



# **Palveluasumisen asiakkaiden kuulemi- sen ja ymmärtämisen sekä osallisuuden tukeminen**

**Koulutuspaketin kehittäminen tehostetun palveluasumisen maahanmuuttajataustaisille työntekijöille**

Pirjo Myllynen, STT20SML

Opinnäytetyö, AMK

Huhtikuu 2024

Toimintaterapeutin tutkinto-ohjelma

**Myllynen, Pirjo**

**Palveluasumisen asiakkaiden kuulemisen ja ymmärtämisen sekä osallisuuden tukeminen. Koulutuspaketin kehittäminen tehostetun palveluasumisen maahanmuuttajataustaisille työntekijöille.**

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Huhtikuu 2024, 59 sivua.

Toimintaterapeutin tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

## **Tiivistelmä**

Suomessa henkilöstöpula puhuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon alalla. Hallitusohjelmassa ilmiötä on huomioitu tavoitteissa, joilla pyritään lisäämään työperäistä maahanmuuttoa. Tällä hetkellä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrä on lisääntynyt sosiaali- ja terveystalalla. Tämä on lisännyt tarvetta tukea jokaista työntekijää hänen tarpeensa mukaan. Opinnäytetyön yhteistyökumppanina oli Yrjö ja Hanna Kodin Kirkkopihan palvelukoti.

Opinnäytetyön tehtävinä oli selvittää, millaiset tekijät edistävät tai estävät maahanmuuttajataustaisten lähihoitajien mahdollisuuksia tukea asukkaiden kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista että osallisuutta. Selvityksen pohjalta luotiin koulutuspaketti maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli, että asukkaat tulevat kuulluiksi ja ymmärretyiksi ja että asukkaiden osallisuus mahdollistetaan silloinkin, kun työntekijänä on maahanmuuttajataustainen henkilö.

Opinnäytetyö toteutettiin kaksivaiheisesti. Ensin yhteiskehittämisen keinoin selvitettiin asukkaiden kuulemista, ymmärtämistä ja osallisuuden tukemista edistävät ja estävät tekijät sekä kokeiltiin koulutuspakettiin mahdollisesti sisällytettäviä harjoituksia. Lopuksi opinnäytetyön tekijä kokosi teorian ja työpajojen materiaalista koulutuspaketin.

Tuloksiksi saatiin asukkaan kuulemista ja ymmärrystä sekä osallisuutta edistävät ja estävät tekijät sekä koulutuspaketti tehostetun palveluasumisen maahanmuuttajataustaisille työntekijöille.

Koulutuspakettia voidaan käyttää opinnäytetyön yhteistyökumppanin palveluasumista vastaavissa muissakin työpaikoissa, joissa on maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä.

## **Avainsanat (asiasanat)**

Kuuleminen, ymmärtäminen, osallisuus, koulutus, maahanmuuttaja.

## **Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet) -**

**Myllynen, Pirjo**

**Supporting hearing and understanding and participation of serviced housing customers. Development of an education program for employees with an immigrant background in enhanced service housing.**

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, March 2024, 59 pages.

Degree Programme in Occupational Therapy. Bachelor's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

### **Abstract**

In Finland, there is a shortage of employees in the social and health care sector. The government program has taken the phenomenon into account in the goals that aim to increase work-related immigration. Recently, the number of workers with immigrant background has increased in the social and health sector. Therefore, the need to support employees according to their individual needs has increased. Yrjö ja Hanna Kodit is a major Finnish housing developer, and their service home Kirkkopiha was the partner of the thesis. The objective of the thesis was to find out which factors help or hinder employees with immigrant background to support the residents in a way that their thoughts and opinions are heard and understood, as well as to help the residents participate in the decisions concerning their daily life. Another objective of the thesis was to create a training package for employees of enhanced service housing with immigrant background.

The aim of the thesis was to facilitate the communication between residents and employees so that the residents are heard and understood and that their participation in the decisions concerning their daily life is possible also when their care is provided by employees with immigrant background. The thesis was carried out in two phases. First, using a co-development process, it was clarified which factors help or hinder the residents being heard and understood by the employees, as well as which factors help or hinder the residents' participation. Finally, training material based on both theory and workshops was prepared by the author of the thesis.

The results of the thesis were the factors that help residents being heard and understood, the factors that hinder residents from being heard and understood, and factors that help or hinder residents' participation, as well as the resulting training material.

The training material can be used for training of employees with immigrant background in other similar service apartments.

### **Keywords/tags (subjects)**

Hearing, understanding, participation, education, immigrant.

### **Miscellaneous (Confidential information)**

-

## Sisältö

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Johdanto</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>2</b> | <b>Vuorovaikutuksen ja osallisuuden tukeminen asiakastyössä</b> .....  | <b>4</b>  |
| 2.1      | Asukkaan kuulluksi tuleminen.....  | 5         |
| 2.2      | Kuulluksi tulemista auttavia apuvälineitä ja keinoja.....  | 5         |
| 2.3      | Asukkaan ymmärretyksi tuleminen .....  | 7         |
| 2.3.1    | Vuorovaikutus.....   | 8         |
| 2.3.2    | Sanaton viestintä .....  | 9         |
| 2.3.3    | Keinoja asukkaan ymmärretyksi tulemiseksi.....   | 11        |
| 2.4      | Asukkaan osallisuuden tukeminen.....   | 12        |
| 2.4.1    | Lain säädäntö tukee osallisuustyötä.....   | 14        |
| 2.4.2    | Keinoja asukkaan osallisuuden tukemiseksi .....  | 15        |
| 2.5      | Pedagogiset menetelmät .....   | 17        |
| <b>3</b> | <b>Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet</b> .....   | <b>18</b> |
| <b>4</b> | <b>Opinnäytetyön menetelmät</b> .....  | <b>19</b> |
| 4.1      | Yhteiskehittäminen .....   | 19        |
| 4.2      | Työpajojen toteutus .....  | 23        |
| 4.3      | Koulutuspaketin luominen ja sisältö .....  | 28        |
| <b>5</b> | <b>Tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset</b> .....  | <b>30</b> |
| 5.1      | Työpajojen aikana nousseet asukkaan kuulemista ja ymmärrystä sekä osallisuutta edistävät ja estävät tekijät..... | 30        |
| 5.2      | Koulutuspaketti tehostetun palveluasumisen maahanmuuttajataustaisille työntekijöille.<br>34                      |           |
| <b>6</b> | <b>Pohdinta</b> .....  | <b>36</b> |
| 6.1      | Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....  | 36        |
| 6.2      | Tulosten pohdinta .....  | 38        |
| 6.3      | Johtopäätökset ja jatkokehittämisaiheet.....   | 40        |
|          | <b>Lähteet</b> .....   | <b>43</b> |
|          | <b>Liitteet</b> .....  | <b>49</b> |
|          | Liite 1. Taustatietolomake.....  | 49        |
|          | Liite 2. Palautekysely.....  | 50        |
|          | Liite 3. Koulutuspaketti .....   | 51        |

## **Kuviot**

Kuvio 1. Yhteiskehittämisen vaiheet

Kuvio 2. Ymmärretyksi tulemisen näkyminen asukkaan toiminnassa.

## **Taulukot**

Taulukko 1. Asukkaan kuulemista edistävät tekijät.

Taulukko 2. Asukkaan kuulemista estävät tekijät.

Taulukko 3. Asukkaan ymmärretyksi tulemistä edistävät tekijät.

Taulukko 4. Asukkaan ymmärretyksi tulemistä estävät tekijät.

Taulukko 5. Asukkaan osallisuutta edistävät tekijät.

Taulukko 6. Asukkaan osallisuutta estävät tekijät.

Taulukko 7. Koulutuspaketin työpajojen pääteemat ja pedagoginen valinta.

# 1 Johdanto

Suomessa henkilöstöpula puhuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon alalla. Puhetta on ollut esimerkiksi hoitajamitoituksesta, jonka siirtymäaika on jatkettu nykyisen hallituksen toimesta. (Schauman 2023.) Hallitusohjelmassa ilmiötä on huomioitu tavoitteissa, joilla pyritään esimerkiksi lisäämään työperäistä maahanmuuttoa (Kaasinen & Kiuru 2022, 4). Maahanmuuttajille tarjotaan kotoutumislain mukaan sellaista tukea, joka edistää ja mahdollistaa osallisuutta yhteiskunnan toimintaan (kts. L 1386/2010, 1§) maahanmuuttajataustaisten työmarkkinoita ajatellen. (Kangas-harju, Kauhanen, Kalmbach & Valkonen.2023.)

Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPerin mukaan sosiaali- ja terveystieteiden perustutkintoa eli lähihoitajan ammattitutkintoa on mahdollista opiskella monin eri tavoin. Lähihoitajana on mahdollisuus työskennellä erilaisissa työtehtävissä. Suomessa käytännön osaamista hankitaan työpaikoilla harjoittelujaksoilla tai esimerkiksi oppisopimuskoulutuksena. (SuPer 2023.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on valmistaa koulutuspaketti maahanmuuttajataustaisille lähihoitajille. Koulutuspaketin avulla pyritään kehittämään heidän taitojaan, jotta tehostetun palveluasumisen asukkaat tulevat paremmin kuulluksi ja ymmärretyksi ja asukkaiden osallisuutta tuetaan. Aihe on ajankohtainen, koska hallitusohjelmassa pyritään lisäämään työperäistä maahanmuuttoa (Kaasinen & Kiuru 2022, 4). Tällä hetkellä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrä on lisääntynyt sosiaali- ja terveysalalla. Työyhteisöissä on pyrkimys positiiviseen tasa-arvoon. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaiselta työntekijältä odotetaan yhtä paljon. Jotta tämä saavutetaan, pitäisi työpaikalla olla mahdollisuus tukea jokaista työntekijää hänen tarpeensa mukaan. (Kielitaito määrää maahanmuuttajan työnhaussa, 2013.)

Moni maahanmuuttajataustainen on työllistyessään todennut puutteita kielitaidossaan ja on halukas oppimaan kieltä lisää. Työpaikka motivoi kielen oppimista ja kielitaidon kohentuminen on niin maahanmuuttajan kuin työnantajan etu. (Heimonen. 2010, 48.)

Suomalaisten lähihoitajien asenne vieraskielisiin kollegoihinsa on arvostava ja inspiroitunut. Töitä on kuitenkin edelleen tehtävä työperäisen maahanmuuton hyväksi. Lähihoitajat kuormittuvat riit-

tämättömän kielitaidon takia. Maahanmuuttajataustaiset lähihoitajat toivovat työn lomassa yhteisöllistä toimintaa, kielen opiskelua ja työyhteisöön kuulumisen tunnetta. Ikäihmiset kokevat turvattomuuden tunnetta, jos eivät tule ymmärretyksi kielimuurin vuoksi. Työyhteisöissä vuorovaikutukseen liittyvät ristiriidat suomalaisten ja maahanmuuttajien välille saattavat kiristyä. (Parmala 2023.)

Theseuksesta ei löydy kehittämistöitä, joissa on tehty koulutuspaketti maahanmuuttajataustaisten lähihoitajien vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi. LAB- ammattikorkeakoulun ja Koulutuskeskus Salpauksen hankkeen Osaamisen paikka- sivustolla on monipuolisesti erilaisia keinoja, menetelmiä ja harjoitteita, joita voidaan hyödyntää tämänkin opinnäytetyön tavoitteissa. Osaamisen paikka- sivusto tarjoaa maahanmuuttajille, työnantajille, työpaikkaohjaajille, vapaaehtoisille, mentoreille, opettajille ja ohjaajille monipuolista ja ajankohtaista tietoa, ideoita ja harjoitteita itsenäiseenkin oppimiseen. (Osaamisen paikka.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Yrjö ja Hanna -kotien Kirkkopihan palvelutalo. Kirkkopihassa asuu 36 asukasta. Kirkkopihassa työskentelee vakituisesti myös maahanmuuttajataustaisia lähihoitajia. Kirkkopiha tuottaa asumis-, tuki- ja hoivapalveluja ikäihmisille ja vammaisille henkilöille. Palveluasumisyksikön toiminnan tavoitteiden mukaan lähihoitajat järjestävät asukaslähtöistä aktiiviteettia, jossa oman näköinen arki tarpeellisine toimintoineen toteutuu. Tavoitteiden mukaan työntekijät kohtaavat asukkaita heitä kuunnellen sekä heidän kanssaan keskustellen. Työntekijöiden tulee kunnioittaa ja tukea asukkaiden itsemääräämisoikeutta. Työskentelyssä pyritään hyvään sekä onnistuneeseen toimintaan eri yhteistyötahojen kanssa. (Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma, Kirkkopiha 2023.)

Opinnäytetyön aihe on tärkeä ja ajankohtainen myös Yrjö ja Hanna Kodin Kirkkopihan palvelutalon esihenkilön Päiväsen (2023) mukaan. Vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi ja vahvistamiselle on tarvetta, jotta kaikilla työntekijöillä olisi hyvä mahdollisuus tukea asukkaiden kuulluiksi ja ymmärretyiksi tulemistä sekä keinoja lisätä asukkaiden osallisuutta. Koulutuspaketin luomisessa keskitytään maahanmuuttajataustaisiin lähihoitajiin, mutta koulutuspakettia voivat hyödyntää kaikki lähihoitajat. (Päivänen 2023.)

Kirkkopihan palvelutalo on tuottanut noin kaksikymmentä vuotta asumis-, tuki- ja hoivapalveluita vammaisille sekä ikäihmisille. Palvelut joustavat asukkaiden tarpeiden mukaan satunnaisesta avusta ympärivuorokautiseen hoitoon. Kirkkopiha tarjoaa asukkailleen turvallisen ja virikkeellisen ilmapiirin. Kirkkopihan asukkaat saavat arjessaan tarvitsemaansa apua, hoivaa, kuntoutusta, tukea ja seuraa. Kirkkopihan työntekijät toimivat työssään Yrjö ja Hanna Kotien arvojen mukaisesti. (Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma, Kirkkopiha 2023.)

Työntekijät tukevat asukkaiden identiteettiä ja asukkaita elämään oman näköistä arkeaan sekä kunnioittavat asukasta oman elämänsä asiantuntijana. Kirkkopihalla työskentelee esihenkilön lisäksi sairaanhoitaja, lähihoitajia, hoiva-avustajia sekä tukihenkilöitä. Lisäksi toisinaan on oppisopimusopiskelijoita. Työntekijöistä osa on maahanmuuttajataustaisia. Kirkkopihan työntekijät järjestävät asukkaille monipuolista sekä toimintakykyä ylläpitävää toimintaa, johon asukkaat ovat päässeet itse vaikuttamaan. Kirkkopihalla järjestetään myös erilaisia retkiä ja mahdollistetaan osallistumisia erilaisiin tapahtumiin. Kirkkopihan jokaisella asukkaalla on nimetty ns. omahoitaja. Omahoitajan tehtäviin kuuluu huolehtia esimerkiksi itsemääräämissuunnitelmasta sekä palvelutarpeiden arvioinnista, jotka kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Omahoitajat seuraavat näitä tavoitteita sovitusti. (Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma, Kirkkopiha 2023.)

Opinnäytetyössä maahanmuuttajataustaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, joka on muuttanut Suomeen ja joka asuu Suomessa. Tämän opinnäytetyön maahanmuuttajataustaiset työntekijät toimivat lähihoitajina Kirkkopihan palvelukeskuksessa. Siellä lähihoitajilla tulee olla hyvät vuorovaikutustaidot, jotta asukkaat tulevat kuulluksi ja ymmärretyiksi ja jotta lähihoitajat pystyvät lisäämään asukkaiden osallisuutta.

Opinnäytetyön tavoitteena on tukea maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden taitoja, että asukkaat tulevat kuulluksi ja ymmärretyiksi ja että asukkaiden osallisuus mahdollistetaan. Opinnäytetyössä kehitetään Kirkkopihan palvelutalolle yhteiskehittämisen menetelmin koulutuspaketti, jonka avulla tehostetun palveluasumisen maahanmuuttajataustaiset lähihoitajat voivat parantaa vuorovaikutustaan asukkaiden kanssa. Koulutuspakettia on rajattu niin, että keskitytään vain maahanmuuttajataustaisiin lähihoitajiin, mutta työpaikan kaikki lähihoitajat voivat hyödyntää koulutuspakettia.



Opinnäytetyö toteutetaan kaksivaiheisesti. Ensin yhteiskehittämisen keinoin selvitetään asukkaiden kuulemista, ymmärtämistä ja osallisuuden tukemista edistävät ja estävät tekijät sekä kokeillaan koulutuspakettiin mahdollisesti sisällytettäviä harjoituksia. Lopuksi opinnäytetyön tekijä koostaa teorian ja työpajojen materiaalista koulutuspaketin.

Koulutuspakettia tullaan käyttämään Yrjö ja Hanna -säätiön eri yksiköiden työntekijöiden vuorovaikutustaitojen ja osallisuuden tukemisen taitojen kehittämiseen. Kirkkopihan palvelutalon esihenkilön mukaan työpaikka tulee hyötymään opinnäytetyön tuotoksesta, koska työpaikassa on tarvetta vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi. Heidän pyrkimyksenään on, että kaikilla työntekijöillä on hyvä mahdollisuus tukea asukkaiden kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista sekä keinoja lisätä asukkaiden osallisuutta. (Päivänen 2023.)

## **2 Vuorovaikutuksen ja osallisuuden tukeminen asiakastyössä**

Taylor (2008) on rakentanut Tarkoituksellisen vuorovaikutuksen mallin (The Intentional Relationship Model, IRM). Mallin mukaan toimintaterapiatilanteeseen vaikuttavat neljä osiota: asiakas, terapiatilanne, toimintaterapeutti ja itse toiminta. Toimintaterapeutti vastaa siitä, että terapiatilanne säilyy koko ajan asiakkaalle myönteisenä. Terapiatilanteen aikana jatkuvasti rakennetaan vuorovaikutussuhdetta. Vuorovaikutussuhteen rakentamista edistää se, että toimintaterapeutti huomioi ja vastaa asiakkaan välittämiin sanallisiin ja sanattomiin viesteihin. Näin asiakas pääsee paremmin osallistumaan toimintaan. (Rusi-Pyykönen 2013, 107–109.)

Toimintaterapeutti tarvitsee työssään vuorovaikutustaitoja. Vuorovaikutustaidot rakentuvat eri osaamisista. Terapeuttinen kommunikointi sisältää kuntoutujan tarpeen huomioimista ja ymmärtämistä. Toimintaterapeutin kannattaa tehdä avoimia kysymyksiä, jotta asiakkaan on mahdollista tulla laajemmin kuulluksi. Asiakassuhteen rakentamista tehdään jokaisella terapiakerralla. Tähän vaikuttaa terapiatilanteiden turvallisuus ja luottamuksellisuus sekä kuntoutujan ehdoilla eteneminen. Moniammatillisessa yhteistyössä saadaan vietyä asiakkaan tavoitteita eteenpäin. Joskus terapiatilanteissa tulee vastaan asiakkaan käytöksen ja kommunikoinnin haasteita. Tällöin tärkeää on jaksaa etsiä keinoja ymmärtää asiakasta. Tätä helpottaa, kun toimintaterapeutti osaa lukea asiakasta ja näin pystyy ymmärtämään asiakkaan tunteita. (Rusi-Pyykönen 2013, 110.)

Tiedonhaussa on käytetty seuraavia hakusanoja ja tietokantoja lokakuusta 2023 maaliskuuhun 2024: kuulluksi tuleminen, ymmärretyksi tuleminen, vuorovaikutus, osallisuuden tukeminen, osallisuus, maahanmuuttajataustaiset työntekijät, yhteiskehittäminen ja näiden sanojen eri muotoja. Lisäksi näihin hakusanoihin on etsitty erilaisia harjoitteita ja keinoja. Tietokantoina on käytetty Finnaa, Cinahlia, PubMediä, Journal.fi-sivustoa, JBI:tä, Käypä hoito -suosituksia ja Terveystietoa. Rajauksia on tehty seuraavasti: pääasiassa alle 10 vuotta vanhoja tutkittuun tietoon perustuvia lähteitä. Lähteet ovat olleet verkossa saatavilla ja suomenkielisiä artikkeleita ja e-kirjoja sekä eri asiantuntijatahojen julkaisuja ja oppaita. Lisäksi suullinen haastattelu opinnäytetyön kohdehenkilöiden esimieheltä.

