

Viestintä, vuorovaikutus ja vastavuoroisuus

Kommunikaatioympäristöjen kehittäminen

VAVA II-hankkeessa

Anja Saarinen

SISÄLTÖ

1	LÄHTÖKOHDAT	3
1.1	Puhevammaisuuden syyt ja yleisyys	3
1.2	Kuntoutus kommunikaation tukena	4
1.3	Selvityksen tehtävät ja tarkoitus	8
2	VAMMAISUUS JA VAMMAISTEN HENKILÖIDEN OIKEUDET	10
2.1	Vammaisuus	10
2.3	Oikeudet	13
3	SELVITYKSEN SUORITTAMINEN.....	16
3.1	Aineistot ja niiden keruu	16
3.2	Menetelmä	18
4	TULOKSET	20
4.1	Asiakkaiden kommunikaatioympäristöjen kehittäminen	20
	<i>Tapausesimerkki 1: Pikku Myy</i>	21
	<i>Tapausesimerkki 2: Max</i>	24
	<i>Tapausesimerkki 3: Ukko</i>	27
	<i>Tapausesimerkki 4: Mamma</i>	28
	<i>Tapausesimerkki 5: Poika</i>	30
	<i>Tapausesimerkki 6: Jalmari</i>	32
	<i>Tapausesimerkki 7: Uljas</i>	34
	<i>Tapausesimerkki 8: Eveliina</i>	36
	<i>Tapausesimerkki 9: Jynne</i>	38
	<i>Tapausesimerkki 10: Kouluyhteisö</i>	40
4.2	Asiakkaiden kommunikaation muutokset.....	42
4.3	Opiskelijoiden kommunikaatiotaitojen muutokset	44
4.3.1	Opiskelijoiden arviot	44
4.3.2	Opiskelijoiden saama palaute kommunikoinnista asiakkaiden kanssa	49
4.4	Kommunikaatiokoulutuksen ja kehittämishankkeen onnistuminen	50
5	PÄÄTYMÄ	55
	KIRJALLISUUSLUETTELO	59

Kuviot

Kuvio 1.	ICF-luokituksen osa-alueiden välinen vuorovaikutus.	5
Kuvio 2.	Asiakkaiden kommunikaatiomuodot ennen ja jälkeen kehittämisen	43
Kuvio 3.	Opiskelijoiden arviot omista kommunikaatiotaidoistaan ennen ja nykyisin	45
Kuvio 4.	Opiskelijoiden arviot ei-verbaalisista taidoistaan ennen koulutusta ja nykyisin.....	46
Kuvio 5.	Opiskelijoiden arviot ei-verbaalisten taitojensa osa-alueiden kehittymisestä koulutuksen aikana .	47
Kuvio 6.	Opiskelijoiden arviot viestinnän vahvistamisen taidoistaan ennen ja jälkeen koulutuksen	48
Kuvio 7.	Opiskelijoiden arviot viestinnän vahvistamisen taitojensa muutoksista koulutuksen aikana	49
Kuvio 8.	Opiskelijoiden arviot eri toimijatahoihin kohdistuneiden ennako-odotustensa toteutumisesta ...	53

Taulukot

Taulukko 1.	Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiokeinoja käyttävien kieliryhmät	6
Taulukko 2.	Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät.....	7
Taulukko 3	Asiakkaiden ilmaisutapojen muutokset opiskelijoiden arvioimina.....	43
Taulukko 4.	Opiskelijoiden asiakkailtaan ja heidän läheisiltään saama palaute	50

1 LÄHTÖKOHDAT

1.1 Puhevammaisuuden syyt ja yleisyys

Yksilö tyydyttää inhimillisiä tarpeitaan ja toteuttaa oikeuksiaan ilmaisemalla itseään, mutta osalla ihmisistä on ongelmia puheen tuottamisessa tai ymmärtämisessä. Vähintään yhdellä prosentilla väestöstä arvioidaan olevan jonkinasteisia puheen ongelmia ja puhevammaisuutta 0,4 prosentilla. (Pulli 1995.) Väestön ikääntyessä erilaisten sairauksien myötä puhumiseen liittyvät ongelmat lisääntyvät. Voidakseen toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä tai yleensä vaikuttaa omiin asioihinsa, puhevammaisen henkilö tarvitsee apua kommunikointiinsa (Saarinen 2009.)

Puhevammaisuuden taustalla on usein jokin neurologinen sairaus tai vamma. Se voi olla joko synnynnäinen tai myöhemmin tullut. Puhe ja kieli kehittyvät monimutkaisissa hermoverkostoissa. Pienikin poikkeavuus tai häiriö näissä keskuksissa voi johtaa puheen, kielen tai lukemisen ongelmiin. (Airaksinen 2002.) Lapsilla häiriöt voivat johtua mm. CP-vammasta, kehitysvammasta tai dysfasias-ta, joka on puheen ja kielen kehitykseen liittyvä erityisvaikeus. Aikuisilla aivoverenkiertohäiriöt ja etenevät neurologiset sairaudet esim. MS ja ALS aiheuttavat afasiaa ja dysartriaa, jotka johtuvat puheentuottoelinten motorisista ongelmista. CP-vammaisten, MS-tautia tai ALS:a sairastavien puhevammaisuuden aiheuttaa dysartria. Afasiaa sairastavilla ongelmia esiintyy sekä puheen tuottamisessa että ymmärtämisessä. (Rautakoski; Papunet.) Yleisiä ongelman aiheuttajia ovat myös lihassairaudet ja autismi (Pulli 1995).

Vaikeuksia kommunikaatioon ja puheen tuottamiseen voi tulla myös elimellisistä tai toiminnallisista äänihäiriöistä, jotka voivat kehittyä hitaasti. Elimellisten häiriöiden taustalla voi olla jokin äänihuulten rakenteellinen vika. Häiriöissä kyse on äänielimistön toiminnan ongelmista jos äänihuulet ovat terveet. Toiminnalliset ongelmat voivat johtua monista syistä. (Sukanen 2006.) Kolmasosalla kehitysvammaisista, kahdella kolmasosalla CP-vammaisista ja joka toisella autistisella henkilöllä ei ole puhetta tai puhe on epäselvää. Tämä rajoittaa henkilön mahdollisuuksia kommunikointiin. (Roisko 2000.)

Yleensä yksilöt viestivät ja ovat keskenään vuorovaikutuksessa puhutun kielen avulla. Kielen avulla on mahdollista jakaa kokemuksia ja tehdä omia sisäisiä maailmoja yhteiseksi keskustelukumppanin kanssa. Ihminen käyttää kieltä sisäisessä puheessaan, mutta se on tarkoitettu sosiaalisen kanssakäymisen välineeksi (Joutsenvirta 2006). Ihmisen minuus kehittyy vuorovaikutuksessa toisten kanssa.

1.2 Kuntoutus kommunikaation tukena

Toimintana kuntoutus on sosiaalipoliittista palvelu- ja tukitoimintaa, jonka tarkoituksena on ihmisten auttaminen suoriutumaan elämänsä vaatimuksista sellaisina kuin ovat, omilla edellytyksillään, mutta tarvittaessa tuettuina (Leino 2004.) Kuntoutuksella halutaan tasavertaistaa ihmisten mahdollisuuksia (Kempainen 2004), koska heidät nähdään arvokkaiksi. (Leino 2004).

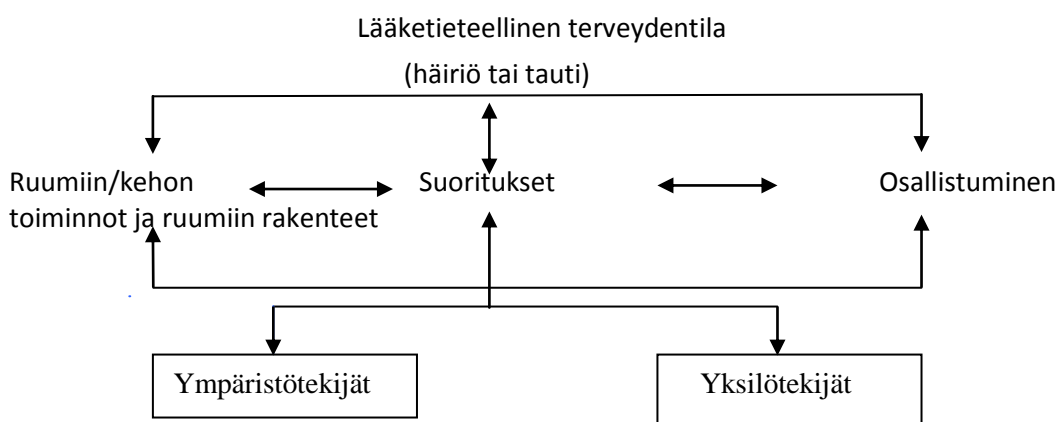
Valtioneuvoston vuoden 2002 kuntoutuksen selonteossa kuntoutus määritellään suunnitelmalliseksi, moniammatilliseksi ja yleensä pitkäkestoiseksi toiminnaksi, jonka tavoitteena on auttaa kuntoutujaa hallitsemaan elämäntilanteensa. Kuntoutus määritellään eräänlaiseksi "ihmisen tai ihmisen ja ympäristön muutosprosessiksi, jonka tavoitteena on toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen". Määritelmästä kuvastuu kuntoutuksen kehittyminen lääketieteellisestä mallista yhä enemmän sosiaaliseen ja psykologiseen suuntaan. (Järvikoski & Karjalainen 2008, 55, 80-81.) Aiemmin kuntoutuksen menetelmillä keskityttiin lähinnä fyysisten toimintojen kuntoutukseen ja psyykkisiin tekijöihin kiinnitettiin huomiota vasta arvioitaessa kuntoutujan uuden ammatin hankkimisen mahdollisuuksia. Sosiaalinen ulottuvuus tuli mukaan mm. arvioitaessa asiakkaan perheen toimeentuloa, kodin muutostöitä tai asuinpaikkasidonnaisuutta.

Työllistymistavoitteista siirtyminen kohti yleisempiä tavoitteita ja parempaa toimintakykyä, sosiaalista integraatiota, itsenäisyyttä, elämänhallintaa ja elämänlaadun kohentumista, on vammaisten ihmisten kannalta merkittävä muutos. (Järvikoski & Härkäpää 2008, 55.) Tavoitteista on tulkittavissa myös kommunikaation huomioon ottaminen. Kaikkien oikeutta laadukkaisiin terveydenhuollon palveluihin sekä siten myös kommunikaation kuntoutukseen, korostaa myös uusi vammaispalveluohjelma. Oikeus tulla kuulluksi liittyy siten myös terveydenhuoltoon. Kommunikaation kuntoutus ja kuulluksi tuleminen tukevat vammaisten henkilöiden omatoimisuutta (VAMPO 2010-2015) ja aloitteellisuutta ilmaista itseään ja tahtoaan sekä lisää tasa-arvoa.

Kulloinkin vallitsevat vammaisuuskäsitykset ovat vaikuttaneet kuntoutuksen periaatteisiin (ks. tarkemmin luku 2.1). Nykyisen käsityksen mukaisesti yksilöiden tilanteet otetaan huomioon aiempaa kokonaisvaltaisemmin. Kuntoutustarpeiden määrittämiseen on kehitetty ICF -luokitus. Sen tarkoituksena on kuvata toiminnallista terveydentilaa ja terveyteen liittyvää toiminnallista tilaa minkä tahansa sairauden yhteydessä sekä parantaa eri käyttäjäryhmien välistä viestintää, mahdollistaa tietojen vertaamista sekä kansallisesti että kansainvälisesti ja toimia terveydenhuollon tietojärjestelmän koodistona. Vaikka luokituksen näkökulmana ovat toiminnan rajoitteet, sen käyttö ei rajoitu vammaisiin henkilöihin, vaan se on yleinen (Stakes 2004, 19-20.)

Kommunikaation kuntoutuksessa ajattelumalli käsittää yksilön kuntoutuksen lisäksi lähiyhteisöjen kuntoutuksen eli sisältää myös ns. sosiaalisen mallin. Tämä tarkoittaa sitä, että kehitetään keskustelukumppaneiden kommunikaatiotaitoja ja rakennetaan toimivia kommunikaatioympäristöjä. Vaikean kielihäiriön kuntoutuminen ei aina ole mahdollista, mutta mallin mukaan tavoitteena ei tarvitsekaan olla täysin itsenäinen kommunikaatiokyky, vaan henkilö voi ilmaista itseään asiansa taitavan keskustelukumppanin avulla. Kyse on toiminnallisesta kommunikaatiokyvystä eli siitä, että henkilö ”pystyy kommunikoimaan omien ja muiden kommunikointikykyjen avulla niin hyvin, että voi olla tyytyväinen siihen, että saa itsensä esille juuri sellaisena kuin on”. Tulkkauspalvelun avulla on mahdollista poistaa kommunikaation esteitä. (Rautakoski¹.) Kommunikaation esteiden poistaminen voi avata puhevammaiselle henkilölle monia muita osallistumisen mahdollisuuksia ja esteiden olemassa olo tai lisääntyminen voi vaikuttaa terveyteen.

Kuviossa yksi esitetään miten yksilön toimintakyky määräytyy hänen lääketieteellisesti määriteltävissä olevan "kehollisen" tilanteensa ja ympäristön (kontekstuaalisten) tekijöiden vuorovaikutuksessa. Osa-alueiden välillä on dynaaminen yhteys, muutos yhdessä, voi aiheuttaa muutoksia myös toisessa osa-alueessa. Vuorovaikutus on kaksisuuntainen, joten toiminnalliset rajoitteet voivat vaikuttaa terveydentilaan (WHO 2001, 19; ks myös Matinvesi 2010).



Kuvio 1. ICF-luokituksen osa-alueiden välinen vuorovaikutus.

Lähde: WHO 2001, 18

¹ Rautakosken vapaa käännös: Byng ym. 2000, 53: ”being able to communicate competently, through your own communication skills and those of others, and feeling comfortable that you are representing who you are”. (luettu 7.11.2010)

Kommunikoinnin kehittäminen

Kyky kommunikoida, on osallisuuden edellytys. Sitä voi vaikeuttaa tilapäinenkin äänihäiriö. Äänihäiriö, kuten muukin lääketieteellinen terveydentila koostuu kahdesta tekijästä; toimintakyvystä ja toimintarajoitteista sekä kontekstuaalisista tekijöistä. Yksilön toimintakyky ja -rajoitteet määräytyvät lääketieteellisen terveydentilan ja kontekstuaalisten tekijöiden vuorovaikutuksen tuloksena (kuvio 1). (Sukanen 2006;24.) Diagnosointi on edelleen tarpeen perustiedon saamiseksi vamman laadusta. Diagnoosi ei kuitenkaan kerro kaikkea vamman aiheuttamasta haitta-asteesta ja mahdollisista puheen ongelmista.

Sen mukaan, millaisia tavoitteita kommunikaation kuntoutukselle voidaan asettaa ja millaisia menetelmiä henkilöt kommunikaatiossaan käyttävät, heidät jaetaan kielen perusteella kolmeen toiminnalliseen pääryhmään; *ilmaisukieli-, tukikieli- ja korvaavan kielen* ryhmä. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat henkilöt ymmärtävät puhetta, mutta heillä on vaikeuksia tuottaa sitä esimerkiksi puhe-elinten hallitsemattomuuden vuoksi. Ryhmään kuuluvat myös henkilöt, jotka ovat oppineet puhumaan, mutta heillä on vaikeita ääntämishäiriöitä ja vaikeuksia saada itseään ymmärretyksi. Tällöin tätä kommunikoinnin muotoa käytetään puheen tukena viestin ymmärtämisen helpottamiseksi. Ilmaisukeino, joka heillä on käytössä, on pysyvä. Tukikieliryhmään kuuluville puhetta tukevan kommunikaation keinoilla pyritään puheen kehittämiseen ja vahvistamaan ilmaisuja ja sen ymmärtämistä. Kommunikaatiokeino on väliaikainen. Korvaavan kielen ryhmän henkilöille puhetta korvaavan kommunikaation keinoin muodostetaan kieli, jota he käyttävät koko elämänsä. Tähän ryhmään kuuluu muun muassa autistisia ja syvästi kehitysvammaisia henkilöitä. Myös muiden ihmisten tulee käyttää samaa korvaavaa kommunikaatiota kommunikoidessaan heidän kanssaan. (von Tetzchner & Martinsen 2000.)

Taulukko 1. Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiokeinoja käyttävien kieliryhmät

Kieliryhmä	AAC-keinoon pysyvyys	Ryhmään kuuluu
Ilmaisukieliryhmä	pysyvä	puhetta ymmärtäviä; tuotto vaikeaa
Tukikieliryhmä	väliaikainen; puhetta kehitetään	puhetta ymmärtäviä; äänihäiriöisiä
Korvaavan kielen ryhmä	pysyvä	autistisia, syvästi kehitysvammaisia

Kommunikaatiomenetelmän valintaan vaikuttavat henkilön kieli, kognitiiviset, sosiaaliset, emotionaaliset ja fyysiset piirteet. Kommunikointikeinoja voidaan myös yhdistellä, esimerkiksi käyttämällä esineitä, kuvia, viittomia ja kirjoitusta tai kaikkia yhdessä. (Ikonen 1999).

Kuntoutumismahdollisuudet ovat kuitenkin usein rajallisia ja tosiasiat on hyväksyttävä, sillä kaikkien monivammaisten henkilöiden kommunikaatiotaidot eivät kehity tietoisien vuorovaikutuksen tasolle. Silti heidän vuorovaikutuksensa voi antaa heille hyvän elämänlaadun, jos myös lähi-ihmiset pitävät vuorovaikutusta tärkeänä. (Launonen 2007.)

Kieli ja puhuminen ovat ihmisten erityispiirteitä, mutta pelkkä puhuminen ei vielä ole keskustelua, vaan se edellyttää yhteisen sisäisen näkemyksen virittämistä ja siihen kohdistettua tarkkaavaisuutta (Pirttilä-Backman & Keso 1998, 54), kiinnostuksen jakamista ja vuorovaikutusta. Vuorovaikutus on sosiaalista toimintaa, johon osallistuu vähintään kaksi ihmistä (Matikainen 2001, 19). Puhe ei myöskään ole ainoa keino vuorovaikutukseen pääsemiseen, vaan ihmiset kykenevät käyttämään ja ymmärtämään symboleja. Vuorovaikutukseen kuuluu sekä kielellinen että ei-kielellinen ilmaisu kuten ilmeet, eleet, liikkeet tai muutoin kannustaminen tai välinpitämättömyyden osoittaminen. (Matikainen 2001, 19). Ilmaisukeinoja ovat puheen lisäksi katseet, ilmeet, eleet ja äännähdykset (Huuhtanen 2001).

Vuorovaikutuksen onnistuminen symboleja käyttäen edellyttää, että viestin lähettäjä ja vastaanottaja ymmärtävät ne samalla tavalla. Yhteisen ymmärryksen saavuttaminen taas edellyttää kykyä asettua toisen asemaan. (Helkama ym. 1998, 70.) Yhteisistä merkityksistä sopiminen onkin vuorovaikutuksen olennainen osa.

Kommunikoinnin apuvälineet helpottavat puhevammaisen henkilön kommunikointia ja siten myös lisäävät hänen omatoimisuuttaan ja vuorovaikutustaan ympäristön kanssa. Tämä edellyttää kuitenkin yhteistyötä lähi-ihmisten kanssa ja, että myös he hyväksyvät kommunikaatiokeinojen käyttämisen. Vaikka kaikkien vaikeavammaisten henkilöiden vuorovaikutustaidot eivät aina ylläkään samalle tasolle, niin pienikin mahdollisuus itsensä ilmaisemiseen parantaa heidän elämänlaatuaan. Jokaisellahan on oikeus mahdollisimman hyvään elämään. (Mäkelä 2005, 9-10.)

Puhetta tukevat ja korvaavat menetelmät voidaan jakaa avusteisiin ja ei-avusteisiin menetelmiin (ks. taulukko 2). Avusteisessa kommunikaatiossa käytetään apuvälineitä ja ei-avusteissa henkilö itse tuottaa viestit (Launonen & Roisko 2001, 469).

Taulukko 2. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät

Ei -avusteinen kommunikaatiokeino	Avusteinen kommunikaatiokeino
<ul style="list-style-type: none"> • Tunne- ja tahtoilmaisut • Toiminta- ja kehonviestit • Luonnolliset eleet • Viittomat 	<ul style="list-style-type: none"> • Esineet • Kuvat • Symbolijärjestelmät • Blisskieli • Kirjaimet, sanat, lauseet

Lähde: Launonen & Roisko 2001.

Ei-avusteiseen kommunikaation kuuluvat henkilön itse tuottamat ilmaisut kuten tulkattu puhe, eleet, viittomat, osoittaminen ja vastaaminen silmänräpäytyksellä ”kyllä” ja ”ei” sekä morssetus, jos henkilö itse tekee morseaakkoset. Lisäksi ei-avusteiseen kommunikaation luetaan kehon välityksellä tapahtuva viestintä kuten ilmeet ja eleet sekä viittomat. (Tetchner & Martinsen 2001, 15 - 27.)

Avusteiseen kommunikaatioon kuuluvat kommunikoinninmuodot, joissa ilmaus on käyttäjästä erillään, kuten graafiset merkit tai kuvan osoittaminen. Henkilö siis käyttää jotain esinettä osoittamiseen, kuten osoituslaitetta tai muuta apulaitteita, esim. puhelaitetta tai tietokonetta. (Tetchner & Martinsen 2001, 15.)

Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttäminen vaatii harjaantumista myös lähiyhteisöltä. Lähiyhteisön merkitys onkin suuri puhevammaisten henkilöiden kommunikatiotaitojen kehittymiselle. Mäkelä (2005, 9-10) viittaa Herkmanin² (2005) tapaustutkimukseen puhelaitetta käyttävän lapsen ja viiden keskustelukumppanin välisestä vuorovaikutuksesta.

1.3 Selvityksen tehtävät ja tarkoitus

Selvitys liittyy Vaikeavammaisten yhteiskunnallisen tasa-arvon ja osallisuuden kehittäminen hankkeeseen (VAVA II)³, jota toteutetaan Pohjois-Savon, Etelä-Savon ja Pohjois-Karjalan alueella ajalla 1.3.2008 - 31.12.2010. Hankkeen tavoitteena on vaikeavammaisten yhteiskunnallisen tasa-arvon lisääminen kehittämällä tasa-arvoisia koulutus- ja työllistymismahdollisuuksia sekä edistämällä heidän sosiaalista osallisuuttaan. Tähän pyritään mm. kehittämällä vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia kommunikaatioon.

Vammaisten henkilöiden kommunikaatiomahdollisuuksien parantamiseksi hanke on järjestänyt heidän parissaan työskenteleville työntekijöille koulutusta. Koulutuksen tavoitteena on, että opiskelijat saavat valmiudet rakentaa asiakkailleen yhtenäisiä ja toimivia kommunikaatioympäristöjä ja, että he pystyvät hyödyntämään työssään koulutuksessa oppimiaan menetelmiä sekä tukemaan työyhteisöjään menetelmien käyttämisessä.

² Herkman, P. (2000). Arvaa mitä? Tapaustutkimus puhelaitetta käyttävän lapsen ja viiden keskustelukumppanin välisestä vuorovaikutuksesta. Logopedian pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopisto, fonetiikan laitos.

³ Hanketta rahoittivat Euroopan sosiaalirahasto ja Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.

