



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

**KOMMUNIKAATION JA  
HAASTAVAN KÄYTTÄYTYMISEN VÄLINEN  
SUHDE**

**Henkilökunnan näkemyksiä ja kokemuksia  
autismityössä**

Marianna Kosonen

Opinnäytetyö

Toukokuu 2017

Sosiaalialan koulutusohjelma



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma

KOSONEN, MARIANNA:

Kommunikaation ja haastavan käyttäytymisen välinen suhde  
Henkilöstön näkemyksiä ja kokemuksia autismityössä

Opinnäytetyö 48 sivua, joista liitteitä 10 sivua  
Toukokuu 2017

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella kommunikaatiota ja haastavaa käyttäytymistä autismityössä työntekijöiden kokemusten ja näkemysten pohjalta. Tutkimus kohdistui Pirkanmaalla sijaitsevan autismiyksikön hoitohenkilökuntaan. Opinnäytetyössä tutkittiin myös haastavan käyttäytymisen ilmenemistä sekä asiakkaan ja työntekijän välistä kommunikaatiota.

Tutkimus toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella. Kysely sisälsi sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Tutkimuksen perusjoukko oli 56 henkilöä ja toteutunut otos oli 24, eli vastausprosentti oli 46. Vastaukset analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla yhdistelemällä laadullista ja määrällistä tutkimusotetta.

Vastaajat pitivät kommunikaatiota hyvin tärkeänä osana työtä. Vastauksista ilmeni, etteivät kaikki kommunikaatiomenetelmät ole kaikkien työntekijöiden hallussa ja näin ollen kouluttautuminen koettiin tärkeäksi. Työntekijät ymmärsivät oman vastuunsa kommunikoinnin mahdollistajana. Haastava käyttäytyminen näyttäytyi hyvin eri tavoin, ja henkilöstöllä vaikutti olevan keinoja puuttua siihen, mutta keinoja ennaltaehkäisyyn kaivattiin lisää. Vastaajien mielestä kommunikoinnin taustalla ovat useimmiten kommunikoinnin ongelmat, stressitason nousu ja tunteiden säätelyn ongelmat. Kommunikoinnin ja haastavan käyttäytymisen välillä nähtiin olevan selvä yhteys, ja suurin osa vastaajista koki, että asiakkaan haastava käyttäytyminen oli vähentynyt kommunikoinnin myötä. Kommunikaatio ei kuitenkaan ole kovin merkityksellistä haastavan käyttäytymisen aikana, jolloin muiden keinojen merkitys korostuu.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla esimerkiksi työntekijöiden koulutus ja sen merkitys autismituntoutuksessa tai työntekijöiden motivaatio ja jaksaminen autismityössä. Myös esimerkiksi teknologia kommunikaation tukena voisi olla mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe.

---

Asiasanat: kommunikaatio, haastava käyttäytyminen, autismi

**ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

KOSONEN, MARIANNA:  
Communication and Challenging Behaviour with Autism  
Nursing Personnel's Views and Experiences

Bachelor's thesis 48 pages, appendices 10 pages  
May 2017

---

The aim of this study was to determine how nursing personnel views and experiences communication and challenging behavior on their everyday work.

The data were collected through questionnaires sent to people who work with autistic people. The number of employees who responded to the questionnaire was 24 of 56, the response percentage being 46. The data were analyzed by using qualitative content analysis.

The respondents stated that communication is important. There is a connection between communication and challenging behavior. Nursing personnel have ways to act in challenging behavior situation but they need more ways to prevention.

The results show that communication is very important in the prevention of challenging behavior. Further studies on the subject could be for example customer's point of view or employee motivation and well-being.

---

Key words: communication, challenging behavior, autism

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	AUTISMI JA VUOROVAIKUTUKSEN ONGELMAT.....	7
	2.1 Autismin määrittelyä.....	7
	2.2 Autistinen triadi .....	8
3	KOMMUNIKAATIO JA KOMMUNIKAATION HAASTEET .....	10
	3.1 Kommunikaation määrittelyä .....	10
	3.2 Puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio .....	11
	3.3 Kommunikaatio autistisen henkilön kanssa.....	13
4	HAASTAVA KÄYTTÄYTYMINEN AUTISTISILLA HENKILÖILLÄ ....	15
	4.1 Haastavan käyttäytymisen määrittelyä .....	15
	4.2 Syitä haastavaan käyttäytymiseen.....	15
	4.3 Ennaltaehkäisy .....	17
5	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	19
	5.1 Tutkimuksen tarkoitus .....	19
	5.2 Tutkimuskohde, tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu .....	19
	5.3 Aineistonanalyysi.....	21
6	HOITAJIEN KÄSITYKSET KOMMUNIKAATIOSTA JA HAASTAVASTA KÄYTTÄYTYMISESTÄ .....	23
	6.1 Kommunikoiminen .....	23
	6.2 Kommunikoinnin onnistuminen .....	24
	6.3 Kommunikoinnin vaikutukset.....	25
	6.4 Haastava käyttäytyminen.....	26
7	KOMMUNIKOINNIN JA HAASTAVAN KÄYTTÄYTYMISEN SUHTEEN TARKASTELUA .....	30
8	OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN TARKASTELUA JA POHDINTAA ....	32
	8.1 Luotettavuus ja eettisyys.....	32
	8.2 Pohdinta .....	34
	LÄHTEET.....	37
	LIITTEET .....	39
	Liite 1. Kyselylomake .....	39
	Liite 2. Saatekirje .....	47

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheen valikoitumiseen vaikutti pitkäaikainen kiinnostus autismia, autistista maailmankuvaa ja käyttäytymistä kohtaan. Autismiin liittyy paljon mielenkiintoisia kysymyksiä, joita halusin pohtia ja joihin halusin saada vastauksia. Myös oma käytännön kokemus autismityöstä vaikutti aiheen valintaan.

Autismityössä haastavan käyttäytymisen kohtaaminen on usein arkipäivää. Sen kanssa elävät autistiset henkilöt itse, heidän läheiset, työntekijät ja muut kanssaeläjät. On olemassa keinoja, joilla haastavaa käyttäytymistä voidaan vähentää. Yksi näistä keinoista on sopivan kommunikointitavan löytäminen ja sen käytön lisääminen. Haastavan käyttäytymisen taustalla on aina jokin syy ja usein syynä ovat ongelmat kommunikaatiossa. (Vatanen & Rantala 2006, 34.) Kommunikoinnin ja vaihtoehtoisten kommunikointikeinojen harjoittelu on keskeinen osa autismikuntoutusta (Malm, Matero, Repo & Talvela 2012, 10).

Haastava käyttäytyminen johtaa usein fyysiseen rajoittamiseen ja näin ollen itsemääräämisoikeuden rikkomiseen. On tärkeää löytää keinoja vähentää haastavaa käytöstä, jotta asiakkaan elämänlaatu kohenee. Haastavan käyttäytymisen väheneminen on myös yhteiskunnalle koituvissa kustannuksissa kannattavaa sairauslomien vähetessä. (Kerola & Sipilä 2007, 7.) Mielenkiintoista on myös pohtia sitä, mitä haastava käyttäytyminen on ja kenen näkökulmasta käsin se määritellään. Näihin asioihin pyrin löytämään vastauksia tässä tutkielmassa.

Oman kokemukseni mukaan autistisen henkilön motivointi kommunikointiin saatetaan kokea työlääksi ja näin ollen kommunikointiin ei välttämättä kiinnitetä riittävästi huomiota. Apuvälineet voidaan kokea myös turhiksi eikä niitä sen vuoksi käytetä. Saattaa olla helpompaa olettaa mitä asiakas tarvitsee, mutta tällöin työntekijä on omien tulkintojensa varassa. Myös suuri työntekijöiden vaihtuvuus on haasteena kommunikoinnin kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi.

Tässä opinnäytetyössä tutkin kommunikoinnin ja haastavaan käyttäytymisen välistä suhdetta. Tutkin, miten haastava käyttäytyminen ilmenee ja miten kommunikaatiota toteutetaan. Määrittelen lyhyesti autismia, kommunikaatiota ja haastavaa käyttäytymistä. Kommunikaation määrittelyssä nostan esiin näkökulmaa siitä, kenen vastuulla kommunikaatiota on toteuttaa. Tavoitteenani on löytää henkilöstön voimavaroja ja toisaalta myös asioita, joihin he kokevat tarvitsevansa tukea. Tavoitteena on myös herättää keskustelua syyseuraus suhteesta ja siitä, mitä on riittävä kommunikaatio ja kuka sen määrittelee. Opinnäytetyössäni puhun autistisesta henkilöstä tarkoittaen neurokirjon henkilöä.

## 2 AUTISMI JA VUOROVAIKUTUKSEN ONGELMAT

### 2.1 Autismin määrittelyä

Autismi on neurobiologinen keskushermoston kehityshäiriö ja se vaikuttaa henkilön tapaan viestiä ja olla vuorovaikutuksessa, sekä tapaan aistia ja kokea ympäröivää maailmaa. Autismin toteaminen tapahtuu usein varhaislapsuudessa, kun vuorovaikutustaidot tavallisesti kehittyvät. Aiemmin on puhuttu autismikirjosta ja sen sisällä olevista eri diagnooseista, mutta vuonna 2018 diagnoosit poistuvat ja puhutaan yleisesti autismikirjon häiriöistä tai neurokirjosta. (Autismi- ja Aspergerliitto 2016).

Arviot autismikirjon häiriöiden esiintyvyydestä ovat kasvaneet viime vuosien aikana, mikä johtuu todennäköisesti siitä, että näitä erityispiirteitä tunnistetaan paremmin (Partanen 2010, 25). Kaikissa väestötutkimuksissa on todettu, että autismi-diagnoosia esiintyy enemmän miehillä kuin naisilla. Autismi ilmenee miehillä ja naisilla eri tavoin. Naiset peittävät oireita miehiä enemmän ja paremmin, jonka vuoksi naisten diagnosointi on vajavaista. Ydinoireet eli autistisen triadin piirteet ilmenevät kuitenkin naisilla ja miehillä samoin. Autismi diagnosoidaan usein oireiden, eli poikkeavan käyttäytymisen perusteella. On myös arvioitu, että autistisista henkilöistä noin 50 prosentilla on myös kehitysvamma. (Gould 2017 & Eteva 2015, 9.)

Neurobiologisesta erityisyydestä johtuen autististen henkilöiden tapa hahmottaa maailmaa on tavanomaisesta poikkeava, mikä voi johtaa myös poikkeaviin toimintatapoihin. Autistinen ajattelu perustuu erityisvaikeuksiin, joita ovat sentraalisen koherenssin heikkous, sosiaalisten tietojen ja taitojen puutteet, aistitoimintojen poikkeavuudet sekä toiminnanohjauksen vaikeudet. Sentraalisella koherenssilla tarkoitetaan tapaa hahmottaa maailmaa kokonaisuutena. Kokonaisuuksien hahmottaminen on usein autistisille henkilöille hankalaa. He näkevät usein asiat irrallisina toisistaan ja hahmottavat maailmaa yksityiskohtien kautta. Sanotaankin, etteivät autistit näe metsää puilta. Tätä kutsutaan sentraalisen koherenssin heikkoudeksi. (Partanen 2010, 23, 28-29.)