## **2.1 Asukkaan kuulluksi tuleminen**

Kankaanpään, Laakson ja Vikkulan (2021) mukaan kuuntelemalla toista osoittaa arvostusta henkilöä kohtaan. Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen lisäävät keskinäistä luottamusta. Aktiivinen kuuntelu toisen puhuessa onnistuu olemalla läsnä sekä keskittymällä siihen, mitä toinen kertoo. Aktiiviseksi kuuntelun tekee, kun läsnäolon ja keskittymisen lisäksi kuuntelija tarkkailee puhujan tunnetta ja eleitä sekä rohkaisee puhujaa omalla sanallisella ja sanattomalla viestinnällään. Lisäksi kuuntelija tekee tarkentavia kysymyksiä sekä tarvittaessa yhteenvetoja aiheen kokoamiseksi sekä varmistaakseen yhteisymmärryksen. Läsnä oleva kuuntelija kuuntelee puhujaa tarvittavilla aisteilla ja tulkitsee mitä kuulee, tuntee ja näkee. Aito kuuntelu kehittää taitoa ymmärtää muita henkilöitä sekä heidän suhtautumistaan silloinkin, kun ollaan eri mieltä. Parempi kuuntelu edistää parempaa ymmärrystä. Kuuleminen ei vastaa samaa asiaa, kuin kuunteleminen.

## **2.2 Kuulluksi tulemistä auttavia apuvälineitä ja keinoja**

Töytärin ja Kanto-Ronkasen (2022) mukaan puhuminen on ihmisten pääasiallinen kommunikointikeino. Heidän mukaansa puhekyky voi olla erilaisista syistä puutteellista. Puhekyky voi puuttua kokonaan myös joko väliaikaisesti tai pysyvästi.

Töytärin ja Kanto-Ronkasen (2022) mukaan ”kommunikoinnin apuvälineitä käytetään silloin, kun puhuminen, puheen ymmärtäminen tai kirjoittaminen ei onnistu tai on epäselvää.” Kommunikoinnin apuvälineiksi luetaan näkemisen, kuulemisen ja puhumisen apuvälineet sekä lukemiseen, kirjoittamiseen ja puhelimen käyttöön tarkoitetut välineet sekä hälyttimet.

Töytäri ja Kanto-Ronkanen (2022) tarkoittavat kommunikoinnin esteettömyydellä, että tiedon välittäminen ja tiedonsaanti turvataan tarpeeseen sopivilla ja monipuolisilla välineillä. Näitä ovat esimerkiksi selkokieli, kuvat ja ymmärtävä asenne. Kommunikoinnin apuvälineinä he mainitsevat esimerkiksi kommunikointitaulut ja -kansiot, puhelaitteet ja puhesynteisillä varustetut kommunikointiin tarkoitetut laitteet. Myös erilaiset kommunikointiohjelmat tai sovellukset, joita voidaan käyttää matkapuhelimella, tabletilla tai tietokoneilla luetaan kommunikoinnin apuvälineisiin. Näkövammaisten liitto tarjoaa apuvälineitä, joita voi hyödyntää näön heikkenemisen vuoksi. Näkövammaisten liiton mukaan lukemisen iloja voi jatkaa kuunnellen ääneen luettuja kirjoja ja lehtiä tai pistekirjoitusta lukemalla.

Näkövammaisille kehitetyissä puhelimissa löytyy toimintoja, jonka avulla voi näytöllä olevaa tekstiä kuunnella puhuttuna (Tietoa apuvälineistä ja valaistuksesta 2023). Töytärin ja Kanto-Ronkanen (2022) mukaan tietoteknisiä apuvälineitä ovat esimerkiksi tietokoneen ruudunlukuohjelma sekä puhesyntetisaattori. Edellä mainitut apuvälineet muuttavat näytöllä olevan tekstin puheeksi. On mahdollista muuntaa tietokoneen tekstiä myös pistekirjoitukseksi pistenäyttö-lisälaitteen avulla. Skannerin avulla voidaan painettu teksti muuttaa sähköiseen muotoon.

Töytäri ja Kanto-Ronkanen (2022) mainitsevat myös, että Kelan kautta on mahdollisuus hakea puhevammaiselle henkilölle tulkkipalveluja. Kelan (2023) mukaan vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu edistää kuulonäkövammaisen, kuulovammaisen tai puhevammaisen henkilön edellytyksiä toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Kelan mukaan tulkkauspalvelua tarjotaan henkilöille, jotka sitä vammansa vuoksi tarvitsee.

Hyvällä kuulemisella sekä kuulluksi tulemisella on suuri merkitys vuorovaikutuksen sujumiseen ja toimintakyvyn säilymiseen. Kuulokoje ja muut kuulon apuvälineet voivat helpottaa kuulovammaisen osallistumista ja vuorovaikutusta. Kanssakäyminen toisten henkilöiden kanssa on sujuvampaa, elämänlaatu kohenee ja turvallisuuden tunne voi lisääntyä apuvälineiden avulla. (Kuuloliitto.) Kuulon heikentymisen myötä saattaa toisen henkilön sanoista olla vaikea saada selvää. Tilassa, jossa esiintyy hälyä, voi myös kuunteleminen olla vaikeampaa. Kuulemisvaikeudet voivat aiheuttaa väsymystä sekä väärinkäsitykset vuorovaikutuksessa saattavat yleistyä. Tällöin henkilö saattaa alkaa

välttämään sosiaalisia tilanteita. Voimme tukea huonokuuloisen puheen kuulemista monin eri tavoin. Kommunikaatiota voimme sujuvoittaa esimerkiksi kiinnittämällä huomion kuunteluolosuhteisiin. (Ikäkuuloisuus.)

Töytäri ja Kanto-Ronkanen (2022) ovat kirjottaneet myös kuulon heikentymisestä. Heidän mukaansa kuulon heikentyminen voi hankaloittaa arkea ja tällöin tulee arvioida myös kuulemistä tukevien apuvälineiden tarvetta. Kuulemiseen tarkoitetut apuvälineet auttavat kuulovammaisen henkilön arjessa selviytymistä. Ne tuovat turvallisuudentunnetta ja parantavat mahdollisuutta pitää yhteyttä toisiin henkilöihin. Kuulemisen apuvälineitä ovat esimerkiksi kuulokoje, puheprosessori, ryhmäkuuntelulaite. Television, radion ja mobiililaitteiden kuunteluun voi olla apuvälineenä esimerkiksi langattomat kuulokkeet, erilaiset induktiosilmukat, langattomat vastaanottimet ja lähettimet. Puhelimeen on olemassa erilaisia apuvälineitä. Niitä ovat esimerkiksi kuvapuhelin, puhelinvahvistin sekä laitekohtaiset sovellukset. On olemassa myös tärkeitä tärstimellä toimivia merkinantovälineitä, joita ovat esimerkiksi palovaroittimen, puhelimen ja ovikellon soiton ilmaisin sekä herätyskello. Perusedellytys hyvälle kuulemiselle on esteetön kuuloympäristö. Tällaisessa ympäristössä on huomioitu myös akustiikka ja kuuntelujärjestelmä, kuten äänentoisto ja induktiosilmukat. Nämä tukevat kuulemista.

### **2.3 Asukkaan ymmärretyksi tuleminen**

Sekä asukkaan että työntekijän ymmärretyksi tuleminen on tärkeää tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Ymmärretyksi tuleminen tarkoittaa, että kommunikointi on toimivaa. Tällöin toiset ihmiset ymmärtävät viestin sisällön ja tunteen. Kaikilla ihmisillä on oikeus kommunikointiin. Kommunikonin avulla voidaan olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa sekä ilmaista itseämme. Kommunikaatikeinoja käytetään täydentämään, tukemaan tai korvaamaan puhumista, jos puhuminen ei suju. Kommunikaatikeinojen avulla voidaan tukea henkilön puheen ymmärtämistä ja mahdollistaa vuorovaikutusta hänen ympäristönsä kanssa. (Puhevammaisuus. Tikoteekki.)

Maassamme on paljon henkilöitä, joilla on hankalaa tuottaa tai ymmärtää puhetta. Heistä osa kommunikoi puhetta vaihtoehtoisilla keinoilla. Vaikeuksien taustalla on neurologinen vamma tai sairaus. Lisäksi heillä voi olla vaikeutta ymmärtää puhetta, lukea tai kirjoittaa. Kommunikaatiin vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi aivoverenkiertohäiriöt (AVH), keskushermoston sairaudet ku-

ten ALS (amyotrofinen lateraaliskleroosi), MS (multippeli skleroosi), Parkinsonin tauti sekä Laryngeaalinen dystonia, autismi, CP-vamma, etenevät muistisairaudet, kehityksellinen kielihäiriö, kehitysvammaisuus, valikoiva puhumattomuus sekä änkytys. (Kommunikointi voi vaikeutua eri syistä. 2023.)

Laine ja Merikoski (2022) korostavat oikeuden kommunikointiin olevan kaikkien perusoikeus. Lisäksi he korostavat YK:n ihmisoikeuksien julistuksen 19. artiklan ja sitä täydentävän yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista täsmentävän, että kaikilla on oikeus sananvapauteen sekä oikeus ilmaista näkökantansa käyttämillään viestintäkeinolla.

Laineen ja Merikosken (2022) lisäksi myös Töytäri ja Kanto-Ronkasan (2022) mukaan kommunikoinnin haasteet voivat liittyä puhumiseen ja puheen ymmärtämiseen sekä kirjoittamiseen. Heidän mukaansa on tärkeää käyttää arjen vuorovaikutustilanteissa erilaisia keinoja ja kommunikoinnin apuvälineitä, jotta ymmärretyksi tuleminen ja osallistuminen toteutuvat. Laine ja Merikoski mainitsevat puheterapeuttien olevan puhetta tukevien ja korvaavien keinojen asiantuntijoita. Keinoina voi käyttää esimerkiksi olemuskieltä, tukiviittomia, kuvia, symboleja, blisskieltä, kirjoittamista, piirtämistä ja tarvittaessa teknisiä laitteita.

### **2.3.1 Vuorovaikutus**

Kankaanpää ym. (2021, 15) ovat maininneet vahvan vaikuttamisen mallin yhteydessä vuorovaikutuksen olevan yhteisen ymmärryksen rakentamista. He kuvaavat vuorovaikutuksen olevan tapa ajatella yhdessä. (2021, 15) He ovat kirjoittaneet vahvan vaikuttamisen mallissa olevista kuudesta osatekijästä, joiden keinoin voi vahvistaa vuorovaikutustaan. He esittävät mallin osa-alueet oheisessa järjestyksessä: 1. Luottamus; vaikuttamisen perusta. 2. Läsnäolo: vaikuttamisen mahdollistaja. 3. Suunta ja tavoitteet: yksilöitä yhdistävä yhteinen nimittäjä. 4. Viesti: olennainen jaettava sisältö. 5. Dialogi: yhdessä ajattelevinen, ideointi ja ongelmien ratkominen. 6. Merkitys: halu, kiinnostus ja syy. (Kankaanpää ym. 2021, 21.)

Kankaanpää ym. (2021, 19) ovat kirjoittaneet läsnäolon mahdollistavan vahvan vuorovaikutuksen. Läsnäoloa he kuvaavat huomion suuntaamiseksi toiseen henkilöön vuorovaikutustilanteessa. He kirjoittavat sen vastaavan samalla ihmisen syvimmistä perustarpeista eli tarpeeseen tulla kuulluksi, nähdyksi sekä arvostetuksi. Vuorovaikutus on vaikuttamisen vahva ydin ja myös taitolaji. Heidän

mukaansa on kysymys siitä, osaammeko kuunnella muita, edistää ymmärrystä kysymyksiin sekä osaammeko perustella myös omaa näkemystämme. Onnistunut vuorovaikutus vaatii rohkeutta, osapuolten kunnioittamista sekä avoimuutta. Olemalla läsnä parannetaan vuorovaikutusta. Mitä paremmin keskittyy, sen enemmän osaa kuunnella ja kysyä lisää. Kysymällä lisää tietoa voidaan kehittää ajatteluamme sekä viestiä tehokkaammin. Luomalla katsekontaktin ja kuuntelemalla parannetaan keskustelun sisältöä ja tehdään viesteistä vastaanottajalle merkityksellisempiä. Keskustelun aihe on olennaisesta ja keskustelu etenee. Henkinen läsnäolo on tärkeämpää vuorovaikutuksessa, kuin kasvokkain tapahtuva viestintä. Vaikka olemme paikalla fyysisesti läsnä, on läsnäolomme vähentynyt. Tähän on vaikuttanut esimerkiksi älypuhelimien käyttö. Jos ei ole läsnä, voi vuorovaikutuksesta mennä asioita ohi. (Kankaanpää ym. 2021,19–20, 44–45.)

Lähihoitajan työssä työskennellään ihmisten kanssa. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat työn perusta. Vuorovaikutustaidot tukevat onnistuessaan asiakkaan oikeuksia ja osallisuutta päätöksenteoissa. Vuorovaikutustaidoista on tukea myös omaan ammattieettiseen työskentelyyn, jolloin huomioidaan asiakkaan yksilöllisyyttä ja erilaisuutta tai hyödynnetään näitä voimavaroina. Lähihoitajalta edellytetään hyviä vuorovaikutustaitoja, jotta hän pystyy tukemaan asiakkaan toimintakykyä ja käyttämään kuntouttavaa työtä. (Pursiainen, S. 2011, 8.) Lähihoitajan monipuolisissa töissä korostuvat vuorovaikutustaidot eri-ikäisten ja erilaisten asiakkaiden kanssa. Hyviä vuorovaikutustaitoja tarvitaan esimerkiksi eettisessä osaamisessa, yksilöllisyyden huomioimisessa, kyvyssä asettua asiakkaan asemaan, ongelmanratkaisutaidoissa sekä moniammatillisessa yhteistyössä. (Pursiainen, S. 2011, 26.)

Pursiainen (2011, 60) mukaan vuorovaikutustaidot ja sosiaaliset suhteet kertyvät olemalla muiden kanssa vuorovaikutuksessa. Toisinaan lähihoitajan asiakkaan heikon vuorovaikutustaidon taustalta löytyy sairaus tai kehitysviivästymä. Pursiainen mukaan lähihoitaja voi tukea asiakasta vuorovaikutustaitojen kehittämisessä keskustelemalla hänen kanssaan sekä ohjata asiakasta oman tahdon ja näkemyksen ilmaisemisessa sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla.

### **2.3.2 Sanaton viestintä**

Niin lähihoitajan, kuin myös toimintaterapeutinkin ammattiosaamista on taito havainnoida ja tulkitella asioita oikein. Lähihoitajien työtehtäviin kuuluu Päiväsen (2023) mukaan erilaisten arviointien tekemistä, esimerkiksi RAI-arviointi. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) mukaan RAI-

arvioinnissa kartoitetaan asiakkaan voinnin lisäksi toimintakykyä, voimavaroja sekä elämäntilannetta yhdessä asiakkaan kanssa (Ikääntyminen. 2022). Päivänen (2023) on samaa mieltä THL:n kanssa, että arvioidessa on syytä huomioida niin sanallinen kuin sanatonkin viestintä. Näitä ovat esimerkiksi ilmeet ja eleet. Tulkintojen tulisi olla aina paikkansa pitäviä. Myös Pursiaisen (2011, 21–22) haastattelema työntekijä kertoo lähihoitajana yhteiskunnassa -kirjassa työstään vanhusten geriatrisessa yksikössä. Hän kertoo työnsä olevan kokonaisvaltaista ja että asiakasta tulee kuunnella ja havainnoida. Hänen mielestään sanaton ja sanallinen vuorovaikutus ovat tärkeitä.

Kankaanpää ym. (2021) mukaan vaikuttamisen pääasiallinen väline ovat sanat, mutta vaikuttamisesta suuri osa tapahtuu sanattomasti. Sanatonta viestintää ovat ilmeet, eleet, äänensävyt sekä tapamme liikkua. Edellä mainitut viestivät ja välittävät viestejä toisille ihmisille. Osuma-projektin (2007) tuottamassa oppaassa mainitaan Kankaanpään edellä mainittujen lisäksi vaikuttamiseen tai viestintään käytettävän äänenkäyttöä sekä jutteleeko toinen paljon vai vähän. Oppaan mukaan tervehtiessämme havaitsemme kohtaamamme henkilön kosketuksen tai voimme kiinnittää huomiota myös hänen vaatetukseensa. Oppaassa korostetaan kehon voivan kertoa asenteesta ja suhtautumisesta sekä tunteista, kun taas sanojen toimittavan tiedonantoa. (Maahanmuuttajat työpaikalla, Opas monikulttuurisiin kohtaamisiin 2007, 21.)

Koskenniemen (2022) mukaan kunnioittava kohtelu on aistittavissa usein sanattomasti, se ilmenee harvemmin sanoissa. Hänen mielestään se on aistittavissa ilmeissä, eleissä, kosketuksessa ja asennossa. Koskenniemi korostaa samaa mitä Osuma-projektin (2007, 21) tuottamassa oppaassa tarkoitetaan, että jos sanaton ja sanallinen viestintämme ovat keskenään ristiriidassa, voittaa sanaton viestintä aina (Maahanmuuttajat työpaikalla, Opas monikulttuurisiin kohtaamisiin 2007). Koskenniemen mukaan tuntemus tulleen kunnioittavasti kohdelluksi tunnetaan useimmiten juuri sanattoman viestinnän kautta. Siksi Koskenniemen mukaan on tärkeää opetella sanatonta viestintää.

Koskenniemen (2022) mukaan kohtaamiselle ja kohtelulle toisen henkilön kanssa on aina aika ja paikka. Kohtaamisen epäonnistuttua, voi kohtelun merkitys olla suurempi. Kunnioittava kohtelu voi ennaltaehkäistä ikävän kohtauksen. Koskenniemen mielestä punnitsemme usein kunnioittavaa kohtelua kiireellisissä ja haasteellisissa tilanteissa, joissa koemme ehkä paineitakin. Arvioimme kunnioittavaa kohtelua tilanteissa, jolloin toivomme ja odotamme kuulluksi tulemista, hyväksyntää, todesta ottamista sekä asioissa, joissa tarvitsemme tukea, ymmärrystä ja apua.

Koskenniemi (2022) on kirjoittanut hyvin ajankohtaisesta aiheesta myös liittyen koronapandemiaan. Hänen mukaansa koronapandemian aikana kohtasimme toisiamme etänä, etäyhteyksien välityksellä, maskeja käyttäen tai puhelimitse. Kohtaamiset saivat uuden muodon, joka aiheutti haasteita myös sanattomalle viestinnälle. Tällöin tärkeät eleet, ilmeet, halaukset, kosketukset, koettu ilmapiiri ja muut elementit jäivät vähemmälle ja joissain tapauksissa myös pois kokonaan kokemuksistamme.

Kanssakäyminen ihmisten välillä on vuorovaikutusta, jossa on jonkinlaista jännitettä, myönteistä tai kielteistä. Kanssakäymisiin liittyy odotuksia, mutta ne voivat tuottaa myös pettymyksiä tai yllätyksiä. Koskenniemen mukaan näihin emme voi etukäteen varautua. Kunnioittava kohtelu on huomattavan tärkeää terveydenhuollossa, koska siellä kohdattava on usein heikommassa asemassa, kuin palvelun tarjoaja. Lähtökohtana kaikelle hoitamiselle ja hoitotyön periaatteille tulee olla kunnioittava kohtelu. (Koskenniemi 2022.)

Koskenniemi tuo esille, että kunnioittavalla kohtelulla kehitetään yhteisymmärrystä ja toteutetaan osallisuutta. Niiden vaikutuksesta vahvistumme ja voimaannumme. Kunnioittava kohtelu vahvistaa yhteyttä ja kiintymystä, lisäten luottamusta, turvallisuuden tunnetta sekä nostaa itsetuntoa. Koskenniemi nostaa esiin, että kunnioittavan kohtelun myötä lisääntyy ilo ja positiivisuus. Se tuo mukanaan myös levollisuutta ja viihtyvyyttä. Nämä ovat Koskenniemen mielestä hyviä asioita ennaltaehkäisemään yksinäisyyttä, epätoivoa tai masennusta. (Koskenniemi, 2022.)

### **2.3.3 Keinoja asukkaan ymmärretyksi tulemiseksi**

Kuulluksi tulemisen oikeus on jo kauan aikaa ollut kirjattu kansalaisten perusoikeus. Sen sijaan se on vasta lähivuosina kirjattu työyhteisöjen toimintaan. (Välikoski, Ilomäki, Mäki & Janusik 2005.) Enbuskan mukaan ymmärtämistä tukee maahanmuuttajataustaisen työntekijöiden työyhteisöön kuulumisen tunne. Tätä lisää lyhyetkin keskustelut kantasuomalaisten työkavereiden kanssa. (Enbuska 2024, 11.) Työpaikoilla kannattaa paneutua yhden yhteisen kielen käyttöön. Mikäli kielitaidon puutteen takia työpaikalla käytetään useampaa kieltä, siitä seuraa syrjäytymistä ja työntekijöiden vieraantumista ja työyhteisöön kuulumisen tunteen puuttumista. (Enbuska, Lähdesmäki, Suutari, 2021, 552.)