Opiskelijat ovat koulutuksen aikana, toimien työpareina, kehittäneet yksilöllisiä kommunikaatioympäristöjä ns. avainasiakkaalleen ja pyrkineet edistämään hänen kommunikaatiokeinojen yhteistä käyttöä niin työyhteisöissään kuin asiakkaan muissakin toimintaympäristöissä (päivätoiminta, asumisyksikkö, palvelukoti). Tavoitteena on, että kehittämistyöstä hyötyvät sekä vammaiset henkilöt että yhteisöissä työskentelevät työntekijät.

Selvityksessä arvioidaan sitä, millainen merkitys kommunikaation kehittämisellä on vammaisille henkilöille ja heidän lähiyhteisöilleen. Välillisesti selvityksessä arvioidaan myös kommunikaatiokoulutusta, sillä koulutuksen aikana työparit laativat kommunikaation kehittämissuunnitelmiaan ja toteuttivat niitä ohjattuina.

2 VAMMAISUUS JA VAMMAISTEN HENKILÖIDEN OIKEUDET

2.1 Vammaisuus

Käsitykset vammaisuudesta ovat muuttuneet ajan mittaan samoin vammaisiin henkilöihin ja heidän palvelujen tarpeisiinsa suhtautuminen. Perinteisin käsitys vammaisuudesta on ns. *hyväntekeväisyysmalli*, jossa henkilöitä pidetään kykenemättömiä toimimaan omin avuin ja ovat siten hyväntekeväisyyden kohteita. *Lääketieteellisessä mallissa* taas vammaisuutta tarkastellaan toimintavajeiden kautta ja vammaispolitiikassa keskitytään kuntoutukseen. Molemmat selitysmallit edustavat yksilöllistä lähestymistapaa, jossa vammaisuutta pidetään yksilön ongelmana ja toimenpiteet kohdistuvat yksilöön. (Vehmas 2006.) Nämä yksilölliset lähestymistavat eivät ota huomioon ympäristön merkitystä, mikä etenkin puhevammaisten henkilöiden selviytymiselle on suuri.

Enää vammaisuutta ei pidetä lääketieteellisenä ongelmana ja henkilöitä sosiaalipoliittisina kohteina, vaan ajattelu on muuttumassa. Heidät nähdään itsenäisinä subjekteina. Tämä mahdollistaa vammaisten perusvapauksien turvaamisen; on ryhdytty puhumaan heidän oikeuksistaan. Oikeudellinen näkökulma on uutta niin meillä kuin muuallakin. (Laurinkari 4.5.2007.) Oikeudellisen näkökulman myötä myös oikeus kommunikaatioon on alettu mieltää perusoikeudeksi.

Yhteiskunnallinen malli taas pitää yksilöiden toimintarajoitteita yhteiskunnasta johtuvina. Sosiaalisen tutkimuksen näkökulmasta vammaisuus on ympäristön tuotetta ja vammaiset henkilöt sorron uhreja (vrt. Oliver 1996). Tällöin vammaisuuden käsite olisi siten niiden mielissä, jotka sitä kuvaavat. Tilanne korjautuu, jos nämä henkilöt muuttavat ajattelutapaansa. Sosiaalinen konstruktionismi äärimmäisyydessään johtaisi siihen, että vammaisuuden aiheuttamien haittojen vuoksi tarvittava tuki jäisi saamatta. (Vehmas 2006, 212-230.) Vammaisuudesta johtuvia haittoja tulee poistaa niin paljon kuin mahdollista, muutoin myönteinen suhtautuminen auttaa (vrt. autistiset henkilöt) (Shakespeare 2006, 48-49). Kommunikaatioon liittyviä, sosiaalista elämää ja osallistumista rajoittavia esteitä voidaan poistaa, tai ainakin lievittää puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien avulla ja myönteisellä asennoitumisella.

Yhteiskunnallisessa mallissa tavoitellaan yksilöiden täydellistä integroitumista yhteiskuntaan toimintarajoitteet poistamalla. ICF-luokitus (ks. luku 1.2) yhdistää nämä em. äärimmäiset mallit. Siinä pyritään yhdistämään yksilön terveyteen liittyvät biologiset ja yksilöpsykologiset että yhteiskunnalliset tekijät. (Smolander & Hurri 2004.)

Yhdistyneet kansakunnat on julistuksillaan vaikuttanut merkittävästi vammaisuuskäsityksen ja vammaisiin ihmisiin suhtautumisen muuttumiseen, kuten myös EU:n toimintaohjelmat sekä kansal-

liset kehittämisohjelmat. YK:n julistukset kehitysvammaisten (1971) ja vammaisten ihmisten oikeuksista (1975) sekä vammaisten vuoden nimeäminen (1981) ovat vaikuttaneet vammaisten ihmisten asemaan ja heidän on haluttu integroituvan yhteiskuntaan. Käännösoikeudelliseen suuntaan tapahtui 3. joulukuuta 1982 hyväksytyyn yleismaailmallisen toimintaohjelman myötä, jolloin vammaisuutta alettiin määritellä henkilön ja hänen ympäristönsä suhteen kautta. (Kumpuvuori, Högbäck 2003,12.)

Vammaisten vuosikymmenestä (1983–1992) alkoivat vammaisten henkilöiden työ- ja koulutusmahdollisuudet parantua. YK hyväksyi vammaisten yhdenvertaisuutta koskevat ohjeet ja vammaisten oikeuksia koskevan yleissopimuksen joulukuussa 2006. Yleissopimuksen on allekirjoittanut 115 maata, myös Suomi, ja seitsemän maata on sen ratifioinut. (Kumpuvuori, Högbäck 2003,12.) Oikeuksien toteutus jää kuitenkin usein julistusten tasolle, sillä sopimusten toteuttamisen käytännöt ovat erilaiset eri maissa (Loijas 2007).

Uuden vammaispoliittisen ohjelman (VAMPO 2010-2015) toimenpiteillä pyritään turvaamaan vammaisten henkilöiden oikeudenmukainen asema, syrjimättömyys ja osallistuminen. Ohjelma perustuu valtioneuvoston vuonna 2006 eduskunnalle antamaan vammaispoliittiseen selontekoon ja Suomen vuonna 2007 allekirjoittamaan YK:n yleissopimukseen vammaisten henkilöiden oikeuksista.

Syrjäytymisvaara

Kommunikointivaikeuksiensa vuoksi puhevammaisen henkilö voi jäädä ilman paitsi tulkkipalvelua myös muita hänelle kuuluvia etuuksia. Etuuksista syrjäytyminen voi johtua siitä, etteivät henkilöt itse tai heidän läheisensä tiedä kommunikaation tukemisen mahdollisuuksista. Palvelujen myöntämisessä on ollut myös vaihtelevuutta.

Uusi vammaispoliittinen ohjelma painottaa vammaisten henkilöiden osallisuuden tukemista ihmisoikeuksiin kuuluvana. Siinä korostetaan vammaisen yhtä hyvin kuin vammattomankin henkilön elämän mielekkyyden perustaa; itsenäisiä valintoja, omista asioista päättämistä ja yhteiskunnalliseen ja sosiaaliseen elämään osallistumista. Jos henkilön kyky ilmaista itseään on puutteellinen tai puuttuu lähes kokonaan, hänen mahdollisuutensa osallistumiseen ilman kommunikaatioapua ovat vähäiset. Ilmaisukeinon puuttuminen asettaa puhevammaisen henkilön syrjäytymisvaaraan. Vammaispolitiikan keskeinen haaste onkin osallisuuden esteiden tunnistaminen ja poistaminen. Tähän liittyy vammaisten henkilöiden oman tahdon ja mielipiteen kunnioittaminen ja syrjimättömyys. Tavoitteena on vahvistaa vammaispolitiikan asemaa osana yhteiskuntapolitiikkaa. (VAMPO 2010-2015.)

Alun perin syrjäytyminen liitettiin yksinomaan palkkatyöstä syrjäytymiseen. Se onkin huomattava, kaikkien vammaisryhmien riski. Syrjäytymisen yhteisiä tekijöitä on kuitenkin vaikea löytää, sillä tilanteet vaihtelevat sekä ajallisesti että yksilöllisesti. Siihen vaikuttaa myös ympäröivä yhteiskunta eli miten se suhtautuu erilaisuuteen ja miten se sitä tuottaa (Helne 2002) eli miten yhteiskunta suhtautuu poikkeavasti kommunikoiviin henkilöihin.

Ihmisen toimintaympäristö siis käsittää sekä fyysisen että psykososiaalisen ympäristön, johon kuuluvat sosiaaliset ja informatiiviset suhteet. Pystyäkseen vuorovaikutukseen ihmisen on kyettävä vastaanottamaan, tulkitsemaan ja ilmaisemaan viestejä sekä niiden merkityksiä. Tämän mahdollistaa yhteinen kieli. Ihminen muodostaa myös käsityksen omasta itsestään – identiteettinsä - vuorovaikutuksessa muihin ihmisiin. Ilman yleisesti ymmärrettävää kieltä puhevammaisen henkilön elämä rajoittuu. (von Tetzchner, Martinsen 2000.) Puhevammaisten henkilöiden pääseminen mahdollisuuksien suhteen tasavertaiseen asemaan muiden kanssa, edellyttää heidän kommunikaationsa tukemista. Hyvän sosiaalisen ympäristön luominen käsittää myös näkymättömien esteiden poistamisen, tai ainakin pyrkimyksen siihen. Tällöin toimintaympäristö olisi sellainen, jossa vammaisen ihminen pystyy tekemään oman elämänsä kannalta myönteisiä valintoja ja integroitumaan yhteiskuntaan.

Edellä viittasin työstä syrjäytymiseen, mutta syrjäytyminen voi koskea myös sosiaalisia suhteita. Sitä voi aiheuttaa myös tietoyhteiskunnan kehitys. Puhevammaisen henkilön näkökulmasta osuvampi nimitys tietoyhteiskunnalle on informaatioyhteiskunta, sillä uuden teknologian avulla tietoa siirretään ja käsitellään tehokkaasti. Ne, jotka eivät pysy kehityksessä mukana, joutuvat informaatioyhteiskunnan syrjäyttämiksi. Vaarassa ovat erityisesti ikääntyneet ja vammaiset henkilöt. (Rauhala-Hayes 1998,8.)

Tietoyhteiskunta voi myös tarjota kommunikaation avuksi kehittyneitä teknologiaan perustuvia ratkaisuja vaikeimmin vammaisille henkilöille. Uudessa vammaispoliittisessa ohjelmassa korostetaan tietö- ja viestintäjärjestelmien esteettömyyttä (VAMPO 2010-2015). Tahdon ilmaisu voi lisätä merkittävästi itsemääräämisoikeuden toteutumista. Sitä voidaan tukea sopivalla tekniikalla. Esimerkiksi jos henkilö vain pystyy puhaltamaan tiettyyn kohtaan tai kohdistamaan katseensa vaadittaviin kohteisiin. Kehitysvammaisille lapsille on olemassa kehittäviä pelejä ja leikkejä. Tulkkipalvelua tarvitseville on etätulkkauslaitteita ja ikääntyneille apu- ja turvateknologiaa. Erilaisia keinoja on olemassa ja lisää kehitetään, mutta moni kaipaa yksinkertaisia ratkaisuja eli sitä, että laitteista vähitellen muotoutuisi "ihmisten mittaisia". (Taipale 2005.) Käyttäjätasvällinen teknologia voisi olla avuksi esim. puheongelmaisen henkilölle asioiden ja sosiaalisten suhteiden hoitamisessa ja vähentäisi siten syrjäytymistä.

2.3 Oikeudet

Vammaisilla henkilöillä, kuten jokaisella, on sosiaalisia oikeuksia⁴ ja siten myös oikeus saada tarvitsemiaan palveluja. Sosiaalipolitiikkaa toteutetaan tarvesidonnaisesti; yksilöiden tarpeet määritellään lainsäädännön viitekehyksessä. Leimaamista ei yleensä ainakaan avoimesti tapahdu, mutta tarveharkintaan usein liittyy viranomaiskontrollia. Tämä näkyy etenkin vammaisten henkilöiden etuuksien myöntämisessä. Esimerkiksi useita vammaisuuden perusteella myönnettäviä tukia joudutaan vuosittain hakemaan uudelleen vaikka perusteet ovat pysyneet samanlaisina. Henkilöille, joilla on pysyvä vamma, tämä on turhauttavaa. (Laurinkari 4.5.2007.)

Ihmisoikeudet ovat universaaleja eli kuuluvat jokaiselle. Suomessa korostetaan erityisesti naisten, lasten, vähemmistöjen ja alkuperäiskansojen sekä vammaisten henkilöiden oikeuksia. Heidän asemaansa on parannettu erityisesti sosiaalipolitiikan avulla. Sosiaalipolitiikkaa, jossa etuudet koskevat koko kansaa, sanotaan universaaliseksi. Suomessa tämä pätee joihinkin etuuksiin, mutta ainakin vammaisten henkilöiden etuuksien myöntämiskäytännöissä on vielä parannettavaa. Vammaisuus sulkee laajoja ryhmiä yhteiskunnan osallisuuden ulkopuolelle. (Laurinkari 4.5.2007.) Erityisesti kehitysvammaisten henkilöiden huono-osaisuudessa painottuvat hyvinvoinnin resurssien niukkuus ja yhteiskunnallisen integraation ongelmat.

Arvot ja ihmiskuva, joille sosiaalipolitiikkamme rakentuu, vaikuttavat yhteiskuntapoliittisiin ratkaisuihin ja vammaisten henkilöiden elämään. Siirtyminen vammaisuuden lääketieteellisestä tulkinasta ja ongelmalähtöisestä ajattelusta parantaa vammaisten henkilöiden perusvapauksien turvaamisen mahdollisuuksia, puhutaan heidän oikeuksistaan. Oikeudellinen näkökulma on uutta niin meillä kuin muuallakin. (Laurinkari 4.5.2007.)

Suomen vammaispoliittisessa ohjelmassa julistetaan kaikkien ihmisten yhtäläisiä oikeuksia ja mahdollisuuksia elää ja toimia yhteiskunnassa. Siinä kielletään perustuslain mukaisesti kaikenlainen syrjintä ja hyväksikäyttö (VAMPO 2010-2015.) Käytännössä vammaisilla ihmisillä kuitenkin on heikot mahdollisuudet käyttää täysimääräisesti oikeuksiaan tai täyttää velvollisuuksiaan. Siihen vaikuttavat osaltaan yhteiskunnan rakenteelliset esteet ja vallitsevat asenteet, jotka rajoittavat heidän itsenäistä suoriutumistaan, itsemääräämisoikeuttaan ja yhteiskunnallisiin toimintoihin osallistumistaan.

Yhteiskuntapoliittiset ratkaisut siis säteilevät monin tavoin vammaisten henkilöiden ulkoisen elämän puitteita ja sitä kautta oman elämän hallinnan mahdollisuuksia (Laurinkari 2007) etenkin, jos vam-

⁴ ihmisoikeudet, perusoikeudet, kansalaisoikeudet ja poliittiset oikeudet

maisuuuteen liittyy puhevammaisuutta. Jokaisella tulee kuitenkin olla mahdollisuus ilmaista tahtoaan ja tunteitaan sekä saada huomiota ja tietoa ympäristöstään. ”Kaikkien ihmisten perusoikeutena on vammansa laajuudesta tai vaikeusasteesta riippumatta vaikuttaa olemassaolonsa ehtoihin kommunikoinnin avulla ja oikeus käyttää tarvitsemiaan puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiopalveluja ja välineitä sekä olla sellaisessa sosiaalisessa ympäristössä, joka tukee hänen kommunikaatiotaan täysivaltaisena kommunikaatiokumppanina sekä saada tarvitsemaansa kuntoutusta”. (Kommunikaation perustuslaki 1992.)

Silloin, kun henkilön puheilmaisuus on puutteellinen tai se puuttuu kokonaan, hänelle pyritään löytämään sopivia ilmaisukeinoja puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien (AAC) avulla⁵. Puhevammaisilla henkilöillä on mahdollisuus saada tulkkaus palvelua yhdenvertaisuusperiaatteen mukaisesti. Perustuslaissa määrätään, että viittomakielisten ja tulkitsemis- ja käänösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla. (PL 731/199.) Vammaispalvelulaissa kunnat veloitettiin järjestämään ao. palveluja Suomessa vuoden 1994 alusta alkaen (VPL 380/1987). Nykyisin palvelusta vasta valtio 1.9.2010 (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista 19.2.2010/133) alkaen. Tulkkauspalvelun vastuutahon muuttamisella tavoitellaan vammaisten henkilöiden tasa-arvoisia mahdollisuuksia ja osallisuutta, mikä on myös vammaispolitiikan keskeinen tavoite.

Tulkkauspalveluun oikeutettuja ovat henkilöt, joilla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja jotka vammansa vuoksi tarvitsevat tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Tulkkauspalvelun saamisen edellytys on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino. Puhevammaisilla henkilöillä on oikeus saada tulkkipalvelua vähintään 180 tuntia ja kuulonäkövammaisilla henkilöillä vähintään 360 tuntia kalenterivuoden aikana. Lisätunteja on mahdollista saada, jos asiakkaalla on siihen perusteet. (Laki tulkkauspalveluista 19.2.2010/133; ks. esim. Kaasinen, Toljamo 2008).

Tulkkauksella tarkoitetaan viittomakielellä tai jollakin kommunikaatiota selventävällä menetelmällä tapahtuvaa viestin välittämistä; viestin välittäminen voi tapahtua kahden kielen välisenä taikka kielen sisäisenä, kun käytetään jotakin kommunikaatiota täydentävää tai selventävää menetelmää. *Etätulkkauksella* tulkkausta, jossa vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa ja muihin osapuoliin kuva- ja ääniyhteydessä.

6 AAC tarkoittaa augmentative (tuki, lisä), alternative (korvaava, vaihtoehtoinen), communication (kommunikointi, viestintä). AAC sisältää käsitteenä käyttäjän, jolla on puhevamma, välineen eli käytetyn kommunikointikeinon sekä ympäristön, johon kuuluvat ihmiset sekä fyysinen ympäristö ja jossa vuorovaikutus tapahtuu (Huuhtanen 2001).

Tulkkauspalvelun saaminen edellyttää, että henkilö tulkkauksen avulla kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan ja että hänelle on määritelty toimiva kommunikaatiokeino. Kommunikaation perustuslais-
sa (1992) edellytetään, että jokaisella tulee sellainen keino olla.

3 SELVITYKSEN SUORITTAMINEN

3.1 Aineistot ja niiden keruu

Selvitystyön aineiston olen kerännyt kyselyillä ja haastatteluilla. Lisäksi käytin aineistona opiskelijoiden Vaikeavammaisten yhteiskunnallisen tasa-arvon ja osallisuuden kehittäminen (VAVA II) – hankkeen kommunikaatiokoulutuksessa laatimia oppimistehtäviä.

Kyselyjä olen kohdentanut kommunikaatiokoulutukseen osallistuneille opiskelijoille, heidän asiakkaidensa palveluketjuille (koulut, päivätoiminta, asumisyksikkö jne.) sekä läheisille. Olen tehnyt em. ryhmille kaksi kyselyä; aloitustilannetta ja kehittämistyötä koskevat kyselyt. Kyselylomakkeet olen laatinut yhteistyössä kommunikaatiotyöryhmän⁶ kanssa. Kyselyn laatimisesta ja kysymysten sisällöstä olen keskustellut työryhmän kokouksissa ja ryhmän jäsenet ovat kommentoineet lomakkeita sähköpostitse. Olen keskustellut lomakkeen laatimisesta ja kysymyksistä myös vammaistutkimusyksikössä. Lomakkeisiin vastaamista on kommunikaatiokoulutukseen osallistunut hankkeen työntekijä testannut.

Asiakkaiden kommunikaation alkutilannetta koskevat kyselylomakkeet hankkeen kouluttajina toimineet työntekijät jakoivat opiskelijoille kommunikaatiokoulutuksen alussa syksyllä 2009. Toiset, samoille ryhmille kohdenetetut kommunikaatioympäristöjen kehittämisen tuloksia koskevat kyselyt, postitin opiskelijoille elokuun 2010 alussa. Asiakkaiden palveluketjun (päivätoiminta, asumisyksiköt, palvelutalot) ja läheisten lomakkeet opiskelijat toimittivat molemmilla kerroilla edelleen kohteisiinsa minulle osoitetun palautuskuoren kera. Aloituskyselyn vastaukset opiskelijat palauttivat postitse ja toisen kyselyn vastaukset koulutustilaisuudessa Pieksämäellä 19.8.2010. Palveluketjun ja läheisten lomakkeet palautuivat postitse.

Vastauksia opiskelijoiden kyselyyn palautui 21 ja palveluketjun kyselyyn 12 sekä läheisten kyselyyn neljä. Koulutukseen osallistuneet kehittivät kommunikaatioympäristöjä mm. Ammattiopisto Luovissa, Honkalampisäätiön yksiköissä (asumisyksiköistä, päivätoiminnasta, palvelukodeista, koulusta), Häikiän Perhekodissa, Itä-Savon koulutuskuntayhtymässä, Joensuun kaupungin yksiköissä (päivätoiminta, toimintakeskus) Koulutuskeskus Agricolassa ja Savon ammatti- ja aikuisopistosta. Koulutuksen osallistuneet opiskelijat toimivat pääsääntöisesti työpareina, paitsi yksi opiskelija toimi ilman työparia ja yhden yksikön tiimiin kuului kolme opiskelijaa. Jatkossa nimitän kehittämisryhmää työpariksi.

⁶ Merja Hyytiäinen, Siru Helama, Aino Äikäs, Anu Hyppönen ja Anja Saarinen selvityksen tekijänä.

Koulutukseen osallistuneiden opiskelijoiden enemmistö oli jo ennen hankkeen koulutusta tutustunut puhetta tukeviin ja korvaaviin menetelmiin, jotkut lyhyiden kurssien (11) ja jotkut pidempikestoisten (5) opintojen puitteissa. Lyhyillä kursseilla käsiteltyjä asioita olivat mm. tukiviittomat ja kuvat ja niiden käyttäminen sekä pecs -menetelmä⁷. Pidempikestoinen koulutus oli joko viittomakielen kursseja, tai ammattikoulutukseen sisältyneitä opintoja puhetta tukevista ja korvaavista menetelmistä.

Kyselyyn vastanneet opiskelijat työskentelevät, yhtä lukuun ottamatta, vammaisten henkilöiden parissa joko päivätoiminnan tai asumisen ohjaamistehtävissä tai opetuksessa. Opetushenkilöstön tehtäviin kuuluu opetus valmentavan ja kuntouttavan opetuksen ja ohjauksen yksiköissä. Yleensä tehtävät liittyvät asiakkaiden päivittäisten toimintojen ohjaukseen, kuten pyykin pesu, siivous sekä itsestään ja asioistaan huolehtimiseen itsenäisesti. Lisäksi tehtäviin kuuluu usein yhteyden pitäminen asiakkaan palveluketjun yksiköihin sekä kunnan viranhaltijoihin. Opiskelija, joka ei suoranaisesti työskentele vammaisten henkilöiden parissa, toimi kehittämishankkeessa aluekoordinaattorina. Hänen tehtäviinsä kuuluivat toimintasuunnitelman mukaiset tehtävät ja kommunikaatiokoulutukseen osallistujana kommunikaatioympäristön kehittäminen kouluyhteisössä.

Kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden ammattinimikkeet ovat:

	<i>Henkilöiden lkm</i>
Ohjaaja	13
Opettaja	2
Lehtori	1
Lähihoitaja	3
Vajaamielishoitaja/yrittäjä	1
Aluekoordinaattori	1
Yhteensä	21

Enemmistöllä opiskelijoista on koulutasoinen ammattikoulutus ja useilla joko opisto- tai yliopistotasoinen koulutus.