Yli 90 prosentilla aikuisista autismin kirjon henkilöistä on aistitoimintojen poikkeavuutta. Poikkeavuus voi ilmetä aistiyli- tai aliherkkyytenä. Nämä aistitoimintojen poikkeavuuden

saattavat vaikuttaa siihen, kuinka henkilö toimii ja reagoi eri tilanteissa. Aistit voidaan jakaa kosketukseen, tasapainoon, kuuloon, näköön, asentotuntoon, makuun ja hajuun. (Partanen 2010, 33.) Toiminnanohjauksella tarkoitetaan kognitiivisia toimintoja, jotka ohjaavat tavoitteeseen suuntaavaa käyttäytymistä. Oman toiminnanohjauksen eli säätelyn edellytyksenä on tietää, mitä tavoitellaan ja miten se voidaan toteuttaa. Kaikki jo edellä mainitut piirteet vaikeuttavat toiminnanohjausta. (Partanen 2010, 36-37.)

Tunne-elämähäiriöt, haastava käyttäytyminen, uni- ja syömisongelmat sekä haasteet motoriikassa ovat myös tavallisia autistisilla henkilöillä. Autismin kirjon erityispiirteet eivät häviä, mutta vuorovaikutus- ja kommunikointikeinoihin voidaan vaikuttaa hyvällä kokonaisvaltaisella kuntoutuksella, mikä lisää autistisen henkilön selviämistä arjessa (Eteva 2015, 8-9.)

## **2.2 Autistinen triadi**

Autismin kirjioon kuuluvien henkilöiden käyttäytymisessä näkyy aina kolme yhteistä piirrettä, jotka muodostavat autistisen triadin. Piirteet, joista triadi koostuu, ovat vaikeudet tai kykenemättömyys sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, kommunikointikyvyn kielellinen ja ei kielellinen puutteellisuus sekä rajoittunut sisäinen mielikuvitusmaailma. Triadin piirteitä esiintyy kaikilla autistisilla henkilöillä, mutta niiden aiheuttama rajoittuneisuuden määrä kuitenkin vaihtelee. (Partanen 2010, 24-26 & Nylander & Eskelin 2010, 23.)

Sosiaaliset vaikeudet ovat yleisin ja tunnetuin autismin piirre. Vaikeudet sosiaalisessa vuorovaikutuksessa huomataan jo lapsena, kun lapsi ei ota tavalliseen tapaan kontaktia aikuiseen. Ilmeiden, eleiden ja äänenpainojen tuomien merkitysten ymmärtäminen on autistiselle henkilölle haastavaa. Myös opittujen taitojen soveltaminen muussa ympäristössä voi olla hankalaa. (Partanen 2010, 30-32 & Eteva 2015, 9.)

Sosiaalisiin taitoihin kuuluu kyky ottaa katsekontaktia, kyky kuunnella ja osallistua keskusteluun sekä kyky noudattaa ohjeita ja esittää kysymyksiä. Sosiaaliset säännöt eivät ole konkreettisia, minkä vuoksi niitä voi olla vaikeaa ymmärtää. Kiintymyksen ilmaiseminen kuuluu sosiaalisiin taitoihin. Sosiaalisiin taitoihin vaikuttaa myös stressinsietokyky ja tunnetaidot. (Eteva 2015, 11 & Kerola, Kujanpää & Timonen 2000, 50-52.) Autistinen



henkilö ei välttämättä koe sosiaalista vuorovaikutusta lainkaan merkitykselliseksi. Sosiaalisia taitoja voidaan harjoitella ja kehittää tekemällä vuorovaikutustilanteista mielekkäitä henkilölle itselleen. (Partanen 2010, 30-32.)

On arvioitu, että joka toinen autistisista henkilöistä ei puhu ollenkaan tai puhe on erittäin epäselvää. Puhevammaisuus autismikirjollaisilla ilmenee usein juuri kielenkäytön poikkeavuuksina, puhutun kielen puuttumisena tai niukkuutena. Kielenkäytön poikkeavuudet esiintyvät usein sosiaalisissa tilanteissa. (Laurinkari, Saarinen, Kärnä & Besio-Laurens 2014, 14.) On tyypillistä, että autistisen henkilön auditiivinen, eli kuuloon perustuva viestintä on heikompaa, minkä takia viestinnän tekeminen visuaaliseksi on varmempaa viestin ymmärtämisen kannalta. Autistisella henkilöllä kielen kehitys perustuu konkretiaan, ulkoa opittuihin fraaseihin, näköaistiin ja toistuviin tilanteisiin. (Kerola, Kujanpää & Timonen 2000, 24-25.)

Autistisille henkilöille on tyypillistä toistavat kysymykset ja kaikupuhe. Kaikupuheella tarkoitetaan sitä, että henkilö toistaa kuulemansa, muttei kykene ymmärtämään sitä. Sanojen merkitysten ymmärtäminen ja kielen käyttö vuorovaikutuksen välineenä on myös autistisille usein haastavaa. Yksittäisten sanojen ymmärtäminen on helpompaa kuin lausekokonaisuudet. Siksi on hyvä käyttää kommunikoinnin tukena puhetta korvaavia ja tukevia menetelmiä. (Laurinkari ym. 2014, 15.)

Kommunikoinnin poikkeavuudet havaitaan usein jo varhain ja ne ilmenevät sosiaalisen hymyn puuttumisena, kontaktin ottamisen puuttumisena, fyysisen läheisyyden välttelmisenä sekä osoittelun viivästyneenä kehittymisenä. Jotkut autistiset henkilöt voivat kuitenkin olla kielellisesti lahjakkaita. (Laurinkari ym. 2014, 14.)

Autististen henkilöiden sisäinen mielikuvitusmaailma on rajoittunut ja siihen liittyy toistuvat toiminnot ja erikoiset kiinnostuksen kohteet. Miesten ja naisten ero sisäisen mielikuvituksen ja erityisten mielenkiinnon kohteiden alueella on usein suuri. Naisilla sisäinen mielikuvitus on usein parempi kuin miehillä. Joskus todellisuuden erottaminen mielikuvitusmaailmasta voi olla haastavaa. Toiseen maailmaan uppoutuminen voi olla pakokeino todellisuudesta. Naisten mielenkiinnon kohteita ovat useimmiten ihmiset, eläimet tai erilaiset tuoksut, kun taas miehet kiinnostuvat usein tekniikasta ja faktoista. Erilaiset maneerit ovat myös yleisempiä miehillä kuin naisilla. (Gould 2017.)

### 3 KOMMUNIKAATIO JA KOMMUNIKAATION HAASTEET

#### 3.1 Kommunikaation määrittelyä

Kommunikaatiota on tutkittu hyvin laajasti ja lähestymistapoja siihen on monia. Tässä opinnäytetyössä määrittelen ja käsittelen kommunikaatiota hyvin yksinkertaisesti ja pelkistetysti. Keskityn kommunikaation määrittelyssä olennaisiin asioihin autismin näkökulmasta.

Kommunikoinnin voidaan nähdä koostuvan viestien lähettämisestä, vastaanottamisesta ja niiden tulkitsemisesta. Kommunikoinnin tavoitteena on, että viesti ymmärretään, kuten lähettäjä on sen tarkoittanut ymmärrettäväksi. Keskeisimpänä ajatuksena kommunikaatiossa on toimivan yhteyden muodostaminen. (Szegda & Hokkanen 2009, 13 & Nivarpää-Hukki ym 2012, 9-10.) Kommunikoinnissa on kyse vastavuoroisuudesta. Tästä johtuen ongelmat jommankumman viestin tuottamisessa tai ymmärtämisessä, ovat yhteisiä ongelmia. Taitavammalla kommunikoijalla on vastuu ja velvollisuus mahdollistaa kommunikointi ja järjestää sopiva kommunikaatioympäristö (Huuhtanen 2012, 12 & Ala-Kihniä 2012, 6).

Puhuttua kieltä pidetään tärkeimpänä viestinnän muotona, mutta on tärkeää muistaa, ettei se ole ainoa keino viestiä. Henkilön puhe voi olla epäselvää tai puhetaito voi puuttua kokonaan. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö hän ymmärtäisi tai etteikö hänellä olisi sanottavaa. (Vatanen & Rantala 2006, 45.) Jokaisella on oikeus kommunikointiin. Tästä oikeudesta on säädetty Suomen perustuslaissa, yhdenvertaisuuslaissa, Euroopan ihmisoikeusjulistuksessa, YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevassa julistuksessa sekä ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa. (Ala-Kihniä 2012, 5.) Kommunikoinnin perustuslaissa määritellään esimerkiksi, että jokaisella ihmisellä on oikeus kiellettyä, ilmaista mieltymyksiä ja tunteita, pyytää asioita, saada kuntoutusta kommunikaatiotaitojen vahvistamiseen ja saada vastaus ilmaisuunsa. (Nivarpää-Hukki, Tanskanen & Tarpila 2012, 8.)

Kommunikaatiotaitoihin kuuluu taito kohdentaa ilmaisu. Tämän taidon oppiminen edellyttää sen opettamista. On oleellista huomata, ettei autistinen ihminen välttämättä ymmärrä vastavuoroisuutta eli toisen ihmisen merkitystä kommunikaatiotilanteessa. Kohdentamista voidaan harjoitella PECS (Picture Exchange Communication System) menetelmällä. (Nivarpää-Hukki, Tanskanen & Tarpila 2012, 15-17 & Heister Trygg 2010, 65.) Puutteelliset kommunikaation ydintaidot ovat suurin syy haastavaan käyttäytymiseen puhuttaessa autismin kirjon henkilöistä. Kommunikaation ydintaitoja ovat kyllä ja ei -ilmaisu, avun pyytäminen sekä asian pyytäminen. (Nivarpää-Hukki, Tanskanen & Tarpila 2012, 28.)

### **3.2 Puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio**

Tässä tutkielmassa en paneudu puhetta tukeviin ja korvaaviin kommunikaatiomenetelmiin kovin tarkasti, vaan ennemmin kerron siitä, mitä ne voivat olla. On olemassa paljon kirjallisuutta, jotka kertovat tietyistä menetelmästä ja ohjeistavat sen käyttöön.

Puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikaatiosta käytetään nimitystä AAC-keinot (Augmentative and Alternative Communication). Se on yleisnimitys kaikille sellaisille keinoille, mitkä toimivat kommunikoinnin tukena. Puhetta tukevalle kommunikaatiolle on tarvetta esimerkiksi silloin, kun henkilön tuottama puhe on epäselvää, jolloin puhetta tukeva kommunikaatio toimii ilmaisun täydentäjänä. Puhetta korvaavaa kommunikointia taas voidaan käyttää silloin, kun kielellinen kommunikaatio ei ole mahdollista. AAC-keinoista on kuitenkin hyötyä myös puhuville ihmisille. Yhtenä yleisimpänä kommunikoinnin jaottelumuotona käytetään jakamista ei-avusteisiin ja avusteisiin kommunikointimuotoihin. (Huuhtanen 2012, 15 & Eteva 2015, 11.)

Ei-avusteisia kommunikoinnin keinoja ovat viittomat ja eleet. Eleilmaisu on ihmisille luontaista ja eleiden merkitys ilmaisussa voi usein olla suurempi kuin sanojen. Eleilmaisuun liittyy kehon kieli, konkreettinen toiminta, katseen kohdistaminen ja osoittaminen. Saattaa olla, että eleilmaisu on henkilön ainoa kommunikointikeino. Joskus eleet voivat olla hyvin selviä, mutta toisinaan ne voivat olla hyvin tulkinnan varaisia. Eleilmaisu on kuitenkin osa kaikkea kommunikaatiota. (Malm ym. 2012, 133.)

