

# Haastavan huoltajan kohtaaminen peruskoulun opettajien kokemana

Sofia Seppälä

Pro gradu -tutkielma

Kasvatustieteet

Lapin yliopisto

Marraskuu 2023

Lapin yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta

Työn nimi: kokemuksia haastavuudesta

Tekijä: Sofia Seppälä

Koulutusohjelma: Kasvatustiede / Luokanopettajakoulutus

Työn laji: Pro-Gradu -tutkielma

Sivumäärä: 67 sivua

Vuosi: 2023

### Tiivistelmä

Tutkielmassani kuvaan peruskoulun opettajien kokemuksia haastavien ja vastahakoisten huoltajien kohtaamisesta. Tutkielmani lähtökohtana on tietoisuus vuorovaikutustilanteen herkkyydestä silloin, kun kotiin otetaan yhteyttä tilanteissa, joissa oppilas on joutunut ongelmiin. Tutkimusta ohjaa oman työkokemukseni toiminasta turvallisuusalalla ja haastavissa asiakaspalvelutilanteissa.

Tutkimukseni teoriaosassa tarkastelen sosiaalista tukea vuorovaikutusmuotona. Perehdyn sosiaalisen tuen käsitteeseen, havaittuun ja saatuun tukeen sekä supportiiviseen viestintään. Kuvaan myös konfliktitilanteiden olemusta, niissä ilmenevää haastavaa käyttäytymistä sekä kodin ja koulun yhteistyötä aikaisempien tutkimusten valossa.

Olen asettanut tutkimukselleni yhden pääkysymyksen: Millaista on käytökseltään haastavien ja vastahakoisten huoltajien kanssa käytävä vuorovaikutus opettajien kertomana? Tutkimusotteeni on laadullinen, jossa aineisto on hankittu haastatteluin kahdeksalta peruskoulun opettajalta. He edustavat peruskoulun opettajia ympäri Suomea toimivissa kouluissa. Aineiston olen analysoinut laadullisella sisällönanalyysillä.

Tuloksina kuvaan niitä erilaisia sosiaalisen tuen muotoja, joilla opettajat pyrkivät ylläpitämään toimivaa vuorovaikutusta huoltajan kanssa. Olen ryhmitellyt ne seitsemään erilaiseen menetelmään, joihin kuuluu muiden muassa proaktiivinen rauhoittelu, reaktiivinen rauhoittelu sekä myötäily ja joustaminen. Lisäksi tarkastelen, miten opettajat ovat valmistautuneet kohtaamistilanteisiin ja minkälaisia erilaisia viestinnän muotoja ja ajankäytöllisiä konsepteja aineistossa ilmenee.

Pidän tärkeänä sitä, että opettajille tarjottaisiin lisäkoulutusta ja perehdytystä haastavia vuorovaikutustilanteita varten.

Avainsanat: Haastava huoltaja, konfliktitilanteet, sosiaalinen tuki, kommunikaatio, kodin ja koulun yhteistyö

## Sisällys

<b>1 JOHDANTO</b> .....	4
<b>2 TEOREETTINEN TAUSTA</b> .....	7
2.1 Sosiaalinen tuki .....	7
2.1.1 Käsitteen määrittelyminen.....	7
2.1.2 Havaittu ja saatu tuki.....	11
2.1.3 Supportiivinen viestintä.....	12
2.2 Konfliktitilanteet .....	13
2.2.1 Haastava käyttäytyminen .....	13
2.2.2 Konflikti.....	16
2.3 Kodin ja koulun välinen yhteistyö .....	20
<b>3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYS</b> .....	23
<b>4 TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTUS</b> .....	24
4.1 Tutkimusote .....	24
4.2 Tutkimusaineisto ja sen hankinta .....	26
4.3 Tutkimushenkilöt .....	29
4.4 Aineiston analyysi .....	30
4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	32
<b>5 TUTKIMUSTULOKSET</b> .....	34
5.1 Haastavan oppilaan huoltajan kanssa käytävän vuorovaikutuksen piirteet.....	34
5.1.1 Proaktiivinen rauhoittelu .....	35
5.1.2 reaktiivinen rauhoittelu .....	37
5.1.3 Myötäily ja joustaminen .....	40
5.1.4 Yhteenkuuluvuuden tunne .....	42
5.1.5 Tunne tulla tarvituksi ja arvostetuksi.....	43
5.1.6 informaation jakaminen.....	45
5.1.7 Tuen saaminen itselle .....	46
5.2 Valmistautuminen kohtaamistilanteeseen.....	47
5.3 Viestintämuodot ja ajankäyttö .....	50
<b>6 POHDINTA</b> .....	56
6.1 Tulosten yhteenvetoa ja tarkastelua .....	56
6.2 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet.....	61
<b>LÄHTEET</b> .....	63
<b>LIITE 1 HAASTATTELURUNKO</b> .....	67

## 1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen olen tehnyt tarkoitukseni tuoda esiin opettajien kokemia vuorovaikutustilanteita käytökseltään haastavien ja vastahakoisten huoltajien kanssa. Tutkimuksen aihe valikoitui omien kokemuksieni perusteella oman työelämäni kautta. Olen huomannut, että valitettavan usein opettajat joutuvat kohtaamaan työssään haastavaa käytöstä oppilailta ja huoltajilta. Työnkuva näyttää muovautuneen siihen suuntaan, että opettajan tulee olla sanavalmis vuorovaikutusmestari, jonka tehtävänä on tukea vuorovaikutustilanteen toista osapuolta tämän ollessa jopa aggressiivinen ja hyökkäävä. Opettajan tulee osata olla taitava kuuntelija ja yrittää ymmärtää haastavan henkilön eriäviä näkökulmia ja ajatuksia.

Tutkimukseni aihe kehittyi pandemia-alkuaikana 2020, kun kävin keskustelua kollegoideni kanssa siitä, minkälaisia vaikutuksia pandemiarajoituksilla tulee olemaan oppilaisiin ja heidän kotielämäänsä. Yle julkaisi 2021 uutisen, jonka mukaan opettajien kokema väkivallan uhka olisi vähentynyt (Malminen, 2021.). Sen mukaan vuonna 2020 Helsingissä, 79,9% erityisopettajista ja 58,7% luokanopettajista on kokenut väkivalta- tai uhkatilanteita. Pandemiasta johtuneet rajoitukset sulkivat koulut ja oppilaat joutuivat eristyksiin koteihinsa. Uudempien uutisten mukaan väkivalta ja sen uhka on nyt lähtenyt jyrkkään nousuun. Yle kommentoi 2023 vuoden alussa, että ”Alaikäisten väkivaltarikollisuus on lisääntynyt voimakkaasti viime vuosien aikana etenkin keskisuurissa kaupungeissa. Tilanne näkyy myös koulujen arjessa.” (Mäentausta & Uusi-Kraapo, 2023.) Vaikka 2020 Ylen uutisen mukaan opettajien kokema väkivalta oli vähentynyt, on oppilaiden väkivaltarikollisuus ollut kasvussa jo pitkään. Uudessa keskusrikospoliisin julkaisemassa raportissa (Danielsson 2022, 6) huomioitiin se, että nuorten rutiinien muutos rajoitusten takia ja monien nuorten suosimien julkisten tilojen sulkeminen ja perheiden taloudellinen ahdinko on vaikuttanut nuorten rikollisuuden kasvuun, mutta heidän mukaansa se on ollut kasvussa jo

useamman vuoden ajan, eikä siihen ole vaikuttanut vain pandemia-aika. Koska väkivaltatilanteet tapahtuvat usein kouluissa, näkyy tämä opettajien yhteydenottoina huoltajiin, kun lähdetään selvittämään konfliktin kulkua ja syitä.

Vaikka pandemia on selvästi vaikuttanut heikentävästi nuorten mielenterveyteen, on se vaikuttanut myös oppilaiden huoltajiin. Terveiden ja hyvinvoinnin asiantuntija-arvion mukaan (Kestilä, Kapiainen, Mesiäislehto ja Rissanen 2022) koronapandemia on pahentanut lähisuhdeväkivaltaa perheiden sisällä, lisännyt riskikäyttäjien päihteiden kulutusta, huonontanut kotien taloudellista tilannetta työttömyyden ja lomautuksien takia ja mielenterveyspalveluiden kysyntä on kasvanut. Pandemia vaikuttaa siis kotien kautta opettajien työhön monin eri tavoin. Tutkimuksessani haluan tuoda ilmi opettajien kokemuksia siitä, millaista on kohdata haastava huoltaja. Tämä on ajankohtaisesti tärkeä aihe, koska kotien ongelmat, kuten esimerkiksi huoltajien lisääntyneet mielenterveysongelmat, aiheuttavat lapsen ja koulujen välistä yhteistyötä enenevässä määrin.

Tutkimusaihe kiinnostaa minua erityisesti sen takia, että olen itse toiminut turvallisuusalalla ja asiakaspalvelualalla tehden töitä haastavissa asiakaspalvelutilanteissa jo useita vuosia. Näin minulle on kehittynyt taito olla sanavalmis ja vuorovaikutuksellisesti herkkä ottaen huomioon toisen ihmisen tunteet. Aikaisempi työkokemukseni takaa minulle valmiudet kohdata haastava henkilö, joka opettajan roolissa tulee olemaan mahdollisesti joko huoltaja tai oppilas. Monelle vastavalmistuneelle opettajalle, jolla ei ole aikaisempaa työkokemusta alalta, saattaa haastavat kohtaamiset huoltajien kanssa olla täysin uudenlaisia vuorovaikutustilanteita. Nämä antavat mahdollisuuden oppia, mutta ne tuovat ylimääräistä painetta opettajalle, jolle kaikki on vielä uutta.

Valitettavasti tietämättömyys työn raakuudesta saa työelämään mentäessä opettajia vaihtamaan alaa. Opetusalan Ammattijärjestö OAJ:n kyselyn (2021) mukaan korona-aika sai opettajat miettimään alan vaihtoa. Pandemian aikana

alan vaihtoa mietti jopa 57% kaikista opettajista. OAJ:n puheenjohtajan Olli Luukkasen mukaan ”alanvaihtopohdintojen nopean yleistymisen taustalla ovat läpi korona-ajan kasvaneet oppimis- ja hyvinvointivaje sekä kohtuuttomaksi kasvanut kokonaistyömäärä.” Kyselyyn vastanneet saivat valita kolme keskeisintä syytä alan vaihdokselle ja heistä noin 80% oli valinnut syyksi työn kuormittavuuden ja noin 20% haastavat tilanteet oppilaiden ja huoltajien kanssa. Huoltajien opettajille lähettelemät viestit ovat muuttuneet kriittisimmiksi, kärkkäämmiksi ja ne eivät ole välttämättä aina suoraa opettajalle osoitettuja vaan joskus huoltajat turvautuvat sosiaalisessa mediassa opettajan häpäisyyn. Huoltajien aiheuttama vaino opettajia kohtaan on ajankohtainen myös Etelä-Koreassa sattuneen opettajan itsemurhan takia. Tämä on herättänyt keskustelua siitä, kuinka pahaksi huoltajien opettajiin kohdistuva häirintä voi pahimmillaan kehkeytyä ja kuinka se vaikuttaa opettajien mielenterveyteen. (Kuronen 2023.)

Tutkimukseni rakentuu seuraavasti. Ensimmäisen johdantoluvun jälkeen toisessa luvussa käsittelen tämän tutkimuksen teoriaosuutta. Tutkimukseni teoriaosassa esittelen tälle tutkimukselle keskeisiä konsepteja kuten sosiaalinen tuki, konfliktitilanteet ja kodin ja koulun välinen yhteistyö. Tämän jälkeen luvussa kolme esittelen tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimuskysymyksen. Neljännessä luvussa esittelen tutkimusprosessia ja sen kulkua kokonaisuudessaan eli tutkimusotetta, tutkimusaineistoa ja sen hankintaa, tutkimushenkilöitä, aineiston analyysiä ja viimeisenä tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Empiirisen tutkimuksen esittelyn jälkeen luvussa viisi esittelen tutkimuksen tuloksia käsitellen vuorovaikutuksen piirteitä, kohtaamistilanteisiin valmistautumista ja vuorovaikutustilanteisiin käytettyjä viestintäkeinoja ja ajankäyttöä. Lopuksi teen yhteenvedon löydöksistä, pohdin niistä syntyneitä havaintoja ja mietin jatkotutkimusaiheita.

## 2 TEOREETTINEN TAUSTA

### 2.1 Sosiaalinen tuki

#### 2.1.1 Käsitteen määritteleminen

Jotta voimme ymmärtää sosiaalista tukea yhtenä vuorovaikutuksen keinona, tulee meidän ensin ymmärtää mitä vuorovaikutus on. Seuraavaksi avaan vuorovaikutukseen liittyviä määritelmiä, joiden avulla esittelen sosiaalista tuen käsitettä.

Vuorovaikutus on kahden ihmisen välillä tapahtuvaa toimintaa erilaisissa ympäristöissä. Sitä tapahtuu yleisimmin kasvotusten, mutta myös teknologiaviestimien välityksellä tapahtuvassa viestinnässä esimerkiksi tekstiviestein. Sosiaalisella vuorovaikutuksella kasvamme osaksi omaa yhteisöämme oppimalla sen normit ja toimintamallit. Tätä kutsutaan sosialisatioprosessiksi. Tämän prosessin tärkeimpinä ohjaajina toimivat huoltajat ja ystävät. Sosialisatioprosessiin liittyy iän karttuessa erilaiset harrastepiirit ja koulu. Sosiaalisen vuorovaikutukseen kuuluvat sosiaaliset suhteet ja sosiaaliset taidot. (Kauppila 2006, 19.)

Sosiaalisilla suhteilla tarkoitetaan erilaisia laadullisia eriävyyksiä vuorovaikutuksessa. Laadullinen ero johtuu yleensä tunne- ja arvoperäisistä seikoista. Sosiaalisessa suhteessa vuorovaikutuksen laatu on perheen sisällä hyvin erilaista verraten esimerkiksi koulun sisällä oleviin sosiaalisiin suhteisiin. Sosiaaliset taidot ovat osa sosiaalista kompetenssia, johon liittyy adaptoituminen eli sopeutumisen taidot. (Kauppila 2006, 19.)

Vuorovaikutukseen kuuluu kommunikaation käsite. Se on sanallista tai sanatonta viestintää. Sanallinen viestintä on joko kirjoitettua tai ääneen tuotettua viestintää sosiaalisissa tilanteissa. Tätä voi tapahtua niin kasvotusten kuin myös esimerkiksi puhelimen välityksellä puhelun tai tekstiviestien avulla. Sanalliseen viestintään tulee mukaan myös kieliopin konteksti, että puheemme tulee ymmärretyksi ja sanat muodostaisivat merkityksiä. Sanalliseen viestintään kuuluu myös konteksti eli keskustelun aihepiiri. Ihminen valitsee sanallisen viestinnän aihealueen kontekstin mukaan. Kokonaiseen ymmärrettävän lauseen muodostamiseksi tarvitsee viestijä myös ymmärryksen kieliopista. Kaikki nämä tuovat omilta tahoiltaan edellytyksen vuorovaikutuksen tapahtumiselle. Kun vuorovaikutus tapahtuu tilanteessa, jossa näemme toisen viestijän, liittyy vuorovaikutukseen myöskin sanaton viestintä eli nonverbaalit viestit. Näihin lukeutuvat eleet, ilmeet ja kehollinen elehdintä. (Kauppila 2006, 19-20.)

Kahden ihmisen välisen vuorovaikutuksen täydellisimmässä muodossa puhumme dialogista. Dialogissa kaksi ihmistä keskustelevat keskenään kunnioittaen toisiaan ja antaen toisen vuorovaikutukselle tilaa. Se on tavallaan luottamusta sille, että keskusteluilmapiiri on turvallinen. Dialogissa ymmärretään toisen ihmisen erilaisuus ja mielipiteen poikkeaminen omasta. Siinä päästään tilanteeseen, jossa voidaan jakaa omia ajatuksia ja ottaa vastaan toisen sanomaa. Dialogissa ei tarvitse puolustella sanomaansa vaan silloin voi tuoda esille omia uskomuksiaan ja ajatuksiaan, jotka kumpuavat omista kokemuksista. (Stenberg, 2016.)

Jotta esittelisin vuorovaikutusta kokonaisuutena, tulee pohtia sitä myöskin kuuntelun kautta. Kuuntelu on osa vuorovaikutusta, koska ilman kuuntelua, emme voi luoda vastavuoroista viestintää. (Stenberg 2016.) Kuuntelua tapahtuu usein sellaisessa muodossa, että toisen ihmisen tunteita ja oivalluksia ei oteta tai haluta ottaa huomioon. Dialogia ei tapahdu, mikäli kuunteleminen ei sisällä



empatiaa. Eriävät mielipiteet vastaanottava kuunteleminen on empaattista kuuntelua. Se on sitä, että vuorovaikutuksen vastaanottava osapuoli, kuuntelija, yrittää kuulla itse sanoman ja tunteen sanallisen viestinnän takaa. Tällöin kuuntelija luopuu omasta tarpeestaan ja halustaan olla itse oikeassa. Kun todella kuuntelemme toista ihmistä, siirrämme omat ajatuksemme sivuun. Vain näin voimme todella keskittyä aitoon dialogiin ja toisen ihmisen ajatuksiin. (Stenberg, 2016.) Usein kahden ihmisen välinen vuorovaikutus ei pääse dialogiseen muotoon, vaan ihminen kokee tärkeimmäksi oman ajatuksensa ja sen välittämisen toiselle ihmiselle. Sosiaalista tukea tarkastellessamme, vuorovaikutuksen ei tarvitse muodostua dialogiksi. Tämä johtuu siitä, että sosiaalista tukea voi vastaanottaa myös henkilö, joka ei ole valmis empaattiseen kuunteluun tai vuorovaikutukseen ylipäättänsä. Tällöin voimme tarkastella joko tuen antajan roolia tai tukea itsessään.

