja puolistrukturoitu menetelmä, jossa keskustelua ohjaavat valitut teema-alueet sekä tutkijan esittämät tarkentavat kysymykset. Haastattelun onnistuminen edellyttää, että tutkijalla on riittävä asiantuntemus ilmiön keskeisistä piirteistä ja siihen vaikuttavista tekijöistä, sillä tämän tiedon varaan teemat ja kysymysrunгон kokonaisuus rakennetaan. Teemojen huolellinen suunnittelu onkin tutkimusprosessin keskeinen vaihe ja keskeisesti sidoksissa tutkimuskysymyksiin, joihin vastauksia tavoitellaan. Haastattelun kulku määräytyy valittujen teemojen mukaan, ja vastausten laajuus sekä syvyys riippuvat haastateltavan valmiudesta ja halusta

avata omia kokemuksiaan. Tutkijan rooli voi vaihdella tilanteen mukaan: hän voi toimia ensisijaisesti kuuntelevana ja keskustelua ylläpitävänä ohjaajana tai tarvittaessa aktiivisempaa kysymysten esittäjänä. Haastattelutilanteessa pyritään rakentamaan luottamuksellinen vuorovaikutus, jossa haastateltava kokee tulewansa kuulluksi ja kohdelluksi kunnioittavasti, arvostavasti ja aidon kiinnostuneesti. (Kananen 2017, 89–90; Puusa 2020, 112–113.)

Tämän soveltavan tutkimuksen haastattelurunko laadittiin tietoperustan pohjalta, mutta sen käyttö oli joustavaa. Joustavuus mahdollisti sen, että haastateltavat pystyivät ilmaisemaan omia kokemuksiaan ja näkemyksiään tutkimusaiheesta laajemmin. Tämä tukee laadullisen tutkimuksen tavoitetta tuoda esiin yksilöllisiä merkityksiä (Kananen 2017, 30–32). Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää vaikeasti vammaisten, olemuskielisten lasten tapaa ilmaista itseään sekä löytää keinoja selvittää lasten asiakaskokemusta. Haastattelukysymysten muodostamat teemat (liite 1) rakentuivat olemuskielisten ilmaisujen ja niiden tulkitsemisen ympärille sekä asiakaskokemuksen keräämiseen käytännössä. Kysymysten joustava käyttö mahdollisti teemojen välillä liikkumisen ja vapaan keskustelun esille nousseissa asioissa.

Teemahaastattelussa olennaista on, että osallistujien henkilökohtaiset tulkinnot ja heidän esiin nostamansa merkitykset muodostavat keskeisen osan aineistoa. Vaikka tutkija voi josain määrin ohjata haastattelun etenemistä, sen kulkua ei voida täysin kontrolloida, sillä vuorovaikutus rakentuu dynaamisesti haastateltavan ja tutkijan yhteistoiminnassa. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 47–48.) Teemahaastattelun etuina ovat sen joustavuus sekä kyky huomioida haastattelutilanne ja haastateltavat yksilöllisesti. Haastattelun aikana on mahdollista esittää tarkentavia kysymyksiä, jotka syventävät keskustelua ja selkiyttävät vastauksia. (Puusa & Juuti 2020, 51.) Tutkijan tavoitteena teemahaastattelussa on ilmiöiden ymmärtäminen keskeisten teemojen kautta. Puolistrukturoitu teemahaastattelu edustaa vapaamuotoisempaa tapaa toteuttaa teemahaastatteluita. (Kananen 2017, 90.)

Puusa (2020, 103–117) kuvailee, että haastattelumenetelmä on luonteeltaan joustava, mutta olennaista on arvioida menetelmän soveltuvuutta suhteessa tutkimuksen tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin. Menetelmän valinnan tulee aina tukea mahdollisimman tarkoituksenmukaista ja luotettavaa vastaamista niihin. Teemahaastattelun kysymysten aiheita määriteltäessä on tärkeää pitää mielessä kehittämistyön haaste, johon on tarkoitus löytää vastaus (Eskola ym. 2018, 41).

4.3 Tiedonkeruun toteuttaminen

Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavat valitaan tarkoituksenmukaisesti tutkijan asettamien kriteerien perusteella. Tällöin otannasta käytetään nimitystä harkinnanvarainen otos. (Elo

ym. 2022, 112–114; Kallinen & Kinnunen 2021, 47–49.). Laadullisessa tutkimuksessa otanta ei perustu satunnaisuuteen, vaan tarkoituksenmukaisuuteen. Tarkoituksenmukaisuusotannan periaatteena on, että tutkimukseen rekrytoitavilla henkilöillä on jo ennestään kokemusta tai tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Heillä on siis syvällistä asiantuntemusta tarkasteltavasta ilmiöstä tai he edustavat sitä ryhmää, jonka näkökulma on tutkimuksen kannalta olennaisin (Elo ym. 2022, 116; Tuomi & Sarajärvi 2018, 33; Puusa & Juuti 2020, 84.)

Otanta on siis tietoisesti rajattu ja perustuu tutkimuskysymyksiin, ei tilastolliseen yleistettävyyteen. Otanta on osa tutkimuksen aineistonkeruuta. Tutkija valitsee ne osallistujat, joilta hän uskoo saavansa syvällistä ja merkityksellistä tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 33–34.) Tässä soveltavassa tutkimuksessa päädyttiin käyttämään kohdennettua, vapaaehtoisuuteen perustuvaa eliittiotantaa. Eliittiotannassa tutkimuksen kohderyhmä voi olla pieni. Harkinnanvaraisen otannan erityistapauksena eliittiotannassa tiedonantajiksi valitaan henkilöt, joiden oletetaan omaavan kaikkein laajimman ja relevanttimman kokemuksen tai asiantuntemuksen tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 99.)

Tämän tutkimuksen tiedonantajiksi valittiin asiantuntijoilta, joilla tiedettiin olevan merkittävän laaja kokemus ja osaaminen tutkittavasta aiheesta työtehtäviensä ja työkokemuksensa perusteella. Tähän soveltavaan tutkimukseen valittiin haastateltavaksi tutkijoita ja asiantuntijoita, jotka työtehtävissään ovat joko tutkineet tai syventyneet muilla tavoin työtehtäviensä kautta vaikeasti kehitysvammaisten, olemuskielisten henkilöiden vuorovaikutukseen ja osallisuuden toteutumisen tukemiseen.

Haastateltavat eivät edustaneet tiettyä organisaatiota, vaan heidät valittiin harkitusti heidän ammatillinen ja kokemuksellinen työtaustansa huomioiden. Jotta aineisto kuvastaisi mahdollisimman monipuolisesti haastateltavien kokemuksia ja näkemyksiä, kaikilla haastateltavilla on laaja, monipuolinen ja pitkäaikainen työkokemus ja he vaikuttavat työssään yhteiskunnallisella tasolla. Osallistujia pyydettiin haastateltaviksi olemalla heihin yhteydessä sähköpostilla, ja esittämällä heille tutkimusaihe. Alun perin osallistujia oli viisi, mutta yksi heistä vetäytyi haastattelusta.

Aineisto kerättiin alkusyksystä 2025 haastattelemalla neljää asiantuntijaa puolistrukturoidun haastattelun avulla, jossa kysymykset valmisteltiin etukäteen ja esitettiin haastateltaville samanlaisessa muodossa (Liite 2). Haastateltavat saivat vastata vapaamuotoisesti ja niin laajasti kuin he itse kokivat tarpeelliseksi, jotta heidän kokemuksensa ja näkemyksensä tulisivat mahdollisimman monipuolisesti esiin. Vapaamuotoinen vastaustapa on tyypillinen laadullisen tutkimuksen menetelmissä, sillä se mahdollistaa tutkittavien oman äänen esiin pääsemisen ja syvällisen reflektion. (Kallinen & Kinnunen 2021, 64–65.)

Yksilöhaastattelu on Hirsjärvi & Hurmeen (2022, 58) mukaan tavallisin haastattelun toteutustapa, jossa yksi haastateltava vastaa tutkijan esittämiin kysymyksiin. Menetelmä soveltuu erityisesti tilanteisiin, joissa halutaan syvällistä, henkilökohtaista tietoa tai aihe on arkaluonteinen.

Ryhmähaastattelulle on ominaista, että useampi henkilö osallistuu haastatteluun samanaikaisesti, ja keskustelu etenee suhteellisen vapaamuotoisesti siten, että osallistujat voivat kommentoida toistensa puheenvuoroja spontaanisti. Haastattelija ohjaa keskustelua koko ryhmälle, mutta hän voi kohdistaa kysymyksiä myös yksittäisille osallistujille. Menetelmä soveltuu erityisesti tilanteisiin, joissa tavoitteena on tuottaa tietoa ryhmän yhteisistä käsityksistä ja näkemyksistä. Parihaastattelu voidaan nähdä ryhmähaastattelun erityismuotona, jossa tavoitteena on edistää vuorovaikutusta haastateltavien välillä. Sitä suositellaan erityisesti tilanteisiin, joissa haastateltavilla on jokin yhteinen kokemus tai asema, ja sen etuna on spontaani reagointi. Tällöin haastateltavat voivat täydentää toistensa puheenvuoroja ja näin mahdollistaa monipuolisen tiedon tuottaminen tutkittavasta ilmiöstä. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 59; Puusa 2020, 103–104.) Ryhmähaastattelu on hyödyllinen myös silloin, kun osallistujat muodostavat ammatillisesti tai kokemuksellisesti yhtenäisen ryhmän. Tällöin muiden osallistujien kertomukset voivat herättää muistoja ja auttaa haastateltavia jäsentämään omia kokemuksiaan. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 124.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien määrä pidetään tarkoituksellisen rajattuna, jotta tutkittavaa ilmiötä voidaan tarkastella syvällisesti ja jokaisen osallistujan kokemus saa yksilöllisen painoarvon. Tavoitteena ei ole määrällinen vertailu, vaan kokemusten monikerroksinen ymmärtäminen ja yksittäisen asiakkaan äänen esiin tuominen. (Kallinen & Kinnunen 2021, 53–54.) Rajoitettu otoskoko mahdollistaa aineiston perusteellisen tulkinnan ja merkitysten ymmärtämisen tutkittavan ilmiön omista lähtökohdista käsin. Tämän soveltavan tutkimuksen haastatteluista kaksi toteutettiin yksilöhaastatteluna ja kolmas oli tarkoitus suorittaa ryhmähaastatteluna. Yhden haastateltavan jäädessä pois tutkimuksesta, ryhmähaastattelu muuttui parihaastatteluksi. Haastateltavia oli lopulta neljä.

Laadullisen tutkimuksen päämäärä ei ole tuottaa tilastollisesti yleistettävää tietoa, vaan muodostaa syväsuuntautunut ja kontekstisidonnainen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä sekä sen merkityksellisyyden rakentumisesta. Siksi myös pieni tutkittavien määrä voi tuottaa merkittävää ja arvokasta tietoa, mikäli aineisto analysoidaan perusteellisesti ja kontekstissaan. Laadullisen tutkimuksen arvo perustuu siihen, että se kuvaa ja tulkitsee yksilöllisiä kokemuksia ja näkökulmia, ei niiden määrää. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85–87.)

Haastateltaville lähetettiin etukäteen haastattelukysymykset, kysyttiin lupa tutkimukseen osallistumiseen ja varmistettiin osallistumisen vapaaehtoisuus. Suostumuslomakkeessa

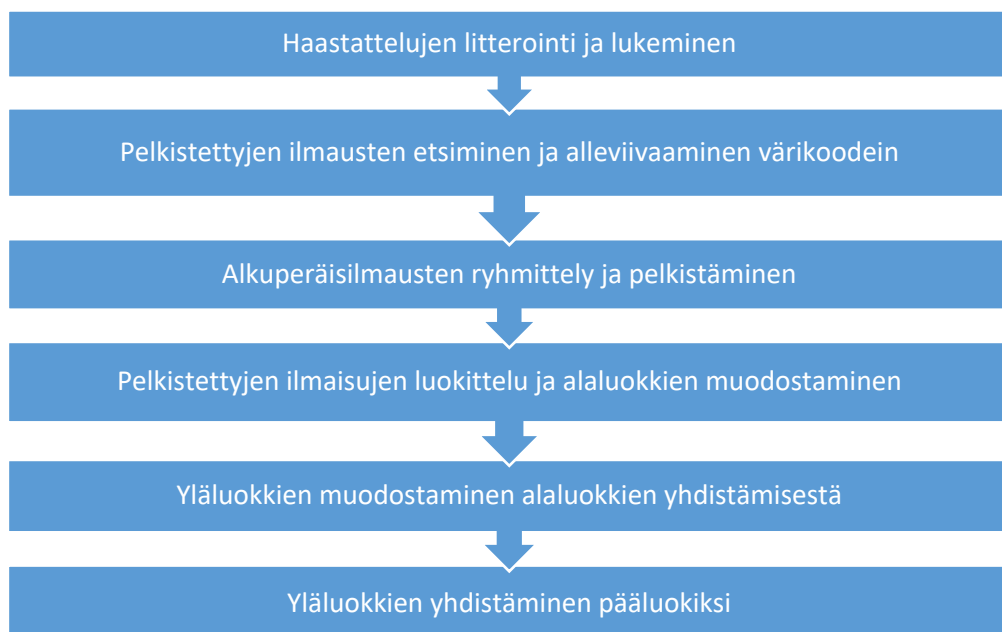
(Liite 2) oli myös esitietoa tehtävästä tutkimuksesta. Haastateltavien kanssa käytiin myös läpi haastattelumateriaalin tietoturvallinen käsittely. Teemahaastattelut suoritettiin etänä Teamsin videopuheluilla. Yksilöhaastattelut kestivät 60 minuuttia ja parihaastattelu 90 minuuttia. Teams haastattelut nauhoitettiin haastateltavien suullisella luvalla, jonka jälkeen ne litteroitiin, tulostettiin paperitulosteiksi ja tallennettiin opiskelijan henkilökohtaiselta tietokoneelta erilliselle ulkoiselle kovalevyille, jota säilytettiin lukitussa kaapissa. Nauhoitukset poistettiin heti haastattelujen jälkeen tietoturvallisesti.

4.4 Aineiston analyysi

Laadullinen tutkimus pyrkii tuottamaan ilmiöstä syvällisen ja moniulotteisen ymmärryksen, joka rakentuu ilmiön omista ehdoista ja sen esiintymisympäristöstä nousevista merkityksistä. Sen keskiössä ovat merkitykset, kokemukset ja prosessit. Tutkimus pyrkii kuvaamaan, miten ihmiset kokevat ja tulkitsevat maailmaa, ja millaisia merkityksiä he antavat omille kokemuksilleen. Tutkija toimii tällöin aktiivisena tulkitsijana, jonka tehtävänä on jäsentää aineistosta nousevat merkitykset ja tehdä ne näkyviksi tutkimuksen lukijalle. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108.)

Tämän soveltavan tutkimuksen tulokset analysoitiin induktiivisen eli aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysi on yksi yleisimmin käytetyistä laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmistä. Analyysin toteutus eteni kolmessa päävaiheessa: aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi. Menetelmän avulla hajanaisesta aineistosta oli tavoitteena muodostaa mielekäs ja yhtenäinen kokonaisuus, jotka auttavat ymmärtämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. Tarkoituksena oli tuottaa sanallinen ja jäsennelty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä sekä tiivistää aineistoa systemaattisesti ja luotettavasti, jotta saataisiin vastaus tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–111.) Sisällönanalyysin perusperiaatteena on aineiston systemaattinen tarkastelu ja merkitysten tunnistaminen. Merkitykset luokitellaan siten, että tutkimuksen kohteena oleva ilmiö voidaan ymmärtää ja kuvata sen omista lähtökohdista. (Kallinen & Kinnunen 2021, 52–55.)

Analyysin aikana aineistosta tunnistettiin olennaiset sisällöt. Nämä sisällöt pelkistettiin, ryhmiteltiin samankaltaiset ilmaukset alaluokkiin ja abstrahoitettiin niistä yläluokkia, jotka puolestaan vastaavat tutkimuskysymyksiin ja muodostivat kokonaiskuvat tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 113–116.) Tämän soveltavan tutkimuksen aineiston sisällönanalyysi on kuvattuna kuviossa 2.



Kuvio 2: Soveltavan tutkimuksen haastatteluaineiston induktiivisen sisällönanalyysin etenemisen keskeiset vaiheet.

Induktiivisessa sisällönanalyysissä kerätty aineisto siirretään tekstimuotoon analysointia varten. Litterointi voidaan tehdä joko kokonaan tai osittain, mutta haastateltavien puhe on säilytettävä alkuperäisessä muodossaan. (Vilkkä 2021, 137–138.) Tämän soveltavan tutkimuksen haastatteluaineisto litteroitiin kokonaan ja värikoodattiin ennen aineiston analyysia. Litterointi tarkoittaa haastatteluaineiston purkamista kirjoitettuun muotoon analyysin mahdollistamiseksi. Kaikki haastattelut litteroidaan sanatarkasti, mutta epäolennaiset täytesanat, toistot ja äännähdykset jätettiin pois. (Kallinen & Kinnunen 2021, 104–106; Tuomi & Sarajärvi 2018, 110–111.)

Litterointi suoritettiin LAB-ammattikorkeakoulun Microsoft Teams -ohjelmalla välittömästi haastattelujen jälkeen. Litteroidut tiedostot poistettiin Teamsista heti siirron jälkeen, ja äänitallenteet tuhottiin ylikirjoitusohjelmistolla tietosuojavaatimusten mukaisesti. Litteroitua ja pelkistettyä aineistoa kertyi yhteensä 98 sivua (riviväli 1,5; fonttikoko 11).

Litteroinnin jälkeen aineistosta koodattiin värikoodein pelkistettyjä ilmaisuja. Tämä on sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe, jossa aineisto järjestetään ja jäsennetään systemaattisesti. Koodaus on laadullisen analyysin keskeinen osa, jonka avulla aineistosta tunnistetaan toistuvia teemoja, ilmaisuja ja merkityksiä. Koodauksella muodostetaan alaluokkia ja yläluokkia, jotka auttavat jäsentämään aineiston merkitysrakenteita. (Kallinen & Kinnunen 2021, 107–110; Tuomi & Sarajärvi 2018, 121–122.)

Koodauksen jälkeen aineistosta alettiin muodostamaan teoreettista kokonaisuutta edeten induktiivisen sisällönanalyysin vaiheisiin (Puusa 2020, 184–189; Tuomi & Sarajärvi 2018,

117–123). Teemoittelua helpottamaan aineisto luettiin useampaan kertaan ja tämän jälkeen alkuperäiset ilmaukset pelkistettiin (Taulukko 1).