Tukiviittomat ovat yksittäisiä viittomakielestä otettuja viittomia, joita käytetään puheen tukena. Viittomia käytettäessä aktivoituvat lihas- ja näköaisti. Viitottaessa myös puheen rytmi hidastuu, mikä auttaa kuulijaa ymmärtämään. (Huuhtanen 2012, 26-28 & Malm ym. 2012, 133.)

Avusteisessa kommunikoinnissa kommunikoidaan käyttäen apuna esineitä, merkkejä tai kuvia ja symboleita. Tuetusta kommunikaatiosta puhutaan, kun henkilö tarvitsee avustajan tuen. Käytännössä avustaja tukee avustettavaa esimerkiksi ranteesta tukien, jotta avustettava voi osoittaa kuvia, sanoja, esineitä tai kirjaimia. (Huuhtanen 2012, 48 & Laurinkari ym. 2014, 11.)

Kuvakommunikoinnilla tarkoitetaan erilaisten kuvien käyttöä ilmaisun ja ymmärtämisen välineenä. Kuvakommunikointi mahdollistaa yhden tai useamman kuvan käyttöön. (Papunen 2015.) PCS-kuvat tulevat englannin kielestä Picture Communication Symbols ja ovat hyvin paljon käytettyjä kuvakommunikoinnissa. PCS kuvat ovat selkeitä piirroskuvia, joita on helppo muokata sen mukaan, millaisille kuville on tarvetta. Suomenkielessä on saatavilla yli 9000 kuvaa (Huuhtanen 2012, 61.) On myös olemassa erilaisia kirjain- tai sanatauluja, joita voidaan käyttää kommunikoinnin apuna. Näiden käyttö edellyttää, että niiden käyttäjä osaa lukea ja mahdollisesti myös kirjoittaa. (Heister Trygg 2010, 46-47.) Esineet ovat hyvin konkreettisia ja niillä voidaan luoda päiväohjelma niin, että tapahtumien kulun ennakointi on mahdollista. (Kerola, Kujanpää & Timonen 2000, 34.)

Vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin opettelussa tärkeää ovat toistot ja mallittaminen. Sosiaaliset tarinat ovat hyvä keino opetella toivottuja käyttäytymismalleja (Vatanen & Rantala 2006, 38). Sosiaaliset tarinat antavat vastauksen kysymyksille mitä, missä, kuinka kauan, kenen kanssa ja mitä sen jälkeen. Tilanteesta tulee tutumpi ja turvallisempi, kun siihen pystyy valmistautumaan etukäteen tarinan avulla. Valmistautuminen myös vähentää uuden tilanteen aiheuttamaa stressiä. Sosiaaliset tarinat auttavat ajan hahmottamisessa ja ne voivat toimia myös muistin apuvälineenä. (Kalliola, Kurki, Salmi & Tamminen-Vesterbacka 2010, 134 & Eteva 2015, 10.)

On olemassa paljon myös teknisiä apuvälineitä kommunikaation tueksi. Esimerkiksi tabletit ja niihin ladattavat ohjelmistot ovat yleistyneet. Tablettia on helppo kuljettaa mukana ja niihin on saatavilla myös erilaisia lisäosia kuten näppäimistöt tai suojakuoret, jotka

helpottavat käyttöä. On myös olemassa erilaisia puhelaitteita, joihin voi nauhoittaa ääniviestejä tai oman puheen vahvistimia. (Papunet 2017.)

Kommunikoinnin tekeminen visuaaliseksi ja käytännölliseksi on tärkeää autistisille henkilöille. Visuaalinen viesti aktivoi aivojen eri alueita ja toimii silloin, kun henkilö on kiinnostuneempi katselemaan ympäristöä, kuin kuuntelemaan. Visuaalisen viestin ero on myös sen pysyvyys, sillä se on pidempään saatavilla ja toimii myös muistin tukena. (Vatanen & Rantala 2006, 34)

### **3.3 Kommunikaatio autistisen henkilön kanssa**

Vuorovaikutus on kommunikoinnin ja yhteisen ymmärryksen perusta. Yhteinen ymmärrys puolestaan kasvaa yhteisten kokemusten ja luottamussuhteen muodostumisen myötä. Aina yhteinen kieli ei kuitenkaan muodostu luontaisesti vaan siihen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Kommunikointiin motivointi on tärkeää ja sitä edellyttää kommunikoiva ja kommunikointiin kannustava ympäristö. Kannustavalla ympäristöllä tarkoitetaan ympäristöä, joka haastaa ilmaisemaan itseään esimerkiksi pyytämään asioita. Tämän huomiointi on tärkeää autismikuntoutuksessa. (Kerola, Kujanpää & Timonen 2000, 41).

Autististen henkilöiden kanssa työskennellessä voi olla haastavaa saada henkilö itse kiinnostumaan kommunikoinnista niin, että hän ilmaisee omia tarpeitaan spontaanisti (Huuhtanen 2012, 108). Kommunikoinnin lisäämiseksi tarvitaan siis sekä ohjaaja että asiakas. Sanojen merkitys koko viestintäprosessissa on vain yksi kolmasosa, joten viestimiseen liittyy paljon muutakin kuin puhe. Kommunikoida voidaan verbaalisesti puheella, äänitelmällä, toiminnalla, eleillä, esineiden avulla, kirjoittamalla, piirtämällä, kuvilla, viittoen, tuetusti tai teknisiä apuvälineitä käyttäen. Kommunikaatiota voidaan parantaa lisäämällä visuaalisia keinoja. (Kerola & Sipilä 2007, 62-64.)

Haasteet kommunikaatiossa voivat aiheuttaa monenlaisia vaikeuksia, sillä kommunikaatio ja vuorovaikutus ovat tärkeitä myös muun oppimisen kannalta (Malm, Matero, Repo, & Talvela 2012, 130). On selvää, että taitavamman viestijän vastuulla on huolehtia siitä, että toinenkin on kykeneväinen olemaan vuorovaikutuksessa ja kommunikoimaan. Siksi

osaavampi viestijä mukautuu toisen tapaan viestiä ja on viestinnän mahdollistaja. On myös tärkeää varmistaa, että kuulija on ymmärtänyt viestin niin kuin se on tarkoitettu. Kommunikoinnin onnistumisen kannalta tärkeitä tekijöitä ovat yhteinen kommunikaatiomenetelmä, turvallinen ympäristö ja ilmapiiri, toistot, eri aistikanavien käyttäminen ja motivointi. (Kartio 2009, 8, 107.)

On tärkeää, että kommunikointimenetelmän valinnassa huomioidaan yksilölliset tarpeet. Sujuvan kommunikoinnin opettelu on pitkäjänteistä työtä ja menetelmien tulisi olla osaa arkea ja yhteisöä. (Eteva 2015,11). Sopivan kommunikointimenetelmän löytäminen voi olla todella haastavaa, mutta erittäin tärkeää. Mikäli toimivaa kommunikointikeinoa ei asiakkaalla ole, ovat viestit aina muiden tulkinnan varaisia. (Szegda & Hokkanen 2009, 13.)

## 4 HAASTAVA KÄYTTÄYTYMINEN AUTISTISILLA HENKILÖILLÄ

### 4.1 Haastavan käyttäytymisen määrittelyä

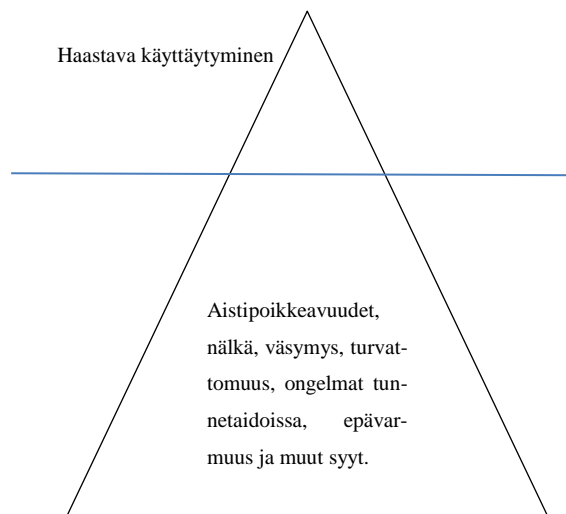
Haastavaa käyttäytymistä kuvataan arjen hoitotyön näkökulmasta. Tämä näkökulma ei ole asiakkaan näkökulma vaan tätä tarkastellaan työntekijän näkökulmasta käsin. Elämään kuuluvat negatiiviset tunteet eikä satunnaisia tunteenpurkauksia luokitella haastavaksi käyttäytymiseksi. Kyseessä on haastava käyttäytyminen, kun käyttäytyminen on toistuvaa ja se haastaa henkilön itsensä tai muut ympärillä olevat. Haastava käyttäytyminen on usein poikkeavaa suhteessa yhteiskunnan yleisiin normeihin, mutta käyttäytyminen voi kuitenkin olla myös poikkeavaa ilman, että se on haastavaa. Haastava käyttäytyminen on siis tilannesidonnaista. Haastavaa käyttäytymistä ei pidä koskaan hyväksyä, mutta sen ymmärtäminen on tärkeää, jotta siihen pystytään puuttumaan. Haastavasta käyttäytymisestä huolimatta ihminen sen takana on hyväksyttävä. (Korventaival 2012, 5-6.)

Haastava käyttäytyminen voi ilmetä fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti. Se ei siis aina ilmene esimerkiksi aggressiivisena käyttäytymisenä, joksi se usein mielletään. Kyse voi olla myös esimerkiksi pakonomaisesta käyttäytymisestä tai tietyistä rutiineista. (Korventaival 2012, 7 & Kerola, Kujanpää, Timonen 2000, 89.)

### 4.2 Syitä haastavaan käyttäytymiseen

Käyttäytymisen taustalla vaikuttavia tekijöitä ovat tukiverkosto, kommunikointi, ympäristö, hyvinvointi ja sensomotoriikka. Kaikki edellä mainitut vaikuttavat toisiinsa ja ovat yhteydessä käyttäytymiseen. (Szegda & Hokkanen 2009, 6.) Mikäli ihmisellä olisi täydelliset vuorovaikutus- ja kommunikointikeinot sekä tietoisuus omista tunteista ja tarpeista olisi hyvää, pystyisi hän sanoittamaan ja ilmaisemaan syitä haastavan käyttäytymisen takana. Tämä ei vielä takaa täydellistä ymmärretyksi tulemistä, mutta mikäli vastaanottaja ymmärtää viestin kuten se on tarkoitettu ja reagoi siihen oikein, ei haastavalle käyttäytymiselle olisi tarvetta. Vastaavaa pohdintaa löytyy kirjasta; *Way out, Alternatives to prison for offenders with mental disability.*

Haastavaa käyttäytymistä on kuvattu jäävuorimallin avulla. Jäävuorimallilla tarkoitetaan sitä, että haastava käyttäytyminen on jäävuoren huippu, mikä nähdään ja havaitaan. Myös muuttunut käytös, mikä saattaa edeltää haastavaa käyttäytymistä voidaan havaita. Haastavan käyttäytymisen ja muuttuneen käytöksen taustalla on kuitenkin muut syyt, jotka ovat pinnan alla piilossa. Huipun sijaan onkin siis nähtävä jäävuoren alaosaan, jotta itse haastavaan käyttäytymiseen pystytään vaikuttamaan. Puututtaessa vain oireeseen, voi olla, että tilalle tulee uusi haastavan käyttäytymisen muoto. (Kerola & Sipilä 2007, 28-29 & Eteva 2015, 28).