Opiskelijoiden ammatillinen koulutus

	<i>Henkilöiden lkm</i>
Ammattikoulu	11
Opisto *)	6
Yliopisto *)	5
Yhteensä vastauksia	22

*) Yhdellä opiskelijalla on sekä opisto- että yliopistokoulutus.

⁷ PECS -menetelmä (The Picture-Exchange Communication System) on tarkoitettu lasten ja aikuisten vuorovaikutuksen harjoittamiseen. Aluksi käytetään kuvia vaihdon välineenä ilman sanoja; odotetaan että henkilö antaa kiinnostustaan esittävän kuvan ohjaajalle, joko itsenäisesti tai avustettuna. Palkinnoksi henkilö saa kiinnostuksensa kohteen. Harjoituksissa edetään vaihdosta valintaan ja myöhemmin harjoitukseen liitetään myös puhetta. (Papunet)

Asiakkaan *läheisille* osoitettuun kyselyyn palautui neljä vastausta, kolmen asiakkaan äidiltä ja yhden sisarelta. *Palveluketjun* vastaukset koskivat kuutta asiakasta. Palveluketjuista vastanneista viisi oli ohjaajia ja yksi henkilökohtainen avustaja.

Haastatteluja olen suorittanut pilottiyksiköissä (yksiköt, joissa hankkeen kouluttajat kävivät ohjauskäynneillä) toimiville opiskelijoille. Haastatteluilla halusin täydentää kyselyjen ja oppimistehtävien välittämää tietoa, mutta siinä vaiheessa kyselyjä oli palautunut vain muutamia samoin oppimistehtäviä. Haastatteluista olisi ollut enemmän hyötyä, jos niitä olisi ollut mahdollista suorittaa toisen kyselyn vastausten analysoinnin ja oppimistehtäviin tutustumisen jälkeen. Oppimistehtävistä osan toimittivat minulle hankkeen kouluttajat ja työntekijät, osan opiskelijat.

3.2 Menetelmä

Aineistonkeruumenetelmänä olen käyttänyt kyselyjä, haastatteluja ja opiskelijoiden kommunikaatiokoulutuksessa laatimia oppimistehtäviä. Aineistotriangulaatiota olen käyttänyt siksi, että saisin mahdollisimman monipuolisen kuvan kommunikaation kehittämistyöstä ja sen merkityksestä asiakkaiden kommunikaatiolle. (Hirsjärvi ym. 2002, 192.).

Kyselylomakkeiden kommunikaation osa-alueita koskevat kysymykset olen laatinut Aura-arviointia (Pulli ym. 2004) mukaillen. Kyselyaineisto on tallennettu SPSS –ohjelmalla ja siitä on ajettu suoria jakaumia, joita esitän absoluuttisina lukuina ja avoimia kysymyksiä käsittelen laadullisesti. Aineisto on liian pieni määrälliseen analyysiin tai yleistysten tekemiseen. Tuloksien havainnollistamiseksi esitän Exel –ohjelmalla laatimiani graafisia kuvioita. Asiakkaiden kommunikaation kehittämisprosessia kuvaan laadullisesti pienten aineistojen avulla. Kyselyjen antamaa kuvaa kehittämisprosessista olen täydentänyt pilottiyksiköiden työntekijöiden haastatteluilla.

Kommunikaation kehittämisprosessia – alkutilanne (syyskuu 2009), toimenpiteet ja muutokset (elokuu 2010) - kuvaan opiskelijoiden oppimistehtävistä muodostamieni asiakastapausten (case) perusteella. Asiakastapaukset eivät ole keskenään verrattavissa, koska ne ovat lähtökohdiltaan erilaisia. Yleiskuvaus asiakkaiden kommunikaatiosta perustuu kyselyihin (opiskelijat, palveluketju, läheiset).

Kehittämis työ on oppimisprosessi sekä opiskelijoille että työyhteisöille. Opiskelijoiden käsitystä omista taidoistaan ja niiden muuttumisesta kehittämis työ aikana olen selvittänyt opiskelijoiden kyselyn vastausten perusteella. Havainnollistan tuloksia graafisilla kuvioilla.

Suoria lainauksia käytän argumentaation dokumentteina ja havainnollistamaan prosessia ja sen vaikutuksia. Asiakkaiden palveluketjun ja läheisten kyselyjen vastauksilla täydennän ja selvennän kehittämistyöstä muodostunutta kuvaa. Kommunikaatiokoulutuksen ja kehittämistyön arviointi perustuu opiskelijoiden kyselyyn.

4 TULOKSET

4.1 Asiakkaiden kommunikaatioympäristöjen kehittäminen

Hankkeessa kommunikaatiokoulutukseen osallistuneet opiskelijat kehittivät työpareina yhteisöisään toimivia kommunikaatioympäristöjä asiakkaille, joilla on puheen tuottamisen tai ymmärtämisen ongelmia. Ensisijaisena tavoitteena työpareilla oli nimeämänsä asiakkaan (avainasiakas) kommunikaatiomahdollisuuksien parantaminen siten, että se samalla hyödyttää koko yhteisöä, muita asiakkaita ja työntekijöitä. Kehittäminen lähti asiakkaan kommunikaation kehittämisen tarpeista.

Työparien tavoitteena oli löytää asiakkaille ilmaisukeinoja, joiden avulla he tulisivat paremmin ymmärretyksi ja voisivat näin kokea osallisuutta yhteisössä. Tavoitteena oli, että samaa kommunikaatiokeinoa/-keinoja käyttäisivät sekä työyhteisö ja läheiset että asiakkaan palveluketjun työntekijät. Yksilöasiakkaista hankkeessa oli yhdeksän ja yksi valmentava II:n ryhmä. Yksilöasiakkaista miehiä oli viisi ja naisia kuusi, iältään 18—60 -vuotiaita.

Hankkeen asiakkaat ovat eriasteisesti kehitysvammaisia ja monivammaisia henkilöitä, joiden kommunikaatio-ongelmat johtuvat mm. autistisuudesta, tarkkaavaisuuden ja vuorovaikutuksen ongelmista, kielellisen kehityksen erityisvaikeuksista. Lisäksi joillakin on lihasten spastisuutta, joka osaltaan voi vaikuttaa puheen tuottamiseen sekä liikuntavammaisuutta. Asiakkaiden käyttämiä ilmaisukeinoja ovat mm. epäselvä puhe, kuvat, tukiviittomat, osoittaminen ja kehonkieli. Kommunikointi voi tapahtua myös yksittäisillä sanoilla, sanojen alkutavuilla tai äännähdyksillä. Sanojen puuttuessa jotkut ottavat kädestä tai hihasta kiinni ja vievät kiinnostuksensa kohteen luo. Kahdes- sa valmentavan ja kuntouttavan opetuksen yksiköissä on sekä puheella kommunikoivia että puheella vaihtelevasti kommunikoivia opiskelijoita. Samoin joissakin muissakin yhteisöissä kuten päivätoiminnassa ja asumisyksiköissä on asiakkaita, jotka puhuvat jonkin verran. Heillä on kuitenkin jonkinasteisia ilmaisun ongelmia ja puutteita sosiaalisissa taidoissa.

Eryteisesti autististen henkilöiden kommunikaatio ja vuorovaikutustavat vaihtelevat yksilöittäin. He ajattelevat ja kommunikoivat poikkeavasti ja ymmärtävät ympäristöään eri tavalla kuin muut. Keskeisimpiä piirteitä ovat kommunikaatiovaikeudet ja vaikeudet sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Tyypillisiä ominaisuuksia autistiselle henkilölle on mm. eräänlainen sosiaalinen sokeus; vaikeus hahmottaa toisen mieltä, joustamattomuus ja omaehtoisuus. Tämän vuoksi he eivät yleensä pysty ymmärtämään itseensä kohdistuvia sosiaalisia odotuksia, mikä tekee ryhmässä toimimisen ja yleisten ohjeiden vastaanottamisen vaikeaksi. Heidän on myös vaikea ymmärtää abstrakteja käsitteitä ja heille sanoilla on vain yksi, ensin opittu merkitys. He pystyvät kiinnittämään huomionsa omiin

mielenkiinnon kohteisiinsa, mutta eivät toimimaan vastavuoroisesti. (Roto; Therapy Fennica.) He eivät myöskään aina pysty ilmaisemaan tunteitaan, mikä voi aiheuttaa haastavaa käyttäytymistä, joka voi ilmetä esim. huutamisena, tönimisenä, lyömisenä sekä tavaroiden heittelemisenä ja rikkomisena.

Lähes kaikki kyselyyn vastanneet raportoivat asiakkaittensa jonkinasteisesta haastavasta käyttäytymisestä. Se voi ilmetä itsensä ja/tai ympäristönsä vahingoittamisena, toisten tönimisenä ja tuuppimisena tai muunlaisena epäasiallisena käyttäytymisenä. Haastavaa käyttäytymistä esiintyy yleensä, kun asiakasta ei ymmärretä tai hän itse ei ymmärrä tilannetta.

Kommunikaatioympäristöjen kehittämisessä vaikeavammaisille henkilöille painottuu kieliympäristö eli se, millainen kieliympäristö yhteisö on. Kyse on siitä, miten kiinnostunut kommunikatiokumppani on henkilön sanomasta, miten viestejä ilman sovittuja merkkejä tai merkkien kanssa ymmärretään ja miten niitä vahvistetaan. Kyse on siitä, miten hänet otetaan kommunikatiokumppanina.

Autistisen henkilön ja yhteisön kommunikaation ja viestinnän arviointiin ja kehittämiseen on kehitetty Aura-arviointimenetelmä. Vuorovaikutus edellyttää vähintään kahta viestijää ja siksi arviointi koskee myös yhteisön. (Pulli ym. 2004.)

Opiskelijoiden oppimistehtävissä keskeisiä Aura-arvioinnin osa-alueita ovat:

1. SANATON YHTEYS JA JAKAMINEN; Läsnaolo esim. miten luomme kohtaamisiimme kiireetömän ilmapiirin, miten olemme läsnä ilman odotuksia, annammeko aikaa jne..
2. EETTISET KYSYMYKSET , miten kunnioitamme häntä yhteisön jäsenenä, miten kunnioitamme hänen mielipidettään ja toimintatapaansa (esim. kommunikaatiota).
3. OLEMUSKIELI miten ymmärrämme hänen ilmeitään eleitään, tunnetilojaan.

Seuraavat asiakastapausten kuvaukset perustuvat opiskelijoiden kehittämistyön prosessia kuvaaviin oppimistehtäviin ja niissä esitettyihin Aura-arviointeihin.

Tapausesimerkki 1: Pikku Myy

Pikku Myy on nuori nainen, joka pystyy vuorovaikutukseen ilmein ja elein sekä ymmärtää melko hyvin puhetta ja käyttää puhetta tukevia ja korvaavia keinoja, kuten kuvia ja yksittäisiä sanoja. Hän tunnistaa runsaasti viittomia, mutta ei juuri pysty itse niitä tuottamaan. Hänellä on käytössään kuvakansio, viikkotaulu ja päiväohjelma (värikoodattu). *Pikku Myy* toimii ohjattuna, esim. riisuu ja pukee. Hänellä on haastavaa käyttäytymistä esim. jos hän on nälkäinen tai joutuu odottamaan.

Hän käyttäytyy usein haastavasti myös, jos hän joutuu olemaan suurissa ihmisjoukoissa tai meluisissa paikoissa ja yleensä silloin, kun ei saa haluamaansa.

Toimintaympäristö, johon Pikku Myy osallistuu, on työhön ja itsenäiseen elämään valmentava koulutus. Siellä opiskelijat ovat vaikeavammaisia. He käyttävät vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja; viidestä opiskelijasta yksi kommunikoi puheella. Muut käyttävät ilmaisussaan mm. yksittäisiä sanoja, sanan alkuja, kuvia, viittomia, toimintatauluja ja kommunikaatiokansioita. Kaikilla on käytössään kuvakansiot ja vuosikalenterit (merkitään poikkeavat tapahtumat). Kommunikaatioympäristön rakentamiseen osallistuu työparin lisäksi luokan opettaja ja kaksi ohjaajaa. Heidän sitoutumisensa tehtävään on työparin mielestä tehtävän onnistumisen edellytys.

Työparin *tavoitteena* on löytää keinoja, joilla Pikku Myy saisi viestinsä paremmin ymmärrettäviksi, jotta hän pystyisi ilmaisemaan pahaa oloaan muutoin kuin haastavalla käyttäytymisellä (nipistely, töniminen ja pureminen). Pikku Myy ymmärtää ongelman ja on itsekin pyytänyt apua tunteidensa hallitsemiseen. Lisäksi tavoitteena on siirtymävaiheen kommunikaation tukeminen: koti, asumisyksikkö, työ- ja päivätoiminta. Tavoitteena on siirtyä kommunikaatiokansion käyttämisestä toimintataulujen käyttöön.

Työyhteisön kommunikoinnissa asiakkaiden kanssa on työparin arvion mukaan kehitettävää mm. jaetun huomion ja katsekontaktin aikaansaamisessa sekä ilmaisun vahvistamisessa (ei vahvisteta fraaseja, vaan oikeaa ilmaisua). *Aura-arviointi* paljasti, ettei yksikössä juuri käytetä ”kuvitteluun perustuvaa opetusta”. *Aura-arviointi* on työparin mukaan ohjannut heitä tunnistamaan joitakin asiakkaan haastavaan käyttäytymiseen johtavia tekijöitä. Tähän on vaikuttanut myös asiakkaan kyky oppia uutta, viittomia ja sanoja. Hän havaitsee asioita, vaikka ei aina keskittyneeltä vaikuttaisikaan.

Kevään (2010) aikana tuli uusi ohjaaja. Asiakkaan haastava käyttäytyminen lisääntyi, koska uusi ohjaaja ei ymmärrä asiakkaan omaperäistä kommunikaatiotaan (fraasejaan) ja viittomiaan.

Vaikka työpari on määrätietoisesti pyrkinyt vahvistamaan asiakkaan oikeita ilmaisuja ja jättänyt ”fraasit” huomiotta, niitä edelleen esiintyy (maaliskuu 2010). Parhaiten hänet saa kiinnittämään huomiota asiaan ja tekemiseen, kun käyttää puheen tukena kuvia, kommunikaatiotauluja, viittomia sekä olemus- ja elekieltä. Hän saattaa innostua ja omalla tavallaan ottaa osaa keskusteluun. Mikäli hänen kommenttinsa sopii asiayhteyteen, sitä vahvistetaan samalla sanalla ja lisäksi oikealla muodolla. Näin hän käsittää tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi.

Tulkkipalvelua Pikku Myy ei voi saada, koska hänellä ei ole selkeää ilmaisukeinoja, mitä tulkkauspalvelulaki edellyttää. Asioidessaan hän tarvitsee työparin mukaan enemmän muuta apua kuin tulkkipalvelua.

Muutokset

Outoihin tilanteisiin liittynyt *haastava käyttäytyminen, on työparin mukaan loppunut* Pikku Myyiltä *lähes kokonaan*. He pitävät sitä ainakin osittain *sosiaalisten tarinoiden* käyttämisestä johtuvana. Pikku Myy itsekin haluaa, että tarinoita käydään läpi ennen uusia tilanteita.

Työparin mielestä Pikku Myyn kyky hahmottaa kirjoitettuja sanoja on kehittynyt. *”Pikku Myy hallitsee rakentamastamme kommunikaatiokansiota kaikki 150 kuvaa. Koska kaikki kuvamme eivät voi olla kuvan perusteella tunnistettavissa, hän todennäköisesti pystyy hahmottamaan sanoja kuvien alapuolelta.”*

Useiden erilaisten kommunikaatiokeinojen käyttäminen ja Pikku Myyn luontaisten taipumusten tukeminen, on työparin mielestä lisännyt hänen oppimistaan ja uusien asioiden havaitsemista. Vaikeavammaisen henkilön mielenkiintoa vuorovaikutukseen ei aina pystytä herättämään puheella, vaan tarvitaan erilaisia keinoja kuten Myyn tapauksessa kuvia, kommunikaatiotauluja, viittomia sekä olemus- ja elekieltä. Erityisen innostunut hän oli PRT-menetelmän⁸ käyttämisestä. *”Uskoma tonta kuinka selvästi Pikku Myy ymmärsi mistä on kyse ja hän itse toi esille motivoivat tilanteet harjoittelulle.”*

Yhteisön sitoutuminen ja Pikku Myyn oma innostuminen ovat luoneet pohjaa hänen kommunikaationsa ja vuorovaikutustaitojensa kehittymiselle. Myös Pikku Myyn fraasien käyttäminen on vähentynyt, kun työntekijät ovat vahvistaneet ainoastaan hänen oikeita ilmaisujaan. *”On vaikea kuvata tuloksia – ja mitä on saatu aikaiseksi. Tähän kun vielä liittyy sen innostuksen, mikä oli myös meillä työntekijöillä.”* Pikku Myyn esimerkki toimii yhteisössä myös muiden asiakkaiden kommunikaatioympäristöjen kehittämiseksi.

⁸ ”PRT eli pivotal response training (ydinvalmiuksien harjaannuttamisohjelma) on luonnolliseen oppimiseen tukeutuva menetelmä. Se on tarkoitettu autistisille tai autististyyppisesti käyttäytyville sekä kielen kehityksessä erityisvaikeuksia omaaville lapsille ja nuorille. Menetelmän tavoitteena on puheen, sosiaalisten- ja leikkitaitojen kehittäminen luonnollisissa tilanteissa. Siinä kommunikatiivisia yrityksiään tuetaan ja vahvistetaan jatkuvasti sekä luodaan hänelle mahdollisuuksia onnistua vastavuoroisessa merkityksellisessä vuorovaikutuksessa kommunikaatiossa arjen tilanteissa.” (Honkalampisäätiö. PRT-keskus.) <http://www.honkalampisaatio.fi/kuntoutusjaohjaus.asp?sivu=prtkeskus>

Pikku Myyn kommunikaation kehitystä on tukenut myös vanhempansa osallistuminen. He ovat alkaneet käyttää entistä enemmän tukiviittomia ja PCS -kuvia⁹ puheen tukena ja uutena välineenä toimintataulua. Vaikka Pikku Myyllä on edelleen haastavaa käyttäytymistä, vanhempien mielestä se on paremmin hallittavissa. Kehitystä tukee myös se, että kaikissa Pikku Myyn palveluyksiköissä: koulussa, asumisyksikössä, palvelukodissa, päivätoiminnassa ja kuntoutuksessa, henkilökunta käyttää melko hyvin hänen kommunikaatiokeinojaan. Kiitosta vanhemmat antavatkin näiden henkilöille siitä, että yksiköissä panostetaan nimenomaan vuorovaikutteiseen kommunikaatioon.

Pikku Myyn kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitojen kehittyminen on havaittu sekä työyhteisössä että kotipiirissä. Taitojen kehittymisen myötä hänen innostuneisuutensa ja myönteisyytensä on lisääntynyt, mikä työparin mielestä enteilee vielä suurempaa potentiaalia kehittää taitoja. Mahdollisesti tulkkauspalvelukin tulee myöhemmin ajankohtaiseksi. Vanhemmat tietävät palvelusta.

Tapausesimerkki 2: Max

Max on 20-vuotias, autistinen nuori mies, jolla ei ole puhetta. Hän on käynyt peruskoulun kymppi-luokan kuntoutuskeskuksen koulussa ja opiskelee jatko-opetusryhmässä työhön ja itsenäiseen elämään valmentavassa ja kuntouttavassa opetuksessa ja ohjauksessa. Koulutus kuuluu hänen kokonaiskuntoutukseensa. Max asuu asumisyksikössä, jossa on 11 paikkaa autistisille ja autistisia piirteitä omaaville nuorille naisille ja miehille.

Vaikka Max ei puhu, hän kuitenkin ymmärtää puhetta, koska osaa toimia ohjeiden mukaisesti etenkin silloin, kun jokin tekeminen tai asia häntä kiinnostaa. Hänen kanssaan kommunikoidessa käytetään apuna kuvasymboleja, joilla lähinnä tuetaan hänen toimintaansa; esim. päivän rakennetta tai valintatilanteita (yhden merkin viestit). Hän osaa esim. valita kahdesta vierekkäisestä kuvasymbolista haluamansa. Halutessaan hän osaa kiinnittää kumppanin huomion johonkin kohteeseen, joko sormella osoittamalla tai nenällä koskettamalla. Päivästruktuuria hän hahmottaa koptioimalla yksikön yleisissä tiloissa olevalta taululta Mokki-kirjaan omansa.

Maxilla on haastavaa käyttäytymistä esim. tilanteissa, jolloin häntä ei ymmärretä. Tällöin hän pyrkii vahingoittamaan itseään – ei muita ihmisiä tai ympäristöä. Käyttäytyminen ei välttämättä aina liity hänen mielialoihinsa, koska sitä tapahtuu silloinkin, kun hän on hyvällä mielellä. Jos jokin asia tai tekeminen ei häntä kiinnosta, hän saattaa heittäytyä maahan pitkälle.

⁹ Picture-Exchange Communication System (tarkoittaa kommunikaation harjoittelua kuvia vaihtamalla)

Hänen lähipiiriinsä kuuluvat perhe; vanhemmat ja neljä sisarusta, henkilökohtainen avustaja, asumisyksikön henkilökunta ja sen asiakkaat, koulun henkilökunta ja asiakkaat sekä kuntoutusyksikön henkilökunta.

Toimintaympäristö, jossa kommunikaatiota kehitetään, on kuntoutuskeskuksessa sijaitseva autismin kirjon ihmisille suunnattu jatko-opetusryhmä. Ryhmässä on erityisopettaja ja avustava ohjaaja sekä neljä henkilökohtaista avustajaa sekä viisi opiskelutoveria.

Työparin lisäksi hankkeeseen *osallistuvat* Maxin henkilökohtainen avustaja, ryhmäavustaja, asumisyksikön henkilökunta ja Maxin vanhemmat. Henkilökohtaisen avustajan mukana oleminen mahdollistaa hänen ja Maxin vuorovaikutuksen ja lisää hänen ymmärretyksi tulemistaan.

Työparin *tavoitteena* on löytää keinoja, joilla Maxin avustajasidonnaisuus vähenisi ja tilanteiden ymmärtäminen paranisi. Hänellä on tapana kohdentaa ilmaisuaan hakeutumalla kasvokkaiseen kontaktiin työntekijöiden kanssa. Tavoitteena on myös tästä tavasta pois oppiminen sekä haastavan käyttäytymisen, mm. itsensä vahingoittamisen vähentäminen. Työparin näkemyksen mukaan autistisen henkilön on mahdollista oppia vuorovaikutustaitoja ja tunteidensa ilmaisemista.

Työyhteisön kommunikoinnissa asiakkaiden kanssa työparin arvion mukaan kehitettävää on mm. puhumisessa esim. rytmisissä ja sanavalinnoissa. Autististen henkilöiden kanssa tulee käyttää aina samasta asiasta aina samaa ilmausta ja puhua riittävän hitaasti. Sosiaalinen ympäristö vaikuttaa asiakkaiden kommunikaation kehitykseen, joten työyhteisön kanssa on tarpeen sopia kehittämistyön periaatteista. Tavoitteena on kehittää kommunikaatioympäristöä kommunikaation perustulain hengessä eli vuorovaikutteiseksi LOVIT-mallin mukaisesti. (LOVIT = Läsnäolo, Odottaminen, Vastaaminen, Ilmaisun mukauttaminen ja Tarkistaminen).

Tavoitteena on oppia ymmärtämään Maxin rituaaleja ja löytämään keinoja, joilla hänen itsensä vahingoittaminen saataisiin loppumaan. Hänen yksilöllisyyttänsä pyritään kunnioittamaan suhteuttamalla tehtävien määrää ja aikaa.

