



Dialogisen kohtaamisen edellytyksiä Salon työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien asiakastyössä

Maria Korvenpää, Sara Lindberg



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Dialogisen kohtaamisen edellytyksiä
Salon työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien asiakastyössä**

Maria Korvenpää, Sara Lindberg
Sosionomi
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2024

Maria Korvenpää, Sara Lindberg

Dialogisen kohtaamisen edellytyksiä Salon työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien asiakastyössä

Vuosi

2024

Sivumäärä

50

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää dialogisen kohtaamisen edellytyksiä Salon työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien työssä. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli: ”Mitä dialoginen kohtaaminen edellyttää omavalmentajien asiakastyössä?”. Opinnäytetyön tavoitteena oli, että haastatteluun osallistuvat omavalmentajat voivat saada uusia ajatuksia oman työnsä toteuttamistapoihin sekä voivat jakaa tietoa toimivista käytännöistä kollegoilleen. Työelämä yhteistyökumppani voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia palvelumallia kehittäessä. Opinnäytetyön tekijät saivat kokemusta haastattelututkielman tekemisestä sekä lisää tietoa omavalmentajan työstä.

Opinnäytetyön tietoperustan muodostivat kuntakokeilu, omavalmentajan työ, dialogisuus ja vuorovaikutus asiakastyössä. Tutkimuksellinen osio toteutettiin laadullisella tutkimusotteella kolmella ryhmämuotoisella teemahaastattelulla. Aineisto analysoitiin teemoittelemalla.

Haastattelujen tulokset osoittivat, että dialoginen kohtaaminen edellyttää asioiden käsitteilyyn soveltuvat tilat, koostamistaitoista henkilöstöä ja mahdollisuuden reflektoida omaa työtään. Asiakkaalta edellytetään motivaatiota omien velvollisuuksien täyttämiseen ja ennakkoluulotonta asennetta viranomaisia kohtaan. Dialoginen kohtaaminen edellyttää molempien osapuolten kommunikointitaitoja, onnistunutta kalenterointia ja kiireetöntä kohtaamista.

Asiasanat: kuntakokeilu, omavalmentaja, dialogisuus, kohtaaminen, asiakastyö

Maria Korvenpää, Sara Lindberg

Prerequisites for dialogical encounters in personal coaches' client work in a local government pilot on employment in Salo

Year	2024	Pages	50
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to explore the prerequisites for dialogical encounters in personal coaches' client work in a local government pilot on employment in Salo. The objective of the thesis was that the personal coaches participating in the interview could gain new ideas regarding their work methods and share information about working practices with their colleagues. The working life partner can use the results of the thesis when developing the service model. The authors of the thesis gained experience in conducting interview research and obtained more information about the work of a personal coach.

The theoretical foundation of this thesis consisted of the government pilot on employment, the work of personal coaches, dialogicality, and interaction in client work. The study employed a qualitative research method, conducting thematic interviews with three separate groups. The data was analyzed through thematic analysis.

The results of the interviews indicated that a dialogic encounter requires a suitable environment, personnel with competence in encountering clients, and the opportunity to reflect on their own work. The client is expected to be motivated to fulfill their obligations and to have an open-minded attitude towards authorities. A dialogical meeting requires communication skills from authorities and clients, successful scheduling, and unhurried encounters.

Keywords: Local government pilot on employment, personal coach, dialogue, encounter, social work, client work

Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Opinnäytetyön työelämäkumppani	9
3	Työllisyyden kuntakokeilu.....	10
3.1	Kuntakokeilun tavoite	10
3.2	Kuntakokeilun asiakkaat	10
4	Omavalmentaja.....	11
4.1	Omavalmentajan työ	11
4.2	Omavalmentajamalli Salossa	12
5	Vuorovaikutus asiakastyössä	12
5.1	Henkilökohtainen ohjaus	13
5.2	Substanssi-, prosessi- ja vuorovaikutusosaaminen.....	13
5.3	Ympäristö osana vuorovaikutusta	14
6	Dialoginen kohtaaminen.....	14
6.1	Dialogisen asiakastyön perusta.....	15
6.2	Kumppanuus asiakassuhteessa	15
6.3	Dialogisuus työyhteisössä	16
7	Aiemmat opinnäytetyöt	17
8	Opinnäytetyön toteutus	18
8.1	Haastattelujen järjestäminen	18
8.2	Tarkoitus ja tavoite.....	19
8.3	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat	19
9	Aineistonkeruu.....	20
9.1	Haastattelumenetelmät.....	20
9.2	Teemahaastattelu.....	21
9.3	Ryhmähaastattelu.....	21
10	Aineiston analyysi	22
10.1	Analyysin menetelmät ja tavoitteet.....	22
10.2	Teemoittelu.....	23
10.3	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	24
10.4	Opinnäytetyön eettisyys	24
10.5	Opinnäytetyön luotettavuus	26
11	Tulokset	28
11.1	Paikkaan liittyvät tekijät.....	28
11.1.1	Saavutettavuus.....	28
11.1.2	Turvallisuuden huomiointi.....	29
11.1.3	Häiriötön tila.....	29

11.2	Omavalmentajan ominaisuuksiin liittyvät tekijät	30
	11.2.1Koulutus ja kokemus	30
	11.2.2Kohtaamistaito.....	31
	11.2.3Roolin rajaaminen	31
	11.2.4Työssä jaksaminen.....	32
	11.2.5Työn reflektointi.....	33
11.3	Asiakkaan ominaisuuksiin liittyvät tekijät	33
	11.3.1Yksilöllisyys	33
	11.3.2Tilanteen tunnistaminen	34
	11.3.3Yhteinen kieli	34
11.4	Aikaan liittyvät tekijät	35
	11.4.1Sopiva aika	35
	11.4.2Aikaa kirjaamiselle	36
	11.4.3Tulospaineet	36
12	Johtopäätökset	37
13	Pohdinta	39
	Lähteet.....	40
	Kuviot	43
	Liitteet	44

1 Johdanto

Työttömyys lisääntyy (Tilastokeskus 2024), vaikka samaan aikaan puhutaan osaajapulasta, joka on nähtävissä useilla eri aloilla (Valtiovarainministeriö 2023). Hankala tilanne vaatii uusien toimintamallien kehittämistä. Työllisyyden kuntakokeilulla haetaan uusia ratkaisuja osaan työvoiman saatavuuteen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023a.) Kuntakokeilun asiakkaille tarjotaan kokonaisvaltaista ja yksilöllistä ohjausta, jossa yhdessä asiakkaan kanssa pyritään löytämään parhaat keinot työllistymisen edistämiseksi (Työ- ja elinkeinoministeriö 2024).

Yhteinen ymmärrys pyritään rakentamaan dialogisella kohtaamisella. Dialoginen kohtaaminen perustuu aitoon läsnäoloon, toisen kunnioitukseen ja yhdenvertaisuuteen. Luottamussuhdetta ja yhteistä päämäärää tavoitellaan vastavuoroisesti aktiivisella kuuntelulla ja kysymyksiä esittämällä. (Helminen 2020, luku 2.) Onnistunut dialogi vahvistaa kykyä tuottaa monipuolista, yhteistä ja jaettavaa tietoa. (Ylönen 2019, 15.)

Opinnäytetyön työelämäkumppani sekä aihepiiri valikoituivat opinnäytetyön tekijöiden mielenkiinnosta työllisyyspalveluita kohtaan. Salon kaupunki, yhteistyössä Koski TL:n ja Marttilan kanssa ovat lähteneet mukaan työllisyyspalveluiden kuntakokeiluun maaliskuussa 2021. Kuntakokeilu päättyy 2024 vuoden loppuun, jonka jälkeen työllisyyspalveluiden järjestäminen siirtyy kokonaan TE-palveluilta kuntien vastuulle.

Työllisyyden kuntakokeilussa palvelumallia ei rajata tarkasti, vaan palveluja voidaan kehittää oman alueen työnhakijoiden ja työnantajien tarpeiden mukaisiksi. Kaikilla kokeilualueilla on otettu käyttöön omavalmentajamalli. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023c.) Omavalmentajamallissa jokaiselle kuntakokeilun asiakkaalle nimetään henkilökohtainen vastuutyöntekijä eli omavalmentaja, joka tarjoaa asiakkaalle palvelutarpeen arviointia sekä henkilökohtaista ohjausta. Omavalmentajalla tulee olla kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta, jotta asiakas saa oikeanlaista tukea ja ohjausta työllistymisen edistämiseksi. (Salo 2023a.)

Valtioneuvoston selvitys- tutkimustoiminnan mukaan suuret asiakasmäärät ja henkilöstön vaihtuvuus voivat olla haasteita omavalmentajamallin toteutumiselle, myös rekrytointihaasteet ja riittämätön perehdytys voivat haitata mallin toteutumista. Yksilöllinen kasvokkain tehtävä palvelu ja kokonaisvaltainen asiakastyökulttuuri on kuitenkin edistynyt kokeilun myötä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023d.)

Opinnäytetyössä tarkasteltiin dialogisen kohtaamisen edellytyksiä yksilöllisesti ja kasvokkain tehtävässä asiakastyössä. Yhteistyökumppanilla oli halu saada konkreettisia esimerkkejä siitä, miten asiakas kohtaamiset on saatu toteutumaan työllisyyden kuntakokeilun suunnitelman mukaisesti, asiakkaan kanssa yhdessä suunnitellen ja yksilöllisiä ratkaisuja hakien.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää dialogisen kohtaamisen edellytyksiä Salon työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien työssä. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli: ”Mitä dialoginen kohtaaminen edellyttää omavalmentajien asiakastyössä?”. Opinnäytetyön tavoitteena oli, että haastatteluun osallistuvat omavalmentajat voivat saada uusia ajatuksia oman työnsä toteuttamistapoihin sekä voivat jakaa tietoa toimivista käytännöistä kollegoilleen. Työelämä yhteistyökumppani voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia palvelumallia kehittäessä. Opinnäytetyön tekijät saivat kokemusta haastattelututkimuksen tekemisestä sekä lisää tietoa omavalmentajan työstä.

2 Opinnäytetyön työelämäkumppani

Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimii Salon kaupungin työllisyyspalvelut. Salo on noin 51 000 asukkaan kaupunki Varsinais-Suomessa. Salosta on hyvät liikenneyhteydet pääkaupunkiseudulle sekä Turkuun. Salossa asuminen on edullista ja välimatkat lyhyitä. Salossa on hyviä harrastusmahdollisuuksia kaiken ikäisille. (Salo 2024a.)

Salossa toimii noin 5000 yritystä. Salon kaupunki työnantajana työllistää noin 1500 työntekijää. Salo on kansainvälisesti tunnettu monipuolisesta langattoman tiedonsiirron osaamisesta. Myös Salon tori on tunnettu ja valittu Suomen parhaaksi toriksi. (Salo 2024a.) Salon kaupungin työllisyyspalveluilla pyritään parantamaan työllisyystilannetta muiden toimijoiden kanssa. Työllisyyspalveluissa kehitetään työttömien palveluja ja tarjotaan työhönvalmennusta. (Salo 2024b.) Salon kaupunki yhteistyössä Koski Tl:n ja Marttilan kanssa on lähtenyt monen muun kunnan tapaan mukaan työllisyyden kuntakokeiluun vuonna 2021 (Salo 2021).

Vuodesta 2025 alkaen Salon kaupunki järjestää työvoimapalvelut vastuukuntamallilla. Tuolloin Salo toimii vastuukuntana työllisyysalueella, johon kuuluvat Salon kaupunki, Someron kaupunki, Koski Tl:n kunta sekä Marttilan kunta. (Salon Kaupunki 2024.)