KUVIO 1. Haastavan käyttäytymisen kuvaaminen.

Ongelmat kommunikoinnissa ja vuorovaikutuksessa ovat yleisimpiä syitä haastavalle käyttäytymiselle. Usein henkilöllä ei ole tarpeeksi keinoja ilmaista itseään ja joskus haastava käyttäytyminen on muodostunut kommunikoinnin keinoksi tai muun ilmaisun tavaksi, jolloin haastavasta käyttäytymisestä on tullut opittu toimintamalli. On ymmärrettävää, että kommunikaatiokeinon puutteellisuus aiheuttaa turvattomuutta. Turvattomuuteen on luonnollista vastata aggressiivisella tai muulla poikkeavalla käytöksellä, joka saatetaan nähdä haastavana. (Kerola, Kujanpää & Timonen 2000, 93-95.)

Haastava käyttäytyminen voi johtua myös aistihäiriöistä. Aistihäiriöistä johtuva haastava käyttäytyminen voi ilmetä esimerkiksi pään hakkaamisena seinään, itsensä puremisena, vaatteiden pitämisestä kieltäytymisenä, eritteiden ja ruumiin osien haistelemisena sekä hermostumisena tietynlaisessa ympäristössä. Nämä käyttäytymistavat voidaan jakaa it-



seen kohdistuviin, toisiin kohdistuviin ja tavaroihin tai ympäristöön kohdistuviin tapoihin. Selvitettäessä miksi joku toimii niin, on huomioitava, että ihmiset tekevät jotakin joko saavuttaakseen miellyttäviä asioita tai välttääkseen epämiellyttäviä asioita. Haastava käytös, joka esiintyy muille itsetuhoisuutena, voi aiheuttaa joillekin mielihyvää aisti-poikkeavuuksista johtuen (Szegda & Hokkanen 2009, 7-8). Aistihäiriöiden ja ympäristössä olevien aistiärsykkeiden huomioiminen on tärkeää. Kyse on erilaisuuden huomioimisesta ja ymmärtämisestä.

Autististen henkilöiden stressinsietokyky on usein heikkoa ja stressitason nousulla on selvä yhteys haastavaan käyttäytymiseen. Esimerkiksi epävarmuus toiminnasta lisää stressiä. Myös tunnetaidot ovat autistisilla henkilöillä tyypillisesti heikkoja, jolloin voi olla, ettei henkilö hallitse tunteita ja siitä johtuvaa käyttäytymistä, jolloin seuraa haastava käyttäytyminen. Myös esimerkiksi nälkä, väsymys ja fyysiset kivut voivat olla haastavan käyttäytymisen aiheuttajia. Syitä haastavalle käyttäytymiselle on monia ja esimerkiksi persoonakemioiden toimimattomuus ja työntekijän tilannetulkinta voi laukaista haastavan käyttäytymisen. (Rantaeskola 2015, 9-11, 125 & Korventaival 2012, 10 & Kerola & Sipilä 2007, 32.)

### **4.3 Ennaltaehkäisy**

On muistettava, ettei kukaan ole väkivaltainen huvikseen. Monesti henkilön olemuksesta on havaittavissa ennusmerkkejä, joihin oikein reagoimalla voidaan mahdollisesti välttää haastava käyttäytyminen. Muutokset puheessa, tunnetilassa ja fyysisessä tilassa voivat ennakoita haastavaa käyttäytymistä. (Kerola & Sipilä 2007, 14-15.) Kiihtynyt olemus sekä fyysisenä että psyykkisenä kertovat aggressiosta. Aggressio on tunne, mikä voi saada aikaan hyökkäyshalun, joten se voi johtaa haastavaan käyttäytymiseen. (Cacciatore 2007, 17.) Mielialavaihtelut kertovat itsehallintakyvyn puutteesta. Kiihtyneestä olotilasta kertoo myös hikoilu, levottomuus, kalpeneminen, punoitus kasvojen alueella, kiihtynyt hengitys sekä muutokset katseessa (Rantaeskola 2015, 131-133).

Muutosta myönteiseen suuntaan voidaan kehittää muuttamalla ympäristöä, huomioimalla aistiärsykkeet, strukturoimalla päivä, ennakoimalla, kehittämällä kommunikaatiota ja myös tarvittaessa oikeanlaisella lääkityksellä (Kerola & Sipilä 2007, 47.) Haastavaa käyt-

täytymistä voidaan minimoida myös hyvällä tilannetajulla. Esimerkiksi fyysisen kosketuksen välttäminen voi jossakin tilanteessa olla tärkeää. Haastavaan käyttäytymiseen voidaan vaikuttaa myös luomalla yhteiset pelisäännöt esimerkiksi kirjattujen toimintaohjeiden muodossa. Rentoutumisen opettaminen, riittävä mielekäs tekeminen ja palkitseminen voivat auttaa ennaltaehkäisyssä. (Rantaeskola 2015, 82 & Eteva 2015, 30).

## **5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

### **5.1 Tutkimuksen tarkoitus**

Tämän tutkielman tarkoituksena on tarkastella kommunikaatiota ja haastavaa käyttäytymistä. Tarkoituksena on selvittää miten autististen henkilöiden kanssa työskentelevät kokevat ja näkevät kommunikaation ja haastavan käyttäytymisen välisen suhteen.

Tutkimuskysymys, joka tutkimustani ohjaa on:

- Miten työntekijöiden kokemuksen mukaan kommunikaatio vaikuttaa haastavaan käyttäytymiseen Autismikuntoutusyksikössä?

Tämän kysymyksen tutkimiseksi on tärkeää pohtia myös seuraavia kysymyksiä:

- Mitä kommunikaation onnistuminen edellyttää autististen henkilöiden kanssa?
- Millaista haastava käyttäytyminen on, mikä siihen johtaa ja miten se koetaan?

Tarkentavien kysymysten avulla pyrin hahmottamaan kokonaisuutta, joiden pohjalta pystyn tarkistelemaan kommunikaation ja haastavan käyttäytymisen välistä suhdetta. Tutkimukseni tulos- ja kehitystavoitteena on kuulla työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia. Oppimistavoitteena on syventää omaa osaamista ja ammatillisuutta.

### **5.2 Tutkimuskohde, tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu**

Tutkimukseni kohdistui Pirkanmaan alueella sijaitsevan autismiyksikön hoitohenkilökuntaan. Tutkimukseni tavoitteena on tuoda ilmi työntekijöiden näkemyksiä ja kuulla kokemuksia kommunikoinnin vaikutuksista asiakkaaseen ja haastavaan käyttäytymiseen. Kommunikointi tapahtuu asiakkaan ja työntekijän yhteistyönä, joten työntekijän näkemykset ja havainnot ovat tärkeitä. Tästä syystä kohdejoukoksi valikoitui juuri hoitohenkilökunta.

Autismiyksikössä asiakkaat ovat autistisia henkilöitä, joilla esiintyy jonkin tasoista haastavaa käyttäytymistä. Kohderyhmän valikoitumiseen vaikutti myös mahdollisuus arvioida asiakkaitaan. Halusin myös, että asiakkaat ovat aikuisia. Kyseisessä yksikössä toiminta on jo vakiintunutta ja työ vaatii erityisosaamista autismin ja haastavan käyttäytymisen tiimoilta. Näillä perusteilla päädyin toteuttamaan tutkimukseni kyseiseen yksikköön.

Olin itse yhteydessä autismiyksikköön opinnäytetyön tiimoilta. Kävimme keskustelua yksikön osastonhoitajan kanssa siitä, miten tutkimus kannattaisi toteuttaa. Keskustelun pohjalta tein tutkimussuunnitelman. Tutkimussuunnitelman hyväksymisen jälkeen hain tutkimuslupaa, jonka sain 12.1.2017.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kysely, jonka toteutin sähköisenä. Menetelmä valikoitui siksi, että arjen hektisyyden vuoksi kysely on henkilökunnalle helpoin toteuttaa. Haastattelun järjestäminen olisi ollut haasteellista ajanpuutteen ja kohdejoukon käytettävissä olevien resurssien kannalta. Kyselyyn vastaaminen on helppoa ja nopeaa, sekä sen voi tehdä itselleen sopivana ajankohtana. Kysely mahdollistaa laajan tutkimusaineiston saamisen ja sillä pystyn saamaan tietoa asenteista, toimintatavoista, käyttäytymisestä ja mielipiteistä. Kysely mahdollisti siis sekä laadullisen, että määrällisen aineiston keräämisen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195-197). Sähköinen kysely takaa myös vastaajan anonyymiuden säilymisen. Kyselyyn vastaaminen työajalla oli sallittua, joten sen tuli olla sellainen, että siihen vastaaminen työn lomassa olisi helppoa.

Lähetin valmiin kyselyn (Liite 1.) yksikön osastonhoitajalle. Osastonhoitaja puolestaan välitti viestin vastaajille sähköpostitse tekemäni saatekirjeen (Liite 2.) kanssa. Ohjeistin vastaajaa peilaamaan vastauksia omaohjattavaan. Vastaaminen tapahtui siis omahoitajan näkökulmasta koskien asiakkaan ja henkilökunnan välistä kommunikaatiota ja asiakkaan käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä. Kysely oli puolistrukturoitu eli se sisälsi sekä suljettuja, että avoimia kysymyksiä. Tämä siksi, että sain mahdollisimman kattavan aineiston ja tilaa olisi vastaajan omille ajatuksille. Ennen kyselyn lähettämistä testasin sen toimivuutta muutamalla työntekijällä, jotka työskentelevät vastaavanlaisessa ympäristössä.

Aikaa vastata kyselyyn oli kolme viikkoa. Huomioin mahdolliset talvilomat ja vuorotyön, jonka vuoksi päädyin pitkään vastausaikaan. Lähetin kaksi muistutusviestiä, joiden jälkeen vastauksia tuli aina lisää. Kysely lähetettiin 52 henkilöstön edustajalle. Olin myös varautunut tekemään haastatteluja aineiston tueksi, mikäli vastauksia ei olisi tullut riittävästi, mutta mielestäni vastauksia tuli riittävästi.

### 5.3 Aineistonanalyysi

Tutkimukseni on laadullinen tapaustutkimus, jonka tulokset analysoitiin sisällönanalyysia käyttäen. Alanyysini on myös osittain teoriasidonnainen, sillä pyrin löytämään yhtenäisyyksiä vastaajien kokemuksista teoritietoon. Teoriasidonnainen analyysi on aineistopohjaista, mutta teoria eli aiempi tieto toimii analyysin tukena. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-97) Vaikka tutkimus onkin pääosin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, on siinä kuitenkin myös kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä.

Aloitin analysointiprosessin (taulukko 1.) tutkimalla vastauksia vastaaja kerrallaan, jonka jälkeen tarkastelin kaikkien vastaajien vastauksia aina kuhunkin kysymykseen liittyen. Perehdyin siis vastauksiin ensin huolella. Tämän jälkeen redusoin eli etsin pelkistettyjä ilmauksia, jotka listasin. Redusointi on ensimmäinen vaihe aineistoon tutustumisen jälkeen laadullisen aineiston analysoinnissa. Tämän jälkeen seurasi klusterointi eli luokittelu. Etsin vastauksista eroavaisuuksia ja yhtenäisyyksiä, joista muodostin ryhmiä eli luokittelin ne. Tämä auttoi kokonaisuuden hahmottamisessa ja sain selville nousseita teemoja. Näille teemoille pyrin löytämään vielä yläluokkia. Tutkijana tulkitsin, etsin ja pyrin ymmärtämään, mitä vastaaja vastauksellaan todella tarkoitti. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on tutkia ja löytää vastaajien tuomia merkityksiä. (Vilka 2015, 118.)