Vuorovaikutuksen tapahtuessa oikeanlaisessa suhteessa yksilön ja hänen ympäristönsä kanssa, tapahtuu sosiaalista tukea. Sosiaalisen tuen edellytyksiin kuuluu vuorovaikutuksen lisäksi hyvinvointia edistävien resurssien käyttö yksilön hyväksi. Sosiaalisen tuen käsite viittaa itsessään käsitykseen, kokemukseen yksilön tasolla tapahtuvassa vuorovaikutuksessa hänen ympäristönsä kanssa ja tästä syntyviin voimavaroihin. (Mikkola 2000,15.) Sosiaalista tukea voi tapahtua yksilön sosiaalisessa verkostossa. Tällaisia verkostoja ovat monelle oma perhe, opiskelu/työyhteisö ja vapaa-ajan yhteisöt. Kun meillä on kokemus yhteenkuuluvuudesta ja siitä, että olemme osa jotain yhteisöä, saamme perustan sosiaaliselle tuelle, joka nähdään hyvin tärkeässä asemassa terveyden ja elämänhallinnan kannalta. Sosiaalisen tuen merkitys elämän vaihtelevissa tilanteissa antaa hyvän pohjan selviytyä elämän haasteista. Sosiaalinen tuki nähdään tällöin osana sosiaalisessa verkostossa tapahtuvaa vuorovaikutusta. (Ojala & Uutela 1993, 59.)

Sosiaalinen tuki tapahtuu sosiaalisen verkoston sisällä, joten voimme tarkastella sosiaalista verkostoa ja sen rakennetta. Sen rakenne voidaan jakaa kolmeen

piirteeseen: laajuuteen, jossa tarkastellaan henkilömäärää, vuorovaikutuksen toistuvuuteen, esiintyvyystiheyteen ja läheisyyteen. Voimme siis tutkia perhettä sosiaalisena verkostona tarkastellen, kuinka monta jäsentä perheessä on, kuinka usein perheen sisällä käydään vuorovaikutusta ja kuinka paljon läheisyyttä sen sisällä on. Kun kuulumme osaksi perhettä, ei sen rakenteellisilla osilla ole niin suurta merkitystä kuin mitä sen sisältötekijöillä on. Sosiaalisen verkoston sisällön tekijät antavat monia eri merkityksiä ja arvoja. Sen sisältö on se, joka tekee sosiaalisesta verkostosta yksilölle tekijän, joka auttaa selviytymään hankalista elämäntilanteista ja joka auttaa pienentämään yksilön kokemaa raskautta. Näin voimme nähdä sosiaalisessa verkostossa tapahtuvan sosiaalisen tuen sen sisältötekijöiden kautta: se on tunnetukea, kuten arvostusta, myötätuntoa ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Näiden sisältötekijöiden lähteenä on yleensä meille läheiset henkilöt ja henkilöt, joilla on meille merkitystä. Se voi sisältää myös yhdessäoloa positiivisen vuorovaikutuksen avustuksella ja tiedollista sekä instrumentaalista tukea. (Ojala & Uutela 1993, 59-60.)

Sosiaalinen tuki voidaan jakaa kolmeen eri lähestymistapaan: hyväksyntää, hallinnan tunnetta ja sosiaalista vuorovaikutusta korostavaan. Hyväksyntää korostavan sosiaalisen tuen pääpiirteinä voidaan tarkastella ilmiönä, jossa pääpaino on yksilön havainnoissa ja kokemuksissa. Sosiaalisen tuen määritelmät ovat korostaneet tätä näkökulmaa yksilön huolenpidosta ja hyväksynnästä. Hyväksyntää korostavassa lähestymistavassa nähdään sosiaalinen tuki yhteenkuuluvuuden, tykätyn, hyväksytyksi ja tarvitun tulemisen näkökulmasta. Sosiaaliseen tukeen kuuluu vuorovaikutusta, jossa toiselle viestitään, että hänestä välitetään ja häntä pidetään tärkeässä arvossa. Sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta, tuki nähdään kehyksessä, jossa korostuvat palaute, apu ja välittävä vuorovaikutus. Tällöin yksilö nähdään sosiaalisen tuen vastaanottajana ja jäsenenä osana sosiaalista verkostoaan. Vuorovaikutus on siis se muoto, jossa tukea tuotetaan ja vastaanotetaan. (Mikkola 2000, 15-17.)

### 2.1.2 Havaittu ja saatu tuki

Ilmiötasolla sosiaalista tukea voidaan tarkastella varsinaisen tuen näkökulmasta. Sitä voidaan tarkastella myös havaitun ja saadun tuen näkökulmasta. Tällöin nähdään, että tukea on joko saatu tai se on havaittu. Tämä riippuu kuitenkin siitä haluammeko painottaa yksilön havaintojen ja käsityksien tasoa vaiko itse vuorovaikutusta ja toimintaa. Saatu tuki on vuorovaikutuksen realisoitumista tueksi, kun taas havaittu on yksilön käsitystä siitä, että onko tukea saatavilla. (Mikkola 2000, 20.)

Havaitun tuen potentiaali piilee siinä, kokeeko tuen saaja saavansa tukea tai näkeekö hän tuen olevan saatavilla. Voimme tarkastella saatua tukea myös yksilön näkökulmasta; onko hänellä elämässään vuorovaikutussuhteita, jotka toimivat mahdollisina tuen lähteinä? Kun tarkastelemme havaittua tukea, ei se edellytä sitä, että yksilö varsinaisesti tarvitsisi tukea tai että sitä olisi ylipäättänsä saatavilla vuorovaikutussuhteessa. Tuen tarkastelu ei edellytä edes sitä, että tukea syntyisi silloin kun yksilö sitä tarvitsee. Tästä syystä havaittua tukea voidaan kuvata olemassa olevan tuen käsitteellä. (Mikkola 2000, 21.)

Saatu ja havaittu sosiaalinen tuki perustuu sille millainen kokemus sen saajalla, on aikaisemmin saadusta tuesta. Aiempien kokemusten lisäksi se perustuu saajan käsityksiin siitä, millaista tuki on ollut. Saatu tuki voi olla kahden ihmisen välistä vuorovaikutusta, jossa on jaettua tietoa viestien tai neuvojen muodossa. Tällöin käyttäytymisen tasolla nähdään kaksi ihmistä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa, jolloin tukea tarvitseva henkilö vastaanottaa tietoa ja antaja sitä antaa. (Mikkola 2000, 21.)

Voimme tarkastella havaittua tukea tuen saajan päättelemänä, jolloin se perustuu odotuksiin ja käsityksiin vuorovaikutussuhteesta ja sen luonteesta. Nämä sisältävät erilaisia viestintäkäyttäytymisiä ja aiemman toiminnan pohjalta

syntyneitä päätelmiä. Havaitun tuen näkökulmasta tarkastelemme siis pääasiassa yksilön havaintoja sosiaalisen tuen potentiaalista. Tämä voi käytännössä olla huoltajalta saatua lohduttamista. On kuitenkin mahdollista, että tukea tarvitseva ei saakaan juuri hänelle sopivaa tai ylipäättänsä minkäänlaista tukea. (Mikkola 2000, 22.)

### 2.1.3 Supportiivinen viestintä

Suomessa supportiivista viestintää on tutkittu lähinnä terveydenhuollon asiakastilanteiden kautta, mutta ulkomailla sitä on tutkittu erittäin laaja-alaisesti (*supportive communication*). Sen nähdään olevan vuorovaikutuksen muoto, joka voi vaikuttaa ihmisen fyysiseen ja henkiseen hyvinvointiin. Supportiivisen viestinnän nähdään vaikuttavan suoraan vuorovaikutuksen avulla hyvinvointiin, mikäli tuen vastapuolella (vastaanottajalla) on ongelmallinen elämäntilanne. Supportiivisen viestinnän tavoitteena on siis vähentää vastapuolen stressiä ja auttaa löytämään ratkaisuja ongelmatilanteeseen. Se voi auttaa parantamaan hyvinvointia tarjoamalla tietoa, motivoimalla terveelliseen käyttäytymiseen, parantamalla itsetuntoa ja itsestä huolehtimista. (MacGeorge & Feng & Burleson 2011, 323-324.)

Aikaisemmissa sosiaalisen tuen tutkimuksissa pääpaino on ollut tuen saajan kokemuksien ja käsityksien tarkasteluissa. Tuen antajan roolissa on keskitytty enemmän sanomien tuottamiseen. Sosiaalista tukea voidaan kuvata myös supportiivisen viestinnän käsitteellä, jossa sitä tarkastellaan annetuksi ja tarjotuksi tueksi. Supportiivinen viestintä onkin käsitteenä prosessi, jossa tuen antaminen ja saaminen perustuu viestien vaihtamiseen, tuottamiseen ja tulkitsemiseen. Supportiivinen viestintä on toivottua ja suunnitelmallista toimintaa, jota voidaan tarkastella vuorovaikutuskäyttäytymisen kautta. (Mikkola 2000, 23-24.)

Supportiivinen viestintä on sellaista viestintää, jossa on mahdollisuus lisätä tukea tarvitsevan henkilön hyvinvointia tarjoamalla erilaisia resursseja kriisitilanteesta selviytymiseksi. (Valo 2000, 112.) Kriisitilanne voi olla joko sairastuminen tai haastava tilanne perheen sisällä, johon perheenjäsenet saattavat tarvita tukea esimerkiksi koulussa toimivilta henkilöiltä. Tällainen tilanne voi olla muun muassa lapsen väkivaltaa sisältänyt konflikti koulussa. Opettajat puuttuvat tilanteeseen keskustellen myös huoltajien kanssa. Tällöin huoltaja saattaa itse tarvita supportiivista tukea selviytyäkseen tilanteesta.

## 2.2 Konfliktitilanteet

### 2.2.1 Haastava käyttäytyminen

Tunnereaktiot vaikuttavat kaikkiin ihmisen toimintoihin ja ne ovat osana vuorovaikutustamme. Osana vuorovaikutusta meidän tulee ymmärtää toisten ihmisen kielellistä, non-verbaalia ja intuitiivista viestintää. Näiden kaikkien lisäksi meidän täytyy osata tunnistaa toisen ihmisen tunnetila, ”rivien välistä” tai lauseiden takaa löytyvä sanoma ja se käyttääkö toinen esimerkiksi sarkasmia keskustellessaan kanssamme. Me usein huomaamme toisen ihmisen myötätuntoisuuden ja ystävällisyyden samoin kuin näiden vihamieliset vastakohdat. Tunteet ovat kuitenkin yleensä reaktio johonkin. Tästä johtuen tunteella on usein myös kohde. Se kertoo siitä, pidämmekö jostain asiasta vai onko se meille vastenmielinen tai jopa pelottava. Herättääkö vastapuolen vuorovaikutus meissä lähestyttävää vai vältettävää tunnetilaa. Tunnereaktio on tunteen kokijalle aina aito ja heidän omasta mielestään usein johdonmukainen. Toki uhkaavan tilanteen aiheuttama pelkotila tai loukkaavan käytöksen herättävä viha ovat aina tarkoituksenmukaisia. Se miten tunnetila saa meidät toimimaan onkin usein kiinni meidän omista vaistoistamme. (Seppänen 2022, 23-25.)

Tässä tutkimuksessa käsittelen haastavia ja jopa aggressiivista vuorovaikutusta, joten aluksi haluan avata tunnereaktion aiheuttamaa autonomisen hermoston toimintaa. Kun ihminen joutuu ensimmäisiä kertoja haastaviin tilanteisiin, joissa hän kokee voimakkaita tunteita, kuten pelkoa, ottaa hänen kehonsa ”pakene tai taistele”- tilan päälle. Normaalitilassa toimiessamme autonominen hermosto on tasapainossa. Mikäli joudumme äkilliseen tilaan, jossa tämä tasapaino ei riitä ylläpitämään toimintojamme aktivoi sympaattinen hermostomme taistelu- tai pakoreaktioon tarvittavat voimavarat. Näihin voimavaroihin sisältyvät niin aistiemme herkistyminen kuin myös tarvittavan lihasvoiman aktivoituminen. Mieleemme toiminta voi kuitenkin rauhoittaa reaktion, jos tilanne arvioidaan uudelleen ja saamme rauhoittumiseen tarvittavat keinot käyttöömmme. (Seppänen 2022, 25-26.)

Ihmisellä on halu säädellä omia tuntemuksiaan, varsinkin silloin, jos ne koetaan haastaviksi ja raskaiksi. Tällaisia tunnetiloja ovat mm. viha, pelko suru ja haavoittuvuus. Vaikka näiden tunteiden kokeminen ei ole miellyttävää, on niiden läpikäyminen meille kuitenkin tärkeää. Joskus saatamme näiden tunteiden läpikäymiseksi tarvita toisilta ihmisiltä sosiaalista tukea. Viha on yksi tunnetila, joka aiheuttaa ongelmia opettajan ja huoltajan välisessä vuorovaikutuksessa. Ihminen reagoi usein vihalla, kun hän tiedostaa puutteensa tai vaikeutensa omassa elämässään. Vihan taustalla toimii kasa monia muita tunteita, joihin kuuluvat muun muassa epäonnistuminen ja kykenemättömyys. Viha on tunteena vaikea ilmaista hallitusti ja siksi se purkautuu usein väärässä paikassa ja väärällä tavalla. (Seppänen 2022, 61-62.) Huoltajan opettajaan kohdistaman vihan tunteen purkautumisen taustalla voi siis olla kaikkea muuta kuin suora viha opettajaa kohtaan. Se voi olla pelkoa oman lapsen huonoa menestystä kohtaan, hallitsemattomuuden tunnetta, jos lapsi ei toimi toivotulla tavalla tai jopa umpikujan tunnetta, jos huoltaja kokee kaikkien keinojen olevan jo käytettyjä eikä ratkaisua ongelmatilanteeseen siltikään tunnu löytyvän. Joskus opettaja on huoltajalle se henkilö, jolle on helppo purkaa oman lapsen toimintaa kohtaan

muodostunut pettymys ja turhautuneisuus. Tällöin muodostuu opettajan ja huoltajan välille konfliktitilanteita.

Haastava käyttäytyminen voi vaikeuttaa kahden ihmisen välistä vuorovaikutusta ja konfliktitilanteiden purkua. Haastavalla käyttäytymisellä tarkoitetaan yleensä monia erilaisia käyttäytymisen muotoja, jotka ovat sidoksissa sen hetkiseen toimintakulttuuriin ja käyttäytymismalleihin. Hankalan käyttäytymisen kontekstiin kuuluu odotuksia ja vaatimuksia sitä kohtaan minkälaista käyttäytymistä henkilöltä oletetaan. (Sandberg 2022, 21.)

Haastava käyttäytyminen on käytösmalli tai vuorovaikutus, joka on aiheuttanut sen vuorovaikutuksen vastapuolelle kokemuksen pelon, ahdistuksen, jännityksen tai uhattuna olemisen tunteesta. Koska hankala käyttäytyminen on kytköksissä vastapuolen omiin kokemuksiin siitä, millaista hankala käyttäytyminen on, tulee meidän muistaa, että tietynlaiset itselle hankalalta tuntuvat tilanteet ovat toisille ihmiselle luontaista tapaa toimia heille vaikeissa tilanteissa. Me emme normaalisti ilman suurempaa syytä ”rupea hankaliksi” vaan joskus esimerkiksi vetäytyminen ja poissaoleva olemus on ihmiselle hyvin luontainen tapa reagoida, kun tilanne alkaa olla itselle tunteellisesti hankala. Ihmiset kokevat haastavat tilanteet eri tavoin ja on normaalia, että toisen ihmisen hankala käytös ei toisen kokemana ole hankalaa. Haastavaa käytöstä voimme luokitella kahdella eri tavalla: ulospäin ja sisäänpäin suuntautuvaksi käytökseksi. Ulospäin, tässä tilanteessa esimerkiksi opettajaan kohdistuva käytös on useimmiten se, mihin kiinnitämme eniten huomiota. Ulospäinsuuntautuvan käytöksen voimme jaotella eteenpäin vaaralliseen ja vaarattomaan käyttäytymiseen. Joskus haastavan käytöksen pystyy ennustamaan toisesta henkilöstä hänen ennakoivien elehdintöjensä avulla. (Sandberd 2022, 21-28.). Tällaisia elehdintämuotoja voi olla esimerkiksi nyrkkien puristaminen yhteen tai muuten normaalista poikkeava levoton kehonkieli.

Haastavaa käyttäytymistä ei kuitenkaan voi käsitellä ilman, että otetaan huomioon päihteet ja niiden vaikutus käytökseen. Ne altistavat ihmisen impulsiiviselle ja joskus jopa väkivaltaiselle käytökselle. Ihminen, joka on selvinpäin kohtelias ja ystävällinen voi humalatilassa olla julma ja ilkeä. (Sandberg 2022, 216.) On kyseessä sitten satunnainen alkoholin käyttö tai liikkakäyttö, joutuvat juovan ihmisen ympärillä olevat ihmiset kärsimään sen seurauksista. Humaltunut henkilö aiheuttaa ympärillä oleville ihmisille joskus turvattomuuden ja pelon tunteita. Läheisilleen alkoholiongelmainen ihminen voi olla uhkaava, laiminlyövä, väkivaltainen tai hyväksikäyttävä. Nämä ongelmat eivät kuitenkaan aina jää vain perheen sisälle, vaan joskus osansa saa myös sen ulkopuoliset ihmiset. Tyypillistä käyttäytymistä tällaiselle ihmiselle on tunnetilat ja käytösmallit, jotka heittelevät ääripäästä toiseen. (Mäkelä & Lindroos 2015, 107-108.) Alkoholi ei itsessään tee ihmisestä aggressiivista, vaan sen nähdään poistavan tietynlaisia käytöksellisiä estoja, jolloin ihminen tekee helpommin asioita mitä ei muuten tekisi (Kiianmaa 2015, 18-19.).

### 2.2.2 Konflikti

Konfliktit ovat normaali osa ihmisten vuorovaikutusta. Niitä voi joskus olla vaikea selvittää, koska useimmiten mukana on suuria tunteita. Niiden asiasisältö on usein sellaista, että sen ratkaisemiseksi tarvitsee vuorovaikutuksen toisen osapuolen myöntyä tai joutua kompromisseihin, keskeneräisiin selvittelyihin tai osittaisiin ratkaisuihin. (Ojala & Uutela 1993, 124.)

Voimme tarkastella konflikteja niin, että niillä on kaikilla jokin perimmäinen syy, josta ne johtuvat. Konfliktissa suurimman ongelman tuovat mukaansa tunteet, jotka tekevät tilanteesta sellaisen, että osapuolilla on hankalaa edetä seuraavaan vaiheeseen. Konfliktiin vaikuttavat myös osapuolten eriävät näkemykset, tarpeet ja odotukset. On arvioitu, että noin 10% konfliktista on asiasisällöllisiä ongelmia



ja noin 90% tunteita. (Ojala & Uutela 1993, 124.) Varsinkin kun keskustellaan aroista asioista kuten oman lapsen koulussa toiminnasta ja selviytymisestä, voi konfliktitilanteesta huoltajalla tunteet nousta nopeasti sellaiselle tasolle, että asiasisällöllä ei siinä vaiheessa ole enää juuri merkitystä. Konfliktin keskellä on vaikea huomata toisen ihmisen tarpeet ja ajatukset, kun huomio keskittyy vain omiin tarpeisiin. Tärkeää olisi yrittää tuoda konfliktin selvittelytilanteessa huomioon jokaisen osapuolen tarpeet. Tällöin voidaan tarkastella, voidaanko konflikti ratkaista kaikkien tarpeet huomioiden esimerkiksi kompromissien avulla. (Larsson 2008, 100.)