Tiuraniemen (2002) mukaan kuuntelemisen taito perustuu taitoja vaativaan toimintaan ja aktiivisuuteen. Haastattelun tekniikkoina käytetään reflektioita sekä erilaisia kyselytekniikoita ja aktiivista kuuntelua. Tiuraniemi mainitsee, että erilaisten tekniikoiden lisäksi ymmärtämisessä on apuna persoonallisuus ja kyky ymmärtää haastateltavaa. Haastattelija voi käyttää monia keinoja keskustelun ylläpitämiseksi. Haastattelun keinoja ovat esimerkiksi reflektio, kyselytekniikka ja aktiivinen kuuntelu. Lisäksi apua on kyvystä ymmärtää toista ihmistä. (Tiuraniemi, 2002, 8.)

## 2.4 Asukkaan osallisuuden tukeminen

Toimintaterapeutin tehtävänä on tukea asiakastaan toiminnoissa, jotka ovat hänelle merkityksellisiä sekä mitkä hän on asettanut tavoitteeksi kehittymiselleen. Toimintaterapiassa käytettävissä erilaisissa malleissa, kuten Transaktionaalinen toiminnan malli (TMO-malli), keskeisiin käsitteisiin kuuluvan toiminnan kuvataan sisältävän toiminnallisen suoriutumisen, toiminnallisen kokemuksen ja osallistumisen. TMO-mallissa osallistuminen kuvataan olevan konkreettista toimintaan osallistumista sekä toimintaan liittymisen kokemusta. TMO-mallin mukaan, kun henkilö tekee jotain itselleen merkityksellistä ja arvojen mukaista, hän sitoutuu tähän toimintaan. TMO-mallin mukaan sitoutuminen toimintaan ja kuntoutukseen on tärkeä muutoksen mahdollistaja. (Aralinna, Heiskanen, Juntunen, Kantanen, Kanto-Ronkanen, Karhula, ja Lautamo, 2021, 8–9.) Tässä opinnäytetyössä osallisuudella tarkoitetaan asukkaan osallistumista oman arkensa suunnitteluun, päätöksiin, valintoihin sekä asukkaan aktiivista osallistumista toimintaan asukkaalle sopivin keinoin.

Osallisuus sisältää paljon. Se sisältää sitoutumista, suhteessa toiseen henkilöön tai ryhmään olemista, kuulumista johonkin ryhmään, yhdessä olemista, yhteensopivuutta ja mukaan kuulumista sekä osallistumista. Osallisuuteen liittyy myös asioihin vaikuttaminen ja demokratia. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke - Sokra, on määritelty osallisuuden kuuluvan kokonaisuuteen, jossa henkilö voi olla osana hyvinvoinnin lähteitä ja mukana elämäänsä merkityksellisesti lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Sokran mukaan osallisuuden avulla pystyy vaikuttamaan omaan elämäänsä, omiin mahdollisuuksiinsa, tekemisiinsä, tarvitsemiinsa palveluihin ja myös yhteisiin asioihin. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari ja Keto-Tokoi. 2017, 3.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2024) lisäksi, Mönkkönen (2018, 126) ja Vihtari, Sinervo ja Stähle (2021, 4) kuvaavat osallisuutta henkilön aktiivisena roolina ympäristössään ja yhteisössään

sekä henkilön mahdollisuuksia asioiden vaikuttamiseen. Lisäksi osallisuuden kuvataan olevan luonteeltaan kokemuksellista ja tarkoittavan merkityksellistä kuulumista, mukana oloa ja osallistumista. Osallisuus on mahdollisuutta vaikuttaa yhteisiin asioihin sekä omaan elämään. Lisäksi kokemukset osallisuudesta rakentuvat yhteistyössä toisten henkilöiden kanssa.

Osallisuus on tärkeää ihmisen hyvinvoinnille ja se voi tarkoittaa monia eri asioita. Se on tunne, että kuuluu yhteisöön tai ryhmään. Se on kokemus tekemisestä, jolla on merkitystä. Se on kokemus, että voi tehdä erilaisia asioita. Se on mahdollisuutta voida vaikuttaa omaa elämäänsä. Se on mahdollisuutta vaikuttaa asioihin, joita lähiympäristössä tapahtuu. Se on myös mahdollisuutta vaikuttaa asioihin yhteiskunnallisesti. Osallisuus on kaikkien omaa kokemusta. (Osalliseksi-hanke 2023.)

Päiväsen (2023) mukaan osallisuuden osa-alueita ja osallisuutta edistetään myös Kirkkopihan palvelukodissa asukkaille. Asukkaat voivat elää omannäköistä arkeaan. Asukkaille järjestetään asukaspalavereja säännöllisesti. He voivat ehdottaa toiveita, mitä toimintaa tai tapahtumaa haluavat talossa tai sen ulkopuolella järjestettäväksi. Asukkailla on mahdollisuus valita, mihin toimintoihin haluavat osallistua. Asukkailla on omat asunnot. Asukkailla saa käydä vieraita ja he saavat liikkua talon ulkopuolella vapaasti. Asukkaat voivat opiskella, käydä töissä tai harrastuksissa talon ulkopuolella. Joistain asukkaista on tullut keskenään läheisempiä. He saattavatkin lähteä yhdessä viettämään vapaa-aikaa tai retkeilemään sekä toisinaan järjestää tietovisailua paikalla olijoille. Asukkaat tietävät ja tuntevat yhteisössään toiset asukkaat. He huolehtivat yhdessä henkilökunnan kanssa, että kaikki halukkaat pääsevät mukaan osallistumaan. Palvelukodissa järjestetään myös mahdollisuus vaikuttaa yhteiskunnallisissa asioissa, kuten mahdollisuus äänestää. Asukkaiden toimintakyky on hyvinkin vaihtelevaa. Henkilökunta pyrkii järjestämään kaikille mahdollisuutta osallistua. Aktiivinen henkilökunta yhdessä asukkaiden kanssa pyrkii kehittämään toimintaa palvelutalossa sekä mahdollistamaan kaikille vaikuttamisen mahdollisuuksia. On tärkeää, että asukkaat kokevat olevansa tärkeitä sekä tulevansa kuulluksi ja ymmärretyiksi. (Päivänen 2023.)

Hautamäen, Aallon, Alaverdyanin ja Saarikosken (2022, 10) mukaan Jämsén ja Pyykkönen (2014) ovat sanoneet, että osallisuuden edistämällä tavoitellaan eriarvoisuuden vähentämistä yhteiskunnassa. Osallisuuden edistämistä on esitetty keskeisenä tavoitteena useissa hyvinvointia edistävisissä hankkeissa sekä useissa kansallisissa ohjelmissa.

Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokituksessa (ICF) kuvataan ja selitetään, miten vamman tai sairauden merkitykset ilmenevät henkilön elämässä. Luokituksen avulla ymmärretään henkilöiden kokonaistilannetta. Sairauksien tai vammojen lisäksi huomioidaan myös sosiaaliset ja ympäristölliset seikat. (Toimintakyky 2024.) Mönkkönen mainitsee ICF-luokitusta käytettävän yhteisenä työvälineenä toimintakyvyn ja toimintarajoitteiden käsittämisen edistämiseksi. Tämän lisäksi Mönkkönen mainitsee toimintaterapeuttien korostavan, että ymmärtääkseen henkilön toimintaa tulisi huomioida myös sosiokulttuurisia tekijöitä. Tämä on Mönkkösen mielestä tärkeää, koska henkilön toimintaan kuuluu yleensä muita ihmisiä, rutiineja, rooleja sekä kulttuurisia elementtejä. (Mönkkönen 2018, 126.)

#### **2.4.1 Lain säädäntö tukee osallisuustyötä**

YK:n ihmisoikeuksien julistuksessa (1948) on todettu, että jokaisella on oikeus työhön, lepoon ja vapaa-aikaan, opetukseen ja että jokaisella meistä on oikeus osallistua yhteiskunnan sivistyselämään, nauttia taiteista sekä päästä osalliseksi tieteen edistyksen mukana tuomista eduista (Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus. 2019). Myös maamme ”perustuslain (731/1999) 2§ ja 14§ mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon” (Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen, 2022.) Kuntalaki ja ikääntynyttä väestöä koskevat lait mainitaan osallisuutta vahvistaviksi Osallisuus ihmistyössä 2022-julkaisusarjassa.

Useissa erillislaeissa on kirjattu myös osallisuudesta. Sosiaalihuoltolaissa mainitaan esimerkiksi, että lain tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta (Sosiaalihuoltolaki 1§). Sosiaalihuoltolain 21§:ssä mainitaan palveluasumiseen sisältyvän myös osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää palvelua. Sosiaalihuoltolain 39§:ssä mainitaan asiakassuunnitelmasta, joka sisältää asiakkaan palvelutarpeet ja se on laadittava yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Vammaispalvelulain tarkoituksena on toteuttaa vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa sekä ehkäistä ja poistaa niiden toteutumisen esteitä. Vammaispalvelulain tarkoituksena on lisäksi tukea vammaisten henkilöiden itsenäistä elämää ja heidän

itsemääräämisoikeutensa toteutumista. Lisäksi vammaispalvelulain tarkoituksena on turvata vammaisten henkilöiden yksilöllisen tarpeen ja edun mukaiset, riittävät ja laadultaan hyvät palvelut. (Vammaispalvelulaki 675/2023.)

#### **2.4.2 Keinoja asukkaan osallisuuden tukemiseksi**

Osallisuutta tukiessa ja sen edistämisessä on tärkeää mahdollistaa omaehtoisuus huomioiden henkilökohtaiset tarpeet. Ihmisiä tulee kohdata samanarvoisesti ja kunnioittaen. Yksin tai muuten syrjään vetäytyneet henkilöt huomioidaan ja kannustetaan mukaan toimintaan. Järjestetään mahdollisuus osallistua toiminnan ja palvelun suunnitteluun sekä kehittämiseen. Rohkaistaan osallistumaan ja vaikuttamaan myös toisenlaisissa ympäristöissä ja yhteisöissä. Kannustetaan osallistumaan heille tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin, jotta asiakkaat voivat kokea tasavertaisuutta toisten ihmisten kanssa sekä nauttia yhteisestä hyvästä. On tärkeää ylläpitää osallisuutta edistäviä toimintoja, jotta niihin osallistuminen voisi kuulua ihmisten jokapäiväiseen arkeen. (Osallisuuden edistäminen. 2024.)

On tärkeää saada tehdä mielekkäitä asioita, joista tulee hyvä mieli ja voi saada positiivista palautetta. Ryhmään kuuluminen auttaa kokemaan itsensä hyväksytyksi ja arvostetuksi. Ihminen tarvitsee toista ihmistä. Jokaisen tulee saada vaikuttaa asioihinsa ja elää oman näköistään arkea sekä kyetä ilmaisemaan mielipiteensä. Apua pitää saada tarvittaessa, jotta voi toteuttaa mieleisiä asioita arjessaan ja toteuttaa haaveitaan tai oppia ihan uutta. Jokaisen tulee voida vaikuttaa asioihin, esimerkiksi yhteiskunnallisiin asioihin, äänestää vaaleissa sekä antaa palautetta palveluiden kehittämiseksi. Lisäksi on hyvä voida vaikuttaa omaan lähiympäristöönsä niin, että asioiminen ja toiminta mahdollistuu turvallisesti ja esteettömästi sekä kotona että sen ulkopuolella. (Minun osallisuuteni 2023.)

Osallisuuden tukemiseksi kannattaa käyttää keinoja, jotka tukevat henkilön vaikutusmahdollisuuksia omassa tai yhteisönsä asioissa. Työntekijöiden ja asiakkaiden kannattaa jakaa kokemusta ja ammattitietoa, jolloin asiakas tulee myös kuulluksi omissa asioissaan. Vuorovaikutuksessa on tärkeää kohdata tasavertaisina, jolloin toisen henkilön näkökulmat tulevat esille. Tällöin henkilö tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Kannattaa kannustaa osallistumaan ja ilmaisemaan ajatuksiaan. Asumispalveluyksiköissä asuvan henkilön on tärkeää saada vaikuttaa yhteisönsä yhteisiin asioihin. (Ilonen 9–10. 2014.)

Työntekijä voi tukea asiakkaan osallisuutta mahdollistamalla ja järjestämällä hänelle osallistumisia toimintaan. Ensin on selvitettävä asiakkaan mielenkiinnon kohteet. Työntekijän tulee myös jakaa tietoa asiakkaille erialaisista tapahtumista. Työntekijät voivat antaa positiivista ja kannustavaa palautetta asiakkaalleen. Sellainen palaute lisää motivaatiota ja lisää tyytyväisyyttä arkeen. Työntekijät voivat rohkaista asiakkaita osallistumaan erilaisiin ryhmiin. Silloin asiakkaan osallisuuden kokemus kasvaa ja asiakas kokee kuuluvansa yhteisöön. Vuorovaikutustilanteissa työntekijä voi kysyä asiakkaalta, keiden kanssa hän viihtyy, millaiseen ryhmään hän kuuluu, mitä ryhmä merkitsee hänelle ja mitä ryhmässä tehdään. Osallisuutta voidaan keskustelussa huomioida mainitsemalla asiakkaan olevan tärkeä osa ryhmää sekä mainitsemalla kaikkien osallistujien panoksen olevan arvokasta. Osallisuutta voidaan lisätä mahdollistamalla asiakkaan omia valintoja, jolloin hän voi vaikuttaa omaan arkeensa itse. Työntekijän tulee kysyä asiakkaan mielipiteitä ja toiveita. Työntekijän tulee antaa tarvittaessa apua, ohjausta ja tukea, jotta asiakas saa mahdollisuuden tehdä hänelle tärkeitä asioita ja tavoitella unelmiaan. Hyvä vuorovaikutus ja tarkentavat kysymykset antavat työntekijöille lisää tietoa siitä, miten lisätä ja tukea asiakkaan osallisuutta. Osallisuuteen tukeminen ja tuen vastaanottaminen vaativat kummatkin onnistunutta vuorovaikutusta ja luottamuksellista suhdetta. On tärkeää, että työntekijät huomioivat asiakkaan kanssa yhdessä ympäristön, jossa toimitaan. Ympäristön tulee olla esteetön toimintaan. Osallisuutta on sekin, että voi vaikuttaa asioihin, jota lähiympäristössä tai maassamme tapahtuu. (Miten osallisuutta tuetaan 2023.)

Osallisuuden kokemuksen mittaamiseen voidaan käyttää tarvittaessa myös THL:n kehittämää osallisuusindikaattoria (Experiences of Social Inclusion Scale, ESIS). Mittari muodostuu väittämistä, jotka selittävät osallistujan kuuluvuuden tunteita, tekemisten merkitystä ja tärkeyttä sekä vaikutusmahdollisuuksia ja hallittavuutta. (Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta 2024.)

Papunet jakaa tietoa sekä monipuolisia materiaaleja kommunikoinnin tueksi, jotta tukea tarvitsevien henkilöiden mahdollisuudet viestintään, toimintaan ja osallistumiseen kohentuisivat. Papunet korostaa vuorovaikutukseen liittyen viisi tärkeää asiaa, joista ensimmäinen on läsnä-olo, jossa tulee keskittyä vuorovaikutuksessa olevaan henkilöön. Toisessa korostuu odottaminen, jolloin annetaan toiselle tilaa hänen kommunikointialoitteelleen. Kolmantena on tärkeää vastata viestintään. Neljänneksi mukautetaan omaa ilmaisua niin, että yhteinen kieli löytyy. Lopuksi on tärkeää tarkistaa, että on ymmärretty toisiamme. (Vuorovaikutuksen tukemisen LOVIT, 2023.)

Osaamisen paikka -sivusto tarjoaa tietoa sekä erilaisia menetelmiä maahanmuuttajien työllistymisen, osaamisen kehittämisen ja hyvän arjen edistämiseksi. Sivuston harjoituksista löytyy hyödyllistä materiaalia siihenkin, mitä ohjaajan tulee huomioida ohjatussa maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. Lähihoitajana toimiessaan työhön sisältyy myös opiskelijoiden ohjaamista. Sivustolta löytyy esimerkiksi oppimisympäristö, jossa voi opetella hoitoalan suomea sekä työelämätaitoja, että tutustua muuten hoitoalaan maassamme. (Osaamisen paikka -sivusto.) Osaamisen paikka -sivuston lisäksi RyhmäRenki.fi -ja Vahvike.fi -sivustoilta löytää ideoita toimintatuokioiden suunnitteluun (RyhmäRenki.fi-sivusto, Vahvike.fi-sivusto).

## 2.5 Pedagogiset menetelmät

Pedagogisia työskentelytapoja on monenlaisia. Jokaisella pedagogisella työskentelymenetelmällä on omat vahvuutensa. Haastepohjaisessa oppimisessa opiskelijaryhmä sopii itsellensä haasteen, jonka ratkaisevat. Haaste vastaa johonkin oikeasti olevaan ongelmaan. Haasteen ratkaisuun he tarvitsevat oppia uutta. Tähän sopii hyvin monialainen opiskelijaryhmälle, joka ottaa vastuun omasta oppimisestaan. Saman tapainen on projektioppiminen. Projektioppiminen sopii, kun oppiminen voi tapahtua konkreettisen toiminnan kautta. Opiskelijoiden projektilla on projektille tyypillisesti tavoitteet, aikataulu, roolit. Projekti vastaa johonkin aitoon tarpeeseen. Samaten yhteistoiminnallisella oppimisella opiskelijaryhmä työskentelee yhdessä kohti tavoitetta. Opiskelijat oppivat opintoaineen sisällöstä sekä yhteisoppimisesta. Ilmiöpohjaisessa oppimisessa tarkastellaan valittua ilmiötä kokonaisuudessaan eri näkökulmista. Käänteinen oppiminen vaatii opiskelijalta aktiivisuutta perehtyä opiskeltavaan aiheeseen. Hänellä on tiedossa oppimisen tavoitteet ja hänellä on sovitut oppimistehtäviä, joita hän tekee omaan aikatauluunsa sopivasti. Simulaatiopedagogiikassa voidaan käyttää draamaa tai oikeita asiakkaita, koska simulaatiopedagogiikassa jäljitellään mahdollisimman aitoja työtilanteita. Yhteisöllisessä oppimisessä jokainen opiskelija vastaa jonkin osa-alueen opiskelusta ja jakaa siitä oppimansa toisille ryhmäläisille. Dialoginen oppiminen sopii tilanteisiin, kun osaamista rakennetaan keskustellen yhdessä osallistujien kanssa. (Opetuksen suunnittelu ja toteutus 2023.)

Maahanmuuttajataustaisen työntekijän työpaikkaohjaajan tulisi varata aikaa noin 1.5 kertaa enemmän kuin suomea äidinkielenään puhuvan työntekijän kanssa. Onnistunut perehdytys maksaa yleensä itsensä takaisin ja auttaa työntekijää pääsemään toimintatapoihin paremmin kiinni. (Nieminen ja Kemppe 2007, 12.)

Työpaikkaohjaajan tulee huomioida yksilöllisiä eroja ohjatesaan, sillä opimme eri tavoin. Toiset oppivat kokemalla, juttelemalla, pohdiskelemalla tai toiminnalla. Työntekijän, joka oppii kokeamalla, on hyvä antaa mahdollisuuksia tehdä asioita. Kokemus auttaa häntä myös palauttamaan mieleen tehtäviä. Tällainen työntekijä hyötyy oppimisessa uusista kokemuksista, reipastahtisesta toiminnasta sekä toiminnasta muiden kanssa. Työntekijä, joka oppii juttelemalla, saattaa tarvita aikaa reflektoida eri työn vaiheita, miten on oppinut tai miten on mennyt tai miten kokenut tehtävän. Tällainen työntekijä hyötyy oppimisessa, kun hän voi seurata asioita ja keskittyä yhteen tehtävään kerrallaan. Hän hyötyy myös suunnitelmallisuudesta sekä mahdollisuudesta vaihtaa ajatuksia ja näkökulmia toisten kanssa. Työntekijä, joka oppii pohdiskelemalla, saattaa hyötyä teorian tiedosta, jolloin hän voi hakea lisää tietoa kokemuksensa tueksi. Tällainen työntekijä hyötyy oppimisessa erilaisista vaativista ympäristöistä, käsitteistä sekä mahdollisuudesta selvittää ja tutkia asioita. Työntekijä, joka oppii toimimalla, hyötyy saadessaan kokeilla tehdä asioita myös eri tavoin. Tällainen työntekijä hyötyy oppimisessa, kun saa toimia käytännössä oikeissa tilanteissa ja mahdollisuuden opastaa toisiakin saamalla palautetta toiminnastaan. (Frisk, 2016, 11.)