#### TAULUKKO 1. Analyysiprosessi

1. Vastausten lukeminen ja niihin perehtyminen
2. Pelkistettyjen ilmausten etsiminen
3. Pelkistettyjen ilmausten listaaminen
4. Yhteneväisyyksien ja erojen etsiminen
5. Ilmausten yhdistäminen ja luokittelu
6. Alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen

Määrällistä aineistoa analysoin eri lailla kuin laadullista. Olin ennen kyselyn lähettämistä asettanut kaikille muuttujille omat arvot, jotka ovat taulukoinnin edellytys. Arvot annoin jo kyselyä tehdessäni analysoinnin nopeuttamiseksi. Määrällisestä aineistosta tein taulukon, jota kutsutaan havaintomatriisiksi. Havaintomatriisi on siis havaintoaineisto, joka sisältää muuttujien arvot. (Vilka 2015, 109-110.) Tiedon käsittelyn apuna käytin Tixel-ohjelmistoa, joka on Microsoft Office Excelin lisäohjelma.

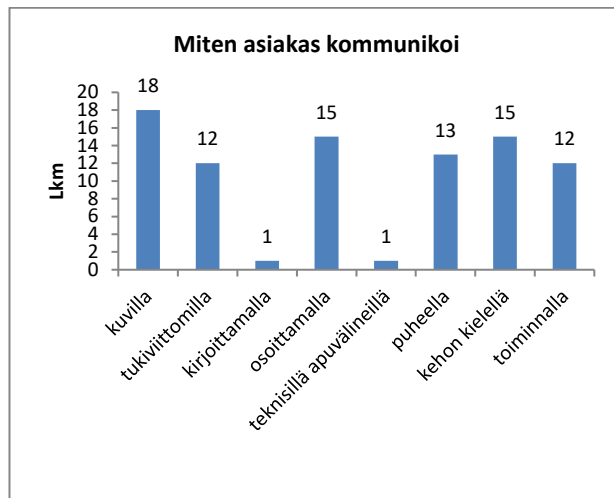
## 6 HOITAJIEN KÄSITYKSET KOMMUNIKAATIOSTA JA HAASTAVASTA KÄYTTÄYTYMISESTÄ

Vastaukset kerättiin sähköisellä kyselyllä. Kysely lähetettiin 52 henkilölle, jotka olivat autismiyksikön hoitohenkilökuntaa. Vastauksia kyselyyn tuli 24. Tässä luvussa käsittelen tuloksia, jotka olen jakanut neljään osaan; kommunikoimiseen, kommunikoinnin onnistumiseen, kommunikoinnin vaikutuksiin ja haastavaan käyttäytymiseen.

### 6.1 Kommunikoiminen

Vastaajat kertoivat asiakkaan käyttävän eniten kuvia kommunikoidakseen (taulukko 2). Paljon käytettiin myös kehon kieltä ilmaisun ja viestinnän välineenä. Vastaajien mukaan osa asiakkaista puhuu, mutta siitä huolimatta muut kommunikointimenetelmät toimivat puheen tukena. Useimmat asiakkaat käyttivät ainakin kolmea keinoa kommunikoidakseen, vain yksi vastaaja kertoi asiakkaan kommunikoivan vain yhtä keinoa käyttäen.

TAULUKKO 2. Kommunikointitavat



Kommunikointitavan valintaan vaikutti vastaajien mukaan asiakkaan verbaalinen ilmaisykyky eli se käyttikö asiakas puhetta vai ei. Kommunikointimenetelmät toimivat myös puheen tukena. Myös jo aiemmin opitut taidot ja tämänhetkiset taidot olivat yhteydessä kommunikointimenetelmän valintaan.

Vastaajista 13 koki, että kaikki työntekijät hallitsevat asiakkaan käyttämän kommunikointimenetelmän, kun taas kuusi oli sitä mieltä, etteivät kaikki hallitse ja loput viisi eivät

osanneet sanoa. Työnantajan antama tuki kouluttautumiseen kommunikoinnin osalta koettiin eri tavoin. 12 vastaajaa oli sitä mieltä, että työnantaja tukee ja seitsemän puolestaan sitä mieltä, ettei työnantaja tue kouluttautumista. Loput viisi eivät osanneet sanoa.

Kaikki 24 vastaajaa pitivät kommunikointimenetelmän käyttöä asiakkaan kanssa hyvin tärkeänä. Tätä perusteltiin sillä, että menetelmää käyttämällä saavutetaan onnistunut vuorovaikutus. Menetelmän käyttö mahdollisti asiakkaalle omien tarpeiden ja ajatusten ilmaisun ja sen myötä ymmärretyksi tulemisen. Kuusi vastaajaa kertoi kommunikointimenetelmän käytön vähentävän haastavaa käyttäytymistä.

Kommunikaation kehittäminen työntekijän ja asiakkaan välillä koettiin mahdolliseksi. Kommunikaation kehittämisen edellytyksenä koettiin työntekijän motivaatio ja aito halu kuulla asiakasta. Asiakkaan kanssa yhdessä tekeminen ja asiakkaaseen tutustuminen koettiin tärkeäksi kehittämisen kannalta. Vastaajat kokivat myös, että vanhoja menetelmiä voisi kehittää ja koulutuksen ja konsultoinnin merkitys nousi esiin 11 vastauksessa. Koulutusta vastaajat kaipasivat liittyen sekä autismiin, että kommunikointimenetelmiin.

## **6.2 Kommunikoinnin onnistuminen**

Vastaajista 21 oli sitä mieltä, että työntekijän ja asiakkaan välinen suhde vaikuttaa merkittävästi kommunikoinnin onnistumiseen ja loput kolme oli sitä mieltä, että suhde vaikutti jonkin verran.

Onnistuneen kommunikoinnin mahdollistaviksi tekijöiksi vastauksissa nousi asiakkaan yleinen vointi, työntekijän motivaatio ja asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus. Myös selkeän ohjauksen ja kärsivällisyyden merkitys nousi useassa vastauksessa. Ympäristön vaikutus koettiin merkittäväksi tekijäksi kommunikoinnin onnistumisen kannalta.

*Huolellinen asiakkaaseen keskittyvä kuuntelu on kaiken avain*



Kommunikoinnin onnistuminen saattoi estyä useista syistä. Eniten vastauksissa nousi esiin kommunikaatio-ongelmat, johtuen siitä, ettei työntekijä ymmärrä tai tulkitsee asiakkaan viestit väärin. Myös asiakkaan toimintakyky ja vointi saattoivat olla esteenä onnistuneelle kommunikoinnille. Ympäristön rauhattomuus ja tilaratkaisut sekä työntekijöiden tiedon ja taidon puute olivat myös vahvasti vastauksissa esillä (kuvio 2).

Mahdollistavat tekijät	Estävät tekijät
Hoitajan vuorovaikutustaidot	Epäselvä viestintä
Luottamus	Asiakas ei motivoitunut
Halu ymmärtää toista	Hoitajan viestiä ei ymmärretä
Tuttu hoitaja	Vieras hoitaja
Rauhallinen ympäristö	Levoton ilmapiiri
Asiakkaan yleinen vointi	Asiakkaan yleinen vointi
Hoitajan kärsivällisyys	Ennakkoluulot
Ajan antaminen	Epävarma hoitaja
Asian varmistaminen eri tavoin	Sopivien kuvien puuttuminen
Hoitajan motivaatio	Asiakas ei tule ymmärretyksi
Asiakkaan tunteminen	Asiakkaan ymmärtämisen taso
Asiakkaan mielipiteen arvostaminen	Tilaratkaisut
	Liian hätäinen tulkinta
	Hoitajan tietämättömyys

KUVIO 2. Onnistunut kommunikointi

### 6.3 Kommunikoinnin vaikutukset

Kysyttäessä kommunikoinnin vaikutuksista asiakkaaseen huomioitiin myönteiset ja kielteiset vaikutukset (kuvio 3) erikseen sekä vaikutukset asiakkaan itsemääräämiseen. Sopivan kommunikointimenetelmän löytyminen ja sen käyttö, näkyy asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisena lähinnä lisääntyneinä valinnantekomahdollisuuksina. Omaan elämään vaikuttamisen nähtiin lisäävän asiakkaan elämänlaatua. Asiakkaiden nähtiin pystyvän paremmin kommunikoinnin myötä vaikuttamaan toimintoihin sekä ilmaisemaan itseään ja tahtoaan, mikä tukee asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Myönteiset vaikutukset	Kielteiset vaikutukset
Rauhallisuus	Viihtyy vähemmän muiden seurassa
Yhteistyöhalukkuus	Turhautuminen
Kommunikointitaitojen lisääntyminen	Hermostuminen jos ei tule ymmärretyksi
Haastava käyttäytyminen vähentynyt	Konkreettisen ymmärryksen puute
Mieliala parempi	Ei ymmärrä miksei saa pyytämäänsä
Osaa ilmaista itseään paremmin	Odottamisen vaikeudet
Itsensä ilmaiseminen lisääntynyt	
Onnistumisen kokemuksia	
Tulee kuulluksi	
Pystyy vaikuttamaan	
Itsetunnon kohoneminen	
Levottomuus vähentynyt	

KUVIO 3. Kommunikaation vaikutukset

Vastaajien mukaan kommunikoinnin lisääntymisen myötä tulleita myönteisiä vaikutuksia ovat lisääntynyt itsensä ilmaiseminen ja onnistumisen kokemukset, jotka vaikuttavat asiakkaan mielialaan, rauhallisuuteen ja tyytyväisyyteen. Kahdeksan vastaajaa kertoi asiakkaan haastavan käyttäytymisen vähentyneen hänen kyetessä ilmaisemaan itseään muilla keinoin. Myönteisten vaikutusten saavuttamista eräs vastaaja kuvasi seuraavasti:

*Vaatinut hoitajilta sitoutumista ja enemmän yksilöllisen ajan antoa että asiakas oppinut tietämään uudet kuvat ja mitä niillä odotetaan hänen tekevänsä*

Suurin osa vastaajista koki, ettei kommunikaation lisääminen ole tuonut mukanaan kielteisiä vaikutuksia. Kielteisiksi vaikutuksiksi listattiin asiakkaan turhautuminen ja hermostuminen, jos häntä ei ymmärretä. Toisaalta saattoi olla, ettei asiakas ymmärtänyt miksi hänen toiveitaan ei voitu toteuttaa.