Salo on jo paljon ennen työllisyyden kuntakokeilua panostanut työllisyyden hoitoon kokeilujen ja hankkeiden kautta. Salossa on kuunneltu aktiivisia ja kehittämishaluisia työntekijöitä alusta asti ja palveluita on kehitetty heidän näkökulmastaan, jossa on otettu huomioon mitä asiakas todella tarvitsee ja vaatii. Tämä asenneilmapiiri näkyy myös kuntakokeilussa eteenkin pitkäaikaistyöttömien ja TYP-palveluiden asiakkaiden hoidossa. (Kuntaliitto 2022.)

3 Työllisyyden kuntakokeilu

Kuntakokeilussa osa TE-toimiston asiakkaista siirtyi oman kotikunnan palvelujen piiriin. Kuntakokeilu alkoi maaliskuussa 2021 ja kaikki kokeilut päättyvät 31.12.2024. Kokeilussa on mukana 25 kokeilualuetta ja 118 kuntaa. Kokeilun jälkeen vastuu työllistymiseen liittyvien palveluiden järjestämisestä siirtyy kunnille. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023a.)

3.1 Kuntakokeilun tavoite

Työllisyyden kuntakokeilun tavoitteena on tehostaa työttömien työnhakijoiden työllistymistä tai koulutuksen saamista sekä parantaa heikommassa työmarkkinatilanteessa olevien tilannetta työmarkkinoilla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023a.) Kuntakokeilussa pyritään tuomaan palvelut lähemmäksi asiakkaita siirtämällä ne TE-palveluilta kunnille (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023b). Kokeilussa kehitetään työllistymistä tukevia palveluja ja palvelumalleja. Niiden avulla voidaan entistä paremmin tunnistaa työnhakijoiden yksilölliset palvelutarpeet, osaamisen kehittämistarpeet ja työllisyyden esteet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023c.) Kuntakokeilun palveluita ovat: palkkatuki, ammatinvalinta- ja uraohjaus, työnhakuvalmennus, uravalmennus, työhönvalmennus, kuntouttava työtoiminta, työkokeilu, omaehtoinen opiskelu sekä työvoimakoulutukset (Salo 2024c).

Kuntakokeilua tarkastellaan monin eri mittarein ja tutkimuksin kokeilun aikana. Syksyllä 2022 Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta toteutetti työllisyyden kuntakokeilukuntien johto- ja vastuutehtävissä työskenteleville suunnatun kyselyn, jossa käsiteltiin myös vastuutyöntekijämallia. Kyselyä koskevasta raportista ilmenee, että vastuutyöntekijämalliin ollaan tyytyväisiä ja se on käytössä kaikissa kokeilukunnissa. Yksilöllinen ja kokonaisvaltainen asiakastyökulttuuri on edistynyt, mutta uhkatekijänä nähdään asiakasmäärien kasvu ja palvelun ruuhkautuminen. Lisäksi resurssien puute ja henkilöstön vaihtuvuus hankaloittavat mallin toteutumista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023d.)

3.2 Kuntakokeilun asiakkaat

Kuntakokeilun asiakasryhmään kuuluvat kuntakokeilualan työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuneet, jotka eivät ole oikeutettuja ansiopäivärahaan, tai ovat alle 30-vuotiaita tai ovat vieraskielisiä maahanmuuttajia. Kokeilukunta vastaa nämä ehdot täyttävien työnhakijoiden palvelujen järjestämisestä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023a.) Asiakkaan ei tarvitse itse selvittää kuuluuko hän kuntakokeiluun vai onko hän TE-palveluiden asiakas. Kaikki ilmoittautuvat työnhakijoiksi Oma asioinnin kautta, josta asiakkaat ohjautuvat tilanteensa mukaan kuntakokeilun tai TE-palvelun asiakkaiksi. (Salo 2023a.)

Työnhakijalla on velvollisuuksia, joiden toteuttaminen on edellytys työttömyysetuuden saamiselle. Työnhakijan on haettava aktiivisesti töitä ja koulutusta sekä osallistuttava

palvelutarpeen arvioimiseen, suunnitelman laatimiseen ja edistettävä omaa työllistymistä sekä omia työmarkkinavalmiuksiaan. (Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023 39§.) Asiakkaan tulee ilmoittaa kaikista muutoksista tilanteessaan Oma asiointi -palvelun kautta tai olemalla yhteydessä omavalmentajaan. Asiakkaan tulee tehdä suunnitelmassa sovitut tehtävät ja merkitä ne tehdyiksi Oma asiointi -palvelussa. Asiakkaan tulee toimittaa tarvittavat lomakkeet kuntakokeiluun hyvissä ajoin ennen sovittujen palveluiden aloittamista. (Salo 2024c.)

4 Omavalmentaja

Kaikissa kokeilualueissa on otettu käyttöön omavalmentajamalli, jossa jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma työntekijä eli omavalmentaja. Omavalmentaja tuntee asiakkaan tilanteen ja omavalmentajalta asiakas saa henkilökohtaista ohjausta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023c.)

4.1 Omavalmentajan työ

Omavalmentajan tehtävä on virka, jossa tehdään ratkaisuja ja päätöksiä. Suunnitelman tekeminen yhdessä asiakkaan kanssa ja sen toteutumisen valvominen työttömyysturvan saamisen edellyttämällä tavalla ovat osa työtä. Omavalmentajan koulutusvaatimus on soveltuva korkeakoulututkinto. Työ on virka-aikana tehtävää asiakastyötä, jota voi tehdä myös osittain etänä. Hyvät vuorovaikutustaidot, asiakaslähtöisyys, verkostotyöskentelytaidot, tietotekninen osaaminen ja ongelmanratkaisu- sekä motivointitaidot ovat tärkeitä ominaisuuksia, jotka korostuvat eri kokeilualueiden omavalmentajien työpaikkailmoituksissa. Omien asiakkaiden kanssa pidetään yhteyttä kasvokkaisilla tapaamisilla, sekä sähköisesti. (Valtiolle 2024.)

Omavalmentaja on työnhakijan kanssa kontaktissa viiden päivän sisällä työnhakijaksi ilmoittautumisesta (Kuntaliitto 2022). Samalla asiakas saa oman omavalmentajansa yhteystiedot. Omavalmentajan tulee saada kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta, jonka pohjalta tehdään suunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa (Salo 2023a.) Työvoimaviranomaisen arviossa työnhakijan palveluntarpeesta huomioidaan työnhakijan osaaminen ja ammattitaito sekä tavoitteet niiden kehittämiseksi, työ- ja toimintakyky, työnhakutaidot sekä työttömyyden pitkittymisen todennäköisyys. Työnhakija voidaan ohjata palvelutarpeen selvittämiseksi työkyvyn arviointeihin ja tutkimuksiin. (Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023, 37§.)

Työllisyysuunnitelmassa sovitaan työnhaun tavoitteista, työnhakuvelvollisuudesta, käydään läpi asioita, joilla asiakas voi itse edistää työllistymistään, kartoitetaan mitä palveluita asiakas tarvitsee ja sovitaan, miten asioita hoidetaan omavalmentajan kanssa. Asiakkaan on pidettävä omavalmentaja ajan tasalla tilanteestaan. Omavalmentaja voi myös määrittää asiakkaalle velvoittavia tehtäviä, jotka ovat edellytyksenä työttömyysetuuden saamiselle. Työllisyysuunnitelman sijaan voidaan tehdä sen korvaava aktivointisuunnitelma,

kotoutumissuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma asiakkaan tilanteen mukaan. (Työmarkkinatori 2023.)

Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä (380/2023, 32§) mukaan työvoimaviranomaisen tulee järjestää työttömälle tai työttömyysuhan alaiselle työnhakijalle viisi täydentävää työnhakukeskustelua kolmen kuukauden aikana alkuhaastattelun jälkeen, jos alkuhaastattelua ennen on tehty täydentävä työnhakukeskustelu, on täydentäviä haastatteluja järjestettävä neljä. Osa-aikaisesti työskentelevälle tai työaikaan lyhentämällä lomautetulle työnhakijalle järjestetään työnhakukeskustelu aina kun alkuhaastattelusta tai työnhakukeskustelusta on kulunut kolme kuukautta. Työttömälle työnhakijalle järjestetään kaksi täydentävää työnhakukeskustelua kuukauden aikana aina kun alkuhaastattelusta tai työnhakukeskustelusta on kulunut kuusi kuukautta. Näiden lisäksi täydentäviä työhaastatteluja järjestetään työnhakijan palvelutarpeen mukaan.

4.2 Omavalmentajamalli Salossa

Salon omavalmentajamallissa painottuu asiakkaan henkilökohtainen ohjaus ja tehokas palvelutarpeen arviointi (Salo 2021). Mallin ytimenä on, että omavalmentaja, joka on tutustunut asiakkaan tilanteeseen, ohjaa ja opastaa häntä koko asiakkuuden ajan. Omavalmentaja kartoittaa asiakkaan osaamista ja ohjaa tarpeen mukaan palveluihin. (Salo 2023a.)

Maaliskuussa 2024 Salon työllisyyspalveluissa työskenteli 28 omavalmentajaa (Salon kaupunki 2024). Omavalmentajien työpisteet, sijaitsevat Waltissa, Voimalassa ja Kaupungintalolla. Voimala 2.0 asiakaspalvelupisteen yhteydessä on kuntakokeilun omavalmentajan päivystys, jossa omavalmentajat päivystävät säännöllisesti. (Salo 2023b.) Omavalmentajat ovat viikottain tavoitettavissa myös ammattiopistolla ja Edusalossa. (Salo 2024.)

5 Vuorovaikutus asiakastyössä

Hyvän vuorovaikutussuhteen taustalla on dialoginen kohtaaminen. Kokonaiskuvan saaminen asiakkaan tilanteesta, yhteisen ymmärryksen löytäminen asiakkaalle sopivista palveluista ja kuulluksi tuleminen tunne edellyttävät dialogista kohtaamista, jossa ollaan aidosti läsnä, haetaan jaettua luottamusta, ollaan yhdenvertaisia (Helminen 2020, luku 2).

5.1 Henkilökohtainen ohjaus

Ohjaus- ja neuvontatyössä ohjaajan roolissa oleva henkilö antaa aikaa, huomiota ja kunnioitusta asiakkaan roolissa olevalle henkilölle. Ohjauksen tarkoituksena on auttaa ohjattavaa miettimään ja ratkaisemaan elämänsä haasteita ohjaajan avulla, keskustelun keinoin. Tavoitteellinen ohjaustyö edellyttää hyvien vuorovaikutus- ja yhteistyötaitojen lisäksi ohjaajalta oman alan substanssiosaamista sekä ohjauksen teoreettisen perustan ymmärtämistä. Teoreettisen perustan ymmärtäminen mahdollistaa oman työn perustelemisen. (Näkki & Sayed 2020, 9-10.)

Henkilökohtaisessa ohjauksessa aloitetaan tavoitteiden määrittämisestä. Pääavoitteen lisäksi on hyvä miettiä lyhyen aikavälin tavoitteita, jotka ovat helpommin saavutettavia välitavoitteita. Tavoitteet tulee olla sellaisia, että ohjattava hyväksyy ne ja voi sitoutua niihin. (Kalliola, Kurki, Salmi & Tamminen-Vesterbacka 2010, 100-102.) Onnistuneiden ohjaustapaamisten ja tavoitteiden saavuttamisten myötä, asiakkaan elämässä voi tapahtua suuria muutoksia, jos hänessä herää halu toimia uudella tavalla. (Mönkkönen 2018, 2,1.)