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu
Ilmeet. Eleet asennot. Ja sitten siihen voi liittyä kyllä kanssa niinku äännähdyksiä ja näin edelleen, että se on niin kun hyvinkin sellaista niinku kokonaisvaltaista kehollista niinku vuorovaikutusta.	Kokonaisvaltaiseen keholliseen vuorovaikutukseen kuuluu ilmeet, eleet, asennot ja äännähdykset.
No varmaan niinku pysähtymistä ja herkistymistä ja eläytymistä siihen niinku hänen. Semmoista tosi virittäytymistä siihen niinku hänen tapaansa olla.	Tarvitaan pysähtymistä ja herkistymistä sekä virittäytymistä lapsen tapaan olla.
Ei ymmärretä, että ne on viestejä ne, että ihminen jäykistyy tai jotain me ei niinku tajuta että se on kommunikointia ja se on niinku ihan yhtä arvokas viesti kun se että sä sanot ääneen että ai tai että älä.	Ihmisen jäykistyminen tai muu kehollinen ilmaisu on kommunikointia ja yhtä arvokas viesti, kuin sanallinen ”ei”.
ihmiset joiden kanssa on viettänyt pitkän ajan ja jotka tuntee hyvin varsinkin niin oppinut näkemään hirveän hyvin sen jo ihan pienistä asioista, että nyt joku vaivaa	Lapsen hyvin tuntevat ihmiset osaavat pienistä asioista huomata, että jokin vaivaa lasta.

Taulukko 1. Esimerkki alkuperäisten ilmaisujen pelkistämisestä.

Seuraavaksi pelkistetty aineisto luokiteltiin ja ryhmiteltiin alaluokkiin. Nämä on esitelty taulukossa 2.

Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
Kokonaisvaltaiseen keholliseen vuorovaikutukseen kuuluu ilmeet, eleet, asennot ja äännähdykset.	Kehollinen ja sanaton viestintä
kommunikointi kaikilla muilla tavoilla paitsi puhutulla kielellä	
Olemuskielisiä ilmaisuja ovat ilmeet, kehon liikkeet, eleet, ääntely, toiminta, asento, jäntevyys sekä vireystila.	

Taulukko 2. Esimerkki alaluokan muodostumisesta.

Viimeisenä vaiheessa alaluokat yhdistettiin yläluokiksi. Yläluokat ilmensivät laajempia teemoja ja ilmiön keskeisiä merkityksiä (Taulukko 3).

Alaluokka	Yläluokka
Toistojen merkitys	Olemuskielisten viestien tulkitseminen
Yhteinen havainnointi ja reflektointi	
Lapsen tunteminen	

Taulukko 3. Esimerkki alaluokkien muodostumisesta yläluokiksi.

Pääluokkia ei syntynyt tämän tutkimuksen aineiston analyysissä. Analyysissä muodostuneet ala- ja yläluokat on esitetty kokonaisuudessaan liitteessä 4. Haastatteluaineistosta muodostuneet yläluokat rakentuivat tutkimuskysymysten alle (taulukko 4).

Yläluokka	Tutkimuskysymys
Asiakaskokemuksen selvittäminen	Miten voidaan selvittää olemuskielisen lapsen asiakaskokemusta?
Asiakaskokemuksen keräämisen menetelmät	

Taulukko 4. Esimerkki tutkimuskysymyksiin vastaavista yläluokista.

Sisällönanalyysin tarkoituksena oli vastata tutkimuskysymyksiin ja tuottaa syvällistä ja jäsenneltyä tietoa olemuskielisen viestinnän ja asiakaskokemuksen teemoista. Sisällönanalyysin avulla pyrittiin tunnistamaan keskeiset tavat, joilla olemuskieliset asiakkaat ilmaisevat mielipiteitään, tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttään sekä selvittämään, millaisin keinoin näitä viestejä voidaan tunnistaa ja hyödyntää palveluiden kehittämisessä. Tutkimuksen taustalla on myös eettinen periaate, jonka mukaan asiakkaan oma ilmaisu – riippumatta sen muodosta – on arvokas ja merkityksellinen osa hänen asiakaskokemustaan.

Tämä analyysi toimii paitsi tutkimuksellisenä myös ammatillisesti kehittävänä työkaluna, joka tuo näkyväksi olemuskielisen asiakkaan ääntä ja kokemusta. Tämän soveltavan tutkimuksen tulosaineisto on järjestetty raportissa siten, että tulososion alaotsikot on muodostettu tutkimuskysymyksistä ja yläluokat on esitetty numeroimattomina alaotsikoina.

5 Tulokset

5.1 Olemuskielisen lapsen tapa ilmaista itseään, mieltymyksiään ja ei-mieltymyksiään

Olemuskieli vuorovaikutuskeinona

Haastateltavat kuvasivat olemuskieltä kokonaisvaltaiseksi keholliseksi vuorovaikutukseksi. Se nähtiin kehityksellisenä vaiheena ennen puhuttua kieltä, mutta samalla täysin itsenäiseksi ja yhdenvertaiseksi tavaksi kommunikoida. Joillekin ihmisille olemuskieli jää ainoaksi keinoksi ilmaista itseään, mutta monille se on luonnollinen osa kaikkea viestintää. Haastattelujen perusteella olemuskieli voidaan ymmärtää sekä yksilön luontaisena ilmaisumuotona että vuorovaikutuksellisenä prosessina, jossa viestit saavat merkityksensä tilanteen ja kontekstin mukaan. Yksinkertaisesti kiteytettynä olemuskieli on tapa ilmaista itseään sanattomasti, erilaisin sanattomin keinoin. Olemuskielellä voidaan ilmaista samoja asioita, kuin puheellakin – kuten omia mieltymyksiä, ajatuksia tai tunnetiloja.

Samalla olemuskieli on myös keino ymmärtää. Haastateltavat nostivat esiin normaalin kehitysvaiheen, jossa olemuskieli on pääasiallinen keino ilmaista itseään. Tällöin lapsi poimii ympäristöstään arjessa toistuvia viestejä, alkaen pikkuhiljaa oppimaan niiden merkitystä ja mitä mistäkin seuraa. Jokainen meistä oppii tekemään päätelmiä ja lukemaan toisen ihmisen kehonkieltä ymmärtämättä vielä sanoja. Ennakoitavuus tulevista tapahtumista ja ymmärrys lisäävät lapsen turvallisuuden tunnetta.

Tulee se niinku ymmärrys siitä, että mitä tässä arjessa niinku tapahtuu ja mitä tapahtuu seuraavaksi, mitkä on niitä ennakoivia merkkejä. Niinku ihan siis mitä niinku luontaisesti tapahtui, että keittiöstä tulee ruoan tuoksua ja jotain kolinaa ja tota tiettyä niin sitten se lapsi niinku alkaa ymmärtää siitä.

Ensin lapselle alkaa rakentumaan joku ymmärrys siitä, että olen ollut tällaisessa tilanteessa. Tässä on turvallista ja hyvä olla ja mä voin olla rauhassa.

Lapsen ymmärrystä voidaan myös yrittää selvittää erilaisin tavoin. Kuten kielellistä kykyä arvioidessa muutenkin, arviointia voidaan tehdä havainnoiden. Olemuskielisen lapsen ymmärryksen selvittämisessä voidaan tarkkailla lasta esimerkiksi siinä, miten hän havainnoi ympäristöään ja muita ihmisiä sekä miten hän reagoi puheeseen ja äänensävyihin. Lisäksi lapsen ympärillä olevien ihmisten haastatteleminen on tärkeää olemuskielisen lapsen ymmärryksen selvittämisessä.

Vaikka sanon jotain ja havainnoin, että vaikuttaako että sillä on mitään merkitystä tai käytän tietynlaista äänensävyä ja sitten se saattaa hänessä aiheuttaa tietynlaisen ehkä jonkun kehollisen viestin sieltä.

Olemuskielen rakentuminen

Olemuskieli rakentuu useista rinnakkaisista ilmaisun muodoista – ilmeistä, kehonkielestä, eleistä, äänteistä, äänensävyistä, asennoista, jänteveydestä ja vireystilasta. Haastateltavat kuvailivat lapsen olemuskielisiä ilmaisuja muun muassa, että tyytyväisyys voi näyttäytyä avoimuutena, lähestymisenä ja ilon ilmauksina, kun taas tyytymättömyys voi ilmetä vetäytymisenä, jännittyneisyytenä ja hiljaisuutena. Olemuskieliset ilmaisut ovat kuitenkin aina yksilöllisiä. Yhteys vuorovaikutuksessa syntyy läsnäololla, jolloin vuorovaikutuskumppanin on helpompaa havaita olemuskielisen lapsen viestejä. Yksittäiset signaalit voivat tarkoittaa useita eri asioita, esimerkiksi kehon jännittelyllä voi olla erilaisia merkityksiä tilanteen mukaan tai itku voi olla eri asioiden viestimistä. Lapsen eleet, ilmeet ja ääntelyt ovat monesti myös hyvin hienovaraisia ja niitä oppii havainnoimaan sekä tunnistamaan ajan kanssa.

Viestit eivät ole välttämättä vain yksittäisiä eleitä tai ilmeitä, vaan ne voivat muodostaa kokonaisia viestipaketteja, joissa eri ilmaisun muodot yhdistyvät ja vahvistavat toisiaan. Esimerkiksi vuorovaikutuskumppani voi tulkita lapsen innostuneisuuden useasta eri olemuskielen ilmaisutavasta - vartalon jänteveydestä, ilmeestä ja äännähdyksestä samanaikaisesti. Tällainen multimodaalinen viestintä tekee olemuskielestä dynaamisen ja merkityksellisesti rikkaan tavan kommunikoida.

Nyt sulla on se kontakti - nyt tää ihminen havahtui tähän ja nyt se on niinku yhteydessä. Tää mitä hän nyt tässä tekee niin on yhteydessä tohon uuteen asiaan tuolla. Mun mielestä ne on sellaisia paketteja.

Olemuskielellä vaikeasti kehitysvammaiset lapset ilmaisevat tyytyväisyyttään, tyytymättömyyttään ja osallistumistaan vuorovaikutukseen. Jokaisen lapsen ilmaisutavat ovat yksilöllisiä eikä voida osoittaa, että esimerkiksi tietyt kehonkieliset ilmaisut tai äänteet tarkoittaisivat aina ja jokaisen lapsen kohdalla samaa asiaa. Siitäkin huolimatta, että usein miten esimerkiksi hymy usein tarkoittaa hyviä asioita ja itkulla ilmaistaan ikävää oloa.

Onko se hymy nyt hymy? Onko se käden heilautus vaan heilautus vai onko se tapa sanoa jotain?

Haastateltavat kuvasivat, kuinka kehollinen viestintä välittää asiakkaan kokemusta maailmasta ja suhteesta ympäristöön. Merkitykset syntyvät kuitenkin aina kontekstissa. Sama ilme tai äännähdys voi tarkoittaa eri tilanteissa eri asiaa. Hymy voi yhdistyneenä tiettyyn keholliseen asentoon merkitä iloa, mutta toisessa tilanteessa jännitystä tai epämurkavuutta.

Olemuskieli on siis tilannesidonnaista, monitasoista ja tulkinnallista viestintää, joka vaatii vuorovaikutuskumppanilta herkkyyttä ja kokemuksellista läsnäoloa sekä lapsen vuorovaikutustapojen tuntemista.

Se vaatii aikaa siihen, että tutustut ja opit ymmärtämään sitä, että mikä on hänen tapansa vuorovaikuttaa. Mitä mitäkin ilme ja ele ja asento on ja mistä ne kertoo.

milloin nauru on naurua tai milloin hymy on hymyä

Tutkimuksessa korostui, että olemuskieliset ilmaisut voivat olla hyvin laaja-alaisia ja yksilöllisiä. Lapsen olemuskieliset ilmaisutavat voivat vaihdella hyvin hienovaraisista vuorovaikutusaloitteista vahvoihin, äänekkäisiin ilmaisuihin. Siksi lapsen ymmärtämiseksi on erityisen tärkeää myös selvittää, miten olemuskieltä tulkitaan sekä miten varmistetaan lapsen kuuluksi tuleminen.

Olemuskielen tulkinta

Haastateltavat korostivat, että olemuskieli on yhdenvertainen ja varteenotettava tapa välittää omia näkemyksiä ja kertoa mielipiteitään. Se ei ole pelkkä sanattoman käyttäytymisen muoto, vaan kokonaisvaltainen tapa osallistua ja vaikuttaa omaan elämäänsä. Lapsen ilmaisulle ja niiden tulkinnalle tulee antaa riittävästi aikaa ja tilaa. Kun lapsi ilmaisee itseään ei-kielellisin keinoin, hän ilmaisee tyytyväisyyttään tai tyytymättömyyttään yksilöllisillä tavoilla. Haastateltavat jakoivat näkemyksen siitä, että lapsista näkee kyllä, onko tietty tapa toimia hyvä ja sopiiko se lapselle vai ei.

Haastatteluissa nousi esiin myös turvallisuuden tunne ja turvallisen ympäristön merkitys vuorovaikutuksen toteutumiselle. Turvallisen aikuisen läsnäolo ja luottamus lapsen ja aikuisen suhteessa on aina parempi lähtökohta hyvälle vuorovaikutukselle ja kuulluksi tulemiselle. Arjen struktuurit ja tilanteiden ennakoitavuus lisäävät lapsen turvallisuuden tunnetta. Ympäristön rauhallisuus, rutiinit ja ennakoitavat tilanteet mahdollistavat sen, että lapsi pysyy ilmaisemaan itseään aidosti ja hänellä on paremmat mahdollisuudet tulla ymmärretyksi päätöksenteossaan. Yllättävissä ja kaoottisissa tilanteissa voi helposti tulla virhetulkintoja olemuskielisen lapsen ilmaisusta, vaikka lapsi ilmaisisi esimerkiksi vastustelemalla ja kirkuamalla selvän ja luotettavan viestin aikuiselle. Jos lapsi pystyy ennakoimaan, mitä seuraavaksi tapahtuu, silloin lapsen ja vuorovaikutuskumppanin välille syntyy yhteisymmärrys siinä mitä on seuraavaksi, jolloin myös herkistytään enemmän lapsen ilmailuille. Lapsella on tällöin myös paremmat mahdollisuudet ikään kuin laittaa jarrut päälle tilanteessa ja näyttää ettei halua tätä tapahtuvan.

uudet yllättävät tilanteet, niin sitten hän meni ihan jäihin ja sitten sen tulkinta, että tykkääkö hän vai oliko tää ihan kamalaa?

Haastatteluissa ilmeni, että lapsen on vaikeaa ilmaista asioita, joita hän haluaisi toteutuvan, ellei hänellä ole vaihtoehtoja tarjolla. On myös tärkeää huomioida se, että lapsella on mahdollisuus kertoa aikuiselle asioita oma-aloitteisesti. Vuorovaikutuskumppanilta vaaditaan herkkyyttä katsoa lasta uteliaalla mielellä ja kyvykkyyttä lähteä tunnistamaan lapsen aloitteita. Lapsi tulisi saada toimia tilanteessa johtajan roolissa ja vuorovaikutuskumppani toimii seuraajana ja tarkkailijana. Tällöin lapsi viestii aikuiselle kiinnostuksen kohteistaan ilman, että häneltä kysytään asioita.

minkälaisiin tekemisiin ja materiaaleihin tai asioihin lapsi hakeutuu

Ilmaistakseen mielipiteitään, lapsi tarvitsee myös uusia kokemuksia. Näissä haastateltavat kokivat olemuskielisen lapsen vuorovaikutuskumppanin tärkeimmiksi työkaluiksi luovuuden ja mielikuvituksen. Vaikka toisaalta ennakoitavuus tuo turvaa, turvallisessa ympäristössä on tärkeää myös kokeilla uusia asioita. Lapsi ei voi antaa mielipiteitä asioista, joita hän ei ole koskaan kokenut. Kuten kaikilla lapsilla, maailmankuva avartuu uusien kokemusten kautta. Yksi haastateltavista kuvasi tätä osuvasti – lasta ei tulisi pitää liian ”pumpulissa”.

Tutussa ympäristössä tehtäviä asioita voi myös viedä uuteen ympäristöön, jolloin lapsen kokemusmaailma muuttuu ja lapsi voi kokea saman asian eri aistiympäristössä. On eri asia haistella tuoksua purkista, kuin mennä luontoon ja haistella tuoksua siellä. Kokeilemalla rohkeasti löydetään niin lasta kiinnostavia, mutta myös lapselle epämiellyttäviä asioita. Kun lapsen kanssa toimivat oppii tuntemaan lapsen mieltymyksiä ja ei-mieltymyksiä paremmin, voidaan toteuttaa mielekkäitä asioita ja välttää niitä asioita, jotka eivät ole lapselle mieleisiä. Tällöin lapsella on mahdollisuus oppia ymmärtämään, että häntä oikeasti kuullaan ja hänen mielipiteellään on väliä. Lapsen vuorovaikutuskumppanilla tulee olla motivaatiota selvittää, mistä lapsi voisi olla kiinnostunut ja mikä voisi tuottaa hänelle nautintoa.

Mun lapset ei olisi ikinä siirtynyt rintamaidosta eteenpäin, jos mä en olis... Että nehän irvisteli aivan hulluna kun tarjosi niitä eri makuja. Niin sen turvallisen sisällä voi saada uusia kokemuksia, että voi edes tietää tykkääkö vai ei.

Haastatteluissa korostui kuulluksi tulemisen tärkeys jo lapsen oikeuksien tai ihmisoikeuksien lähtökohdasta. Vaikeasti vammaisilla on yhtäläinen oikeus tulla kuulluksi. Olemuskielisen lapsen kuulluksi tuleminen vaatii vuorovaikutuskumppanin pysähtymistä, sensitiivisyyttä, herkistymistä ja eläytymistä lapseen sekä responsitiivisuutta. Mitä kyvykkäämpänä lapsi nähdään, sitä paremmat mahdollisuudet hänellä on tulla kuulluksi.

Heittäytyminen siihen prosessiin ja jatkuvaan semmoiseen kiinnostukseen, että mitä nyt halutaan sanoa ja mitä toi nyt voisi merkitä.

Säännöllisesti pitäisi pysähtyä aina ajattelemaan, että mitähän tää lapsi nyt tässä oikeasti haluaa ja onko tää hänelle nyt ok.