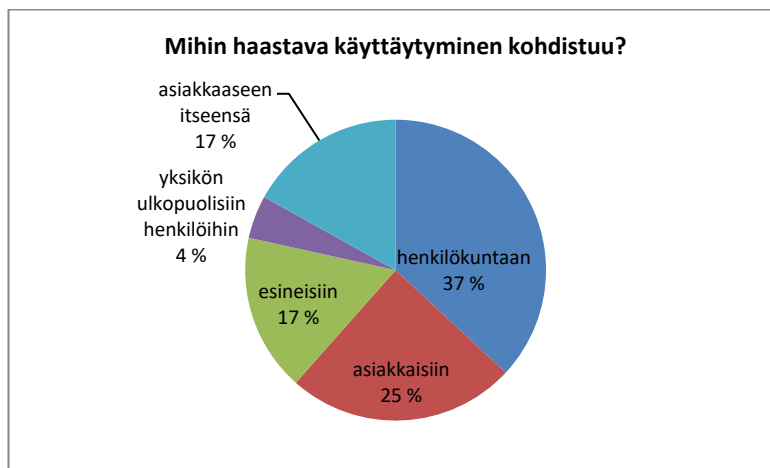
#### 6.4 Haastava käyttäytyminen

Haastava käyttäytyminen ilmenee vastaajien mukaan asiakkailta hyvin eri tavoin (taulukko 3). Yleisin haastavan käyttäytymisen muoto oli kuitenkin lyöminen. Vastauksissa nousi esiin myös muutamia muita haastavan käyttäytymisen muotoja, joita ei taulukossa näy, kuten tavaroiden purkaminen, fraasien hokeminen ja sanallinen haastava käyttäytyminen.

TAULUKKO 3. Haastavan käyttäytymisen ilmeneminen



Kaikki 24 vastaajaa kertoivat asiakkaan kohdistavan haastavan käyttäytymisen ainakin henkilökuntaan. Haastava käyttäytyminen kohdistui myös muihin asiakkaisiin, asiakkaaseen itseensä tai esineisiin. Pieni osa kohdisti käyttäytymisen myös ulkopuolisiin henkilöihin (kuvio 4).



KUVIO 4. Haastavan käyttäytymisen kohdistuminen

Vastaajat kokivat, että asiakkaan haastavan käyttäytymisen taustalla oli useimmiten kommunikoinnin ongelmat, stressitason nousu ja tunteiden säätelyn ongelmat (taulukko 4). Useat vastaajat olivat vastanneet taustatekijöiksi ainakin kolme tekijää, jotka kunkin asiakkaan kohdalla laukaisivat haastavan käyttäytymisen. Vastauksissa nousi erillisenä myös asiakkaan pelkotilat. Eräs vastaaja oli kiteyttänyt vastauksensa näin:

*Aina on jokin syy vaikka ei heti henkilöstö tajuisikaan että mikä se on*

TAULUKKO 4. Syyt haastavaan käyttäytymiseen



Selvitin kyselyssäni, onko asiakkaalla taitoja sanoittaa syitä haastavaan käyttäytymiseensä. Vain yksi vastaaja kertoi asiakkaan pystyvän kertomaan syitä usein, kymmenen kertoi asiakkaan kykenevän sanoittamaan joskus ja loput sitä mieltä, ettei koskaan. Syiden löytämisen avuksi on käytetty haastavan käyttäytymisen seurantalomaketta, videointia sekä funktionaalista käyttäytymisanalyysia.

Merkittävimmäksi tekijäksi asiakkaan rauhoittumisen kannalta vastaajat kokivat aistiärsykkeiden minimoimisen. Puhe ja fyysinen rajoittaminen nähtiin myös tärkeinä rauhoittumisen keinoina. Kommunikoinnin apuvälineiden merkityksen rauhoittumiseen ilmeni vain kuudessa vastauksessa. Kahdeksan vastaajaa kertoi hoitajan läsnäolon rauhoittavan asiakasta, kun taas 15 vastaajaa kertoi yksin olemisen rauhoittavan. Vastaajat kertoivat rauhoittaviksi tekijöiksi myös painopeiton, kuulosuojaimet, ulkoilun ja toiseen tekemiseen ohjaamisen.

Vastaajista kukaan ei kokenut, että kommunikaatiomenetelmän käyttö tai sen lisääminen olisi lisännyt haastavaa käyttäytymistä. Yhdeksän vastaajaa koki, että kommunikaation lisääminen myötä haastava käyttäytyminen on pysynyt ennallaan, kun loput 15 olivat sitä mieltä, että haastava käyttäytyminen on vähentynyt.

Kaikki vastaajat kertoivat, että haastavaan käyttäytymiseen johtavia tilanteita pystytään ennakoimaan joskus tai usein. Ennakointi on mahdollista, kun muutokset asiakkaan käyttäytymisessä huomataan ajoissa. Odottamistilanteet nähtiin haastaviksi, joten niitä ennakoidaan ja arkea sujuvoittamalla voitiin ennakoida haastavan käyttäytymisen tilanteita. Odottamistilanteita voitiin ennakoida päiväohjelman noudattamisella ja oikein aikatauluttamisella. Arjen sujuvoittamiseen vaikutti vastaajien mielestä riittävä henkilökunta, asiakkaalle epämieluisien tilanteiden ennakointi, sujuva kommunikointi ja läsnäolo. Haastavaa käyttäytymistä pystyttiin vastaajien mielestä vähentämään monin tavoin, kuten mielekkäällä tekemisellä, struktuuria noudattamalla, ennakoivasti ohjaamalla asiakas omiin oloihinsa, selkeällä kommunikoinnilla sekä tarvittavalla lääkityksellä.

Vastaajat kokivat asiakkaiden haastavan käyttäytymisen eri tavoin. Haastava käyttäytyminen koettiin ahdistavana, stressaavana ja osana työtä. Vastauksissa ilmeni myös työyhteisön merkitys siinä, miten haastavan käyttäytymisen kokee. Jälkikeskustelu koettiin helpottavana tekijänä, mutta toisaalta vastauksissa nousi myös esiin, ettei jälkikeskustelulle ole aina aikaa. Myös se, kenen kanssa oltiin samassa työvuorossa, vaikutti siihen, miten haastava käyttäytyminen tai niistä selviytyminen koettiin.

Vastaajista 20 kertoi, että jälkiselvittely tilanteiden jälkeen pidetään asiakkaan kanssa ja 21 kertoi jälkiselvittelyn toteutuvan työyhteisön kesken.

## 7 KOMMUNIKOINNIN JA HAASTAVAN KÄYTTÄYTYMISEN SUHTEEN TARKASTELUA

Useissa vastauksissa nousi esiin, että kommunikaatiolla ja haastavalla käyttäytymisellä koetaan olevan selvä yhteys toisiinsa. Vastaajat kokivat myös, että kommunikaatiolla voidaan ehkäistä haastavaa käyttäytymistä. Vastauksista kävi ilmi, että valtaosan mielestä kommunikaation merkitys ei ole kovinkaan suuri tilanteen eskaloituessa haastavaksi käyttäytymiseksi, vaan silloin muut keinot ovat merkityksellisempiä asiakkaan rauhoittumisen kannalta. Näitä keinoja vastaajat itse kertoivat omaavansa. Kommunikaation merkitys sen sijaan nousee ennaltaehkäisyssä ja jälkiselvittelyssä, kun yhteys hoitajan ja asiakkaan välillä luodaan.

Vastaajat ymmärsivät oman vastuunsa kommunikaation mahdollistajina, sekä olivat tietoisia kommunikaation onnistumiseen ja epäonnistumiseen vaikuttavista asioista. Kommunikoinnin kehittämistä pidettiin myös tärkeänä ja mahdollisena. Kokonaiskuvana vastauksista välittyi, että työntekijät ovat tietoisia asioista, mutta kaipaavat koulutuksia työnsä tueksi.

Autismityössä tarvitaan tietoa autismista, vuorovaikutuksesta, kommunikoinnin eri muodoista, strukturoinnista, aistiherkkyyksistä, yksilökeskeisestä suunnitelmatyöskentelystä, itsemääräämisoikeudesta sekä haastavasta käyttäytymisestä ja sen ennaltaehkäisystä, jotta työntekijöiden olisi tärkeää saada riittävästi tietoa kaikista näistä, kokonaisvaltaisen kuntoutuksen onnistumisen takia (Eteva 2015, 7). Koulutuksen ja kokemuksen tuoma osaaminen lisää valmiuksia toimia haastavissa tilanteissa ja hahmottaa kokonaisuutta ja autismin moninaisuutta.

Kommunikaatiosta on hyötyä haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisyssä, sillä se lisää ymmärretyksi tulemistä, jolloin tarve haastavalle käyttäytymiselle vähenee. Ymmärretyksi tulemiseen vaikuttaa se, miten asiakas saa viestin ilmaistua ja miten työntekijä sen ymmärtää ja miten siihen reagoi. Joskus viesti voidaan ymmärtää, mutta asiakas ei puolestaan kykene ymmärtämään miksi toivetta ei toteuteta.

Kommunikaatiosta ei kuitenkaan ole paljoa hyötyä haastavan käyttäytymisen ja tunnekuohun aikana, koska silloin kognitiivinen ajattelu ei toimi, eikä viestien vastaanottaminen ole mahdollista samalla tavoin kuin normaalissa tilanteessa.

Luottamus syntyy hyväksytyksi tulemisen tunteesta. On tärkeää osoittaa asiakkaalle, että tämä hyväksytään, vaikka jotakin haastavan käyttäytymisen muotoa ei hyväksyisikään. Kuulluksi tulemisessa ja kuulemisessa kommunikaation rooli on tärkeää. Oleellisia kysymyksiä ovat miten tilanne käydään läpi ja miten siihen johtavat asiat pystytään selvittämään. Syy-seuraus suhteen ymmärtäminen voi olla vaikeaa asiakkaalle, jolloin se asettaa omat haasteensa läpikäynnin yhteydessä. Tunteen sanoittaminen ja vaihtoehtoisen toimintatavan osoittaminen ovat työntekijän vastuulla.

## 8 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN TARKASTELUA JA POHDINTAA

### 8.1 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden arviointi on tärkeää. Tutkielmani luotettavuutta tukee vastaavat tulokset muissa toteutetuissa tutkimuksissa. Tutkimukseni kohdistui tarkasti yhdessä yksikössä työskenteleviin työntekijöihin. Tämän takia tutkimukseni tuloksia ei voi suoraan siirtää muihin ympäristöihin, mutta niitä voi käyttää apuna muiden yksiköiden tai ympäristön haasteita tarkasteltaessa.

Aineistonkeruu tapa ei ollut itsestäänselvyys vaan punnitsin tarkkaan eri vaihtoehtoja. Päädyin kuitenkin kyselyyn siitä syystä, että sen toteuttaminen oli näissä olosuhteissa järkevintä. Kyselyä aineistonkeruu menetelmänä on aiheellista tarkastella kriittisesti. En voi olla varma, ovatko vastaajat ymmärtäneet kysymykset oikein. Pohdin myös olisiko avoimiin kysymyksiin tullut paljon samoja asioita muiden vastaajien kanssa, jos nämä asiat olisivat tulleet vastaushetkellä mieleen. Tämä saattaisi vaikuttaa kokonaisuuteen. On pohdittava myös millä tavalla vastaajat ovat suhtautuneet kyselyyn. Vastaamiseen ja asenteeseen vaikuttavia tekijöitä voi olla aiemmat kokemukset kyselyistä, päivän tapahtumat ja kiire. Mietin kysymysten asettelua ja sitä ovatko ne olleet huomaamattani johdattelevia. Päädyin kuitenkin siihen, että mielestäni kysymysten asettelu oli neutraalia, joskin niiden johdonmukaisuuteen kiinnittäisin huomiota eri tavalla nyt.