Kepeli-hankkeen tavoitteena oli tuottaa kehollisia ja pelillisiä oppimismenetelmiä maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille. Näin saatiin harjoitteita, joissa korostuu moniaistinen ja monikanavainen oppiminen. Maahanmuuttajataustaiset opiskelijat ovat pitäneet esimerkiksi näyttelemiseen perustuvista harjoituksista. Silloin he ovat uskaltaneet paremmin puhua suomea. Toiminnalliset harjoitukset loivat turvallisen ympäristön, jolloin keskustella ja harjoitella. (Ekholm 2018, 24.)

### **3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet**

Opinnäytetyön tarkoituksena on yhteiskehittämisen sekä taustateorian avulla luoda koulutuspaketti, jonka avulla tehostetun palveluasumisen maahanmuuttajataustaiset lähihoitajat voivat kehittää vuorovaikutustaan asukkaiden kanssa. Opinnäytetyön kohderyhmä on rajattu vain maahanmuuttajataustaisiin lähihoitajiin, koska heillä saattaa olla yhteisen kielen ja kulttuurin puuttumisen takia enemmän haasteita vuorovaikutuksessa kantasuomalaisten ikäihmisten ja vammaisten kanssa kuin mitä kantasuomalaisilla lähihoitajilla on. Opinnäytetyöntekijä on itse tehnyt lähihoitajan töitä maahanmuuttajataustaisten lähihoitajien kanssa yli kymmenen vuotta. Hän on havainnut työpaikoilla kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen sekä osallisuuden tukemisen haasteet, kun ei ole riittävän yhteistä kieltä ja kulttuuria. Tästä asiasta on useasti ollut keskustelua maahanmuuttajataustaisten työkavereiden ja kantasuomalaisten asiakkaiden kanssa.

Opinnäytetyön tavoitteena on, että tehostetussa palveluasumisessa asiakkaat tulevat kuulluiksi ja ymmärretyiksi sekä mahdollistetaan asiakkaille osallistuminen, kun työntekijät ovat maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, joilla on eri kieli ja kulttuuri kuin asukkailla.

Kankaanpään ym. (2021) mukaan kuunteleminen on erinomaisen ja onnistuneen kommunikoinnin peruspilari ja aktiivinen kuuntelun kyky on taitoa siinä missä omien mielipiteiden perustelukin. Aiidosti kuunteleminen kehittää taitoa ymmärtää muita henkilöitä sekä heidän suhtautumistaan silloinkin, kun olemme eri mieltä. Mitä paremmin kuuntelemme toisiamme, sen paremmin me ymmärrämme toisiamme. (Kankaanpää ym. 2021, 93.) Toimintaterapialiiton mukaan yksi kuntoutuksen tavoitteista on asiakkaan toiminnan mahdollistaminen ja osallistumisen sekä toimijuuden vahvistuminen arjessa (Aralinna ym. 2021). Näillä teoriaviitteillä perustellaan ja rajataan opinnäytetyön tavoitteet. Uutta näkökulmaa tavoitteisiin tuo asiakkaan kanssa vuorovaikutuksissa olevan maahanmuuttajataustaisen lähihoitajan näkökulma.

Opinnäytetyön kehittämistehtävät.

1. Selvittää, millaiset tekijät edistävät tai estävät maahanmuuttajataustaisten henkilöiden mahdollisuuksia tukea asukkaiden kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista sekä osallisuutta.
2. Luoda koulutuspaketti tehostetun palveluasumisen yksikköön maahanmuuttajataustaisten lähihoitajien vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi.

## 4 Opinnäytetyön menetelmät

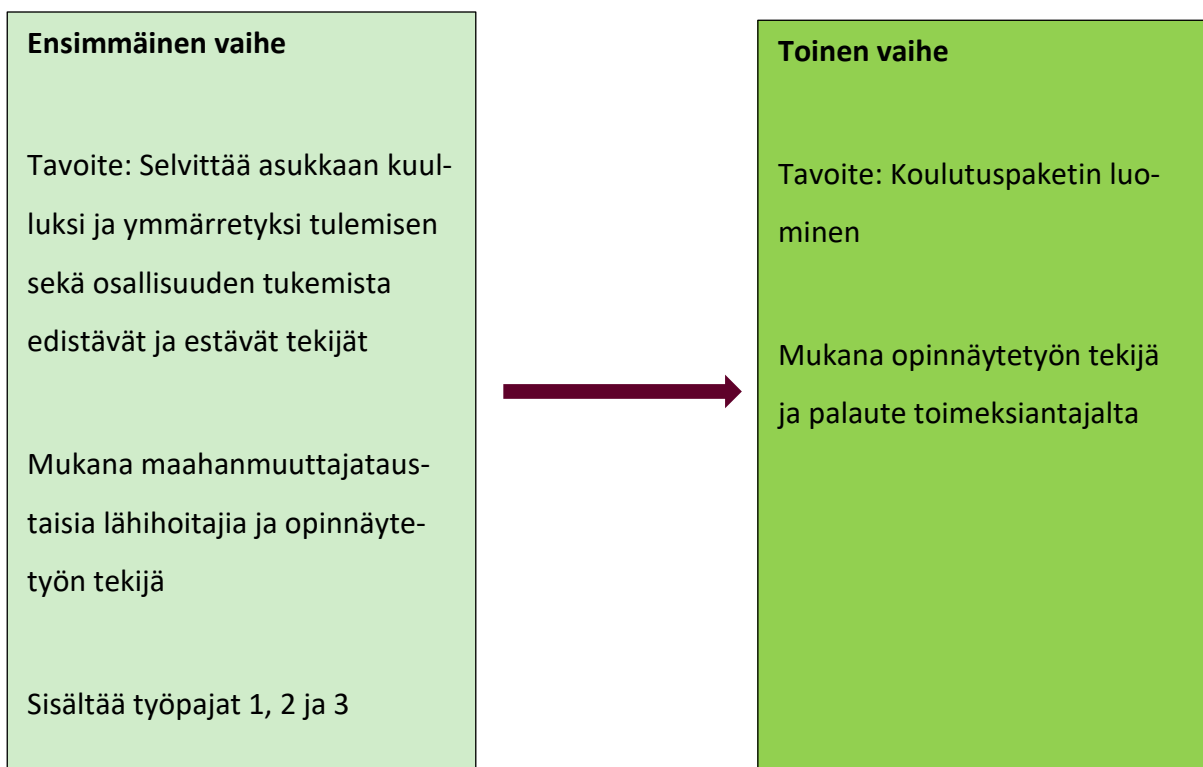
### 4.1 Yhteiskehittäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä suositellaan, että maahanmuuttajien erityistarpeisiin kehitetään työmenetelmiä yhteistyössä juuri maahanmuuttajien kanssa (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:41). Opinnäytetyön kehittämistehtävä toteutettiin yhteistyössä opinnäytetyön tekijän ja työpajoihin osallistuneiden viiden maahanmuuttajataustaisen lähihoitajan kanssa. Kehittämistyöhön osallistuneet viisi lähihoitajaa olivat työskennelleet Kirkkopihassa neljästä kuukaudesta kuuteen vuoteen. Ensimmäisellä osallistumiskerrallaan kaikki täyttivät taustatietolomakkeen (Liite 1). Alalla he olivat työskennelleet kahdesta ja puolesta vuodesta 13 vuoteen. Sairaanhoidajaksi kotimaassaan tai lähihoitajaksi Suomessa he olivat valmistuneet vähintään kaksi vuotta



sitten. Pisin aika valmistumisesta oli 23 vuotta. Kehittämistyöhön osallistuneet lähihoitajat olivat iältään 27–49-vuotiaita.

Opinnäytetyö toteutetaan kaksivaiheisesti (kuvio 1). **Ensimmäinen vaihe** toteutetaan Virkkulan ja Karjalaisen (2020) kuvaamien yhteiskehittämisen etenemismallin mukaisesti. Tämän aikana toteutetaan kolme työpajaa ja ohjattua muistivihon käyttöä. Silloin perehdytään asukkaiden kuulemista, ymmärtämistä ja osallisuuden tukemista edistäviin ja estäviin tekijöihin sekä kokeillaan mahdollisesti koulutuspakettiin sisällytettäviä harjoituksia. **Toisessa vaiheessa** opinnäytetyön tekijä luo koulutuspaketin yhdistäen teoriaa ja työpajojen aikana yhdessä tuotettua materiaalia. Opinnäytetyön toimeksiantaja antaa palautetta tuotoksesta. Sen jälkeen tuotokseen tehdään tarvittavat muutokset.



Kuvio 1. Yhteiskehittämisen vaiheet

Virkkula ja Karjalainen (2020) ovat ilmaisseet työpajatoiminnan sopivan hyvin kehittämistyöhön. Opinnäytetyön tekemisen ensimmäinen vaihe toteutettiin Virkkulan ja Karjalaisen kuvaaman kolmen järjestyksessä olevan osion mukaisesti. Ensimmäisessä osiossa työpajoissa asetetaan tavoitteet, suunnitellaan ja valitaan sopivat toiminnalliset menetelmät sekä käsitellään käytännöt, miten

toimitaan. Opinnäytetyön tässä osiossa keskusteltiin ja sovittiin tavoitteista ja sopivista toiminnallisista menetelmistä sekä käytänteistä erikseen jokaisessa työpajassa. Aluksi keskusteltiin koko kehittämishankkeen ideasta, mistä tarpeesta kehittämisen idea on noussut. Keskusteltiin siitä, mitä työpajoilla on tarkoitus saavuttaa. Jokaisen työpajan alussa sovittiin sen kerran käytänteet ja toiminnalliset harjoitteet. Opinnäytetyön tekijä esitti heille erilaisia vaihtoehtoja, miten voisi edetä. Työpajoihin osallistuvat henkilöt saivat kertoa toiveitaan.

Virkkula ja Karjalainen (2020) ehdottavat, että toisessa osiossa luodaan yhteistyössä ideoita ja keinoja tavoitteisiin pääsemiseksi. Opinnäytetyön yhteiskehittämisen tässä osiossa työpajoissa kerättiin ja kokeiltiin ideoita ja keinoja työpajojen aikana. Nämä keinot olivat erilaisia pareittain ja ryhmittäin tehtäviä harjoituksia, jotka liittyivät asiakkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen lisäämiseen ja asiakkaan osallisuuden tukemiseen. Lisäksi keinojen testausta oli työpajojen välisenä aikana. Tällöin osallistujien tuli kirjata havaintojaan ja kokemuksiaan muistivihkoihin.

Viimeisessä osiossa Virkkulan ja Karjalaisen (2020) mukaan arvioidaan ja keskustellaan kokemuksista ja vaikutuksista. Opinnäytetyön yhteiskehittämisen tässä osiossa kokemuksista keskusteltiin viimeisen työpajan lopussa. Kirjalliset palautteet kerättiin talteen hyödynnettäväksi koulutuspaketin luomisen vaiheessa. Palautteen kysymykset ovat liitteessä 2.

Työpajoissa keskustelujen teemat liittyivät kuulemiseen, ymmärtämiseen ja osallisuuden tukemiseen. Näitä kaikkia käsiteltiin työpajoissa kolmesta näkökulmasta: 1) Miten teema näkyy asukkaana näkökulmasta; 2) Miten teema näkyy työntekijän näkökulmasta ja 3) Millaisia haasteita teeman toteutumiseen liittyy.

Työpajoissa tuotetut materiaalit olivat kartongeille kiinnitettyjä tarralappuja ja keskusteluista tehdyt kirjalliset muistiinpanot. Kaikki edellä mainittu kirjoitettiin keskustelujen teemoittain luetteloksi. Jokainen maininta erikseen. Samoista asioista saattoi tulla useampia mainintoja ja kirjoituksia luetteloon. Tämän jälkeen luetteloa tiivistettiin siten, että jokainen asia tuli vain kerran mainittua. Luettelotekstit muutettiin asukkaana tai työntekijän tekemiseksi. Jos luettelossa luki esimerkiksi ”puhumisen apuvälineet”, niin se muutettiin muotoon ”työntekijä käyttää puhumisen apuvälineitä”. Luetteloihin kirjatut asiat siirrettiin kehittämistyön kehittämistehtävästä muodostet-

tujen otsikoiden alle taulukkoon. Kehittämistehtävistä muodostetut otsikot olivat asukkaan kuulemista / ymmärretyksi tulemista / osallisuuden tukemista edistävät / estävät tekijät. Tämä menetelmä kuvaa eniten Rantasen (2009, 141) tiedonkeruun nelikentän kohtaa konkreettinen toiminta sekä osallistuva havainnointi. Osallistuva havainnointi onkin oiva väline, kun tarkoituksena on saada selville kohdeorganisaation toimintalogiikka (Toikko & Rantanen, 2009, 143). Tässä kehittämistehtävässä toimintalogiikka tarkoittaa sitä, miten maahanmuuttajataustaiset työntekijät toimivat, jotta asukkaat tulevat kuulluiksi, ymmärretyksi ja heidän osallisuuttaan tuetaan.

Työpajoihin osallistuneet henkilöt olivat aktiivisia työpajoissa. Työpajojen välisenä aikana heidän oli tarkoitus kirjata annettujen ohjeiden mukaisesti havaintojaan ja oivalluksiaan muistivihkoon. Työpajoihin osallistuneiden henkilöiden esimies oli tiedon-, resurssien ja palautteenantajana. Yhteiskehittämisen ryhmätapaamiset toteutettiin osallistujien työpaikalla. Sieltä saatiin koulutusta varten rauhallinen tila, jossa oli mahdollisuus turvalliseen ja avoimeen keskusteluun.

Sekä Hietalan, Kinnusen, Kauppilan & Karjalaisen (2018) että Sippolan & Hietalan (2017) mukaan yhteiskehittämällä tarkoitetaan tasa-arvoista vuorovaikutusta, jossa yhteistyössä toisten kanssa jaetaan kokemusta, ammattitietoa ja -taitoa sekä käytännön vinkkejä. Yhteiskehittämisessä yhtenä toteutustapana voidaan käyttää työpajatoimintaa. Työpajoissa kehitetään ja opitaan sekä harjoitellaan uusia asioita, joissa osallistujien omat kokemukset ja näkökulmat tulevat esille. Yhteiskehittämisessä on tärkeää turvallinen ja luottavainen ilmapiiri, jossa on mahdollisuus tulla kuulluksi. Yhteiskehittäminen mahdollistaa osallistujien kesken kokemusten jakamista, yhdessä ideointia ja yhdessä suunniteltujen teemojen kehittämistä. Yhteiskehittämisen myötä uudet opit viedään käytäntöön ja kokeillaan niiden toimimista havainnoiden ja arvioiden. Yhteiskehittämiseen kuuluu myös arvioida yhdessä kehittämistyön tuloksia sekä antaa ja ottaa vastaan palautetta vastavuoroisesti. Onnistuessaan voi vuorovaikutustaidot kehittyä ja lisätä hyvässä suhteessa kanssakäymistä sekä yhteistyötä toisten kanssa. (Hietala, Kinnunen, Kauppila & Karjalainen, 2018; Sipponen & Hietala, 2017.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) (2018) mukaan yhteiskehittämisen edellytyksenä on myös tutkijan ja osallistujien keskinäinen vuorovaikutus, jossa tasa-arvoisuus ja kuulluksi tuleminen korostuvat. THL lisäksi painottaa vuorovaikutuksen säilyvän koko yhteistyön ajan osallistujien kesken. THL yhtyy edellä olevien kirjoittajien ajatuksiin, että yhteiskehittäminen saattaa vaikuttaa

osallistujien ammatillisuuteen, toimintojen mahdollistamiseen ja toteuttamiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018.)

Yhteiskehittämisen tarkoituksena tässä opinnäytetyössä on selvittää asukkaiden kuulemista, ymmärtämistä ja osallisuuden tukemista edistävät ja estävät tekijät sekä löytää koulutuspakettiin sisällytettäviä harjoituksia. Yhteiskehittämisessä pyritään saada aikaan runsaasti keskustelua osallistujien kesken. Keskustelun myötä nousevat esiin tarpeet, joiden myötä koulutuspaketti suunnitellaan. Osallistujamäärä yhteiskehittämisessä kannattaa Repo-Kaarenton (1994, 15) ja Kivisen (2018, 20) mukaan olla 2–4 henkilöä. Tämä suositus toteutuikin hyvin työpajoissa.

Tiedonhausta on kerrottu aiemmin luvun 2 alussa. Teoriaa analysoin Toikon ja Rantalaisen (2009, 133–134) mallin mukaisesti. Teorian sisällönanalyysissa lähdin liikkeelle käsiteanalyysistä. Pääkäsitteinä olivat kuulluksi tuleminen, ymmärretyksi tuleminen ja osallisuuden tukeminen. Kirjoitin nämä sanat paperille. Niihin teoriasta löytämäni sopivan sisällön kirjoitin alateemoiksi. Näistä pääteemoista ja alateemoista hyödynsin sisältöä työpajojen suunnittelussa ja käsiteltävien kysymysten muodostamisessa sekä työpajojen harjoitusten tavoitteissa.

## 4.2 Työpajojen toteutus

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa työpajoissa hyödynnettiin Kankaanpään ym. (2021, 21) vahvan vaikuttamisen mallin kuutta osatekijää: 1. **luottamus**, 2. **läsnäolo**, 3. **suunta ja tavoitteet**, 4. **viesti**, 5. **dialogi** sekä 6. **merkitys**.

Työpajojen onnistumiseksi **luottamuksen** merkitys nousi tärkeänä teemana keskusteluissa esille. Keskustelimme ja harjoittelimme, miten työntekijät voivat lisätä asiakkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemistä. Taito kuunnella ja ymmärtää asukasta luovat mahdollisuuden luottamukselliseen vuorovaikutukseen hoitosuhteessa. Keskustelujen yhteydessä **läsnäolon** merkitys nousi tärkeänä asiana. Läsnäoloa varten nousi haasteeksi keskittymisen vaikeus, johon esimerkiksi kiire tai oma väsymys saattavat vaikuttaa. Osallistujien kokemat haasteet yhteistyössä **tavoitteisiin** pääsemiseksi nousivat keskusteluissa esille. Haasteita toisinaan lisää tiedon puute, puheen ymmärtämisen haasteet, ennakkoluulot, kulttuurierot, eri sairaudet. Osallistujien mukaan on tärkeää ymmärtää asiakkaita ja on tärkeää kehittää siinä itseään. Työpajoissa toteutimme erilaisia harjoitteita

kuuntelun ja ymmärryksen lisäämiseksi. Harjoituksia ohjattiin osallistujia motivoivasti ja perustelun siten, että harjoitteisiin liittyvä **viesti** oli helposti ymmärrettävää. **Dialogi** parin ja koko ryhmän kanssa koettiin tärkeäksi. Osallistujille oli **merkityksellistä** tutustua paremmin työkavereihin, saada jakaa kokemuksiaan ja siten saada ymmärrystä toisilta osallistujilta. Tämä vaatii turvallista ilmapiiriä, jossa kunnioitetaan ja hyväksytään toiset henkilöt. Työpajoissa suunnittelimme yhdessä tarpeellisia aiheita koulutuspakettia varten.

Koulutuspakettia varten työpajoissa keskusteltiin osallistujien kokemista haasteista. Haasteita rohjettiin hyvin nostaa esille. Tätä edesauttoi ryhmän onnistunut yhteistyö ja avoin vuorovaikutus. Ei ollut vääriä vastauksia eikä huonoja ideoita. Työpajojen yhteydessä ilmeni, että osallistujilla on paljon motivaatiota ja halua itsensä kehittämiseen omassa ammatissaan lähihoitajana. He haluavat kehittyä vuorovaikutustaidoissaan, jotta voivat lisätä myös asiakkaille kuulluksi ja ymmärretyksi tulemistä sekä tukea asiakkaiden osallisuutta. Nämä taidot kehittävät heitä myös henkilökohtaisesti, jolloin muihin tavoitteisiin voi saada uudenlaista merkitystä.