Muutokset

Työpari arvioi, että Maxin kyky valita kahdesta vaihtoehdosta on kehittynyt. Valinta tapahtuu joko henkilökohtaisen avustajan piirrosten¹⁰ tai valintataulujen avulla. Hän pystyy paremmin ilmaise-

¹⁰ Nopea piirroskuvakommunikaatio sopii ennalta suunnittelemaatomiin tilanteisiin eikä se vaadi erityisiä taitoja eikä muita välineitä kuin paperin ja kynän (Merikoski 2008).

maan tunteitaan ilmeillään. Henkilöstön kyky tulkita hänen ilmeitään on parantunut, mikä on lisännyt Maxin tyytyväisyyttä: *”Tyytyväisyys yhdessä hyvän sosiaalisen ympäristön kanssa voi kohdustua hyppimistä ja heilumista”*. Hänen itsensä vahingoittaminen on vähentynyt sikäli, että *”yhä useammin Max myös haluaa sen estää ja pyytää avustajaa sitomaan hänen kätensä. Kädet sidottuina Max on rauhallisempi.”*

Työparin mukaan Max on oppinut huomioimaan muita, esim. *”vilkaisee luokkaan tuleviin henkilöihin.”* Samoin hänen kykynsä jakaa huomiotaan toisten kanssa kohdistamalla katseensa kiinnostuksensa kohteeseen, on työparin arvion mukaan kehittynyt. Sen sijaan toisen osoittamaan kohteeseen hän ei vielä osaa keskittyä. *”Poikkeuksena ovat ruoka ja henkilökohtaisen avustajan piirtämät asiat. Ne saavat Maxin kiinnittämään katseensa ko. asiaan. Jaettu tarkkaavuus omaan kohteeseen ilmenee Maxin toiminnassa esineen/asian ojentamisena toiselle ihmiselle. Toiminnallisista aloitteista voidaan mainita hänen hakeutumisensa viereen ’kuin olisi jotain vailla’. Jos häneltä kysyy ’Mitä haluat?’ ja ojentaa käden, hän saattaa viedä haluamaansa kohteeseen.”*

”Kuvasyboleja Maxilla voi olla vierekkäin maksimissaan kolme. Hänen päivästruktuurin merkit ovat taulussa ylhäältä alaspäin. Näin käytettynä merkkien asettelu palvelee Maxin hahmottamiskykyä ja siten myös kuvasympölien ja niiden merkitysten ymmärtämistä. Hänen viikkostruktuuriinsa ovat tietyt toiminnot vahvistuneet. Jos esimerkiksi työtoiminnan merkki puuttuu maanantailta, se aiheuttaa haasteellista käyttäytymistä. Satunnaisesti Max vie asumisyksikössään ruoka- tai korvalappustereot -kuvasympölin avustajalle halutessaan joko ruokaa tai musiikkia.”

”Max noudattaa selkeitä yksi- ja kaksiosaisia toimintaohjeita. Hän pystyy esimerkiksi säilyttämään muistissaan pukeutumisen ajan toimintaohjetta viedä roskat.”

”Porojetin myötä henkilökunta on tiedostanut oman ilmaisunsa muokkaamisen tarpeen. Tämänhetkisen tiedon valossa Maxin kommunikatiivisen vuorovaikutuksen edistymisen edellytyksinä ovat osoittamisen tarkentaminen, kuvan vuorovaikutuksellinen käyttö ja oma-aloitteinen kommunikatio. PECS-menetelmän lähtökohtana ovat juuri edellä mainitut asiat. Lähdemme suurella mielenkiinnolla syksyllä työstämään Maxin kommunikaation haasteita PECS:n periaatteiden mukaisesti. Kommunikaation vastavuoroisuuden oivaltaminen on Maxille suuri haaste. Jatkuvasti muuntuvan kommunikaatioympäristön työstäminen ja ylläpitäminen ovat meidän suuria haasteitamme. On hyväksyttävä, että kommunikaatioympäristö ei ole koskaan valmis.”

Hyväksyttävä on myös se, että kehittämistyön lähtökohdat ovat erilaisia. Maxin tapauksessa kehitystä on se, että hän on edes vähäisessä määrin alkanut osoittaa kiinnostusta asioihin ja henkilöi-

hin – muihinkin kuin avustajaansa. Myös hänen itsensä vahingoittaminen on vähentynyt. Henkilökunta puolestaan on havainnut oman kommunikaationsa kehittämisen tarpeet. Selkeä ilmaisutava ja kuvien käyttäminen puheen tukena näyttää lisänneen Maxin viestien ymmärtämistä.

Tapausesimerkki 3: Ukko

Ukko on 33-vuotias, autistinen mies, jolla on vaikea kehitysvamma ja mm. epilepsia. Hän ymmärtää lyhyitä, yksinkertaisia lauseita ja osaa ilmaista itseään tarvittaessa. *Ukko* on puhelias, mutta jumittuu usein jankuttamaan samaa asiaa. Hänellä on käytössään viikko-ohjelma ja hän päivittää sitä yhdessä hoitajan kanssa.

Opintoja *Ukolla* on EHA-1:n ja EHA-2:n sekä itsenäiseen elämään valmentavan ja kuntouttavan opetuksen ja ohjauksen oppimäärät ja lisäksi *Opin* kurssi. Hän on asunut useita vuosia pienryhmäkodissa ja käy päivätoiminnassa kerran viikossa. *Ukko* tarvitsee hoitajan ohjausta ja läsnäoloa päivittäisissä toiminnoissaan. Mieluisinta hänestä on musiikin kuuntelu.

Yhteisö, jossa tiimi (kolme opiskelijaa) kehitti asiakkaan kommunikaatioympäristöä, on asumisyksikkö, jossa on ympärivuorokautista hoitoa ja ohjausta haastavasti käyttäytyville ja kommunikaatio-ongelmallisille henkilöille. Asukkaat osallistuvat yksikön toimintoihin kykyjensä mukaan. Vakinaisia asukkaita yksikössä on neljä ja lisäksi yksi henkilö tukiasukkaana. Hoitajia yksikössä työskentelee seitsemän. Kommunikaatiossa asiakkaiden kanssa yksikössä käytetään puheen, viittomien ja selkokielen lisäksi kuvia. Kommunikaatioasiat eivät ole yksikössä uusia, sillä niitä on käytetty jo ennen tätä kehittämishanketta. Organisaation toisessa asumisyksikössä ne sen sijaan ovat melko tuntemattomia, eivätkä ne saaneet suurta kannatusta tämänkään hankkeen aikana.

Tiimillä oli *tavoitteena* löytää keinoja, joiden avulla *Ukko* ymmärtäisi paremmin sanojen merkityksiä ja pystyisi ilmaisemaan itseään selkeämmin. Tiimin jäsenet uskovat, että jos asukkaat ymmärtäisivät päivästruktuuria paremmin, tilanne rauhoittuisi. Tilanteiden ymmärtäminen vähentäisi *Ukon* jankuttamista ja samalla helpottaisi hänen elämäänsä. Se parantaisi myös yhteisön toimintojen sujumista.

Kehittämistyö ei kuitenkaan sujunut tiimin suunnitelmien mukaisesti, sillä työyhteisön motivointi oli odotettua vaikeampaa. Esim. tiimi sai yhteisön kommunikaation alkutilannetta selvittävään kyselyynsä niukasti vastauksia. Opiskelijat kokivat, etteivät he saaneet juurikaan tukea työyhteisöltään, eivätkä liioin kommunikaatioympäristön kehittämisehdotuksia. Epävirallisissa käytäväkeskus-

teluissa oli kuitenkin ilmennyt, että päiväohjelma yleisissä tiloissa olisi tarpeellinen ja samoin siirtymäkuvaviuhkat hoitajien avainnippuihin.

Muutokset

Tiimin Ukolle laatimat, erilaisia toimintoja esittävät kuvat ovat toimineet odotetusti ja parantaneet hänen tilanteiden ymmärtämistään. Kuvat ovat osoittautuneet toimisi myös muille asiakkaille. Tiimin yhteisiin tiloihin kehittämä viikko-ohjelmataulu (lukusuunta ylhäältä alas) on saanut hyvän vastaanoton sekä asiakkailta että henkilökunnalta. Se on selkeyttänyt toimintoja asiakkaille, vaikka henkilökohtaista kuvitusta onkin vielä täydennettävä. Yksikön eteisessä olevat, lukolliset vaatekaapit on varustettu asiakkaiden nimillä ja kuvilla. Tämän asiakkaat ovat kokeneet myönteisenä, yksilöllisyyden huomioimisena. Sen sijaan uuden kuukausikalenterin käyttö vaatii vielä opettelua sekä asiakkailta että henkilökunnalta.

Organisaation toisessa yksikössä, jossa kommunikaatioasiat ovat vasta aluillaan, ilmoitetaan ruoka-ajoista kellon kuvien avulla. Tämä on auttanut asiakkaita hahmottamaan struktuuria ja vähentänyt kysymyksiä ”*milloin on ruoka?*” Pienetkin asiat voivat siten lisätä asiakkaiden tyytyväisyyttä ja, vaikuttaa myönteisesti työyhteisön toimintaan.

Tapausesimerkki 4: Mamma

Mamma on aikuiseen ikään ehtinyt naishenkilö, joka kommunikoi lähinnä viittomilla, kehonkielellä ja kuvilla. Hän asuu palvelukodissa. Aulassa on jokaisella asukkaalla oma päivätaulunsa ja keittiössä tavaroiden paikat on merkitty kuvilla.

Työpari piti Aura-arviointia vaikeana ensimmäisellä kerralla, mutta toinen kerta oli jo helpompi. Varmuutta arviointiin työpari sai kommunikaatiokoulutuksesta. Lisäksi toiseen arviointiin osallistui koko työyhteisö. Asiakkaan kannalta merkityksellisiksi arvioinnin kohteiksi he valitsivat kommunikaatioon kuuluvat, seuraavat osa-alueet: sanaton yhteys ja jakaminen ja läsnäolo, eettiset kysymykset, olemuskieli, johon kuuluvat tunne- ja tahtoviestit sekä kehon tuntemukset ja lisäksi eleiden ja viittomien tuottaminen eli eleilmaisuus ja esittävät viittomat.

Sanaton yhteys ja jakaminen sekä läsnäolo tarkoittavat:

”Kohtaamisia silloinkin, kun ei ole varsinaista asiaa itsellä. Annetaan Mammalle mahdollisuus esittää oma asiansa. Pysähtymällä kuuntelemaan vaikka itsellä olisikin kiire. Pysähtytään viereen ja

istutaan. Emme ole läsnä vain silloin, kun annamme hänelle tehtäviä vaan pysähdymme "keskustelemaan" ja olemaan läsnä muulloinkin."

Eettiset kysymykset: arvokkuus yhteisön jäsenenä ja yksilön kunnioittaminen Mamman kohdalla;
"Emme yritä muokata hänen toimintatapojaan tarpeettomasti tehdäksemme niistä esimerkiksi helpompia itsellemme. Kysytään mielipidettä. Otetaan mukaan toimintaan. Annetaan Mamman tehdä omia valintoja esimerkiksi mitkä vaatteet haluaa pukea päälleen jne. Mammalle ovat tärkeitä nuket ja nallet ja nyt myös heijastimet. Olemme rajoittaneet, että nallet ja nuket pysyisivät omassa huoneessaan, paitsi joskus ne eksyvät mukaan ulos, kun Mamma vie ne keinumaan."

Olemuskieli: tunne- ja tahtoviestit sekä kehon tuntemukset:

Miten hänen mielialansa ilmenee? Miten hänen tunteensa voidaan tunnistaa?

"Hyvä ja pahamieli on nähtävissä Mamman kasvoista. Mamma on hyvinkin ilmeikäs. Näyttää esim. kipukohtaa kädellä. Ilon ja surun voi tulkita helposti ilmeistä ja eleistä."

Miten hän ilmaisee haluavansa tai torjuvansa jotakin?

"Halun ilmaisee osoittamalla tai ottamalla itse. Torjuntaa saattaa ilmaista poistumalla tilanteesta. Poistuu paikalta jos ei viihdy tai on väsynyt. Koskettaa kun haluaa 'kertoa' jotain."

Eleiden ja viittomien tuottaminen ja eleilmaisuus sekä esittävät viittomat:

Miten paljon hän käyttää samoina toistuvia eleitä ja miten ymmärrettävästi hän niillä ilmaisee asioita? Ovatko eleet samoja kuin ympäristön ihmisillä?

"Viittoo mm. väsynyt vie käden kasvoille ja "pyyhkii" silmiä. Osoittaa sormella haluamaansa. Ottaa kädestä ja vie esim. huoneeseensa jos jotain sieltä haluaa. Kasvojen ilmeistä voi lukea ilon ja surun. Näyttää hyvinkin selkeästi, jos asiat eivät mene niin kuin hän haluaa. Osoittaa mieluisia asioita esim. kylillä kulkiessa lapset, eläimet."

Työpari on kokeillut Mamman kanssa myös PRT -menetelmää, mutta arvioi sen olevan myöhäistä tai ainakin paljon harjoitusta vaativaa. PECS -menetelmällä heidän mielestään sen sijaan olisi mahdollista kehittää Mamman kommunikaatiota. *"Kun hän oppisi PECS -menetelmän avulla kommunikoimaan edes yhdellä kuvalla, niin hän voisi näyttää mitä halua."* Työpari aikoo opettaa menetelmän koko henkilökunnalle ja toivoo, että he harjoittelisivat sitä Mamman kanssa.

Muutokset

Työparin mukaan Mamma on tullut sosiaalisemmaksi ja aloitteellisemmaksi. Esimerkiksi ”*hän ottaa kädestä kiinni ja vie huoneeseensa ja näytti uusia joululahjojaan*” tai tulee kertomaan, jos toisilla asukkailla on jokin hätänä tai jos kauppatarvikkeet ovat tulleet.

Sosiaaliset tarinat ovat auttaneet Mammaa muistamaan WC:ssä käymisen ennen ruokailua. Muutaman kerran harjoitus riitti muistutukseksi.

Osallistuminen Aura-arviointiin on avannut työyhteisön näkemystä Mammalle hyvästä kommunikaatioympäristöstä. Tosin samat tekijät vaikuttavat toistenkin asiakkaiden kommunikaatioympäristön kehittämiseen yksilöllisesti sovellettuna.

Työparin mukaan henkilökunnalla on edelleenkin kehitettävää Mamman kommunikaatiokansion käyttämisessä. Mamma itse käyttää sitä kertoessaan asioitaan. Hänelle on tulossa myös kommunikointilaite eikä sen käyttö ole vain yksilön, vaan koko yhteisön asia, johon kaikkien on sitouduttava.

Tapausesimerkki 5: Poika

Poika on yli 50-vuotias, kuuro(myykkä) 50+ mies, jolla on vuorovaikutuksen ja kielenkehityksen vaikeuksia. Hän kommunikoi lähinnä ilmeillä ja omaksuu rutiineja, joista pitää tiukasti kiinni. Henkilökunta käyttää muutamia viittomia (esim. sauna, suihku) kertoessaan hänelle esim. tulevista tapahtumista.

Pojalla on haastavaa käyttäytymistä, joka ilmenee joskus aggressiivisuutena. Yhtenä syynä tällaiseen käyttäytymiseen työpari pitää toimivan kommunikaation puuttumista ja siitä johtuvaa turhautumista. *Poika* pitää ulkoilusta ja voi lähteä ulos milloin tahansa. Aiemmin hänen ulkoiluun on seurattu hälytysrannekkeen avulla, mutta hänen edestakainen ovissa kulkemisensa aiheutti turhia hälytyksiä, mikä vuoksi ranneke poistettiin käytöstä. Tämän jälkeen hoitohenkilökunta ei tiennyt, milloin *Poika* on ulkona, onko hän mahdollisesti käyttänyt väärää ovea, jolloin osaston muita asukkaita on saattanut lähteä hänen mukaansa ilman asianmukaista vaatetusta (kuten esim. talvella ilman kenkiä).

Sekä asiakas että työparina työskentelevät opiskelijat olivat kaikki sijoittuneet organisaation eri yksiköihin. Kesken kehittämistyön toinen työpareista siirtyi ensin toisiin tehtäviin ja myöhemmin kokonaan pois työstä. Näin ollen tehtävää hoitamaan jäi vain yksi henkilö.

Työparin tavoitteena oli löytää keinoja, joilla turvattaisiin Pojan liikkumisvapaus ja turvallisuus ilman ranneketta. Samoin tavoitteena oli vähentää hänen haastavaa käyttäytymistään sosiaalisten tarinoiden avulla. Liikkumisesta tiedottamiseen työpari suunnitteli PCS -kuvan ”menen ulos”.

Pojan kaikissa toimintaympäristöissä otettiin käyttöön PCS –kuvat, jotka jäsentävät päivän kulkua ja tulevia toimintoja. Struktuurissa Pojan päivä tai osa päivästä järjestetään tapahtumien sarjaksi, jonka jokaiselle tapahtumalle on merkinä kuva. Viikkokalenteriin on merkitty kuvilla tärkeimmät tapahtumat ja -paikat. Työyhteisön sitoutuminen sovittujen kommunikaatiokeinojen käyttämiseen on työparin mielestä välttämätöntä.

Poika on taitava käyttämään tietokonetta eikä tarvitse siihen apuvälineitä. Tietokoneella pelaamiseen hän jaksaa keskittyä. Tämä mahdollistaa vuorovaikutuksen pelikaverin kanssa ainakin hetimitäin, mutta työpari ei nähnyt sovellusmahdollisuuksia asiakkaan kommunikaatioon muutoin.

Työparin mielestä PRT -menetelmä sopii Pojan sosiaalisten taitojen kehittämiseen. Sitä on harjoiteltu luonnollisissa tilanteissa kuten ruokailussa ja tilanne on rauhoittunut. *”Ruokailussa odotetaan, että Poika viittooma aloitteisesti mitä hän haluaa. Hän ei saa haluamaansa ilman viittomista. Esim. kun Poika haluaa leipää, hänen tulee viittooma ”leipä”-sana. Ohjaaja sanoo ja viittooma ”leipä”. Sen jälkeen ohjaaja ojentaa hänelle leipäkorin, sanoo ja viittooma ”ole hyvä” ja Poika vastaa viittomalla ”kiitos” ja ottaa leipää. Samoin hänen tulee pyytää viittomalla levitettää ja juomaa. Vastavuoroisesti ohjaaja pyytää puhuen ja viittoen Poikaa ojentamaan itselleen leipää ja juomaa. Ruokailtuaan Poika odottaa rauhallisesti kunnes ohjaaja on syönyt, samanaikaisesti kiitetään ruoasta ja viedään astiat pois. Poika käy katsomassa päiväohjelmasta seuraavan toiminnan, viittooma sen ja jatkaa siitä.”* Harjoituksessa toteutuvat PRT menetelmän peruseriaatteet; oma valinta, huomio ja kiinnostus, jaettu tilanteen kontrolli, vastavuoroisuus sekä suora vahvistaminen.

Muutokset

Työparin mielestä kommunikointi Pojan ja henkilökunnan välillä on lisääntynyt, mm. siten, että on opittu ja otettu käyttöön uusia viittomia, toimintatauluja sekä kalenteri. Pojalla on entistä enemmän pitkäjänteisyyttä ja hänen haastava käyttäytymisensä on vähentynyt. Sitä on myös onnistuttu ennakoimaan sosiaalisten tarinoiden avulla ja hillitsemään mm. toimintatauluja käyttämällä. *”Tarvittaessa käytämme haasteellisissa tilanteissa sosiaalista tarinaa selkeyttämään ja luomaan järjestyttä Pojan toimintaan sekä selvittämään syitä aggressiiviseen käyttäytymiseen”.*

”Henkilökunnan lopulta innostuttua viittomien opettelusta ovat asiakkaat hyötäneet kommunikointiympäristön kehittämisestä. Koulutuksen myötä päivätoiminnassa on ryhdytty kiinnittämään huomiota myös henkilökunnan omaan toimintaan. Henkilökunta antaa asiakkaan oma-aloitteisuudelle ja oivaltamiselle enemmän tilaa.”

Henkilökunnan asenteiden muutos mm. asiakkaiden aloitteiden huomioon ottaminen on lisännyt Pojan mahdollisuuksia tilanteiden ennakointiin ja samalla hänen sosiaaliset taitonsa ovat parantuneet.

”Pojan oma-aloitteisuus päiväohjelman käytössä lisääntyi: hän kävi itsenäisesti katsomassa tulevia toimintoja ja tämä jäseni hänen arkeaan lisäten hänen tietoisuuttaan itseään koskevista asioista. Vaikka viittomia opeteltiin paljon lisää ja niiden oppiminen oli Pojalle mieluista ja kenties aika helppoakin, ei hän käyttänyt viittomia sen oma-aloitteisemmin kuin aikaisemminkaan. Mutta mielestämme reilu puoli vuotta on erittäin lyhyt aika minkä tahansa tavoitteen saavuttamiseen, saattikka kun on kysymys henkilön kommunikoinnista.”

Työpari koki *”etteivät he saavuttaneet tavoitteeksi asettamaansa kolmen toimintaympäristön yhteistyön tehostamista. Jokainen yksikkö on kehittänyt toimintaansa toisistaan erillään.”* Yhteistyössä olisi mahdollista saavuttaa enemmän ja oppia toisten kokemuksista, jos niitä jaetaan. Toisaalta työyhteisössä on myös niitä, jotka eivät sitoutuneet kommunikaatioasioihin.

Pojan esimerkki osoittaa jälleen, että pienilläkin muutoksilla on merkitystä. Se osoittaa myös sen, miten vaikeaa toisten on markkinoida kommunikaatioasiaa. Omakohtainen koulutus motivoi paremmin kuin toisten työntekijöiden välittämä, päteväkin tieto.

Tapausesimerkki 6: Jalmari

Jalmari on 44-vuotias mies, joka asuu perhekodissa. Hänellä on kehitysvamma, johon liittyy autistisia piirteitä. Jalmari puhuu yksittäisiä konkreettisia sanoja peräkkäin ääntäen epäselvästi. Hän ymmärtää puhetta jonkin verran ja hänen olemuskielensä on vahvaa ja näkyvää.

Jalmari ilmaisee mielialaansa ja tahtoaan selkeästi ilmein ja elein. Hänen on välillä vaikea hillitä mielialojaan, jotka voivat muuttua hetkessä äärimmäisyydestä toiseen. Hän on vaativa, jotta saa haluamansa huomion eikä ymmärrä vuorottelun periaatetta. Halutessaan huomiota hän koskettaa olkapäätä tai ottaa kädestä ja vie halumaansa kohteeseen. Hän toimii annettujen ohjeiden mu-

kaan, jos käytetään yksinkertaisia ja selkeitä ilmaisuja. Ryhmätoiminnot eivät häntä kiinnosta muutoin kuin sivusta katsojana. *”Haastavaa käyttäytymistä ilmenee, jos hän ei saa haluamaansa tai kokee tilanteen ahdistavaksi.”*

Jalmarin toiminta on yleensä omaehtoista ja hänen keskittymiskykynsä on heikko. Hän ärtyy, jos häntä vaaditaan tekemään muuta, kuin hän haluaisi. Mieluiten hän räpsyttää jotain pakonomaisesti ja ärtyy siitä lisää. Retkellä hänen pitäisi päästä heti kahville. Työpari arvioi, että sosiaalisista tarinoista voisi olla apua.

Työpari lähtee ajatuksesta, että Jalmarin tilanteiden ymmärtämistä ja ennakoimista on mahdollista kehittää ja vähentää hänen haastavaa käyttäytymistään kehittämällä työyhteisön jäsenten toimintaa.