Kun tarkastelemme konfliktitilanteessa olevaa henkilöä, tulee meidän ymmärtää, että hänen kokemansa voimakkaat tunteet ovat hänelle todellisia, emmekä voi ottaa kantaa hänen tunteisiinsa tai moralisoida niitä. Ainoa mahdollinen tapa miten tällaiseen henkilöön voi suhtautua on vastaanottaa hänen tunteensa, tunnistaa ne ja kunnioittaa niitä. On tärkeää oppia tunnistamaan toisen ihmisen yksilöllisiä ominaisuuksia ja käyttäytymistä ohjaavia tekijöitä. Tämän tulee saada oma asiansa kuulluksi ja hänen mielipiteensä tulisi tulla huomioonotetuksi. Usein konfliktitilanteessa henkilö haluaa päästä mukaan vaikuttamaan ratkaisun löytämiseksi tai siihen päätäntään, joka on konfliktin aiheuttanut. (Ojala & Uutela 1993, 125.) Valitettavasti huoltajan ja opettajan välinen ihmissuhde harvoin pääsee niin syväksi, että opettaja voisi huomioida huoltajan persoonallisuuden heikkouksia ja vahvuuksia. Tällöin hänen on vaikea ennakoida miten konfliktitilanteen voisi välttää ja päästä ratkaisuihin, joihin molemmat olisivat tyytyväisiä. Opettajan toimintaa ohjaa lapsen etu ja hänen omat velvollisuutensa, joten hän voi kohdata tilanteita, jolloin hän tietää jo etukäteen tulevasta konfliktista. Tällaisia tilanteita voi olla isot päätökset lapsen koulunkäyntiä suunnitellessa.

Ihmisten näkemys siitä mitä ja millainen konflikti on, vaikuttaa hyvin pitkälti siihen, miten niitä lähdetään käsittelemään ja ratkaisemaan. Konfliktit ovat kuin eteiseen jätetty roskapussi, joka alkaa haista ja levitä ympäristöön, jos sitä ei viedä ulos.

Hyvin usein toivomme, että joku muu veisi roskapussin ulos tai, että se vain itsestään katoaisi pois eteisestä. Konflikti leviää ja pahenee jos siihen ei puututa ajoissa. Odottamaan jääminen ei tuota tulosta tilanteen ratkaisemiseksi. Se vain ja ainoastaan siirtää konfliktin ratkaisua myöhemmäksi. Konfliktit nähdään usein ongelmina, mutta ne kuuluvat luonnolliseksi osaksi ihmissuhteita. Konfliktien ratkaisemiseksi tulee kaikkien osapuolien saada korttinsa pöydälle muiden nähtäväksi, että jokaiselle on tilanteen tosiasiat selvillä, kaikkia osapuolia tulisi kohdella reilusti ymmärtäen toisen tunteet ja tarpeet ja viimeisenä tulisi yrittää luoda selvyys siihen, mikä on konfliktin osapuolien päätavoite. (Larsson 2008. 33-34.) Usein konfliktissa taistelevat asiat, eivät ihmiset. Kun huoltaja ja opettaja keskustelevat lapsen kohdistuvasta päätännästä, voi toisen tunteiden ja tarpeiden huomiointi jäädä vähäisemmälle. Tällöin konfliktin ratkaiseminen voi jäädä puolitiehen.

Konflikteja syntyy vain vuorovaikutustilanteissa, joissa käsitellään vahvoja tunteita, tärkeitä tarpeita, suuria unelmia ja merkityksekkäitä arvoja. Kun ihminen on vahvasti osallistunut johonkin on hän halukkaampi puolustamaan sitä mihin hän uskoo ja miten hän asiat näkee. Nämä tilanteet tulisi kuitenkin nähdä mahdollisuutena oppia uutta ja rikkoa vanhoja mahdollisesti toimimattomia toimintamalleja. (Larsson 2008, 100.)

Konfliktitilanteen ratkaisuhetkeä kutsutaan sovitteluksi. Sovittelussa voi käyttää erilaisia työkaluja tilanteen käsittelyn helpottamiseksi. Tällaisia keinoja ovat muun muassa taito kuunnella empaattisesti vastapuolta ja sanoittaa jo sanottu sellaiseksi, että se mahdollistaisi yhteyden rakentumista, kyky keskeyttää dialogia siten, että se palvelee ratkaisun löytymistä ja osapuolien auttaminen siinä suhteessa, että he kuulevat toisiaan, kuten esimerkiksi kysymällä ääneen, mikä on vastapuolen tarve. (Larsson 2008, 121-129.) Joskus konfliktitilanteen neuvottelussa pitää osata ottaa tilanne haltuun määrittelemällä ajan käyttöä. Tempo onkin neuvottelussa ja monissa vuorovaikutustilanteissa tärkeänä elementtinä osana vuorovaikutussuhteen muodostumista. Kahden ihmisen

vuorovaikutustilanteessa toinen osapuoli saattaa asettaa keskustelun ajankohdan, sen keston ja ottaa näin johtoaseman vuorovaikutuksessa. Tällöin johtoaseman roolissa oleva henkilö ei täysin mielivaltaisesti määrää ajan käyttöä, vaan hän antaa tilaa myös vuorovaikutuksen toiselle osapuolelle toimia vapautuneemmin. Tärkeintä on luoda vastapuolelle mielikuva siitä, että ajan kulkeminen, asioiden eteenpäin vieminen ja tapahtumat ovat johtoaseman otteessa ja hallinnassa. Tällöin johtoasemassa oleva henkilö vie neuvottelukumppania neuvottelun läpi. Joskus ajankäyttöön voi vaikuttaa myös lykkäämällä neuvottelua parempaan ajankohtaan. Tällöin muutos tulee kuitenkin perustella vastapuolelle perusteellisesti. Lykkäyksellä voi saada itselleen lisää aikaa käydä konfliktin syitä, vaihtoehtoja ja ratkaisuja läpi perusteellisemmin. (Schranner 2002. 76-78.)

Joskus konfliktin aiheuttaa puhtaasti haastava käyttäytyminen. Joukossamme toimii ihmisiä, joiden päämääränä on kiusata muita ja aiheuttaa epämieluisia tilanteita. He inhoavat sitä mitä muut arvostavat ja edustavat. Tällöisen ihmisen toimintaa edistää se, että hän kohtaa ihmisiä, jotka eivät uskalla tai pysty pistää vastaan. Tällöin tärkeintä on olla johtajaroolissa ja pistää toiminnalle piste heti vuorovaikutustilanteiden alkuun. Johtajan roolissa oleva ei vain puolusta itseään vaan hänen tehtävänä on myös puolustaa hänen omia resurssejaan ja niitä, jotka eivät pysty puolustamaan itseään. Näistä haastavasti käyttäytyvistä ihmisistä päästään henkilöihin, joilla on perustavanlaatuisia persoonallisuuden häiriöitä ja yksilöihin, jotka ovat henkisesti sairaita. Aina ei konfliktin takana ole merkityksestä syytä vaan joskus konflikti syy on vain yksinkertaisesti haastava ihminen. (Lassila 2002, 80-82.)

### 2.3 Kodin ja koulun välinen yhteistyö

Kodin ja koulun välisen yhteistyön muodot vaihtelevat vanhempainilloista luokkatoimikunnan toimintaan, vanhempainyhdistykseen ja arviointikeskusteluihin. Näihin kuuluvat tärkeimpänä elementtinä koulun toiminnan informointi koteihin. Yhteistyön taso vaihtelee kouluittain, opettaja kohtaisesti ja sen mukaan kuinka kiinnostuneita huoltajat ovat koulun toiminnasta ja luokkahuoneen tapahtumista. Tapaamisien lisäksi opettajat ovat yhteyksissä huoltajiin Wilma-viestein, tekstiviestein, sähköpostitse, puhelimitse ja muiden sovellusten välityksellä, jonka opettaja on huoltajien kanssa sopinut toimivaksi tavaksi käydä vuorovaikutusta. (Huhtanen 2007, 157.)

Yhteistyön tasossa näkyy paljon vaihteluita. Kaikista alkeellisimpana tapana ylläpitää yhteyttä, on ottaa yhteyttä huoltajiin vain silloin kun sille on jokin erityisempi tarve. Useimmiten asia koskee jotain koulussa tapahtunutta negatiivista tapahtumaa, kuten koulukiusaamistapausta, ongelmakäyttäytymistä tai sääntöjen rikkomista. Yhteistyö tulee kuvioihin vasta siinä vaiheessa, kun huoltajat ovat valmiita toimimaan opettajan kanssa tilanteen ratkaisemiseksi. Kaikista vaativimmaksi yhteistyön tasoksi nähdään yhteistoiminta, jossa opettajat ja huoltavat tekevät jotain yhdessä vaikuttaakseen koulutoimintaan. (Huhtanen 2007, 157.)

Koska koulun ja kodin välisessä yhteistyössä vaikuttaa ainakin kaksi erilaista persoonaa; opettaja ja huoltaja, voi yhteisen linjan löytyminen asioiden hoitamiseksi välillä olla eriävää. Uhkana ovat kohtaamiset, joissa tilanne kärjistyy konflikteihin. Opettajan näkökulmasta voidaan kuitenkin nähdä, että osa huoltajista antaa tukea päätäntään, ovat aidosti kiinnostuneita lapsensa koulunkäynnistä ja ovat kriittisiä koulua kohtaan. Osallistumishaluiset huoltajat saapuvat paikalle, kun on kyse koulun järjestämistä tilaisuuksista ja he ovat valmiita antamaan lapselle tukea koulunkäyntiin myöskin kotoa käsin. Tämän

vastakohtana ovat huoltajat, jotka eivät osallistu muihin kuin pakollisiin tapaamisiin jos niihinkään, he eivät halua tietää kouluun liittyvistä asioista ja he ovat vihamielisiä niin opettajaa kuin myös koko koulua instituutiona kohtaan. Välinpitämättömyys ja vihamielisyys voi tällöin johtua huoltajan omista kokemuksista. (Huhtanen 2007, 159.)

Opettaja toimii työpäivänsä aikana vuorovaikutuksessa oppilaiden kanssa kahdella eri tasolla; didaktisesti ja pedagogisesti. Didaktisesti painottunut vuorovaikutus pitää sisällään opetuksen ja oppimisen. Didaktisesti painottuneen vuorovaikutuksen tärkeimpänä tehtävänä on pitää huoli siitä, että oppilas oppii opetussuunnitelman sisällön hänen taitotasolleen osoitetulla tavalla. Pedagogisesti painottunut vuorovaikutus taas pitää sisällään kaiken muun koulussa tapahtuvan, kuten koulun arkitoiminnan, tuen suunnittelun ja sen tarjonnan ja kasvatust keskustelut. Näiden kahden elementin tulisi olla keskenään tasapainossa, jotta koulun pedagoginen hyvinvointi olisi kunnossa. (Ojala, 2017, 28.) Opettajille annetaan yliopisto-opintojen aikana paljon erilaisia edellytyksiä siihen, miten lasta tulee ohjata erilaisissa tilanteissa ja kuinka opetettavat asiat oppilaille opetetaan, mutta opetussisällöistä puuttuu täysin näiden asioiden ulkopuolella tapahtuvat vuorovaikutukselliset mallit, kuten esimerkiksi huoltajien kanssa käytävät tapaamiskeskustelut. Huoltajien kanssa keskusteleminen edellyttää opettajalta oman persoonan ja ammatillisen minän yhdistämistä, mutta se tulee toimia luonnostaan, koska sitä ei missään opeteta. Huomioon ei ole otettu edes sitä, että miten opettaja voisi toimia huoltajan kanssa, mikäli tämä on vuorovaikutuksessaan uhkaava tai tulee esimerkiksi sovittuihin tapaamisiin humalassa. Kodin ja koulun välisessä vuorovaikutuksessa voi joskus olla isojakin kapuloita rattaissa, mutta kuka näitä auttaa ratkomaan? Kun koulussa olevan opetuksen ja kasvatuksen ammattilainen kohtaa henkilön, joka kokee olevansa oman lapsensa ammattilainen, voi asiat ruveta helposti riitelemään keskenään. Lapsen pedagogiseen hyvinvointiin kuitenkin vaikuttaa koulussa tapahtuvan vuorovaikutuksen lisäksi myöskin kodin ja koulun välinen vuorovaikutus (Ojala, 2017, 30.). Olisi tärkeää löytää keinoja, joilla kodin ja koulun välinen yhteistyö onnistuisi paremmin ja sitä voisi kehittää.

Tehokkaan ja toimivan koulun rakentumiseen tarvitaan kodin ja koulun yhteistyötä. Sen nähdäänkin olevan yksi merkittävimmistä keinoista lisätä kouluhyvinvointia. Tätä yhteyttä voidaan vahvistaa supportiivisella tuella. Supportiivisen tuen muodoista tiedon jakaminen nähdään vaikuttavimpana ja yleisimpänä keinona vahvistaa yhteistyötä, mutta myös huoltajien aktiivinen osallistuminen, heidän tietonsa ja taitonsa hyötykäyttäminen ovat yhtä hyödyllisiä tuen muotoja. Konfliktien välttämiseksi tulisi panostaa koulun ja kodin väliseen vuorovaikutukseen ja tehdä siitä mahdollisimman selkeää ja säännöllistä. Tutkimuksien mukaan huoltajien kanssa, jotka ovat aktiivisesti mukana koulun toiminnassa ja jotka näkevät, että he ovat osa luokkahuoneen tiimiä, toimivat parhaiten yhteistyössä koulun kanssa. Tällaisesta toiminnasta hyötyy eniten itse oppilas, jonka hyvinvointi on tämän yhteistyön tavoitteena. (Popovska & Popovska & Popovski 2021, 124.) Kodin mukaan ottaminen koulun yhteistyöhön ei kuitenkaan ole kaikille kouluille helppoa tai itsestään selvä asia. Joskus yhteistyön puute ei ole kiinni sitä, että huoltajat eivät haluaisi tehdä yhteistyötä koulun kanssa, heille ei vain ole annettu mahdollisuuksia siihen. Tehokkaimmiksi toimiksi on kuitenkin huomattu kutsuva koulun ilmapiiri, opettajien vahvistaminen huoltajien mukaan ottamiseksi, huoltajien tavoitteiden ymmärtäminen lapsen oppimisen suhteen, kodin tilanteen ja kulttuurin huomioon ottaminen, huoltajien kutsuminen koulun henkilökunnan tapahtumiin ja erilaisten toimintojen tarjoaminen huoltajille, kuten työpajat ja ensimmäisen koulupäivän juhlat. (Popovska & Popovska & Popovski 2021, 125-126.) Jos koulu haluaa tarjota kodeille kommunikaatiota ja mahdollisuuden dialogiin, tulee opettajien ja huoltajien välille muodostua kasvavaa luottamusta, yhteisiä huolenaiheita ja toisen eriävän mielipiteen arvostusta (Popovska, Popovska, Popovski 2021, 127.).

### 3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYS

Peruskoulun opettajien pääasiallisiin tehtäviin opetuksen suunnittelun ja toteutuksen lisäksi kuuluu yhteistyön ja viestinnän ylläpitäminen koulun ja kodin välillä. Kotiin otetaan yhteyttä koulun toimesta monissa eri tilanteissa, mutta kun asia koskee oppilaan käytöstä tai toimintatapoja saattaa aihe olla kotiväelle arka. Varsinkin tilanteet, joissa oma lapsi on joutunut ongelmiin koulussa esimerkiksi kiusaamisen tai ilkivallan takia aiheuttavat yhteydenotot suuria tunteita. Joskus tämä tunnetila voi purkautua ja kohdistua voimakkaana negatiivisena tai jopa aggressiivisena vuorovaikutuksena opettajaa kohtaan. Tutkimukseni tarkoitus on kuvata opettajien kommunikointia ja toimintamalleja oppilaan haastavien ja vastahakoisten huoltajien kanssa. Tavoitteena on näin lisätä tietoisuutta hankalista vuorovaikutustilanteista oppilaiden kotiväen kanssa sekä samalla tuoda esiin opettajien vuorovaikutustavat näissä tilanteissa. Olen asettanut tutkimukselleni yhden pääkysymyksen seuraavasti:

1. Millaista on käytökseltään haastavien ja vastahakoisten huoltajien kanssa käytävä vuorovaikutus opettajien kertomana?

## 4 TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTUS

Tässä luvussa on tavoitteena käsitellä tutkimukseni empiiristä toteutusta ja sitä minkälaisia metodologisia valintoja olen valikoinut vastaamaan tutkimuskysymykseeni. Ensimmäisenä käyn läpi tutkimusotteen, jossa kerron kvalitatiivisesta tutkimuksesta ja tämän jälkeen kerron tutkimustani varten keräämästäni aineistosta; mitä valitsin aineistonkeruumenetelmäksi, ketkä valikoitui tutkittaviksi henkilöiksi ja minkälaiset analyysimenetelmät auttoivat vastaamaan tutkimuskysymykseeni. Lopuksi tarkastelen vielä tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta.

### 4.1 Tutkimusote

Tutkimukseni tutkimusotteelliset lähtökohdat perustuvat kvalitatiiviseen tutkimukseen. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on pelkistetyimmillään aineistoa, joka on ilmaistuna tekstinä. Lähtökohtaisesti tämä tarkoittaa sitä, että aineiston kerääminen ja sen analysointi ovat tapahtuneet yhtä aikaa. (Metsämuuronen 2006, 122) Tutkimukseni tehtävänä on kuvata todellista elämää. Tämä tarkoittaa sitä, että teksti voi käytännössä olla peräisin kirjeistä, havainnoinneista, audiotallenteista, päiväkirjoista, haastatteluista tai muista tutkimusta varten tuotetuista kirjallisista, kuvallisista tai äänellisistä materiaaleista. Tässä tutkimuksessa olen kerännyt tekstin eli aineiston haastatteluin ja näin ollen saanut aikaan kirjallista eli laadullista aineistoa. (Eskola & Suoranta 1998, 15-16 ja 157)



Kvalitatiiviselle tutkimukselle on ominaista se, että tutkimustuloksia ei voida pitää ajattomina ja paikattomina. Tutkimuksessani olen saanut aineistoa 2020-luvun peruskoulun opettajien kokemuksista ja ne poikkeavat suuresti esimerkiksi 1940-lukuun. Kokemuksiin vaikuttavat monet erilaiset aikajaksoon vaikuttavat tekijät kuten elektroniikka ja sosiaalinen media. Esimerkiksi sosiaalisen median vaikutuksia opettajan työhön ei ole ollut ennen 2000-luvun alkua. Opettajien kohteluun vaikuttaa myös kulttuuriset ja ympäristölliset vuorovaikutusnormit, tämä tarkoittaa sitä, että opettajien vuorovaikutustilanteet oppilaiden huoltajien kanssa voi poiketa myös maakohtaisesti. (Eskola & Suoranta 1998, 15-16.)