Haastattelujen perusteella olemuskielisen lapsen kuulluksi tuleminen edellyttää kokonaisvaltaista, sensitiivistä ja pitkäjänteistä lähestymistapaa, jossa ymmärtäminen rakentuu havainnoinnin, toiston ja yhteisen kokemuksen kautta. Lapsen viestien havaitseminen ja ymmärtäminen on dynaaminen ja jatkuvasti etenevä prosessi. Se ei ole yksittäinen hetki, vaan se vaatii työntekijältä läsnäoloa, reflektiivisyyttä ja kykyä viivyttää tulkintaa ennen johtopäätösten tekemistä. Edellytyksenä on myös kunkin yksilöllisen kommunikaatio- ja vuorovaikutustavan tunteminen, jotta voidaan selvittää mistä olemuskielinen lapsi pitää ja mistä ei ja mitkä ovat hänelle hyväksyttäviä tapoja toimia. Vähitellen tästä rakentuu lapsen lähi-ihmisen osaaminen ja tutustuminen siihen, kuka lapsi oikeasti on.

Jos lapsen olemuskielisiä viestejä ei tunnista, on riskinä, että vuorovaikutuskumppani lähtee hakemaan niitä tasolta, mikä ei vielä ole lapselle tai hänen vuorovaikutustaidoilleen ominaista. Yhteisen rytmin löytyminen lapsen kanssa antaa hyvän ja vakaan perustan merkityksellisen vuorovaikutuksen rakentumiselle. Kun opitaan tunnistamaan lapsen tapoja ilmaista hänen mieltymyksiään ja ei-mieltymyksiään jo esimerkiksi tiedossa olevien lempiasioiden kautta, on helpompaa ymmärtää lapsen viestintää myös muissa asioissa. Tämä kasvattaa onnistumisen kokemusta sekä lapsella että lapsen vuorovaikutuskumppanilla.

Mistä mikäkin ilme ja ele ja niin kun asentoja ja niin kun mistä se kertoo.

Lempiruoat tai lempilaulu tai joku, niin sitten pystyy tavallaan... Se semmoinen, että nyt toi ilme tai toi ele niin on innostus. Jes että nyt on tätä.

Ensimmäinen edellytys lapsen kuulluksi tulemiselle on työntekijän herkkyys ja pysähtyminen. Haastateltavat kuvasivat, että lapsen keholliset viestit voivat olla hyvin hienovaraisia – äänenpainon, ilmeen, asennon tai vireystilan muutoksia. Niiden havaitseminen edellyttää pysähtymistä ja eläytymistä lapsen kokemukseen.

Jotta olemuskielinen lapsi tulisi oikeasti kuulluksi, on hänen kehollisia viestejään opittava tulkitsemaan, jotta ymmärtää mitä mikäkin ele ja ilme tarkoittaa. Viestien tulkinta osoittautuikin haastavimmaksi osa-alueeksi lapsen mielipiteen kuulemisessa. Haastateltavat painottivat, että olemuskielisen asiakkaan viestiä ei voi tulkita irrallisena, vaan se on sidottu kontekstiin, tilanteeseen ja vuorovaikutussuhteeseen. Toisaalta lapsen olemuskieliset ilmaukset eivät aina ole kuitenkaan sidoksissa suoraan siihen tilanteeseen, jossa hänen kanssaan juuri ollaan. Tämän vuoksi haastateltavat kuvasivat myös tarvetta viivyttää tulkintaa. Lapsen vuorovaikutuksesta ei tulisi tehdä hätäisiä johtopäätöksiä, vaan odottaa ja tarkkailla mihin suuntaan tilanne etenee ja kokeilla samaa asiaa turvallisessa ympäristössä myöhemmin.

uudestaan. Hetki, jossa lapsi voi viestiä tyytyväisyyttään tai tyytymättömyyttään ei välttämättä liity suoraan esimerkiksi siihen, että onko ruoka hyvää vai ei vaan lapsi saattaa haluta ilmaista onko hänellä hyvä tai huono olla.

Tämä kertoo eettisestä harkinnasta ja tiedostavasta vastuusta, joka on olennainen osa olemuskielisen asiakkaan kohtaamista. Jos tehdään liian hätäisiä tulkintoja, lapsen viesti saattaa näyttäytyä väärin ja lapsi voi jäädä paitsi asioista, joista hän oikeasti nauttii. Hidastamisella vuorovaikutuskumppanin on mahdollista myös reflektoida omia oletuksia ja tulkintaa, jotta ne eivät toimisi rajoittavina tekijöinä lapsen kanssa kommunikoidessa.

Ettei tehdä esimerkiksi niin, että sä kerran itkit kun mä annoin sulle tota juustoa. Niin en anna sulle sitä enää ikinä eli sen muistaminen.

Kun kerran erehdyit säpsähtämään, kun naamaan roiskahti vettä, etkä pääse ikinä enää kylpyyn.

Odottaa, että mihin suuntaan tää lähtee tästä. Että lähtee sieltä niinku ihan hirveä riemu päälle vai onko hän oikeasti pelästynyt.

Aineiston perusteella tulkinnan keskeisin haaste liittyy viestien monimerkityksellisyyteen. Sama ele, ääni tai liike voi saada erilaisia merkityksiä riippuen asiakkaan viireystilasta, ympäristöstä tai vuorovaikutuskumppanista. Siksi kontekstin tunteminen ja toistuvuuden tarkastelu ovat ratkaisevia tulkinnan luotettavuuden kannalta. Ympäristön ominaisuudet ja niiden vaikutus viestien merkitykseen ja tulkinnan luotettavuuteen on tärkeää huomioida. Keskeistä on myös varmistaa, että lapsi kokee olonsa turvalliseksi ja saa olla oma itsensä sekä juuri siten, kuin hänelle on parasta. Haastateltavat painottivat, että lapsen sisäinen olotila, temperamentti ja suhde tulkitsijaan vaikuttavat siihen, miten ja milloin viestit tunnistetaan. Kun ollaan samalla aaltopituudella ja samassa rytmissä, on lapsen turvallisempaa viestiä aikuiselle. Lapsen vuorovaikutukseen ja tilanteiden tulkintaan voi vaikuttaa myös se, millaisia kokemuksia lapsella on aiemmin tietyn vuorovaikutuskumppanin kanssa ollut. Olemuskielisille lapsille on myös tyypillistä heijastella sitä, mitä vuorovaikutuskumppani viestii ja myös miellyttää tätä. Tämän vuoksi tulkintaprosessiin kuuluu jatkuva arviointi ja palaaminen havaintojen äärelle.

Sinä päivänä voi ollakin, että oli vaikka maha kipeä tai joku että se itku tuleekin ihan jostain muusta kuin siitä.

Epäonnistumisen kokemukset vaikuttaa. Siis se, että on aikaisemmin ollut sukset ristissä aina jonkun kanssa, niin kyllähän se vaikuttaa sitten myös siihen, että miten ässä hetkessä reagoi ja toimii.

Hymy tiettyssä tilanteessa tarkoittaa jotain, mutta yhdistyneenä tiettyyn olemukseen ja sitten taas toisessa tilanteessa se voi tarkoittaa jotain muuta. Tilannesidonnaisuus tai tilanteiden välinen vaihtelu myös pitää ottaa huomioon silloin kun tehdään niitä tulkintoja.

Haastatteluissa korostui, että ihmisten on tärkeää jakaa olemuskielisen lapsen ilmaisuista havaintojaan ja tulkintojaan keskenään, sillä yksittäisen työntekijän havainnot voivat jäädä vajavaisiksi ilman yhteistä keskustelua. Tulkinnan vahvistamisessa nousi esiin yhteistyö lapsen hyvin tuntevien lähi-ihmisten, kuten omaisten ja esimerkiksi pienryhmäkodin henkilöstön välillä. Yksittäisen henkilön ollessa toistuvasti lapsen äänenä, on viestien tulkinnassa riskinä se, että viestin merkitys jollain tavalla muuttuu alkuperäisestä. On tärkeää, että useammat ihmiset lapsen ympärillä jakavat näkemyksiään ja tapojaan tulkita ja siten osallistuvat lapsen viestin merkityksen rakentumiseen. Kun lapsen viestejä tarkastellaan useamman henkilön toimesta, voidaan havaita erilaisia nyansseja lapsen vuorovaikutuksessa ja käydä läpi eri näkökulmia tulkinnan vahvistamiseksi.

Havainnoimalla lasta ja keskustelemalla että mitä se voi olla. Hänen sanastonsa voi olla yllättävä. Eli eli just se, että otsan ry pistys ei välttämättä ole kielteinen ilmaus eli siinä tulee sitten just se, että meidän pitää porukalla jakaa niitä.

Vaikka tulkinnoista ei voidakaan koskaan olla täysin varmoja, kokivat haastateltavat, että toistuvuus ja johdonmukaisuus olivat avainasemassa. Useammat havainnointikerrat vahvistavat olemuskielisen lapsen viestin ymmärtämistä. Yksittäiset reaktiot voivat olla sattumanvaraisia, mutta kun sama viesti toistuu eri tilanteissa, se saa merkityksen. Tämä toistuvuus luo yhteistä ymmärrystä ja vahvistaa työntekijöiden keskinäistä tulkintaa. On kuitenkin tärkeää muistaa, että lapsen mielipide voi myös ajan saatossa vaihtua. Lapsen vuorovaikutuskumppanilla koettiin olevan eettinen velvollisuus ottaa tosissaan lähi-ihmisten tulkinnat, sillä se on myös avain, että lasta oppii tulkitsemaan. Rinnalla kuitenkin tulisi olla mahdollisuus rakentaa omaa tulkintaa lapsesta ja hänen tahdostaan sekä olla tietoinen prosessista, miten tulkinta rakentuu.

Tehdään vaikka tiettyä kokeilua monta kertaa ja siitä tulisi yhteinen näkemys, että hän vaikuttaa nauttivan vaikka ruusun tuoksusta.

Kun sulla on tarpeeksi lapsen tuntemusta siinä ja sieltä tulee täysin yllättävä täysin odottamaton tapa johonkin, mihin hän on yleensä tyypillisesti ilmaissut toisella tavalla.

Olemuskielisen lapsen kuulluksi tuleminen

Olemuskielisen lapsen yksittäiset viestimiset ilman toistuvia tilanteita voivat johtaa siihen, että lähi-ihmiset tulkitsevat satunnaiset ilmaisut tarkoituksellisiksi viesteiksi, vaikka ne eivät sitä olisi. Sattuman erottaminen tarkoituksellisesta viestistä on mahdollista kuitenkin erottaa myös olemuskielisen lapsen kohdalla. Esimerkkinä yksi haastateltava nosti tilanteen, jossa lapsi makaa lelukaaren kanssa lattialla ja heilauttaa kättään tiettyä lelua kohti. Tässäkin tilanteessa toiminnan toistuminen auttoi tulkitsemaan lapsen viestiä siitä, mistä lelusta hän oli kiinnostunut.

Mutta sitten jos se toistuu tarpeeksi monta kertaa, niin ehkä me sitten niiden kautta aletaan hiffata, että hetkinen että se aina heilauttaa tuonne oikealle, kun tuolla on se lelu. Eli hän varmaan niin kun tavoittelee sitä asia.

Lapsen kuuleminen on paitsi menetelmäkysymys, myös asenteellinen ja eettinen valinta. Kuulluksi tuleminen edellyttää olemuskielisen lapsen lähi-ihmisiltä ymmärrystä ja oikeanlaista asennetta näkemään vaikeasti kehitysvammainen lapsi tasavertaisena vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin kautta. Monet haastateltavat nostivat esille, että olemuskielisen lapsen mielipiteen kuulemisen suurin este on aikuisen kyvyttömyys nähdä lapsi viestijänä ja toimijana. Tällainen ihmiskuva heijastaa stereotypioita ja ylläpitää eriarvoistavaa ajattelua, jossa kommunikaation arvo mitataan kielellisen suorituksen perusteella. Olemuskielisen lapsen kohdalla tämä tarkoittaa, että kuulluksi tuleminen ei ole vain tekninen kysymys, vaan yhteiskunnallinen ja eettinen ongelma, joka heijastaa käsityksiä ihmisarvosta ja toimijuudesta. Myös aikuisten omat tunteet – kuten stressi, epävarmuus ja hyväksymisen vaikeus – voivat heikentää herkkyyttä vastaanottaa lapsen viestejä. Tulkinnan virhe voi pelottaa ja tämä puolestaan voi johtaa varovaisuuteen ja lopulta lapsen viestien sivuuttamiseen.

Ei ymmärretä, että ne on viestejä. Vaikka, että ihminen jäykistyy. Ei tajuta, että se on kommunikointia ja se on ihan yhtä arvokas viesti kuin se, että sä sanot ääneen, että ai tai että älä.

Jokainen olemuskielinen lapsi tulee kohdata ajatuksella, että hänellä on mielipiteitä ja kyky ilmaista niitä. Jos lapsen kehollista ilmaisua ei tunnisteta kommunikaatioksi, hänen mielipiteitään ei voida myöskään kuulla. Ongelmaksi voi muodostua myös aikuisen haluttomuus tai kyvyttömyys laskeutua lapsen tasolle. Kokemuksellisuuden näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä, ettei lasta kohdata hänen omasta maailmastaan käsin, vaan aikuisen määrittelemistä normeista. Lapsen on mahdotonta kommunikoida tasavertaisesti aikuisen kanssa, jos aikuinen kommunikoi portaikolla viisi porrasta ylempänä ja yrittää sellaisilla vuorovaikutuskeinoilla, joissa lapsi ei vielä ole. Aikuisen motivaatio ja ymmärtää lasta on avainasemassa lapsen viestien havainnoissa.

Jos sulla on se halu ja ajatus, että hei, toihan kykenee vaikka mihin, niin sitten sä myös tarkastelet ja kiinnität huomiota ihan eri tavalla siihen ihmiseen.

Toinen esteiden ryhmä liittyy työyhteisön ja organisaatiokulttuurin rakenteisiin. Haastateltavat kuvasivat, että olemuskielisen lapsen viestien tunnistaminen vaatii aikaa, tilaa ja yhteistä reflektiota – mutta usein juuri nämä resurssit puuttuvat. Lisäksi toimintakulttuuri voi joko tukea tai estää lapsen viestien huomioimisen: kiire, henkilöstön vaihtuvuus ja asenteet vaikuttavat siihen, tuleeko lapsen olemuskieli tunnustetuksi osaksi päätöksentekoa.

Työ pitäisi organisoida sillä tavalla, että siinä rohkaistaan vastuunottoon ja siihen, että pyritään luomaan tilanteita ja aikaa sillä, että otetaan selvää ihmisten intresseistä ja heidän mieltymyksistään.

5.2 Asiakaskokemuksen kerääminen olemuskieliseltä lapselta

Lapsen suostumuksen selvittäminen

Jotta asiakaskokemusta voidaan lähteä keräämään, on tärkeää miettiä myös eettisyyden näkökulmasta vaikeasti vammaisen olemuskielisen lapsen suostumusta. Yleisesti asiakaskokemuksen keräämisen kyselyihin vastaaminen on vapaaehtoista ja sen voi tehdä nimettömästi. Eettinen näkökulma ja osallisuus toistuivat kaikissa haastatteluissa. Vaikeasti vammaiset lapset elävät hetkessä ja tulevien asioiden hahmottaminen on hyvin haastavaa. Tällöin lapsen käsityskyky ei riitä suostumuksen keräämiseen etukäteen. Haastateltavat korostivat, että suostumus ei voi perustua kirjalliseen lupaan, vaan sen on oltava kehollisesti havaittava ja jatkuvasti uudelleen neuvoteltava ilmiö.

Yksi haastateltavista ajatteli, että jos lapsi ilmaisee suostumuksensa palveluun, antaa hän samalla suostumuksen hänen asiakaskokemuksensa selvittämiseen. Myös muut haastateltavat toivat esille lapsen suostumuksen ilmaisemista erilaisissa yksittäisissä tilanteissa. Lapsen tai asiakkaan kehon kieli – esimerkiksi hymy, lähestyminen, katsekontakti tai päinvastoin vetäytyminen ja jännittyminen – muodostavat sen perustan, jonka kautta työntekijä voi tunnistaa suostumuksen tai sen puuttumisen.

Syvästi kehitysvammainen olemuskielinen lapsi – Jos hän elää ikään kuin siinä aistimusten maailmassa, tässä ja nyt tapahtuvassa hetkessä, niin kyllä mä jotenkin näen, että myös se suostumuksen ilmaiseminen tai kieltäytyminen tapahtuu just tässä hetkessä.

Esimerkiksi se, että kieltäytyy jostain ruoasta tai ilmaisee pitävänsä jostain toisesta.

Osallisuus rakentuu eettisestä sensitiivisyydestä: työntekijän tulee osata lukea asiakkaan viestejä ja toimia niiden mukaisesti, myös silloin, kun viestit olivat epäsuoria. Osallisuus toteutuu silloin, kun yksilö voi ilmaista kokemustaan ja tulla kuulluksi omilla ehdoillaan. Tämä näkyi aineistossa selvästi. Haastateltavat kuvasivat eettistä suostumusta dynaamisena prosessina, joka edellyttää työntekijältä jatkuvaa arviointia ja tulkintaa. Suostumuksen eettisyys ei toteudu, jos työntekijä ohittaa asiakkaan keholliset viestit tai tulkitsee oman oletuksensa mukaisesti. Eettinen herkkyyys tarkoittaa työntekijän kykyä tunnistaa myös asiakkaan ”ei” – hiljainen vetäytyminen, jännittynyt keho tai katsekontaktin väistyminen ovat selkeitä viestejä, joita tulee kunnioittaa.

Tällainen kehollinen osallisuus edustaa yksilön kokemuksellista oikeutta tulla kohdatuksi omana subjektinaan. Tämä oli yksi aineiston vahvimmita eettisistä teemoista – asiakkaan oikeus tulla kuulluksi ilman sanoja.

Asiakaskokemuksen selvittäminen

Haastatteluissa selvisi, että olemuskielisten henkilöiden tutkimista on tehty melko vähän, sillä heidän suostumustaan on vaikeaa selvittää. Olemuskielisen lapsen lähi-ihmisillä koettiin kuitenkin olevan vastuu lapsen osallistamisesta. Mikäli aikuisen eettinen koodisto on liian jäykkä, siitä seuraa lapsen osallistumisen estäminen. Olemuskielisten lasten asiakaskokemuksen selvittäminen on kuitenkin yhtä tärkeää, kuin kenen tahansa muunkin, jotta palveluita esimerkiksi pienryhmäkodissa voidaan kehittää paremmin lasten tarpeita vastaavaksi.

Mikä tavallaan on se vanhinko, mikä me voidaan aiheuttaa osallistamalla ihminen, jos me ei olla täysin varmoja hänen suostumuksestaan VS mikä on se vahinko, jos me ei mahdollisteta tälle henkilölle ilmaista omaa näkemystään niistä palveluista, joissa hän on.