5.2 Substanssi-, prosessi- ja vuorovaikutusosaaminen

Dialogisen ja ammattitaitoisen kohtaamisen onnistumiseksi tulee olla substanssiosaamista, vuorovaikutusosaamista ja prosessiosaamista. Esimerkiksi sosiaalialalla substanssiosaaminen voi koostua sosiaalilainsäädännön ja palvelujärjestelmän tuntemisesta, vuorovaikutuksen ja kohtaamisen taidoista sekä erilaisten sosiaalisten ilmiöiden ja niiden teorian sekä ammattikäsitteiden tuntemuksesta. (Mönkkönen 2018, 2.2.) Ammatillaisen tietoperusta ja asiantuntemus tyypillisesti luo luottamusta ammatilaisista kohtaan sekä tuo ammatilliselle itselleen varmuutta työhön. Vahva substanssiosaaminen luo vankkaa pohjaa myös vuorovaikutus- ja prosessiosaamiselle. Pelkkä substanssiosaaminen ei kuitenkaan yksinään riitä dialogisen vuorovaikutussuhteen rakentamisessa. (Mönkkönen 2018, 2.2.)

Prosessiosaamisessa fokus on asiakkaan ohjaamisessa ja ohjaamisen taidossa. Kohtaaminen nähdään prosessina, jolla on monia vaiheita ja tavoitteita ja jokainen prosessi on erilainen ja asiakkaan näköinen. Kun tarkastellaan asiakastyön prosessia dialogisesta näkökulmasta, on hyvä ottaa huomioon, miten itse ammatillisena vie asiakastyön prosessia eteenpäin. Onko asiakkaan ohjaaminen rutiininomaista ja liukuhihnamaista toimintaa, tai ohjaileeko toimintaa ammatillaisen oma agenda tai motiivit. Kiire ja työhön rutinoituminen johtavat yleensä liukuhihnamaiseen työskentelyyn, jossa ei huomioida asiakkaan yksilöllistä omaa rytmiä, vahvuuksia ja voimavaroja. (Mönkkönen 2018, 2.2.)

Työn dokumentointi liittyy myös vahvasti prosessiosaamiseen. Sosiaalialan työssä dokumentointi on tärkeässä asemassa, jotta työn sisältö ja prosessin menetelmät ja tavoitteet olisivat mahdollisimman läpinäkyvät. Dokumentointi on tärkeää myös siksi, että työn prosessi olisi

avoin sekä asiakkaalle että kollegoille. Dokumentoinnissa tulee kuitenkin muistaa dialogisuus. Kirjaukset tulee tehdä asiakasta kunnioittavasti ja siten, että niissä on olennainen tieto, jotta asiakkaan oikeudet hänelle suunnattuihin palveluihin säilyvät. (Mönkkönen 2018, 2.2.)

Vuorovaikutusosaaminen on laaja käsite, johon kuuluu taito kommunikoida sekä kehittää suhteita toisten ihmisten kanssa. Vuorovaikutusosaamisen käsitteeseen kuuluu myös taito kohdata ihmisarvoisesti erilaisia ihmisiä, aito läsnäolo ja kuuntelu. Vuorovaikutusosaaminen yksinään ei tee ihmisestä ammattilaista, mutta sen kehittäminen edesauttaa dialogisen kohtaamisen onnistumista, hyvän vuorovaikutussuhteen luomista sekä vaikuttavan asiakastyön onnistumista. Vuorovaikutusosaaminen karttuu ja kehittyy myös arkielämän tilanteissa ja erilaisia ihmisiä kohdatessa. (Mönkkönen 2018, 2.2.)

5.3 Ympäristö osana vuorovaikutusta

Asiakas kokee tietyn kokonaisvaikutelman palvelusta jo ennen keskustelua työntekijän kanssa. Tapaamispaikan sisustus, kalusteet ja odotustila kertovat asiakkaalle paljon. Asiakas luo havaintojensa perusteella odotuksia ja käsityksiä. Ympäristö tuntuu mielessä ja kehossa, sillä on suuri merkitys tilanteeseen virittäytymiseen. (Oksanen 2014, 99.)

Työntekijä on osa ympäristöä. Tapa ottaa asiakas vastaan, aloittaa ja mennä asiaan vaikuttavat kokemukseen. Havaittavaan keskusteluympäristöön kuuluvat myös ilmeet, eleet ja sanavalinnat. Henkistä ympäristöä ovat äänensävyt, tauot sekä sanojen painotukset. Koko työntekijän olemus vaikuttaa koettuun ympäristöön ja ilmapiiriin. Ympäristö luodaan pienillä ja yksinkertaisilla avauksilla, joista asiakas saa tunteen kumppanuudesta ja arvostuksesta. (Oksanen 2014, 99,)

6 Dialoginen kohtaaminen

Asiakastyössä on pyrittävä dialogiseen suhteeseen, jossa voidaan yhdessä etsiä vaihtoehtoja ja miettiä mihin suuntaan asiakkaan kannattaa edetä. Dialogisen vuorovaikutuksen tärkeä elementti on vastavuoroisuus, jossa osapuolet pääsevät vaikuttamaan vuorovaikutuksen kulkuun. Dialogisessa asiakassuhteessa ei edetä yksin työntekijän tai asiakkaan ehdoilla, vaan rakennetaan molemminpuolista ymmärrystä. Dialogisuus ei ole vain puhetta, kuuntelua ja keskustelua. Siinä molemmilla on mahdollisuus oppia uutta ja muuttaa asenteitaan ja mielipiteitään. (Mönkkönen 2018, 5,1.)

6.1 Dialogisen asiakastyön perusta

Dialogisen asiakastyön perustana on ajatus siitä, että inhimillisissä kohtaamisissa toisten ihmisten kanssa muodostuu merkityksellisiä kokemuksia ja asioita. Dialogisessa kohtaamisessa yhteys luodaan katseen, eleiden, äänen sekä kosketuksen avulla. Tunteet sekä ajatukset viritäytyvät samalle tasolle. Dialogisessa suhteessa on kyse yhdessä vaikuttamisesta. Ei vain toisen ymmärtämisestä tai toisen kokemuksen tunnistamisesta. (Mönkkönen 2018, 5,2.)

Dialoginen kohtaaminen edellyttää molemmin puolista aitoa läsnäoloa, kunnioitusta, hyväksymistä ja yhdenvertaisuutta. Kysymyksiä tulee esittää vastavuoroisesti ja hakea jaettua luottamusta. Työntekijä auttaa asiakasta jäsentämään elämäntilannettaan ja tarvittavia etenemisympäyksiä. Dialogisuudessa oleellista on yhteisen ymmärryksen tavoittaminen asiakkaan kanssa. (Helminen 2020, luku2.) Kun kohtaamisessa asiakas ajatellaan oman elämänsä asiantuntijaksi ja työntekijä oman alansa asiantuntijaksi syntyy heidän kohtaamisessaan uutta tietoa. (Oksanen 2014, 56.)

Toisen ymmärtäminen ei tarkoita samaa mieltä olemista. Dialogisessa kohtaamisessa osapuolten ei pidä tahtomattaan luopua omista ennakkokäsityksistään eikä asenteistaan, jotta toisen mielipiteitä ja asenteita voisi ymmärtää. Onnistunut dialogi vahvistaa kykyä tuottaa monipuolista, yhteistä ja jaettua tietoa. (Ylönen 2019, 15.) Dialogisessa kohtaamisessa myöskään puheen määrä ei ole tärkeä. Tilanteissa viipyminen voi auttaa reflektoimaan omaa toimintaa. Ohjaajan ei tule vastata rutiinin omaisesti ennakkokäsityksiinsä pohjaten, vaan tilanteet voidaan pitää avoimena, jolloin omaa arviota ei tarvitse kertoa kohtaamistilanteessa. Näkemysten perustelemisen ja tarkentavien kysymysten esittäminen voi johdatella asiakasta löytämään uusia näkökulmia. (Ylönen 2019, 15.)

6.2 Kumppanuus asiakassuhteessa

Tavallisesti kumppanuussuhde on vapaaehtoista ja se perustuu molempien osapuolien saamaan hyötyyn kumppanuudesta. Osapuolet tietävät mitä saavat ja sopimus työnjaosta tehdään yhdessä. Virkatyön asiakassuhteeseen voi liittyä ehtoja ja sanktioita. Asiakkaan suostuminen kumppanuuteen voi olla edellytys etuuksien saamiseen, mutta silti on mahdollisuus ylläpitää hyvää työnjakoa. Työntekijän ammattitaidolla voi muotoilla asetelman niin, että yhteiset edut ja kumppanuus ovat nähtävissä. (Oksanen 2014, 51-52.) Yhteistyön perusta syntyy ensikohtaamisella ja siihen vaikuttavat monet asiat. Kumppanuus on toimintatapa sekä mielikuva. Työntekijän käytös vaikuttaa hyvin paljon mielikuvan syntymiseen. Asiakkaalle on voinut syntyä alistava mielikuva jo ennen ensitapaamista ja hän voi kokea kaikki ehdotukset määräyksiksi. Tällöin yhdessä toimiminen on haastavaa. Vaikka asioissa ei olisi liikkumavaraa sitä voi olla puhettavassa. (Oksanen 2014, 56.)

Kumppanuuksia on erilaisia. Kumppanuuden laatu riippuu molempien osapuolten asenteesta ja osallistumisesta siihen. Jo samassa tilassa oleminen ilman pyrkimystä kontaktiin voidaan määrittää kumppanuuden alimmaksi tasoksi. Kohtaaminen voi olla vuorovaikutuksellinen, vaikka siitä puuttuisi dialogisuus, mutta ilman vastavuoroisuutta ei synny uutta jaettava ymmärrystä tilanteesta. Jos vuorovaikutus on asiakaskeskeistä tai asiantuntijakeskeistä, toisella puolella voi olla enemmän valtaa määrittää ja hallita tilannetta. Toisen toiminnan huomiotta jättäminen voi toimia vallan välineenä. Asiakkaan kunnioitus tai tämän asemaan asettuminen eivät tee kohtaamisesta dialogista. Jos asiakas ei jaksaa lähteä mukaan ratkaisukeskeisellä asenteella ja työntekijä lähtee kehittämään positiivisia tulevaisuuden suunnitelmia asiakas-keskeisyyteen pohjaten, voi työntekijä määrittää miten asiakkaan tulee edetä. Näin asiakas-keskeisyydestä tulee epäaitoa eikä dialogisuus toteudu. (Oksanen 2014, 52-54.)

Vaikka asiakkaalla ja työntekijällä olisi yhteinen intressi, mutta päämäärään ei pyritä yhdessä, ei dialogista kohtaamista tapahdu. Jos kohtaaminen ajatellaan vain pelinä ja tarkoituksena on vain hyötyä ottamatta vastaan työntekijän näkemyksiä, ei suhteeseen voi luottaa. Asiakas voi esittää kiinnostunutta, vaikkei aio muuttaa toimintaansa ja työntekijä voi koittaa jyrätä asiakkaan asettamalla tavoitteita. Ilman dialogista, aidosti kiinnostunutta, ennakkoluulotonta vuorovaikutusta ja yhteisen päämäärän vilpittömää tavoittelua, ei luottamuksellinen suhde voi rakentua. (Oksanen 2014, 54.)

Yhteistyön onnistuessa, mutta asiakkaan tarvitessa ohjausta tai kontrollointia kumppanuus on laadultaan yhteistyötä. Allekirjoitettavalla sopimuksella sovitaan miten ja millaisin säännöin edetään. Yhteistyössä työntekijä auttaa asiakasta selviytymään ja vuorovaikutus on vastavuoroista. Työntekijä tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden työskennellä itsensä kanssa ja suhteen voi määrittää auttamissuhteeksi. (Oksanen 2014, 55.)