Päätyessäni kvalitatiiviseen tutkimukseen, jouduin vertailemaan kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksien keskinäisiä eroja. Aluksi suunnittelin tekeväni aineistonkeruun kysymyslomakkein, jolloin kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus olisivat sekoittuneet. Nämä kaksi, kun eivät ole toistensa vastakohtia vaan niitä saatetaan joskus käyttää rinnakkain. Päädyin kuitenkin valitsemaan laadulliselle tutkimukselle ominaisen aineistonkeruumenetelmän, haastattelun, koska koin sen olevan vakuuttavin lähestymistapa tutkimusongelmaani vastaamiseen. Tutkimukseni tarkoituksena on kuvata nykyaikaista vuorovaikutuksellista ilmiötä ja tämä ohjasi tutkimusstrategiaani. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 133-134.)

Sisällönanalyysi on tutkimuksessani edennyt seuraavasti. Ensin olen herkistynyt omalle aineistolleni lukemalla sitä läpi ja opettelemalla sen sisältöä. Aineiston tunteminen auttoi tutkimuksen etenemisessä. Tämän jälkeen olen tarkastellut aineistosta löytyviä keskeisiä käsitteitä ymmärtäen niitä tutustumalla teoriaan ja muihin aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen. Tämän jälkeen olen teorionut aineistoa ja aloittanut varsinaisen ajatustyön tutkimusta varten. Aineiston ja sen teorioiden ymmärtämisen jälkeen olen aloittanut teemoittelun ja luokittelun. Tämä on tapahtunut melko karkeasti laittaen aineistoa osakokonaisuuksiin, joita on ollut helpompi ymmärtää. Näin olen löytänyt omalle tutkimukselleni keskeisimmät teemat. Teemoittelun jälkeen olen tarkastellut ilmiöiden esiintymistiheyttä ja

erilaisia poikkeamia, joita erilaisista haastatteluvastauksista löytyy. Tämän jälkeen olen tehnyt johtopäätöksiä ja tulkintoja aineistosta. Viimeisenä olen siirtänyt analyysiä suurempaan tarkastelukehikkoon. Tämän prosessin olen toistanut jokaisen teeman kohdalla. (Metsämuuronen 2006, 124.)

#### 4.2 Tutkimusaineisto ja sen hankinta

Aineistonkeruu on tapahtunut tutkimuksessani haastatteluin. Haastattelut olen suorittanut puolistrukturoidun teemahaastattelun muodossa. Puolistrukturoidulle haastattelulle on ominaista se, että kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat ja haastateltava saa itse tuottaa oman vastauksensa, eikä sitä yritetä laittaa raameihin. Teemahaastattelu puolestaan tarkoittaa sitä, että teemat ovat etukäteen suunniteltuja. (Eskola & Suoranta 1998, 86.) Haastatteluita varten valikoin ennalta kysymykset, joista osan olin teemoitellut aihepiirien mukaan. Teemoihin kuuluivat ajankäyttö, ennakointi ja viestintäkeinot. Päädyin teemahaastatteluihin, koska koin, että haastateltava pääsee näin vastaamaan mahdollisimman avoimesti ja vapaamuotoisesti ilmiötä koskeviin kysymyksiin. Tutkimusaineistoa kerätessäni tavoitteena oli keskittyä pieneen määrään tapauksia ja analysoida niitä mahdollisimman perusteellisesti. Pysin sijoittamaan tutkimukseni kohteen yhteiskunnalliseen kehykseen ja antamaan sille yksityiskohtaisen tarkan kuvan. (Eskola & Suoranta 1998, 18.)

Haastattelut olen sopinut sähköpostitse, Whatsapp-sovelluksen ja puheluiden välityksellä. Riippuen siitä miten haastateltavat ottivat minuun yhteyttä tai minkälaisen yhteydenottavan koimme helpoimmaksi. Haastattelut on suoritettu teams-sovelluksen kautta. Kyseinen sovellus valikoitui käyttöön sen helppokäyttöisyyden vuoksi ja koska se oli sen hetkisen vallitsevan maailmantilanteen kautta tullut suurimmalle osalle ennalta tutuksi etäyhteyksien tarjoajajana. Linkki haastatteluun oli helppo lähettää haastateltaville

sähköposteihin. Teams-kokouksen pystyi myös tallentamaan sovelluksen välityksellä, joten tähän tarkoitukseen ei tarvinnut ladata toista sovellusta. Haastattelutallenteita oli helppo käydä läpi myöhemmin litterointia varten. Haastattelutallenteet tallentuivat suoraan Teams-sovellukseen ja ne sai myöskin poistettua sitä kautta helposti, kun olin litteroinut haastattelut. Litterointi tapahtui tallentaen kirjoitettuun muotoon vain haastateltavien vastaukset, koska puolistrukturoidussa haastattelussa en nähnyt validiksi litteroida omia kysymyksiäni. Tämä johtui siitä, että kysymykset olivat kaikille samat. Vaikka haastattelut on litteroitu sanasta sanaan, en litteroinut haastateltavien toistuvia maneeereja, joilla ei ollut aineiston kannalta minkäänlaista merkitystä.

Haastattelun aluksi esittelin itseni ja minkälaista tutkimusta olen tekemässä. En halunnut avata tutkimukseni aihetta liikaa, ettei se pääsisi vaikuttamaan siihen millaisia vastauksia haastateltava olettaa minun haluavan kuulla. Tämän jälkeen ilmaisin aloittavani nauhoittamisen ja kysyin, olemmeko valmiita aloittamaan virallisen tutkimushaastattelu osion. Kysymykset etenivät teemoittain ja lopuksi haastateltavilla oli vielä mahdollisuutena kertoa itselle mieleen painunut esimerkkitapaus tilanteesta, jossa he ovat kohdanneet haastavan huoltajan, miten tilanne eteni ja minkälaisia ajatuksia se heissä on herättänyt. Tämän jälkeen ilmoitin nauhoituksen lopetuksesta ja kiitin osallistujaa osallistumisesta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 89-93.)

En suorittanut haastatteluissa kysymyksiä täysin samassa järjestyksessä kaikille vastanneille. Tämä johtui siitä, että välillä oli luontevampaa kysyä jokin toinen kysymys viitaten haastateltavan antamaan vastaukseen ennen kuin olisin kysynyt kysymyksen, joka oli seuraavana haastattelukysymys listassa. Etenin kuitenkin etukäteen suunniteltujen teemojen mukaisesti ja kyselin tarkentavia lisäkysymyksiä vain tarvittaessa. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 75.)

Haastattelu oli ehdottomasti tutkimustani varten avoimin keino saada tietoa ilmiöstä. Se antoi tutkimuskohteille mahdollisuuden avata omia mielipiteitään ja ajatuksiaan vapaammin kuin mitä he olisivat voineet tehdä esimerkiksi kirjoittaessaan ajatuksiaan lomakkeelle. Koin, että kirjoitettujen vastauksien pituus ja asiasisältö jäisi vähäisemmäksi, koska tutkimuskohteet eivät jaksaisi kirjoittaa ajatuksiaan auki. Haastattelua puoltaa myös se, että haastattelun yhteydessä voi kysyä jatkokysymyksiä, mikäli vastaus lähtee sivuteille alkuperäisestä kysymyksestä tai mikäli haastateltava mainitsee jonkin asian, johon haluan lisää selvennystä. Haastatteluissa koin kuitenkin haasteellisimmaksi sen, että vaikka olin yrittänyt saada haastattelukysymykset mahdollisimman ytimekkäiksi, että niiden vastaukset kuvailisivat tutkittavaa ilmiötä, saattoivat haastateltavat lähteä selittämään hyvinkin pitkästi kysymyksen sivusta. He halusivat jakaa ajatuksiaan mahdollisimman paljon ja välillä unohtivat, mikä oli alkuperäinen kysymys. Suurin osa kysymyksistä tuotti odotuksen mukaisia vastauksia, mutta osa kysymyksistä olisi selkeästi tarvinnut vielä hiomista tai haastattelutilanteessa olisi pitänyt kysyä enemmän syventäviä lisäkysymyksiä.

Haastatteluiden kesto vaihteli haastateltavien puheliaisuuden mukaan. Lyhyin haastattelu kesti 35 minuuttia ja pisin oli hieman yli 45 minuuttia. Olin arvioinut haastattelun keston noin 30:een minuuttiin, joten kaikkien haastateltavien kanssa päästiin ajallisesti tavoitteisiin, mutta hieman aika-arvion ylittäen. Valikoin haastatteluiden määräksi kahdeksan. Olin valmis suorittamaan niin monta haastattelua, kuin kokisin tarpeelliseksi. Kahdeksannen haastattelun kohdalla törmäsin toistuviin vastauksiin ja koin aineiston olevan sopivan kokoinen tutkimustani varten. (Eskola & Suoranta 1998, 62.)

### 4.3 Tutkimushenkilöt

Tutkimukseni aineisto on kerätty lokakuusta 2021 helmikuuhun 2022. Aluksi oli tarkoitukseni etsiä haastateltavia opettajille suunnatusta Facebook-ryhmästä (Alakoulun aarreaitta- ideoita ja oivalluksia opetuksen tueksi), koska ryhmässä on yli 40 000 ihmistä. Oletettavasti heistä ainakin suurin osa on kasvatustyössä. Tarkemmin tarkasteltuani tilannetta näytti siltä, että ryhmään tuli useita haastattelupyynnöitä muilta opiskelijoilta. Koska haastattelupyynnöitä oli enemmän kuin opettajia, jotka olivat valmiita niihin osallistumaan, laitoin sähköpostia muutamien koulujen rehtoreille. Valitettavasti vain kaksi rehtoria vastasi sähköpostiini. Oletin vuoden 2020 Korona-Pandemian vaikuttaneet siihen kuinka paljon opettajat jaksoivat osallistua internetissä etänä suoritettaviin palavereihin/haastatteluihin. Tälle oletukselle sain vahvistusta sähköpostiini vastanneelta rehtorilta, joka vastasi välittömästi, että heidän koulustaan ei kenelläkään ole jaksamista/kykeneväisyyttä osallistua haastatteluuni. Toinen rehtoreista jakoi pyyntöäni osallistua haastatteluuni muutamille koulussaan toimiville opettajille ja osallistui haastateltavaksi itsekkin. Näin sain kerätyksi kaksi ensimmäistä tutkimushaastatteluun osallistujaa. Koin suuria hankaluuksia löytää haastatteluun osallistuvia henkilöitä, mutta ilmaisoin tutkimushenkilöille haastattelun lopussa, että he laittaisivat tietoa tutkimuksestani eteenpäin. Loput tutkimushenkilöt valikoituivat muiden haastateltujen avustuksella. He laittoivat tiedon tutkimuksestani opettaja kollegoilleen, joiden tiesi kokeneen haastavia tilanteita huoltajien kanssa ja näin sain muutamia yhteydenottoja. Loppujen loppuksi valikoin heistä kuusi vapaaehtoista henkilöä vastaamaan tutkimushaastatteluuni ja näin sain tehtyä yhteensä kahdeksan tutkimushaastattelua.

Tutkimushenkilöihini kuuluu kahdeksan kasvatusalan ammattilaista, jotka toimivat ympäri Suomea peruskoulun opettajina. Yksi kahdeksasta tutkimushenkilöstä toimii tällä hetkellä ala-asteen rehtorina. Haastateltavista kolme työskentelee yläasteella ja viisi ala-asteella. Tutkimukseni kannalta ei ole

validia mitä sukupuolta haastateltavat edustavat tai minkä ikäisiä he ovat. Opettajaksi määrittelen tässä tutkimuksessa henkilön, joka toimii tai on toiminut opetustehtävissä peruskoulussa. Myöskin tutkimukseen osallistunut rehtori toimii opetustehtävissä ja on toiminut ala-asteen opettajana ennen kuin hän alkoi toimia rehtorin asemassa. Olen numeroinut opettajat juoksevilla numeroilla yhdestä kahdeksaan niin, että heidän identiteettinsä pysyy anonyyminä. Näin tulososiosta pystyy selkeästi hahmottamaan eri henkilöiden vastauksia ja mitkä ovat yhden ja saman haastateltavan sitaatteja.

Koska en tutkimuksessani haastatellut alaikäisiä tai henkilöitä, jotka eivät ole itse kykeneväisiä päättämään omista toiminnoistaan, en tarvinnut tutkimustani varten erillisiä lupahakemuksia. Tärkeintä oli se, että haastateltavat saivat itse päättää tutkimukseen osallistumisesta.

#### 4.4 Aineiston analyysi

Perinteisin kvalitatiivisen tutkimuksen analyysimenetelmä, jota olen käyttänyt tässä tutkimuksessa, on sisällönanalyysi. Se on osaltaan toiminut myös väljänä teoreettisena kehyksenä, jonka ympärille olen rakentanut tämän tutkimuksen teoriaosuuden. Haastattelut olen siis suorittanut ensimmäisenä, jotta minulla olisi aineisto, josta tutkia kiinnostavimpia osuuksia. Tämän jälkeen olen käynyt läpi aineistoa erotellen sieltä asiat, jotka sisältyisivät tutkimusaiheeseeni. Erottelun jälkeen jätin ulkopuolelle sen mikä ei vastannut tutkimuskysymykseeni tai muuten vaikuttanut kiinnostavalta tutkimuksen tai valitsemieni aihepiirien kannalta, jota yritin aineistosta rakentaa. Nämä kiinnostavat aiheet luokittelin ja teemoittelin itselleni sopivalla tavalla, jotta pystyisin käsittelemään niitä kokonaisuuksina. Tämän prosessin kävin läpi useamman kerran, koska koin löytäneeni aineistosta useita eri aihepiirejä, joita halusin käsitellä erikseen. Toistuvalla läpikäymisellä vältin laadullisen analyysin suurimman pullonkaulan. Pääsin ottamaan huomioon

sen, että aineistosta löytyy useita kiinnostavia aihealueita, joita en ollut osannut etukäteen edes ottaa huomioon. (Tuomi & Sarajärvi 2011,91-92.)

Aihealueet löydettyäni oli tarkoituksena lähteä teemoittelemaan ja käymään läpi sitä aineistoa mitä olin kerännyt. Käytin värikoodi-menetelmää, jolla merkitsin yhteneviä tapoja ja ilmaisuja. Teemoittelu on käytännössä luokituksen kaltaista, mutta siinä ei ole merkitystä lukumäärillä. Etsin aineistosta tiettyä valitsemaani teemaa koskevia näkemyksiä ja ajatuksia, joita haastateltava oli maininnut. Koska haastattelu oli tapahtunut teemahaastatteluna, oli aineiston joukosta helppo löytää esille nostettavia asioita. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 93.)

Tutkimukseni on kvalitatiivinen, eli minulla oli mahdollisuus aloittaa täysin puhtaalta pöydältä ilman hypoteeseja tai muita aikaisempia määritelmiä. Tästä johtuen tutkimuksessani ei ole hypoteesia, jota lähtisin todistamaan tai kumoamaan. Pääsin siis suorittamaan täysin aineistolähtöisen analyysin, joka pelkistetyimmillään oli ”teorian rakentamista aineistosta ylöspäin” eli ikään kuin ”alhaalta ylös”. (Eskola & Suoranta 1998, 19.) Tämä tarkoitti sitä, että kun aineisto oli kerätty, tuli minun uudelleen rajata omaa tutkimustani ja tarkastella mitä aihepiirejä haluan todella tutkia ja tuoda esille. Olisin voinut aineiston kautta lähteä tutkimaan myös jotain toista näkökulmaa kohtaamistilanteisiin, mutta koin, että opettajan käyttämät sosiaalisen tuen keinot, kohtaamistilanteisiin valmistautuminen, ajankäytöllisten teemojen ja viestintämuotojen kokonaisuus on tarpeeksi laaja aihealue saadakseen mahdollisimman todenperäisen kuvan opettajan kokemuksista hänen ja haastavan huoltajan välisistä kohtaamistilanteista.

#### 4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksessani olen kiinnittänyt huomiota sen luotettavuuteen ja eettisyyteen. Nämä ovat tärkeitä asioita tutkimuspiireissä, että voidaan luottaa tutkimuksien paikkaansa pitävyyteen ja motiiveihin niiden tekemisen taustalla. Hirsjärvi, Hurme ja Sajavaara (2007) esittävät teoksessaan Guban (1981) teoriaa jonka mukaan hyviin tieteellisiin käytänteisiin kuuluu, että tutkimusta tehdessä noudatetaan oman tiedeyhteisöni tunnusomaisia toimintatapoja, joihin kuuluu yleinen rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Teija Koskela (2009, 76-91) arvioi laadullista tutkimusta viittaamalla Denzin ja Lincolnin käyttämiin käsitteisiin uskottavuus, siirrettävyys, vahvistettavuus ja todentuntuisuus. Nämä asiat tulee ottaa huomioon tutkimushenkilöiden osalta niin haastatteluissa, haastatteluaineistoa läpikäydessä, sen säilömisessä kuin myös aineiston hävityksessä. (Hirsjärvi & muut 2007, 23.)

Tutkimusta tehdessäni olen kiinnittänyt erityistä huomiota eettisesti kestävään tiedonhankintaan, tutkimusmenetelmiin ja tuottamani tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaan avoimuuteen. Olen ottanut huomioon muiden tutkijoiden tekemän työn ja näyttänyt heidän tekstinsä sisällön asianmukaisilla keinoilla niin, että näytän kunnioittavani heidän työtään ja savutuksiaan. Tutkimukseni on myös suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti parhaalla näkemälläni tavalla. (Hirsjärvi & muut 2007, 23.)