Tutkijana haasteeksi muodostuu merkitysten ymmärtäminen niin kuin vastaajat ovat ne tarkoittaneet. Kysely antaa rajalliset mahdollisuudet tuoda ilmi omaa kokemusmaailmaansa, jolloin myös sen tulkitseminen on haasteellista ja rajallista. Vastauksia ei siis voi tulkita suoraan työntekijöiden yleisiksi asenteiksi, sillä omat yleiset näkemykset voivat erota suhteessa johonkin tiettyyn asiakkaaseen ja hänen kanssa käytettäviin toimintamalleihin. Tutkimuksessa vastaajia pyydettiin pohtimaan asioita omaohjattavaan peilaten.

Pohdin omahoitajuuden merkitystä tutkimukseni kannalta. Omahoitajan ja omahoidettavan suhde voi olla poikkeava verrattuna muihin, jolloin omahoitajan näkemys voi olla eroava. Vastauksissa tuli esiin kuitenkin paljon samoja asioita, mikä kertoo siitä, että hen-



kilökunnalla on jokseenkin yhtenevä näkemys ja toimintamalli asiakkaiden kanssa. Kuitenkin myös eroavaisuuksia löytyi, mikä kertoi siitä, että asioita oli selvästi mietitty omahoidettavan asiakkaan näkökulmasta. Eroavaisuudet voivat johtua myös työntekijöiden välisistä eroavista mielipiteistä, näkemyksistä ja kokemuksista. Olisi voinut olla hyödyllistä kysyä vastaajien taustatietoja kuten ikää tai sitä paljonko työkokemusta vastaavalaisesta työympäristöstä on. Näiden kysymysten pohjalta olisin voinut vertailla vastauksia eri tavalla ja mahdollisesti löytää eroavaisuuksia. Toisaalta taustatietojen kysymättömyys tukee vastaajien anonyymiyden säilymistä entistä paremmin. En saanut missään prosessin vaiheessa tietooni vastaajien yhteystietoja tai nimiä, mikä myös puolestaan tukee anonyymiyttä.

Pohdin hoitohenkilökunnan näkemyksiä suhteessa esimerkiksi sosionomin näkemyksiin. Ovatko ne erilaisia ja miten tulkitseen hoitohenkilökunnan vastauksia omasta lähtökohdasta ja näkökulmasta käsin. Tämä on mielenkiintoinen aihe ja siitä olisikin ollut kiinnostavaa keskustella vastaajien kanssa, mikäli tutkimuksen olisin toteuttanut haastattelulla tai muulla tavoin. Olen kuitenkin työskennellyt aikaisemmin jokseenkin samanlaisessa ympäristössä, joten uskon, että siitä on jonkun verran hyötyä merkitysten löytämisen kannalta. Toisaalta riskinä on, että tulkitseen niitä vain omista lähtökohdistani käsin. On myös huomioitavaa, että tutkimus kohdistui henkilökuntaan, jolloin ei ole tietoa siitä, vastaako vastaajien näkemykset missä määrin asiakkaan kokemuksia ja näkemyksiä.

Eettisyyden pohtiminen on oleellinen osa tutkielmaa. Tärkeää on nostaa esiin kysymys siitä, kenen etua tämä tutkielma ajaa. Onko kyse asiakkaiden, työntekijöiden vai organisaation edusta. Kysymykseen en osaa suoranaisesti vastata. Asiakkaiden näkökulma ja ääni eivät tule tutkielmassani esiin suoraan, vaan välillisesti työntekijöiden näkemysten kautta. Tämä on tärkeä huomio ja edellyttää kriittistä pohdintaa edun näkökulmasta. En tiedä asiakkaiden tai työntekijöiden lähtökohtia ja sitä, millaista arki Autismikuntoutusyksikössä on, joten sen kauttakaan en voi lähestyä kysymystä kenen etua tutkimus ajaa. En kuitenkaan usko, että tutkimukseni voi aiheuttaa vahinkoa kenellekään edellä mainituista.

Haastava käyttäytyminen on termi, jota työntekijät käyttävät ja jonka työntekijät määrittelevät. Ympäristöllä on usein suuri vaikutus käyttäytymiseen, enkä tiedä millainen vai-

kutus nykyisellä ympäristöllä on itsessään käyttäytymiseen. Onko käyttäytyminen erilaista eri ympäristössä ja miten. Minulla ei myöskään ole tietoa asiakkaiden taustoista ja historiasta ja siitä, miten käyttäytyminen on muuttunut. En myöskään tiedä sitä, millaisia diagnooseja asiakkailta on ja ovatko ne oikeellisia. En osaa sanoa, miten suuri merkitys näillä edellä mainituilla asioilla on tutkimuksen eettisyyteen.

## 8.2 Pohdinta

Ammatillisuus kasvaa kokemusten, tiedon, taidon ja asenteellisten valmiuksien kautta. Uskon, että oma ammatillisuuteni on kasvanut tämän työn myötä ja uskon voivani viedä teoriassa oppimaani käytännön työelämään. Tämä opinnäytetyö on myös lisännyt ymmärrystäni autismia, asiakkaiden ja henkilöstön tarpeita sekä kokonaisuutta kohtaan. Koulutuksen ja tiedon saannin merkitykset nousivat esiin tutkimuksessani. Tämä kertoo siitä, että työntekijät ovat valmiina kehittämään ja kehittymään työssään, mikä on rikastuttavaa ja olisi tärkeää, että tähän myös tuettaisiin. Muutama vastaaja antoi palautetta kyselystä ja kiitti minua valitsemastani aiheesta. Aihe siis koetaan tärkeäksi ja arvokkaaksi.

Vastauksissa tuli ilmi, että usein kommunikaatiomenetelmien käyttö oli aloitettu jo useampi vuosi aikaisemmin. Tämä kertoo siitä, että kommunikointiin ja vuorovaikutukseen kiinnitetään huomiota jo kuntoutuksen varhaisessa vaiheessa, jolloin menetelmät valikoidaan. Mietin kuitenkin sitä, onko kommunikaatiomenetelmät ajantasaisia asiakkaan nykyisiin taitoihin ja kykyihin nähden, eli tehdäänkö arviointia tarpeeksi usein. Mietin myös sitä, kuka riittävän kommunikoinnin määrittelee ja milloin se on riittävää.

Pohdin myös haastavaa käyttäytymistä. Autismiin kuuluu piirteitä ja toiminnan ohjauksen haasteita, jotka voivat johtaa haastavaan käyttäytymiseen. En siis usko, että sitä voidaan karsia täysin vain kommunikaatiota lisäämällä. Uskon kuitenkin, että hyvä toimiva kommunikaatio auttaa jossain määrin, ainakin ymmärtämään. Haastava käyttäytyminen ja sen eri muodot ovat vahvasti läsnä työntekijöiden ja asiakkaiden arjessa. Tällaisiin tilanteisiin ei pidä rutinoitua liikaa eikä niitä saa vähätellä. On tärkeää, että tilanteissa on

yhteiset toimintamallit, jotta kaikki tietävät kuinka tulee toimia. Siitä huolimatta jälkiselvittelylle tulisi aina olla aikaa. Tilanteet voivat näyttäytyä työntekijöille hyvin eri tavoin, riippuen esimerkiksi omista aiemmista kokemuksista väkivallasta.

Vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että henkilökunnalla on hyvin keinoja toimia haastavan käyttäytymisen tilanteissa ja ovat löytäneet asiakkaalle sopivia rauhoittumiskeinoja. Keinoja haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisyyn ja kommunikoinnin tukemiseen kaivattiin selvästi lisää kouluttautumisen myötä. Paljon on kiinni käytettävissä olevasta ajasta, sillä asiakkaat tarvitsevat aikaa eikä henkilökunnalla välttämättä ole aina antaa sitä riittävästi. On myös tärkeää huomioida ympäristön vaikutukset, sen mahdollisuudet ja haasteet toiminnassa. Autismityössä on tärkeää asettaa asiakkaan asemaan, mikä edellyttää omien asenteiden muuttamista. Se, mikä meistä voi tuntua oikealta ja hyvältä, ei välttämättä ole sitä asiakkaan näkökulmasta. On siis osattava tarkastella maailmaa myös eri lähtökohdista käsin. Se mikä meistä voi tuntua tarpeettomalta, voi olla hyvin tärkeää asiakkaalle.

Opinnäytetyön tekemistä ja siihen paneutumista helpotti käytettävissä oleva aika. Jos tekisin työn nyt uusiksi, toimin varmasti monin tavoin eri lailla. Rajaisin tutkimukseni selkeästi joko faktoihin tai vaihtoehtoisesti työntekijöiden asenteisiin ja kokemuksiin toiminnasta. Mieltäisin myös uudelleen, onko vastaamisen rajaaminen omahoidettavaan tarpeellista. Pelkona oli, että vastaukset olisivat liian yleisiä ja niihin olisi ollut vaikeaa vastata, mikäli en olisi rajausta tässä kohtaa tehnyt. Nykyisellä ratkaisulla sain tietoa siitä, että joistakin asioista on hyötyä hyvin monen asiakkaan kanssa, kun taas toisaalta sain selville eroja. Näitä asioita pystyin tekemään näkyväksi tämän opinnäytetyön muodossa. Tutustuisin myös paremmin tutkimusprosessiin, sillä sen tiedostaminen olisi helpottanut työn rajaamista ja ydinasioihin keskittymistä. Nyt työ tuntuu hieman pirstaleiselta, mutta toimikoon tämä oppina seuraavaa tutkielmaa varten.

Tämän tutkielman tekeminen oli monin tavoin kiinnostavaa, sillä tässä tarkasteltiin nimenomaan työntekijöiden näkemyksiä ja asenteita. Työntekijöiden asenteet ovat yhteydessä siihen, miten työtä toteutetaan. Työntekijät tarkastelivat kysymyksiä omahoidettavan asiakkaan kautta, jolloin asioita pohditaan yksilökohtaisesti eikä yleisellä tasolla. Kiinnostavaa olisi vertailla miten työntekijöiden asenteet ja ajatukset kohtaavat asiakkaan ajatusten ja tarvitsevuuden kanssa.

Pohdin mahdollisia jatkotutkimusaiheita. Työntekijöiden työssä jaksamisen näkökulma olisi mielenkiintoinen, sillä työntekijöiden vaihtuvuus on usein suurta ja tämän tutkielman vastauksissa tuli ilmi pitkän hoitosuhteen merkitys. Jatkotutkimusta voisi siis tehdä esimerkiksi työntekijöiden jaksamisesta ja motivaatiosta tai työntekijöiden koulutuksesta ja sen merkityksestä autismityössä. Teknologian lisääntymisen myötä myös tutkimus teknologian käytöstä kommunikaation tukena voisi olla hyödyllinen. Pohdin myös olisiko mahdollista tutkia aiheita asiakkaan näkökulmasta käsin.

Lopuksi haluan esittää kiitokset työelämän yhteistyötaholle, kaikille kyselyyn vastaajille, opinnäytetyön ohjaajille sekä kaikille niille, jotka ovat tukeneet ja neuvoneet tämän opinnäytetyöprosessin aikana.