Vahvaan luottamukseen perustuvassa kumppanuudessa eli yhteistoiminnassa ei ole kontrollin tarvetta. Yhteinen päämäärä ja arvojärjestyksetön ilmapiiri, jossa työntekijä voi antaa asiakkaalle aikaa ja huomiota juuri silloin kun asiakas sitä tarvitsee. Kumppanuudessa ei ole virallisuutta ja siinä vallitsee jopa ystäväyteen rinnastettava ymmärrys. Molemmat osapuolet kertovat toisilleen myös omasta elämästään. (Oksanen 2014, 55.)

6.3 Dialogisuus työyhteisössä

Vaikka dialogisuus yhdistetäänkin usein juuri asiakkaan kohtaamiseen sekä asiakkaan kanssa tehtävään työhön, tulisi työyhteisössä myös kohdata kollegoita ja esihenkilöitä dialogisesti. Esihenkilöiden tulisi myös vastavuoroisesti pyrkiä työntekijöiden kanssa hyvään dialogiin. Hyvän asiakastyön perustana toimii hyvinvoiva ja toimiva työyhteisö, sillä työyhteisön sisäiset ongelmatilanteet ja pahoinvointi saattavat heijastua asiakaskohtaamisiin. (Mönkkönen 2018, 7.1.)

Osana työyhteisöä täytyy kyetä toimimaan ja tulemaan toimeen työyhteisön jäsenten kanssa. Pelkästään se, että osaa toimia asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa ei riitä. Dialogisuus kuuluu siis myös työyhteisötaitoihin. Ihmisten kanssa toimiessa avainasemassa on kyky toimia yhteistyössä erilasten ihmisten kanssa sekä olla aidosti kiinnostunut toisen ajatuksista ja näkökulmista. (Mönkkönen 2018, 7.1.)

7 Aiemmat opinnäytetyöt

Eri alueiden työllisyyspalveluiden kuntakokeilu on ollut useiden opinnäytetöiden kohteena. Kuntakokeilua ja omavalmentajien työtä on tarkasteltu useista eri näkökulmista. Monissa opinnäytetöissä on tarkasteltu myös omavalmentajan ja asiakkaan keskinäistä vuorovaikutusta, mutta varsinaisesti dialogista kohtaamista omavalmentajien työssä käsittelevää opinnäytetyötä ei ole tehty aiemmin.

Kurtti (2021, 62-63) on tarkastellut opinnäytetyössään teemahaastattelun keinoin Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä. Opinnäytetyössä nostettiin esille erityisesti omavalmentajien ajatus siitä, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Asiakkaan kuuleminen, kokonaistilanteen ja tarpeiden huomioiminen sekä asiakkaan osallisuuden lisääminen palveluprosessin aikana koettiin tärkeäksi. Kurtin mukaan asiakastilanteista olisi hyvä tuoda enemmän esimerkkejä esiin, jotta asiakaslähtöisyys tulisi näkyvämmäksi ja auttaisi sen hahmottamista. Tärkeänä nähtiin myös esihenkilöiden tuki asiakaslähtöisen palvelumallin toteuttamiseen.

Tynjälä ja Koskinen (2022, 40-46) ovat tehneet laadullisen tutkielman asiakkaiden kokemuksesta omavalmentajan tarjoamasta tuesta Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilussa. Haastateltavien kokemukset olivat hyvin yksilöllisiä. Asiakkaat toivoivat erityisesti yksilöllistä palveluohjausta, aitoa kiinnostusta työnhakijan kokonaistilannetta kohtaan sekä työllistymistä estävien haasteiden huomioimista suunnitelman teossa.

Kurtin (2021) opinnäytetyöstä nousseet asiakkaan näkeminen kokonaisuutena sekä Tynjälän ja Koskisen (2022) tuloksista nousseet yksilöllinen kohtaaminen ja aito kiinnostus ovat dialogisen kohtaamisen tärkeitä elementtejä. Kun asiakasta halutaan kuulla ja luoda yhteistä ymmärrystä, asiakkaan osallisuus ja yhdenvertaisuus lisääntyvät. (Helminen 2020, luku2.)

8 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Salon kaupungin työllisyyspalveluiden kanssa. Yhteistyösopimus lähetettiin allekirjoitettavaksi Salon kaupungin työllisyyspalveluiden esimiehelle. Tutkimuslupa anottiin ja saatiin Salon kaupungilta. Tutkimuslupahakemuksen liitteenä olivat tietosuojaseloste, opinnäytetyön suunnitelma sekä haastateltaville lähetettävä kutsu ja saatekirje (liite 1 ja 2). Haastattelun teemat hyväksyttiin Salon kaupungin työllisyyspalveluiden edustajilla, jotta tutkimus vastaisi yhteistyökumppanin tarpeisiin.

8.1 Haastattelujen järjestäminen

Saatekirje (liite 1) sekä kutsu haastatteluun (liite 2) lähetettiin omavalmentajien sähköpostiin työllisyyspalveluiden koordinaattorin kautta, joten opinnäytetyöntekijöiden ei tarvinnut käsitellä haastateltavien nimi- tai yhteystietoja. Viestissä haastateltaville kerrottiin haastattelun taltioinnista sekä tallenteen käytöstä, tietosuojakäytänteistä ja osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Sähköpostin liitteenä (liite 2) ollut kutsu oli visuaalisesti kaunis ja selkeä. Dialogisen kohtaamisen perusajatusta avattiin kutsussa, jotta termi olisi haastateltaville tuttu, koulustausta riippumatta. Haastattelun teemakysymykset oli kerrottu kutsussa, jotta omavalmentajat voivat halutessaan valmistautua haastatteluun. Kutsulla haluttiin myös korostaa sitä, että haastattelu haluttiin pitää rentona ja omavalmentajilla oli hyvä tilaisuus samalla jakaa toisilleen tietoa työkäytänteistä. Saatekirjeessä oli opinnäytetyöntekijöiden yhteystiedot, jotta haastateltavat voivat ottaa tarvittaessa yhteyttä, jos ennen haastattelua tai sen jälkeen nousee kysymyksiä. Yhteydenottoja ei kuitenkaan tullut.

Maaliskuussa järjestettiin Salon kaupungintalon ja Waltin ryhmätiloissa yhteensä kolme ryhmähaastattelua. Jokaisessa haastattelussa oli 5-10 osallistujaa. Salon työllisyyden kuntakokouksessa työskenteli maaliskuussa 2024 yhteensä 28 omavalmentajaa, joista haastatteluun osallistui yhteensä 24 omavalmentajaa.

Jokaiseen haastatteluun oli varattu puolitoista tuntia aikaa, joka osoittautui sopivaksi kysymysrunkoon suhteutettuna. Haastateltavat ryhmät olivat pääosin samat kuin työntekijöiden viikoittaisissa aamupalavereissa, joten haastatteluun osallistujat olivat toisilleen tuttuja. Haastattelut pidettiin aamupalaverien aikaan, ettei haastattelu veisi omavalmentajien asiakastapaamisien työaikaa tai työn ulkopuolista aikaa. Viikoittaisen aamupalaverin ajankohta oli jokaisen omavalmentajan kalenteriin valmiiksi merkitty, joten se oli toimeksiantajan sekä haastateltavien omavalmentajien mielestä sopiva aika ryhmähaastattelulle. Haastattelut järjestettiin kasvokkain työpaikkojen ryhmätiloissa, joissa viikoittaiset aamupalaveritkin järjestettiin, joten tilat olivat haastateltaville ennestään tuttuja ja helposti saavutettavia.

Ennen haastateltavien saapumista opinnäytetyöntekijät järjestivät oikean määrän istumapaikkoja pöydän ympärille. Jokaiselle haastateltavalle jaettiin haastattelun teemat kirjallisena, jotta omia vastauksia voi myös miettiä teemojen mukaan.

Ennen nauhoittamisen aloittamista opinnäytetyön tekijät esittelivät itsensä. Haastateltaville kerrottiin, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista sekä toistettiin jo saatekirjeessäkin mainitut tietosuojaselosteen pääkohdat. Kerrottiin, että osallistuminen on mahdollista myös kuuntelijan roolissa, jos ei halua osallistua keskusteluun. Aluksi kerrattiin myös dialogisen kohtaamisen periaatteita ja toive siitä, että tilaisuus pysyisi rentona ja vältettäisiin päälle puhumista. Opinnäytetyön tekijät esittivät teemakysymyksiä (liite 3) ja keskustelu alkoi nopeasti sujua luontevasti omalla painollaan. Haastattelutilanteista syntyi dialoginen kohtaaminen ryhmän ja opinnäytetyön tekijöiden kesken.

8.2 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää dialogisen kohtaamisen edellytyksiä Salon työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien työssä. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli: ”Mitä dialoginen kohtaaminen edellyttää omavalmentajien asiakastyössä?”.

Opinnäytetyön tavoitteena oli, että haastatteluun osallistuvat omavalmentajat voivat saada uusia ajatuksia oman työnsä toteuttamistapoihin sekä voivat jakaa tietoa toimivista käytännöistä kollegoilleen. Työelämä yhteistyökumppani voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia palvelumallia kehittäessä. Opinnäytetyön tekijät saivat kokemusta haastattelututkimuksen tekemisestä sekä lisää tietoa omavalmentajan työstä.

8.3 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen perustana on todellisen elämän tuominen mahdollisimman moninaisesti ja kokonaisvaltaisesti tutkimukseen ja sen tuloksiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160). Kun toteutetaan laadullista tutkimusta, jalkaudutaan tutkittavan ilmiön tai asian pariin sinne, missä ilmiö tapahtuu ja ilmiötä koskettavien ihmisten pariin. Laadullisessa tutkimuksessa tiedonkeruu menetelminä toimivat erilaiset haastattelut sekä havainnointi. (Kananen 2014, 19.) Merkittävänä erona laadullisen tutkimuksen sekä kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen välillä on siis se, että laadullinen tutkimus pohjautuu kokemuksiin tosielämästä ja haastateltavien sanoittamaan tietoon, kun taas määrällinen tutkimus pohjautuu tilastoihin sekä lukuihin. Laadullinen tutkimus pyrkii kuvailemaan, tulkitsemaan ja ymmärtämään erilaisia ilmiöitä eikä laadullisessa tutkimuksessa pyritä yleistämään ilmiöitä. (Kananen 2014, 18-19.)

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisella tutkimusotteella, sillä laadullisen tutkimuksen keinoin oli mahdollista syventyä paremmin tutkittavaan ilmiöön, eli dialogisuuden edellytyksiin

omavalmentajien asiakastyössä, ja saada yksilöllisiä kokemuksia sekä uusia näkökulmia tutkitavasta ilmiöstä. Laadullinen tutkimusote on määrällistä tutkimusotetta joustavampi. Menetelmää valitessa oli myös huomioitu toimeksiantajan sekä haastateltavien toiveet, sillä toimeksiantaja että tutkittavat, eli omavalmentajat, olivat toivoneet aineistonkeruun menetelmäksi haastatteluja kasvokkain. Yleensä laadullinen tutkimus valitaan tutkimusmenetelmäksi, kun tutkittava ilmiö on entuudestaan tuntematon, ilmiötä ei ole tutkittu tai ilmiöstä halutaan hyvä, ihmislähtöinen kuvaus (Kananen 2014, 17). Koska tarkoituksena oli tuottaa aivan uutta tietoa Salon työllisyyspalveluille kuntakokeilun omavalmentajien kokemuksista asiakastyön dialogisuudesta, oli laadullinen tutkimusote sopiva valinta.