Näitä käytänteitä voi loukata helposti monin tavoin, mutta kun niihin kiinnittää huomiota, voi suurimmat virheet välttää. Olen toiminut parhaalla näkemälläni tavalla erityistä harkitsevaisuutta käyttäen ja huomioiden erityisesti tutkimushenkilöiden tietojen käsittelyä koskevia asioita. Tämän koin yhdeksi tärkeimmäksi asiaksi tutkimusaineiston käsittelyn edetessä, koska käsissäni oli tallenteella henkilötiedot, kuvaa haastateltavien kasvoista kuin myös



audiotallenne haastatteluista. Aineistoa kerätessä minulle oli tärkeää kunnioittaa tutkimushenkilöiden itsemääräämisoikeutta antamalla heille mahdollisuuden osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti. (Hirsjärvi & muut 2007, 23-25.)

Aineisto käsittelee kodin ja koulun yhteistyössä tapahtuvia arkoja vuorovaikutustilanteita ja tutkimushenkilöiden kuvaamia vaikeita, jopa fyysisen terveyden uhkaavia tilanteita ja näin ollen oli hyvin tärkeää pitää huolta siitä, että haastatteluun osallistuneille henkilöille ei tule mitään seuraamuksia tutkimusta julkaistaessa. Tältä välttyn pitämällä huolen siitä, että kenenkään haastatteluun osallistuneiden tunnistetietoja ei julkisteta. Tutkimuksessani ei ole myöskään mainittu sitä millä paikkakunnalla henkilöt työskentelevät ja näin haastatteluista ei voitaisi yhdistää mihinkään tiettyyn kouluun. Tallenteiden hävityksessä kiinnitin huomiota tarkkuuteen ja siihen, että tallenteista ei jää jäljelle muuta aineistoa kuin litteroitu teksti. Litteroitu teksti on tuotettu niin, että siitä ei pystynyt enää tunnistamaan kenestä haastateltavasta on kyse, vaan opettajat on nimetty tässä tutkimuksessa merkityin juoksevin numeroin yhdestä kahdeksaan. Olen noudattanut tässä tutkimuksessa tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaisia ohjeita. Litteroinnissa olen muuttanut myös opettajien mainitsemien kollegoiden nimet, jotta lainaamistilanteessa ne olisi jo valmiiksi muutettuja eikä oikeat nimet eksyisi tutkimukseen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023.) Haastattelutilanteessa oli tärkeää pitää huoli siitä, että tutkimushenkilöille oltiin avoimia siitä, miten haastattelumateriaalien kanssa toimitaan. Heidän kysymyksiinsä on myös vastattu rehellisyydellä niin että he ovat ymmärtäneet heille annetun informaation. (Hirsjärvi & muut 23.)

Tutkimukseni tekstissä olen pyrkinyt toimimaan niin, että en olisi suorittanut minkäänlaista plagiointia tai sellaista lainaamista, jossa ei tekstin alkuperäistä kirjoittajaa olisi mainittuna. (Hirsjärvi & muut 2007, 24-25.)

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Haastavan oppilaan huoltajan kanssa käytävän vuorovaikutuksen piirteet

Aineistossa näkyy, että opettajat antavat vastahakoiselle huoltajalle monenlaisia sosiaalisen tuen muotoja riippuen siitä minkälainen tilanne sillä hetkellä on. Osa tuen muodoista ovat proaktiivisia, eli opettaja suunnittelevat niitä jo ennen tapaamisia. Nämä keinot ovat suunnitelmallisia ja tällöin opettajalla on jo tieto siitä, että huoltaja on helposti kiihtyvä tai huoltajan kanssa käsitellään vaikeita ja herkkiä asioita. Näiden keinojen käyttöön ei välttämättä vaikuta huoltajan sen hetkinen tila, joskin opettajalla saattaa jo olla käsitys siitä, että huoltaja tulee tapaamiseen kiihtyneessä mielentilassa tai kokemus siitä, että huoltaja on aikaisemmin kiihtynyt tapaamisissa. Tästä saattaa kertoa aikaisemmat kokemukset ja käsiteltävä aihe. Hetkessä tapahtuvat tuen muodot ovat reaktiivisia eli ne ovat kiinni siitä minkälaisessa tilassa huoltaja siinä hetkessä on. Suurin osa aineiston opettajista mainitsivat käyttävänsä sekä proaktiivisia että reaktiivisia sosiaalisen tuen muotoja. Aineistosta löytyi myös opettajan kokema tarve saada itse sosiaalista tukea huoltajan kohtaamistilanteisiin kolmannelta osapuolelta, jonka roolissa on toiminut kollega. Jotkin opettajien käyttämistä sosiaalisen tuen muodoista ovat vastaanottajalle eli huoltajalle heti havaittavissa. Tällaisia osin piiloon jääviäkin sosiaalisen tuen muotoja ovat: rauhoittelu, myötäily, joustaminen, yhteenkuuluvuuden tunne, tunne tulla tarvituksi, informaation jakaminen ja tunne arvostetuksi tulemisesta. Opettajat mainitsivat myös sen, että he itse tarvitsevat sosiaalista tukea selviytyäkseen hankalista tilanteista. Monet tuen muodot jäävät kuitenkin sellaisiksi, ettei vastaanottaja edes tiedä saaneensa tukea. Valitettavasti on hankalaa todeta mitä tuen muotoja vastaanottaja kokee saaneensa, mutta tässä tutkimuksessa tavoitteena on tarkastella sosiaalista tukea sen antajan kokemana, ei vastaanottajan. Sosiaalisen tuen muodot ovat sellaisia, että niiden tavoitteena on pitää huoltajan

mielentila normaalilla keskustelutasolla, auttaa häntä ymmärtämään, että tavoitteena on yhteinen hyvä lapsen hyväksi, että hän kokisi itsensä tärkeäksi ja että hänetkin huomioidaan päätäntätilanteissa. Näin huoltajalla olisi kokemus siitä, että hän on arvokas ja hänen mielipiteellään on väliä.

### 5.1.1 Proaktiivinen rauhoittelu

Ensimmäisenä opettajien huoltajalle antamana sosiaalisen tuen keinona aineistossa näkyy rauhoittelu, jossa opettaja verbaalein tai non-verbaalein viestein pyrkii palauttamaan kiihtynyttä huoltajaa normaalille keskustelutasolle, vähentämään tämän vastahakoisuutta ja pitämään hänet rauhallisena. Opettaja pyrkii erilaisin supportiivisen tuen keinoin saamaan huoltajalle kuvan tämän omasta kykeneväisyydestään toimia tilanteissa rauhallisesti ja keskustelemaan asioista niin, että kohtaaminen voi jatkua. Joskus liiallisen kiihtymyksen seurauksena vuorovaikutustilanne keskeytyy opettajan tai huoltajan toimesta.

Opettajat mainitsivat kahta erilaista käyttämäänsä rauhoittavan tuen mallia; ennakoivaa (proaktiivista) ja hetkessä olevaa (reaktiivista). Ennakoivana rauhoittelun keinona aineistosta näkyy, että opettajat miettivät tarkkaan omaa positiotaan suhteessa huoltajaan ja sitä, miten he haluavat non-verbaalisti viestiä kohtaamistilanteessa.

*"...Sillo se kehonkieli ja semmonen miten asetut, kumpi istuu korkeammalla, kaikkia tämmösiä aatella. Mä oon ite vähä semmonen, että helposti istun vähä "huonoryhtisesti". Toinen saa olla vähä ylempänä..." (opettaja 1)*

*"... Mä en oo siellä opettajan paikalla, ellei mun oo pakko tarve kirjata jotain. Mieluusti otan sen bädinki siihen. Istutaan samanarvoisena samanlaisilla tuoleilla..."* (opettaja 5)

Edellä mainitut keinot ottavat huomioon kehollisen eli nonverbaalin vuorovaikutuksen ja fyysisen lähellä olemisen vaikutuksen toiseen osapuoleen. Näistä korostuu myös se, että halutaan osoittaa vuorovaikutuksen toiselle osapuolelle se, että ei ole itse uhkaava, "ylempänä toista" tai jopa että ollaan tilassa ja tilanteessa saman arvoisina. Näitä keinoja etukäteen miettiessä opettaja pystyy käymään läpi asioita, jotka voivat vaikuttaa vuorovaikutussuhteeseen huoltajan kanssa. Opettaja 1 on huomionnut jopa sen, että jos hän istuu huoltajaa ylempänä ja suoraryhtisesti voidaan sekin tulkita niin, että hän kokisi itse olevansa paremmassa asemassa kuin huoltaja. Kuten huomataan etukäteen suunnitellut rauhoittelun keinot ovat hyvinkin konkreettisia ja opettajan omaa fyysistä olemusta pohtivia. Opettaja 5 korostaa supportiivisen tuen mallia, jossa huoltajalle yritetään antaa kuva samanarvoisuudesta. Samanarvoisuuden kokeminen lisää huoltajan itseluottamusta ja -varmuutta. Kaikki opettajien oman toiminnan pohdinta ei liity fyysiseen olemiseen vaan aineistosta tuli ilmi verbaaleja etukäteen mietittyjä vuorovaikutuksen malleja, joilla opettaja voi vaikuttaa rauhoittelevasti tilanteen etenemiseen.

*"...kertoo millaset asiat sujuu, kertoo että lapsi on arvokas omana itsenään, vaikka ois minkälaisia vaikeuksia ja näistä jutuista päästään eteenpäin sitte lopuksi jollain lailla..."* (opettaja 3)

*"...löydän sinne jotain mikä kuulostaa kivemmalta kuulla, asioita mitkä o ees jollaki tavalla menny hyvin, että se ei oo vaa sitä ikävän asian läpikäyntiä..."* (opettaja 5)

Opettajat kokivat tärkeäksi tuoda palaveriin mielekkäitä mainintoja lapsesta, että huoltajan mielentila pysyisi positiivisena. Heille oli selkeästi tärkeää, että vaikka

tapaamisen tarkoituksena olisi käydä läpi hankalia ja negatiivisia asioita, olisi jokaisessa keskustelussa edes jotain positiivista ja lasta kehuva asiaa. Näin päästäisiin aloittamaan ja toivon mukaan myös lopettamaan kevyillä mielin. Ylipäättänsä opettajien mielestä oli tärkeää aina mainita edes jotain hyvää, vaikka hyvän löytäminen tuntuisikin joskus hankalalta.

Vaikka opettajat puhuivatkin siitä, kuinka tärkeää on miettiä etukäteen omia sanojaan ja tapaamisen aihepiirejä pitääkseen yllä rauhallista keskustelua, mainitsivat he myös kuulumisien kuuntelun osaksi kohtaamista.

*”...sieltä tulee sit vähä niitä kaikkia asioita mitä kotona on tehty... pääset paremmin pitkän session jälkeen eteenpäin, ku oot väsyttäny sen vanhemman, ku se on puhunu omat asiat...”* (opettaja 5)

Kuuntelu voi olla emotionaalista tukea, mutta se voi olla myöskin tapa rauhoittaa huoltaja. Rauhoittelun keinona sen ideana on saada huoltajan mielestä pois tapaamiseen kuulumattomat asiat. Näihin asioihin voi kuulua kotona tapahtuneet negatiiviset asiat. Opettajat antoivat huoltajille mahdollisuuden kertoa muita mielipiteitään ja ajatuksiaan, jotka liittyivät lapseen, että huoltajalla olisi tunne, että hän saa ilmaista itseään. Tällöin opettaja voi korostaa omaa kuuntelijansa roolia ja antaa huoltajan puhua oma asiansa tyhjentävästi. Näin huoltaja pääsee tuomaan esille oman tavoitteensa ja tarpeensa. Aineistosta näkyi kuunteleminen ja kuulumisien vaihtaminen myös eräänlaisena jännityksen purkukeinona tapaamisien aluksi.

### 5.1.2 reaktiivinen rauhoittelu

Aineistossa näkyi opettajien pitävän tärkeänä etukäteen mietittyjä nonverbaaleja ja verbaaleja vuorovaikutuksen malleja, joilla he voivat vaikuttaa

vuorovaikutukseen haastavan huoltajan kanssa jo kohtaamisen aluksi ennakoivasti, että huoltaja ei muuttuisi vastahakoiseksi. Ennakoivien keinojen lisäksi opettajat mainitsivat myös hetkessä käytettyjä vuorovaikutuksellisia valintoja, rauhoittakseen jo kiihtynyttä huoltajaa. Tällöin sosiaalisen tuen keinona rauhoittamista käytetään jo käynnissä olevaan tunnetilaan reagoimiseksi, tavoitteena joko keskeyttää tai lieventää sitä. Tällöin opettaja reagoi rauhoittelevin nonverbaalisin tai verbaalisin keinoin huoltajan vuorovaikutukseen ja olemukseen. Tällaisissa tilanteissa opettajat kertovat ottavansa avoimemman ja taaksepäin nojaavan kehon asennon, ettei huoltaja kokisi häntä hyökkääväksi. He saattavat inhimillistää itseään esimerkiksi tiputtamalla jotain lattialle ja näin keskeyttämällä huoltajan ajatuksen. Ajatuksen keskeyttämisessä on tavoitteena ”horjuttaa” huoltajaa ja keskeyttää tunnetilan eteneminen. Rauhoittelukeinot ovat jokaiselle opettajalle yksilöllisiä ja aiempien kokemusten kautta opittuja. Tietoisten rauhoittelukeinojen määrä näkyi aineistossa olevan kiinni siitä, kuinka paljon he joutuvat tilanteisiin, jossa he kohtaavat kiihtyneen huoltajan. Mitä enemmän opettaja mainitsi kohdanneensa kiihtyneitä huoltajia, niin sitä enemmän he mainitsivat rauhoittelevia tuen muotoja. Tämä antaa kuvan, että mitä enemmän kokemusta karttuu, sitä enemmän oppii kantapään kautta mikä huoltajiin mahdollisesti toimii ja mikä ei. Tähän kuitenkin vaikuttaa myös huoltajan kiihtyneisyyden taso. Kiihtyneisyyden taso, kun voi vaihdella pelkästä äänen korottamisesta tilanteisiin, jolloin opettajalla on pelko siitä, että huoltaja saattaa käyttää fyysistä väkivaltaa häneen.

Aineistossa näkyy proaktiivisena muotona paljon oman itsensä inhimillistämistä ja itsensä ”pienemmäksi” tekemistä. Inhimillistämisen taustalla oli osittain tarkoituksena olla samaistuttavissa. Rauhoittelun ja sosiaalisen tuen muotona kyseinen keino toimii, mikäli huoltaja pystyy samaistumaan opettajaan. Opettajan tavoitteena on tällöin lieventää huoltajan tunnetilaa ja että tämä mahdollisesti näkisi oman tunnetilansa ylityksen. Itsensä pienemmäksi tekemisellä viitataan eleettömyyteen ja siihen, että tekee itsensä sen oloiseksi, että ei ole niin uhkaava vuorovaikutuksen toisen osapuolen silmissä.

*”... laitoin siihen viestiin, että mä olen ihan inhimillinen ihminen, että muhun sattuu, jos mua huoritellaan ja lähdetään luokasta ovet paukkuen...”* (opettaja 2)

*”...Siinä täytyy sillä lailla jotenki olla asiallisesti ja jopa vähän eleettömästi, ettei jokin sellainen provosoi tätä vanhempaa lisää...”* (opettaja 4)

*”...Vanhempi on jo asennoitunu sillai negatiivisesti siihe tilanteeseen, sen saaminen positiiviseksi, se on tärkeä, jo kun tavataan. Jotenki tajuaa myös vanhempia, että tässä on ihminen ihmisen kanssa, ei oo mikään instituutio sua vastassa...”* (opettaja 8)

*”...”omalla lapsella ku oli tämmönen tilanne...” Ei aina voi heittää överiksi, mutta joskus on hyvä tehdä se, että se toine hoksaa, että oot iha ihminen... pitää tehdä just, tartuttaa omaa mielialaa, jos sä oot niinku eläimen kans ite hyvin vaarallisen oloinen, ni se eläin muuttuu vaarallisemmaksi ja vaarallisemmaksi. Niinku jos oot ite harmittoman oloinen ni ei se sit hyökkää enää siinä vaiheessa...”* (opettaja 1)

Aineistosta jokaisen opettajan kohdalla tulee mainintoja siitä, että on hyvin tärkeää olla itse provosoimatta tilannetta lisää, vaikka omat tunteet yrittävätkin tulla läpi. Tällä he viittaavat siihen, että joskus tulee opettajan omat voimakkaat negatiiviset tunteet pintaan ja tekisi mieli ”antaa samalla mitalla takaisin” huoltajalle kuin miten he ovat vuorovaikutuksessa opettajan kanssa. Opettajan roolissa voi tulla paljon tilanteita, joissa tulee suorittaa omaa virkamiestehtäväänsä sille kuuluvalla kielenkäytöllä ja eskaloituvissa tilanteissa pitää eristää oma persoona ja omat tunteet ammatillisesta minästään. Tällöin voi yrittää saada toinen kiinnittämään huomiota hänen omaan tapaansa kommunikoida.

*”...Kaikkein helpoimmat on sellaset, että vois niinku toistaa sen vanhemman sanoman asian sellaisilla sanoilla kuin he sitä käyttää. Se joissain kohdissa pysäyttää ajattelemaan, että se teksti voi olla aika hurjaa...” (opettaja 3)*

Opettajan 3 mainitseman sanoittamisen tarkoituksena on herättää vastakkainen puoli ymmärtämään, kuinka kiihtyneessä tilassa hän todella on ja kuinka heidän käyttämänsä vuorovaikutus on loukkaavaa ja vain pahentaa sen hetkistä tilannetta. Rauhoittelun keinona tämä toimii, jos vastapuoli on valmis refleктоimaan omaa käytöstään. Sanoittamisella voi olla myös toisenlainen merkitys tilanteessa. Sillä voidaan yrittää täsmentää, onko asia kuultu ja ymmärretty oikein opettajan toimesta. Sanoittamisella on siis kaksi merkitystä; huoltajan oman käytöksen peilaaminen tai sosiaalisen tuen antaminen kuulluksi tulemisen kokemuksen kautta.