Millainen kieliympäristö yhteisö on?

Yhteisö tarjoaa Jalmarille vastavuoroisuuden kokemuksia esim. jatkamalla hänen aloittamaansa laulunpätkää, koputtelemalla hänen kanssaan vuorotellen tai jakamalla hänen mielenkiintonsa kohteen katsomalla, mitä hän katsoo ulos ikkunasta. Jalmarin kanssa kommunikoidessa yhteisön jäsenet käyttävät selkeää kieltä, konkreettisia sanoja ja lyhyitä lauseita. Selkeä ja samanlaisena toistuva päivärytmi luo Jalmarille turvallisuuden tunnetta ja auttaa ennakoimaan tapahtumia ja jäsentämään ajankulkua. Sekä Jalmar että yhteisö käyttävät ilmaisussaan osoittamista etenkin, jos asiaa ei ole ymmärretty.

Työparin mielestä jokainen yksilö yhteisössä luo kommunikaatioympäristöä omalla persoonallisella tavallaan, omilla vahvuuksillaan. Yhteisistä pelisäännöistä on kuitenkin sovittu ja kunkin asiakkaan hoitosuunnitelman laatimisen yhteydessä keskustellaan vuorovaikutus- ja kommunikaatioasioista.

Miten henkilö viestii merkein?

”Jalmar osaa yhdistää tuttuja esineitä eri tilanteisiin. Hajut ja äänet hän tunnistaa, mutta niiden käytössä hänelle ei ole merkityksiä. Sanoja ja eleitä hän käyttää sinnikkäästi tietoisina merkkeinä paljon, mutta ne toistavat usein itseään. Viittomia hän ei osaa käyttää eikä ymmärrä, mutta eleitä esim. osoittaminen on käytössä usein. Jalmar on hyvin kiinnostunut kuvista, mutta viestimistä merkkien avulla hän ei ymmärrä. Hän ei pysty valitsemaan kuvista. Esim. iltapala tai vaatteet; kuvat hän työntää sivuun ja näyttää konkreettista asiaa. Puhutussa kielessä rytmi ja melodia ovat tärkeitä (esim. ”venäjä”, lorut, musiikki). Hänen ymmärtämänsä sanavarasto on laajempi kuin käyttämänsä, joskin tilannevihjeet ovat tärkeitä ymmärtämisen kannalta.”

Muutokset

Jalmarin tapaus ei antanut paljoakaan mahdollisuuksia kehittymiseen. Syynä siihen on hänen terveydentilansa. Muutosta on kuitenkin tapahtunut työyhteisössä:

”Koulutuksen myötä olemme itse työyhteisönä oppineet kiinnittämään huomiota sanattomaan viestintään, läsnä olemisen tärkeyteen sekä selkeisiin ohjeisiin. Kunhan tutkimukset kaihinkin osalta ja mahdolliset leikkaukset tms. ovat ohi/tehty, niin keskitymme jatkamaan kuvakommunikaation opettelua Jalmarin kanssa.”

Tosin kommunikaatioasioiden hoitaminen ei aina ole kovin yksinkertaista. *”Kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen tueksi on kehitetty erilaisia menetelmiä ja laitteita, niitä löytyy jos jonkinlaista, ongelmasta riippumatta”*. Työpari uskoo joistain niistä olevan apuakin ja tukea kommunikointiin, joskin *”vuorovaikutuksessa kuitenkin tärkeintä on kahden ihmisen kohtaaminen ja läsnäolo.”* Läsnäolo onkin entistä tärkeämpää, sillä *”Jalmarin näkökyvyssä on tapahtunut muutos, hänellä ovat tutkimukset meneillään mutta, ilmeisesti toisen silmän kaihi on kokonaan sumentanut näkökentän. Siitä syystä Jalmarin liikkuu vieraisissa/uusissa paikoissa varovaisemmin kuin ennen ja kotonakin saattaa välillä tulla vaikeuksia esim. ruokaillessa, ei meinaa leipä löytyä ja ruokaa jää herkästi lautasen reunoille. Ärtynisyyttäkin Jalmarilla on ajoittain ehkä aiempaa enemmän. Tilanne on nyt vielä tietysti akuutissa vaiheessa, mutta hän varmasti tasoittuu, kunhan tottuu tilanteeseen. Kuvia hän katsoo myös hyvin läheltä, jota on tehnyt jo aiemminkin. Muuten muutoksia ei juuri aiempaan arviointiin ole tullut Jalmarin toiminnassa, edelleen pyrimme hyvin selkeisiin ohjeisiin ja luomme konkreettisia valintatilanteita. Sanavaraston ylläpito on tavoitteena ja Jalmarin osaamien laulujen/melodioiden skaalaa lauleskelemme myös monipuolisesti.”*

Jokainen asiakas on yhteisössä tärkeä ja henkilökunnan resurssit ovat rajalliset. *”Liiaksi aikaa vievät ja vaikeat menetelmät ja välineet jäävät tekemättä ja käyttämättä. Yhteisössä on myös muita asiakkaita, jotka tarvitsevat apua. Toisaalta pieni panostus voi ajan mittaan kertaantua vaikutuksiltaan.”* Yhteisöissä kommunikaatioon panostaminen toisaalta nähdään tärkeäksi, mutta ajan löytäminen näyttää olevan vaikeaa olemassa olevilla resursseilla.

Tapausesimerkki 7: Uljas

Uljas on kehitysvammaisen henkilö. Hän kommunikoi epäselvällä puheella ja kuvilla. Yhteisö, jossa työpari kehittää kommunikaatioympäristöä, on palvelukoti. Työpari käyttää esimerkkitapauksena Uljasta, vaikka kehittämistyö koskee koko yhteisöä. Asiakkaiden kanssa kommunikoidessa yhtei-

sössä käytetään tukiviittomia ja tulevia tapahtumia käydään läpi ja tiedotetaan kuvitettujen päivätaulujen avulla.

Työparin kehittämistyöllä on hyvät lähtökohdat, sillä yhteisössä kommunikaatio on otettu yhteiseksi asiaksi ja siitä keskustellaan. *”Yhteisömme on ollut siinä onnellisessa asemassa, että kaikki henkilökuntamme jäsenet ovat alusta saakka olleet esimiehemme mukaan lukien, sitoutuneita kommunikaatioympäristömme rakentamiseen ja kehittämiseen. Vahvuutenamme pidämmekin sitä, että olemme tiivis ja keskusteleva työ yhteisö, jossa jokainen uskaltaa sanoa mielipiteensä ja kaikkien mielipidettä kunnioitetaan. Pohdimme paljon asioita yhdessä ja kysymme työtoveriemme mielipidettä asioihin.”*

Yhteisön hyvä henki ei työparin mukaan riitä ideoiden toteuttamiseen, vaan tarvitaan johdonmukaisia toimintaohjeita. *”Heikkoutenamme on kuitenkin tehdä paljon erilaisia sopimuksia, joita on käytännössä/arjessa jopa vaikea muistaa, varsinkin kun saatamme melko pian tehdä samastakin asiasta uudenlaisen sopimuksen.”*

Tuntien yhteisön vahvuudet ja heikkoudet yhteisössä lähdettiin pohtimaan toimivan kommunikaation edellytyksiä. Ensimmäiseksi nousivat kysymykset: *”Millainen kieliympäristö olemme ja mitä kommunikaatiolla oikeastaan tarkoitetaan?”*

”Kommunikaatio tarkoitti mielestämme kahden tai useamman ihmisen välistä vuorovaikutusta, läsnäoloa, pysähtymistä ja toisen kunnioittamista.”

Yhteisön haasteeksi nähtiin läsnäolo eli se *”kuinka onnistumme arjen keskellä pysähtymään kii-reettömästi ja olemaan henkisesti läsnä, koska palvelukodillamme on kuitenkin 13 hyvin erilaista asukasta kaikkine yhteistyökumppaneineen.”*

Asiakkaat yhteisössä ovat myös hyvin erilaisia ja hiljaiset tai heikommin kommunikoivat jäävät helposti vähemmälle huomiolle. Yhteisössä haasteeksi nähtiin tasapuolisuuden toteutuminen kommunikaatiossa eli vuorottelu ja odottaminen. *”Osa asukkaistamme pystyi ja pystyy edelleen vaatimaan enemmän tarvitsemaansa huomiota ja haasteena tässä koimme sen kuinka heikommat kommunikaatiotaidot omaavat henkilöt saavat äänensä kuuluviin. Käytännössä tämä tarkoittaa mm. sitä, että opetamme asukkaille esimerkiksi vuorottelua ja odottamista.”*

Tavoitteeksi työparin työyhteisössä asetettiin aidon pysähtymisen taidon opettelu, jotta Uljaan pienetkin kommunikaatioaloitteet tulisivat huomatuiksi ja hän kokisi tullessa ymmärretyksi. Tämä edellyttää, että hänen viestejään opitaan vahvistamaan ja vastaamaan ja näin jakamaan yhteisiä kokemuksia. Eettisiin periaatteisiin kuuluu hänen itsemääräämisoikeutensa kunnioittaminen.

Muutokset

”Kiireettömät kohtaamiset ja henkinen läsnäolo ovat koko työyhteisömme mielestä lisääntyneet. Olemme huomanneet kuinka tärkeää on olla oikeasti kiinnostunut mitä asukkaalle kuuluu ja jäädä kuuntelemaan myös hänen vastaustaan.” Työparin mielestä henkilöstön tapa vahvistaa asiakkaan viestejä on yleistynyt, mikä osoittaa sen merkityksen sisäistämistä.

Samoin edistystä on tapahtunut yhteisten sopimusten noudattamisessa. Tämä näkyy tukiviittomien käytön lisääntymisenä. Nämä ovat työparin mielestä selkeyttäneet työntekijöiden ja asiakkaiden välistä kommunikaatiota. Viittomia käytettäessä turhat sanat jäävät pois ja puhe on sekä hitaampaa että selkeämpää.

Kehitettävää työpari näkee edelleen kuvien käyttämisessä. Esimerkiksi siirtymätilanteista kertominen kuvilla loisi asiakkaille turvallisuuden tunnetta ja rauhoittaisi ilmapiiriä.

Tapausesimerkki 8: Eveliina

Eveliina on 60-vuotias kehitysvammainen henkilö, joka ilmaisee itseään jonkin verran puheella (lyhyitä ilmaisuja) ja käyttää runsaasti ilmeitä ja eleitä. Eveliina on auttavasti luku- ja kirjoitustaitoinen, mutta heikko näkö vaikeuttaa lukemista. Apuvälineinä hänellä on silmälasit ja suurennuslasi sekä valkoinen keppi ulkona liikkuessaan. Hän osaa pyytää apua tarvitessaan. Hän on taitava käsitöissä. Hän mm. kutoo liinoja ja mattoja kangaspuilla.

Eveliina osallistuu päivätoimintaan neljästä viiteen päivänä viikossa ja asuu ohjatun asumisen yksikössä. Päivätoiminnassa asiakkaiden enemmistö on hieman ikääntyneempiä henkilöitä, joiden muisti, näkö ja kuulo ovat heikkenemässä ja haittaavat toimintakykyä. Yksi asiakkaista on täysin sokea.

Kommunikaatioympäristöjen kehittämistoimintaan *osallistuvat* päivätoiminnan ja asuntolan henkilökunta sekä opiskelijat ja asiakkaat. Henkilökunta on sitoutunut kehittämiseen ja harjoittelemaan tulevat opiskelijat sitoutetaan.

Tavoitteena on kehittää toimintaympäristöä asiakkaiden vuorovaikutusta ja yleensä toimintakykyä edistäväksi. Lähtökohtana työparilla on, että fyysinen ympäristö vaikuttaa henkilöiden vuorovaikutusmahdollisuuksiin. Ympäristössä ei saa olla liikaa eikä liian vähän virikkeitä ja tilojen on oltava

esteettömiä. Siihen vaikuttavat myös akustiikka, taustahäly ja valaistus etenkin, kun asiakkaat ovat kuulo- ja näköongelmaisia henkilöitä.

Tavoitteena työparilla on, että asiakkaiden kommunikaatiomahdollisuuksia parannetaan antamalla heille aikaa kommunikaatioaloitteiden tekemiseen ja tarjotaan heille vastavuoroisuutta ja läsnäoloa. Lisäksi pyritään vähentämään ryhmässä ohjaajavetoisuutta.

Yhteisön eettisiksi tavoitteiksi työpari määrittelee, että jokaista kunnioitetaan sellaisena kuin on. Tämän tulee välittyä asiakkaille työntekijöiden käytöksestä ja toiminnasta. Eettisiin tavoitteisiin kuuluu myös se, että kunnioitetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta eli annetaan heille päätösvalta omissa asioissa niin paljon kuin mahdollista.

Työparin *suunnitelmana* on arvioida ja muokata fyysinen ympäristö (valaiseimet, häly), arvioida henkilöstön koulutustarpeet, kuvittaa tilat PCS-kuvilla/ valokuvilla, laatia viikkotaulu ryhmän olohuoneeseen (viikon tapahtumat) ja laatia kuvakansio Eveliinan käyttöön. Jotta hiljaisimmatkin asiakkaat saisivat myös ilmaistuksi itseään, harkitaan vuoromerkin käyttöön ottamista.

Kommunikaatioympäristön kehittäminen vuorovaikutteiseksi edellyttää toimintakulttuurin muuttamista asiakaslähtöiseksi. Toimintatapojen muuttuminen edellyttää jatkuvaa dialogia ja vuorovaikutusta sekä yksilöllistä oppimista ja ennen kaikkea, että yhteiselle keskustelulle on aikaa. Muutos on mahdollista silloin, kun yhteisön jäsenet voivat osallistua uuden tiedon tuottamiseen ikään kuin tutkijoina ja keksijöinä. (Helakorpi 2008.) Tällöin kaikki yhteisön jäsenet tuovat esille omat toiveensa ja ovat mukana toimenpiteiden suunnittelussa alusta alkaen.

Muutokset

Työpari havaitsi kehittämistyön odotettua vaativammaksi ja aikaa vieväksi. Etenkin kun yhteisössä tapahtui organisaatiomuutoksia, työ ei edennyt suunnitelmien mukaisesti. Edistystä on kuitenkin tapahtunut siinä, että yhteisön käyttöön on saatu kuvaohjelma (Boardmaker). Kuvat, mutta etenkin niiden leikkaamiseen ja laminointiin osallistuminen on ilahduttanut asiakkaita. Erityisen iloinen niistä on Eveliina, sillä hänellä on ollut kuvat käytössä myös aiemmassa paikassa. Puutteena on se, ettei ohjelma työparin mielestä sovellu sosiaalisten tarinoiden tekemiseen.

Kokeilussa on testattu asiakkaiden kanssa heikkonäköisille soveltuvia kuvia. Valinta on tehty siten, että asiakkaat ovat valinneet aina kahdesta kuvasta paremmin näkyvän. Tuloksena oli, että kuvien väreillä on enemmän merkitystä kuin niiden koolla. *Keltaisella pohjalla olevat kuvat ovat helpommin nähtäviä*. Työparin oli tarkoitus valmistaa kuvista viikkotaulu, mutta aika ei siihen riittänyt.

Viikkotaulu toteutunee työharjoitteluun tulevien lähihoitajaopiskelijoiden avustuksella. Eveliina on menossa silmäleikkaukseen ja, jos näkö entisestään heikkenee, kuvia on uusittava.

Muutosta työparin mukaan on tapahtunut työntekijöiden asenteissa, mikä onkin merkittävä tulos kehittämistyölle. Se, että työntekijät ovat sisäistäneet asiakkaan oikeuden tietoa tapahtumista ja olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa sekä yleensä tulla ymmärretyksi, on perusta kommunikaatioympäristön jatkuvalla kehittämiselle. Työpari koki tehtävän kuitenkin niin vaativaksi ja aikaa vieväksi, että toivoivat kommunikaatiovastaavan nimittämistä yhteisöön.

Tapausesimerkki 9: Jynne

Jynne on 16-vuotias tyttö. Hänellä on synnynnäinen vamma, joka aiheuttaa kognitiivisia vaikeuksia ja huonokuuloisuutta sekä liikunnallisia ongelmia. Hän *kommunikoi* usein eleillä ja ilmeillä, vaikka pystyy myös halutessaan puhumaan. Kysyttäessä hän vastaa lyhyesti, hiljaa ja epäselvästi. Merkiksi siitä, ettei tiedä asiasta tai jokin ei kiinnosta, hän usein kohauttaa hartioitaan. Hän opiskelee toista vuotta valmentavassa ja kuntouttavassa ryhmässä.

Jynne on rauhallisen, hämmentyneen ja alakuloisen oloinen. Hänellä on kuulolaite, mutta ei halua sitä käyttää, koska mielestään kuulee hyvin. Hänen uskonsa omiin kykyihinsä vaikuttaa heikolta, mutta hän yleensä suoriutuu tehtävistään, kun häntä vain jaksaa opastaa ja kannustaa. Epävarmuus välittyy hänen toiminnoistaan. Hän reagoi hitaasti ympäristön viesteihin ja välttelee selkeää puhumista.

Työparin *tavoitteena* on rakentaa oppilaitoksessa kommunikaatioympäristöä Jynnelle ja muille opiskelijoille, joiden vuorovaikutuksen ja aloitteellisuuden taidot ovat puutteelliset. Luokassa on seitsemän opiskelijaa, joilla on eriasteisia oppimisongelmia ja vaikeita elämäntilanteita. Tämän vuoksi keskittyminen yhteen henkilöön on rajallista.

Kehittämistyöhön *osallistuvat* asiakkaan ja muun ryhmän kanssa eniten työskentelevät ryhmän opettaja ja koulunkäynnin ohjaaja. Työparin tavoitteena on sitouttaa muutkin ryhmän kanssa työskentelevät kehittämistyöhön ja esitellä kehittämissuunnitelmansa yhteisössään kollegiaalisessa tiimissä (marraskuu 2009) toiveenaan saada siitä palautetta.

Työpari asetti *henkilöstön toiminnan* ja oppimisympäristön kehittämistavoitteiksi strukturoidun opetuksen ja tilojen järjestämisen opiskelijoiden kommunikaatiota ja oma-aloitteisuutta tukevaksi.

Tähän liittyy tilojen järjestäminen siten, että ryhmätyöhuone on viihtyisä ja, että tavaroilla on oma paikkansa.

Kommunikaatio on prosessi, jonka vaiheisiin kaikki osapuolet voivat vaikuttaa. Jotta kaikki olisivat katsekontaktissa toisiinsa, istumajärjestys luokassa muutettiin hevosenkenkämalliin. Erityistä huomiota työpari kiinnitti asiakkaan puhumisen lisäämiseen siten, että hänelle annettiin aikaa vastaamiseen, eikä autettu ennen kuin hän oli riittävästi yrittänyt ilmaista itseään, ts. kun avun tarve on tunnistettu. Lisäksi työpari etsi keinoja hänen kehonkielensä ymmärtämiseen.

Muutokset

Jynnen aloitteellisuus ja puheen lisääntyminen oli työparin mielestä havaittavissa jo syksyn 2009 aikana. Joskus hän puhui opettajalle pitkiäkin lauseita. Hän hakee katsekontaktia, kun hänellä on kysyttävää. Samalla tavalla hän viestii myös, jos ei ole ymmärtänyt jotain tehtävää. Hänen aloitteisiinsa on vastattu antamalla aikaa ja osoittamalla, että hänen viestinsä on tullut ymmärretyksi. Ohjaustilanteissa työpari on käyttänyt selkokieltä ja vahvistanut viestejään toistamalla sekä antamalla konkreettisia esimerkkejä. Oppiaineiden jäsentämistä luokassa on tuettu ottamalla käyttöön värikoodeja.

Jynnen ilmaisun kehittymistä on tukenut se, että hän on kokenut sanomansa tärkeäksi, että opettajat ovat myös kiinnostuneita hänestä ja hänen sanomastaan. Edistyksestä huolimatta asiakkaan vuorovaikutustaidot luokassa eivät ole lisääntyneet. Hän jää ryhmätilanteissa helposti ulkopuoliseksi. Tämä johtuu asenteista, sillä luokkatoverit eivät osaa pitää toisiaan yhteisönsä tasavertaisina jäseninä.

Aura-arvioinnin perusteella Jynnen vuorovaikutustaitojen kehittäminen on edelleen haasteena. Yhteisössä kommunikaatioympäristön rakentaminen on edennyt hitaasti, sillä työtovereiden sitoutuminen ei ole toteutunut odotetusti. Yhteistä aikaakin kehittämistyöhön on ollut vaikea löytää.

Myönteisiä tuloksia on kuitenkin ollut nähtävissä, sillä uusi istumajärjestys on lisännyt opiskelijoiden keskinäistä vuorovaikutusta. Myös asiakkaan aktiivisuus on lisääntynyt ja ilmeiden ja eleiden sijaan hän on alkanut käyttää yhä enemmän puhetta puhuessaan opettajille. Luokkatovereihin hänellä ei kuitenkaan ole kiinnostusta muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Kerran hän yllätti puhumalla luokkatoverille, jonka kanssa hän kommunikoi facebookissa. Toinen yllätys oli, kun hän toi kouluun toverinsa, pyysi lupaa hänen läsnäololleen ja keskusteli muutoinkin hänen kanssaan vilkkaasti ja jopa nauroi.

Asiakas on taitava tietokoneen käyttäjä (Facebook, Mesenger), mutta muuta kommunikaatiotekniikkaa hän ei tarvitse. Käytännössä selkeät kuvalliset merkit ajan ja paikan sekä käyttötarkoituksen jäsentäminen hyödyttävät asiakasta, mutta myös muita opiskelijoita. Samoin tunnesääkartta, jonka avulla harjoitellaan kertomaan tunteista, on osoittautunut tilanteita rauhoittavaksi. Asiakkaan heikon kuulon vuoksi työpari kiinnittää huomiota selvään artikulaatioon, selkokielen käyttämiseen sekä katsekontaktiin.

Kommunikaatiomenetelmät, kuten PECS ja PRT eivät osoittautuneet työparin mukaan Jynnelle sopineet, vaan puheen suoranainen vaatiminen on ollut toimivampaa. Elekieltä työpari on sekä pyrkinyt ymmärtämään että poistamaan sen ei-toivottuja muotoja. Kaikesta huolimatta asiakas vielä kesällä 2010 usein vastaa hartiodien kohautuksella. Toisaalta hänen puheensa on lisääntynyt ja tullut selvemmäksi. Hänen vuorovaikutustaitonsa ovat kehittyneet kommunikoidessa vammattomien henkilöiden kanssa. Esimerkiksi työharjoittelussa olevat opiskelijat ottivat häneen ennakkoluuttomasti kontaktia ja kommunikaatio näytti sujuvan vaivattomasti. Sen sijaan vammaisten tovereidensa kanssa kommunikaatio ei ole juurikaan edistynyt.

Työpari arvioi, että asiakkaan elämämpiiri on sen verran suppea, että hänen on vaikea sosiaalistua toveripiiriin ja, että hän siksi vetäytyy omaan virtuaalimaailmaansa. Haasteena on edelleen, aidon sosiaalisen ympäristön ja vuorovaikutuksen lisääminen.

Mahdollisesti Jynnen eristäytyneisyys johtuu osin myös hänen kuulo- ja liikuntavammoistaan. Kuten aiemmin on todettu, lapset ja nuoret eivät yleensä pysty ottamaan huomioon toisen ongelmia. Käsitystä puoltaa se, että hän kommunikoi paremmin vammattomien opiskelijoiden kanssa.