9 Aineistonkeruu

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelututkimuksella. Työelämäkumppanin toiveena oli, että omavalmentajia haastatellaan ryhmähaastatteluna, jolla saadaan rikkaampaa keskustelua kuin yksilöhaastattelulla sekä ajatusten vaihto omavalmentajien kesken mahdollistuu. Haastateltaville lähetettiin sähköpostilla (liite 1) tietoa haastattelun aiheesta ja käytettävistä menetelmistä sekä haastattelukysymysten pääteemat (liite 2). Haastattelut toteutettiin kolmena eripäivänä eri ryhmille. Opinnäytetyön tekijät suorittivat haastattelut haastateltavien työpaikalla, ryhmätilassa viikkopalaverin yhteydessä. Kaikille haastatteluille oli varattu puolitoista tuntia aikaa. Haastattelumenetelmänä käytettiin ryhmähaastattelua ja teemahaastattelua.

9.1 Haastattelumenetelmät

Haastattelut aineistonkeruun menetelmänä soveltuvat joustavuutensa vuoksi useisiin eri tilanteisiin ja tarkoitukseen sekä sen sanotaan olevan ainoa keino, jolla saadaan tutkimukseen aineistoa tutkittavien asioille antamista merkityksistä ja omista tulkinnoista (Puusa 2020a, Kieli ja haastatteluiden käyttö laadullisessa tutkimuksessa).

Haastattelun joustavuus aineistonkeruun menetelmänä näkyy esimerkiksi siinä, että haastatteluun voidaan valikoida henkilöitä, joilla on tietoa tai kokemusta tutkittavasta aiheesta. Tällöin tiedonhankintaa voidaan suunnata tutkimuksen aiheen kannalta olennaiseen suuntaan. Haastattelutilanteessa tutkijalla on myös mahdollisuus saada haastateltavalta tarkennusta vastauksiin tarpeen vaatiessa. Tämän lisäksi haastattelussa aineistonkeruumenetelmänä on mahdollisuus kiinnittää huomio ja havainnoida sanattomaan viestintään, kuten ilmeisiin ja eleisiin. (Puusa 2020a, Haastattelun metodisista ominaisuuksista.)

9.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä sopii monien erilaisten ilmiöiden tutkimiseen. Lähtökohtana teemahaastatteluun on, että tutkittavilta löytyy omakohtaista kokemusta sekä subjektiivisia käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä sekä tutkija itse on perehtynyt tutkittavan ilmiön olennaisiin tekijöihin esimerkiksi kirjallisuuden ja aiempien tutkimusten avulla. Tutkittavaan ilmiöön perehtyminen on oleellista onnistuneen teemahaastattelun kannalta. Teemahaastattelun avulla tutkijan on mahdollista syventää tietoperustaansa sekä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä sekä saada uusia näkökulmia. (Puusa 2020, Haastattelun lajeista.) Opinnäytetyön tekijät tutustuivat ilmiöön työharjoittelun kautta, internetistä ja kirjallisuudesta löytyvän tiedon kautta sekä tutustumalla lainsäädäntöön ja aiempiin opinnäytetöihin.

Teemahaastattelulle on ominaista, että haastattelulla on runko ja teemat valmiina, jotta tutkija pystyy sopivissa määrin ohjailemaan keskustelua puuttumatta siihen kuitenkaan liikaa ja jotta haastattelussa käytäisiin läpi tutkittavaan ilmiöön liittyvät olennaiset teemat. Teemahaastattelu on menetelmänä avoin ja joustava, joten haastattelutilanne tulisi pitää mahdollisimman vapaamuotoisena keskusteluna tutkittavasta ilmiöstä. Kuten esimerkiksi puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset kaikille haastateltaville ovat samat sekä ne kysytään tietyssä järjestyksessä samalla tavalla, teemahaastattelussa kysymysten sanamuodot, järjestys ja laajuus voi vaihdella ja elää tilanteen mukaan. (Puusa 2020, Haastattelun lajeista.)

Teemahaastattelu valikoitui yhdeksi aineistonkeruun menetelmäksi, sillä sekä opinnäytetyön tekijät että toimeksiantaja ja haastateltavat toivoivat mahdollisimman vapaata ja avointa keskustelua aiheesta. Strukturoidut tai puolistrukturoidut haastattelut eivät olisi mahdollistaneet keskustelun pitämistä vapaamuotoisena ja teemahaastattelu mahdollisti haastattelutilanteen elävän hetkessä, tilanteen mukaan. Näin jokainen haastattelutilanne eteni kukin hien eri tavalla ja omalla painollaan, vaikka teemat pysyivätkin samoina. Haastattelutilanteen vapaamuotoisuus kirvoitti paljon keskustelua, joka näkyi myös aineiston määrässä.

9.3 Ryhmähaastattelu

Ryhmähaastattelu on tilanne, jossa haastateltavia on kerrallaan useampi. Ryhmähaastattelun tarkoituksena on saada moninäkökulmaista ryhmäkeskustelua tutkittavasta ilmiöstä ja siihen liittyvistä teemoista. Ryhmähaastattelu on sopiva haastattelumenetelmä moniin erilaisiin ilmiöihin. Ryhmähaastattelussa on mahdollista kiinnittää huomiota yksilöiden omien kokemusten ja näkemysten lisäksi ryhmän kollektiivisiin käsityksiin ja näkemyksiin. (Puusa 2020a, Haastattelun lajeista.)

Haastattelumuotona ryhmähaastattelua kannattaa hyödyntää, mikäli haluaa tutkia ilmiötä, johon ryhmällä on yhteneviä kokemuksia ja ajatuksia. Ryhmähaastattelun tulisi olla avoin ja vapaamuotoinen tilanne, jolloin haastateltavilla on mahdollisuus ottaa myös niin sanotusti

ohjat käsiinsä. Haastateltavat voivat vaihtaa näkökulmia, pohtia yhdessä sekä jopa kysellä tarkentavia kysymyksiä toisiltaan, jolloin tutkijalla on mahdollisuus havainnoida sivustakatsojan roolissa keskustelua. Tämänkaltaisessa keskustelussa voikin nousta esille huomioita ja näkökulmia, joita yksilöhaastattelussa ei välttämättä nousisi esille. Ryhmähaastattelu onkin oiva keino herättää innostavaa keskustelua sekä mielipiteiden vaihtoa tutkittavien välille. (Puusa 2020a, Haastattelun lajeista.)

Opinnäytetyössä päädyttiin käyttämään ryhmähaastattelua yhtenä aineistonkeruun menetelmänä toimeksiantajan sekä tutkittavien toiveesta sekä tarpeesta. Ryhmähaastattelu koettiin tarpeelliseksi ja hyödylliseksi siinä, että tutkittavat eli omavalmentajat pääsivät keskustelemaan omista näkemyksistä sekä mielipiteistään dialogisen kohtaamisen edellytyksistä asiakastyössä. Ryhmämuotoisessa keskustelussa nousi uusia näkökulmia tai kehitysideoita.

10 Aineiston analyysi

Kun aineistoa on kerätty tarpeeksi sekä aineisto on litteroitu, tulisi siitä koostaa lopulliseen raporttiin selkeä kokonaisuus, jossa ilmenee johtopäätökset tutkittavasta ilmiöstä (Puusa 2020b, Analyysin tavoite). Aineiston analysoinnin menetelmäksi valittiin teemoittelu.

10.1 Analyysin menetelmät ja tavoitteet

Laadullisen tutkimusotteen menetelmin kerättyä aineistoa voi analysoida kahdella eri lähestymistavalla, induktiivisella eli aineistolähtöisellä tavalla tai deduktiivisella eli teorialähtöisellä analysointitavalla. Aineistolähtöisessä ei ole valmista runkoa jonka mukaan aineisto analysoidaan vaan luokittelu tehdään aineistolähtöisesti. Teorialähtöisessä analyysissä on valmis runko, jonka mukaan aineisto luokitellaan. Edellytyksenä teorialähtöiselle analyysille on, että aiempaa tutkimusaineistoa on riittävästi. (Elo, Kajula, Tohmola & Kääriäinen 2022, 218.)

Opinnäytetyössä aineistoa analysoitiin induktiivisesti ilman valmista runkoa. Haastatteluista saatiin runsaasti aineistoa. Samat pääkohdat nousivat esiin kaikissa kolmessa haastattelussa.

Laadullisella aineiston analyysillä on tarkoitus luoda litteroidusta tekstistä selkeämpi kokonaisuus ja nostaa tutkimuksellisesta näkökulmasta olennaisia asioita. Päämäärä onnistuneella aineiston analyysillä on erotella kerätystä aineistosta valmiiseen raporttiin onnistuneita sekä tutkimuskysymyksen näkökulmasta olennaisia tuloksia ja johtopäätöksiä. Riippumatta siitä, mitä aineiston analyysin keinoa käytetään, prosessi on monivaiheinen ja tulkintaa tapahtuu koko prosessin ajan. (Puusa 2020b, Analyysin tavoite.) Haastatteluilla kerättyä aineistoa oli runsaasti. Aineistoa karsittiin sen perusteella, kuinka hyvin se vastasi tutkimuskysymykseen. Suoria sitaatteja valitessa toimitettiin eettisesti poimimalla lainaukset, joista ei voi henkilöidä kuka sanoja on ollut. Johtopäätöksissä haastatteluilla kerättyä materiaalia tarkasteltiin teoriapohjaan viitaten.

10.2 Teemoittelu

Teemoittelu on laadulliselle tutkimukselle tyypillinen aineiston analysointitapa, jossa havainnot ja esille nousseet yhteiset teemat luokitellaan omiin kategorioihin. Teemoittelussa keskitytään tarkastelemaan analyysivaiheessa samankaltaisia piirteitä ja aiheita, jotka nousevat esille useammalta eri haastateltavalta. (Puusa 2020b, Analyysin eteneminen ja analyysimenetelmät.)

Teemoittelulle ominaista on eri haastatteluista saadun aineiston yhdistely. Aineiston analysoinnille teemoittelemalla tulee varata riittävästi aikaa. Osa rakentuvista teemoista voi pohjautua alun perin jo teemahaastattelun runkoon ja niissä oleviin teemoihin, mutta monesti aineistosta nousee myös täysin uusia teemoja. Esille nostettavien teemojen tulisi liittyä olennaisesti tutkimuskysymykseen sekä valaista tutkimusongelmaa. Yhteneväisiä teemoja ja ilmiöitä yhdistellään alakategorioiksi, jonka jälkeen yhteneväisistä alakategorioista muodostuu jokin yhteneväinen teema, jonka avulla alakategoriat muodostetaan oman yläkategorian alle. Teemoittelun avulla tutkijan on helpompi nostaa olennaiset tutkittavaan ilmiöön liittyvät seikat aineistosta ja tuoda ne selkeästi ilmi lopullisessa raportissa. Teemoittelussa hyödynnetään haastateltavien alkuperäisiä lainauksia aineiston autenttisuuden säilyttämiseksi. (Puusa 2020b, Analyysin eteneminen ja analyysimenetelmät.) Opinnäytetyössä teemoittelemalla saatiin yhdisteltyä kolmen haastattelun ja useiden vastaajien vastaukset. Teemat nousivat osittain jo haastattelun teemoista, mutta myös asioista, jotka muodostuivat tärkeiksi jokaisessa haastattelussa.