### 5.1.3 Myötäily ja joustaminen

Jos opettaja kohtaa huoltajan kanssa tilanteen, jossa he ovat selkeästi eri mieltä ja opettaja huomaa huoltajan mielentilan kiihtyvän tästä syystä, saattaa opettaja käyttää myötäilyä rauhoittaakseen huoltajan tunteen. Myötäilyn tarkoituksena on antaa toiselle henkilölle käsitys siitä, että opettaja ymmärtää heidän näkökulmansa ja mielipiteensä. Opettajan tavoitteena on tällöin antaa vuorovaikutuksen toiselle osapuolelle kokemus siitä, että hänet on kuultu ja hänen mielipiteensä hyväksytään. Näissä tilanteissa opettaja saattaa käyttää myös joustamista, jolloin hän tulee päätöksenteossa huoltajan mielipidettä vastaan. Tämä sosiaalisen tuen muoto ei kuitenkaan näkynyt niin vahvasti aineistosta, koska opettajat kokevat olevansa kasvatuksen ammattilaisia ja näin näkevät omien ratkaisujensa olevan oikeita lapsen kasvatuksellisesta ja koulutuksellisesta näkökulmasta katsottuna. Opettaja tekee päätöksiä oppilasta



koskien useimmiten moniammatillisessa työryhmässä, eikä päätökset ole täten mielivaltaisia. Joustamista tapahtuukin enemmän tapaamisen järjestelyihin liittyvissä asioissa kuten aikataulussa ja keskustelun kulussa.

*”...Aina pitää mennä sitä kautta, että sä vähä niinku taivut; ”juu nii, nii, enpä oo tullu ajatelleeksi”. Annat toisen puhkua siinä. Tottakai sit jos oot oikeassa ni sit ei anteeksi pyydellä...” (opettaja 1)*

*”...meillä oli vahva maskinkäyttösuositus koulussa ja kaikki on sitä maskia käyttänyt pyytämättä mutta nämä oli ilman maskia kun alotin sen tervehtimällä, meillä on maskinkäyttö, että haenko teille. Isä oli että ” mä en sellasta, sit tää palaveri loppuu tähän” Se oli niin jäätävää se... sitte vaan ” ok, pidetään sitte turvavälit ” ja annettiin asian olla...” (opettaja 6)*

*”...Tiedostan sen, että se voi joskus tuntua, että mä niinku yksin päätän. Sitä mä en halua, haluan että kaikki tulee aidosti ja oikeasti kuulluksi, että ”mitä te ny aattelette”...” (opettaja 7)*

*”...Kysymykset on hyviä. Ne on hyviä aikuisten kanssa. Jos joku o tosi kiukkunen ni täytyy kysellä, että mikä tässä tilanteessa sua ahdistaa...” (opettaja 1)*

*”... että vanhempien ne mielipiteet ja ajatukset lapsen koulukäynnistä tulisi myös mulle oikein. että jos siinä tulee konflikteja että ei ymmärretä toisiamme ni yritän sopuisasti selvittää asiaa...” (opettaja 4)*

Tässä sosiaalisen tuen muodossa opettajilla eli sosiaalisen tuen antajalla on tarkoituksena se, että tuen vastaanottajalla on kuultu olo. Kysymyksillä saadaan toinen puhumaan ja ilmaisemaan omat tarpeensa ja halunsa paremmin. Tällöin kysymyksillä on myös toinen tehtävä; saada tietoa siitä mitä huoltaja todella haluaa, eli nähdä tämän tunteen taakse. Tällöin opettaja aidosti kuuntelee ja

haluaa saada huoltajan viestin selville. Kysymyksien esittäminen toimii eräänlaisena neuvottelun välineenä, kun halutaan selvittää konfliktia. Niillä saadaan huoltaja puhumaan ja tuoman omaa ääntänsä esille.

#### 5.1.4 Yhteenkuuluvuuden tunne

Eräänä sosiaalisen tuen muotona opettajat käyttivät yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tätä opettajat käyttivät erittäin monenlaisin keinoin. Joillakin opettajilla oli tapana keksiä yhteinen vihollinen, eli saada huoltajalle tunne siitä, että heillä on yhteinen vihankohde, kuten esimerkiksi pakolliset täytettävät oppilasta koskevat paperit. Näin saataisiin huoltajalle kuva siitä, että hänelle uuvuttavat asiat ovat myös opettajalle uuvuttavia. Toinen tapa antaa sosiaalista tukea yhteenkuuluvuuden tunteella oli selkeästi osoittaa huoltajalle, että keskustelu, jota he käyvät koskee hänen lastaan ja hänen lapsensa on myöskin opettajalle tärkeä. Heillä on siis yhteinen tavoite, joka aiheuttaa yhteenkuuluvuuden tunnetta; lapsen hyvinvointi.

*”...Voi puhua ”meistä”. mikähän ”meitä” tässä tilanteessa ärsyttää...”*  
(opettaja 1)

*”...yritän kuitenkin antaa sitä viestiä , että ollaan samalla puolella ja pitäis sen lapsen parasta ajatella kuitenkin...”* (opettaja 6)

*”...Tavoitteeksi mä tietysti aina pyrin saamaan sen, että me oltais vanhemman kanssa samalla puolella, että me kummatki halutaan lapselle parasta...”* (opettaja 8)

*”...esitellää meitä ja meidän koulua ja sitte hengittelää sitä, että me ny olla tässä meidän palaverissa ja mietitää mikä ois teidän lapselle sopiva ja hyvä...”* (opettaja 7)

Tämän sosiaalisen tuen tarkoituksena on antaa huoltajalle kuva tilanteesta, jossa on ”me ja meidän yhteinen tavoite” eli ”koulu ja koti yhdessä”. Tämä tarkoittaa sitä, että huoltaja näkisi opettajan tavoittelevan hänen kanssaan yhtä ja samaa tavoitetta, yhdessä toimien ja yhteistä päätäntää käyttäen. Huoltajan tunteena tämä tarkoittaisi sitä, että myös hänellä on vaikutusvaltaa koulussa tapahtuviin asioihin, että hän on osa koulun yhteisöä ja sosiaalista verkostoa. Tämä oli selkeästi opettajien mielestä merkityksenkäs sosiaalisen tuen muoto, koska ”me”-muodon mainitsi jokainen haastateltavista.

#### 5.1.5 Tunne tulla tarvituksi ja arvostetuksi

Vaikka kohtaamistilanteissa käydään huoltajan ja opettajan välillä keskusteluita siitä, miten koulussa tullaan toimimaan tai jo toimitaan, saattavat opettajat käyttää tunnetta tulla tarvituksi sosiaalisena tukena. Tämä yksinkertaisuudessaan tarkoittaa sitä, että opettajat kyselevät miten oppilas pärjää kotioissa ja miten huoltaja toimii lapsensa kanssa. Opettajalla on tavoitteena antaa huoltajalle kokemus siitä, että hänen mielipiteitään, osaamistaan ja toimiaan tarvitaan lapsen kouluhyvinvoinnin tukemiseksi. Tällöin huoltaja kokisi olonsa tarvituksi koulussa. Sosiaalisen tuen muotona, tätä ei näkynyt aineistossa kovinkaan paljon, koska opettajat mainitsivat enemmän niitä ongelmia mitä oppilaiden kotioissa joskus on ja näin eivät kertoneet kyselleensä miten huoltaja toimii lapsen kanssa. Aineistossa oli kertomus siitä, että opettaja toimi omasta mielestään heikonlaisesti autistisen oppilaan kanssa ja kertoi tarvinneensa tukea toimiinsa huoltajalta. Huoltaja kertoi toimintamalleja ja ongelmatilanteiden ratkaisuja opettajan avuksi. Tällöin huoltaja pääsi näyttämään, että hän on oman lapsensa asiantuntija.

*”...Voi olla sellasta, miten sä tän näkisit tai miten sä auttaisit tätä lasta näissä tilanteissa...” (opettaja 3)*

*”...Siinäkin on tavallaan tärkeää, että vanhemmat saa sit puheenvuoroa, miten siellä meni siellä eskarissa. He saavat siinä itte kertoa...” (opettaja 7)*

Yksi eniten käytetyimmistä sosiaalisen tuen muodoista näkyi tunne arvostetuksi tulemisesta. Opettajat yrittivät omalla toiminnallaan pitää huolen siitä, että huoltaja kokee olevansa arvostettu ja hyväksyty. Tämä pitää sisällään sen, että huoltaja kokee pystyvänsä vaikuttamaan kommunikaatioon ja hänen mielipiteensä tulee kuulluksi. Kuulluksi tuleminen on yksi tärkeimmistä keinoista konfliktitilanteiden ratkaisuksi. Tunne arvostetuksi tulemisesta eroaa tarvituksi tulemisen tunteesta siten, että arvostetuksi tuleminen antaa suuremman arvon toisen henkilön tunteille. Tämä huomioidaan tilanteissa, joissa huoltaja on surullinen tai ahdistunut tilanteesta. Tällöin opettajan tehtävänä on toimia empaattisena kuuntelijana. Opettajan tehtävänä on olla vuorovaikutuksen ammattilainen ja jättää omat tunteensa sivuun. Huoltajan tunteen kuuleminen voi olla huoltajalle sosiaalisen tuen keinoista kaikista tärkein, koska vain tällöin hän pääsee kertomaan oman kokemuksensa ihmiselle, joka todella kuuntelee ja on läsnä.

*”...Vanhempi ja lapsi koki, että lasta kiusataan, että on pitkään jatkunutta kiusaamista. Mutta kun ope ei kerta kaikkiaan ole nähnyt, ni ei voi väittää, että ei sua oo kiusattu. Pitää antaa arvo sille vanhemman kokemukselle ja tunteelle. Huomata ja rekisteröidä se, ei mitätöidä ja siihen kannattaa käyttää aikaa...” (opettaja 6)*

### 5.1.6 informaation jakaminen

Opettajat antavat huoltajille sosiaalista tukea informaatiota jakaessaan. Opettajat jakavat tapaamisissa monenlaista lasta koskevaa tietoa. Opettajan ja huoltajan kohtaamisen taustalla on aina keskustelu lapseen liittyvästä informaatiosta. Useimmiten kyse on siitä mitä lapsi on koulussa tehnyt, miten tämä pärjää, millaista on lapsen koulumenestys tai onko tuelle tarvetta. Opettajat saattoivat jakaa informaatiota myös selittämällä huoltajille hankalia termejä. Joskus pedagogiikkaan ja didaktiikkaan liittyvä sanasto saattaa olla heille täysin vierasta. Tällöin se voi aiheuttaa kiihtyneisyyttä huoltajan ollessa ymmärtämätön miksi hänen lapsensa kohdistuvaa toimintaa muutetaan koulun toimesta. Tällöin opettaja voi tarjota tuen, eli kertoa huoltajalle esimerkiksi mitä eriyttävä opetus hänen lapsensa kohdalla todella merkitsee, mitä se pitää sisällään ja sen miksi lapsi sitä tarvitsee.

*”...Kun vanhemmat saa selvän tiedon siitä mitä asia koskee ja miksi, ni sitten se vastahakoisuus vähenee... Ennenku minkäänlaista kuumenemista voi tapahtua ni ois faktat selvillä. Että tiedetään vaikka, mitä koulussa on tapahtunu, minkälaisia tarpeita on ilmennyt...” (opettaja 1)*

*” ... No joskus ehkä siinä näky sellanen, että on joutunu vanhemmalle vähän suomentamaan mitä on yksilöllistetty englantia... Vaikka vanhempi on ollut jo aikaisemmin palaverissa, jossa tämä hojks on tehty, ni hän ei välttämättä tajua mitä se yksilöllistäminen tarkoittaa... ” (opettaja 2)*

Aineistossa tuli selville se, että osa haastavista tilanteista johtui puhtaasti informaation kulun ongelmista ja huoltajien ymmärtämättömyydestä. Jotkut opettajat selvensivät tällöin tilanteita ja antoivat huoltajalle ymmärryksen siitä mitä asia varsinaisesti koskee. Informaation kulun ongelma voi tarkoittaa myös

sitä, että lapsi on kotona valehdellut huoltajalle koulun tapahtumista ja näin aiheuttanut konfliktin huoltajan ja opettajan välille. Erään opettajan kertomuksen mukaan tällainen oppilaan kertoma valhe johti jopa niin pitkälle, että mukaan tuli aluehallintavirasto.

### 5.1.7 Tuen saaminen itselle

Aineistosta näkyy opettajan tarve saada itse sosiaalista tukea. Tämän he ovat toteuttaneet käymällä kohtaamistilannetta etukäteen läpi ja varmistamalla sosiaalisen tuen itselleen ottamalla kollegan mukaan tapaamisiin. Kollegan läsnäolon syyksi opettajat antoivat myös monia muita eri syitä ja niiden joukosta löytyi tarve fyysiselle turvalle, jonka tuo kolmannen henkilön läsnäolo muuten niin intiimissä kohtaamistilanteessa, jossa opettaja saattaisi muuten kohdata huoltajan tai huoltajat yksin.

*”... On hyvä, jos vaikka joku työpari tai kollega joka tätä samaa hommaa tekee, ni on hyvä käydä jälkikäteen, että miten se meni. Miettiä yksityiskohtia, että miten avataan vaikeita asioita...”* (opettaja 1)

*”...Tärkeä, että niissä tapaamisissa on joku toinen kollega, ku niistä ei voi sit muute puhua kenellekään niistä tilanteista, että voi vaan sanoa, että mulla on ollu raskas päivä tai hankala palaveri. Sen toisen kanssa voi keskustella mitä tehdään vai tehdäänkö mitään. Kollegiaalinen tuki on tosi tärkeä näissä...”* (opettaja 3)

*”...Mä pyydän siihe palaveriin sit vaikka rehtorin tai ohjaajan nii saadaan pidettyä se tilanne rauhallisempana, ku on kaksi, jotka on nähny sen tilanteen, ku muute se saattas se tilanne eskaloitua pahasti...”* (opettaja 5)

Kollegan läsnäolo tuo opettajalle tunteen siitä, että hänetkin on kuultu tilanteiden jälkeen, jotka eivät ole päättyneet toivotulla tavalla. Kollegan kanssa voi käydä läpi omaa itsereflektointia ja miettiä miten olisi voinut itse toimia tilanteessa paremmin. Opettajat puhuivat myöskin ”oman selustan turvaamisesta” eli siitä, että on joku, joka tukee omaa päätäntää ja on varmistamassa, että tilanteet ovat edenneet niille sopivalla tavalla. Kollega voi vaikuttaa rauhoittavalla läsnäolollaan niin opettajaan kuin huoltajaankin. Joskus kolmas osapuoli on hyvä neuvottelutilanteissa, että on joku, jolla pysyy ohjat käsissä, varsinkin jos mukana on keskustelijoita, jotka kiihtyvät nopeasti.

## 5.2 Valmistautuminen kohtaamistilanteeseen

Kun opettaja tietää jo etukäteen, että kohtaamistilanteen aihealue tulee olemaan arkaluontoinen, huoltajalle hankala käsitellä tai opettajan aikaisempi kokemus kyseisestä huoltajasta on jo antanut kuvan siitä, että tapaaminen ei välttämättä etene toivotulla tavalla, tulee opettajan suunnitella erilaisia lähestymistapoja etukäteen. Etukäteisvarmisteluilla varmistetaan se, että opettajalla olisi tarpeellinen tieto tapahtumien kulusta. Joidenkin opettajien mielestä olisi tärkeää huomioida ja tietää se, kuka on kohtaamistilanteessa vastassa. Mikäli huoltaja on entuudestaan opettajalle tuntematon, voi opettaja silloin kysyä kollegalta, kuinka olisi parasta toimia.

*”... On hyvä, jos on taustatietoa vanhemmista... Jos esim. tiedetään, että huoltajia on kaks, et kummalle, vaikka ensin ollaan yhteydessä, kumpaan otetaan yhteys...” (opettaja 1)*

Opettajat olivat huomanneet, että joskus jopa huoltajan sukupuolella olisi merkitystä siihen, miten he käyttäytyisivät kohtaamistilanteessa. Heidän mielestään miehet ovat fyysisesti uhkaavampia ja aggressio on kehollisempaa, kun taas naiset ovat sanallisesti lahjakkaampia uhkailuissaan ja enemmän uhkasivat tekevänsä opettajasta kantelun. Valitessaan kumpaan huoltajaan otetaan ensin yhteyttä, tulee siis huomioida aikaisemmat kokemukset huoltajasta ja myöskin se, kumpi on helpommin lähestyttävissä.

Kun opettaja miettii, kuka on huoltajan paikalla käymässä hänen kanssaan vuorovaikutusta, ottavat opettajat huomioon myös sen, missä ja miten tapaaminen tapahtuu. Tärkeimpänä opettajat pitivät sitä, että jos kohtaamistilanteessa ei ole mukana kollegaa, on kollega ainakin viereisessä luokassa. Kollega voi opettajan lisäksi olla lapsen kohdistuvaan päätäntään vaikuttava henkilö, kuten erityisopettaja tai psykologi. Kyseisen henkilön paikallaolo korostaa niin monialaisen asiantuntijaryhmän toimintaa kuin myös sitä, että opettaja ei yksin ole se, joka tekee lasta koskevia päätöksiä. Erään opettajan tilannekertomuksen mukaan, vaikka kohtaamistilanteessa oli ollut koko asiantuntijatiimi paikalla, oli huoltajan syyttävä sormi silti kohdistunut häneen ja oman lapsen toimintaa perusteltiin hänen ”vihallaan” heidän poikaansa kohtaan. Tällaisessa tilanteessa on hyvä, että paikalla on muitakin kertomassa, mitkä asiat ovat vaikuttaneet päätäntään ja ketkä näitä päätöksiä ovat tehneet, tavoitteena olisi, että tällöin voisi olla mahdollista saada opettajaan kohdistuvat syytökset edes vähemmän, jos ei kokonaan loppumaan.

Vaikka olisi asioiden toimivuuden suhteen otollisinta suunnitella kohtaamistilanteiden etenemistä ja toimintamalleja etukäteen, jää sille joskus vähemmän, jos ollenkaan aikaa. Joskus yhteydenotto-tilanteet tulevat yllättäen, eikä opettajalle jää aikaa miettiä miten hänen tulisi asiansa esittää.



*”...Tilanteet on yleensä aika nopeita ja sillai, että niihi pitää puuttua mun mielestä nopeasti, eli suunnittelu jää usein aika vähälle...”*  
(opettaja 8)

Nopeaksi tilanteista tekee se, että jos on selvinnyt, että oppilas on esimerkiksi koulussa kiusannut luokkatoveria, tulee tällaiseen tilanteeseen reagoida välittömästi, että kiusaaminen saataisiin loppumaan mahdollisimman nopeasti väliintulolla. Nopea toiminta voi kuitenkin vaikuttaa siihen, että ennen yhteydenottoa ei opettajalla ole selvillä se mitä on tapahtunut. Tämä voi jo itsessään osoittaa syyttävän sormen vahingossa väärään suuntaan. Väärän oppilaan syyttäminen aiheuttaa konfliktin opettajan ja huoltajan välille. Osa kohtaamistilanteista on kuitenkin sovittu pitkästi etukäteen ja näin opettajalle on jäänyt aikaa miettiä, miten hänen tulee toimia. Suurin osa opettajista painotti kuitenkin etukäteisvalmisteluissaan sitä, että he miettivät tarkkaan, miten he esittävät oman asiansa huoltajalle antaen itsestään ammatillisen ja osaavan kuvan ja minkälaisia he aikovat itse olla vuorovaikutustilanteessa. Tässä korostuu tiedon välittäminen ja oma rauhallisuus.