Tapausesimerkki 10: Koulu yhteisö

Tehtävänä opiskelijalla oli yhtenäisen kommunikaatioympäristön kehittäminen valmentava II opetusympäristössä. Tavoitteena oli lisätä vaikeavammaisten opiskelijoiden osallisuutta ja vuorovaikutusmahdollisuuksia opiskelussa ja vapaa-ajalla. Tunteiden ilmaisun kehittämisen tavoitteena oli, että opiskelijat oppisivat ilmaisemaan pahaa oloaan muutoin kuin haastavalla käyttäytymisellä.

Kommunikaatiokoulutuksessa kehittämistyö oli suunniteltu parityönä tehtäväksi, mutta tässä kouluyhteisössä opiskelija toimi yksin. Kehittämistyö oli haasteellista ilman työparin tukea, mutta myös siksi ettei hän tuntenut opiskelijoita eikä toimintaympäristöä. Fyysinen etäisyys oman työpisteen ja kouluyhteisön välillä ei myöskään antanut mahdollisuuksia ryhmään ja heidän kommunikaatioonsa tutustumiseen. Ryhmän opettaja lupautui yhteistyökumppaniksi, mutta muussa hen-

kilökunnassa tapahtui vaihdoksia kehittämishankkeen aikana. Uusien henkilöiden kanssa joutui tavallaan aloittamaan alusta. Opiskelijan työtä tukivat kuitenkin hänen oman työpisteensä valmentavan ja kuntouttavan opetuksen ja ohjauksen opettajat ja ohjaajat.

Toimintaympäristönä oli valmentavan ja kuntouttavan opetuksen ja ohjauksen luokka, muut opetustilat, asuntola ja muutamat erityistilat. Ryhmän opiskelijoiden *kommunikaatiotaidot* ovat hyvin erilaisia. Osa opiskelijoista pystyy ilmaisemaan itseään sujuvasti puheella, kun taas joidenkin sanavarasto on niukka ja jotkut eivät puhu juuri lainkaan.

Koska arvioitavana on eri yksilöiden ja yhteisön välinen vuorovaikutus, Aura-arviointi ei siihen opiskelijan mukaan sovellu. (ks. Pulli ym. 2004). Tämän vuoksi opiskelija selvitti yhteisön kommunikaation kehittämistarpeita kyselyn ja keskinäisten keskustelujen avulla. Opetus- ja ohjaushenkilöstö tarvitsi koulutusta viittomien käyttämiseen ja sitä järjestettiin. Kuvien käyttö yhteisössä oli satunnaista ja kuvia vähän. Tarve oli kuitenkin ilmeinen.

Kuvia valmistettiin ja otettiin käyttöön päivästruktuuria jäsentävää ja yksilöllistä opetusta tukevaa kuvamateriaalia. Ryhmän opettaja valmisti lisää kuvia opiskelijan laatimien mallien mukaisesti. Käyttöön otettiin mm. tunnekuvat ja yksi opiskelijoista sai käyttöönsä viikkokalenterin tekstiversiön. Hän pystyy sen avulla hahmottamaan koulu- ja viikonloppupäivät. Ympäristön hahmottamiseksi kuvia laitettiin asuntolan keittiöön, ruokasaliin sekä opetuksen työskentelytilaan. Kuvat osoittautuivat suosituiksi, sillä nekin, jotka eivät olisi niitä tarvinneet, halusivat niitä käyttöönsä.

PSC -kuvat, joita opiskelija valmisti Boardmaker –ohjelmalla, eivät hänen mielestään täysin vastaa valmentava II:n opiskelijoiden todellisuutta. Aihepiiriltään ne soveltuisivat heitä nuoremmille. Kuvat eivät myöskään opiskelijan näkemyksen mukaan kuvaa täysin suomalaista yhteisöä ja kulttuuria.

Opiskelija arvioi, että sosiaalisista tarinoista saattaisivat monet valmentava II opiskelijoista hyötyä. Hänellä ei kuitenkaan ollut mahdollisuutta kehittää tarinoita sillä se, kuten myös PECS- ja PRT-menetelmien käyttökelpoisuuden arviointi vaatii yksilöiden ja toimintaympäristön parempaa tuntemusta.

Muutokset

Kuvat ovat opiskelijan arvion mukaan tukeneet valmentava II opiskelijoiden ympäristön ja ajan hahmottamista, tulevien tapahtumien ennakoimista, mutta myös menneiden asioiden muistelemista. Henkilökunnalle osoittamaansa kyselyyn, hän sai seuraavanlaisia vastauksia: ”*Opiskelijoiden*

päiväjärjestyksen ja ajan kulun hahmottaminen on parantunut. Kuvia käytetään myös asuntolassa ja opiskelijat kuvittavat koteihinsa menevät viikkokirjeet pcs- ja valokuvilla.”

Kuvien käyttö on rohkaissut opiskelijoita kommunikoidaan keskenään ja lisännyt näin heidän keskinäistä sosiaalista kanssakäymistään. On myös mahdollista, että kuvat ovat lisänneet puhuvien ja kommunikaatiokeinoilla kommunikoiden opiskelijoiden välistä vuorovaikutusta. *”Opiskelijoiden keskinäinen vuorovaikutus on lisääntynyt kuvien käyttämisen myötä ja rauhoittanut tuntityöskentelyä ja ongelmatilanteiden selvittelyä. Ne selkiyttävät myös toiminnasta toiseen siirtymistä ja auttavat kuulumisten vaihtamisessa.”*

Opiskelijat, jotka tarvitsevat kommunikointiinsa enemmän tukea, ovat ymmärtäneet kuvan ja asian yhteyden ja ottaneet kuvat siihen tueksi. Kommunikointi ei onnistuisikaan ilman niiden yhteyden ymmärtämistä. Yksi opiskelijoista on alkanut oma-aloitteisesti käyttämään kommunikaatiokansiota. *”Hän on selvästi tyytyväisempi ja iloisempi, kun pystyy ilmaisemaan itseään paremmin ja tulee paremmin ymmärretyksi.”*

Kuvien käyttämisen hyödyt on henkilökunta havainnut myös omassa työssään. *”Kommunikaatiokeinot ja -välineet ovat monipuolistuneet. Kuvien käyttö on lisääntynyt ja osoittautunut toimivaksi käytännössä; opiskelijoita ymmärretään paremmin.”*

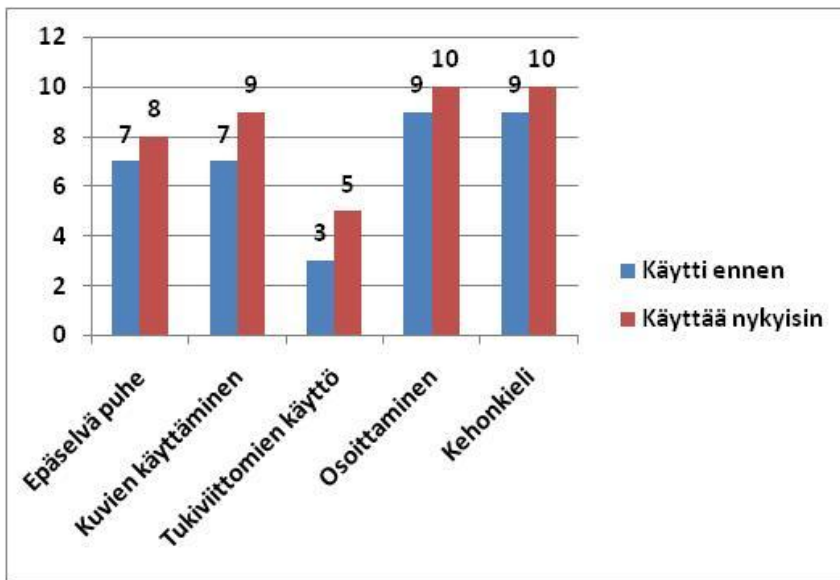
4.2 Asiakkaiden kommunikaation muutokset

Tässä alaluvussa (4.2) esitän opiskelijoille kohdentamani kyselyn perusteella yleisarvioita asiakkaiden kommunikaation muutoksista hankkeen aikana. Vastaukset koskevat avainasiakkaita, ei yhteisöjen muita asiakkaita.

Kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitojen kehittyminen liittyy vastavuorosiin toimintoihin eli siihen, että kommunikaatiokumppanit ovat kiinnostuneita toistensa tavoista ilmaista itseään. Etenkin silloin, kun toisen ilmaisu on hidasta tai epäselvää, aidon kiinnostuksen virittäminen vaatii taitoa ja tunnetta. (Mäkelä 2005.) Vastapuolen kykenemättömyys vuorovaikutukseen, kuten autististen henkilöiden, kuten monet tämän hankkeen asiakkaista ovat, asettaa haasteita taitavammalle osapuolelle. Mielenkiinnon herättäminen on taitavamman osapuolen tehtävä, eikä se aina ole helppoa.

Opiskelijoille suuntaamassani kyselyssä pyysin heitä arvioimaan omia taitojaan kommunikoida asiakkaansa kanssa (ks. alaluku 4.3), mutta myös arvioimaan asiakkaan kommunikaation muutoksia.

Asiakkaiden kommunikaatio on opiskelijoiden arvioiden mukaan lisääntynyt (kuvio 8). Monet asiakkaista ovat rohkaistuneet ilmaisemaan itseään entistä enemmän, jo aiemminkin käyttämillään ilmaisumuodoilla. Esim. *”Hän on rohkaistunut puhumaan enemmän ja tuomaan omia mielipiteitään esiin.”* *”Eräällä opiskelijalla on ollut merkittävä kehitys kommunikaation paranemisessa. Vaikuttaa koko ryhmän toimintaan.”* Yksi asiakkaista ilmaisee itseään laulamalla. Kouluyhteisössä kuvien käyttäminen on lisääntynyt ja lisäksi ainakin yksi opiskelijoista on alkanut käyttää pictoja.



Kuvio 2. Asiakkaiden kommunikaatiomuodot ennen ja jälkeen kehittämisen

Opiskelijoiden vastausten perusteella muutokset asiakkaiden kommunikaatiossa ovat pieniä. Niitä voidaan pitää kuitenkin lupaavina, sillä jatkossa on mahdollisuus niiden käyttämisen kehittymiseen. Lyhyen kehittämisajan perusteella näyttää myös laadullisten arvioiden tekeminen olevan vaikeaa. Opiskelijat arvioivat kehitystä tapahtuneen kaikilla asiakkaiden kommunikaatiomuodoilla kommunikoinnissa (taulukko 3), kuten tukiviittomien, kuvien ja epäselvän puheen käyttämisessä. Joillakin nämä ilmaisutavat ovat pysyneet ennallaan, mutta mahdollisesti jokin toinen ilmaisu on vastaavasti kehittynyt enemmän tai tullut uutena muotona.

Taulukko 3. Asiakkaiden ilmaisutapojen muutokset opiskelijoiden arvioimina

Ilmaisutapa	Kehittynyt jossain määrin	Kehittynyt huomattavasti	Pysynyt ennallaan	Ei osaa sanoa
Epäselvä puhe	++++		++++	
Kuvat	++	+	+	++
Pictot			+++	+
Tukiviittomat	+++++		+	++
Osoittaminen	+	+	+++++	
Kehonkieli	+	++	+++++	

Asiakkaiden kommunikaatio tuskin lisääntyisi ilman, että yhteisöjen työntekijät olisivat kehittäneet omia kommunikaatitaitojaan. Eivätkä mitkään välineet tai keinot yksin riitä parantamaan henkilöiden kommunikaatiota. Apukeinot jäävät helposti käyttämättä ellei henkilökunta ota asiaa omakseen. *”Keino muuttuu aidoksi välineeksi vain jos sitä käytetään todelliseen vuorovaikutukseen”* (Launonen 2007. 8).

Yhteisöissä, joissa asiakkaat ilmaisevat itseään epäselvällä puheella, on huomattu että väärinymmärrysten mahdollisuus on suuri. *”Kommunikaatioasioita ei ole tullut ennen ajateltua sen enempiä, koska asiakkaamme pystyvät puhumaan. Jotkut ovat myös auttavasti luku- ja kirjoitustaitoisia. On ajateltu, että asiat ovat hyvin.”* Tähän yksikössä on alettu kiinnittämään huomiota vasta kehittämishankkeen aikana.

Asiakkaiden kommunikaation kehittymistä on edesauttanut myös se, että kuvien ja kuvakansioiden käyttäminen on opiskelijoiden vastausten mukaan lisääntynyt myös palveluketjujen organisaatioissa.

Kehitysvammaisilla henkilöillä harvoin on mahdollisuutta saada henkilökohtaista tulkkipalvelua, koska sen saamisen edellytyksenä on, että henkilön oltava kykenevä yksilöimään tulkkipalvelun tarpeensa ja pystyttävä toimimaan itsenäisesti. Työparien tiedossa on, että yksi asiakas saa palvelua 180 tuntia vuodessa. Yleensä yhteisöissä ei ole tullut asiaa ajatelluksi tai sitten palvelusta ei ole tietoa. *”Kukaan ei ole ymmärtänyt selvittää tätä mahdollisuutta.”*

4.3 Opiskelijoiden kommunikaatiotaitojen muutokset

4.3.1 Opiskelijoiden arviot

Tässä alaluvussa (4.2) esitetyt, opiskelijoiden arviot omista taidoistaan ja niiden kehittymisestä kommunikaatiokoulutuksen ja kehittämishankkeen aikana, perustuvat opiskelijoille suunnattuihin kyselyihin kuten myös arviot koulutuksen onnistuneisuudesta ja työyhteisöjen osallistumisesta kehittämistyöhön.

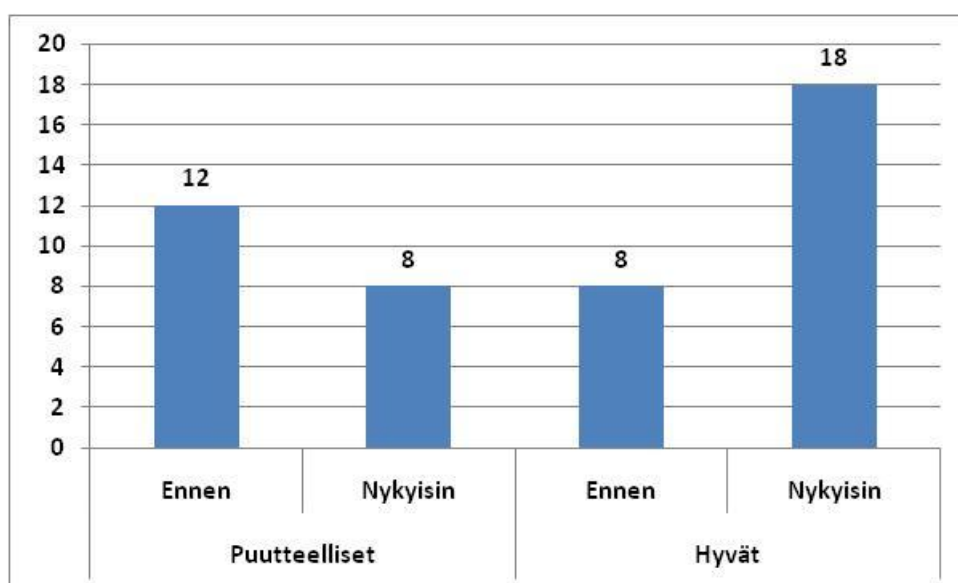
Kommunikaatiotaidot ennen ja jälkeen kommunikaatiokoulutuksen

Opiskelijoita pyydettiin arvioimaan omia kommunikaatitaitojaan ennen koulutusta ja koulutuksen loppuvaiheessa (Aura-arviointia mukailten). Kyseessä on siis opiskelijoiden subjektiiviset kokemukset omista taidoistaan ja kehityksestään. Arvioita tulkitessa on otettava huomioon, että niihin vaikuttavat monet tekijät, kuten esim. työnantajan ja työyhteisön suhtautuminen kommunikaation

kehittämiseen, heiltä saamansa tuki ja asiakkaan innostus sekä yleensä mahdollisuudet kehittää asiakkaiden ja yhteisön jäsenten välistä vuorovaikutusta. Arviointiin vaikuttaa varmasti myös se, että koulutus on uutta ja harvinaista. Kokemukset kuitenkin osoittavat kehityksen suunnan. Myönteisissä tapauksissa ne voivat realisoitua käytännön toiminnaksi jatkossa ja koitua näin asiakkaiden ja koko työyhteisön hyödyksi.

Yleensä ottaen opiskelijat kokivat kommunikaatiotaitojensa kehittyneen koulutuksen aikana, kuten alla olevasta kuviosta (3) voidaan havaita. Heitä pyydettiin arvioimaan taitojaan seuraavasti: *Arvioikaa omia taitojanne kommunikoida asiakkaanne kanssa. Arvioikaa valmiuksianne verraten niitä ennen VAVA II-hankkeen koulutusta ja nykyisin. Arviointiasteikko taidoista: hyvin puutteelliset, melko puutteelliset, melko hyvät, erittäin hyvät ja ei puutteita (Aura-arviointia mukailten).*

Puutteellisiksi taitonsa arvioivia oli ennen koulutusta huomattavasti enemmän kuin koulutuksen jälkeen. Vastaavasti taitonsa hyviksi arvioivia koulutuksen jälkeen on alkutilanteeseen nähden yli kaksinkertainen määrä. Kuviossa kaksi esitetään puutteellisia taitoja tarkoittavien vastausten absoluuttinen määrä ennen ja jälkeen kehittämistyön samoin hyviä taitoja tarkoittavat vastaukset (ml. ei puutteita).



Kuvio 3. Opiskelijoiden arviot omista kommunikaatiotaidoistaan ennen ja nykyisin

Kommunikoitaessa vaikeavammaisen henkilön kanssa, on keskustelukumppanin ei-verbaalisten taitojen hallinta edellytys vuorovaikutuksen syntymiselle. Ei-verbaalisiin taitoihin kuuluvat mm. kyky luoda ja ylläpitää katseyhteyttä keskustellessa, kyky ottaa huomioon vammaisen henkilön ilmaisutavat ja oppia niitä ymmärtämään. Jaetun tarkkaavaisuuden aikaansaaminen on monesti haasteellista ja sitä voi oppia vain, jos kumppani on aidosti läsnä ja pyrkii vuorovaikutteiseen toi-

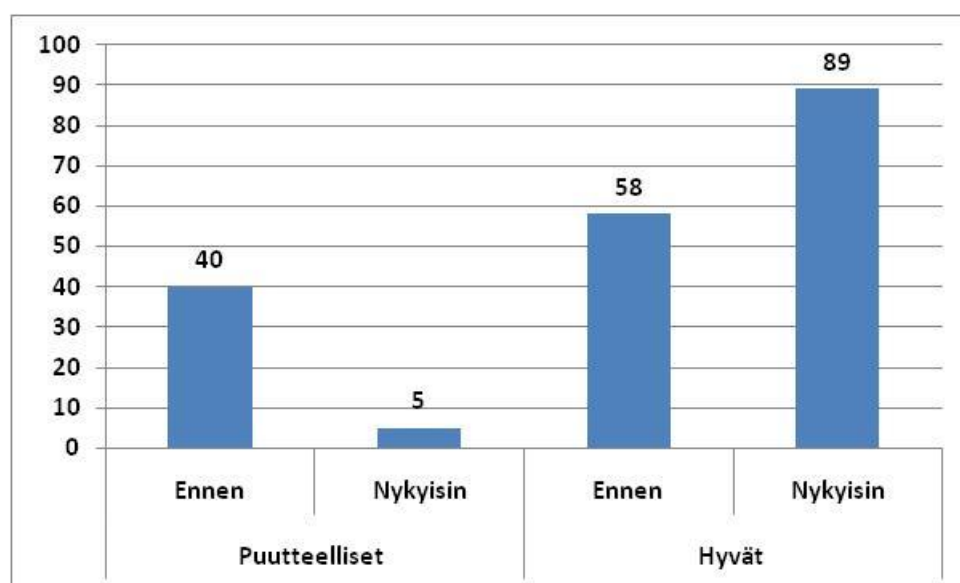
mintaan. Tämä voi onnistua vain, jos asiakkaasta välitetään aidosti ja hänen oikeuttaan ilmaista itseään kunnioitetaan.

Ei-verbaalisten kommunikaatiotaitojen hallinta ennen ja jälkeen kommunikaatiokoulutuksen

Useat opiskelijat kokivatkin ei-verbaalisten taitojen hallinnan vaativaksi ja näkivät omissaan kehittämisen tarvetta. Heitä pyydettiin arvioimaan ei-verbaalisia taitojaan seuraavasti:

Arvioikaa ei-verbaalisia taitojanne, kykyänne ylläpitää ja luoda yhteyttä sekä jakaa kokemuksia asiakkaanne kanssa. Arvioikaa niitä ennen VAVA II-hankkeen koulutusta ja nykyisin. Kuviossa neljä esitetään puutteellisia taitoja tarkoittavien vastausten absoluuttinen määrä ennen ja jälkeen kehittämistyön samoin hyviä taitoja tarkoittavat vastaukset (ml. ei puutteita).

Monet opiskelijoista katsoivat hallitsevansa ei-verbaalista vuorovaikutusta jo ennen koulutusta, mutta saivat siellä lisää varmuutta. Koettua kehittymistä osoittavat opiskelijoiden vastaukset; puutteelliset taidot ennen ja jälkeen koulutuksen sekä hyvät taidot ennen ja jälkeen koulutuksen (vrt. kuvio 3.) Toisaalta myös asiakkaat ja tilanteet vaihtuvat, joten taitojen kehittäminen on jatkuvaa.

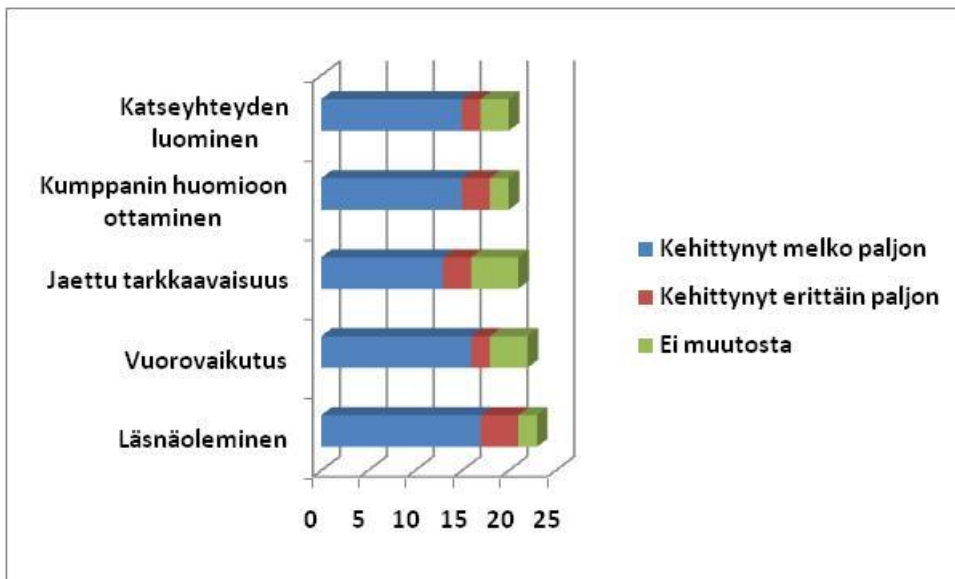


Kuvio 4. Opiskelijoiden arviot ei-verbaalisista taidoistaan ennen koulutusta ja nykyisin

Ei-verbaalisten taitojensa useimmat opiskelijat kokivat kehittyneen koulutuksen aikana; useimmat melko paljon ja jotkut erittäin paljon. Heiltä kysyttiin: *Mikäli ei-verbaaliset taitonne ovat muuttuneet koulutuksen aikana, niin miten ne ovat muuttuneet?* Ei-verbaalisten taitojen osa-alueet ovat Aura-arviointia mukailleen: läsnä oleminen, vuorovaikutus, jaetun tarkkaavaisuuden ylläpitäminen

ja kumppanin huomioon ottaminen. Kehitystä koetaan tapahtuneen taitojen kaikilla osa-alueilla (kuvio 4).