## LÄHTEET

- Autismi- ja Aspergerliitto ry. 2016. Autismi. Autismikirjo. Luettu 30.11.2016.  
<http://www.autismiliitto.fi/autismikirjo/autismi>
- Cacciatore, R. 2007. Aggression portaat. Opetusmateriaali kouluille. Helsinki: Opetushallitus.
- Ikonen, T. 2015. Autismikäsikirja 2.0. Julkaisuja 1/2015. Mäntsälä: Eteva kuntayhtymä.  
<http://www.eteva.fi/Global/Tiedostot/Eteva/Oppaat%20ja%20julkaisut/AUTISMIK%C3%84SIKIRJA%202.0.pdf>
- Gould, J. 2016. Autismikirjon naisten ja tyttöjen diagnosointi. Autismin talvipäivät 2017. Konsultoiva kliininen psykologi. Diasarja. <https://www.slideshare.net/Autismiliitto/judith-gould-autismikirjon-naisten-ja-tytten-diagnosointi-autismin-talvipvt-2017>
- Heister Trygg, B. 2010. Graafinen kommunikointi: Esineet, kuvat ja symbolit puhetta tukevassa ja korvaavassa kommunikoinnissa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Huttunen, M. 2015. Autismi. Lääkärikirja Duodecim. Luettu 7.12.2016.  
[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00355](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00355)
- Kartio, J. 2009. Selkokieli ja vuorovaikutus. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Kerola, K., Kujanpää, S., & Timonen T. 2000. Autismikuntoutus. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kerola, K. & Sipilä, A. 2007. Haastava käyttäytyminen: Syitä: muutoksen mahdollisuuksia. Oulu: Tervaväylän koulu.
- Korventaival, N. 2012. Haastavan käyttäytymisen määrittely: Opas. Helsinki: Autismisäätiö.
- Malm, M., Matero, M., Repo, M., & Talvela, E. 2012. Esteistä mahdollisuuksiin: Vammaistyön perusteet. (1.-3. p.). Helsinki: Sanoma Pro.
- Nivarpää-Hukki, E., Tanskanen, H. & Tarpila, S. 2012. Kommunikaation kolmio ja kulmakivet. Helsinki: Erweko OY.
- Nylander, L. & Eskelin, C. 2010. Autismin kirjo aikuisikäisillä: Kysymyksiä ja vastauksia. Helsinki: Autismi- ja aspergerliitto.
- Papunet. 2017. Apuvälineet. Tietoa puhevammaisuudesta. Päivitetty: 1.3.2017.  
<http://papunet.net/tietoa/apuvälineet>
- Partanen, K. 2010. Voimaa autismin kirjon kuntoutukseen. Helsinki: Autismisäätiö.
- Rantaeskola, S. 2015. Haastavat asiakastilanteet: Väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.

Szegda, D. & Hokkanen, E. 2009. Apua arkeen ja aistihäiriöihin: ohjeita ja kokemuksia erityistä tukea tarvitsevan lapsen kasvattamisesta. Helsinki: Oppimateriaalikeskus Opike.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Vatanen, T., & Rantala, M. 2006. Viito niin ymmärrän. Esteetön kommunikointi viit-toen -projekti. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Vilka, H. 2015. 4. Painos. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Way out. Alternatives to prison for offenders with mental disability.

## LIITTEET

### Liite 1. Kyselylomake

1 (8)

*Kysymykset koskevat haastavaa käyttäytymistä ja kommunikaatiota. Kysely on osa opinnäytetyötä, jonka aihe on "autismi ja kommunikaation merkitys haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisyssä"*

### **Kysely Autismikuntoutusyksikön hoitohenkilökunnalle**

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 16.1.2017 0.01 ja päättyy 5.2.2017 23.59

*Vastaa kyselyyn peilaten vastauksiasi omahoidettavaan asiakkaaseen. Vastaa omien ja työiimin yhteisten havaintojen sekä käytännön kokemuksen perusteella.*

### **Kommunikointi**

*Kommunikoinnilla tarkoitetaan tapaa ottaa kontaktia sekä ilmaista omia tarpeita, ajatuksia ja tahtoa. Huomioithan myös vaihtoehtoisen kommunikoinnin keinot.*

## TAUSTATIEDOT

1. Miten asiakas kommunikoi? (Voit valita useamman)

- kuvilla
- tukiwiittomilla
- kirjoittamalla
- osoittamalla
- teknisillä apuvälineillä
- puheella
- kehon kielellä
- toiminnalla

Muuten, miten?

2 (8)

2. Kauanko edellä mainitun kommunikointikeinon aloituksesta on?

- alle 6kk
- 6-12kk
- 12-18kk
- 18-24kk
- yli kaksi vuotta
- en osaa sanoa

3. Mitkä asiat vaikuttivat edellä mainitun kommunikointitavan valintaan?



#### YLEISTÄ KOMMUNIKOINNISTA

4. Hallitsevatko kaikki työntekijät asiakkaan käyttämän kommunikointikeinon käytön?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

5. Tukeeko työnantaja kouluttautumista kommunikointiin liittyvien asioiden osalta?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

6. Miten tärkeänä pidät nykyisen kommunikointimenetelmän käyttöä asiakkaan kohdalla?

- hyvin tärkeänä
- melko tärkeänä



3 (8)

- vähän tärkeänä
- en lainkaan tärkeänä

Perustelusi edelliselle vastaukselle

7. Miten kommunikaatiota asiakkaan ja työntekijän välillä voisi kehittää?

#### KOMMUNIKOINNIN SEURAUKSET

8. Miten asiakkaan ja työntekijän välinen suhde vaikuttaa kommunikoinnin onnistumiseen?

- merkittävästi
- jonkin verran
- vähän
- ei ollenkaan

9. Mitkä asiat voivat olla esteenä kommunikoinnin onnistumiseen asiakkaan kanssa?

10. Mitkä asiat mahdollistavat onnistuneen kommunikoinnin asiakkaan kanssa?

4 (8)

11. Miten sopivan kommunikointitavan löytyminen on vaikuttanut asiakkaan itsemääräämiseen?

12. Onko kommunikoinnin lisääminen vaikuttanut myönteisesti asiakkaaseen? Millä tavoin?

13. Onko kommunikoinnin lisääminen vaikuttanut negatiivisesti asiakkaaseen? Millä tavoin?

### Haastava käyttäytyminen

*Haastavalla käyttäytymisellä tarkoitetaan toistuvaa käyttäytymistä, joka haastaa asiakkaan itsensä ja/tai muut kanssaeläjät eri tavoin. Haastavan käyttäytymisen määrittelyssä on olennaista tilannesidonnaisuus sekä kysymys siitä, kenelle siitä on haittaa.*

14. Miten haastava käyttäytyminen asiakkaan kohdalla ilmenee? (Voit valita useamman)

- puremisena
- lyömisenä
- raapimisena
- potkimisena
- sylkemisenä
- takertumisena
- nipistelynä

5 (8)

- tavaroiden heittäminen
- poikkeavana syömisinä
- eritteillä sotkemisenä
- lääkehoidon vastustamisena

Muuten, miten?

15. Mihin asiakas kohdistaa haastavan käyttäytymisen? (Voit valita useamman)

- henkilökuntaan
- asiakkaisiin
- esineisiin
- yksikön ulkopuolisiin henkilöihin
- itseensä

Muuhun, mihin?

16. Onko haastavan käyttäytymisen taustalla selvästi joku seuraavista? (Voit valita useamman)

- kommunikoinnin ongelmat
- stressitason nousu
- aistipoikkeavuudet
- tunteiden säätelyn ongelmat
- fyysinen kipu
- ei mitään selvää

Joku muu, mikä?

6 (8)

17. Mikä rauhoittaa asiakasta haastavan käyttäytymisen aikana? (Voit valita useamman)

- puhe
- fyysinen rajoittaminen
- kommunikaation apuvälineet (esim. liikennevalomalli)
- hoitajan läsnäolo
- yksin oleminen
- aistiärsykkeiden minimointi

Muu, mikä?

18. Onko haastava käyttäytyminen kommunikoinnin lisäämisen myötä:

- lisääntynyt
- pysynyt ennallaan
- vähentynyt
- loppunut kokonaan?

19. Kuinka usein asiakas käyttäytyy haastavasti?

- päivittäin
- viikoittain
- harvemmin kuin viikoittain
- ei koskaan

20. Pystyykö asiakas sanoittamaan syitä haastavaan käytökseensä?

- usein
- joskus
- ei koskaan

7 (8)

21. Pystyykö haastavaan käyttäytymiseen johtavia tilanteita ennakoimaan?

- usein
- joskus
- ei koskaan

22. Jos vastasit edelliseen kysymykseen usein tai joskus, niin miten?



23. Mitä muita keinoja teillä on haastavan käyttäytymisen vähentämiseksi?



24. Miten työntekijänä koet sinuun kohdistuvan haastavan käyttäytymisen?



25. Oletteko yrittäneet löytää syytä haastavalle käyttäytymiselle käyttämällä jotakin seuraavista apuna?

- seurantalomake
- videointi
- funktionaalinen käyttäytymisanalyysi

Muu, mikä?

8 (8)

Onko käytössänne jälkiselvittely

kyllä ei

26. asiakkaan kanssa?

27. työyhteisön kesken?

### Vapaa sana ja palaute

Vapaa sana

Palautetta kyselystä

## Liite 2. Saatekirje

1 (2)

Hyvä autistimyyntö ammattilainen!

Olen sosionomi (AMK) -opiskelija Tampereen ammattikorkeakoulusta ja olen tekemässä opinnäytetyötäni aiheesta ”Autismi ja kommunikoinnin merkitys haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisyssä”. Teen opinnäytetyöni yhteistyössä Pitkäniemen Autismikuntoutusyksikön kanssa. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, miten kommunikoinnin lisääminen ja vaihtoehtoisten keinojen käyttäminen osana kommunikaatiota, vaikuttaa haastavaan käytökseen. Aihe valikoitui omakohtaisen kokemuksen pohjalta, sillä olen työskennellyt erilaisissa työympäristöissä autististen lasten, nuorten ja aikuisten parissa.

Jotta saan kerättyä aineistoa opinnäytetyöhöni, tarvitsen teidän näkemyksiänne, hyvät Autismikuntoutusyksikön työntekijät. Teillä on ajantasainen ja käytännönläheinen tieto ja taito, joita toivottavasti saan hyödyntää. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, mutta toivottavaa, sillä vastauksenne on tärkeitä.

Aineiston keruu tapahtuu sähköisellä kyselyllä. Haluan tietoa asiakkaan kanssa käytettävistä kommunikointimenetelmistä ja näkemyksiänne kommunikoinnin kehittämisestä ja sen toimivuudesta. Kysymykset koskevat myös haastavaa käyttäytymistä, niiden ilmenemistä ja niihin puuttumista. Kysely on puolistrukturoitu, joten se sisältää kysymyksiä joihin on valmiit vastausvaihtoehdot sekä avoimia kysymyksiä.

Vastaa kyselyyn peilaten vastauksiasi asiakkaaseen jonka omahoitaja olet. Kyselyyn voit vastata työajalla. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonymisti, eikä vastaajan tai asiakkaan henkilötietoja tarvitse kirjata mihinkään. Vastausten käsittely tapahtuu luottamuksellisesti ja ne poistetaan järjestelmästä heti analysoinnin jälkeen. Tutkimusta varten olen saanut tutkimusluvan 12.1.2017.

Kyselyyn vastaaminen vie Sinulta noin 15 minuuttia ja aikaa vastata on **5.2.2017 asti**.

Linkki kyselyyn:

*Huom! Muistathan painaa tallenna nappia lomakkeen lopussa.*

Kiitän osallistumisestanne!

Hyvää alkanutta vuotta toivottaen,

Marianna Kosonen

[kosonen.marianna@gmail.com](mailto:kosonen.marianna@gmail.com)