*”...Varmaan siinä on se ajatus, että miettii, miten pystyy olemaan provosoimatta sitä ihmistä. et se on ehkä niinku se olennaisin...”*  
(opettaja 2)

*”...Tiedän mistä mä puhun ja esiinnyn varmasti ni se herättää myös sitä luottamusta siellä vastapuolella, kun tuo toinen näyttää ymmärtävän mitä se meidän Vili-Petteristä puhuu...”* (opettaja 7)

*”...Ne on sellasia, että jos tiedän etukäteen, että perhe on jotenkin hankala, että miten jotenkin rakentavasti ja ratkaisukeskeisesti esittelisi sitä asiaa...”* (opettaja 3)

*”...Täytyy lähteä aika avoimilla mielin, vaikka siinä ois aika negatiivista asiaa itsellä jo mielessä niinku alusta alkaen. Täytyy olla rauhallisella mielellä...”* (opettaja 4)

### 5.3 Viestintämuodot ja ajankäyttö

Huoltajat käyttävät viestinnässään monia erilaisia keinoja, joilla he yrittävät lähestyä opettajia. Eräs opettaja mainitsi, että huoltajat eivät itse niin suuresti mieti sitä mikä lähestymistapa on helpoin tai asiallisin asian hoitamiseen, vaan he ottavat yhteyden opettajaan keinolla, jonka he kokevat olevan kaikista nopein, joskus he tulevat jopa kouluun kesken työpäivän luokan eteen ottamaan kontaktia opettajaan. Nämä tilanteet eivät ole koskaan opettajille helppoja, sillä pahimmassa tapauksessa huoltaja on aggressiivinen ja kohtaaminen tapahtuu pelokkaiden oppilaiden ollessa vielä luokassa.

*”...Riippuu hyvinkin paljon minkälainen tilanne, jos joku tulee kutsumatta kesken koulupäivän luokan etee jostain asiasta vaahtoamaa, ni siihe käytetään sen verra aikaa, että toine saadaa luokasta ulos...” (opettaja 4)*

Opettaja 7 kertoi tilanteen, jossa hän oli jäänyt työpäivän jälkeen yksin koululle hoitamaan paperitöitä. Jossain vaiheessa oli paikalle saapunut kiihtynyt huoltaja, joka vaati oman lapsensa asioita hoidettavan välittömästi. Huoltaja oli ilmaissut opettajalle, että hän ei poistu paikalta ennekuin tilanne on hoidettu. Opettaja joutui uhkaamaan huoltajaa poliisilla, että hänet saatiin poistettua koulun alueelta. Tämän jälkeen kyseiseen kouluun ei enää pääse ajastettujen lukkojen takia koulupäivän päätyttyä. On tärkeää huomata, että huoltaja hakee nopeimman tavan saada kontakti opettajaan, yleensä oppilaat keskustelevat huoltajien kanssa vasta kotiin päästyä ja tällöin myöskin opettaja on jo poistunut koululta. Tällöin kontakti huoltajan toimesta tulee yleensä puhelimeen viestien tai puhelun muodossa.

*”... he soittaa ja olettaa, että tässä ny päivystetään 24/7 puhelimesta ja vastataan aina. Ni tietyn tyyppiset vanhemmat kiehahtaa jo jos ei riittävän nopeasti saa vastausta tai langan päähän sillo ku he on aatellu...” (opettaja 7)*

*”...Kiroilua ja asiatonta puhetta tapahtuu yleensä puhelimesta, ei kasvokkain. Mikä on sit toisaalta ymmärrettävää... puhelimesta o mahdollista keksiä sitä älytöntä. Asiatonta kieltä kuulee etänä...” (opettaja 1)*

*”...siinä oli ollu puhelussa semmosta, että puhuttii. ni hän huusi tosi kovaa, sanoin aina hänelle että sit meidä pitää lopettaa puhelu... Hän lopetti sen huutamisen sitte ku hän tiesti, että se loppuu se puhelu muute...” (opettaja 5)*

Opettajat olivat sitä mieltä, että puhelimen kautta huoltajan hankala käytös näkyy huutamisena ja törkeänä kielenkäyttönä. Opettajat mainitsivat, että osa huoltajista on kärkeä puhelimesta, mutta ei välttämättä kasvotusten tavatessa. Huoltajat selkeästi olettavat, että puhelussa käytävä keskustelu on opettajalle pakollinen ja opettajan tulee kuunnella heidän kärkeä vuorovaikutuksensa. Opettajat kuitenkin mainitsivat, että huoltajalle voi puhelimesta sanoa, että tätä keskustelua ei käydä loppuun asti, mikäli äänensävy ei rauhoitu. Opettajat siis olivat valmiita rajoittamaan keskustelun kestoa, mikäli vuorovaikutus ei pysy molemmille suotuisana. Nämä kärkkäät puhelut ovat muodostaneet opettajille tilanteen, jossa he joutuvat tarkkaa miettimään antavatko he omaa henkilökohtaista puhelinnumeroaan huoltajille, josta heidät saa kiinni heti tilanteen niin vaatiessa. Oman henkilökohtaisen puhelinnumeron jakaminen huoltajille oli aiheuttanut monelle opettajalle suuria ongelmia. Eräs puhelimeen tuleva viestintämuoto on myös WhatsApp viestit. Opettajat ilmaisivat, että se on huoltajien joukossa mieluisa viestintämuoto, koska se on heille helppo. Opettajat kokivat, että viestinnässä kyseisen sovelluksen kautta on hyvät ja huonot puolensa. Hyvänä puolena oli se, että viestistä jää kirjallinen todiste ja viesti oli helppo ja nopea lähettää. Viestien kautta opettajille tulee kuitenkin

usein asiattomia tunnekuohuissa kirjoitettuja viestejä, johon on todella hankala lähteä vastaamaan asiallisesti.

*”...mä laitan pienissä asioissa viestiä, niistäki jää tieto, että on oltu yhteydessä ja saa kiittauksen...”* (opettaja 1)

*”...sit on taas niitä perheit, jotka itse sanoo, että he eivät sit käytä mitää Wilmaa ikinä, että heille pitää lähettää WhatsAppi viestejä...”*  
(opettaja 3)

*”...Oon kännykkäsukupolvea, että jos soitan ni toisella voi olla huono hetki, jos laitan viestiä ni toinen voi lukea sen omalla ajallaan...”* (opettaja 2)

*”...Vanhemmat kirjottaa sellasia pitkiä viestejä, jossa ei oo pisteitä, pilkkua eikä kappalejakoja, capslockia ja sata huutomerkkiä... mulla menee ikuisuus siihe ku mä sit sieltä poimin se että mihi pitäis kommentoida. Ne on hyvi tahdittomia, epäselviä, tunnekuohussa kirjoitettuja viestejä jotka hyppii asiasta toisee ja sit tulee huutomerkkipötköä ja muuta...”* (opettaja 5)

Samat hyvät ja huonot puolet he rinnastivat myös Wilmaan, joka on koulujen ja kotien väliseen viestintään tarkoitettu tietojärjestelmä. Opettajien mielestä Wilman kautta huoltajiin oli hankalampi saada yhteyttä, koska osa huoltajista kieltäytyy kokonaan käyttämästä sitä tai avasivat sen todella harvoin, joten akuuteimmat asiat eivät kulje sitä kautta huoltajille asti. Niin WhatsAppin kuin myös Wilman kautta kulkevien viestien huonoa puolena oli se, että huoltajat lähtevät kopioimaan viestejä sosiaaliseen mediaan, he ottavat asian sen kontekstista ulos, kirjoittavat asioita nettiin mitkä eivät pidä paikkaansa ja opettajan vaitiolovelvollisuuden takia omaa mielipidettä ja oikeaa tilanteiden kulkua ei pääse edes selittämään vaan muodostuu tilanne, jossa opettaja häpäistään sosiaalisessa mediassa ja hän ei pääse puolustautumaan.

Sosiaalinen media ei kuitenkaan ole ainut paikka missä opettajia saatetaan yrittää häpäistä.

*”...Verkkosolvaamiseen on matala kynnys nykyään ja ne kanavat on helposti käytössä... miten kohtaat sen, että jossaki pienessä kunnassa tapahtuu, ku vanhempi kirjottaa viinipäissää, että mitä joku opettaja on tehnyt. Tää on yks näkökulma tämmöseen hankalaan, tollanen some-häpäisy voi tulla...” (opettaja 2)*

*”...Vanhemmat voi esim lehteen kirjoittaa ihan mitä tahansa, mutta koulu ei voi vastata mitään, vaikka niistä joku toimittaja kysyisikin, niistä yksittäisistä asioista...” (opettaja 3)*

*”...Ne on sellasia asioita, että ne käännetään helposti, että ”oot kirjottanu tänne tämmöstä”. Kaiken ei tarvi olla luettavissa tuolla, että niitä sit käytetään väärässä yhteydessä...” (opettaja 5)*

*”...He ei aattele, että mitä vaikeampi asia n isit soitan. Enemmän vanhemman persoonasta kiinni, jotkut valittaa Wilmassa ja sitte puskaradiossa Facebookissa valitetaan kaikesta...” (opettaja 6)*

Sosiaalisesta mediasta haetun sympatian lisäksi huoltajat ottavat mielellään käyttöön myös esimiehen tai kolmannen osapuolen voimavarana omaan uhkailuunsa. Opettaja 1 mainitsi sen, että jos huoltajat ovat oikein tyytymättömiä tilanteeseen ja he kokevat, että opettajan kautta ei asia etene heille mieleisellä tavalla, ottavat he yhteyttä rehtoriin tai uhkaavat ottaa mukaan konfliktiin Aluehallintoviraston tai jopa lakimiehen. Kun tilanne on huoltajan ja opettajan välillä muuttunut vakavaksi konfliktiksi, oli opettajien mielestä tärkeää tavata huoltaja kasvotusten, mutta ei ikinä yksin. Tapaamiset olivatkin kaikkien opettajien mielestä tärkein ja tehokkain tapa kohdata haastava huoltaja. Tällöin rauhoittelu ja vuorovaikutusviestintä tapahtuu selkeimmin ja informaation jakaminen on huomattavasti helpompaa. Toinen ei pääse katkaisemaan

puhelua tai jättämään vastaamatta viesteihin. Edes pandemia ei saanut opettajia muuttamaan mieltään siitä kuinka tärkeä kohtaamistilanne voi olla.

*”...Mielummin kohtaan livenä vaikka sen maskin kanssa, ku ei sit aina ees tiedä saako se toinen ees kuvaa näkymään. Raffeissa tapauksissa lähitapaaminen on ainoa oikea tapa...”* (opettaja 7)

Opettajat mainitsivat, että haastavien huoltajien kanssa tärkeää tapaamisissa on kaksi asiaa; ajan kontrollointi ja rajojen asettaminen. Kaikki kahdeksan opettajaa mainitsivat, että haastavat huoltajan kanssa käytettyyn tapaamisaikaan saattaa mennä hieman enemmän aikaa kuin huoltajan kanssa, jonka kanssa pystyy käymään keskustelua rauhallisissa merkeissä, mutta kaikkiin tapaamiseen on yleensä sovittu aikaa neljästäkymmenestä viidestä minuutista tuntiin. Jos päivän aikana kohtaa kolme huoltajaa, on haastava huoltaja hyvä laittaa aikataulussa viimeiseksi, että tapaamisen venähtäessä, se ei vaikuta muiden aikatauluihin.

*”...Mä ennakoin kyllä, että jos on sellanen lapsi jonka kans on paljon kaikenlaista ni sit varaan aina puol tuntia tai varaan viimesen ajan, että voi venyttää sitä...”* (opettaja 8)

*”...Ei oo kukaa lähteny kesken tapaamisen, että yleensä menee pitkäksi. Se on niinku yleisempää. Kestää ni kaua ku ihmisen pää kestää...”* (opettaja 1)

*”...Jos on aikasemmi ollu haasteita vanhemman kanssa, ni ollaan me ehkä niitä käyty sitte jotenki läpi, että niinku nyt on tavoitteena tuoda nää asiat esiin ja käydä nää asiat läpi, että se ei menisi siihen, että jos vanhempi lähtee sille raiteille, että käydään läpi jotain vanhoja asioita, niin niitä ei lähdetä hoitamaan...”* (opettaja 3)

Tapaamisien sopimisessa oli kuitenkin paljon ongelmia haastavien huoltajien kanssa, joilla ei ollut halua tehdä minkäänlaista yhteistyötä tai käydä kontaktia opettajan kanssa. Osa huoltajista jättää tulematta useita kertoja tapaamisiin,

tulee myöhässä tai lähtee kesken tapaamisen pois. Näissä tilanteissa huoltaja saattaa tulla paikalle vasta kun ilmoitetaan, että lasta koskevaa päätäntää tehdään, vaikka huoltaja ei olisi itse paikalla. Tilanteessa saattaa painaa myös aikaisempi huonosti päättynyt tapaaminen, joka voi eskaloittaa tilanteen nopeasti uudelleen, kun lähdetään käymään läpi vanhoja asioita. Tällöin opettajan täytyy rajata tapaamisessa käytäviä keskustelun aiheita tarkkaan etukäteen laittamalla viestiä huoltajalle mitkä ovat tapaamisessa käytävät aiheet. Yksi hyvä tapa rajata tapaamisia on myös ilmoittaa tapaamisen tarkka päättymisaika. Näin tapaaminen päättyy, vaikka konfliktitilanne olisi vielä päällä. Joskus tapaaminen tulee perua opettajan toimesta, koska huoltaja saapuu paikalle sekavassa tilassa huumeiden vaikutuksen alaisena tai humaltuneena.

## 6 POHDINTA

Tässä tutkimuksessa tavoitteenani oli tuoda esille, millaista on käytökseltään haastavien ja vastahakoisten huoltajien kanssa käytävä vuorovaikutus opettajien kertomana. Seuraavaksi tarkastelen tuloksia, niistä nousevia johtopäätöksiä ja mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

### 6.1 Tulosten yhteenvetoa ja tarkastelua

Sosiaalinen tuki on opettajan työssä merkittävässä roolissa heidän kohdatessaan niin oppilaita ja huoltajia. Huoltajien kanssa sosiaalinen tuki perustuu huoltajan tarpeeseen tulla nähdyksi ja ymmärretyksi lasta koskevassa päätännässä. Useimmiten ongelmat opettajien ja huoltajien välillä on opettajien kokemusten mukaan tiedonkulun ongelmissa eli siinä, että asiat on ymmärretty väärin tai huoltaja ei ole saanut tarpeeksi tietoa keskusteltavasta asiasta. OAJ:n (2021) kyselyn mukaan korona-aika sai opettajat harkitsemaan alan vaihtoa. Yhtenä suurimmista työpaikan vaihdon syistä oli haastavat kohtaamiset huoltajien kanssa. Ongelmana on se, että opettajille ei anneta välineitä haastavan huoltajan kohtaamiseen. Koulun henkilökunta toimii sosiaalisena verkostona opettajalle. On tärkeää, että sen sisältötekijät ovat oikeassa suhteessa opettajan tarpeisiin nähden ja opettaja saa tarvitsemansa sosiaalisen tuen kollegoiltaan (Ojala & Uutela 1993, 59-60.).

Opettajan työssä voimme tarkastella opettajan tarjoamaa sosiaalista tukea sen hyväksyntää korostavasta lähestymistavasta. Opettajan tehtävänä on antaa hyväksyntää huoltajan tunteille ja tarpeille. Ilman hyväksyntäkokemusta, on huoltaja helposti vastahakoinen vuorovaikutukseen opettajan



kanssa. (Mikkola 2000, 15-17.) Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, että opettajat antavat vastahakoisten ja haastavien huoltajien kanssa käytäville kohtaamistilanteille monia erilaisia merkityksiä. Näitä merkityksiä tarkastelemme opettajien käyttämien erilaisten sosiaalisen tuen keinojen, kohtaamistilanteisiin valmistautumisen, ajankäytöllisten valintojen ja viestintämuotojen kautta. Nämä osiot valikoituvat tuloksiin teemoittelun avulla. Teemoittelu oli tärkeä osa tutkimuksen etenemistä, koska sen avulla oli selkeää tehdä analyysiä. Haastattelut on suoritettu puolistrukturoituna teemahaastatteluna ja näin oli helppoa valita mitä eri teemoja tulososiossa käytäisiin läpi.

Tutkimusaineistosta sosiaalinen tuki nousi todella vahvasti esille. Tarkastelin sitä sen annetuissa muodossa, sen antajan roolin kautta. Ilmiötasolla tarkastelemme sosiaalista tukea varsinaisen tuen näkökulmasta, eli millaista se on. Yksinkertaisimmillaan se on opettajan jakamaa tietoa huoltajalle siitä, mistä he tulevat keskustelemaan ja mitä aihealueen käsitteistö pitää sisällään. (Mikkola 2000, 20-21.) Tässä tutkimuksessa en ole tarkastellut sitä, millaisia vaikutuksia annettulla sosiaalisella tuella on ollut sen vastaanottajaan tai edes sitä onko vastaanottaja havainnut annettua tukea. En myöskään ole tutkinut sitä, miten sen antaja on kokenut keinojen vaikuttaneen niiden vastaanottajaan. Tutkimuksen pääpaino on siinä, minkälaista tukea opettajat ovat käyttäneet ja tulososiossa on käyty läpi myös sitä, minkälaisissa tilanteissa niitä on käytetty.

Kohtaamistilanteet, jotka opettajat ovat kokeneet haastaviksi, ovat olleet opettajien itse haastaviksi määrittelemiä. Haastavuutta ei ole haastatteluissa rajattu minkäänlaisen määritelmän kautta, vaan opettajat ovat saaneet itse määritellä sen, minkä he kokevat haastavaksi. Teoriaosiossa esittelin haastavaa käytöstä ja miten se ilmenee. Sen kautta voimme tulkita minkälaisia käytösmalleja opettajat ovat pitäneet haastavina. Opettajat kuvailivat haastavia tilanteita haastatteluissa kolmella sanalla ja niistä esiin nousivat uhkaava ja pelottava. He kokivat, että tärkeimmäksi tehtäväksi kohtaamistilanteissa jäi sosiaalisen tuen antaminen sen erinäisissä muodoissa ja oman tuen saaminen

tilanteessa tai sen jälkeen. Opettajat eivät itse maininneet termiä sosiaalinen tuki, vaan tässä tutkimuksessa olen itse teemoitellut opettajien käyttämiä keinoja kohdata huoltaja sosiaalisen tuen avulla.