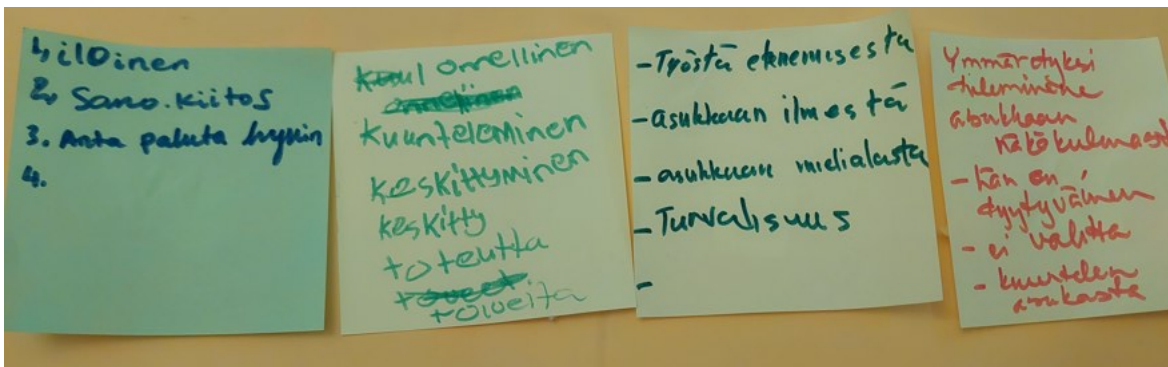
Seuraavaksi kerrotaan tarkemmin kolmesta työpajasta. Jokainen työpaja alkoi ja päättyi yhteiseen hetkeen, jolloin osallistujat tulivat itsekkin kuulluksi ja ymmärretyksi. Tapaamisten aloitus- ja päätöshetkien keinoina käytettiin esimerkiksi fiiliskierrosta ja lankakeräkierrosta. Fiiliskierroksella sanoittamisen tukena oli kuvia. Lankakeräkierroksella heitettiin lankakerä työkaverille ja hänelle myös annettiin myönteistä palautetta. Molemmissa harjoituksissa osallistujat saivat mahdollisuuden kertoa ajatuksistaan toisille. Näistä menetelmistä on kerrottu Ryhmänohjaajan oppaassa (Alaverdyan, Mattila, Peuna-Korpioja, Kivioja & Lautamo 2019. 102, 147).

**ENSIMMÄISEN TYÖPAJAN** 13.12.2023 teemoina olivat kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen merkitys. Teemoista keskusteltiin esimerkkejä käyttäen. Varmistettiin kysymyksiä tehden, että jokainen ymmärsi tehtäväksiannon ja teemat. Aluksi osallistujat täyttivät esitietolomakkeen (Liite 1) ja saivat ohjeet muistivihon täyttämistä varten. Osallistujia oli ensimmäisellä tapaamisella neljä henkilöä.

Muistivihon täyttämisen ohjeena oli kirjoittaa havaintoja omasta toiminnastaan ollessaan vuorovaikutuksessa asukkaan kanssa. Havaintoja siitä, mitä ja miten on tukenut asiakkaan kuulluksi ja

ymmärretyksi tulemista sekä miten on lisännyt asukkaan osallistumista johonkin toimintaan. Lisäksi vihkoon tuli kirjoittaa, millaisia haasteita ja onnistumisen kokemuksia on kohdannut näihin teemoihin liittyen.

Keskustelun jälkeen osallistujat kirjoittivat tarralapuille ajatuksiaan siitä, miten kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen näkyvät asukkaan toiminnassa. Saatuaan kirjoittamansa valmiiksi, he kiinnittivät tarralapun yhteiselle kartongille (Kuvio 1). Lopuksi jokainen kertoi vielä vuorollaan suullisesti kirjoittamansa sisällön ja sen merkityksen. Jos joku halusi lisätä tekstiä tarralappuihin tai kartongille, se oli mahdollista. Samalla tavalla työpajassa kirjoitettiin ylös, miten asukkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen näkyvät työntekijän näkökulmasta ja mitä haasteita on asukkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisessa.



Kuvio 1. Ymmärretyksi tulemisen näkyminen asukkaan toiminnassa.

**TOINEN TYÖPAJA** 15.12.2023 toteutui osittain eri kokoonpanolla kuin ensimmäinen työpaja. Osallistujamäärä oli sama neljä, kuin edellisellä kerralla, mutta heistä oli yksi uusi ja jo ennakkoon sovittusti oli yksi henkilö pois. Ennen virallista aloitusta ryhmän uusi osallistuja sai tarvittavaa tietoa sekä täytettäväkseen esitietolomakkeen. Hänelle annettiin myös vihko havaintojensa kirjoittamiseen.

Esittelykierroksen jälkeen oli fiilismittarikierros, jossa kukin osallistuja valikoi pöytätasolta kuvan, joka kuvasi jollain tapaa hänen omaa tunnettaan. Valittuaan kuvan, kerrottiin perustelut valintaan sekä millä fiiliksellä on tullut tapaamiseen.

Toista työpajaa jatkettiin käsittelemällä osallisuusindikaattorin väittämien teemoja, joista kerrottiin tarkemmin luvussa 4.3. Keskusteltiin esimerkkien avulla, mitä osallisuus tarkoittaa. Lopuksi kysymysten avulla varmistettiin, että jokainen ymmärsi tehtäväksiannon ja teeman.

Keskustelun jälkeen kirjoitettiin tarralapuille ajatuksia siitä, miten osallisuus näkyy asukkaan toiminnassa. Tarralappu kiinnitettiin teemaan sopivalle kartongille seinustalle. Lopuksi kerrottiin suullisesti kirjoitetun sisältö ja merkitys. Jos joku halusi lisätä tekstiä tarralappuihin tai kartongille, se oli mahdollista. Samalla tavalla kirjoitettiin ylös, miten asukkaan osallisuus näkyy työntekijän näkökulmasta ja mitä haasteita on asukkaan osallisuuteen liittyen.

Toisessa työpajassa jatkettiin kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen teemoista. Ensimmäinen harjoite toteutettiin pareittain niin, että toinen puhui aktiivisesti ja pari vastasi sanattomalla viestinnällään, ettei häntä kiinnosta toisen puhe. Parit vaihtoivat rooliaan ja toistivat tehtävän. Lopuksi keskusteltiin tunteista, joita tehtävä nosti esille. Keskustelussa nousi esille kulttuurierot ja omat kokemukset. Osallistujat olivat yhtä mieltä, että työyhteisössä on tärkeää saada vastaus tervehdykseen.

Työpajassa harjoiteltiin kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista erilaisin vuorovaikutusharjoitusten keinoin. Haastateltava sai päättää itse, vastaako hän kertoen itsestään vai keksiikö muuten. Kysymyksiä jokainen oli tehnyt vähintään kuusi ja saanut vastauksia vähintään saman verran. Lopuksi osallistujat esittelivät haastateltavastaan saamansa tiedot toisille. Tässä harjoituksessa osallistujat kuuntelivat ja ymmärsivät toisiaan sekä tulivat kuulluiksi ja ymmärretyiksi oikein hyvin.

Seuraavassa harjoitteessa parit haastattelivat taas toisiaan vuorollaan. Osallistujat keskustelivat osoittaen empatiaa ja kiinnostusta toisiaan kohtaa sekä tehden tarkentavia kysymyksiä. Osallistujat kokeilivat keskustelua, jossa kuuntelija ei osoittanut mielenkiintoaan toista kohtaan. Harjoituksissa nousi esille omia tunteita ja kokemuksia ja niiden myötä myös itsetutkiskelua omaan vuorovaikutustaitoonsa.

Sitten kaikki kirjoittivat kaksi kysymystä, joita työssään usein kysyvät asukkailta. Seuraavaksi esitettiin vuorotellen kysymyksen laatijalle kysymys, johon vastata. Tämän jälkeen osallistujat vuorol-

laan tekivät lisäkysymyksen vastaukseen liittyen. Tässä harjoiteltiin kuuntelemista ja ymmärtämistä sekä tehtiin lisäkysymyksiä niin, että osoitettiin kiinnostusta sekä kannustettiin jatkamaan kertomista. Kysymyksiä nousivat esille: Mitä kuuluu? Mitä sinä haluat tehdä tänään? Onko sinulla kaikki hyvin? Nukuitko hyvin? Miten voit? Jaksatko hyvin? Onko sinulla kipua? Nukuitko hyvin?

Lopuksi heiteltiin villalankakerää piirissä niin, että heittäessä jollekin, tuli sanoa positiivista ja myönteisestä hänelle, jolle kerän heittää. Tässä harjoitteessa osallistujat kiittivät toisiaan saamastaan avusta työssään, kiittivät ystävällisyydestä, ystävydestä, yhteistyöstä. Kiitosta sai myös se, että on päässyt osallistumaan koulutukseen mukaan. On saanut oppia uutta ja on saanut mahdollisuuden tutustua työkavereihin. Osallistujat olivat avoimia, iloisia ja aktiivisia. Olivat vapautuneempia kuin ensimmäisessä työpajassa.

Työpajoissa toteutuneet harjoitukset tukevat työntekijän taitoja lisätä asiakkaan osallisuutta. Osallistujat harjoittelivat seuraavaksi, miten mahdollisimman moni voisi osallistua sairaudesta tai vammasta huolimatta erilaisissa parityöskentelyissä työpajoissa.

**KOLMANTEEN TYÖPAJAAN** 20.12.2023 osa osallistujista pääsi tulemaan lähes puolituntia myöhässä. Tämä vaikutti koko ryhmän keskittymiseen. Osallistujia oli viimeisellä kerralla yhteensä viisi henkilöä.

Työpajassa kerrattiin koosteet edellisten tapaamisten keskusteluista. Sitten jatkettiin keskustelua vielä kaikista kolmesta teemasta. Lisäksi tutustuttiin erilaisiin lähteisiin, joista osallistujat voivat saada oman vuorovaikutustaitonsa kehittymiseen lisää tukea itsenäisesti opiskelemalla. Osallistujat tietävät nyt, miten löytävät lähteet, joiden avulla voivat itsenäisesti tai yhdessä toisten kanssa kerrata suomen kieltä ja lähihoitajan ammattisanastoa. Lisäksi jaettiin linkkejä vinkeiksi erilaisten toimintatuokioiden järjestämiseen. Pohdittiin, miten voidaan osallistuttaa eri keinoin erilaisia ihmisiä mukaan järjestettyyn toimintaan. Työpajassa havainnollistettiin myös, miten joitain tehtäviä voidaan muokata niin, että asukkaat voivat osallistua toimintaan ja ilmaista vastauksensa itsenäisesti vammastaan huolimatta. Osallistujille mainittiin, että joitain toimintatehtäviä on mahdollisuus tulostaa/lukea vierailta kielillä.



Ensimmäisellä tapaamisella jaetut vihot muistiinpanoja varten eivät olleet olleet työntekijöiden käytössä riittävästi. Vain yksi osallistuja oli kirjoittanut muutamalla lauseella omia havaintojaan. Osallistujat saivat pitää vihot itsellään sen vuoksi, ettei niihin ollut syntynyt kirjoituksia suunnitelmiksi. Osallistujat kertoivat vihon täyttämisen haasteista, joita olivat esimerkiksi ajan puute ja se, että kokivat kirjoittamisen haasteellisena. Osallistujista joku kertoi, että on helpompaa puhua näistä teemoista, jotta tulee itsekkin ymmärretyksi.

Osallistujille annettiin viimeisellä tapaamisella täytettäväksi palautekysely. Palautekysely löytyy liitteestä 3. Palautteeseen vastaaminen kirjoittaen oli osalle osallistujista haastavaa, sen vuoksi palautteita annettiin lisäksi suullisesti. Koulutuspakettia suunnitellessa tuleekin huomioida se, että osallistujien lukemisen ymmärtäminen, kirjoittamisen taito sekä puhumisen taito ovat eritasoisia. Palautteen tuloksissa nousi esille osallistujan tämänhetkinen tapa toimia asiakkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemiseksi sekä osallisuuden lisäämiseksi.

Osallistujien antaman palautteen mukaan työpajoissa oli mielenkiintoisia ryhmäkeskusteluja, uusia ajatuksia heräsi, opittiin erilaisia keinoja oppimaan uutta, saatiin uusia ideoita ryhmätoimintaan ja asukkaan osallistumisen tukemiseen sekä miten kuunnella asukasta ja ottaa huomioon työkaverit. Tiimissä tekeminen koettiin kivaksi tavaksi oppia. Työpajojen vetäjä koettiin sosiaalisesti ja ahkeraksi, energiseksi, rauhalliseksi ja osallistujia auttavaksi.

### **4.3 Koulutuspaketin luominen ja sisältö**

Koulutuspaketin tavoitteena on erilaisten harjoitteiden myötä tukea maahanmuuttajataustaisten lähihoitajien vuorovaikutustaitojen kehittymistä niin, että asiakkaat tulevat paremmin kuulluksi ja ymmärretyksi ja että heidän osallisuutensa lisääntyisi. Koulutuspaketin suunnittelussa keskitytään maahanmuuttajataustaisten lähihoitajien vuorovaikutustaitojen tukemiseen. Myös muut lähihoitajat voivat hyötyä koulutuspaketista. Koulutuspaketti rakentuu kolmen teeman (1. kuulluksi ja 2. ymmärretyksi tuleminen ja 3. osallisuuden tukeminen) teorian sekä työpajatoimintaan osallistuneiden työntekijöiden nostamien teemoja edistävien ja estävien tekijöiden pohjalta. Koulutuspaketti sisältää keinoja asiakkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen ja osallisuuden lisäämiseksi työyhteisössä yksin tai ryhmässä.

Koulutuspaketin suunnittelu alkoi perehtymällä erilaisiin pedagogiikkoihin, joista on kerrottu luvussa 2.4. Sopivia pedagogisia keinoja ovat esimerkiksi case-pohjainen oppiminen, dialoginen oppiminen, haastepohjainen oppiminen, ilmiöpohjainen oppiminen, käänteinen oppiminen, projektioppiminen, simulaatiopedagogiikka, yhteistoiminnallinen oppiminen, yhteisöllinen oppiminen ja yrittäjyyspedagogiikka (Opetuksen suunnittelu ja toteutus 2023).

Yllä olevista vaihtoehdoista useampikin menetelmä voisi sopia tähän koulutuspakettiin. Case-pohjaisessa oppimisessa voisi hyvinkin ottaa tapaamiskerralle aiheeksi jonkin asukkaiden kanssa usein esiintyvän tilanteen esimerkiksi asukkaan ymmärretyksi tuleminen ruokailutilanteessa. Dialogioppimisesta olisi hyötyä kokemusten jakamisessa, toisiltaan oppimisessa. Haastepohjaisessa oppimisessä osallistujat saisivat itse valita, mihin vuorovaikutuksen tilanteeseen haluavat apua. Ilmiöpohjaisesta oppimisesta voisi käyttää esimerkiksi asukkaan osallisuuden tukemiseksi.

Simulaatiopedagogiikkaan liittyen voisi näytellä asukastilanteita. Yhteisöllisessä oppimisessä rakennetaan yhteistä ymmärrystä esimerkiksi kuulluksi tulemisen kokonaisuudesta.

Kun ottaa huomioon työpajoihin osallistuneiden työntekijöiden toiveet ja yllä olevat teorioihin pohjautuvat opetusmenetelmät, niin koulutuspaketti tulee rakentumaan pääasiassa dialogiseen oppimiseen, haastepohjaiseen oppimiseen sekä simulaatioharjoituksiin. Nämä harjoitukset ovat vuorovaikutuksellisia ja konkreettisia. Maahanmuuttajataustaiset henkilöt oppinevat näillä menetelmillä parhaiten käytäntöön liittyviä asioita. Menetelmät myös tukevat heidän vuorovaikutustaan ja yhteistyötään. Tästä on hyötyä koulutuksen jälkeen arjen työssä.

Kolmesta työpajasta saadun kokemuksen perusteella koulutuspaketin kannattaa sisältää viisi työpajaa. Kolme kertaa on liian vähän, jotta ehtii käsitellä kaikkia teemoja riittävästi ja osallistujien toivomalla aktiivisella, toiminnallisella työotteella. Työpajat suositellaan olevan kerran kuussa, niin ne ovat ajallisesti helpompi sopeuttaa työpaikan aikatauluun. Lisäksi työpajojen väliin jää tällöin tarpeeksi aikaa sisäistää ja harjoitella työpajassa käsitellyjä asioita käytännössä. Jokaisessa työpajassa kannattaa olla suomenkielinen ohjaaja, joka tuntee työpaikan asukkaiden tarpeet ja maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden haasteet. Osallistujamäärä kannattaa olla 4–6 osallistujaa, koska maahanmuuttajataustaisten osallistujien kanssa menee aikaa asian kertomiseen ja ymmärtämiseen.

Koulutuspaketista suunnitellaan viiden työpajan mittainen kokonaisuus. Yksi työpaja kestää kerrallaan kaksi tuntia ja tapaamisia on kerran kuussa. Tämä on sopiva määrä, joka on mahdollista toteuttaa työvuorojen lomassa. Koulutuspakettia arvioidaan keskustelemalla palvelutalon esihenkilön kanssa ja tehdään muutokset saadun palautteen mukaisesti.

## 5 Tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset

### 5.1 Työpajojen aikana nousseet asukkaan kuulemista ja ymmärrystä sekä osallisuutta edistävät ja estävät tekijät

Työpajoihin osallistujien mukaan asukkaan **kuulemista edistää** varsinkin työntekijän kielitaito ja taito kysyä asukkaalta asiasta eri tavoin sekä kyky lukea sanatonta viestintää. Lisäksi asukkaan kuulemista edistää asukkaan oma-aloitteisuus ja asukkaan rohkeus kysyä. Taulukossa 1 on koottuna asukkaan kuulemista edistävät tekijät. Taulukossa nousee asioita, jotka Kankaanpää ym. (2021) ovatkin kirjoittaneet kuulemista edistäviksi: aktiivinen kuuntelu, puhujan tunteiden ja eleiden tarkkailu sekä tarkentavat kysymykset. Sen sijaan työpajoissa ei noussut esille Kankaanpään ym. (2021) kirjoittamista keinoista puhujan rohkaiseminen omalla sanallisella ja sanattomalla viestinnällä, yhteenvetojen tekeminen aiheen kokoamiseksi ja yhteisymmärryksen varmistaminen.

Taulukko 1. Asukkaan kuulemista edistävät tekijät.

- Asukas on oma-aloitteinen
- Asukas saa osallistua suunnitelmien tekemiseen
- Asukas uskaltaa kysyä apua
- Keskustelulle on riittävästi aikaa
- Kirjoittaminen puheen tukena
- Työntekijä antaa asukkaalle aikaa
- Työntekijä auttaa asukasta asukkaan toiveiden mukaan
- Työntekijä havainnoi asukkaan sanatonta viestintää
- Työntekijä kehittää omaa kielitaitoaan sekä rohkeuttaan puhua
- Työntekijä keskustelelee asukasta kiinnostavista asioista
- Työntekijä kuuntelee asukasta
- Työntekijä kysyy apua, jos työntekijä ei ymmärrä asukasta
- Työntekijä kysyy asiasta eri tavoin ja lisäkysymyksillä
- Työntekijä kysyy asukkaan toiveista
- Työntekijä kysyy, mitä asukkaalle kuuluu
- Työntekijä kysyy, tarvitseeko asukas apua

- Työntekijä käyttää helppoa kieltä
- Työntekijä on kiinnostunut asukkaasta
- Työntekijä on läsnä oleva
- Työntekijä puhuu rauhallisesti
- Työntekijä tukee asukasta
- Työntekijän katsekontakti on samalla tasolla asukkaan katseen kanssa
- Työntekijä järjestää keskustelutilaisuuksia

Työpajoihin osallistujien mukaan asukkaan **kuulluksi tulemista estää** varsinkin seuraavat tekijät: työntekijällä ja asukkaalla on haasteita ymmärtää toisen puhetta. Tämä johtuu yleensä työntekijän puutteellisesta suomen kielestä tai asukkaan puhetta vaikeuttavasta sairaudesta. Lisäksi asukkaan kuulluksi tulemista estää työntekijän kiire. Ei ole aikaa pysähtyä asukkaan luokse selvittämään ohimennen ilmaistua asiaa. Tarkemmin kuulluksi tulemista estävät tekijät on kerrottu taulukossa 2.

Taulukko 2. Asukkaan kuulemista estävät tekijät.