Olemuskielisen lapsen asiakaskokemuksen selvittäminen edellyttää laadullisesti ja eettisesti kestävästä lähestymistapaa, jossa lapsen kokemus tunnustetaan kehollisena, vuorovaikutuksellisena ja ympäristöön sidottuna ilmiönä. Haastatteluaineiston perusteella asiakaskokemusta selvitettäessä lapsen vuorovaikutuskumppanilta vaaditaan sensitiivisyyttä ja herkkyyttä sekä kykyä asettua lapsen asemaan. Näin on mahdollista selvittää, miten lapsi tilanteen kokee.

Haastatteluista ilmeni, että asiakaskokemuksen selvittäminen olemuskielisiltä vaikeasti kehitysvammaisilta lapsilta tapahtuu parhaiten päivittäisissä tavallisissa arjen eri tilanteissa – sellaisissa mitä lapsen maailmaan kuuluu. Palautetta olisi hyvä tarkkailla ja hakea sellaisissa tilanteissa, mistä tietoa halutaan palvelujen kehittämisen kannalta kerätä.

Olemuskielinen lapsi elää sekä antaa palautteen hetkissä. Palautteen kerääminen ei voi niinkään perustua sanallisiin kysymyksiin, vaan havainnointiin, kontekstin analyysiin ja monikanavaiseen tulkintaan. Tämä tarkoittaa, että olemuskielisen lapsen asiakaskokemusta tulisi tarkastella toiminnan ja tunnekokemuksen tasolla, eikä kysymysten kautta. Haastattelutavat painottivat myös, että lapsen kokemus tulee näkyväksi ja hänen viestinsä tulkittavammaksi toistuvien tilanteiden kautta.

Se palaute täytyy niinku hakea.

Sä haluat tietää onko tää leikkitilanne esimerkiksi mukava, niin sitten sitä on useamman kerran se sama leikkitilanne.

Asiakaskokemuksen keräämisen menetelmät

Haastatteluaineistosta nousi esiin useita käytännöllisiä tapoja kerätä ja analysoida olemuskielistä asiakaskokemusta. Tärkein asiakaskokemuksen arvioimisen työväline on pitkäkestoinen, monitasoinen havainnointi. Tärkeintä ei ole kysyä ”onko tämä kivaa?”, vaan tarkastella lapsen reagoitua, kehollisia muutoksia ja kontaktin laatua eri tilanteissa. Aineisto osoittaa, että lapsilähtöistä havainnointia tulee tehdä eri ympäristöissä ja eri aikoina, koska lapsen olemus ja vireystila voivat vaihdella päivän aikana. Myös neutraalin tilanteen varmistaminen on tärkeää - jos esimerkiksi ruoan yhteydessä havaitaan vastustusta, mutta lapsi on samanaikaisesti epämukavassa asennossa, viesti voi liittyä kehoon eikä itse ruokaan.

Havaitseminen on myös sellainen syvenevä prosessi missä sä havaitset jotain, niin sä voit ruveta näkemäänkin myös jotain muuta, mihin sä et ole aikaisemmin kiinnittänyt huomiota.

Havainnointi- ja vuorovaikutuksen tukemisen menetelminä haastatteluista nousivat Rohkaisin, Voimauttava vuorovaikutus sekä HYP (Huomioivaa yhdessäoloa päivittäin) -hetket. Nämä kaikki perustuvat olemuskielisen lapsen kanssa kahdenkeskiseen pysähtymiseen hetkessä sekä lapsen vuorovaikutustasolle laskeutumiseen. Turvallisessa tilassa, jossa lapsella on todellinen mahdollisuus ilmaista itseään, on hänellä myös paremmat mahdollisuudet tulla kuulluksi.

Intensiivinen kommunikaatiohetki tai tällöisiä säännöllistä hetkiä, jolloin pyritään niinku saamaan selville.

Haastatteluista nousee vahvasti ajatus siitä, että asiakaskokemuksen arviointi on yhteisöllinen prosessi, ei yksilön tekemä havainto. Tulkinnoista tulisi keskustella yhdessä. Tämä kollektiivinen reflektio lisää tulkintojen luotettavuutta ja tekee prosessista oppimista edistävän. Kehollinen viesti tulkitaan aina suhteessa kontekstiin, lapsen tuntemukseen ja

aikaisempiin kokemuksiin. Havainnoinnin avuksi haastatteluissa nousi metodiksi vuorovaikutustilanteiden videointi niistä hetkistä, joissa asiakaspalautetta halutaan kerätä. Videoinnin avulla tilanteisiin on mahdollista palata jälkikäteen yhdessä lapsen kanssa paljon toimivien aikuisten kanssa, jolloin on mahdollista havaita sellaisetkin nyanssit, joita itse tilanteessa ei ole ollut mahdollista havaita. Videoinnin hyödyt näkyvät erityisesti lapsen sellaisen pienten eleiden huomaamisessa jälkikäteen, kuten kasvojen mikroilmeet tai varpaan liike. Erilaiset näkökulmat myös lisäävät lapsen viestien tulkitsemisen luotettavuutta haastateltavien mielestä.

Mä ajattelen, että se tarkoittaa tätä ja tätä. Toinen on sanonut, että aijaa mä oon taas aina ajatellut, että se tarkoittaaakin ihan muuta juttua. Eli sitten voi havainnoida lisää ja vaan vahvistetaan sitä.

Toinen dokumentoinnin muoto, mikä kaikissa haastatteluissa nousi esiin on havainnointien kirjaaminen. Kirjaamisessa voi käyttää apuna muistiinpanoja tai havainnointilomaketta ja esimerkiksi sosiaalihuollon palveluissa olla systemaattisesti osana päivittäistä kirjaamista asiakastietojärjestelmään. Asiakaskokemusta kerätessä kirjaamiseen olisi kuitenkin hyvä olla raamit, mitä kirjataan ja miten, jotta lapsen ääni tulisi kuulluksi ja tulkinnoille olisi tilaa myös jälkikäteen. Keskeisin asia tässä on vuorovaikutustilanteiden tarkka kuvaus siitä, mitä niissä tapahtui ja millä tavalla lapsi reagoi erilaisiin asioihin.

Kirjataan niitä tulkintoja. Ja kirjataan siihen, että missä tilanteessa tää niin kun tapahtui ja mitä tapahtuu ja mitä se voisi tarkoittaa.

Vaikeasti kehitysvammaisilla lapsilla voi olemuskielen lisäksi myös olla käytössään erilaisia kommunikaatiota tukevia välineitä, kuten kommunikaatiokuvia ja keho- ja tukiviittomia, joita on mahdollista hyödyntää lapsen kuulemista. Yksi haastateltava mainitsi myös kommunikaatiopainikkeet. Näiden välineiden käyttämisessä ja erityisesti painikkeissa, haastateltava näki kuitenkin, että jos välineisiin tukeudutaan liikaa, on riskinä kokonaisvaltaisen tulkinnan unohtuminen.

Kaikki se, mitä se ihminen ilmaisee muuten niin se voi olla paljon kuvaavampi.

Asiakaskokemusta voi kerätä monenlaisissa tilanteissa, mutta haastatteluissa korostui arjessa toistuvat tilanteet, kuten leikki- ja ruokailutilanteet. Kun kyseessä ovat vaikeasti monivammaiset olemuskieliset lapset, täytyy asiakaskokemuksen kerääminen lähteä siitä, miten lapsi ymmärtää maailmaa ja onko hänen mahdollista ymmärtää irrallisia kysymyksiä. Havainnoimalla lasta on mahdollista selvittää lapsen mieltymyksiä ja sitä miltä hän missäkin tilanteessa vaikuttaa, ymmärtää lapsen maailmaa ja oppia sitä myöten häntä tuntemaan paremmin.

minkä aistien kautta hän on yhteydessä tähän maailmaan ja mikä toimii ja mikä ei toimi

Haastateltavat toivat esiin kuitenkin useita asioita, joita asiakaskokemuksen keräämisessä tulisi ottaa huomioon. Eettisessä mielessä asiakaskokemuksen kehittämisen kannalta tärkeitä asioita selvittää ovat muun muassa lapsen itsemääräämisoikeuden ja valinnan mahdollisuuksien toteutuminen arjessa sekä mikä näiden asioiden merkitys kullekin lapselle on. Eräs haastateltavista korosti myös tarpeen selvittää, ketkä ovat lapselle mieluisia ihmisiä sekä millainen kosketus ja vuorovaikutustapa ovat lapselle hyväksyttäviä. Lisäksi hän piti tärkeänä pohtia, miten lapsen kanssa tulee olla vuorovaikutuksessa kokonaisvaltaisesti. Olemuskielisen lapsen maailmassa on haastavaa kerätä näkemyksiä siitä, mitä jo tehdään, mutta silti on tärkeää selvittää lapsen näkökulmaa siitä, mitä muuta lapsen päivään voisi sisältyä ja onko arjessa riittävästi lapselle mielekästä tekemistä. Haastatteluissa korostuikin lapsen osallisuuden toteutuminen sekä se, miten lapsen kanssakäymistä muiden kanssa ja yhteisöllisyyttä tuetaan.

Asiakaskokemuksen selvittäminen auttaa palveluntuottajia ja lapsen kanssa toimivia kehittämään palvelua edelleen lapsilähtöisemmäksi. Yksi haastateltavista totesi, että havaintolomakkeen käyttöä voidaan hyödyntää palautteen keräämisen lisäksi myös selventämään lapsen ilmaisuja ja kehittämään tulkintajärjestelmää. Samalla, kun opitaan lapsen mieltymyksistä ja hänen tavoistaan kommunikoida ja lapsi tulee kuulluksi, edistetään lapsen itsemääräämisen kehittymistä. Asiakaskokemuksen selvittämisen prosessin avulla voidaan palvelujen kehittämisen lisäksi parantaa vaikeasti vammaisen olemuskielisen lapsen elämänlaatua sekä arjen hetkissä, että isommassa kuvassa. Haastateltavat kuvasivat, että prosessi edellyttää lapsen kanssa vuorovaikuttavilta tai asiakaskokemusta kerääviltä henkilöiltä päättelykykyä ja luovuutta, jotta lapsen ilmaisevat asiat tulisivat osaksi lapsen elämää. Esimerkiksi vauhdista pitävän lapsen elämään tuodaan tarkoituksellisesti vauhdikkaita tilanteita arkeen, mutta tietoa hyödynnetään myös esimerkiksi retkiä suunnitellessa.

Kun me saadaan selville joku mikä on hänestä ihanaa, niin sitten se meidän luovuus hyödyntää sitä tietoa vaikka sitten niissä seinien väreissä tai retkissä.

Teknologian ja tekoälyn hyödyntäminen

Asiakaskokemuksen keräämisessä olisi mahdollista myös hyödyntää teknologiaa. Haastateltavat toivat esille useita välineitä, joiden avulla havainnointiin voitaisiin yhdistää esimerkiksi elintoimintojen reagointia tilanteisiin auttamaan olemuskielisen lapsen kommunikation tulkinnassa. Näitä välineitä ovat muun muassa erilaiset älyvaatteet sekä älysormukset, joita on ainakin kokeilumielessä ollut käytössä kehitysvammaisten olemuskielisten henkilöiden asumisyksiköissä. Haastateltavat näkivät älyvaatteissa ja -sormuksissa paljon

potentiaalia, vaikka ne eivät ole vielä aktiivisessa käytössä tällaisessa tarkoituksessa ja myös ne tarvitsevat tuekseen lapsen systemaattista havainnointia sekä lapsen tuntemista.

Näyttää sen stressitason, mutta ei se kerro, että onko se myönteistä stressiä vai kielteistä stressiä. Siihen piti yhdistää kuitenkin sanallinen kuvaus siitä tilanteesta.

Myös tekoälyn käytöstä keskusteltiin haastatteluissa asiakaskokemuksen keräämisen työvälineenä. Tekoäly nähtiin lähinnä apuvälineenä massadatan analysoinnissa. Tekoälyn avulla havainnointiaineistosta voisi olla mahdollista löytää toistuvuutta ja tekoäly on taitava tiivistämään ja muotoilemaan aineistoa. Yksi haastateltavista pohti, voisiko tekoälyä käyttää työkaluna, joka haastaisi lähestymään kerätyn aineiston yksityiskohtia eri näkökulmista.

6 Yhteenveto ja pohdinta

6.1 Tutkimuksen tulosten tarkastelu

Tämän soveltavan laadullisen tutkimuksen tarkoituksena oli saada selville vaikeasti vammaisten, olemuskielisten lasten tapaa ilmaista itseään sekä löytää keinoja selvittää lasten asiakaskokemusta. Tavoitteena puolestaan on edistää olemuskielisten lasten kuulluksi tulemistä ja yhdenvertaisuuden toteutumista sekä parantaa palveluntuottajien mahdollisuuksia palvelujen kehittämiseen.

Jokainen ihminen on kykenevä kommunikoimaan. Viestintä varhaisilla keinoilla tapahtuvassa vuorovaikutuksessa antaa ihmisille mahdollisuuden käyttää kehonkieltään monin eri tavoin, kuten tunteidensa, tarpeidensa ja mielipiteidensä ilmaisemiseen. Osallisuus voi toteutua, mikäli ympäristö reagoi vastaanottavaisesti heidän vuorovaikutusaloitteisiinsa ja tarjoaa rakenteellista sekä tilanteista tukea heidän aktiiviselle osallistumiselleen. (Burakoff & Haapala 2013; Launonen 2016, 81–82.)

Tämän soveltavan tutkimuksen keskeiset tulokset osoittavat, että vaikeasti kehitysvammaisen olemuskielisten lapsen viestien ja asiakaskokemuksen selvittäminen on jatkuvaa havainnointia, tulkinnan jakamista ja lapsen yksilöllisen olemuksen arvostamista. Lapsen asiakaskokemus muodostuu moniulotteisesta kehollisen viestinnän, eettisen herkkyyden ja vuorovaikutussuhteen kokonaisuudesta. Tulokset osoittavat, että asiakkaan tyytyväisyys ja tyytymättömyys ilmenevät ennen kaikkea kehollisina vihjeinä – asentoina, liikkeinä, ääntelynä ja ilmeinä – jotka saavat merkityksensä kontekstissa ja vuorovaikutuksen jatkuvuudessa.

Olemuskieliset ilmaisumuodot ovat moninaisia. Myös aiemmissa tutkimuksissa on havaittu, että olemuskieliset ilmaisevat tahtonsa ja mieltymyksensä muun muassa käyttäytymisen, lihasjännityksen, ääntelyn, äänenkorkeuden, silmien liikkeiden, kasvonilmeiden, itsensä vahingoittamisen ja hengityksen kautta (Watson 2016, 243–244; Logrieco ym. 2024, 1-2). Tämän tutkimuksen tuloksissa ilmeni myös erilaisia kehollisia ilmaisumuotoja, kuten kehon jäntevyyttä, ilmeitä, eleitä, ääntelyitä ja kehon liikkeitä. Aineiston mukaan jokaisen lapsen olemuskieli on kuitenkin yksilöllistä ja voi ilmetä hyvin hienovaraisina ja monimuotoisina kehon ja käyttäytymisen signaaleina. Niiden ymmärtäminen edellyttää tukihenkilöiltä herkkyyttä, harjoittelua, aikaa ja oikeanlaista asennetta.

Lapsen viestien tulkitseminen ei kuitenkaan ole aina niin yksinkertaista, ja tähän on myös olemassa työkaluja. Brady ym. (2018, 237–239) mukaan lapsen varhaista kommunikaatiota on esimerkiksi mahdollista arvioida CCS mittarilla. Se kuvaa, miten monimutkaisella tavalla lapsi ilmaisee itseään vuorovaikutuksessa.

Sosiaalinen kontakti syvästi kehitysvammaisiin henkilöihin voidaan rakentaa esimerkiksi läsnäolon, fyysisen kosketuksen ja läheisyyden, muiden ihmisten tarkkailun ja kuuntelemisen, hymyjen ja katsekontaktin sekä sanattomien leikkien avulla. Tämä riippuu siitä, millainen vuorovaikutus on kullekin yksilölle ominaista ja mielekästä. Syvästi kehitysvammaisen elinympäristö kuitenkin voi rajoittaa hänen kykyjään kehittää ja käyttää omia vuorovaikutustaitojaan (Miettinen 2020, 154).

On erityisen tärkeää, että olemuskielisesti kommunikoivan henkilön lähipiirissä on ihmisiä, jotka tunnistavat ja ymmärtävät hänen yksilölliset vuorovaikutustapansa. Yhtä olennaista on, että he arvostavat näiden vuorovaikutusmuotojen merkitystä ja sitoutuvat olemaan yhteydessä häneen juuri näiden ilmaisukeinojen kautta. (Miettinen 2020, 154; Martin, O'Connor-Fenelon & Lyons 2012.) Olemuskielisten henkilöiden vuorovaikutuskumppaneiden roolina on vastata heidän tukenaan olevien henkilöiden tahdon ja mieltymysten ilmaisuun. Watsonin (2016, 334) tutkimuksessa muodostui ensimmäistä kertaa tukihenkilön responsiivisuuden käsitteen soveltaminen tuetun päätöksen teon prosessiin.

Vuorovaikutuskumppanin responsiivisuus olemuskielisen henkilön ilmaisuun on monitahoinen toiminta, joka rakentuu useista osatehtävistä. Näihin tehtäviin kuuluvat tuettavan tahdon ja mieltymysten ilmaisun huomaaminen, tulkinta sekä tulkinnan perusteella toimiminen. Vaikka jokainen näistä osatehtävistä on tärkeä, mikään niistä ei yksinään määritä responsiivisuutta. Pikemminkin tukihenkilön responsiivisuus muodostuu näiden tehtävien yhteisestä toteutumisesta. (Watson 2016, 334.) Kuten myös tämä soveltava tutkimus osoittaa, vuorovaikutuskumppaneiden on välttämätöntä huomioida olemuskieliset ilmaisut sen sijaan, että ne jätettäisiin huomiotta. Tukihenkilön responsiivisuus edellyttää näiden ilmaisujen aktiivista ja sensitiivistä tulkintaa, niiden merkityksellistämistä vuorovaikutustilanteessa sekä toimimista johdonmukaisesti tulkitun merkityksen mukaisesti, jotta yksilön intentionaaliset viestit voivat tulla tunnistetuiksi ja saada vastetta.