Kommunikaatiosta ei muodostu vuorovaikutteista, jos kumppani ei ole aidosti henkisesti läsnä. Tämä onkin osoittautunut vaikeaksi, jos viestien ymmärtäminen vaatii erityistaitoja tai erityistä keskittymistä. Myös opiskelijat kokivat näissä taidoissaan puutteita, mutta myös kehittyneensä niissä erityisen paljon. Läsnäoloon liittyvät myös muut ei-verbaalisen kommunikaation osa-alueet, joiden opiskelijoiden enemmistö kokee kehittyneen koulutuksen aikana (kuvio 4). Muutamat opiskelijoista katsovat, että jotkut ei-verbaalisten taitojen osa-alueet heillä ovat pysyneet ennallaan. Tämä johtunee siitä, että opiskelijoiden kokemus- ja oppitustat hyvin erilaisia ja he mahdollisesti kokevat näitä keinoja hallitsevansa. Monilla on takanaan myös koulutusta puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiokeinojen käyttämisestä.



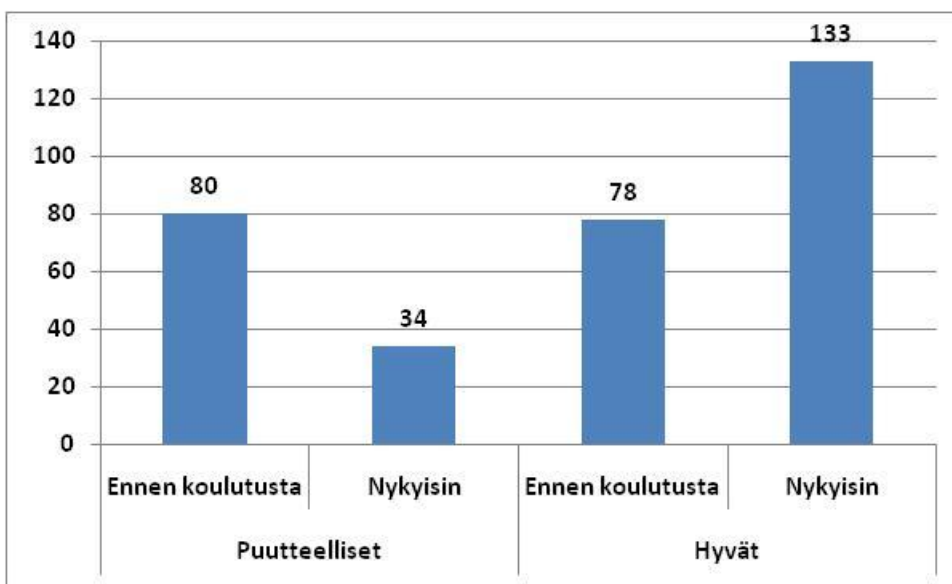
Kuvio 5. Opiskelijoiden arviot ei-verbaalisten taitojensa osa-alueiden kehittämisestä koulutuksen aikana

Viestinnän vahvistamisen taidot ennen ja jälkeen kommunikaatiokoulutuksen

Jotta kommunikaatio olisi vuorovaikutteista, on viestin vastaanottamisesta ja ymmärtämisestä saatava varmuus ja yleensä myös vastaus. Viestin vahvistamisen keinoja ovat mm. kuvien, tukiviitotien, pictojen ja selkokielen käyttäminen, viestien toistaminen ja kirjoittaminen, kohteen osoittaminen ja katseen kohdistaminen sekä kehonkielen käyttäminen.

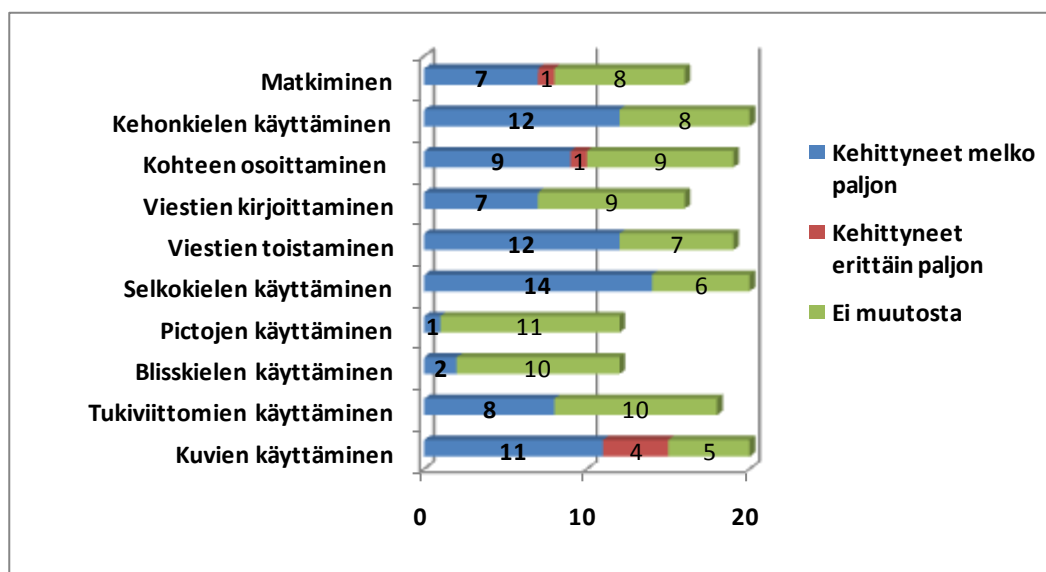
Opiskelijoita pyydettiin arvioita seuraavasti: *Arvioikaa viestinnän vahvistamisen taitojanne kommunikoidessanne asiakkaanne kanssa; kykyänne ylläpitää ja luoda yhteyttä sekä jakaa kokemuksia asiakkaanne kanssa. Arvioikaa niitä ennen VAVA II-hankkeen koulutusta ja nykyisin.*

Kuviossa viisi esitetään puutteellisia taitoja tarkoittavien vastausten absoluuttinen määrä ennen ja jälkeen kehittämistyön samoin hyviä taitoja tarkoittavat vastaukset (ml. ei puutteita). Taitonsa puutteellisiksi kokevia oli koulutuksen alussa yli kaksinkertaisesti siihen nähden, mitä koulutuksen loppuvaiheessa. Niitä, jotka kokivat taitojensa kehittyneen, on koulutuksen lopussa vastaavasti lähes kaksinkertainen määrä.



Kuvio 6. Opiskelijoiden arviot viestinnän vahvistamisen taidoistaan ennen ja jälkeen koulutuksen

Useimmat opiskelijat arvioivat viestinnän vahvistamisen taitonsa kehittyneen niillä osa-alueilla, joita he jokapäiväisessä elämässä kommunikoidessaan omien asiakkaidensa kanssa eniten tarvitsivat (kuvio 7). Useimmat näistä keinoista eivät vaadi edes kommunikaation apuvälineitä. Niiden käyttäminen riippuu pitkälti työntekijöiden asenteista ja innovatiivisuudesta ja silloin kun ne ovat kohdallaan, ne ovat aina käytettävissä. Ne ovat asiakas ja tilannekohtaista, asiakkaan kommunikaatio- ym. taitoihin liittyviä. Useimpien asiakkaiden kanssa kuitenkin esim. selkokieli, toistaminen, kehonkieli ja kuvat toimivat viestinnän vahvistamisen välineinä. Erityisesti kuvien käyttämisestä opiskelijat ovat saaneet ideoita koulutuksessa, koska kokevat niiden käyttämisen taitonsa kehittyneen merkittävästi. Monet ovat jo aiemmin tottuneet käyttämään tukiviittomia ja kehonkieltä sekä matkimista, jolloin muutosta ei välttämättä ole tapahtunut.



Kuvio 7. Opiskelijoiden arviot viestinnän vahvistamisen taitojensa muutoksista koulutuksen aikana

Kehittämishankkeessa mukana olevista asiakkaista kaksi käyttää pictoja, mutta kukaan ei käytä Bliss -kieltä. Molempia koulutuksessa on käsitelty ja kokeiltukin. Ilmeisesti koulutusaika on kuitenkin ollut liian lyhyt niiden perusteellisempaan harjoitteluun. Mahdollisesti asiakkaita, joille nämä menetelmät sopivat on yhteisöissä enemmän kuin tässä vaiheessa ilmeni.

4.3.2 Opiskelijoiden saama palaute kommunikoinnista asiakkaiden kanssa

Opiskelijoiden kyselyyn antamien vastausten perusteella he saavat hyvin vähän palautetta asiakailtaan tai heidän läheisiltään. Silloinkin, kun asiakkaat palautetta antavat, se on useimmiten kielteistä. Läheisten antama palaute sen sijaan on enimmäkseen myönteistä (taulukko 4). Mahdollisesti tämä kuvastaa sitä, ettei asiakkaiden läheisilläkään ole aina keinoja tulkita ja ymmärtää viestejä. Ehkä he juuri siksi arvostavat ammattilaisten kommunikaatiokeinojen käyttämistä.

Tavat, joilla palaute ilmenee, vaihtelee asiakkaille ominaiseen tapaan. *”Muutos näkyy ehkä hivenen lisääntyneenä rauhallisuutena.”* Joidenkin tyytyväisyys tai tyytymättömyys on tulkittavissa heidän ilmeistään ja eleistään, joku taas osoittaa tyytymättömyyttään aggressiivisella käyttäytymisellä ja tyytyväisyyttään hakeutumalla ohjaajan läheisyyteen.

Vaikka haastava käyttäytyminen on asiakkailta yleisesti vähentynyt, sitä kuitenkin vielä esiintyy. Käyttäytymisen syiden ymmärtäminen on siksi vaikeaa, että se vaatii asiakkaan ajallisesti pidempää tuntemusta. *”Muuttuminen on jatkuvaa vuoristorataa, nyt henkilökohtaisen avustajan lomista asumisyksikön muutosta johtuen taantuma on syvä.”* Jotkut ovat edistyneet joissain asioissa, mutta saattaneet taantua jossain muussa. *”Astioiden heittäminen säilynyt ennallaan, jopa lisää-*

tynyt. *Itsensä lyöminen on vähentynyt jossain määrin, sSamoin huutaminen.* ”Kuvien käyttämisen myötä joidenkin mielipiteet ovat tulleet paremmin ymmärretyiksi. Jonkun mieltymykset ovat tulleet esiin hänen laatimistaan itsearviointeista opiskelun yhteydessä.”

Taulukko 4. Opiskelijoiden asiakkailtaan ja heidän läheisiltään saama palaute

Palautteen aihe	Myönteinen Asiakas/ Läheinen	Kieltei- nen Asiakas/ Läheinen	Myönteinen ja kielteinen Asiakas/ Läheinen	Ei palautetta Asiakas/ Läheinen
kommunikaatiokeinojen käyttäminen	1/7	4/0	4/0	12/10
kuuleminen ja huomioon ottaminen	1/4	5 /1	5/1	11/12
vuorovaikutus	3/4	2/1	3/1	11/12

Palautteen antaminen liittyy asiakkaiden kykyyn kommunikoida, mikä todennäköisesti ajan mitaan paranee kommunikaatiokeinojen käyttämisen yleistymisen ja harjaantumisen myötä. Palautteen antaminen myös lisääntyy sitä mukaa, kun ”*työntekijöiden herkkyyks tulkita asiakkaiden viestejä kehittyä*”.

Asiakkaiden läheisiltä ovat opiskelijat saaneet palautetta mm. aikuistumisesta ja joiltakin haastavan käyttäytymisen vähenemisestä. Useat perheet ovat antaneet opiskelijoille palautetta kommunikaation lisääntymisestä ja jotkut ovat itsekin halunneet oppia uusia keinoja. Opiskelijoiden arvi- on mukaan kommunikaation lisääntyminen näkyy asiakkaiden parempana viihtyvyytenä niin opiske- lussa kuin muissakin toiminnoissa, myös kotona. Joidenkin asiakkaiden vanhemmat ovat iäkkäitä eivätkä siksi jaksaa kiinnostua uusista kommunikaatiokeinoista. Joillakin vanhemmilla taas on muita esim. omaan henkilökohtaiseen elämäänsä liittyviä, tai mahdollisesti pitkistä etäisyyksistä johtuvia esteitä.

4.4 Kommunikaatiokoulutuksen ja kehittämishankkeen onnistuminen

Useimmat kyselyyn vastanneista opiskelijoista toivoivat saavansa *koulutuksesta* tukea arjen toi- mintaan ja tietoa hyviksi havaituista ja sovellettavista malleista sekä alan uusista ideoista. He toi- voivat koulutuksesta tietoa ja tukea ”*kaikkien kannalta toimivan kommunikaatioympäristön raken- tamiseen*” omaan työyhteisöön. Lisäksi he toivoivat saavansa koulutuksesta teoriatietoa käytän- nön tueksi.

Koulutus tyydyttikin enemmistöä opiskelijoista joko melko tai erittäin hyvin, vain muutamat olivat epävarmoja asiasta ja yksi oli tyytymätön (kuvio 8). Mahdollisesti koulutukseen tyytymätön ei saa-

nut tarvitsemaan apua toivomiinsa asioihin tai, joko hänen asiakkaansa tilanne tai työolosuhteet eivät antaneet mahdollisuutta kommunikaatioympäristön kehittämiseen hänen toivomallaan tavalla.

Yleensä ottaen opiskelijat kokivat koulutuksen onnistuneeksi sekä sisällön että toteutuksen suhteen. *”Koulutus on ollut monipuolinen. Kommunikaation Koulutuksen järjestäjältä sai paljon vinkkejä (samoin kuin muilta opiskelijoilta) ja ohjausta.”* *”Kommunikaation eri näkökulmat ovat tulleet syvällisesti esille.”* *”Aihealueet olivat juuri työtäni koskevia.”* *”Kouluttajat olivat asiantuntevia ja innostuneita asiasta.”* *”Tavoitteet olivat realistisia ja se, että ne toteutuivat.”*

Tosin joidenkin mielestä koulutusaika olisi saanut olla pidempi, jotta asioiden harjoitteluun ohjatusti olisi ollut enemmän aikaa. Koulutuksen sisällöt ja tehtävät olivat useimpien mielestä pääosin hyviä, mutta loppupuolella koulutusta jotkut asiat tuntuivat toistuvan. Tehtävät olivat pääosin opintoja edistäviä, mutta mahdollisesti jokin suurempi kokonaisuus olisi joidenkin mielestä toiminut paremmin kuin pienet, yksittäiset tehtävät, joita jotkut kokivat olleen ajoittain liikaa.

Koulutuksen ja kehittämistyön kokonaisuuteen vaikuttivat paitsi koulutus, myös yhteistyön sujuminen toimintayksiköissä sekä asiakas ja hänen lähiyhteisönsä. *Työyhteisöltä* opiskelijat toivoivat innostusta ja kiinnostusta kehittää yhteistyössä toimivaa kommunikaatioympäristöä. Siihen kuuluu yhdessä oppiminen eli se, että työyhteisö osallistuu kehittämiseen ja ottaa vastaan opiskelijoiden koulutuksessa saamat opit. Se edellyttää kommunikaation eettisten periaatteiden sisäistämistä, että *”Motivoituminen kommunikaatiotaitojen kehittämiseen, ymmärrys, että kommunikaatio on kaikkien oikeus.”*

Ennen kaikkea kommunikaatioympäristön kehittäminen vaatii myönteistä suhtautumista työntajilta, Tämä edellyttää, että työnantajat ymmärtävät toimivan kommunikaation merkityksen. *”Että työnantajat antaisivat aikaa kommunikaation kehittämistyöhön.”* *”Vaikka paljon sai teoria-tietoa, ei tahtonut löytyä aikaa kokeilla asioita käytännössä. Aikaa muun työyhteisön opastamiseen ja sitouttamiseen oli myös liian vähän.”* *”Työpaikan ylempi johto ei vaikuttanut kiinnostuneelta aiheesta tai sen vaikutuksista missään vaiheessa.”*

Opiskelijoiden työyhteisöön kohdistamat toiveet eivät kaikkien osalta täyttyneet. Tyytymättömyys liittyy siihen, etteivät työparit saaneet kehittämistyölle riittävästi aikaa ja toisaalta siihen, etteivät saaneet työyhteisöjään sitoutetuksi kommunikaation kehittämiseen. *”Kaikki työyhteisön jäsenet eivät koe asiaa niin tärkeäksi, joka on osaltaan hidastanut ja vaikeuttanut kehitystä.”* Etenkin organisaatioiden eri yksiköiden kesken tiedon jakaminen osoittautui ongelmalliseksi. Työparien työskenteleminen eri ympäristössä – organisaation eri yksikössä – kuin kehittämistyö tapahtui, vaike-

utti työtä myös siksi, että viestinnän sisällöt kuten esim. kuvien aihepiirit ovat osin erilaisia. Niinpä kouluyhteisöissä toimineiden työparien on ollut vaikea asettautua esim. asumisyksikön maailmaan, jos yhteistyö ei ole toiminut.

Parhaimmillaan kehittämistyön onnistumisen kokemuksia oli jakamassa koko yhteisö, asiakkaat ja työntekijät (ks. kuvio 8). *”Työyhteisössämme opeteltiin uusia tukiviittomia, paneuduttiin kuvien käytön tehostamiseen, saatiin paljon keskustelua aikaiseksi aiheesta. Verkostopalavereissa sovittiin yhteiset toimintamallit ja sitoutuminen projektiin.”* *”Työyhteisö oli vastaanottavainen. Asiakkaan kommunikaatiokeinot monipuolistuivat. Läheiset olivat kiinnostuneita asiasta.”*

Vaikka monissa työyhteisöissä kommunikaation kehittämiseen suhtauduttiin myönteisesti, ajan saaminen työlle ja muun yhteisön opettamiselle oli vaikeaa. Aika menetelmien harjoitteluun, (esim. PECS) ja työyhteisön sitouttamiseen, ei koulutuksen puitteissa ole ollut riittävä. Vaikka tämä kehittämishankkeen koulutukseen eivät kaikki työyhteisöistä voineetkaan osallistua, heillä on kuitenkin ollut mahdollisuus olla mukana kehittämistyössä ja saada tietoa työparien kautta. Sitoutuminen onkin monissa yhteisöissä opiskelijoiden arvion mukaan ollut hyvää ja vuorovaikutus asiakkaiden kanssa lisääntynyt.

Asiakkaan palveluketjulta opiskelijat odottivat yhteistyötä ja sitoutumista asiakkaalle hyväksi havaittujen kommunikaatiokeinojen käyttämiseen. Joidenkin asiakkaiden kohdalla tämä onnistui kohtuullisesti ja kehittämiseen suhtauduttiin myönteisesti, mutta joidenkin kanssa melko huonosti (kuvio 8). Esimerkiksi joissakin yhteisöissä asennoiduttiin, että *”aina on pärjätty”*. Yleensäkin palveluketjujen toiminnasta opiskelijoilla ei ollut paljon tietoa.

Asiakkailta opiskelijat odottivat kiinnostusta kommunikaation apuvälineiden käyttämiseen ja sanojen ja puhumisen harjoitteluun. He toivoivat asiakkailta kärsivällisyyttä opetella ilmaisukeinoja, *” jotta myös vieraat ihmiset voisivat ymmärtää häntä.”*

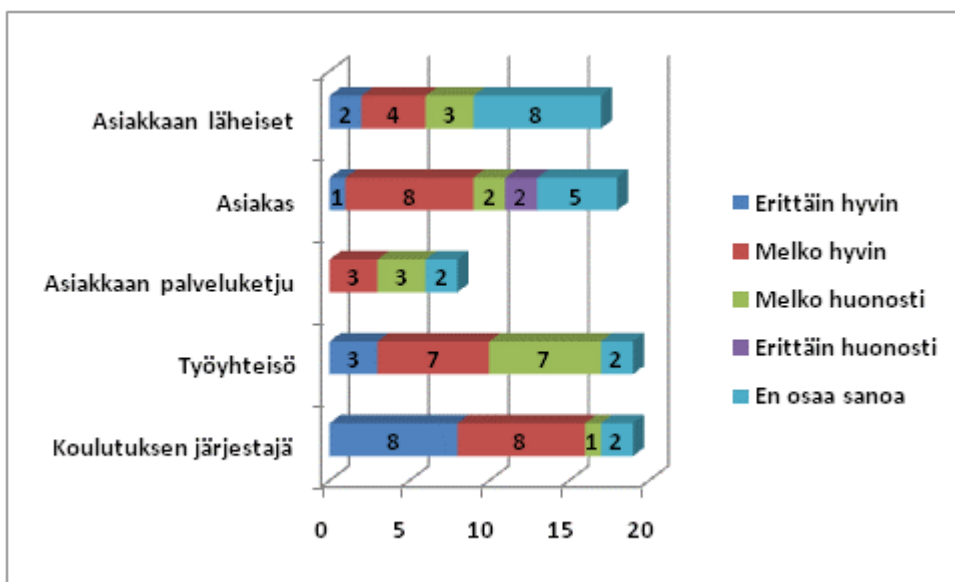
Opiskelijat toivoivat, että asiakkaiden ilmaisun kehittymisen myötä myös heidän sosiaaliset taitonsa ja omatoimisuutensa kehittyisivät. *”Hän oppisi paremmin olemaan psyykkisesti ja sosiaalisesti läsnä. Että rohkaistuisi toimimaan oma-aloitteisemmin ryhmässä, tuomaan esiin omat mielipiteensä ja hakeutumaan vuorovaikutukseen.”*

Ilmaisuun ja ymmärretyksi tulemiseen liittyy myös asiakkaan kokemus itsestään. Opiskelijoiden toiveena oli, että sosiaalisten taitojen ja ilmaisun kehittymisen myötä asiakkaiden itsetunto kohenisi. *”Hän voisi kokea olevansa tärkeä.”* Ymmärretyksi tuleminen ja ymmärtäminen eli *”toimi-*

van kommunikation löytyminen, vähentäisi hänen haastavaa käyttäytymistään.” ”Hän oppisi vähän kärsivällisyyttä – on koko ikänsä tottunut opettamaan toisia kommunikoimaan kanssaan.”

Kuten aiemmin on asiakastapausten yhteydessä esitetty, edistystä asiakkaiden kommunikoinnissa ja kommunikaatioaloitteiden tekemisessä opiskelijoiden arvioiden mukaan tapahtunut. Edistymisen on kuitenkin suhteellista ja kehitystä on verrattava kunkin lähtötilanteeseen, ei toisiin. Kokonaisarviona kehittämistyön onnistumisesta tähän kysymykseen vastanneista opiskelijoista puolet katsoo onnistuneensa asiakkaan kanssa hyvin ja puolet huonosti (kuvio 7).

Asiakkaiden läheisten opiskelijat odottivat kiinnostuvan heidän kommunikaationsa kehittymisestä ja keinojensa käyttämisestä. Muutamien asiakkaiden läheisten kanssa yhteistyö onkin opiskelijoiden mukaan onnistunut, mutta joidenkin kanssa erittäin huonosti ja useiden läheisten kiinnostuksesta opiskelijoilla ei ole tietoa (kuvio 7).