- Asukas ja työntekijä ovat asiasta eri mieltä
- Asukkaan ja työntekijän kulttuuriset erot
- Asukkaan puheentuottamiseen liittyvät ongelmat
- Asukkaan sairaudet
- Asukkaan sairauksista johtuvat käytöshäiriöt
- Työntekijän ja asukkaan vuorovaikutusta heikentävät tunnetilat
- Työntekijällä ja asukkaalla haasteita ymmärtää toisen puhetta (kieli ja afasia)
- Työntekijän kielitaidon heikkous
- Työntekijän kiire
- Työntekijöiden ja asukkaiden ennakkoluulot
- Työntekijöiden riittämätön määrä

Työpajoihin osallistujien mukaan asukkaan **ymmärretyksi tulemista edistää** varsinkin seuraavat asiat: työntekijä kuuntelee asukasta ja hänellä on aikaa keskustella asukkaan kanssa, työntekijä käyttää lyhyitä lauseita ja erilaisia keskustelun apuvälineitä. Tarkemmin ymmärrystä edistävästä asioista on kerrottu taulukossa 3. Työpajojen keskusteluissa jäi esille nostamatta, erilaiset kyselytekniikat ja reflektion hyödyntäminen sekä työntekijän persoonallisuuden hyödyntäminen, joita Tiuraniemi liittyy ymmärtämiseen (Tiuraniemi 2002, 8).

Taulukko 3. Asukkaan ymmärretyksi tulemista edistävät tekijät.

- Asukas antaa työntekijälle palautetta
- Asukas on rauhallinen ja yhteistyöhaluinen
- Työntekijä kuuntelee asukasta
- Työntekijä käyttää erilaisia apuvälineitä (tabletti, kuvat)
- Työntekijä käyttää lyhyitä lauseita
- Työntekijä opiskelee kieltä ja kulttuuria
- Työntekijä palaa kesken jääneeseen asiaan jälkikäteen
- Työntekijä tietää, mitä ja miten tekee työtään
- Työntekijä varmistaa keskustelulle myönteisen ilmapiirin
- Työntekijällä ja asukkaalla on keskustelun aikana katsekontakti
- Työntekijällä on asukkaan kanssa aikaa keskusteluun

Työpajoihin osallistujien mukaan asukkaan **ymmärretyksi tulemisen estää** seuraavat tekijät: työntekijän kielitaito niin puhumisessa kuin luetun ymmärtämisessä, asukkaan puhekyky sekä molempien keskittymiskyky juuri keskustelun hetkellä. Kun työntekijän kielitaito on heikko, he eivät ymmärrä, mitä heidän tulisi tehdä, mitä heiltä odotetaan. Heidän kirjallisen raportin perusteella, asia saattaa tulla väärin ymmärretyksi. Asukkaan heikko puhekyky vielä laskee ymmärretyksi tulemisen mahdollisuutta, jos työntekijä ei osaa hyvin asukkaan kieltä. Työntekijän heikko keskittymiskyky näkyy esim. siinä, että hän ei mene asukkaan tasolle keskustelun aikana ja hän keskeyttää asukkaan puhetta eikä kuuntele asukasta. Sen sijaan asukkaan heikko keskittymiskyky näkyy siinä, että hän tuskaistuu ja asukas antaa periksi asian selittämisen uudestaan. Tarkemmin ymmärretyksi tulemisen tekijöistä on taulukossa 4.

Taulukko 4. Asukkaan ymmärretyksi tulemistä estävät tekijät.

- Asukkaan ja työntekijän kulttuurierot
- Asukkaan heikentynyt puhekyky
- Asukkaan sairaus
- Asukkaan vireystilan vaihtelut
- Eri ikäisten ihmisten asioiden ymmärtämisen tavan erilaisuus
- Kääntäjäohjelman käyttämisen epäluotettavuus
- Työntekijän ja asukkaan väsymys
- Työntekijän ja asukkaan keskittymiskyvyn puute
- Työntekijän puutteellinen kielitaito
- Työntekijän kiinnostuksen puute
- Työntekijän heikko suomen kielen kirjoitustaito
- Työntekijän heikko suomen kielen luetun ymmärtäminen
- Työntekijän ongelmanratkaisutaitojen vähyyys

Työpajoihin osallistujien mukaan asukkaan **osallisuutta voi edistää** seuraavat asiat: asukkaan ja työntekijän hyvä vuorovaikutus, työntekijä antaa asukkaalle vaihtoehtoja ja esittää asukkaalle avoimia kysymyksiä. Tarkemmin osallisuutta edistävästä tekijöistä on kerrottu taulukossa 5.

THL:n (2024) mukaan osallisuutta tuetaan seuraavilla keinoilla: mahdollistetaan henkilökohtaiset tarpeet, kohdataan samanarvoisesti ja kunnioittaen, huomioidaan ja kannustetaan mukaan toimintaan, järjestetään mahdollisuus osallistua, rohkaistaan osallistumaan sekä ylläpidetään osallisuutta edistäviä toimintoja. Työpajoissa tuli esille kaikki muut keinot, mutta ei tullut erikseen puhetta siitä, että työntekijän tulee mahdollistaa asukkaan henkilökohtaiset tarpeet.

Taulukko 5. Asukkaan osallisuutta edistävät tekijät.

- Asukkaan ja työntekijän hyvä vuorovaikutus ja yhteistyö
- Työntekijä antaa asukkaalle aikaa
- Työntekijä antaa asukkaalle aikaa tehdä sen minkä asukas itse pystyy
- Työntekijä antaa asukkaalle vaihtoehtoja
- Työntekijä antaa positiivista palautetta asukkaan osallisuudesta
- Työntekijä esittää avoimia kysymyksiä
- Työntekijä juttelee asukkaan kanssa
- Työntekijä järjestää ryhmätoimintoja ja mahdollisuuksia
- Työntekijä kannustaa osallistumaan
- Työntekijä kehottaa asukasta osallistumaan toimintaan
- Työntekijä kuuntelee ja keskustelee asukkaan kanssa
- Työntekijä on empaattinen ja kärsivällinen
- Työntekijä on kärsivällinen
- Työntekijä ottaa huomioon asukkaan ihmisarvon ja yhdenvertaisuuden
- Työntekijä ottaa huomioon asukkaan omat toiveet
- Työntekijä rohkaisee asukasta
- Työntekijä rohkaisee asukasta kertomaan toiveistaan
- Työntekijä säilyttää asukkaiden voimavaroja
- Työntekijän kuntouttava työote

Työpajoihin osallistujien mukaan asukkaan **osallisuutta estää** seuraavat asiat: asukkaan toimintakyky ja voimavarat eivät ole riittävät. Tämä tulee esille varsinkin, jos ei ole toiminnan tilaa järjestetty esteettömästi, kommunikoinnin apuväline puuttuu tai jos asukkaalle ei ole järjestetty lepoa hetkeä ennen toimintaa. Lisäksi toimintaa estää, jos asukas tarvitsee työntekijän tukea osallistumiseen, eikä sillä hetkellä ole vapaita työntekijöitä häntä auttamaan tai mukaan tapahtumaan lähtemään. Osallisuutta estävistä tekijöistä on kerrottu tarkemmin taulukossa 6.

Taulukko 6. Asukkaan osallisuutta estävät tekijät.

- asukas tarvitsee työntekijän tukea osallistumiseen
- asukkaan kykenemättömyys selittää asioitaan
- asukkaan sairaudet
- asukkaan heikko taloudellinen tilanne
- asukkaan toimintakyvyn rajoitteet
- asukkaan voimavarojen vähyyys
- asukkaan yksinäisyys
- asukkaan ymmärretyksi ja kuulluksi tulemisen haasteet
- asukkaalle sopimaton säätö
- työntekijän ja asukkaan väliset kulttuurierot
- työntekijän kielitaidon heikkous
- työntekijän kiire

## 5.2 Koulutuspaketti tehostetun palveluasumisen maahanmuuttajataustaisille työntekijöille.

Työpajoihin osallistuneiden maahanmuuttajataustaisten lähihoitajien mielestä kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen ja osallisuuden lisäämisen harjoitteluun sopivat parhaiten seuraavanlaiset harjoitukset:

- ryhmän ja parin kanssa keskusteleminen ja mallintaminen
- toiminnalliset harjoitukset
- ryhmätoiminnan virtuaalisen materiaalin löytämisen ja käyttämisen harjoittelu
- vuorovaikutuksen harjoitukset, joita myös löytyy valmiina virtuaalisina materiaaleina
- simulaatioharjoitukset, asukastilanteiden ratkaisemiset
- kääntäjäohjelman hyödyntäminen työssä
- sanallisten ja kuvallisten muistiinpanojen tekeminen
- palautteen antaminen ja saaminen
- rohkeuden tukeminen
- osallistujia aktivoivat menetelmät

Toisen työpajan keskusteluista nousi esille, ettei osallistujilla ole kokemusta ryhmien ohjaamisesta. Ryhmien ohjaaminen on Kirkkopihan palvelutalossa osa lähihoitajan työtehtäviä. Osallistujilla oli

vähänlaisesti kokemusta yksilön ohjauksesta, jollei oteta huomioon heidän asiakkaan arjen avustamiseen liittyvää ohjaustyötä. Yksilön ohjaamisen osallistujat kokevat helpommaksi kuin ryhmän ohjaamisen. Ilmeni, että osa osallistujista osaa hakea internetistä esimerkiksi valmiin ohjatun tuolijumpan tai musiikkia kuunneltavaksi, mutta muut teemat tuottavat haastetta.

Harjoitusten lisäksi osallistujat kaipasivat tietoa, mistä he saavat erilaisia ideoita osallistaviin toimintoihin. Osallistujat kaipasivat myös ideoita, miten muokata toimintaa niin, että kaikki asukkaat pääsevät mukaan toimintaan. Työpajassa esitettiin Papunetin nettisivuja ja kerrottiin monipuolisista materiaaleista. Materiaaleja maahanmuuttajataustaiset lähihoitajat voivat hyödyntää työsäään henkilökohtaisesti sekä asiakkaan tai ryhmän kanssa. Materiaalia löytyy myös jonkun verran eri kielillä. Osaamisen paikka -sivustoa esiteltiin työpajassa lyhyesti ja yhdelle osallistujalle se oli entuudestaan jo tuttu. Hän oli kokenut sivuston annin hyödylliseksi.

Edellä oleviin kappaleisiin ja lukuun 5.1 perustuen viiden työpajan pääteemat rakentuivat taulukon 7 mukaisiksi. Koulutuspaketti on kokonaisuudessaan liitteessä 3.

Taulukko 7. Koulutuspaketin työpajojen pääteemat ja pedagoginen valinta.

| <b>Työpaja</b> | <b>Pääteema</b>  | <b>Pedagoginen valinta</b> |
|----------------|--|----------------------------|
| Työpaja 1      | Asukkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen ja osallisuuden lisääminen. Mitä nämä tarkoittavat sekä asukkaan että työntekijän näkökulmasta.   | Dialoginen oppiminen       |
| Työpaja 2      | Jatketaan ensimmäisen työpajojen teemaa.<br>Asukkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen ja osallisuuden lisääminen. Mitä nämä tarkoittavat sekä asukkaan että työntekijän näkökulmasta. | Dialoginen oppiminen       |
| Työpaja 3      | Osallisuuden tukeminen   | Haastepohjainen oppiminen  |



|           |  |                           |
|-----------|--|---------------------------|
| Työpaja 4 | Jatketaan edellisen työpajojen teemaa osallisuuden tukeminen.    | Haastepohjainen oppiminen |
| Työpaja 5 | Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen sekä osallisuuden tukeminen. | Simulaatioharjoitukset    |

## 6 Pohdinta

### 6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuudella ylläpidetään tieteellisen toiminnan korkea taso suunnitteluissa, menetelmissä, analyyseissä sekä toimintaa edellyttävien resurssien käytössä (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa 2023, 11–12). Opinnäytetyön menetelmänä oli yhteiskehittäminen, jota noudatettiin Virkkulan ja Karjalaisen (2020) mallin mukaan. Lisäksi koulutuspakettia suunnitellessa perehdyttiin erilaisiin pedagogisiin menetelmiin (Opetuksen suunnittelu ja toteutus 2023.), joista valittiin sopivimmat koulutuspakettia varten. Valinnassa painoivat osallistujien aktiivisen osallistumisen mahdollisuus. Toiminnalliset harjoitukset on hyväksi havaittu maahanmuuttajataustaisten henkilöiden koulutuksessa (Ekholm 2018, 24).

Opinnäytetyön prosessin luotettavuutta mietittiin jo prosessin suunnitteluvaiheessa. Toimeksiantaja valitsi työpajoihin osallistujat työvuorojen sopivuuden mukaan. Työpajoihin osallistuville henkilöille osoitetut kysymykset mietittiin sellaisiksi, että maahanmuuttajataustaiset osallistujat ne ymmärtävät. Ja jos eivät ensimmäisellä kerralla ymmärrä, niin ymmärrystä varmistettiin lisäkysymyksillä ja toisilla tavoin sanoen. Opinnäytetyön tekijä oli itse aiemmin ollut toimeksiantajan työntekijänä. Heidän yhteistyönsä kehittämistehtävän aikana sujui asiallisesti, koko ajan kehittämistehtävän tavoite mielessä.

Opinnäytetyön työpajojen ilmapiiri oli luottamuksellinen ja turvallinen, vapautunut. Työpajoihin osallistuneet henkilöt toivat monipuolisesti esille omia kokemuksiaan ja ajatuksiaan. Tämä auttoi kehittämistehtäviin vastaamisessa. Oli ilo, että työpajoihin osallistuneiden henkilöiden esihenkilö oli pystynyt järjestämään osallistujille työaika. Muutenkin yhteistyö työpaikan edustajan kanssa oli sujuvaa.

Työpajojen tuotokset kerättiin kartongeista tehtyihin seinätauluihin. Kehittäjä teki muistiinpanot jokaisen työpajan jälkeen. Aineiston analyysissa hyödynnettiin sisällön analyysia, josta Toikko ja Rantanen (2009, 133–134) ovat kirjoittaneet. Sisällön analyysiin hieman haastetta toi se, että osa osallistujista ei ollut kielitaidon tason takia aina ymmärtänyt aukottomasti kysymystä. He olivat kirjoittaneet tarralapuille melkein kysymykseen vastaten. Onneksi keskusteluissa kaikki ymmärsivät, kun työpajan ohjaaja puhuessaan selvensi asiaa vielä lisää. Tämän jälkeen työpajan ohjaajan tekemät muistiinpanot syvensivät kartongille kiinnitetyille tarralapuille kirjoitettuja asioita ja auttoivat sisällön analyysin tekemistä.

Opinnäytetyötä varten on haettu teoriaa useista tietokannoista. Lähteet ovat olleet verkossa saatavilla ja suomenkielisiä artikkeleita ja e-kirjoja sekä eri asiantuntijatahojen julkaisuja ja oppaita. Sen sijaan tieteellisiä artikkeleita löytyi vähemmän suomen kielisinä. Lisäksi lähteenä on suullinen haastattelu opinnäytetyön kohdehenkilöiden esimieheltä. Lisäksi opinnäytetyön tekemistä on auttanut opintojen aikana opitut asiat ja opiskelumateriaali. Teoriaan tuodut tiedot on merkattu lähdeluetteloon ja lähdeviitteisiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun ohjeita noudattaen.

Koulutuspaketti vaikuttaa luotettavalta. Se sisältää vuorovaikutukseen liittyviä teemoja, joita Tarkoituksellisen vuorovaikutuksen mallissa (The Intentional Relationship Model, IRM) on sanottu liittyvän toimintaterapian vuorovaikutukseen (Rusi-Pyykönen 2013, 107). Tähän sai vahvistusta työpajojen materiaalista. Teemoihin kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen sekä osallisuuden tukeminen liittyvien harjoitusten toimivuudesta saatiin työpajoissa kokemusta. Työpajojen perusteella oli helppo valita koulutuspaketissa käytettävät pedagogiset menetelmät.

Vilka (2005, 30) tarkentaa hyvän tieteellisen käytännön tarkoittavan, että tutkija noudattaa eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) korostaa hyvän tieteellisen käytännön muodostuvan toimista, joiden keinoilla varmistetaan sen toteutuminen koko elinkaaren ajan. Hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteina neuvottelukunta mainitsee olevan luotettavuus, rehellisyys, arvostus sekä vastuunkanto. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa 2023, 11-12.) Tässä kehittämistehtävässä luotettavuudesta on kerrottu tässä samassa luvussa aiemmin. Rehellisyys näkyy siinä, että kaikki kehittämistehtävään liittyvät dokumentit on säilytetty asiallisesti niin, että toisilla ei ole ollut doku-

mentteihin pääsyä. Teoriatiedon lähteet on kerrottu eikä toisen julkaisemaa tietoa ole omana kerrottu. Arvostusta tekijä osoitti työpajoissa kunnioittamalla osallistujia ja toimeksiantajaa. Osallistujat ovat saaneet kysyä aina halutessaan. Osallistujat olivat vapaaehtoisesti työpajoissa. Tekijä kantoi vastuuta siitä, että kehittämistyön suunnittelun, toteutuksen ja julkaisun vaiheessa on eettiset toimintaperiaatteet otettu huomioon. Tekijän työ on ollut läpinäkyvää.

## 6.2 Tulosten pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli yhteiskehittämisen sekä taustateorian avulla luoda koulutuspaketti, jonka avulla tehostetun palveluasumisen maahanmuuttajataustaiset lähihoitajat voivat kehittää vuorovaikutustaan asiakkaiden kanssa. Koulutuspaketin käyttämisen myötä tavoitteena on, että tehostetussa palveluasumisessa asiakkaat tulevat kuulluiksi ja ymmärretyiksi sekä mahdollistetaan asiakkaille osallistuminen silloinkin, kun työntekijät ovat maahanmuuttajataustaisia henkilöitä.

Opinnäytetyön ensimmäisenä kehittämistehtävänä oli selvittää, millaiset tekijät edistävät ja estävät maahanmuuttajataustaisten henkilöiden mahdollisuuksia tukea asukkaiden kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista sekä osallisuuden tukemista. Toisena kehittämistehtävänä oli luoda koulutuspaketti tehostetun palveluasumisen maahanmuuttajataustaisille työntekijöille. Tämä koulutuspaketti rakentui niistä tekijöistä, joita työpajoissa huomattiin työntekijöiden tarvitsevan. Niistä asioista, jotka edistävät vuorovaikutusta. Lisäksi koulutuspaketin sisältö on hyvässä linjassa siihen, mitä teoriaosassa kerrotaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemiseen ja osallisuuden tukemiseen vaikuttavista asioista.

Koulutuspaketin osio sisältää kuulluksi tulemisen harjoituksia, joissa vahvistuu työntekijä taito käyttää riittävästi aikaa asukkaan kanssa, järjestää asukkaalle rauhallisen ympäristön keskustelua varten, havainnoida asukkaan sanatonta viestintää, kehittää omaa kielitaitoaan ja rohkaistua suomen puhumiseen, käyttää lisäkysymyksiä asukkaan kanssa keskustelussa sekä käyttää helppoja ja lyhyitä lauseita asukkaan kanssa puhuessa. Nämä harjoitukset liittyvät hyvin työpajoissa ja teoriassa (Kankaanpää 2021) nousseihin kuulluksi tulemista edistäviin asioihin: työntekijän kielitaito,

asiasta kysyminen eri tavoin ja kyky lukea sanatonta viestintää. Lisäksi harjoituksissa voidaan paneutua Kankaanpään (2021) kertomiin kuulemista edistäviin asioihin: puhujan rohkaiseminen omalla sanallisella ja sanattomalla viestinnällä, yhteenvetojen tekeminen aiheen kokoamiseksi ja yhteisymmärryksen varmistaminen.

Koulutuspaketin osio ymmärretyksi tulemisen harjoituksista sisältää harjoituksia, jotka opinnäytetyön kehittämistehtävässä vastaavat kohtaan, miten edistää ymmärretyksi tulemistä. Niinpä harjoitukset sisältävät asioita, joissa työntekijät pääsevät käyttämään suomen kieltä, kokeilemaan toisen kuuntelemista, asukkaan haastattelua ja keskustelusta yhteenvedon tekemistä, katsekontaktin säilyttämistä keskustelun ajan sekä kertaamaan, mitä on kuullut asukkaan sanovan. Harjoitusten avulla voidaan kehittää myös työntekijöiden taitoja käyttää erilaisia kyselytekniikoita ja reflektointikykyä. Nämä kaksi asiaa eivät tulleet esille työpajoissa, mutta ne on Tiuraniemi maininnut ymmärtämisen tukemiseksi. (Tiuraniemi 2002, 8).