Olemuskielisten ja vakavasti kehitysvammaisten henkilöiden kuuleminen päätöksenteossa on keskeinen ihmisoikeuskysymys. Kaikki ihmiset kommunikoivat tavalla tai toisella, ja huolimatta kommunikaation kehityksellisestä vaiheesta, on heidän viestinsä tunnistettava merkityksellisiksi. (Watson 2016, 58). Tutkimuksen eettinen perusta liittyy lapsen oikeuteen tulla kuulluksi ja osallistua häntä koskeviin päätöksiin. Tämä on linjassa Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien sopimuksen (1989) sekä ihmisoikeusperustaisen sosiaalityön periaatteiden kanssa. (Kurki, 2017, 45–46.) Haastateltavat korostivat, että olemuskielisen lapsen kuulluksi tuleminen edellyttää olemuskielen tunnustamista kieleksi. olemuskielisen lapsen mielipiteet tulee ottaa yhtä vakavasti kuin muiden lasten. Laki velvoittaa meitä kohtelemaan tasavertaisesti ja kuuntelemaan kaikkien mielipiteitä.

Tämä luo perustan sille, että myös varhaisimmat ja tahattomatkin ilmaisut tulisi nähdä arvokkaina viestinnän muotoina. Tämä sama kävi ilmi haastatteluista, joissa korostettiin olemuskielisen lapsen vuorovaikutuskumppanin roolia ja motivaatiota kuulluksi tulemisen merkityksessä. Vuorovaikutuskumppanin roolin tarkoituksena on vastata lapsen ilmaistuihin mieltymyksiin tunnistamalla, tulkitsemalla ja toimimalla hänen tahatonta ja mieltymystensä ilmaisujen mukaisesti. Watsonin (2016, 249–249) tutkimuksen havainnot osoittivat, että 84 prosentilla vuorovaikutuskerroista vuorovaikutuskumppani ei reagoanut olemuskielisen henkilön ilmaisuun. Tämä tarkoittaa sitä, että mieltymysten ilmaisua ei tunnistettu tai huomioitu. Tulos paljastaa, kuinka suuri merkitys viestien tunnistamisella on asiakkaan kokemukselle tulla kuulluksi.

Lapsen kokemuksen merkitys tehdään näkyväksi yhteisön ja arjen kautta. Näin ollen olemuskielisen lapsen asiakaskokemus mitataan kohdatuksi tulemisen laadussa, sensitiivisyydessä ja osallisuuden mahdollistumisessa. Olemuskielisen lapsen ääni voidaan saada kuuluviin vain, jos vuorovaikutusta tarkastellaan systemaattisesti ja pitkäjänteisesti. Tämä edellyttää organisaatiolta rakenteita, jotka tukevat reflektiivistä työtapaa ja yhteistä tulkintaa. Tämän soveltavan tutkimuksen tuloksista on luettavissa, että vuorovaikutustilanteissa merkityksellisinä elementteinä nousivat turvallisuus, suhde vuorovaikutuskumppanin kanssa, riittävän ajan antaminen, lapsen kannustaminen vuorovaikutukseen sekä ennakoluulottomuus ja kokeilun halu. Mitä läheisempi suhde on, sitä paremmin tukihenkilö kykenee tunnistamaan ja ymmärtämään olemuskielisiä viestejä. Toisaalta etäisempi suhde voi johtaa siihen, että viestejä vähätellään tai ohitetaan (Watson 2016, 263).

Kuten tämän tutkimuksen haastatteluissa, myös Watson nosti esille käytännön tukikeinoja vuorovaikutuksen vahvistamiseen. Menetelmät kuten Voimauttava vuorovaikutus ja HYP (Huomioivaa yhdessäoloa päivittäin) perustuvat siihen, että aikuinen virittäytyy henkilön omaan rytmiin ja rakentaa yhteyttä leikin ja yhdessäolon kautta. Tällainen myönteinen vuorovaikutus luo ihanteellisen tilanteen, jossa vakavasti tai syvästi kehitysvammaiset ihmiset voivat ilmaista mieltymyksiään ja ennen kaikkea tulla niiden osalta tunnustetuiksi (Watson 2016, 109). Tämän tutkimuksen tuloksissa menetelmänä esille nousi myös Suomessa kehitetty Rohkaisin, joka on kehitetty olemuskielisen henkilön itsemääräämisoikeuden tukemiseen. Rohkaisin-menetelmä perustuu hyvin samanlaisiin periaatteisiin kuten kaksi aiemmin mainittua menetelmää, mutta rohkaistaan uusiin kokeiluihin erityisesti eri aistien kautta. Rohkaisimessa aistikokeilujen kautta on mahdollisuus löytää olemuskielisen lapsen mieltymyksiä, toteuttaa mieleiseksi löydettyjä asioita ja siten tukea lapsen itsemääräämisoikeutta (Tikoteekki 2025). Aistipohjaiset ympäristöt tukevat olemuskielisten henkilöiden mahdollisuuksia ilmaista mieltymyksiään ja tulla ymmärretyiksi (Watson 2016, 109).

Käytännön tasolla tutkimuksen tulokset osoittavat, että olemuskielisen asiakkaan asiakaskokemuksen kehittäminen vaatii rakenteellista joustavuutta ja riittäviä resursseja. Kun olosuhteet lapsen kuulluksi tulemiselle ovat optimaaliset, ovat lapsen viestit luotettavampia ja helpommin tulkittavissa. Tuloksissa korostui sekä vuorovaikutustilanteiden toistaminen että yhteistyö lapsen lähi-ihmisten kanssa – läheisten ja työntekijöiden kesken. Useampi näkökulma kasvattaa viestien tulkintaan luotettavuutta. Tuloksissa asiakaskokemuksen keräämiseen olennaisimpina välineinä nostettiin havainnointi, tarkka ja systemaattinen kirjaaminen sekä videointi. Videoinnin hyödyiksi nähtiin erityisesti tilanteisiin palaaminen ja mahdollisuus huomata pienimmätkin nyanssit lapsen olemuksessa, joita ei välttämättä itse vuorovaikutustilanteessa tule rekisteröineeksi.

Olemuskielisen lapsen asiakaskokemuksen tarkastelussa keskeistä on huomioida lapsen toimijuus ja mahdollisuudet osallistua vuorovaikutukseen omilla keinoillaan. Haastateltavat korostivat, että työntekijän sensitiivisyys ja kyky pysähtyä ovat ratkaisevia asiakkaan viestien tunnistamisessa. Tämä vahvistaa ajatusta siitä, että olemuskielisen asiakkaan kokemusten ymmärtäminen edellyttää syvää läsnäoloa ja jatkuvaa vuorovaikutussuhteen havainnointia. Myös sillä, miten lapsen omille vuorovaikutusaloitteille annetaan tilaa, on olennaista.

Aikuisen tapa reagoida lapsen aloitteisiin ratkaisee sen, kuinka lapsen toimijuus ja osallisuus toteutuvat. Aikuisilla on tunnistettu suhtautumistapaa: kontrolloiva, ohjaava ja dialoginen. Kontrolloiva tai ohjaava lähestymistapa kaventaa lapsen mahdollisuuksia tuoda esiin omia näkemyksiään, kun taas dialoginen osallistuminen mahdollistaa aidon vastavuoroisuuden. Dialoginen vuorovaikutus tarkoittaa sitä, että aikuinen liittyy lapsen aloitteisiin, jatkaa niitä ja neuvottelee leikin kulusta yhdessä lapsen kanssa. Esimerkiksi roolileikkiin osallistuminen mahdollistaa lapsen viestien vastaanottamisen ja arvostamisen, vaikka hän ei käytä puhetta kommunikaation välineenä. Tämä vahvistaa lapsen kokemusta siitä, että hänen toiminnallaan ja viesteillään on merkitystä. (Olli ym. 2021, 262–274.)

Kuulluksi tulemisen oikeuden toteutuminen edellyttää vuorovaikutuskumppanin ammatillista valppautta ja tietoisuutta omasta roolista. Eettinen riski syntyy silloin, jos aikuinen alkaa tulkita lapsen puolesta tai projisoida omia näkemyksiään hänen viesteihinsä. Eettinen toiminta tarkoittaa ennen kaikkea lapsen oman äänen kuulemistä ja sen suojelemista tulkitsijoiden vaikutuksilta.

Vammaistyön eettinen perusta rakentuu ihmisarvon kunnioittamisen, osallisuuden vahvistamisen ja kuulluksi tulemisen periaatteille, jotka muodostavat keskeiset lähtökohdat yhdenvertaisen kohtelun toteutumiselle. Vammaisten henkilöiden kohonnut syrjäytymisriski muodostaa huomattavan eettisen haasteen, sillä osallisuuden edellytyksenä on

vastavuoroinen ja jatkuva sosiaalinen vuorovaikutus. Vuorovaikutussuhteiden puute ja sosiaalisen osallistumisen rajoittuminen voidaan näin tulkita syrjäytymisen keskeisinä ilmenyminä. (Häkkinen ym. 2010, 169, 191, Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2024b).

Osallisuus edellyttää, että henkilöllä on käytettävissään riittävät resurssit sekä toimijuutta omien elämänratkaisujensa suhteen. Vammaisilla lapsilla ja nuorilla on vaara jäädä syrjään omien tavoitteidensa ja tarpeidensa määrittelyssä sekä palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Heille on taattava mahdollisuus saada tietoa itseään koskevista asioista ikätasonsa ja kehitysvaiheensa mukaisesti sekä mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja toivomuksensa. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2024b).

Eettisesti on löydettävä tasapaino osallisuuden ja sen estämisen välillä, kun mietitään, miten lapsen suostumusta voidaan selvittää. Eettisesti keskeistä on, että asiakkaan keholliset viestit tunnistetaan ja niitä kunnioitetaan päätöksenteon ja palveluprosessien kaikissa vaiheissa. Näin ollen suostumus, osallistuminen ja palautteenanto voivat toteutua myös ilman sanoja, mikä haastaa perinteisiä käsityksiä asiakaskokemuksen keräämisestä.

Tässä soveltavassa laadullisessa tutkimuksessa eettisyyttä tarkasteltiin erityisesti olemuskielisen lapsen näkökulmasta – hänen oikeudestaan tulla kuulluksi, ilmaista suostumustaan ja osallistua itseään koskeviin päätöksiin. Haastatteluaineisto osoitti, että eettisyys ei ole vain sääntöjen noudattamista, vaan herkkyyttä tunnistaa olemuskielisen lapsen inhimillinen viesti ja toimia sen mukaisesti. Tuloksissa kävi selväksi, että olemuskielisten lasten kohdalla suostumus ei voi perustua kirjallisiin tai kielellisiin muotoihin, vaan sen tulee ilmetä kehollisina ja tilannesidonnaisina merkkeinä.

Kehitysvammainen olemuskielinen lapsi elää aistimusten maailmassa, tässä ja nyt tapahtuvassa hetkessä, jossa myös suostumuksen ilmaiseminen tai kieltäytyminen tapahtuu. Tämä tulkinta laajentaa eettisen suostumuksen käsitettä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2020, 27–28), sillä lapsen oikeus ilmaista tahtonsa tulee nähdä jatkuvana prosessina, ei kertaluonteisena allekirjoituksena. Eettisesti ongelmallista on olettaa, että suostumus voidaan antaa etukäteen asioihin, joita lapsi ei vielä kykene ymmärtämään. Siksi suostumus tulee ymmärtää dynaamisena ja kontekstisidonnaisena vuorovaikutuksena, joka näkyy lapsen kehollisissa reaktioissa ja osallisuuden hetkissä.

Asiakaskokemuksen näkökulmasta tutkimuksen löydökset ovat merkittäviä ja tukevat aiempia tutkimustuloksia. Olemuskielisen lapsen ääni ilmenee eleissä, katseissa, toiminnassa ja leikissä. Aikuisten herkkyyys näille ilmaisuille ja valmius vastata niihin dialogisesti vahvistavat lapsen osallisuutta ja kokemusta kuulluksi tulemisesta. Näin ollen kommunikaation tukeminen ei rajoitu teknisiin apuvälineisiin, vaan se on ennen kaikkea kohtaamisen ja vuorovaikutuskulttuurin kysymys.

6.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ohjeet ja hyvän tieteellisen käytännön periaatteet korostavat rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta kaikissa tutkimusprosessin vaiheissa – tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen ja sen tulosten arvioinnissa. (TENK 2023). Näitä ohjeita noudatettiin tässä soveltavassa laadullisessa tutkimuksessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2023, 6) mukaan tutkimus on eettisesti kestävä ja luotettava sekä sen tulokset uskottavia ainoastaan silloin, kun tutkimuksessa noudatetaan hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Tutkimusetiikka on oleellinen osa jokaista tutkimusprosessin vaihetta, ja tutkijan on tärkeää toimia hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti läpi koko tutkimuksen (Vilkkä 2021, 41).

All European Academies (ALLEA, 2020, 4) korostaa, että hyvät tutkimuskäytännöt perustuvat tutkimuseettisiin periaatteisiin, jotka ohjaavat tutkijaa niin käytännön eettisissä kuin älyllisissä haasteissa. Näihin periaatteisiin kuuluvat muun muassa luotettavuus tutkimuksen laatuun, suunnitteluun, menetelmiin ja analyysiin liittyen, sekä rehellisyys, avoimuus, oikeudenmukaisuus, puolueettomuus ja osallistujien, ympäristön ja yhteiskunnan arvostus. Tutkijan on oltava vastuussa tutkimuksestaan koko prosessin ajan. Tutkimusta tehdessä kunnioitetaan ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta eikä tutkimuksen aikana aiheuteta ihmisille tai yhteisöille merkittäviä haittoja tai riskejä (TENK 2019, 7).

Tämän opinnäytetyön tietoperusta rakentui sekä kotimaisista että kansainvälisistä tutkimuksista ja artikkeleista. Lisäksi lähteinä käytettiin Suomessa ja maailmalla laajasti käytössä olevia olemuskielisen lapsen vuorovaikutuksen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseen kehitettyjä menetelmiä. Lähdeaineisto on tutkimusaiheen kannalta ajankohtaista ja relevanttia ja tutkimuksessa pyrittiin käyttämään mahdollisimman tuoreita lähteitä. Tutkimuksessa on lisäksi käytetty myös vanhempia lähteitä, sillä aiheesta on vielä melko vähän tutkimustietoa olemassa. Tämä tekee tästä tutkimuksesta entistä merkityksellisemmän. Lähteitä haettiin oppilaitoksen kirjaston tietokannoista ja Google Scholarista sekä tekoälyä hyödyntäen. Tekoälyn ehdottamat lähteet tarkastettiin tutkimuksen tekijän toimesta, että ne ovat luotettavia käytettäväksi tässä tutkimuksessa ja niitä käytettiin harkiten.

Tutkimusprosessia ohjasi avoimuus ja menetelmällinen läpinäkyvyys. Kaikille haastateltaville toimitettiin ennen haastattelua kirjallinen tutkimustiedotteen ja suostumuslomakkeen yhdistelmä (liite 1) sekä erillinen tietosuojailmoitus (liite 3), joissa kerrottiin tutkimuksen tarkoitus, toteutustapa ja osallistujien oikeudet. Haastattelutilanteiden aluksi varmistettiin, että osallistujat olivat perehtyneet heille annettuun tutkimustiedotteeseen, antaneet informoidun suostumuksensa ja ymmärtäneet osallistumisen vapaaehtoisuuden. Aineisto käsiteltiin tietosuoja- ja tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti, ja se litteroitiin sanatarkasti analyysin

luotettavuuden ja toistettavuuden varmistamiseksi, jolloin tulkinnat perustuivat tutkittavien alkuperäisiin ilmauksiin. Induktiivinen sisällönanalyysi toteutettiin systemaattisesti pelkistämisen, ryhmittelyn ja teemoittelun vaiheiden kautta, mikä mahdollisti aineiston kokonaisvaltaisen tarkastelun sekä keskeisten sisältöjen ja merkitysrakenteiden esiin nostamisen. Haastatteluista muodostuneet ala- ja yläluokat on esitetty kokonaisuudessaan liitteessä 4.

Teemahaastattelut toteutettiin kolmen viikon aikana, mikä vahvisti aineiston ajallista yhtenäisyyttä ja vertailtavuutta. Tiivis toteutusaikataulu mahdollisti myös tutkimuksen tekijän fokuksen säilymisen ja johdonmukaisen vuorovaikutuksen haastattelutilanteissa.

Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruuta jatketaan, kunnes saavutetaan saturaatiopiste. Saturaatiopisteeksi kutsutaan vaihetta, jossa uudet haastattelut eivät enää tuota olennaisesti uutta tietoa tutkittavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 86–87.) Tässä soveltavassa laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien määrä oli tarkoituksellisesti maltillinen, eikä varsinaista saturaatiopistettä saavutettu. Haastattelujen tulokset tarjosivat arvokasta ja ainetilasta tietoa kohderyhmän kokemuksista. Aineisto todettiin sisällöllisesti riittäväksi tutkimuksen tavoitteiden ja kysymysten näkökulmasta, sillä haastatteluista saatiin monipuolinen ja syvälinen kuva tutkittavasta ilmiöstä. Luotettavuutta vahvisti se, että analyysin tulokset olivat johdonmukaisia aiempien tutkimusten kanssa.

Soveltavan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida uskottavuuden, siirrettävyyden, vahvistettavuuden ja refleksiivisyyden avulla. Uskottavuus tarkoittaa tulosten todenperäisyyttä ja varmistamista esimerkiksi tutkijan riittävällä perehtymisellä ilmiöön sekä tulosten tarkistuttamisella osallistujilla tai vertaiskeskusteluilla. Siirrettävyys edellyttää tutkimusprosessin ja kontekstin tarkkaa kuvausta, jotta lukija voi arvioida tulosten sovellettavuutta muihin samankaltaisiin tilanteisiin. Vahvistettavuus korostaa aineistolähtöisyyttä ja tutkimusprosessin läpinäkyvää dokumentointia, kuten muistiinpanojen tai tutkimuspäiväkirjan käyttöä, jotta tulosten muodostuminen on jäljitettävissä. (Kylmä & Juvakka 2014, 128-129; Tuomi & Sarajärvi 2018, 175-178.)

Refleksiivisyys puolestaan edellyttää tutkijalta tietoisuutta omista lähtökohdistaan ja niiden mahdollisista vaikutuksista tutkimuksen eri vaiheissa, jotta tulkinnat perustuvat mahdollisimman aidosti aineistoon. Refleksiivisyys auttaa varmistamaan, että analyysi perustuu mahdollisimman aidosti osallistujien näkemyksiin ja että tutkijan omat ajatukset ja kokemukset eivät ohjaa tuloksia liiallisesti. (Kylmä & Juvakka 2014, 129.)