Kuvio 1: Teemoittelu, omavalmentajaan liittyvät tekijät

Aineiston teemoittelussa litteroidusta tekstistä poimittiin tutkimuskysymykseen vastaavat olennaiset asiat. Alkuperäisilmaisut pelkistettiin ja ne muodostivat sisällön mukaan erilaisia alateemoja. Näistä alateemoista muodostui neljä erilaista pääteemaa. Pääteemoja olivat omavalmentajaan, asiakkaaseen, aikaan ja paikkaan liittyvät tekijät. Kuviosta 1 ilmenee, että omavalmentajaan liittyvät dialogisuuden edellytykset jakautuivat alateemoihin: koulutus ja osaaminen, omavalmentajan jaksaminen työssä sekä oman roolin rajaaminen.

Paikan edellytykset dialogisen kohtaamisen onnistumiseen jakautuivat kolmeen alateemaan: paikan saavutettavuuteen, paikan turvallisuuteen ja häiriöttömään tilaan (kuvio 2). Asiakkaaseen liittyvät tekijät jakautuivat myös selkeästi kolmeen omaan alateemaansa: asiakkaan yksilöllisyyteen, yhteiseen kieleen ja asiakkaan tilannetajuun (kuvio 3). Dialogisen kohtaamisen edellytyksiin liittyi myös aikaan liittyviä tekijöitä, jotka jaettiin tulospaineiden, sopivan ajan ja kirjaamiseen liittyvän ajan alateemoihin (kuvio 4).

10.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen päämääränä on tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa tutkimuksen aiheesta tai tutkiskeltavasta ilmiöstä. Tuotetun tiedon tulee olla todenperäistä ja tutkimuksen luotettavuutta tulee arvioida koko prosessin ajan. (Kylmä & Juvakka 2007, 127.) Tutkimusta tehdessä eettisyys on merkittävä elementti tutkimuksen uskottavuuden kannalta. Epäeettiset valinnat tutkimusta tehdessä saattavat romuttaa pohjan tutkimukselta kokonaan. (Kylmä & Juvakka 2007, 137.) Tutkimuksellista opinnäytetyötä tehdessä toimittiin hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti ja luotettavuutta arvoitiin erilaisin tavoin.

10.4 Opinnäytetyön eettisyys

Tutkimusta tehdessä tulisi aina noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tähän kuuluu tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen, joita ovat rehellisyys sekä yleisen huolellisuuden ja tarkkaavaisuuden noudattaminen tutkimustyössä, aineistonkeruussa ja säilyttämisessä sekä tutkimustulosten esittämisessä ja arvioinnissa. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkimuksessa tulee käyttää kriteerien mukaisia ja eettisiä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Muiden tekemiä julkaisuja ja tutkimuksia hyödyntäessä tulee kunnioittaa muiden tekemää työtä asianmukaisilla lähdeviitteillä sekä käsitellä niitä muutenkin arvoitavasti omassa tutkimuksessa. Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti tulee tarvittavien tutkimuslupien olla kunnossa sekä eettisen ennakoarvioinnin oltava tehtynä, mikäli tutkimuksen aihe sitä vaatii. (TENK 2023.)

Kun toimitaan hyvän tieteellisen käytännön vastaisesti, puhutaan hyvän tieteellisen käytännön loukkaamisesta. Hyvän tieteellisen käytännön loukkaukset jaetaan kahteen kategoriaan, piittaamattomuuteen hyvästä tieteellisestä käytännöstä sekä vilppiin tieteellisessä toiminnassa. Piittaamattomuus ilmenee huolimattomuutena sekä vakavina laiminlyönteinä

tutkimusta tehdessä. Vilppi tieteellisessä toiminnassa on väärin tietojen ja tulosten esittämistä. Tieteellisen toiminnan vilpin muotoja on tekaistujen tulosten esittäminen (sepittäminen), tutkimuksessa ilmenneiden havaintojen esittämistä niin, että alkuperäinen havaintojen tulos vääristyy (havaintojen vääristely), toisen tuottaman tekstin, tutkimuksen tai havaintojen esittäminen omina (plagiointi) tai toisen alkuperäisen tutkimusidean, -suunnitelman tai havaintojen esittämistä omista nimissään (anastaminen). Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen ja piittaamattomuuden ja vilpin välttäminen on lähtökohta luotettavalle tutkimukselle. (Kuula 2011, Hyvän tieteellisen käytännön loukkaukset.)

Hyvän tieteellisen käytännön noudattamisen lisäksi ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen tekijän tulee noudattaa ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita. Lähtökohtana ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen tekemisessä on luottamus tutkijan ja tutkittavien välillä. Ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa. Tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on oikeus osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti, joten tutkittava saa kieltäytyä tutkimuksesta, perua tai keskeyttää osallistumisensa. Tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on myös oikeus saada tietoa tutkimuksesta, sen käyttötarkoituksesta sekä omien henkilötietojen ja aineiston käsittelystä. (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 7-9.)

Omavalmentajat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti ja heitä informoitiin haastattelusta etukäteen sähköpostilla. Sähköpostissa tuotiin ilmi opinnäytetyön tarkoitus, menetelmät ja tavoitteet sekä tietosuoja ja salassapitokäytännöt. Haastateltavilla oli oikeus kieltäytyä osallistumisesta tai keskeyttää haastattelu näin halutessaan, josta myös informoitiin haastateltavia ennen haastattelua. Suostumuksesta ei tehty kirjallista sopimusta, vaan tutkimuksesta, sen toteutuksesta ja tarkoituksesta informoitiin etukäteen tarpeeksi kattavasti, jolloin ryhmähaastatteluun osallistumiseen haluttomat henkilöt pystyivät jäämään pois viikkopalaverin yhteydessä toteutetusta haastattelusta. Haastattelusta informoitiin vielä suullisesti ennen haastattelua ja paikalle jääminen tulkittiin halukkuudeksi osallistua haastatteluun. Ilman kirjallista sopimusta suostuminen osallistua tutkimukseen on myös laillisesti sitova suostumus (Kuula 2015, Tutkittavien informointi).

Tutkimus tarvitsee eettisen ennakkoarvioinnin, jos poiketaan suostumuksen periaatteista, tutkitaan alle 15-vuotiaita ilman huoltajan suostumusta tai informointia, puututaan fyysiseen koskemattomuuteen, aiheutetaan tutkittavalle voimakkaita ärsykeitä, tutkimukseen osallistumisessa on riski omalle turvallisuudelle tai merkittävälle henkiselle kuormitukselle (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 16.) Eettinen ennakkoarviointi ei ollut tähän tutkimukseen tarpeellinen, sillä mikään yllämainituista asetelmista ei sisälly opinnäytetyön sisältöön.

Tämän opinnäytetyön teossa noudatettiin hyvää eettistä käytäntöä, johon liittyy olennaisesti se, että tarvittavat luvat opinnäytetyön tekemiselle ovat kunnossa. Tutkimuksellinen opinnäytetyö tarvitsee tutkimusluvan, kun tutkittavia halutaan tutkimukseen yhdistyksestä,

yrittäjästä tai organisaatiosta ja aineistonkeruun voi aloittaa vasta tutkimusluvan saamisen jälkeen (Kuula-Luumi). Tutkimuksellisessa opinnäytetyössä haastateltiin ja tutkittiin Salon kaupungin työllisyyspalveluiden työntekijöitä, joten tutkimuslupa tähän opinnäytetyöhön haettiin asianmukaisesti Salon kaupungilta, eikä aineistonkeruuta aloitettu ennen kuin tutkimuslupa oli saatu.

Henkilötietoja ovat tietosuoja-asetuksen mukaan kaikki tieto, mistä voi suoraan tai epäsuorasti kyseisen henkilön tunnistaa. Henkilötietojen käsittelystä puhutaan silloin kun kerätään, tutkitaan ja säilytetään aineistoa, joka sisältää henkilötietoja. Henkilötietoja sisältävästä aineistosta on tutkijalla vastuu koko aineiston elinkaaren ajan. Tutkijan on huolehdittava, että tutkittavien yksityisyyden suoja säilyy, ellei tutkittava anna lupaa henkilötietojen käyttöön tutkimusjulkaisussa. Aineistojen säilytyksessä noudatetaan huolellisuutta ja tarkkaavaisuutta sekä aineistot hävitetään asianmukaisella tavalla, kun niitä ei enää tutkimukseen tarvita. (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 11-13.)

Haastattelut tallennettiin nauhoittamalla haastattelutilanteet äänitallenteelle. Äänitallenteita käsitellessä käsitellään henkilötietoja, vaikka erilaisia tunnistetietoja, kuten nimiä, ei äänitteillä kerrottaisikaan. Tallenteet säilytetään huolellisesti salasanalla suojatuilla laitteilla ja ne tuhoetaan asianmukaisesti viimeistään opinnäytetyön arvioinnin jälkeen. Aineistoa litteoidessa säilytettiin tutkittavien anonyymeetti, eikä suoria tunnistetietoja kirjoitettu ylös, mikäli niitä äänitallenteilta ilmeni.

10.5 Opinnäytetyön luotettavuus

Sen lisäksi, että tutkimus toteutetaan eettisesti, tulee tutkimuksen olla myös kaikin puolin luotettava. Tutkimuksen tiedon luotettavuutta voidaan arvioida erilaisilla kriteereillä. Määrällisessä sekä laadullisessa tutkimuksessa nämä kriteerit poikkeavat toisistaan. Määrällisessä tutkimuksessa käytetään valideetin ja reliabiliteetin käsitteitä arvioitaessa tutkimuksen luotettavuutta, mutta joidenkin tutkijoiden mielestä näitä kriteereitä tulisi hyödyntää vain määrällisten tutkimusten luotettavuuden arvioinnissa. Laadullisella tutkimuksella onkin omat luotettavuutta arvioivat kriteerinsä: uskottavuus, vahvistettavuus, reflektiivisyys ja siirrettävyys. (Kylmä & Juvakka 2007, 127-129.)

Tutkimuksen sekä tutkimustulosten uskottavuutta voidaan vahvistaa esimerkiksi keskustelemalla tutkimukseen osallistuvien kanssa tutkimustuloksista tutkimuksen eri vaiheissa, varmентаa, että tutkimustulokset ovat linjassa tutkittavan ilmiön kanssa tai että tutkija tutkii ilmiötä riittävän kauan saadakseen kattavat tulokset. Vahvistettavuuden kriteeriä voidaan toteuttaa esimerkiksi huolellisella tutkimusprosessin kirjaamisella sekä muistiinpanoilla. Valmiin tutkimusjulkaisun tulisi kuvata kattavasti prosessia, jolla on päädytty tutkimukset lopputulemaan ja johtopäätöksiin. Reflektiivisyyden käsite tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa tarkoittaa sitä, miten hyvin tutkija pystyy tunnistamaan itsestään erilaisia lähtökohtia, kuten

asenteita, arvoja ja ennakkoluuloja eikä anna niiden ohjailla tutkimusprosessia tai vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin ja johtopäätöksiin. Siirrettävyyden kriteeri arvioi tutkimuksen tulosten soveltamista vastaaviin ilmiöihin ja asetelmiin. (Kylmä & Juvakka 2007, 127-129.) Vaihtoehtoinen tapa arvioida tutkimuksen luotettavuutta on tarkastella tutkimusprosessin luotettavuutta eri vaiheissa, alkaen tutkimuksen aloittamisesta ja päättyen lopullisen tutkimusjulkaisun laatimiseen (Kylmä & Juvakka 2007, 130).