Koulutuspaketin osio osallisuuden tukemisesta sisältää teemoja, jotka työpajoissa nousivat osallisuuden tukemista edistäviksi asioiksi. Näitä taitoja harjoitellaan esimerkiksi etsimällä virtuaalista materiaalia toiminnallisten tuokioiden järjestämiseen sekä toiminnallisten tuokioiden suunnitteluun ja toteuttamiseen, harjoittelemalla toiminnan reflektointia työkavereiden kanssa, antamalla näytelmäharjoituksessa asukkaan tehdä sen, minkä hän itse kykenee tehdä, antamalla positiivista palautetta ja kannustusta ja tutustumalla kommunikoinnin välineisiin. Näitä samoja asioita neuvoo myös THL (2024) käyttämään osallisuuden tukemisessa. Lisäksi se neuvoo mahdollistamaan asukkaan henkilökohtaiset tarpeet. Koulutuspaketin työpajoissa on tätäkin asiaa mahdollisuus tuoda esille harjoitteluissa.

Opinnäytetyön tekemisen myötä on vahvistunut ajatus, että jokaisen, ei vain maahanmuuttaja-taustaisen henkilön, on sanottava asiat selkeästi ja ymmärrettävästi. Lisäksi on uskallettava varmistaa, että ymmärsikö toinen sanoman. Tämä kannattaa varmistaa toisenkin kerran ja eri kysymyksin. Tätä tuli harjoiteltua työpajoissa.

Osallistujat eivät täyttäneet muistivihkoja, koska eivät työn aikana ehtineet keskittyä suomen kielen kirjoittamiseen. Heidän työpäivien aikana hankittu kokemus ja heränneet ajatukset kannattaisi kerätä jollain toisella tavalla. He voisivat esimerkiksi sanella ajatuksiaan talteen.

Koulutuspaketti on työpaikan edustajan mielestä käyttökelpoinen ja vastaa heidän tarpeisiinsa. Valmista koulutuspakettia tullaan kokeilemaan vasta myöhemmin. Sitä voidaan käyttää kaikissa saman yhteistyötahon yksiköissä. Harjoitukset pohjautuvat työpajoihin, joista saadun kokemuksen perusteella voi luottaa siihen, että koulutuspaketin harjoitukset toimivat. Jos eivät toimisi, niitä voi helposti muuttaa siten, että tavoite pysyy kuitenkin samana. Koulutuspaketin ohjaajana kannattaa olla sama henkilö eri yksiköissä. Näin tieto mahdollisista muutostarpeista säilyy ja kehittämistä tehdään. Koulutuspaketissa käytetään pääasiassa kolmea erilaista pedagogista keinoa. Keinot pitävät osallistujat virkeinä ja aktiivisina.

Tuotoksena tehty koulutuspaketti saattaa omalta osaltaan vaikuttaa positiivisesti maahanmuuttajataustaisten työhön sitoutumiseen ja työyhteisöön kuulumiseen. Tämä tukenee maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kotoutumista. Lisäksi asukkaat toivottavasti tulevat jatkossa paremmin kuulluiksi ja ymmärretyiksi ja heidän osallisuuttaan tuetaan tehokkaammin.

Koulutuspaketista onnistuttiin luomaan uudenlainen työkalu maahanmuuttajataustaisten lähihoitajien taitojen kehittämiseksi tehostetun palveluasumisen yksikössä. Aiemmin on jo tehty materiaalia, miten maahanmuuttajataustaisia henkilöitä kannattaa kouluttaa (Ekholm 2018, 24). Niissäkin suositeltiin konkreettista tekemistä ja luovia menetelmiä, joita tässä koulutuspaketissa käytetään.

### **6.3 Johtopäätökset ja jatkokehittämisaiheet**

Opinnäytetyön kehittämistehtäviä oli kaksi. Ensiksi selvitettiin, millaiset tekijät edistävät tai estävät maahanmuuttajataustaisten henkilöiden mahdollisuuksia tukea asukkaiden kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista sekä osallisuutta. Toiseksi luotiin koulutuspaketti tehostetun palveluasumisen yksikköön maahanmuuttajataustaisten lähihoitajien vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi.

Kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista sekä osallisuutta lisääviä tekijöitä on monia. Pääosin kehittämistyön työpajoissa nousi esille samoja asioita kuin kirjallisuudesta. Näitä ovat esimerkiksi työntekijän kielitaito, aktiivinen kuunteleminen ja kysymyksillä asian tarkistaminen, jatkokysymysten tekeminen, asukkaan toiveiden kuuntelu ja tapahtumien järjestely. Kirjallisuudesta esille nousseet asiat olivat laajempia, kuin työpajoissa esille nousseet asiat. Näitä olivat esimerkiksi asukkaan tar-

peiden selvittäminen, tilanteen reflektio ja yhteenvetojen tekeminen aiheen kokoamiseksi ja yhteisymmärryksen varmistaminen. Toisaalta työpajoissa nousi esille konkreettisempia asioita kuin teoriassa. Näitä olivat esimerkiksi neuvo työntekijälle puhua rauhallisesti ja toimia siten, että hän arjessa säilyttää asukkaiden voimavaroja, jotta asukkaat jaksavat osallistua ryhmätoimintoihin.

Koulutuspaketista tuli sellainen, että sen mukaisesti työpaikalla pystytään alkamaan kouluttaa maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä parempaan vuorovaikutukseen asukkaiden kanssa. Koulutuspaketin sisältö pohjautuu niin kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kuin osallisuuden tukemisen teoriaan ja yhteiskehittämiseen kuuluneissa työpajoissa osallistuneiden tuottamiin ajatuksiin. Koulutuspaketin pedagogiset toteutusvalinnat tukevat osallistujien aktiivisuutta ja vuorovaikutusta koulutuksen aikana. Nämä on teorian mukaan havaittu hyviksi maahanmuuttajien henkilöiden koulutustavoiksi.

Jatkokehittämisaiheena on kokeilla koulutuspakettia käytännössä useammassa tehostetun palveluasumisen yksikössä. Kokeilut kannattaa suunnitella tavoitteellisesti, jotta löytyy kokemuksen kautta toimivimmat keinot ja keinojen sopivat muokkaukset tilanteiden ja osallistujien tarpeiden mukaan. Kokeiluista kannattaa kerätä palautetta ja muokata koulutuspakettia aina vain toimivammaksi. Koulutuspaketti on sähköisessä muodossa. Sitä on helppo muokata.

Koulutuksen toteutuksessa työpajat kannattaa tehdä pidemmällä aikavälillä kuin kaksi viikkoa, kuten nyt oli käytössä. Pidempi aika mahdollistaisi työpajoihin osallistuvien henkilöiden asian sisäistämisen, harjoituksissa opittujen asioiden käytännön harjoittelun ja osallistuvien työntekijöiden muistivihon täyttämisen. Sitä varten lopullisen koulutuspaketin viisi tapaamiskertaa onkin suunniteltu olevat kuukauden välein.

Koulutuksen käyneet henkilöt voisi sopia työhön perehdyttäviksi omille työpaikoilleen, kun työkaaveriksi tulee uusi työntekijä. Näin osaaminen leviää paremmin työpaikan sisällä. Samaten koulutuksen käyneet henkilöt voisi sopia olevan mentorina saman työpaikan eri yksikön vuorovaikutustaitojen osaamista tarvitseville työntekijöille.

Työpaikoilla kannattaisi koulutuksen jälkeen järjestää maahanmuuttajataustaisille työntekijöille kerran kuussa palkallinen aika harjoitella yhdessä vuorovaikutukseen sisältyviä moninaisia asioita.

Tämä yhteinen aika voisi olla avoinna myös äidinkielenään suomea puhuville työntekijöille. Näin tapaamiset lisääisivät työyhteisön yhteenkuuluvuutta. Yhteenkuuluvuutta voisi lisätä jo sekin, että sekä äidinkielenään suomea puhuvat että muita kieliä puhuvat istuisivat vierekkäin ruokatauolla ja keskustelisivat keskenään. Tällaisista työpaikan työyhteisön toimintaa tukevista pienistä arjen teoista voisi tehdä kehittämistyön, jolla selvitetään työntekijöiden työhön sitoutumisen edistymistä.

## Lähteet

- Alaverdyan, A., Mattila, L., Peuna-Korpioja, K., Kivioja, T., & Lautamo, T. 2019, 102. Ryhmänohjaajan opas. Kompensaatiokeinoista apua arkeen, työhön ja oppimiseen Komppaa- ryhmätoimintamallin avulla. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 271. Viitattu 3.2.2024. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/262679/JAMKJULKAISUJA2712019\\_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/262679/JAMKJULKAISUJA2712019_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Aralinna, V., Heiskanen, T., Juntunen, K., Kantanen, M., Kanto-Ronkanen, A., Karhula, M., Lautamo, T. Hyvät arviointikäytännöt suomalaisessa toimintaterapiassa. Toimintaterapialiitto.2021. Viitattu 12.10.2023. [https://www.toimintaterapeuttiliitto.fi/site/assets/files/2411/toi\\_hyvat\\_arviointikaytannot\\_2021.pdf](https://www.toimintaterapeuttiliitto.fi/site/assets/files/2411/toi_hyvat_arviointikaytannot_2021.pdf)
- Asiakasosallisuus sotessa. Sote-ammattilaiset asiakasosallisuuden osaajiksi 2019–2022. Työterveyslaitos. Viitattu 12.10.2023. <https://www.ttl.fi/tutkimus/hankkeet/sote-ammattilaiset-asiakasosallisuuden-osaajiksi-asko>
- Ekholm, E. 2018. Keholliset ja pelilliset menetelmät kotouttamistyössä. Kepeli-hankkeen (2016–2018) arviointiraportti. Ennora. Viitattu 17.3.2024. [https://kepelimetropolia.fi/wp-content/uploads/2018/07/Kepeli-arviointiraportti\\_ElinaEkholm1.pdf](https://kepelimetropolia.fi/wp-content/uploads/2018/07/Kepeli-arviointiraportti_ElinaEkholm1.pdf)
- Enbuska, M. 2024. From integration policies to belonging: Local integration workers' boundary construction concerning immigrants in rural areas. Journal of international migration and integration, 1-21.
- Enbuska, M., Lähdesmäki, M., Suutari, T. 2021. Belonging and its frames: Rural employers' boundary construction concerning immigrant employees. Sociologia Ruralis, 61 (3), 543-560.
- Frisk, T. (toim.). Työpaikkaohjaaja opiskelijan ohjaajana. 2016. Uud. p. 2016. Educa-Projektit Oy. Viitattu 19.3.2024. [TPO-opiskelijan-ohjaajana-2.6.2016.pdf \(verkkovaria.fi\)](https://www.verkkovaria.fi/tpo-opiskelijan-ohjaajana-2.6.2016.pdf)
- Hautala, T., Hämäläinen, T., Mäkelä, L., Rusi-Pyykkönen, M. 2013. Toiminnan Voimaa, Toimintaterapia käytännössä. Äänikirja. 3. uud. p. Porvoo: Celia.
- Hautamäki, T., Aalto, A., Alaverdyan, A., Saarikoski, S. Seinäjoki. 2022. Osallisuus ihmistyössä. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Viitattu 22.10.2023. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/788558/B177.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Heimonen, J. 2010, 45–48. Näkökulmia monikulttuuriseen esimiestyöhön ja henkilöstöjohtamiseen. Kielitaidon kehittämisen tukeminen työssä. Opas. Seppälä, T, toim. Nettiversio. Viitattu 12.12.2023. <https://blogs.helsinki.fi/koulutuksesta-tyoelamaan/files/2010/11/Nakokulmia-monikulttuuriseen-esimiestyohon-ja-hlostojohtamiseen-Palmenian-julkaisu-2010.pdf>
- Hietala, O., Kinnunen, S., Kauppila, R, Karjalainen, J. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen työntekijöiden ja johdon näkökulmasta. Osallisuuden, oppimisen ja ammatillisen kasvun mahdollisuuksia. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 26/2018. Helsinki 2018. Viitattu



14.11.2023 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137261/URN\\_ISBN\\_978-952-343-088-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137261/URN_ISBN_978-952-343-088-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. 2022. Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 25.10.2023.

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalveluissa#kasitteita-ja-sanastoja>

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje. 2/2023. Helsinki. Viitattu 28.4.2024. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)

Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus. 2019. Suomen YK-liitto. Viitattu 17.10.2023.

[https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/ihmisoikeuksien\\_yleismaailmallinen\\_julistus\\_1.pdf](https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/ihmisoikeuksien_yleismaailmallinen_julistus_1.pdf)

Ikäkuuloisuus. Kuulolla koko iän. Kuuloliitto ry. Viitattu 26.10.2023. <https://ikakuuloiset.fi/ika-huonokuuloisuus/>

Ikäntyminen. 2022. Palvelutarpeiden arviointi RAI- järjestelmällä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 25.10.2023. <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/palvelutarpeiden-arviointi-rai-jarjestelmalla/rai-arviointi-asiakastyossa/kysymyksiä-ja-vastauksia-rai-arvioinnista>

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäpaperi 33/2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ilonen, M. 2014. Osallisuuden olotiloissa. Aspa -julkaisuja 1/2014. Viitattu 23.1.2024.

[https://www.aspa.fi/wp-content/uploads/2020/09/Osallisuuden\\_olotiloissa-opas.pdf](https://www.aspa.fi/wp-content/uploads/2020/09/Osallisuuden_olotiloissa-opas.pdf)

Kaasinen, L., Kiuru, E. 2022. Maahanmuutto ja kielitaito SuPerilaisten kokemana 2021- selvitys, 2021, 4. SuPer. Helsinki. Viitattu 10.12.2023. [https://www.superliitto.fi/site/assets/files/4691/maahanmuutto\\_ja\\_kielitaito\\_2021-selvitys\\_02022022.pdf](https://www.superliitto.fi/site/assets/files/4691/maahanmuutto_ja_kielitaito_2021-selvitys_02022022.pdf)

Kangasharju, A., Kauhanen, A., Kalmbach, A., Valkonen, T. 8.3.2023. ”Työllisten maahanmuuttajien määrä on kasvanut Suomessa”. ETLA Raportti No 136. Viitattu 9.12.2023.

<https://pub.etla.fi/ETLA-Raportit-Reports-136.pdf>

Kankaanpää, H., Laakso, H., Vikkula, S. 2021. Helsingin seudun kauppakamari/ / Helsingin Kamari Oy ja tekijät. Kasvata vaikutusvaltaasi – Vahvan vaikuttamisen opas. Viitattu 26.10.2023.

[https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.jamk.fi:2443/ammattikirjasto/teos/kasvata-vaikutusvaltaasi-2021#kohta:Kasvata\(\(20\)vaikutusvaltaasi\(\(20\)\)\(\(2013\)\)\(\(20\)vahvan\(\(20\)vaikuttamisen\(\(20\)opas](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.jamk.fi:2443/ammattikirjasto/teos/kasvata-vaikutusvaltaasi-2021#kohta:Kasvata((20)vaikutusvaltaasi((20))((2013))((20)vahvan((20)vaikuttamisen((20)opas)

Kielitaito määrää maahanmuuttajan työnhaussa. 2013. Helsingin yliopisto. Koulutus- ja kehittämisskeskus Palmenia. Viitattu 2.3.2024. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/9917545/kielitaito-maaraa-maahanmuuttajan-tyonhaussa?publisherId=3747>

Kivinen, P. 2018. Yhteistoiminnallinen kehittäminen ja dialogisuus- teoriasta käytäntöön. Teok- sessa Laaksonen, H. (toim.) Työn ilolla! – dialogia ja yhteistoiminnallista kehittämistä. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportteja 99, 17–25. Viitattu 14.11.2023. [https://www.finna.fi/Re- cord/theseus\\_tamk.10024\\_161524?sid=3338561697](https://www.finna.fi/Record/theseus_tamk.10024_161524?sid=3338561697)

Kommunikointi voi vaikeutua eri syistä. 2023. Papunet. Viitattu 16.1.24. <https://papunet.net/kom- munikointi-voi-vaikeutua-eri-syista/>

Koskenniemi, J. 2022. Nouse harmaapäähän edessä – kunnioittava kohtelu ikääntyneen potilaan hoi- totyössä. Gerontologia, 36, (1), 91–94. Viitattu 2.11.2023. [https://janet.finna.fi/ExternalAuth/EzproxyLogin?url=ezp.2aHR0cHM6Ly9kb2kub3JnLzEwLjI- zOTg5L2dlcm9udG9sb2dpYS4xMTI3OTY -](https://janet.finna.fi/ExternalAuth/EzproxyLogin?url=ezp.2aHR0cHM6Ly9kb2kub3JnLzEwLjI- zOTg5L2dlcm9udG9sb2dpYS4xMTI3OTY-)

Kuuloliitto. Kuulokojeet ja apuvälineet. Viitattu 26.10.2023. <https://www.kuuloliitto.fi/kuulo/kuu- lokojeet-ja-apuvälineet/>

Laine, K., Merikoski, H. Puheterapian toteutustavat. Kuntoutuminen.21.6.3022. Autti-Rämö. I, Sal- minen. A-L, Rajavaara. M, Ylinen. A. 2023. Kustannus Oy Duodecim. Viitattu 27.1.2024. [https://www.oppiportti.fi/op/ktm00500/do?p\\_haku=yymm%C3%A4rretyksi#q=yymm%C3%A4rre- tyksi](https://www.oppiportti.fi/op/ktm00500/do?p_haku=yymm%C3%A4rretyksi#q=yymm%C3%A4rre- tyksi) Saatavilla internetistä. (Vaatii käyttäjätunnuksen): www.oppiportti.fi/op/tunnus. Artikkelin tunnus: ktm00500 (028.004) © 2023 Kustannus Oy Duodecim

Laki kotoutumisen edistämisestä. 2021. Kotoutumisen osaamiskeskus. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 10.12.2023. <https://kotoutuminen.fi/laki-kotoutumisen-edistamisesta>

Lund, V., Rantala, H., Marttila, M. 2022. Muutoslaboratoriossa ratkaistaan ristiriitoja kollektiivi- sestä. LBD & PEDGOGIIKKA. Laurea Journal. Viitattu 11.2.2024. <https://journal.laurea.fi/muutosla- boratoriossa-ratkaistaan-ristiriitoja-kollektiivisesti/#c275c2cf>

Lähihoitajan eettiset ohjeet. Super. 2019. Helsinki. Viitattu 12.10.2024 <https://www.super- liitto.fi/site/assets/files/4599/superliitto-lahihoitajan-eettiset-ohjeet-2019.pdf>

Minun osallisuuteni. Vernerinet.net/selkosivut. Viitattu 23.1.2024. <https://verneri.net/selko/yhteis- kunta/vammaisten-oikeudet/minun-osallisuuteni/>

Miten osallisuutta tuetaan? 2023. Savas -Säätiö sr. Viitattu 24.1.2024. <https://www.osal- liseksi.fi/osallisuuden-tukeminen/>

Mäntyranta, T., Kaila, M. 2008. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lää- ketieteessä. Vuosi 2008. Numero 13. Lääketieteellinen aikakausikirja Duodecim. Viitattu 29.10.2023. <https://www.duodecimlehti.fi/duo97349>

Mönkkönen, K. 2018. Gaudeamus Oy. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosi- aali- ja terveysalalla. E-kirja. Viitattu 11.2.2024. <https://www.ellibslibrary.com/fi/bookshelf>. Vaatii kirjautumisen.