Tässä soveltavassa laadullisessa tutkimuksessa uskottavuutta vahvistettiin keräämällä tutkimusaineisto kolmesta eri haastattelulähteestä (kaksi yksilöhaastattelua ja yksi ryhmähaastattelu), mikä lisäksi näkökulmien moninaisuutta ja toisaalta vahvisti vastausten samansuuntaisuutta. Tuloksia ei ollut mahdollista tarkistuttaa osallistujilla aikatauluhaasteiden

vuoksi. Siirrettävyys toteutui, sillä tulokset ovat sovellettavissa eri palvelukonsepteihin, joissa työskennellään olemuskielisesti kommunikoivien lasten kanssa. Lisäksi tutkimuksen tuloksia pystyttiin vertaamaan aikaisempiin tutkimuksiin. Vahvistettavuus ilmeni siinä, että analyysin tulokset esitettiin taulukoiden, suoraan lainattujen esimerkkien ja analyysipolkujen kuvauksena, jolloin lukija voi seurata tulokinnan etenemistä. Koko tutkimusprosessin kirjattiin siten, että toinen tutkija voi seurata prosessin kulkua pääpiirteittäin.

Myös reflektiivisyys oli keskeinen osa tutkimusprosessia. Tutkimuksen tekijä pyrki tietoisesti tunnistamaan omat ennakko-oletuksensa ja ammatillinen tausta huomioiden, etteivät ne ohjaisi tulkintaa. Tutkimuksen tekijällä oli jo vahva ymmärrys olemuskielisten, vaikeasti vammaisten lasten kanssa toimimisesta pitkän ja monipuolisen työkokemuksen kautta. Samalla tutkimuksen tekijä kuitenkin tiedosti oman tietämyksensä rajallisuuden aiheesta ja halusi syventää omaa ammattitaitoaan sekä hyödyntää tämän spesifin alan asiantuntijoiden osaamista kehittämisen edistämiseksi. Aineistoa tarkasteltiin toistuvasti ja kriittisesti, ja tulokset perustuvat haastateltavien esille tuomiin näkemyksiin eikä tutkijan omiin oletuksiin.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 180) huomauttavat, että laadullisen tutkimuksen luotettavuus ei synny määrällisestä toistettavuudesta. Se syntyy tulkintaprosessin avoimuudesta ja perustettavuudesta. Tämä periaate ohjasi myös tämän tutkimuksen toteutusta. Tutkimus toteutettiin hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Tietoperustan luotettavuus varmistettiin käyttämällä lähteinä mahdollisimman paljon uusia ja tutkimustietoon perustuvia lähteitä, joiden joukossa oli sekä suomalaisia että ulkomaisia tutkimuksia. Näiden tueksi tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen käytettiin muutamaa vanhempaa tutkimuslähdettä sekä menetelmälähteitä. Lähteiden merkintä ja viittauskäytännöt noudattivat LAB-ammattikorkeakoulun vaatimuksia. Valmis työ tarkistettiin Turnitin-ohjelmistolla alkuperäisyyden varmistamiseksi ja plagioinnin poissulkemiseksi.

6.3 Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset

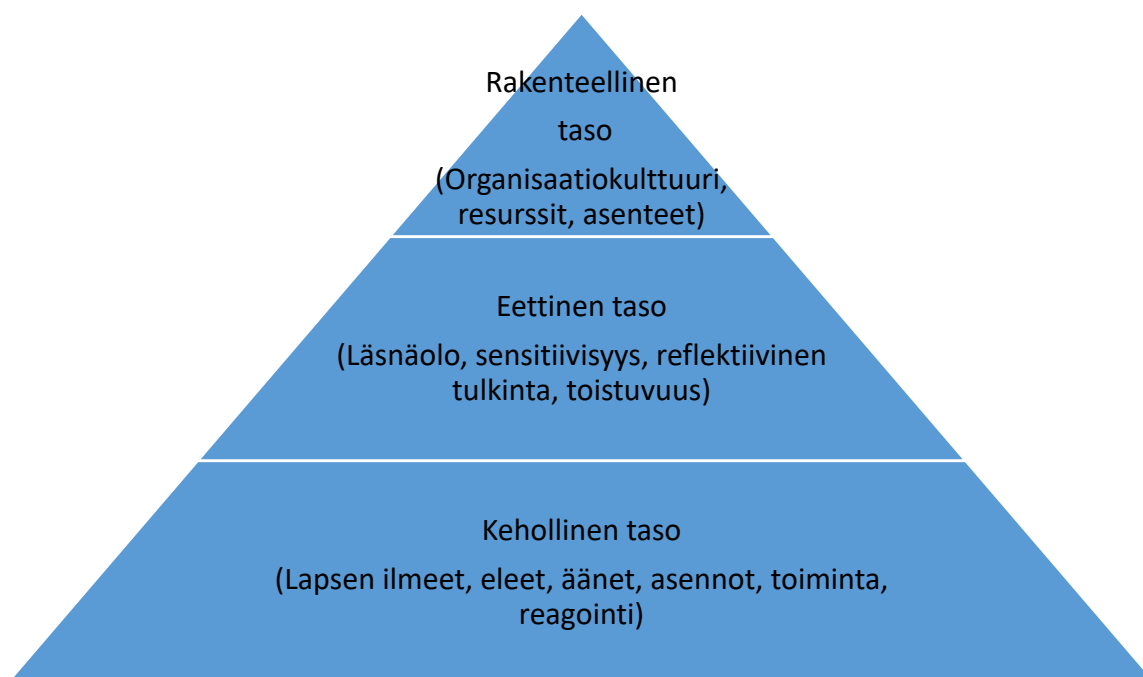
Tämän soveltavan laadullisen tutkimuksen tulokset syventävät ymmärrystä olemuskielestä ja sen merkityksestä osana vuorovaikutusta ja asiakaskokemusta. Tulokset osoittavat, että olemuskielinen viestintä ei ole poikkeus tai rajoite, vaan ihmisen luontainen ja jatkuva tapa olla yhteydessä toisiin. Tulosten perusteella voidaan tunnistaa kolme toisiaan täydentävää kokonaisuutta: olemuskieli viestinnän perustana, kuulluksi tulemisen eettinen ja vuorovaikutuksellinen ydin sekä kuulemisen rakenteelliset ja kulttuuriset haasteet.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että olemuskieli on ihmisyyden perusta, ja sen ymmärtäminen avaa uudenlaisen näkökulman sekä viestintään että osallisuuteen. Olemuskielisen lapsen kuuleminen ei ole vain yksittäinen ammatillinen taito, vaan koko

toimintakulttuuria koskeva arvo- ja tietoisuuskysymys. Kun lapsen kehollinen viestintä tunnustetaan kieleksi, hänen kokemuksensa saa merkityksen – hänestä tulee aktiivinen toimija omassa elämässään. Tämän tutkimuksen ydinviesti voisi olla, että olemuskielinen kuuleminen on inhimillisen yhteyden, eettisen vastuun ja yhteisöllisen oppimisen liitto.

Tutkimus vahvisti ymmärrystä siitä, miten tärkeää olemuskielisen lapsen vuorovaikutuksen tukeminen ja kuulluksi tuleminen on ja että myös olemuskielisen lapsen on mahdollista antaa palautetta saamastaan palvelusta. Lapsen kuulluksi tulemisen rakentuu kolmelle eri tasolle, jossa olemuskielinen kuuleminen tapahtuu. Näitä ovat lapsen viestinnän sisältävä kehollinen taso, aikuisen sensitiivisen ja reflektiivisen tulkinnan sisältävä eettinen taso sekä rakenteellinen taso.

Näiden tasojen välinen vuorovaikutus määrittää, tuleeko lapsi todella kuulluksi. Jos kehollinen viesti jää ilman eettistä tulkintaa tai jos rakenteet eivät tue vuorovaikutusta, lapsen kokemus jää piiloon. Vasta kun kaikki kolme tasoa ovat tasapainossa, kuulluksi tuleminen toteutuu ja lapsen osallisuus vahvistuu. Nämä tasot on esitelty kuviossa 3.



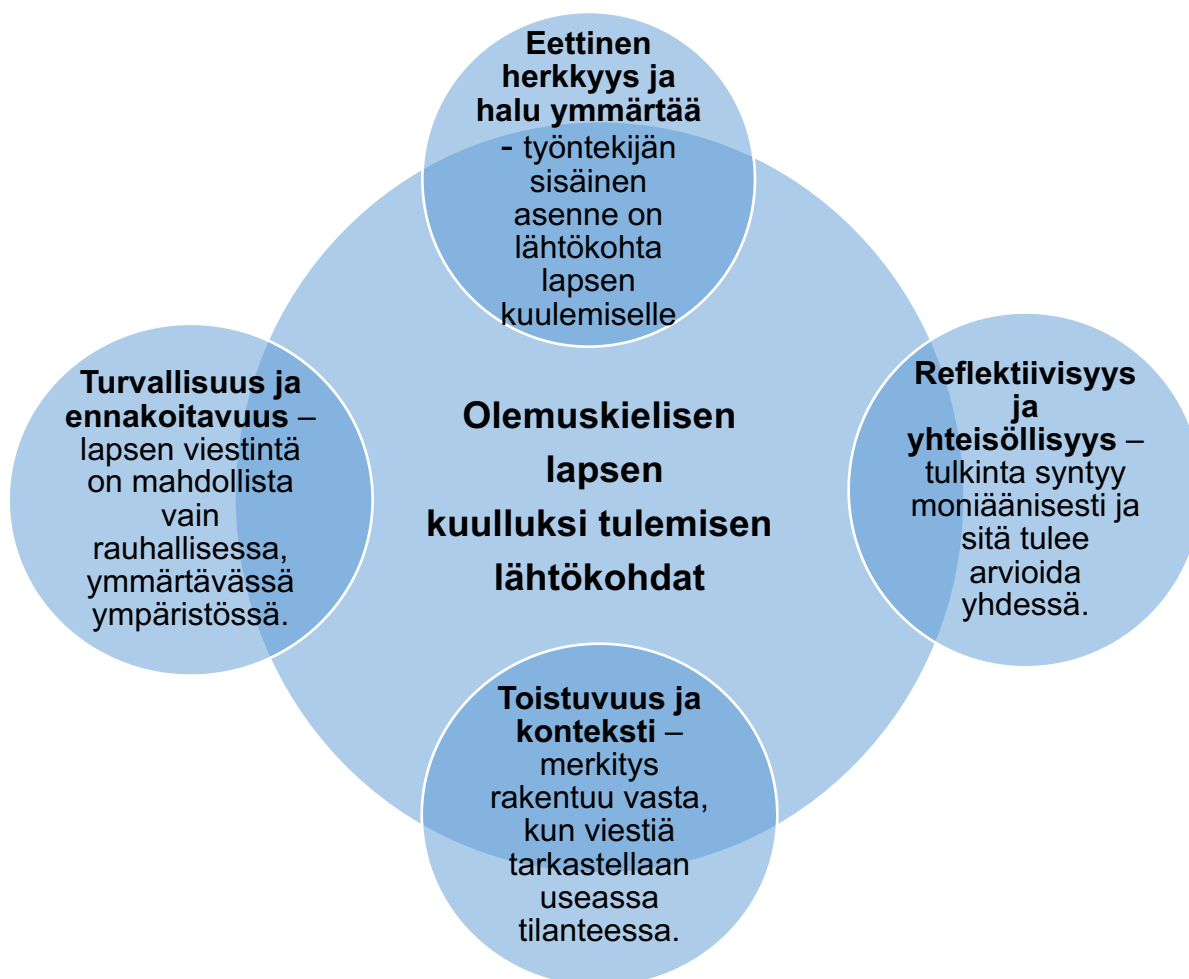
Kuvio 3. Olemuskielisen lapsen kuulluksi tulemisen kolme tasoa.

Yhteenvetona tästä tutkimuksesta olemuskielestä voisi sanoa, että se on universaali ja kehollinen kommunikaation muoto. Olemuskieli rakentuu vuorovaikutuksessa ja sisältää erilaisia yksilöllisiä ei-sanallisia ilmaisumuotoja sekä kulttuurisia ja tilanteisia merkityksiä. Olemuskielisen lapsen kuulluksi tuleminen edellyttää sensitiivistä, toistuvaa ja reflektiivistä havainnointia, jossa viestit tulkitaan eettisesti ja kontekstuaalisesti. Kuulemisen suurimmat esteet eivät liity lapsen kyvykkyyteen, vaan aikuisten asenteisiin, puutteisiin organisatorisissa

rakenteissa sekä eettiseen epävarmuuteen. Lapsen kuuleminen ja kuulluksi tuleminen on yhteisöllinen prosessi, joka edellyttää moniammatillista dialogia ja yhteistä oppimista. Tämän laadullisen tutkimuksen rooliksi nousi kehollisen ja kokemuksellisen tiedon arvon näkyväksi tekeminen. Merkityksellistä on myös tuoda esille olemuskielisen lapsen inhimillinen kokemus osaksi päätöksentekoa ja palvelukehitystä.

Asiakaskokemuksen kehittämistä ei voida erottaa päivittäisestä työstä. Tutkimustuloksissa korostettiin, että olemuskielisen asiakkaan viestien tunnistaminen on osa arjen havainnointia ja reflektiota, ei erillinen projekti. Havainnointi ja videointi tulisi integroida osaksi arkea, ja työntekijöiden koulutukseen olisi sisällytettävä kehollisen viestinnän tulkintaa ja reflektiivistä havainnointia. Asiakaskokemus ei tällöin perustu pelkkiin mittareihin tai kyselyihin, vaan jatkuvaan, yhteiseen tulkintaan ja kokemusten jakamiseen.

Aineiston perusteella olemuskielisen lapsen kuulluksi tuleminen rakentuu neljän keskeisen periaatteen varaan. Nämä periaatteet on esitetty kuviossa 4.



Kuvio 4. Olemuskielisen lapsen kuulluksi tulemisen lähtökohdat.

Olemuskielisen lapsen mielipiteen kuuleminen on eettisesti ja ammatillisesti keskeinen, mutta käytännössä monin tavoin haastava prosessi. Aineiston perusteella olemuskielisen lapsen mielipiteen kuulemisen esteet eivät synny lapsesta itsestään, vaan ympäristöstä, asenteista ja rakenteista, jotka rajaavat hänen toimijuuttaan. Kuuleminen estyy, kun keholista viestintää ei tunnusteta kieleksi, tai kun aikuisen oma maailmankuva, kiire ja epävarmuus peittävät herkkyyden nähdä lapsen merkityksellinen läsnäolo. Siksi olemuskielisen lapsen kuulemisen kehittäminen on ennen kaikkea eettinen teko, joka vaatii tietoista reflektiota omista käsityksistä ihmisyydestä, kommunikaatiosta ja vallasta. Tulosten perusteella keskeiset esteet lapsen kuulluksi tulemiselle liittyvät neljään toisiinsa kietoutuvaan kokonaisuuteen (kuvio 5).



Kuvio 5. Keskeiset esteet olemuskielisen lapsen kuulluksi tulemiselle.

Asiakaskokemuksen keräämisen kannalta merkittävimmät tulokset tässä tutkimuksessa koskivat menetelmiä sekä välineitä. Aineistossa vuorovaikutuksen tukemiseen asiakaskokemuksen keräämisessä suositeltiin Voimauttavaa vuorovaikutustusta, HYP-menetelmää sekä Rohkaisinta. Näiden menetelmien tarkoitus on vuorovaikutushetkeen syventyminen olemuskielisen lapsen kanssa syvemmän yhteyden saamiseksi, lapsen vuorovaikutustapojen tunnistamiseksi ja viestien ymmärtämiseksi sekä hänen mieltymystensä ja itsemääräämisoikeutensa tukeminen. Havainnoiminen koettiin tärkeimmäksi olemuskielisen lapsen

viestien tulkitsemiseksi ja havainnoinnin lisäksi suositeltiin systemaattista kirjaamista sekä videotointia.

Kehittämisehdotuksena esitetään havaintolomaketta, joka tukee olemuskielisen lapsen ilmaisujen huomioiden kirjaamista. Lomake voisi esimerkiksi auttaa havainnoimaan eri olemuskielisiä eleitä, sekä auttamaan tulkitсияа pohtimaan, mitä viestit tarkoittavat, miten on päädytty tiettyyn tulkintaan ja miten olemuskielinen lapsi ilmaisee asioita. Koska olemuskielinen lapsi ei voi vastata perinteiseen kyselyyn, asiakaskokemuskysely olisi varmintaraken- taa havainnointimatriisiksi. Taulukossa 5 on esitetty ehdotus havaintolomakkeen sisällöstä.

Arvioitava osa-alue	Havainnoinnin kohde	Mahdollinen mittari / ilmaisu- keino	Tulkitseva kysymys ammattilai- selle
Hyvin- vointi ja turvalli- suus	Kehon jännitys, ilmeet, katse- kontakti, ääntely	Rauhallisuus, levottomuus, vetäytyminen	Miten lapsi ilmaisee olevansa mukavuusalueella?
Osalli- suus ja vuorovai- kutus	Kontaktin hake- minen, osallistu- misen tavat	Hakeutuuko muiden luo, ve- täytyykö?	Milloin ja miten lapsi näyttää haluavansa olla yhdessä?
Mielty- mykset ja inhon ai- heet	Keholliset reak- tiot eri toimintoi- hin	Suun purista- minen, ilon eleet, äänneet	Mitkä asiat tuottavat iloa tai vastustusta?
Toimin- nan mer- kitykselli- syys	Keskittyminen, toistaminen, rytmi	Toistuuko kiin- nostus samaan toimintaan?	Mitä lapsi näyttää haluavan jat- kaa tai lopettaa?
Ympäris- tön sopi- vuus	Melu, valaistus, tila, fyysinen mukavuus	Reaktiot ympä- ristömuutoksiin	Onko lapsi rauhallisempi tai le- vottomampi eri ympäristöissä?
Sosiaali- set kon- taktit	Kenen luokse lapsi hakeutuu, miten lapsi te- kee aloitteita	Lapset reaktiot eri ihmisiin tai heidän toimin- taansa	Viihtyykö lapsi enemmän tietty- jen ihmisten kanssa? Aiheut- taako toimiminen toisten kanssa lapsessa negatiivisia re- aktioita?