Kylmän ja Juvakan (2007, 130) mukaan tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida tutkimuksen alkuvaiheilla tunnistamalla ja nimeämällä selkeästi tutkittava ilmiö sekä tutkimuksen merkityksen kattavat perustelut. Opinnäytetyön työstäminen aloitettiin suunnitelman laatimisella, johon perusteltiin tutkimuksen tarve ja tavoite sekä tutkimuksen merkitys. Suunnitelmaan kirjattiin, miten tutkimus toteutetaan eettisesti ja millaisia menetelmiä käyttäen. Tutkittavaa ilmiö tunnistettiin ajankohtaiseksi sekä tutkimuksen tuottama tieto tarpeelliseksi. Suunnitelmaan kirjatut tiedot sisällytettiin myös lopulliseen julkaisuun, sillä tutkimuksen luotettavuutta tukee selkeästi perusteltu merkitys ja tarve tutkimukselle, tavoitteiden selkeä ilmaisu sekä tutkimuksessa käytettävien menetelmien sisällön avaaminen.

Aineistonkeruun vaiheessa luotettavuutta voidaan arvioida avaamalla aineistonkeruun menetelmiä sekä perustelemalla miksi kyseiset menetelmät on valittu tutkimukseen. Aineistonkeruun vaiheen luotettavuutta voidaan tarkastella myös arvioimalla ja perustelemalla haastatteluvaihtoehtojen valintaa, haastattelukysymyksiä sekä -teemoja. (Kylmä & Juvakka 2007, 131.) Tämän opinnäytetyön haastateltavat valittiin sen perusteella, että haastateltavat työskentelivät omavalmentajina ja osasivat näin parhaiten vastata tutkittavaan ilmiöön liittyviin kysymyksiin. Aineistonkeruun menetelmät avattiin ja perusteltiin suunnitelmaan, joka sisällytettiin myös lopulliseen opinnäytetyöhön.

Aineiston analyysin vaiheissa luotettavuutta voidaan arvioida tarkastelemalla, onko aineisto riittävän laaja vastaamaan tutkimuskysymykseen, tarkastelemalla valittua aineiston analyysin menetelmää ja sen soveltuvuutta aineistoon ja sen analysointiin. On myös arvioitava, onko johtopäätökset ja tutkimustulokset saatu aineiston ehdoilla. Aineiston luotettavuutta tukee alkuperäislainauksen käyttö. (Kylmä & Juvakka 2007, 132.) Haastattelut nauhoitettiin, sillä opinnäytetyössä haluttiin hyödyntää haastateltavien alkuperäisiä ilmauksia. Alkuperäisilmauksia olisi ollut vaikeaa kirjoittaa haastattelutilanteessa sanatarkasti ylös muistiin. Äänitallenteiden kautta niihin pystyi palaamaan sekä kirjaamaan sanasta sanaan tarkasti ylös. Se toi luotettavuutta työskentelyyn sekä opinnäytetyön tuloksiin. Valittuun aineiston analyysin menetelmään perehdyttiin ja sitä avattiin suunnitelmaan, joka sisällytettiin myös lopulliseen raporttiin. Opinnäytetyön tekijät tiedostivat omat arvonsa ja asenteensa eivätkä antaneet niiden vaikuttaa tuloksiin ja johtopäätöksiin, vaan pysyivät mahdollisimman puolueettomina tutkimuksellista opinnäytetyötä tehdessään.

Viimeisessä vaiheessa, eli tutkimustulosten raportoinnissa voidaan luotettavuutta arvioida tarkastelemalla valmiin tutkimusjulkaisun selkeyttä sekä sitä, antaako se lukijalle kattavan ja ymmärrettävän kuvauksen tutkimuksen tarpeesta, tavoitteesta ja ilmiöstä tutkimuksen ympärillä. Luotettavuutta arvioitaessa voidaan myös tarkastella, onko tutkimuksen tulokset hyödyllisiä sekä sovellettavissa erilaisiin kehittämistarpeisiin. (Kylmä & Juvakka 2007, 133.) Valmis opinnäytetyö pyrittiin koostamaan selkeäksi kokonaisuudeksi. Lukijalle avattiin kattavasti tarve, tarkoitus ja tavoite, tutkimuksen menetelmät ja prosessi sekä tulokset ja johtopäätökset. Tutkimuksen lopussa pohdittiin ja arvioitiin, onko tutkimuksen luotettavuuden toteuttamista seurattu eri vaiheissa sekä refleктоitiin opinnäytetyöprosessia ja sen haasteita.

11 Tulokset

Teemahaastatteluilla kerätystä aineistosta etsittiin vastausta siihen, mitkä tekijät ovat dialogisen kohtaamisen edellytyksiä omavalmentajan asiakastyössä. Kaikissa kolmessa haastattelussa nousi esiin samoja pääkohtia. Teemahaastatteluilla materiaalia saatiin runsaasti ja sitä teemoiteltiin alaluokkiin sekä neljään pääluokkaan. Pääteemoiksi muodostuivat: omavalmentajaan liittyvät tekijät, asiakkaaseen liittyvät tekijät, aikaan liittyvät tekijät ja paikkaan liittyvät tekijät.

11.1 Paikkaan liittyvät tekijät

Häiriötön, turvallinen ja helposti saavutettava kohtaamispaikka on dialogisen kohtaamisen edellytys. Asiakkaan täytyy tietää missä tapaaminen on ja voitava luottaa siihen, ettei ulkopuoliset kuule hänen henkilökohtaisia asioitaan.

11.1.1 Saavutettavuus

Dialogisen kohtaamisen edellytyksenä on, että asiakas löytää paikalle. Omavalmentajat pitävät tärkeänä, että toimipisteet sijaitsevat keskustassa, jonne asiakkailla on hyvät kulkuyhteydet. Jos paikka olisi syrjemmällä, voisi osallistuminen olla vähäistä.

Omavalmentajat kohtaavat Salossa asiakkaita monissa eri paikoissa, kuten Voimalassa, Waltissa, kaupungintalolla ja kouluilla. Asiakas on voinut käydä ilmoittautumassa työnhakijaksi työvoimatoimistossa ja olettaa, että myös jatkossa tapaamiset hoidetaan siellä. Jos asiakas ei huomaa katsoa tapaamiskutsun saatuaan, minne hänet on kutsuttu, voi asiakas saapua oikeaan aikaan, mutta väärään paikkaan. Tämä aiheuttaa hankaluuksia.

Jos asiakas vaan katsoo, että saa kutsun tapaamiseen ja ei sen enempää katso sitä paikkaa niin siinä on voinut käydä pieni fiba, että asiakas on ehkä mennytkin Voimalaan tai Walttiin ja sitten ihmettelyn, että ei häntä kyllä täällä näy.

Me joudutaan tosi tiukkaan nyt katsomaan sitä meidän huoneiden varausta asiakastyöhön ja yleensä se menee sinne parin viikon päähän se tapaaminen aina vähintään ennen, kun tota saadaan asiakas siihen, että se rajoittaa kyllä nyt tällä hetkellä toi tilojen puute.

Jos tapaamiseen varattu aika kuluu asiakkaan odotteluun se voi kiristää hermoja niin asiakkaalta kuin omavalmentajaltakin. Osa omavalmentajien työpisteistä on yhteiskäytössä, jolloin uutta tapaamisajankohtaa voidaan joutua siirtämään jopa viikkojen päähän. Tapaamisaikaa varatessa täytyy seurata tilavarauksia. Tämä vaikeuttaa kalenterointia ja lisää ylimääräistä työtä.

11.1.2 Turvallisuuden huomiointi

Turvallisuus koettiin tärkeänä tekijänä ja se on huomioitu työpisteiden sisustuksessa. Omavalmentaja hakee asiakkaan odotusaulasta ja dialogisen keskustelun voi aloittaa jo kävellessä huoneeseen. Odotustilan koettiin myös lisäävän niin henkilöturvallisuutta kuin tietoturvaakin.

Omavalmentajilla on työhuoneissa takanaan tai sivullaan ovi, josta pääsee turvallisesti poistumaan, jos asiakas käyttäytyy uhkaavasti. Työpisteet koettiin viihtyisämmiksi kuin perusvirastot. Esimerkiksi verhoilla luodaan viihtyvyyttä, joka vaikuttaa ilmapiiriin ja kohtaamiseen.

Meillä on aina näissä tilakysymyksissä se johtoajatus, että meidänhän täytyy sijoittaa ne asiakkaat ja itsemme sinne tilaan niin ja mahdolliset kukkaruukut ja muut, että se on niinku turvallinen, että siinä ei ole mitään maljakkoo millä heittää sitten tai että siinä on poistumistie, että sieltä pääsee hätätilanteessa pois.

Vastakkain istumista ei koettu dialogista kohtaamista heikentäväksi asiaksi vaan normaaliksi asetelmaksi ja sen koettiin olevan tärkeää tietoturvan ja henkilöturvallisuuden säilymiseksi. Näytön kääntäminen asiakasta kohti, koettiin toimivaksi, asiakasta osallistavaksi tavaksi joka tuo kohtaamiseen interaktiivisuutta ja korostaa prosessin viemistä yhdessä eteenpäin.

11.1.3 Häiriötön tila

Asiakastapaamisilla keskustellaan hyvin yksilöllisiä ja vaikeitakin asioita. Rauhallinen ja häiriötön työpiste on edellytys dialogiselle kohtaamiselle. Työpisteiden ongelmaksi koettiin ohuet seinät, joiden vuoksi käytävältä tai muista tiloista kantautuu melua. Melu voi häiritä niin asiakkaan kuin työntekijänkin keskittymistä. Vaikka kantautuvasta puheesta ei saakaan selvää, voi nauru tai kiukkuinen äänensävy muuttaa myös naapurihuoneen tunnelmaa.

Meillä on aika ohkaset seinät tuossa ja sitten kun puhutaan asiakkaan kanssa vakavista asioista sieltä (muista tiloista) saattaa kuulua ihan hirveä naurunremakka, jotkut niinku nauraa siellä katketakseen.

Myös huoneiden ilmanvaihdon sekä ikkunoiden koettiin vaikuttavan asiakaskohtaamiseen ja työssä jaksamiseen. Kaikissa työpisteissä ei ole ikkunaa ja joidenkin lämpötila voi olla

häiritsevän lämmin tai viileä. Huriseva ilmastointi tai sirisevä valaisin voi viedä herkän asiakkaan huomion ja hankaloittaa keskittymistä.

Sitten on pieni huone kuitenkin, loppuu happi. Meillä onneksi on ikkuna. Kaikilla ei ole ikkunaa.

Tiimin yhteisen taukotilan puuttuminen koettiin työhyvinvointiin negatiivisesti vaikuttavaksi asiaksi. Asiakastilanteiden reflektointi yhdessä työkaverin kanssa edistäisi omia valmiuksia dialogisempaan kohtaamiseen. Yhteisen taukotilan puuttuminen vaikeutti asiakastilanteiden reflektointia, sillä niistä ei voi keskustella salassapitokäytänteiden sekä tietosuojan vuoksi ihan missä tahansa.

11.2 Omavalmentajan ominaisuuksiin liittyvät tekijät

Omavalmentajan olemuksella, kokemuksella ja substanssioaamisella on suuri merkitys dialogisessa kohtaamisessa. Omavalmentajan on osattava kohdata jokainen asiakas ennakkoluulottomasti ja yksilöllisesti. Kollegoilta saatu tuki on suuressa roolissa työssä jaksamisessa.

11.2.1 Koulutus ja kokemus

Koulutus, osaaminen ja kokemus koettiin tärkeinä elementteinä dialogisen kohtaamisen onnistumisen kannalta. Useampi haastateltavista koki, että sosiaalialan koulutus antaa hieman paremman pohjan asiakastyölle dialogisen kohtaamisen ja ohjaustyön kannalta. Tärkeimmäksi nousi kokemus erilaisten ihmisten kohtaamisesta sekä oman asiakasryhmän ja siihen liittyvien asioiden tuntemuksen.