Nieminen, U., Kemppe, M-L. 2007. Maahanmuuttajat työpaikalla, Opas monikulttuurisiin kohtaamiin. Osuma. Viitattu 19.3.2024. [Mamut-opas.pdf \(verkkovaria.fi\)](#)

Opetuksen suunnittelu ja toteutus 2023. Tampereen yliopisto, Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.3.2024. <https://www.tuni.fi/tlc/suunnittelu/pedagoginen-suunnittelu/>

Osaamisen paikka. Viitattu 24.2.2024. <https://osaamisenpaikka.fi/opi-hoitoalaa-ja-suomea/>

Osalliseksi-hanke 2023. Osallisuus näkyväksi. (2021–2023). Savas -Säätiö. Viitattu 12.10.2023. <https://www.savas.fi/kehittamistoiminta/hankeet/>

Osallisuuden edistäjän opas. Ohjaus 10/2023. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. 2023. Viitattu 17.10.2023. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146717/URN\\_ISBN\\_978-952-408-088-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146717/URN_ISBN_978-952-408-088-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Osallisuuden edistäminen. 2024. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 27.1.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. 2023. Viitattu 17.10.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. 2024. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 24.1.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/>

Parmala, J. 2023. SuPerin selvitys: Lähihoitajat näkevät työperäisen maahanmuuton osaratkaisuna hoitajapulaan, mutta se pitäisi hoitaa nykyistä paremmin. 24.4.2023. Hoitoalan ammattilaisten verkkolehti. Viitattu 12.12.2023. <https://www.superlehti.fi/ajankohtaista/superin-selvitys-lahihoitajat-nakevat-tyoperaisen-maahanmuuton-osaratkaisuna-hoitajapulaan-mutta-se-pitaisi-hoitaa-nykyista-paremmiin/>

Puhevammaisuus. Tikoteekki. Viitattu 27.1.2024. <https://tikoteekkiverkosto.fi/puhevammaisuus/>

Pursiainen, S. Lähihoitajana yhteiskunnassa. 2011. Edita. Äänikirja. Celia

Raatikainen, A., Rahikka, A., Saarnio, T., Vepsä, P. Ammattina sosionomi. 2019, 49. Sosionomin koulutus ja asiantuntijaksi kasvaminen. Sanoma Pro Oy. Helsinki. Vaatii kirjautumisen. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-63-5309-8>

Repo-Kaarento, S. 1994. Yhteistoiminnallisen oppimisen teoreettista taustaa. Julkaisussa Aikuis-  
kasvatus 14 (1994): 1, s.14–20. Viitattu 14.11.2023. <https://janet.finna.fi/Search/Results?look-for=Yhteistoiminnallisen+oppimisen++teoreettista+taust>

Schauman, S. 09.10.203. Hallitus esittää 0,7 hoitajamitoituksen lykkäämistä ensi vaalikaudelle. Verkkouutiset. Artikkel. Viitattu 10.12.2023. <https://www.verkkouutiset.fi/a/hallitus-esittaa-07-hoitajamitoituksen-lykkaamista-ensi-vaalikaudelle/#3599ee13>

Sosiaalihuoltolaki. Finlex.2014. Viitattu 17.10.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2007:41, 11. Maahanmuuttajien palvelut ja työllistymisen sosiaalialalle. Viitattu 2.3.2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74358/Selv200741.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaalipalveluiden Omavalvontasuunnitelma, Kirkkopiha 2023. Viitattu 20.1.2024. <https://yrjojahanna.fi/wp-content/uploads/2022/01/OVS-Kirkkopiha-1.9.2023.pdf>

Super. Suomen lähi- ja perushoitajaliitto Super ry. Viitattu 12.12.2023. <https://www.superliitto.fi/tyoelamassa/lahihoitajan-tyo/>

Tietoa apuvälineistä ja valaistuksesta. 2023. Näkövammaisten liitto. Viitattu 26.10.2023. <https://www.nkl.fi/fi/tietoa-apuvälineista-ja-valaistuksesta>

Tiuraniemi, J. 2002, 8. Reflektiivisyys asiantuntijan työssä. Teoksessa Niemi P. & Keskinen E. (2002) Taitavan toiminnan psykologia. Turun yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja, Turku, 165–195. Viitattu 22.2.2024. <http://www.tiuraniemi.fi/Ammaref.pdf>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2024. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 22.2.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Toikko, T., Rantanen, T. 2009 141, 143. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampereen yliopisto. Viitattu 14.11.2023. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko\\_Rantanen\\_Tutkimuksellinen\\_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Toimintakyky. 2024. ICF-luokitus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 21.1.2024. <https://thl.fi/aiheet/toimintakyky/icf-luokitus>

Tv-ohjelmien äänitekstitus ja kuvailutulkkaukset. 2021. Näkövammaisten liitto. Viitattu 26.10.2023. <https://www.nkl.fi/fi/tv-ohjelmien-aanitekstitus-ja-kuvailutulkkaukset>

Töytäri, O., Kanto-Ronkanen, A. 2022. Apuvälineitä toimintakyvyn tukemiseen. Kuntoutuminen. Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M., Ylinen, A. 2023 Kustannus Oy Duodecim. (Luettu 26.10.2023). Saatavilla internetissä. (vaatii käyttäjätunnuksen): [www.oppiportti.fi/op/tunnus.ktm00567](http://www.oppiportti.fi/op/tunnus.ktm00567) (038.005)

Vammaispalvelulaki. Finlex.2023. Viitattu 17.10.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230675>

Vammaisten tulkkauspalvelu 2023. Kela. Kansaneläkelaitos. Viitattu 26.10.2023.

<https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu>

Vihtari, J. Sinervo, L. Ståhle, M. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2020. Asiakasosallisuus SOTE-palveluissa. Mitä, Miksi ja Miten? Viitattu 17.10.2023. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-07/Asiakasosallisuuden%20edist%C3%A4misen%20infopaketti%202020%20Tulevaisuuden%20sote-keskus%20ohjelmalle.pdf>

Virkkula, M., Karjalainen, J. 2020. Yhteiskehittämällä uusia konsepti-ideoita oppimisympäristöön. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut ISSN 1798-2022. Viitattu 14.11.2023. [https://finna.fi/Record/theseus\\_oamk.10024\\_346054?sid=3341077780](https://finna.fi/Record/theseus_oamk.10024_346054?sid=3341077780)

Vuorovaikutuksen tukemisen LOVIT. 2023. Papunet. Viitattu 11.2.2024 <https://papunet.net/vuorovaikutuksen-tukemisen-lovit/>

Välikoski, T-R., Ilomäki, I., Mäki, W., Janusik, L A. 2005-12-15. Kuunteleminen keskustelussa – Yhdysvaltalaisen ja Suomalaisen aineiston vertailu. Vol 1 Nro 1 (2005): Prologi – Puheviestinnän vuosikirja 2005. Viitattu 25.2.2024. <https://journal.fi/prologi/article/view/95942>

## Haastateltu

Päivänen, A. 2023. Kirkkopihan palvelutalon esihenkilö. Yrjö ja Hanna Kodit. Haastattelut 17.10.2023, 23.10.25, 25.10.2023.

## Liitteet

### Liite 1. Taustatietolomake

Tutkimussuunnitelmaa varten ei kerätä henkilötietoja. Aineistoa varten tarvitsen kuitenkin tietoa seuraavista aiheista.

- Kauanko olet työskennellyt Kirkkopihassa?
- Kauanko olet työskennellyt alalla?
- Koska olet valmistunut lähihoitajaksi?
- Ikäsi

KIITOS!

## **Liite 2. Palautekysely**

Miten tällä hetkellä kuuntelen asukasta?

Miten minun tulisi kehittää asukkaan kuulluksi tulemista?

Mitä keinoja käytän tällä hetkellä, että asukas tulee ymmärretyksi?

Miten minun tulisi kehittää asukkaan ymmärretyksi tulemista

Miten tällä hetkellä tuen asukkaan osallisuutta?

Miten minun tulisi kehittää asukkaan osallisuuden tukemista?

Minkälaiset harjoitukset tai pedagogiset ratkaisut sopisivat kuulluksi tulemisen, ymmärretyksi tulemiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi?

Palaute tapaamisista

### Liite 3. Koulutuspaketti

#### Työpaja 1.

| Harjoitteen nimi ja tavoite  | Ajallinen kesto | Miten harjoite tehdään  | Huomioitavaa  |
|--|-----------------|---|---|
| <b>Tervetuloa ja esittäytymisen, millä mielellä mukana</b>   | 15 minuuttia    | Valikoidaan ilmekorteista sen hetkinen tunnetila. Omalla vuorolla jokainen esittäytyy ja kertoo kuvan avulla oman tunnetilansa. Ohjaaja aloittaa.   | Ilmekortit löytyvät sivulta <a href="https://ryhmarenki.fi/ilmeikkaita-mielipiteita/">https://ryhmarenki.fi/ilmeikkaita-mielipiteita/</a><br>Jos osallistujia on pariton määrä, ohjaaja on yhdessä parissa mukana |
| <b>Ryhmän pelisäännöistä sopiminen</b>   | 15 minuuttia    | Keskustellaan luottamuksesta; asioista ei puhuta ryhmän ulkopuolella; puhelimet äännettöminä; kunnioitetaan kaikkien näkemyksiä ja kokemuksia; ei ole väriä vastauksia tai kysymyksiä; kaikki kysymykset tuovat rikkautta keskusteluun. | Pyri saamaan kaikki kertomaan omia toiveitaan pelisäännöiksi.   |
| <b>Johdanto työpajojen tarkoitukseen ja tavoitteisiin sekä teemoihin kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen ja osallisuuden tukeminen</b> | 20 minuuttia    | Ohjaaja kertoo, esittää kysymyksiä, pyytää osallistujilta esimerkkejä, jotta varmistaa osallistujien ymmärtämisen.  |   |



|   |              |   |   |
|---|--------------|---|---|
| <b>Kuulemisen ja ymmärtämisen harjoittelu</b>   | 60 minuuttia | Haastattele pariasi 5 minuutin ajan. Esitä vähintään 6 kysymystä, jotka olet kirjoittanut paperille. Vaihtakaan parin kanssa tehtäviä. Lopuksi esittele parisi vastauksia ryhmälle. | Voit antaa ideoita haastattelun teemoiksi esim. onnistumiset asiakkaan kuuntelemisessa ja ymmärtämisessä sekä asiakkaan osallisuuden tukemisessa.                         |
| <b>Seuraavan kerran aiheeseen virittäminen.</b> | 10 minuuttia | Ohjaaja kertoo seuraavan kerran aiheesta. Ryhmäläiset näyttävät liikkeellä, mitä seuraavan kerran aihe heissä herättää. Toiset matkivat hänen liikettään.                           | Ohjaaja näyttää esimerkkejä liikemahdollisuuksista, esim. nousee hyppimään riemusta, vajoaa alas kyykkyyn ikävästä tai vetää käsillään verkkoa, jossa on lisää osaamista. |

## Työpaja 2.

| Harjoitteen nimi ja tavoite                   | Ajallinen kesto | Miten harjoite tehdään   | Huomioitavaa  |
|---|-----------------|--|---|
| <b>Työpajaan orientoituminen</b>              | 10 minuuttia    | Ohjaaja kertoo tämän kerran aiheen ja etenemisen.  | Varmista, että kaikki ymmärtävät.   |
| <b>Kuulemisen ja ymmärtämisen harjoittelu</b> | 20 minuuttia    | Ryhmäharjoitus. Tarinan keksiminen lause kerrallaan koko ryhmän kanssa. Yksi sanoo vuorollaan ensimmäisen lauseen. Vieressä oleva jatkaa tarinaa omalla lauseellaan.   | Varmista, että kaikki ovat ymmärtäneet ohjeen ennen aloittamista.<br><br>Tarina voisi liittyä työssä kuulemiseen ja ymmärtämiseen esim. vuoron vaihdon raportille valmistautuminen ja osallistuminen. |
| <b>Kuulemisen ja ymmärtämisen harjoittelu</b> | 60 minuuttia    | Pariharjoitus. Jokainen kirjoittaa lapulle lyhyen, yhden lauseen kysymyksen, jota usein kysyy asukkailta. Yksi kysymys yhdelle lapulle. Sama henkilö voi kirjoittaa max. kolme lappua.<br><br>Jokainen antaa omat kysymyslappunsa toiselle parille ja saa uudet kysymykset toiselta parilta itselleen. | Varaa kyniä ja papereita.<br><br>Todennäköisesti useimmiten esitettävät kysymykset ovat hyvin samankaltaisia kaikille ryhmäläisillä. Siksi neuvo paneutumaan varsinkin lisäkysymyksiin.               |

|   |              |   |   |
|---|--------------|---|---|
|   |              | Kysy saamiasi kysymyksiä pariltasi. Tee jatkokysymyksiä saamiisi vastauksiin. Tee vähintään 4 jatkokysymystä.   |   |
| <b>Sanattoman viestinnän lukeminen.</b>         | 20 minuuttia | Yksilöharjoitus, jossa ryhmä mukana. Osallistuja nostaa pakasta lapun, jossa lukee asukkaan ajatukset. Sitten hän näyttelee pantomiiminä tai sanattomalla viestinnällä ja muut ryhmäläiset yrittävät arvata hänen lapussa lukemansa asukkaan ajatukset. | Ohjaaja on etukäteen kirjoittanut lapuille tehtäviksi tyypillisiä asukkaiden esittämiä sanattomia viestejä esim. ”tyyny on huonosti”, ”minulla on jano”, ”minulla on kipua”, ”asentoni on huono”.   |
| <b>Seuraavan kerran aiheeseen virittäminen.</b> | 10 minuuttia | Ohjaaja kertoo seuraavalla kerralla aloitettavasta haastetehtävästä. Kotiläksynä osallistujat voivat miettiä asukkaan osallistamiseen liittyviä haasteita, joihin ovat valmiita tarttumaan.   | Ohjaaja kertoo esimerkkejä mahdollisista haasteista, joihin voisi tarttua esim. asukkaiden toiveiden kuunteleminen ryhmätoiminnan järjestämisessä, ryhmätoiminnan sisällön tuottaminen, ryhmätoiminnan mahdollistaminen toimintakyvystä huolimatta. |

### Työpaja 3.

| Harjoitteen nimi ja tavoite                                 | Ajallinen kesto | Miten harjoite tehdään  | Huomioitavaa   |
|---|-----------------|---|--|
| <b>Kuuntelemisen harjoitus</b>                              | 10 minuuttia    | Pariharjoitus viime ensimmäisten työpajojen kertauksena. Pareittain toinen puhua pälpättää lauseita. Kuuntelija sanattomalla viestinnällä näyttää, että toisen puhe ei kiinnosta lainkaan. Parit vaihtavat rooleja. Samat keskustelut uudestaan siten, että pari osoittaa kiinnostustaan. Keskustelua harjoituksen herättämistä tunteista.  | Aikaa vain 10 minuuttia. Kertomukset max. 2 minuuttia / kerta / osallistuja. Koska aihe nopeasti keksittävä, aiheeksi voi ehdottaa esim., mitä osallistuja on tänään tehnyt.                         |
| <b>Osallisuuden tukeminen</b>                               | 60 minuuttia    | Pareittain tehtävät näytelmät tilanteista, kun asukkaan osallisuutta tuotetaan hyvin tai ei tueta lainkaan. Parit saavat valmiiksi kirjoitetun lapun, jossa on kuvattu asukkaan avustamisen tilanne. Keksivät siihen sopivat kaksi eri näytelmää. Näytelmien teemat voivat liittyä esim. ruokailuun, pukeutumiseen, asukkaan mielipiteen kertomiseen ja kommunikoinnin välineiden käyttämiseen.                           | Ohjaaja on etukäteen kirjoittanut lapuille tyypillisiä asukkaiden osallisuuden tukemisen tilanteita, joissa osallistaminen ja asukkaan toiveiden kysyminen saattavat jäädä liian vähäiseksi.         |
| <b>Osallistamiseen liittyvän haastetehtävän suunnittelu</b> | 40 minuuttia    | Yksilö- tai paritehtävä. Osallistujat valitsevat haasteen, johon tarttuvat ennen seuraavaa työpajaa. Voivat esim. suunnitella ja toteuttaa vapaa-ajanohjelmaa asukkaiden kanssa tai tukee asukkaan osallisuutta joka päivä paremmin asukkaan kotona tehtävissä toiminnoissa tai opettelevat hakemaan valmiita toimintatuokion materiaaleja virtuaalisista ohjelmista ja käyttävät materiaalia asukkaiden ryhmätuokioissa. | Ohjaaja varmistaa, että kaikilla on jokin haaste sovituna ja että heillä on pari, jonka kanssa tehdä, jos ei halua tehdä yksin.<br><br>Ohjaajalla on valmiina virtuaalisten materiaalien osoitteita. |

|  |              |  |  |
|--|--------------|--|--|
|  |              |  | Tässä suunnittelun ajalla voi jo esim. tulostaa tarvittavia materiaaleja.  |
| <b>Seuraavaan kertaan valmistautuminen</b> | 10 minuuttia | Ryhmäläiset kertovat toisilleen valitsemastaan haasteesta: miten ovat tukeneet asukkaiden osallisuutta ennen seuraavaa työpajaa. | Ohjaaja voi tarvittaessa vielä rajata ja suunnata osallistujien haasteita. |

#### Työpaja 4.

| Harjoitteen nimi ja tavoite                | Ajallinen kesto | Miten harjoite tehdään   | Huomioitavaa  |
|--|-----------------|--|---|
| <b>Työpajaan orientoituminen</b>           | 10 minuuttia    | Yksilöharjoitus. Kerro toisille, miten sinä olet vahvistanut tänään omaa osallisuuttasi.   | Ohjaaja voi antaa esimerkkejä: ”menin mukaan”, ”otin asian puheeksi”, ”olin rohkea”, ”tein itse”. |
| <b>Haastetehtävän kokemusten jakaminen</b> | 60 minuuttia    | Yksilöharjoitus, johon toiset esittävät kysymyksiä ja kommentteja. Kukin osallistuja kertoo, miten on viime kerran työpajan jälkeen tukennut asukkaiden osallisuutta. Osallistujat kertovat myös onnistumisen tunteistaan. | Ohjaaja auttaa jokaista huomaamaan onnistumiset ja kehittymiset.                                  |

|                               |              |  |  |
|-------------------------------|--------------|--|--|
| <b>Osallisuuden tukeminen</b> | 40 minuuttia | Ryhmäharjoitus. Mietitään yhdessä asukkaiden arjen tilanteita, joissa voitaisiin vielä enemmän tukea asukkaiden osallisuutta. Mietitään myös yhdessä keinoja osallisuuden tukemiseen noissa tilanteissa. | Ohjaaja voi antaa esimerkkejä esim. AVH-kuntoutujan halvaantuneen käden mukaan otto arkitoimissa, asukkaan mielipiteen kuunteleminen eri keinoin, tietovisaan osallistumisen keinot. |
| <b>Loppurentoutus</b>         | 10 minuuttia | Ohjaaja ohjaa rentouttavan mielikuvamatkan.  | Mielikuvarentoutuksia voi valita netistä tai keksiä itse.  |

## Työpaja 5.

| Harjoitteen nimi ja tavoite                                 | Ajallinen kesto | Miten harjoite tehdään   | Huomioitavaa  |
|---|-----------------|--|---|
| <b>Orientoituminen viimeiseen työpajaan</b>                 | 10 minuuttia    | Fiiliskorttien avulla kerrotaan, millä mielellä tulee työpajaan.   | Ohjaajalla fiiliskortit mukanaan.   |
| <b>Simulaatioharjoitukset kaikista työpajojen teemoista</b> | 80 minuuttia    | Ryhmäharjoitus, jossa erilaiset sovitut roolit kullakin osallistujalla. Kolme eri simulaationäytelmätilannetta, jotka osallistujat valmistele-<br>vat pareittain: 1) voileivän valmistaminen, 2) pukeutumistilanne ja 3) ryhmätoimintaan osallistuminen. | Ohjaaja varmistaa, että tilanne säilyy mukavana oppimistilanteena eikä siitä muodostu ikävää näyttöko-<br>keen arviointitilannetta. |

|                                     |              |   |  |
|-------------------------------------|--------------|---|--|
|                                     |              | <p>Näytelmää katsovat osallistujat saavat paperin ja kynän. Kirjoittavat paperiin huomioitaan, millä keinoin näytelmässä a) tuetaan asukkaan kuulluksi ja b) ymmärretyksi tulemista ja c) lisätään asukkaan osallisuutta. Yksi katsoja kirjoittaa vain yhdestä näkökulmasta kommenttejaan.</p> <p>Ohjaajan avulla keskustellaan huomioista.</p> <p>Lopuksi näyttelijät kertovat omasta kokemuksestaan. Saattavat olla tarkoituksella näytelleet siten, että tulee paljon korjaavia kommentteja.</p> |  |
| <b>Työpajojen päätös ja palaute</b> | 30 minuuttia | Ohjaaja rohkaisee kysymään ja keskustelemaan aiheista, jotka työpajojen teemoihin liittyen askarruttavat. Ohjaaja antaa osallistujille palautetta osallistujien kehittymisestä. Osallistujat antavat palautetta itselleen ja toisilleen ja miettivät vielä konkreettisia asioita, joissa lupaavat itselleen vielä kehittyvät työssään näihin teemoihin liittyen.  | Ohjaaja varmistaa, että kaikkien osallisuutta tuetaan ja että kaikki sanovat ajatuksiaan ääneen, kaikki tulevat kuulluiksi, ymmärretyiksi. |