Taulukko 5. Esimerkkejä havaintolomakkeen rakentamiseen

Havaintolomakkeella aiheet voisivat olla pilkottuna pienempiin osiin riippuen siitä, mitä olemuskielisen lapsen asiakaskokemuksen osa-alueita halutaan kulloinkin selvittää. Asiakas- kokemuksen keräämisen pilkkominen aihealueisiin voisi pienentää esimerkiksi työntekijöi- den työmäärää ja tehdä asiakaskokemuksen selvittämisestä helpommin arkeen sisällytet- tävää toimintaa. Samaan lomakkeeseen olisi myös mahdollista palata myöhemmin

uudestaan, sillä kuten tutkimuksessakin kävi ilmi, myös olemuskielisen lapsen mielipiteet ja mieltymykset muuttuvat. Esimerkiksi haastavat tilanteet ohjaajan kanssa voisivat havaintolomakkeen avulla helpottaa ajan myötä. Taulukossa 6 on kuvattuna ehdotus, miten olemuskielisen lapsen sosiaalisia kontakteja ja kokemuksia voisi mahdollisesti arvioida.

Perustiedot				
Päivämäärä & tilanne:		Havainnoitsija:	Lapsen vireystila:	
1. Lapsen oma-aloitteisuus ja hakeutuminen ihmisten luo				
Henkilö / työntekijä	Hakeutuuko lapsi hänen luo?	Aloitteen muoto	Aloitteen voimakkuus	
2. Vuorovaikutuksen laatu				
Henkilö	Lapsen reaktio vuorovaikutukseen	Vuorovaikutuksen kesto	Mikä toimi hyvin?	Mikä ei toiminnut?
3. Lapsen tunnetila ja keholliset viestit				
Tilanne / vuorovaikutuskumppani	Positiiviset merkit	Neutraalit merkit	Stressi / epä-mukavuus	Mahdollinen tulkinta
4. Kosketuksen ja fyysisen vuorovaikutuksen hyväksyttävyys				
Kuka voi koskettaa lasta?	Miten lasta voi koskettaa?	Reaktio	Rajoitteet	
5. Lapselle mieluisat ihmiset ja toimintatavat				
Henkilö	Lapsen myönteiset reaktiot	Toimintatavat jotka toimivat	Parhaat yhteystilanteet	
6. Yhteenveto				
Keskeiset havainnot	Ihmiset joihin lapsi kiinnittyi	Lapsen mieltymykset	Vältettävät tilanteet	Jatkosuositukset

Taulukko 6. Esimerkki havaintolomakkeesta lapsen sosiaalisia kontakteja arvioidessa.

Asiakaskokemuksen kyselyn tavoitteena ei ole niinkään mitata vastauksia kysymyksiin, vaan selvittää lapsen mielipiteitä sekä havainnollistaa kokemuksia ja reaktioita. Varsinainen kirjaaminen olisi hyvä upottaa päivittäiskirjaamiseen, eli kirjaamisjärjestelmän rakennetta tulisi muuttaa siten, että se tukisi päivittäisessä arjessa lapsen havainnointia ja lapsen kommunikaation tulkitsemista – ilman, että se aiheuttaa paljon lisätyötä esimerkiksi pienryhmäkodin henkilöstölle.

Tulevaisuudessa olemuskielisen viestinnän tutkimus ja käytännön työ edellyttävät yhteisöllistä eettistä oppimista. Eettisyys ei voi olla irrallinen osa toimintaa, vaan sen tulee olla sisäänrakennettuna palvelukulttuuriin. Virheitä ja virhetulkintoja ei tarvitse pelätä – sen sijaan eettisyys on jatkuvaa pyrkimystä ymmärtää ja selvittää lapsen tahtoa ja kokemusta

palveluista. Todellinen eettisyys toteutuu vasta, kun lapsen oma tahto ja kokemus tunnustetaan ja sitä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

6.4 Jatkotutkimusaiheet

Tässä soveltavassa tutkimuksessa tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla kehitysvamma-alan asiantuntijoita ja tutkijoita. Jatkokehittämisen kannalta voisi olla hyödyllistä käyttää palvelumuotoilun prosessia ja hyödyntää asiakkaiden, heidän omaistensa sekä esimerkiksi pienryhmäkodin työntekijöiden osallisuutta asiakaskokemuksen keräämisen kehittämisessä. Osallistavaan kehittämistyöhön on tehokasta käyttää yhteisöllistä ideointimenetelmää, sillä sen avulla saadaan ryhmän ideat monipuolisesti esiin. Siten luodaan myös mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon. Osallistavat menetelmät mahdollistavat hiljaisen tiedon, ammattitaidon ja kokemuksen tuomisen kehittämistyöhön. Tämä puolestaan laajentaa kehittämisen näkökulmia.

Jatkotutkimusta voisi tehdä pienryhmäkotiympäristössä, jossa tutkittaisiin nimenomaan lapsen kuulluksi tulemistä ja hänen mielipiteidensä huomioimisen toteutumista. Tämä toisi arvokasta tietoa lapsen elinympäristön resursseista ja lapsen asiakaskokemuksen kehittymisestä. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla myös havaintomatriisin sisällön luominen tai muiden menetelmien kehittäminen asiakaskokemuksen keräämistä varten. Tutkimusta voisi tehdä myös asiakaskokemuksen sisällöstä vanhempien näkökulmasta.

Lähteet

- Aalto A-M., Elovainio, M., Muuri, A., Pekurinen, M., Sainio, S., Sinervo, T. & Vehko, T. 2017. Terveystenhuollon asiakaslähtöisyys, Palvelujen käyttäjien kokemuksia terveystenpalvelujen toiminnasta. Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 9.8.2025. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134728/URN_ISBN_978-952-302-880-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ahola & Pollari K. 2018. Lapsella on oikeus osallisuuteen vammaisuudesta riippumatta. Terveysten ja hyvinvoinnin laitost. Viitattu 9.8.2025. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135864/URN_ISBN_978-952-302-999-6.pdf
- Alarilla, A., Terrell, K., Kelly, P., Chesters, H., Gibson, F., Oldham, F., Sell, D., Davies, G. & Wray, J. 2024. Routine use of patient-reported experience and outcome measures for children and young people: a scoping review. Systematic Reviews. Viitattu 25.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1186/s13643-024-02706-x>
- All European Academies. 2020. Tutkimusetiikan eurooppalaiset käytännöt ja ohjeistus. Viitattu 1.10.2025. Saatavissa https://allea.org/wp-content/uploads/2020/08/Finnish_European_Code_of_Conduct_digital-final.pdf
- Anttila, U. 2019. Erityislapsen vanhempana: Voimavaroja hyvään elämään. Helsinki: Kirjapaja.
- Archard D. & Skivenes M. 2009. Hearing the child. Child and Family Social work. Vol 14 (4). 391-399. Viitattu 8.8.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2008.00606.x>
- Arvio, M., Aaltonen, S. & Lähdetie, J. 2022. Kehitysvammainen potilaana. Duodecim
- Astell A., Shoaran, S. & Ellis, M. & 2022. Communicating with people living with dementia who are nonverbal. The creation of Adaptive Interaction. Frontiers in Communication. Vol. 6/2022. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.3389/fcomm.2021.689439>
- Bigby, C. & Wiesel, I. 2018. Using the concept of encounter to further the social inclusion of people with intellectual disabilities: what has been learned? Research and Practice in Intellectual and Developmental Disabilities. 6/2019. 39-51. Viitattu 8.8.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1080/23297018.2018.1528174>
- Brady, N. C., Fleming, K., Swinburne Romine, R., Holbrook, A., Muller, K., & Kasari, C. 2018. Concurrent Validity and Reliability for the Communication Complexity Scale. American Journal of Speech-Language Pathology, 27(1)

Burakoff, K. & Haapala, P. 2013. Kohdaten – opas vuorovaikutukseen muistisairaankanssa. Helsinki: Tikoteekki, Kehitysvammaliitto. Viitattu 8.8.2025. Saatavilla www.papu-net.net/tietoa/oppaat

Burakoff, K. & Lahti S. 2020. Olemuskieli kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen välineenä. Teoksessa Karjalainen A-L & Wallenius-Penttilä K. (toim.) Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä. Tampere: PunaMusta Oy, 136-156. Viitattu 9.8.2025. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-359-9>

Bøgh, L., Andersen, S. & Hulgaard, D. R. 2022. "Painting oneself out of a corner" – Exploring the use of art in a Child and Adolescent Psychiatry setting. Nordic Journal of Arts, Culture and Health, 4(2). 1–12. Viitattu 9.8.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.18261/njach.4.2.2>

Casey, H., Trayer, Á., Desmond, D. & Coffey, L. 2023. Experiences and perceptions of everyday decision-making in the lives of adults with intellectual disabilities, their care partners and direct care support workers. Journal of Intellectual Disabilities 2025, Vol. 29(3). 683–705. Viitattu 25.11.2025. Saatavissa: <https://doi.org/10.1177/17446295231189020>

Clegg, J., Black, R., Smith, A., & Brumfitt, S. 2018. Examining the impact of a city-wide Intensive Interaction staff training program for adults with profound and multiple learning disability: A mixed methods evaluation. Disability & Rehabilitation, 42(2). 201-210. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1080/09638288.2018.1495769>

Eide, A. H., Ofstad, D., Støylen, M., Hansen, E. & Høiseth, M. 2022. Participation and Inclusion of Children and Youth with Disabilities in Local Communities. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(19), 11893. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.3390/ijerph191911893>

Elliot, S.A., Rahman, S., Scott, S.D., Craig, W.R., Knisley, L., Shearer, K. & Hartling, L. 2024. Seeking Care for Children with Intellectual and/or Developmental Disabilities in the Emergency Department: A Mixed Methods Systematic Review of Parents' Experiences and Information Needs. Open Access Emergency Medicine. Vol. 16/2024. 117-131. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.2147/OAEM.S450191>

Elo, S., Kajula, J., Tohmola, A. & Kääriäinen, M. 2022. Laadullisen tutkimuksen perusteet ja käytännöt. Helsinki: Sanoma Pro.

Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot – vammaisten arkielämän ja itsemäärääminen. Kehitysvammaliitto. Viitattu 1.9.2025. Kouvola: Kehitysvammaliitto ry.

Eskola, J., Lähti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS- kustannus, 27-51.

Fava, L., & Strauss, K. 2010. Multi-sensory rooms: Comparing the effects of the Snoezelen and the stimulus preference environments on the behaviour of adults with profound multiple disabilities. *Research in Developmental Disabilities*, Volume 31(1). 160–171. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2009.08.006>

Forster, S. 2008. HOP: Hanging Out Program: Interaction for people at risk of isolation. Victoria, Australia: Self-published. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa: <https://sheridanforster.com.au/passions/hanging-out-program-hop/>

Gottschalk, F. & Borhan, H. 2023. Child participation in decision making: Implications for education and beyond. OECD Education Working Papers No. 301. Viitattu 25.11.2025. Saatavissa <https://dx.doi.org/10.1787/a37eba6c-en>

Grace, R., Shier, H., Michail, S., Fattore, T., McClean, T., Ng, J., Baird, K., Wise, S. & Kem, L. 2024. Supporting child and youth participation in service design and decision-making: The ReSPECT approach. *Children and Youth Services Review*. Vol. 163, August 2024, 107769. Viitattu 25.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2024.107769>

Haataja, A., Kallajoki, L., & Tolonen, R. 2023. Rohkaisin-menetelmä: Aistikokemusten hyödyntäminen kommunikoinnin ja osallisuuden tukena. Tikoteekki. Kehitysvammaliitto.

Hague, N., Hague, P. 2023. B2B Customer Experience: A Practical Guide to Delivering Exceptional Customer Experience. New York, London: Kogan Page.

Hansen, M. 2024. Lapsen asiakaskokemuksen kuuleminen palveluissa – näkökulmia ja kokemuksia. Teoksessa Hietanen-Peltola, M., Lenkkeri, K. & Sainio, S. (toim.) Lasten ja nuorten asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen. ASPA Lapset ja nuoret alatyöryhmä 2023. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (THL). Työpaperi 17/2024. 9-10. Viitattu 8.8.2025. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-285-3>

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Heino, E & Lillrank, A 2022, Experiences among migrant parents with a disabled child when interacting with professionals : recognition as an inclusionary and exclusionary mechanism in Finnish public health and social services', *Disability & Society*, vol. 37, 2022. Issue 7. 1197-1215. Viitattu 25.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1867507>

Heinonen, J. 2014. Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana. Teoksessa Anneli, Pohjola, Merja, Laitinen & Marjaana, Seppänen (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Unipress, 34–55.

Helander, M. 2024. Lasten ja nuorten asiakaspalautteen lapsen oikeuksien näkökulmasta. Teoksessa Hietanen-Peltola, M., Lenkkeri, K. & Sainio, S. (toim.) Lasten ja nuorten asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen. ASPA Lapset ja Nuoret alatyöryhmä 2023. Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos (THL). Työpaperi 17/2024. 7-8. Viitattu 8.8.2025. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-285-3>

Hewett, D., Barber, M., Firth, G. & Harrison, T. 2018. Intensive Interaction Handbook. London: SAGE Publications Ltd.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2020. Tutki ja kirjoita. 25. uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Holma, L., Laasio, K., Ruusuvuori, M., Seppä, S. & Tanner, R. 2021. Menestys syntyy asiakaskokemuksesta: B2B- johtajan opas. Helsinki: Alma Talent.

Huhtala, E. 2023. Vammaisten lasten ja heidän perheidensä kokemuksia vammaissosiaalityön kohtaamisista ja asiakasosallisuudesta. Maisterintutkielma Sosiaalityö Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos Jyväskylän yliopisto. Viitattu 19.11.2025. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-202312218436>

Humpheson, J. 2024. Sensory approaches for adults with severe or profound and multiple learning disabilities: A systematic literature review. British Journal of Occupational Therapy 2024. Vol. 87, 3. 129–142. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1177/03080226231208717>

Huhtanen, K. (toim.) 2017. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Kouvola: Kehitysvammaliitto, oppimateriaalikeskus Opike.

Häkkinen, T., Kapanen, H., Kolkka, M., Peltonen, M., Tamminen-Westerbacka, T. & Tepora, S-M. 2010. Vammaisen ihmisen syrjäytymisuhka on eettinen haaste yhteiskunnalle. Teoksessa T. Laine, S. Hyväri & P. Vuokila-Oikkonen (toim.), Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi, 169-194.

Hämäläinen, M. & Patjas, L-M. 2018. Palvelun taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ikonen, T. 2019. Asiakasryhmäkohtainen tieto laadusta ja vaikuttavuudesta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedolla johtamisessa ja ohjauksessa: Laatu-rekisterien asema palvelujärjestelmässä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:70. Helsinki. Viitattu 9.8.2025. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4129-8>

Jones, D. R., Botha, M., Ackerman, R., King, K. & Sasson, N. J. 2023. Non-autistic observers both detect and demonstrate the double empathy problem when evaluating interactions between autistic and non-autistic adults. Sage Journals. Autism. Vol. 28, Issue 8, August 2024. 2053-2065. Viitattu 25.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1177/13623613231219743>

Kaitsalmi, J. 2024. Erityiseksi määritellyn lapsen vaikuttajuuden toteutumisen mahdollistava hoitotyö: Lasten kuntoutushoitotyön dialoginen malli. Turun yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 25.11.2025. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-9627-8>

Kallinen, K. & Kinnunen, H. 2021. Laadullisen tutkimuksen menetelmät sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Sanoma Pro.

Kalliomaa-Puha, L. 2020. Arjen ihmisoikeudet. Talentia-lehti, 1.4.2020. Viitattu. 10.8.2025. Saatavissa <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/arjen-ihmisoikeudet/>

Kalliomeri, R., Mettinen, K., Ohlsson, A-M., Soini, S. & Tulensalo, H. 2020. Lapsikeskeinen palvelumuotoilu. Pelastakaa Lapset. Suomen Uusiokuori Oy.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2017. Tutkimus hoitotieteessä. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2013. Kehitysvammaisuus. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kehitysvammaliitto 2021. Kaikkien lasten äänet kuuluviin. Viitattu 9.8.2025. Saatavissa <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kaikkien-lasten-aa-net-kuuluviin/>

Killström, M. 2020. Vetoa tunteisiin: Luo parempia asiakaskokemuksia ja pysyvämpiä asiakassuhteita. Helsinki: Alma Talent.

Kinnunen, A.M., & Holopainen, L. 2023. A Journey of Discovery: Modelling Participation to Enhance Multifunctional Collaboration among Children with Disabilities. Scandinavian Journal of Disability Research 25(1), 256–268. Viitattu 25.11.2025. Saatavissa: <https://doi.org/10.16993/sjdr.976>

Kivinen, T., Vanjusov, H., & Vornan, R. 2020. Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 267–293.

Kivistö, M. 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen: monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 15.8.2025. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-751-3>

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika, uudenlainen johtaminen. Alma Insights.

Korkiakoski, K. 2023. Huomisen asiakas: Onko hän asiakkaasi jo tänään? Helsinki: Kaupakamari.

Koski, K., Martikainen, K., Burakoff, K., Vesala H. & Launonen, K. 2014. Evaluation of the impact of supervisory support on staff experiences of training. Tizard Learning Disability Review. Vol. 19, 2. 77-84. Viitattu 5.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1108/TLDR-03-2013-0023>

Kurki, L. 2017. Ihmisoikeusperustainen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Laimio, J. 2023. Kohti lapsikeskeisiä kohtaamisia -raportti. Pelastakaa lapset. Viitattu 9.8.2025. Saatavissa <https://www.pelastakaa lapset.fi/lapsilta-opittua/lapsilta-opittua/osallisuus/kohti-lapsen-nakoista-osallisuutta/kohti-lapsikeskeisia-kohtaamisia-raportti/>

Laitila, H., Lunkka, N. & Suhonen, M. 2020. Asiakslähtöisyys lapsi- ja perhepalveluiden moniammatillisessa verkostoyhteistyössä vanhempien kokemana. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. Vol. 57, 1. 3–16. Viitattu 1.11.2025. Saatavissa: <https://doi.org/10.23990/sa.75675>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 758/1992.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Lan, J. 2024. Emotional Influences on Individual Decision-Making: A Comprehensive Literature Review. Lecture Notes in Education. Psychology and Public Media. Vol. 49, 1. 142-148. Viitattu 25.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.54254/2753-7048/49/20231925>

Langel, K. 2021. Vammaisten nuorten osallisuus arjessa. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 9.8.2025. Saatavissa

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/78428/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-202111015455.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Launonen, K. 2016. Vuorovaikutus – kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Launonen, K. & Korpajaakko-Huuhka, A-M. 2006. Kommunikoinnin häiriöt. Syitä, ilmene-mismuotoja ja kuntoutuksen perusteita. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus Palmia-sarja.