Tutkimuskysymykseni kuului näin; millaista on käytökseltään haastavien ja vastahakoisten huoltajien kanssa käytävä vuorovaikutus opettajien kertomana? Tähän kysymykseen sain tutkimustulokseksi vastauksen, jossa määrittelin sosiaalisen tuen seitsemään eri osa-alueeseen. Näitä osa-alueita tarkastelin tuloksissa seuraavasti:

1. **Proaktiivinen rauhoittelu:** Opettajien etukäteen suunnittelemaat rauhoittelun keinot tilanteisiin, joista he tiesivät kehkeytyvän voimakkaita tunteita tai jos heillä oli etukäteistieto haastavan huoltajan mahdollisesta vastahakoisesta käytöksestä. Proaktiivisessa rauhoittelussa näkyi positiivisten teemojen esiintuominen huoltajille. Opettajat miettivät ennen tapaamista omaa fyysistä positiotaan suhteessa huoltajaan. Tämä oli tärkeää oman turvallisuuden takaamiseksi ja pitääkseen tilanteen sellaisena, että huoltajalle ei tulisi kuvaa hänen olevan alemmassa roolissa kuin opettaja. Osa opettajista oli sitä mieltä, että on tärkeää olla lähellä huoltajaa ja toiset painottivat sitä, että välissä täytyy olla suojana jotain konkreettista. Tässä suhteessa opettajien mielipiteissä oli suuria eroja.
2. **Reaktiivinen rauhoittelu:** Opettajien käyttämät rauhoittelun keinot tilanteessa, jossa huoltaja oli jo kiihtyneessä mielentilassa. Tällaisia oli muun muassa itsensä inhimillistäminen, eli samaistuttavuuden tarjoaminen. Samaistuttavuudella oli se merkitys, että huoltaja ei näkisi opettajaa vihollisena tai muuten negatiivisessa valossa. Opettajat käyttivät myös sanoittamista, eli toisen henkilön sanojen toistamista siinä suhteessa, jossa kuulija on sen ymmärtänyt. Sosiaalisen tuen muotona tämä toimii kahdessa eri suhteessa; osoituksena vastapuolelle miten hänen sanomansa on ymmärretty ja tapana osoittaa huoltajalle kuinka

pahalta hänen sanansa kuulostavat. Sanoittamista käytettiin siis erilaisissa yhteyksissä, mutta molempien tavoitteena oli rauhoittaa huoltaja.

3. **Myötäily ja joustaminen:** Erimielisyyksien noustessa esiin opettajat yrittivät antaa huoltajalle kuvan siitä, että heidät on ymmärretty ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon. Joustamista saattoi tapahtua keskustelun kulussa ja aikatauluissa. Tämä tarkoitti sitä, että opettaja sai pitää neuvottelijajohtajan roolinsa, mutta myös huoltajan omille mielipiteille annettiin tilaa tulla esille. Näin huoltajan tarpeille annetaan arvo.
4. **Yhteenkuuluvuuden tunne:** Opettajat antavat huoltajalle kokemuksen ”me”-tilasta, jossa he yhdessä päättävät lasta koskevista asioista. Tämän keinon tarkoituksena on antaa huoltajalle kokemus siitä, että koulu ja koti toimivat yhdessä lapsen hyväksi.
5. **Tunne tulla tarvituksi ja arvostetuksi:** Opettajat antoivat huoltajalle sellaisen kokemuksen, että tämän tiedolla ja taidolla on merkitystä lapsen koulussa tapahtuvaan päätäntään. Tämä tarkoittaa sitä, että huoltajalla olisi kokemus siitä, että hän on oman lapsensa asiantuntija ja näin pystyy kertomaan oman tietonsa lapsen koulunkäynnin ja hyvinvoinnin tukemiseksi.
6. **Informaation jakaminen:** Opettajat jakoivat huoltajille lasta koskevaa ja koulussa tapahtuvaa tietoa. Näin varmistettiin, että huoltaja ymmärtää mistä on kyse ja mitä tapaaminen/keskustelu koskee. Tällä opettajat pyrkivät välttämään tiedon puutteesta johtuvan huoltajan vastahakoisuuden. Opettajille oli myös tärkeää ilmaista huoltajalle mitä koulumaailmassa käytettävät termit todella tarkoittivat. Näin huoltaja ymmärtäisi termistön ja hänen olisi helpompi keskustella aiheista opettajien kanssa.
7. **Tuen saaminen itselle:** Opettajat kokivat tarvitsevansa itse sosiaalista tukea. Tämä tarkoittaa sitä, että he halusivat jonkun fyysisesti paikalle huoltajatapaamisiin tai he halusivat kollegan itsereflektion tueksi. Toisen henkilön fyysinen läsnä oleminen toi fyysistä turvaa aggressiivista huoltajaa kohtaan, oman selustan tukemista päätäntäasioissa ja mahdollisuuden saada joku toinen henkilö neuvottelun vetäjän rooliin.

Tapaamisien jälkeen kollega toi empaattisen kuuntelun muodossa opettajille helpotusta asioiden läpikäymiseen ja oman itsereflektoinnin tukemiseen.

Sosiaalisen tuen lisäksi, olen tulososiossa tarkastellut opettajien valmistautumista kohtaamistilanteisiin, ajankäytön teemaa ja erilaisia viestintämuotoja, joita opettajat kokevat huoltajien käyttävän heidän kanssaan ja mitä viestintämuotoja opettajat tykkäävät itse käyttää ottaessaan yhteyttä haastaviin huoltajiin.

Tarkastellessani kohtaamistilanteeseen valmistautumista tuloksista nousi esiin se, että opettajille ei yleensä jää aikaa suunnitella tai valmistautua haastavan huoltajan kohtaamiseen. Tämä johtuu siitä, että haastava huoltaja kohdataan usein nopeatempoisesti edenneiden tilanteiden johdosta, kuten kiusaamistilanteiden selvittelyksi. Valmistautuminen haastavan huoltajan kohtaamiseen piti sisällään oman vuorovaikutuksen suunnitelmallisuutta ja oman rauhallisuuden ylläpitoa.

Ajankäytössä oli opettajille tärkeää se, että ajankäyttö oli heidän itsensä hallittavissa. He pystyivät itse keskeyttämään keskustelun haastavan huoltajan kanssa ja heillä oli mahdollisuus päättää myöskin sen kesto. Edes silloin kun huoltaja itse yrittää hallita ajankäyttöä saapumalla kouluun paikanpäälle ilmoittamatta, ei opettajat antaneet tälle mahdollisuutta hallita tilannetta. Tapaamiset oli aikataulutettu selkeästi ja keskustelun eteneminen oli opettajan armoilla. Viestintämuotoina tuloksissa esiin nousi opettajien yksilöllisyys. Jokaisella oli erilainen tapa lähestyä huoltajaa nopeasti ja tehokkaasti. Osalle viestit olivat helpoin lähestymistapa ja toisille puhelut. Tuloksista nousee ilmi kuitenkin se, että tapaaminen oli yksimielisesti jokaisen opettajan mielestä tärkein ja selkein tapa kohdata haastava huoltaja. Viestintämuodoissa kävi ilmi

sosiaalisen median vaikutus opettajan työhön ja huoltajien tarve kirjoitella opettajista julkaisuja sosiaaliseen mediaan.

## 6.2 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet

Halusin tutkimukseni avulla saada selville kokemuksia eri opettajien näkökulmista. Aihetta on tärkeä tutkia, koska tällä hetkellä liian moni opettaja miettii uran vaihtamista näiden haastavien kohtaamisien vuoksi. Aihe on tärkeä myös siitä syystä, että koulujen tulisi opettaa ja perehdyttää opettajille tai opettajaksi opiskeleville erilaisia sosiaalisen tuen malleja ja konfliktien neuvottelukeinoja. Yliopistot opettavat opiskelijoille puheviestintää, mutta ei tässä konseptissa. Valitettavan usein opettaja joutuvat oppimaan näitä keinoja kantapään kautta ja toistuva erehtyminen ja sen kautta oppiminen on henkisesti liian raskasta monelle opettajalle.

Tutkimuksen tulokset ovat merkittäviä, koska ne auttavat ymmärtämään huoltajien käytöksen haasteellisuutta ja sitä kuinka paljon erilaisia keinoja opettajilla pitää olla selviytyäkseen työssään. Tulokset siis auttavat ymmärtämään ilmiötä paremmin ja ne tarjoavat arvokasta tietoa eri näkökulmista. Sosiaalinen tuki on laaja käsite ja se on selkeästi merkittävässä roolissa opettajan työssä. Tuloksista käy selvästi ilmi, että peruskoulun opettajien mielestä haastavien huoltajien kanssa käytävä vuorovaikutus on arvaamatonta, vaikeasti suunniteltavissa ja omia vuorovaikutustaitoja tulee osata käyttää tehokkaasti.

Tutkimuksessani on tutkittu peruskoulun opettajien kokemuksia, joten seuraavaksi voisi tutkia millaisia muutoksia näissä vuorovaikutuksellisissa malleissa on tapahtunut viimeisen 50 vuoden aikana. Sosiaalinen media ja internet ovat tuoneet oman lisätyönsä opettajan arkeen samoin kuten puhelimen kulkeutuminen taskussa, minne tahansa opettaja meneekin. Huoltajat ovat siis

oppineet siihen, että opettajan saa aina kiinni niin halutessaan. Miten nämä muutokset ovat muovanneet haastavien huoltajien ja opettajien välistä vuorovaikutusta? Olisi myös mielenkiintoista tutkia sitä, miten opettajat näkevät oman ammattitaitonsa ja vuorovaikutuksensa kehittyneen työuransa aikana?

Tässä tutkimuksessa ei kokemuksia eroteltu sukupuolien välille, mutta olisi mielenkiintoista selvittää miten opettajien kokemukset eroavat sukupuolittain tai miten huoltajan sukupuoli vaikuttaa käytävään vuorovaikutukseen. Koska huoltajien vastahakoisuus on vahvasti kytköksissä siihen kuinka osallistuneita he ovat koulun toimintaan, olisi tärkeää tutkia myös sitä, miten haastavasti käyttäytyvä ja vastahakoinen huoltaja saataisiin osaksi koulun sosiaalista verkostoa.

Tutkimus voisi antaa pontta yliopistoille, että niihin lisättäisiin viestintäkurssi konfliktitilanteita ja neuvottelua varten. Olisi tärkeää, että jo opiskelijat tietäisivät mitä vuorovaikutuksellisia keinoja heillä on huoltajan rauhoittamiseen ja konfliktitilanteiden purkuun. Tutkimus herättää myös kysymyksen siitä, miksei koulut ole enemmän kiinnostuneita tarjoamaan opettajille viestinnän kursseja, täydennyskoulutuksia ja työnohjausta, jossa he pääsisivät keskustelemaan huoltajien haastavasta käytöksestä. Jos nämä haastavat tilanteet ovat opettajille mahdollinen alanvaihdon syy, eikö siihen tulisi puuttua jo aikaisemmin, ennen kuin tilanne käy opettajille liian raskaaksi?

## LÄHTEET

Danielsson, P. 2022. Nuorten väkivaltarikollisuuden määrä ja piirteet poliisin tietoon tulleen rikollisuuden valossa. Keskusrikospoliisi, tiedusteluosasto. <https://poliisi.fi/documents/25235045/0/raportti-nuorten-vakivaltarikollisuus-poliisi.pdf/5707ff63-fce5-b1a3-83ed-6ae62808adfa/raportti-nuorten-vakivaltarikollisuus-poliisi.pdf?t=1646715994222> lainattu 28.10.2023

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Huhtanen, K. 2007. Kun huoli herää: varhainen puuttuminen koulussa. Juva: ps-kustannus

Kauppila, R. 2006. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Jyväskylä: PS-kustannus

Kiiamaa, K. 2015. Alkoholien vaikutusmekanismit, riippuvuuden syntyminen ja perinnöllisyys. Teoksessa: Alkoholiriippuvuus. 17-30. Hämeenlinna: Duodecim. Kariston kirjapaino?

Koskela, T. 2009. Peruskoulun oppilashuolto Lapissa opettajien käsitysten mukaan. Väitöskirja. Acta Universitatis Lapponiensis 167. Rovaniemi: Lapin yliopisto

Kuronen, R. 2023. Vanhempien räökkäämän opettajan itsemurha järkyttää Etelä-Koreassa – suomalaisasiantuntija antaa neuvon vaativaisille vanhemmille. Yle. <https://yle.fi/a/74-20048468> lainattu 28.10.2023

Larsson, L. 2008. Sovittelun taito. Helsinki: Basam Books

Lassila, I. 2002. Konfliktin ratkaisemisen taito. Helsinki: Kauppakaari.

MacGeorge, E. L. & Feng, B. & Burleson, B. R. 2011. The SAGE handbook of Interpersonal Communication. – chapter 10 - Supportive Communication. SAGE.

[https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=ZNF1AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4-IA36&dq=supportive+communication&ots=rokf7-sqoN&sig=QDEdf0htnH9xZ43jsbUiEXCPKFM&redir\\_esc=y#v=onepage&q=supportive%20communication&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=ZNF1AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4-IA36&dq=supportive+communication&ots=rokf7-sqoN&sig=QDEdf0htnH9xZ43jsbUiEXCPKFM&redir_esc=y#v=onepage&q=supportive%20communication&f=false) lainattu 29.10.2023

Malminen, U. 2021. Opettajat kokevat jopa aseella uhkaamista, mutta väkivalta kokonaisuudessaan on vähentynyt – Itäkeskuksen peruskoulussa on muita Helsingin kouluja vähemmän väkivaltaa. Yle. <https://yle.fi/a/3-11849904> lainattu 28.10.2023



Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp Ky

Mikkola, L. 2000. Supportiivinen viestintä hoitotyössä.  
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/11265/lmikkola.pdf?sequence=1&isAllowed=y> lainattu: 9.10.2023

Mikkola, L. 2000. Supportiivinen viestintä ja sosiaalinen tuki työyhteisössä. Teoksessa Valo, M. Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta. 110-128. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksen julkaisu

Mäentausta, R. & Uusi-Kraapo, K. 2023. Koululaiset lyövät yhä useammin paitsi toisiaan, myös opettajia – lapsiasiavaltuutettu palkkasi tukun muita aikuisia opettajien rinnalle. Yle. <https://yle.fi/a/74-20018127> lainattu 28.10.2023

Mäkelä, R. & Lindroos, L. 2012. Alkoholiongelmat ja läheiset. Teoksessa Alkoholiriippuvuus. 101-118. Tallinna: Duodecim.

Ojala, T. 2017. Kun perusopetuksen oppilaat oireilevat psyykkisesti – opettajien kokemuksia. Jyväskylän yliopisto.  
[https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/53185/978-951-39-6952-3\\_vaitos\\_17032017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/53185/978-951-39-6952-3_vaitos_17032017.pdf?sequence=3&isAllowed=y) lainattu 29.10.2023

Ojala, T. & Uutela, A. 1993. Rakentava vuorovaikutus. 1993. Porvoo: WSOY

Opetusalan Ammattijärjestö OAJ. 2021. Dramaattinen muutos: jo kuusi kymmenestä opettajasta harkitsee alanvaihtoa.

<https://www.oaj.fi/ajankohtaista/uutiset-ja-tiedotteet/2021/alanvaihtokysely-09-21/> lainattu 28.10.2023

Popovska, N. & Poposka, H. & Popovski, F. 2021. Communication strategies for strengthening the parent-teacher relationships in the primary schools. Artikkelit: International Journal of Research Studies in Education.

[https://eprints.uklo.edu.mk/id/eprint/8473/1/a076\\_ijrse\\_final.pdf](https://eprints.uklo.edu.mk/id/eprint/8473/1/a076_ijrse_final.pdf) lainattu 29.10.2023

Sandberg, E. 2022. Haastava käyttäytyminen: vahvuusperustainen ja ratkaisukeskeinen työote. Keuruu: Otava

Seppänen, M. 2022. Tunnetaidot voimavarana; opas sosiaali- ja terveysalalle. Tallinna: ps-kustannus

Schranner, M. 2002. Neuvottelutaito – Strategiat ja taktikat vaativiin tilanteisiin. Helsinki: Multikustannus.

Stenberg, K. 2016. Riittävän hyvä opettaja. e-kirja.

<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524517454> luettu: 9.10.2023

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.

Helsinki: Tammi

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki.

[https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf) lainattu: 29.10.2023

## LIITE 1 HAASTATTELURUNKO

- Millaisia tavoitteita asetatte etukäteen vuorovaikutukselle, jonka käyttö vastahakoisen huoltajan kanssa?
- Mikä teitä on mietityttänyt omassa vuorovaikutuksessanne etukäteen?
- Mitenkäs jälkikäteen? Onko omassa vuorovaikutuksessanne ollut jotain mitä olette jäänyt jälkikäteen miettimään?
- Minkälaisia sanavalintoja olette käyttäneet, jotka ovat vaikuttaneet vuorovaikutuksen etenemiseen?
- Millaisia havaintoja olette tehnyt vanhemman vuorovaikutuksesta jälkikäteen?
- Miten nämä havainnot vaikuttivat vuorovaikutuksen etenemiseen kohtaamistilanteessa?
- Nyt kun mietitte uudelleen, niin ovatko nämä etukäteen asetetut tavoitteet, jotka asetitte vuorovaikutukselle täyttyneet?
- Paljonko olette yleensä suunnitellut etukäteen käyttävänne aikaa vuorovaikutustilanteeseen? Onko suunnitelmanne pitänyt?
- Mihin kohtaamisessa on käytetty aikaa? Oletteko pysyneet asiassa?
- Millaisia ajankäytöllisiä haasteita olette kokenut tällaisissa tilanteissa?
- Millaisen aikataulun olette kokenut toimivaksi?
- Millaisia eri viestinnän muotoja olette käyttänyt haastavien huoltajien kanssa ja miksi juuri niitä?
- Mitä viestintäkeinoja huoltajat yleensä käyttävät?
- Kun olette kohdannut haastavan huoltajan, jonka olette kokenut mahdollisesti uhkaavaksi, epämiellyttäväksi tai negatiiviseksi, niin kuvailisitteko sitä tilannetta kolmella sanalla. Tämän jälkeen voitte kertoa, miten tilanne on edennyt? Millaisia eleitä, sanavalintoja, ilmeitä, äänenkäyttöä olette huomannut?