Kuvio 8. Opiskelijoiden arviot eri toimijatahoihin kohdistuneiden ennako-odotustensa toteutumisesta

Kehittämistyön onnistumiseen vaikuttaneita tekijöitä on monia, mm. yhteistyö työparin kanssa. *”Työparin kanssa yhteistyö on sujunut todella hyvin, keskustelut ja pohdinnat ovat olleet hedelmällisiä monella tavalla.”* *”Työparin kanssa on ollut helppo työskennellä ja ajatuksemme asioista ovat olleet samansuuntaisia.”*

Kehittämistyö osoittautui vaikeaksi silloin, kun työparit työskentelivät eri yksiköissä. Kehittämistyötä haittasi myös se, että joidenkin opiskelijoiden työsuhteessa tapahtui muutoksia ja työpari jäi toimimaan yksin. Joidenkin asiakassuhteet katkesivat opiskelun päättymisen tai muuttamisen

vuoksi ja kehittämistyö jäi siten kesken. Kommunikaation kehittäminen koulu yhteisön ulkopuolisenä ja ilman työparia, jäi opiskelijan mielestä ulkokohtaiseksi siitäkin huolimatta, että myönteistä kehitystä tapahtui. Opiskelijan yhteisöstä saaman palautteen mukaan muutosta on tapahtunut asenteissa ja käytännön tasolla mm. kuvakommunikaation käyttämisen lisääntymisenä.

5 PÄÄTYMÄ

Selvitys liittyy VAVA II (Vaikeavammaisten yhteiskunnallisen integraation ja tasa-arvon kehittäminen) -hankkeen järjestämään kommunikaatiokoulutukseen vammaisten henkilöiden parissa työskenteleville työntekijöille. Koulutuksen aikana opiskelijat kehittivät yhteisöissään työpareina toimivia kommunikaatio ympäristöjä. Erityisesti he keskittyivät yhden asiakkaan (avainasiakkaan) kommunikaatioon, mutta pyrkivät samalla kehittämään kaikkien yhteisönsä asiakkaiden kommunikaation mahdollisuuksia. Tavoitteena oli myös sitouttaa työyhteisönsä muutkin työntekijät kehittämistyöhön.

Kommunikaatioympäristöjen kehittäminen liittyy kaikkien oikeuteen ilmaista itseään ja tahtoaan. Vaikeasti vammaisilla henkilöillä ei aina ole siihen mahdollisuutta ilman puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiokeinoja. Selvityksessä arvioin sitä, millainen merkitys kehittämistyöllä on ollut vaikeavammaisille henkilöille ja heidän lähiyhteisöilleen. Asiakkaiden kommunikaatiomahdollisuuksiensa muutosta olen selvittänyt vertaamalla heidän kommunikaationsa tilannetta koulutuksen alussa ja lopussa.

Selvityksen aineistot koostuvat kyselyistä ja haastatteluista sekä kommunikaatiokoulutukseen osallistuneiden opiskelijoiden oppimistehtävistä. Kyselyjä olen kohdentanut koulutukseen osallistuneille opiskelijoille, asiakkaiden läheisille ja niille organisaatioille (palveluketju), joiden toimintoihin asiakkaat osallistuvat. Täydentäviä haastatteluja olen suorittanut pilottiyksiköiden (yksiköt, joissa hankkeen kouluttajat kävivät antamassa yksilöllistä ohjausta) työntekijöille. Selvityksessä arvioin välillisesti myös kommunikaatiokoulutuksen vaikuttavuutta. Aineistot on tallennettu SPSS -ohjelmalla ja ajettu suoria jakaumia. Aineiston pienuuden vuoksi tuloksia kuvataan absoluuttisilla luvuilla ja Exel-ohjelmalla laadituilla graafisilla kuvioilla.

Kommunikaatioympäristöjen kehittämisessä keskeisessä asemassa ovat asiakkaat, jotka ovat eriasteisesti kehitysvammaisia ja monivammaisia henkilöitä, iältään 18 - 60 -vuotiaita. Heidän kommunikaatio-ongelmansa johtuvat mm. autistisuudesta, tarkkaavaisuuden ja vuorovaikutuksen ongelmista sekä kielellisen kehityksen erityisvaikeuksista. Asiakkaiden käyttämiä ilmaisukeinoja ovat mm. epäselvä puhe, kuvat, tukiviittomat, osoittaminen ja kehonkieli. Kommunikointi voi tapahtua myös yksittäisillä sanoilla, sanojen alkutavuilla tai äännähdyksillä. Heidän ilmaisuaan on usein vaikea tulkita, joten heidän on vaikea saada julki ajatuksiaan ja tahtoaan. Pystyäkseen esittämään toiveitaan ja vaikuttamaan omiin asioihinsa, he tarvitsevat apua kommunikointiinsa. Jo yksistään mahdollisuus vaikuttaa pukeutumiseensa, voi itsetunnon kannalta olla hyvinkin merkittävää. Kah-

nessa valmentavan ja kuntouttavan opetuksen yhteisöissä on myös puheella vaihtelevasti kommunikoivia henkilöitä.

Kommunikaatioympäristöjen kehittämisessä vaikeavammaisille henkilöille painottuu kieliympäristö eli se, millainen kieliympäristö yhteisö on, ovatko sen työntekijät kiinnostuneita parantamaan asiakkaidensa kommunikaatiomahdollisuuksia ja edistämään heidän oikeuksiensa toteutumista. Tähän liittyy myös kommunikaatiokoulutus ja yhteisöissä tehty kehittäminen. Koulutuksen opiskelijat kokivat vastaavan odotuksiaan sekä sisällön että toteutuksen puolesta. He saivat mielestään tarvitsemaansa tukea kommunikaatioympäristöjen kehittämiseen omissa työyhteisöissään.

Selvityksessä korostuvat Aura-arvioinnin (autististen henkilöiden kommunikaation arviointiin kehitetty menetelmä) esiin tuomat kommunikaation osa-alueet: sanaton yhteys ja jakaminen, olemuskieli ja erityisesti eettiset kysymykset. Sanattoman yhteyden luomiseen ja jakamiseen kuuluu se, että työntekijät ovat kiinnostuneita asiakkaan viesteistä ja antavat aikaa niiden esittämiseen. Olemuskieleen taas kuuluu asiakkaan ilmeiden, eleiden ja tunnetilojen tulkinta ja eettisyyteen hänen kunnioittamisensa yhteisön jäsenenä. Eettisyys sisältää siten myös sanattomien viestien ja olemuskielen huomioon ottamisen sekä viestien vahvistamisen. Viestien vahvistaminen on tärkeää siksi, että asiakas tietää tuleensa ymmärretyksi. Yhtäläillä tärkeää on viesteihin vastaaminen, jotta kommunikaatiosta tulee vuorovaikutteista.

Työyhteisöjen jäsenten sitoutuminen ja oppiminen ovatkin olleet avainasemassa asiakkaiden kommunikaatiomahdollisuuksien kehittymiselle. Joissakin yhteistyö työparien ja muiden työntekijöiden kesken on sujunut hyvin, mutta joissain yhteisöissä sitouttamisessa on ollut vaikeuksia. Syyinä vähäiseen sitoutumiseen voi olla mm. tietokatkokset, henkilöstön riittämättömät resurssit, organisaatiomuutokset ja työntekijöiden vaihtuvuus. Myönteisintä asiakkaan kommunikaation kehitys on ollut silloin, kun kehittäminen on saanut työnantajien, työntekijöiden, sidosryhmien (palveluketju) ja läheisten jakamattoman tuen.

Kehittämistyössä käytetyt Aura-arvioinnit ovat avanneet työntekijöiden käsitystä hyvästä kommunikaatioympäristöstä. Tämän vuoksi kommunikaatiokeinojen, kuten kuvien, tukiviittomien, toiminta- sekä viikko- ja päivätaulukojen käyttäminen ovat lisääntyneet. Kuvat auttavat asiakkaita ymmärtämään tilanteita ja tapahtumien kulkua sekä kertomaan asioistaan. Sosiaalisia tarinoita (henkilökohtainen kertomus esim. tulevasta retkestä) on kehitetty tulevien tapahtumien tai esim. toivotun käyttäytymisen kuvaamiseen. Ne ovat lisänneet tapahtumien ymmärtämistä ja vähentäneet tapahtumiin mahdollisesti liittyviä pelkoja ja jännitystä sekä vähentäneet heidän haastavaa käyttäytymistään.

Aura-arviointi on auttanut työntekijöitä havaitsemaan oman kommunikaation kehittämisen tarpeet, mm. selkokielen käyttämisen ja puheen hidastaminen merkityksen. Se on myös lisännyt työntekijöiden herkkyyttä aistia asiakkaiden tunnetiloja ja heidän vähäisiäkin yrityksiään hakeutua kommunikaatiotilanteisiin. Samoin sen osoittanut ajan antamisen merkityksen asiakkaan kommunikaatioaloitteille ja omalle oivaltamiselle. Tämä on lisännyt asiakkaiden oma-aloitteisuutta ja tyytyväisyyttä.

Koulutus ja siellä saatu opetus ja ohjaus ovat kommunikaatioympäristöjen rakentamisen perusta. Tosin niiden aika oli rajallinen. Kommunikaatiokeinojen ja uusien vaihtoehtoisten menetelmien harjoitteluun tarvitaan tapauskohtaisesti enemmän aikaa ja resursseja kuin mitä nyt oli käytävissä. Tässäkin ajassa on havaittu monilla asiakkailla olevan enemmän mahdollisuuksia kommunikaatiotaitojen kehittämiseen kuin mitä tähän asti on uskottu. Esimerkkinä tästä on mm. erään asiakkaan PRT -menetelmien (vastavuoroisen kommunikatiivisuuden harjoittelu) ja PCS -kuvien käyttäminen kommunikaation tukena. Asiakas näytti oivaltavan menetelmien ideat ja tunnistavan myös kuvien tekstejä.

Aikaa tarvitaan myös yhteisöjen toimintakulttuurin muuttumiseksi vuorovaikutteiseksi ja asiakaslähtöiseksi. Vaikka monissa yhteisöissä muutoksen tarve todettiin ja pitkälti myös toteutettiin, niin joissakin kehitys on vielä aluillaan. Muutosten toteuttaminen edellyttää, että yhteisön jäsenet ovat sitä toteuttamassa. Sitoutuminen kehittämiseen on kokonaisvaltaisempaa ja pysyvämpää, kun yhteisön jäsenet osallistuvat suunnitteluun.

Asiakkaiden kommunikaation kehittyminen on suhteellista ja vähäininkin edistyminen voi olla suurta esim. autistisen henkilön elämässä. Jo yksistään se, että autistinen henkilö pystyy innostumaan jostain asiasta tai tekemisestä tai, että hän yleensä kiinnittää huomiota toiseen henkilöön, on edistystä. Edistystä on sekin, että henkilö pystyy ymmärtämään viestejä nopealla piirroskommunikaatiolla ja ymmärtää puhetta sekä toimii puhuttujen ohjeiden mukaisesti. Merkittävää on sekin, että monien asiakkaiden haastava käyttäytyminen väheni, kun he pystyivät saamaan tietoa ja ymmärtämään tulevia asioita tapahtumia. Tunne tapahtumien hallinnasta lisää asiakkaan turvallisuuden tunnetta.

Kehittämistyö erilaisissa toimintaympäristöissä tuotti tietoa myös eri-ikäisten, jossain määrin puhumaan kykenevien henkilöiden kommunikaatiotarpeista. Esim. valmentavan ja kuntouttavan koulutuksen yksikössä opiskelijoiden sosiaalinen vuorovaikutus lisääntyi, kun istumajärjestystä muutettiin siten, että he näkevät toisensa. Samassa yksikössä opiskelleen, satunnaisesti puhuvan henkilön rohkaiseminen lisäsi hänen kommunikointiaan harjoittelemassa olleiden, terveydenhuol-

toalan opiskelijoiden kanssa. Sen sijaan hänen kiinnostuksensa kommunikoida luokkatovereidensa kanssa ei lisääntynyt.

Toisessa valmentavan ja kuntouttavan opetuksen yksikössä erään opiskelijan käyttöön suunniteltu kuvakansio saavutti myös puhuvien opiskelijoiden suosion. Tämä ilmeisestikin paransi opiskelijoiden keskinäistä vuorovaikutusta. Yhteisössä, jossa asiakkaat ovat ikääntyneempiä ja kuulo- ja/tai näköongelmaisia, havaittiin fyysisen ympäristön esteettömyyden (valaistus, pinnat, värit yms.) merkitys kommunikaation ja vuorovaikutuksen onnistumiselle.

Kommunikaatioympäristöjen kehittäminen on jatkuvaa. Hankkeessa järjestetystä koulutuksesta saatu tieto kantaan tulevaisuudessa, jos työntekijöillä vain on mahdollisuus jatkuvaan kehittämiseen. Selvityksessä kävi kuitenkin ilmi, ettei toisen käden tieto ole sama asia, kuin koulutuksessa omakohtaisesti hankittu tieto. Kaikkien vammaisten henkilöiden parissa työskentelevien tulisi saada koulutusta puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttämiseen. Koulutukseen panostus tulisi nähdä myös mahdollisuutena toteuttaa vammaisten henkilöiden oikeuksia ja tasa-arvoa.

Lopuksi

Vammaisuuteen liittyvien haittojen vähentäminen kuuluu osana yleiseen hyvinvointipainotteiseen sosiaalipolitiikkaan. Vammaisten henkilöiden kommunikaatiomahdollisuuksien kehittämisessä ei siten ole kyse yksistään vammaisten ihmisten laillisista oikeuksista, vaan oikeudenmukaisuudesta eli siitä, millaisten arvojen ja ihmiskuvan perusteella sosiaalipolitiikkaa toteutetaan.

Selvityksen tulokset osoittavat, että kehitysvammaiset ja autistiset henkilöt ovat hyötynet kommunikaatioympäristöjen kehittämisestä. Asiakkaiden lisääntyneet itsensä ilmaisemisen mahdollisuudet vaikuttavat vähäisiltä tällä hetkellä arvioiden, mutta kommunikaatiokeinojen käytön yleistyminen vammaisten henkilöiden yhteisöissä vaikuttaa vähitellen yksilöiden elämään ja yhteisöjen toimintaan.

KIRJALLISUUSLUETTELO

Airaksinen, Eila (2002): Sanojen salat - Puheen ja kielen kehityksen neurologista taustaa. Suomen Lääkärilehti. Yleiskatsaus. 2002:57 (39) 3864 - 3866.
<http://www.fimnet.fi/cgi-cug/brs/artikkeli.cgi?docn=000017482>

Helkama, Klaus, Myllyniemi, Rauni, Liebkind, Karmela (2001): Johdatus sosiaalipsykologiaan. Edita. Helsinki.

Helakorpi, Seppo: Koulun toimintakulttuurin muutos – kohti dialogista vuorovaikutusta
<http://openetti.aokk.fi/sisu/TEEMAT%20AIHEALUEITTAIN/Kasvatus%20ja%20yhtkunta/Koulutuksen%20organisaatiot/toim-kulttuuri.pdf> (luettu 19.9.2010)

Helne, Tuula (2002): Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalipoliittikan laitos. Stakes Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 123. Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula (2002): Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Huuhtanen, Kristiina (2001): Mitä kommunikointi on. Teoksessa: Huuhtanen K. (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa vuosituhaten taitteessa. Kehitysvammaliitto.

Ikonen, Oiva (1999): Kehitysvammaisten opetus – mitä ja miten?. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Launonen, Kaisa (2007): Vuorovaikutus – kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin. Kehitysvammaliitto.

Joutsenvirta, Taina (2006): Vuorovaikutteinen opetus ja oppiminen verkossa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta; <http://www.valt.helsinki.fi/blogs/ovtl/luku3.htm> (luettu 19.9.2010)

Järvikoski, Aila, Härkäpää, Kristiina (2008): Kuntoutuskäsityksen muutos ja asiakkuuden muotoutuminen. Teoksessa *Rissanen Paavo, Kallanranta Tapani, Suikkanen Asko* (toim.) 2008: Kuntoutus. Kustannus Oy Duodecim. Helsinki.

Järvikoski, Aila, Karjalainen, Vappu (2008): Kuntoutus monitieteisenä ja -alaisena prosessina. Teoksessa *Rissanen Paavo, Kallanranta Tapani, Suikkanen Asko* (toim.) 2008: Kuntoutus. Kustannus Oy Duodecim. Helsinki.

Kaasinen, Tomi, Toljamo, Ilona (2008): Suomen CP-liitto ry:n lausunto Sosiaali- ja terveysministeriölle Tulkkipalvelujen siirto valtiolle – asiantuntijalausunnosta. 25.2.2008. Helsinki.

Kemppainen, Erkki (2004): Kuntoutuksen tavoitteet, keinot ja oikeusluonne teoksessa: Karjalainen Vappu, Viikkumaa Ilpo: Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi.

Kommunikaation perustuslaki (1992): Vaikeavammaisten ihmisten kommunikoinnin tarpeiden tyydyttämisen ohjeisto. Asha 34 (liite 7), 2-3. The National Joint Committee for the Communication Needs of Persons with Severe Disabilities (1992). Muokattu luvalla, käänös Kaisa Launonen. Julkaistu *Autismilehdessä* 1:2002

- Kumpuvuori, Jukka, Höglbacka Marika (2003):* Vammaisten henkilöiden ihmisoikeudet Suomessa. Ihmisoikeusinstituutti - Institutet för mänskliga rättigheter. Åbo Akademi
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (1987):* Suomen säädöskokoelma 380: Helsinki.
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/13.*
- Launonen, Kaisa (2007):* Varhainen vuorovaikutus. <http://papunet.net/tietoa/vuorovaikutus/varhainen-vuorovaikutus.html> (luettu 11.11.2010)
- Launonen, Kaisa, Roisko, Eija (2007):* Kommunikaatio. Teoksessa Kallanranta, Tapani, Rissanen, Paavo & Vilkkumaa, Ilpo (toim.): Kuntoutus. 1. Painos. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.
- Laurinkari, Juhani (2007):* Vaikeavammaisten oikeus koulutukseen. Esitelmä VAVA I:n seminaarissa 4.5.2007. Kuopio.
- Leino, Eeva (2009):* <http://www.kunnet.fi/index.asp?tz=-3> (luettu 9.5.2009)
- Loijas, Sari, Tuominen, Tuula (2007):* Matkaraportti: The Human Rights of Persons with Disabilities – from Social Policy to Equal Right Reykjavikin yliopisto, Reykjavik 27.-28.09.2007
- Matikainen, Janne (2002):* Vuorovaikutus verkossa. Verkkopohjaiset oppimisympäristöt vuorovaikutuksen näyttämönä. Palmenia-kustannus.
- Matinvesi, Seppo (2010):* Prosessin ja ajoittamisen ongelmasta kuntouksessa. IFC:n tulkintaa. Väistökirja tutkimus. Lapin yliopisto.
- Merikoski, Hannele (2008):* Nopea piirroskuvakommunikointi-menetelmä. Papunet: <http://papunet.net/yleis/kommunikointikeinot/kuvat/nopea-piirroskuvakommunikointi.html> (Luettu 17.9.2010)
- Mäkelä, Leena (2005):* Vuorovaikutusympäristön kehittäminen kehitysvammahoitotyössä. Kehittämisprojekti. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Lahden yksikkö. Kuntouttavan hoitotyön erikoisopinnot.
- Oliver, Michael (1996):* Understanding disability. From theory to practice. PALGRAVE. New York.
<http://papunet.net/tietoa/kommunikointikeinot/kuvat/peccs-menetelma.html> (luettu 17.9.2010)
- Suomen perustuslaki 1999.* Suomen säädöskokoelma 731. Helsinki.
- Pirttilä-Backman & Keso (1998):* Tiedon asema sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Kirjassa Pirttilä-Backman, Anna-Maija & Lahikainen, Anja Riitta (toim): Sosiaalinen vuorovaikutus. Otava.
- Pulli, Tuula (1995):* Tulppa suusta. Helsinki. Kehitysvammaliitto.
- Pulli, Tuula, Launonen, Kaisa & Saarela, Mari. (2004):* Aura yhteisön ja sen autistisen jäsenen vuorovaikutuksen ja viestinnän arviointiin ja kehittämiseen. Avainsäätö.
- Rauhala-Hayes, Marjo, Topo, Päivi ja Salminen, Anna-Liisa (1998):* Kohti esteetöntä yhteiskuntaa. Suomen itsenäisyyden rahasto. Sitra 172. Helsinki.

Rautakoski, Pirkko: Monenlaiset puhevammat ja niiden syyt.

<http://www.nv.fi/easydata/customers/nvj/files/neuroexpo/EveliinaRautakoski.doc> (luettu 8.11.2010)

Roisko, Eija (2000): Puhumisen häiriöt voivat johtaa syrjäytymiseen.

[http://www.vane.to/kirjasto/julkaisut_vammaiset_maahanmuuttajat.html#Puhumisen häiriöt voivat johtaa syrjäytymiseen](http://www.vane.to/kirjasto/julkaisut_vammaiset_maahanmuuttajat.html#Puhumisen_haariot_voivat_johtaa_syrjautymiseen)

Roto, Anna-Kaarina: Autistiset häiriöt.

[http://therapiafennica.fi/wiki/index.php?title=Autistiset h%C3%A4iri%C3%B6t](http://therapiafennica.fi/wiki/index.php?title=Autistiset_h%C3%A4iri%C3%B6t) (luettu 11.11.2010)

Saarinen, Anja (2009): Sanattomien sanansaattajat. Puhevammaisten henkilöiden tulkkien koulutuksen toimintatutkimuksellinen kehittäminen. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 174. Kopijyvä. Kuopio.

Shakespeare, Tom (2006): Disability Rights and Wrongs. Routledge Taylor & Francis Group. London and New York.

Smolander, Juhani, Hurri, Heikki (2004): Toiminta- ja työkyvyn fyysisten arviointi- ja mittausmenetelmien kartoittaminen ICF-luokituksen aihealueella ”liikkuminen”. Toiminta- ja työkyvyn edellytksiä arvioiva tististö – viitekehystenä WHO:n kansainvälisen toimintakykyluokituksen (IFC) ”suoritukset” –osa-alue (ACTIVITIES). Aiheita 25/2004. Stakes.Helsinki.

STM (2010): Suomen vammaispoliittinen ohjelma. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle VAMPO 2010-2015. Sosiaali ja terveystieteiden ministeriö. Helsinki.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLFE-12157.pdf

Sukanen, Outi (2006): Työterveyslääkäri 2006;24(3):86–88

http://www.terveysportti.fi/terveysportti/ekirjat.Naytaartikkeli?p_artikkeli=ttl00365

Taipale, Vappu (2005): Hyvinvointivaltio on suuren luokan sosiaalinen innovaatio. Esitelmä Tietoyhteiskunnan ja hyvinvointivaltion yhteyksistä tietoyhteiskuntaneuvoston seminaarissa 17.2.2005.

http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/ajankohtaista/kolumni/fi_FI/1108714010171/

Topo, Päivi, Heiskanen, Marja-Liisa (2000): Yhteenveto vaikeasti puhevammaisten tulkkipalvelun käytöstä. Teoksessa: Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Stakes Raportteja 255. Gummerus. Jyväskylä.

WHO (2001): International Classification of Functioning, Disability and Health; ICF. World Health Organization. Geneva.

von Tetzchner, S., Martinsen, H. (2000): Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Helsinki. Hakapaino Oy.

Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle vammaispolitiikasta (2006):

http://217.71.145.20/TRIPviewer/temp/TUNNISTE_VNS_5_2006_fi.html (luettu 15.4.2009)

Vehmas, Simo (2006): Kehitysvammaisuus, etiikka ja sosiaalinen vammaistutkimus. Teoksessa: Teittinen Antti (toim.) 2006: Vammaisuuden tutkimus. Yliopistopaino. Helsinki.

Toimiva kommunikaatioympäristö vaikeavammaisen henkilön osallisuuden rakentajana –koulutukseen osallistuneiden oppimistehtävät.