Leskelä, L. & Lindholm, C. (toim.) 2012. Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisia tut-kimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta. Kehitysvammaliiton tutkimuk-sia 6. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Light, J. & McNaughton, D. 2014. Communicative Competence for Individuals who require Augmentative and Alternative Communication: A New Definition for a New Era of Commu-nication? Augmentative and Alternative Communication. Viitattu 1.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.3109/07434618.2014.885080>

Logrieco, S., Cerniglia, L., Cimino, S., Simonelli, A., Frisone, L., & De Pascalis, L. 2024. Nonverbal Skills Evolution in Children with Autism Spectrum Disorder. One Year Post-Di-agnosis. Children. Vol. 11/2024, 1520. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.3390/children11121520>

Martin, A-M., O'Connor-Fenelon, M. & Lyons, R. 2012. Non-verbal communication between Registered Nurses Intellectual Disability and people with an intellectual disability: An ex-ploratory study of the nurse's experiences. Part 1. Journal of Intellectual Disabilities. Vol. 16, 1. 61-75. Viitattu 10.8.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1177/1744629512440938>

Mietola, R., Vehmas, S. & Miettinen, S. 2017. Vaikeimmin kehitysvammaisten henkilöiden hyvää elämää jäljittämässä. Ketju 6/2017. Viitattu 10.8.2025. Saatavissa <https://ketju-lehti.fi/aiheet/tutkimuksessa-tapahtuu/vaikeimmin-kehitysvammaisten-henkiloiden-hyvaa-elamaa-jaljittamassa/>

Miettinen, S. 2019. Myös vaikeasti kehitysvammainen henkilö haluaa elää omannäköistään elämää. Vernerinet. Verkkopalvelukehitysvammaisuudesta. Viitattu 10.8.2025. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/ajankohtaista/myos-vaikeasti-kehitysvammainen-henkilo-haluaa-elaa-omannakoistaan-elamaa>

Miettinen, S. 2020. Syvästi kehitysvammaisen aikuisen mahdollisuudet yhteisyyden koke-miseen. Etnografnen tutkimus sosiaalisesta vuorovaikutuksesta suomalaisissa ryhmäko-deissa. Yhteiskuntapolitiikka 85 /2020, 2. 146-156. Viitattu 10.8.2025. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020040110044>

Miettinen, S. 2021. Sebastianin tahtoa tulkitsemassa. Syvästi kehitysvammaisen sosiaali-huollon asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa omaan arkeensa. Janus Sosiaalipolitiikan Ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti Vol 29, 04/2021. 349-365. Viitattu 1.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.30668/janus.98176>

Mäki, M. 2008. Toimimalla osallisuuteen. Avuksi vuorovaikutuksen ja toiminnan aktivoimiseen. OIVA Osallisuuteen vuorovaikutusaloitteilla. Vaikeimmin kehitysvammaisten ihmisten kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen kehittämishanke 2005-2008. Helsinki: Tikoteekki, Kehitysvammaliitto. Viitattu 9.8.2025. Saatavissa <https://papunet.net/toimimalla-osallisuuteen-opasvihkonen/>

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus

Nagra, M. K., White, R., Appiah, A., & Rayner, K. (2017). Intensive Interaction Training for Paid Carers: "Looking, Looking and Find out When They Want to Relate to You". Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities. 30/2017, 4. 648-660. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.1111/jar.12259>

Oikeusministeriö, 2020. "Kuullaan, mutta ei kuunnella" Lasten osallistumisoikeudet Suomessa. Arviointiraportti. Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita, 2020:10. Helsinki. Viitattu 10.8.2025. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-802-8>

Ojasalo, K., Moilanen, T & Ritalahti, J. 2018. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro oy

Olli, A., Salanterä, S., Karlsson, L., & Vehkakoski, T. 2021. Getting into the Same Boat – Enabling the Realization of the Disabled Child's Agency in Adult–Child Play Interaction. Scandinavian Journal of Disability Research. 23/ 2021, 1. 272–283. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.16993/sjdr.790>

Ortju, L. 2025. Lapsen osallisuus neuvolassa: monimenetelmällisesti kohti lapsinäkökulmaisen perhetyön mallia. Joensuu: Punamusta. Viitattu 10.8.2025. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-5527-2>

Papunet 2024. Kommunikointi voi vaikeutua eri syistä. Viitattu 8.8.2025. Saatavissa <https://papunet.net/kommunikointi-voi-vaikeutua-eri-syista/>

Pelastakaa Lapset 2023. Katsele ja kehitä palveluita lasten kanssa. Lapsikeskeisen palvelumuotoilun verkkokurssi.

raportteja ja muistioita 16/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 8.8.2025. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160828>

Sirkko R., Viljamaa, E., Äikäs, A. 2025. Educators' Perceptions and Reflections: Opportunities for Influence and Communication of a Child with Severe Disabilities Who Communicates Without Speech. *Scandinavian Journal of Disability Research* Vol 27, 1. 62–75. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.16993/sjdr.1164>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Stickdorn, M., Hormess, M.E., Lawrence, A. ja Schneider, J. 2018. *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World*. O'Reilly Media, Incorporated.

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 2020. *Laadullisen tutkimuksen työtapoja*. Helsinki: Kirjayhtymä

Talman, L., Wilder, J., Stier, J. & Gustafsson, C. 2019. Staff's and Managers' Conceptions of Participation for Adults with Profound Intellectual Disabilities or Profound Intellectual and Multiple Disabilities. *Scandinavian Journal of Disability Research*. Vol. 21, 1. 78-88. Viitattu 10.8.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.16993/sjdr.53>

Terveydenhuoltolaki 1326/2010.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024a. Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Viitattu 9.8.2025. Saatavissa <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalveluissa>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024b. *Vammaispalvelujen käsikirja*. Vammaisuus yhteiskunnassa. Vammaisten ihmisten osallisuus. Viitattu 8.8.2025. Saatavissa <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisten-ihmisten-osallisuus>

Tikoteekki. 2023. Rohkaisin-menetelmä – opas aistikokeiluihin. Kehitysvammaliitto. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/rohkaisin/>

Tikoteekki. 2021. Toimintamallit. Kehitysvammaliitto. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 5. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Tuori, K. & Kotkas, T. 2023. *Sosiaalioikeus*. 6. uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent.

Turja, L. & Vuorisalo, M. 2022. Lasten oikeudet, toimijuus ja osallisuus oppimisessa. Teoksessa Koivula, M., Siippainen, A. & Eerola-Pennanen, P. (toim.) Valloittava varhaiskasvatus. Vastapaino, 37–56.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 10.10.2025. Saatavissa https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Viitattu 10.10.2025. Saatavissa https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Tracy, S. J. 2024. Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact, 3rd Edition. Wiley-Blackwell.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

Työterveyslaitos. Mitä asiakasosallisuus on. Viitattu: 8.8.2025. Saatavissa <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/mita-asiakasosallisuus>

Törrönen, M. & Sharpe, D. 2016. Nuorten osallistuminen sosiaalityön tutkimukseen. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lunden, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 278-290.

Vehmas, S. & Mietola, R. 2022. Vaikeasti kehitysvammaisen arki ja ihmisyyys. Tallinna: Gaudeamus

Viitala, R. 2022. Inklusio ja inklusiivinen varhaiskasvatus. Teoksessa Pihlaja P. & Viitala, R. (toim.) Varhaiserityiskasvatus. Jyväskylä: PS kustannus, 60-95.

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. päivitetty painos. PS.kustannus.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.

von Tetzchner, S. & Martinsen, H. 2000. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Watson, J. 2016. The right to supported decision-making for people rarely heard. PhD thesis. School of Health and Social Development, Deakin University. Viitattu 10.10.2025. Saatavissa https://www.researchgate.net/publication/258997358_Thesis_The_right_to_supported_decision-making_for_people_rarely_heard

Xia, C., Jing, Q., Chen, G., Sun, M. & Lu, J. 2022. Association between Participation of Children with Disabilities and the Child, Family, and Environmental Factors in Shanghai, China: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2023, 20, 615. Viitattu 25.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.3390/ijerph20010615>

Ylisassi H., Weiste E., Sinervo L., Kurki A.L., Toiviainen H, Clottes Heikkilä H. & Käpykangas S. 2023. Muuttuva asiakkuus, asiakaskategoriat ja asiakkaan toimijuus kehitysvammanhuollon ammattilaisten puheessa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*. Vol 31, 3. 272–289. Viitattu 9.8.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.30668/janus.115388>

Zashchirinskaia, O. V. 2020. Features of Non-Verbal Communication of Children with Intellectual Disabilities and Differences from their Normatively Developing Peers. *Journal of Intellectual Disability – Diagnosis and Treatment*, Vol. 8, 4. 633-641. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.6000/2292-2598.2020.08.04.5>

Zheng, C. 2020. *Situated Learning as Legitimate Peripheral Participation*. Philosophy Study, David Publishing Company. October 2020, Vol. 10, 10. 649-653. Viitattu 20.11.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.17265/2159-5313/2020.10.006>

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi: Vaikeasti monivammaisten, olemuskielisten lasten asiakaskokemuksen keräämisen kehittäminen

Tutkimuksen tekijä: Annu Aromaa

Opinnäytetyö kuuluu Sosiaali- ja terveysalan palvelumuotoilija YAMK tutkintoon. Opinnäytetyö toteutetaan laadullisena tutkimuksena ja sen tarkoituksena on pyrkiä löytämään keinoja asiakaskokemuksen keräämiseen olemuskielisiltä, vaikeasti kehitysvammaisilta lapsilta. Tiedonkeruumenetelmänä käytetään asiantuntijahaastatteluja.

Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua 30.11.2025 mennessä. Opinnäytetyö julkaistaan arvioinnin jälkeen Theseuksessa. Tutkimukseen tarvittava tieto kerätään puolistrukturoidulla teemahaastattelulla.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että haastattelussa tuottamaani tietoa voidaan käyttää tässä tutkimuksessa.

Tutkimuksessa ei käytetä henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja tai dokumentteja. Henkilötietoja ei käytetä opinnäytetyössä ja yhteystiedot sekä nimet hävitetään tietoturvallisesti heti aineiston keruun ollessa valmis. Haastatteluaineisto hävitetään heti opinnäytetyön valmistuttua. Siihen asti aineistoa säilytetään ja käsitellään tietoturvallisesti.

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

Päiväys _____

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 2. Teemahaastattelukysymykset

Olemuskieli

- Miten määrittelet olemuskielen?
- Mitä tyypillisiä ilmaisumuotoja kuuluu mielestäsi olemuskieleen?
- Miten olemuskielisellä lapsella on mielestäsi parhaat mahdollisuudet tulla kuulluksi, mitä se vaatii lähi-ihmisiltä ja ympäristöltä?
- Millaisia haasteita olemuskielisen lapsen kommunikoimiseen ja sen tukemiseen liittyy?
- Millaisista asioista voidaan mielestäsi olemuskieliseltä lapselta saada palautetta?
- Miten on mahdollista havaita mieltymyksiä ja ei-mieltymyksiä olemuskielellä?

Olemuskielen tulkinta ja merkityksen rakentuminen

- Onko mielestäsi mahdollista erottaa sattuma toistuvasta, tarkoituksellisesta viestistä ja jos on niin miten?
- Onko useita viiheitä (katse + ääntely + liike) mahdollista yhdistää "viestipaketiksi"?
- Millainen rooli on mielestäsi ympäristön rutiineilla ja ennakkoinnilla lapsen antaman viestin merkityksen rakentumisessa?

Luotettavuus, uskottavuus

- Miten on mielestäsi mahdollista varmistaa tulkintojen uskottavuus?
- Mitä voi tehdä, jos tulkinnat ovat ristiriitaisia tai "ei-tulkittavissa"?

Eettiset lähtökohdat (lapsen suostumus ja turvallisuus)

- Miten mielestäsi voi tunnistaa olemuskielisen lapsen suostumuksen ja ei-suostumuksen asiakaskokemuksen keräämiseen?
- Miten on mahdollista minimoida vallan epäsymmetria ja varmistaa lapsen osallisuus?

Menetelmät ja työkalut

- Voiko olemuskielinen lapsi mielestäsi antaa palautetta saamastaan palvelusta?
- Mitä havainto- ja vuorovaikutusmenetelmiä asiakaskokemuksen keräämiseen suosittelisit?
- Mitä apuvälineitä suosittelisit asiakaskokemuksen keräämiseen?
- Millaisissa tilanteissa mielestäsi kannattaa kerätä lapsen asiakaskokemusta (leikki, ruokailu, siirtymät, lepo)?
- Voiko ympäristötekijöillä (kuten valo, istuma-asento) parantaa viestien luettavuutta?

Asiakaskokemuksen selvittäminen

- Mitä pidät tärkeänä selvittää asiakaskokemuksena vaikeasti vammaisen lapsen näkökulmasta (turva, ennakoitavuus, mielihyvä, pystyvyyden tunne, kuulluksi tuleminen)?
- Millä konkreettisilla tavoilla on mahdollista kerätä asiakaskokemusta?
 - Esim. mieluisista aktiviteeteista, ympäristö / henkilöt

Liite 2. jatkuu

Käytännön toteutus

- Millaista aineistoa suosittelet (muistiinpanot, video, äänet, fysiologiset havainnot) asiakaskokemuksen keräämiseen?
- Mitkä ovat tyypillisimmät sudenkuopat (esim. signaalien ylitulkinta, ympäristön häiriöt, liian ripeä eteneminen) ja miten niitä vältetään?
- Mitä mieltä olet tekoälyn hyödyntämisestä asiakaskokemuksen keräämisessä ja miten sitä voisi hyödyntää?

Liite 3. Opinnäytetyötä koskeva tietosuojailmoitus

OPINNÄYTETYÖTÄ KOSKEVA

TIETOSUOJAILMOITUS

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679)

artiklat 13 ja 14

Laatimispäivämäärä: 26.8.2025

Mitä tarkoitusta varten henkilötietoja kerätään? / Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Opinnäytetyössä **Vaikeasti monivammaisten, olemuskielisten lasten asiakaskokemuksen keräämisen kehittäminen** pyritään löytämään keinoja asiakaskokemuksen kehittämiseen olemuskielisiltä lapsilta. Opinnäytetyö toteutetaan laadullisena tutkimuksena. Tiedonkeruumenetelmänä käytetään asiantuntijahaastatteluja.

Mitä tietoja keräämme? / Tutkimusrekisterin tietosisältö

Opinnäytetyössä käsitellään seuraavia henkilötietoja:
- haastateltavien yhteydenottoa varten haastateltavien nimet ja yhteystiedot: sähköposti-osoite ja puhelinnumero

Millä perusteella keräämme tietoja? / Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen keräämisperuste on haastateltavan suostumus.

Mistä kaikkialta henkilötietoja keräämme / Tietolähteet

Henkilötietoja kerätään rekisteröidyltä itseltään.

Liite 3. jatkuu

Kenelle tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä eikä luovuteta opinnäytetyön laatijan lisäksi ulkopuolisille.

Minne tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

Kerättyjen tietojen turvallinen säilyttäminen / Rekisterin suojauksen periaatteet

Kerättyä aineistoa säilytetään lukitussa kaapissa ja ainoastaan opinnäytetyön laatijalla on pääsy aineistoon. Tietoja käsitellään tietoturvalisillä palvelimilla, joihin on pääsy vain opinnäytetyön laatijalla. Rekisteritiedot hävitetään asianmukaisesti tietosuojaa noudattaen opinnäytetyön valmistuttua.

Kuinka kauan kerättyä aineistoa säilytetään? / Tutkimusaineiston käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Kerätty haastatteluaineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua, viimeistään vuoden 2025 loppuun mennessä. Haastatteluaineisto säilytetään siihen asti ilman henkilötunnistietoja.

Millaista päätöksentekoa? / Automatisoitu päätöksenteko

Aineistoa käsiteltäessä ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

Oikeutesi / Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Tutkimuksen keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietolainsäädäntöä.

Liite 3. jatkuu

Rekisteröidyllä on seuraavat EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet:

- a) Rekisteröidyn oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot.
- b) Rekisteröidyn oikeus tietojensa oikaisemiseen.
- c) Rekisteröidyn oikeus tietojensa poistamiseen. Oikeutta henkilötietojen poistamiseen ei sovelleta, jos tietojen käsittely on tarpeen yleisen edun mukaisia arkistointitarkoituksia taikka tieteellisiä tai historiallisia tutkimustarkoituksia tai tilastollisia tarkoituksia varten, jos oikeus tietojen poistamiseen estää tai suuresti vaikeuttaa henkilötietojen käsittelyä
- d) Rekisteröidyn oikeus tietojen rajoittamiseen.
- e) Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Tutkimusrekisterin tiedot

Opinnäytetyö **Vaikeasti monivammaisten, olemuskielisten lasten asiakaskokemuksen keräämisen kehittäminen**

Kertatutkimus

Tutkimuksen kesto korkeintaan 5kk

Henkilötietojen säilyttämisen kesto korkeintaan 5kk (hävitetään heti materiaalin keräämisen jälkeen)

Rekisterinpitäjän ja yhteyshenkilön tiedot

Annu Aromaa, annu.aromaa@student.lab.fi

Tutkimuksen suorittaja

Annu Aromaa

Liite 4. Haastatteluaineistosta nousseet ala- ja yläluokat

Alaluokka	Yläluokka
Kehollinen ja sanaton viestintä	Olemuskieliset ilmaisut
Lapsen keino ymmärtää	
Lapsen ymmärtämisen selvittäminen	
Viestien laatu	Olemuskielen rakentuminen
Viestipakettien muodostuminen	
Tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden ilmaisu	
Olemuskielen tilannesidonnaisuus	
Yksilölliset ilmaisutavat	
Turvallisuuden tunne	Olemuskielen tulkinta
Toistojen merkitys	
Yhteinen havainnointi	
Lapsen tunteminen	
Ympäristön merkitys	
Uusien kokemusten mahdollistaminen	
Riittävän ajan antaminen	
Haasteet tulkinnassa	
Asenteelliset ja eettiset valinnat	
Olemuskielisen lapsen käsityskyky	Lapsen suostumuksen selvittäminen
Osallisuuden toteutuminen lapsen ehdoilla	
Lapsen suostumus tilannesidonnaisesti	
Lapsen kokemuksen tunnistaminen	Asiakaskokemuksen selvittäminen
Osallisuuden mahdollistaminen	
Arjen tilanteet lapsen kokemuksen selvittämisessä	
Lapsen kokemuksen tarkasteleminen toiminnan ja tunnekokemuksen tasolla	
Yhteinen havainnointi	Asiakaskokemuksen kerääminen
Havainnointia tukevat vuorovaikutusmenetelmät	
Tekniset välineet ja toteutus	
Lapsen kokemuksen olennaiset selvittävät asiat	
Elintoimintoja mittaava teknologia	Teknologian ja tekoälyn hyödyntäminen
Havainnointitiedon analysointi	