Kyllä siellä on ihan hyvä olla semmoiset jotkut perusteet siitä, että miten ihmistä ohjataan, koska sitä tässä pitkälti tehdään, yritetään edistää asiakkaan tilannetta ja ohjata asiakasta palveluihin tai oikeeseen suuntaan, niin kyllä mä uskon, että siitä on hyötyä todella paljon, jos on sosiaalialan koulutus.

Kyllä mä väitän, että se sosiaalialan koulutus nimenomaan tämän asiakasryhmän kohdalla on kyllä helpottanut.

Pelkkä sosiaalialan koulutus ei kuitenkaan yksinään ole taie dialogisuuden toteutumiselle. Dialogisen kohtaamisen ja asiakastyön onnistumisen kannalta tärkeänä tekijänä pidettiin myös elämäkokemusta. Myös muu kuin sosiaalialan koulutus nähtiin etuna. Aiempi asiakaspalveluhistoria sekä ihmisten kanssa tehty työ, liittyipä se sosiaalialaan tai ei, nähtiin tekijänä, joka tukee dialogisen kohtaamisen onnistumista ja omavalmentajan valmiuksia dialogiseen työotteeseen.

Mitä laajemmalla alalla on työkokemusta ja ehkä koulutuksia, kun meillä on asiakkaita kaikilta eri aloilta, mutta kaikesta on hyötyä, mitä enemmän se oot tehnyt.

Niin ja mitä enemmän on ihmiskohtaamisia esimerkiksi ollut sun elämäs tai muuta, niin se on aina plussaa tässä työssä, koska sä tapaat jatkuvasti erilaisia ihmisiä.

Omavalmentajalla täytyy olla myös hyvää substanssiosaamista. Asiantuntijuus tuo asiakkaalle turvallisuuden tunnetta, kun voi luottaa omavalmentajan ammattitaitoon. Omavalmentajan täytyy pysyä kartalla tarjolla olevista mahdollisuuksista. Työnantajan tarjoamia koulutuksia pidettiin hyvinä, kunhan niihin osallistumiseen järjestyisi riittävästi aikaa.

11.2.2 Kohtaamistaito

Kiireetön kohtaaminen nousi tärkeäksi ellei tärkeimmäksi tekijäksi dialogisen kohtaamisen kannalta. Omavalmentajan tulee luoda kiireetön ilmapiiri kohtaamiselle, vaikka työpäivä olisi kiireinen. Täytyy osata luoda rauhallinen ilmapiiri, jossa asiakkaalle annetaan keskeytyksetöntä aikaa ja huomiota. Omavalmentajan täytyy kohdata jokainen asiakas yksilöllisesti.

Että on oikeasti aikaa, että he pystyy puhumaan, että se ei ole semmoista että liukuhihnalla käsiteltäisiin, vaan heillä olis se illuusio, että vaikka meillä on kiire ja koko päivä täynnä asiakkaita, niin onnistuu pitämään semmosena sen ilmapiirin tai se mikä itsestä huokuu on semmoinen, että nyt on sinulle aikaa ja voit puhua täällä.

Omavalmentajan helposti lähestyttävyyys ja ensivaikutelma voivat vaikuttaa dialogisen suhteen syntymiseen. Arvostavalla puhetavalla, asiallisella ei liian virallisella pukeutumisella ja avoimella, tukevalla työotteella mahdollistetaan dialogisen suhteen syntyminen.

11.2.3 Roolin rajaaminen

Omavalmentajan työn sanoittaminen ja oman roolin rajaaminen on tärkeää. Asiakkaalla on velvollisuus pitää omavalmentaja tilanteensa tasalla. Joskus omavalmentaja on ainut ihminen pitkiin aikoihin, jonka kanssa asiakas on keskustellut ja asiakas voi soitella omavalmentajalle ihan muuten vaan. Traumatisoitunut asiakas voi kertoa asioistaan omavalmentajalle kuin terapeutille. Jos keskustelu lähtee pois raiteiltaan ei asiakkaan asiat etene, ellei omavalmentaja rajaa keskustelua.

Me ollaan sitten niinku yhdenvertaisia, tasapuolisia kaikkia kohtaan että sellainen joka ajattelee että sä oot mun kaverini niin tuleeekin närkästys sitten siitä että miksi sä nyt tätä lakia näin tulkitset.

Voi olla vähän silleen että joutuu niinku rajaamaan sitä dialogia, päinvastoin kun jossain muussa työssä missä ei ole niinku tätä viranomaisten tiukkaa sääntelyä.

Omavalmentaja on viranomainen, jonka työ perustuu lakeihin ja säädöksiin, ei terapeutti tai kaveri. Omavalmentajan tulee tulkita ohjeita ja säädöksiä tasapuolisesti.

11.2.4 Työssä jaksaminen

Haastateltavat kokivat oman jaksamisensa sekä hyvinvointinsa tärkeäksi tekijäksi dialogisen kohtaamisen onnistumisen edellytyksenä. Haastatteluissa nousi toistuvasti omavalmentajan oma jaksaminen ja sen vaikutus dialogisen kohtaamisen onnistumiseen. Tärkeänä osana jaksamista ja työhyvinvointia tukevana tekijänä koettiin työkavereiden tuki, esihenkilöiden ja johdon tuki sekä henkilökunnan yhteiset tilat.

Työkavereiden kanssa asiakastilanteista keskusteleminen ja työn reflektointi koettiin työhyvinvointia edistäväksi asiaksi, joka vaikuttaa osaltaan myös dialogisen kohtaamisen onnistumiseen. Hyvät välit työkavereihin tukevat jaksamista ja sitä kautta myös dialogisuuden toteutumista asiakastyössä. Tärkeäksi elementiksi dialogisen kohtaamisen onnistumisen kannalta omavalmentajat kokivat myös sen, että omassa henkilökohtaisessa elämässä asiat ovat hyvin. Henkilökohtaisen elämän huolet, murheet ja kriisit voivat näkyä myös työssäjaksamisessa.

Mutta ainakin mulle riittää se, että voin soittaa sitten työkaverille et pääsee niinku vähän purkautumaan, niin se on tosi hyvä juttu ja sitten se taas helpottaa ja jaksaa.

Joo ja sitten se oli dialogisuuden onnistumiseen, niin mitä mun mielestä se edellyttää, on se, että sulla itselläsi on hyvä olla. Siis sillä tavalla, että niiden työkavereiden kanssa ei ole mitään kismaa, ja ehkä siellä kotona kaikki omat asiat on hyvin.

Omavalmentajien vaihtuvuus koettiin haasteena kohtaamistyölle. Asiakkaat suhtautuvat eri tavoin siihen, että omavalmentaja on voinut vaihtua useitakin kertoja asiakkuuden aikana. Vaihtuvuus haastaa myös omavalmentajien työtä. Hyvällä yksityiskohtaisella kirjaamisella ja aikatauluttamalla työ niin, että kirjauksiin ehtii perehtyä, mahdollistetaan asiakkaan asioiden eteneminen omavalmentajan vaihtumisesta huolimatta.

Kyllähän se vähentää asiakkaat sitä turhautumista, jos toinen jo näkee kirjauksesta et okei sä olit keskustellut aikaisemman virkailijan kanssa näistä asioista jatketaan tästä niin kyllähän se niinku tavallaan antaa jo enemmän semmoisen tunteen OK mun asiani edistyy, mua ollaan kuunneltu selkeästi, eikä semmoinen niinku jaha ja taas.

Asiakkaan omavalmentaja voi joissain tilanteissa vaihtua myös asiakkaan omasta toiveesta. Joskus asiakas haluaa omavalmentajan jonka asiakkaana on ollut jo aiemmin tai jonka on tavannut aiemmin esimerkiksi koululla. Myös omavalmentaja voi ehdottaa asiakkaalle omavalmentajan vaihtamista jos yhteistyö ei yrityksistä huolimatta suju tai asiakkaan tilanne polkee paikallaan ja tarvitsee uutta näkökulmaa.

11.2.5 Työn reflektointi

Oman työn reflektointi koettiin tärkeänä tekijänä dialogisen työtteen kehittämässä. Dialogisen kohtaamisen yhtenä edellytyksenä koettiin, että omavalmentaja kykenee refleктоimaan erilaisia asiakastilanteita ja omia työtapoja. Kun omavalmentaja kykenee tarkastelemaan sekä kehittämään omaa ammatillista ja dialogista osaamistaan, ovat edellytykset dialogisen kohtaamisen onnistumiselle todennäköisemmät.

Omien arvojen, asenteiden ja ennakkoluulojen tiedostaminen sekä se, ettei anna niiden vaikuttaa erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen, oli yksi omavalmentajaan liittyvä olennainen tekijä, jota edellytetään dialogisen kohtaamisen onnistumisessa.

Olisi tosi tärkeä välillä pysähtyä refleктоimaan niitä omia asiakastapaamisia. Sitten varsinkin, kun pitkään tekee, tai on tehnyt työtä, niin sitten tekee niin tavallaan rutiinilla, että ei välttämättä enää edes mieti ja pysähdy ollenkaan niihin miettimään millaista se oma vuorovaikutus on ollut.

Mä ajattelen, että pitkälle pärjää myös dialogisuuden kannalta sillä, jos tunnistaa ne omat ennakoasenteet ja tietää ja pystyy kohtaamaan, siitä huolimatta mitkä tahansa ne omat arvot on, niin sä pystyt kohtaamaan ihmisen kuin ihmisen tasavertaisesti.

Haastateltavat omavalmentajat kokivat, että työn reflektointiin tarvitaan sekä itsenäistä oman työn tutkiskelua että työkavereiden kanssa tehtävää reflektointia. Työkaverin kanssa asiakastilannetta läpikäydessä saattoi saada uutta näkökulmaa asiaan sekä omaan työhön ja sen kehittämiseen. Omaa työtä ja vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa tulisi pysähtyä välillä tarkastelemaan, jottei työtapoihin tulisi rutinoitua liiaksi ja vältetään liukuhihnamainen tekeminen.

11.3 Asiakkaan ominaisuuksiin liittyvät tekijät

Asiakkaan ennakkoluulot, motivaatio ja asenne vaikuttavat siihen miten dialoginen kohtaaminen mahdollistuu. Asiakkaan tulee tiedostaa omat voimavaransa ja velvoitteensa. Jos kielitaito ei ole riittävä, tiedon kulku tulee turvata tulkkaa käyttämällä.

11.3.1 Yksilöllisyys

Omavalmentajien kokemuksen mukaan kaikista asiakas- ja ikäryhmistä löytyy niitä, joiden kanssa dialoginen kohtaaminen sujuu hyvin sekä niitä, joiden kanssa suhteen syntyminen vie enemmän aikaa. Suhteen syntyminen on hyvin yksilöllistä. Asiakkaan koulutuksella ei koettu olevan suurta merkitystä dialogiseen kohtaamiseen, sosiaalisia taitoja ja avointa asennetta pidettiin merkityksellisimpinä asioina.

Joskus asiakkaan turhautuminen saattaa henkilöityä omavalmentajaan. Jos asiakkaalla on vahvat ennakkoluulot palvelua tai viranomaisia kohtaan voi yhteisen ymmärryksen löytyminen

viedä pitkään. Hyvin alkanut dialoginen suhde voi mennä huonommaksi, jos asiat eivät hoidukaan niin kuin asiakas on ajatellut.

Jos asiakkaan oma suunnitelma ei välttämättä toteudukaan niin sitten se voi hyvin olla, että jos se personoituu sinuun, että sinä olit nyt se paha joka tämän asian heille kertoi niin sitten se saattaa olla, että se niinku asiakassuhteen jatkaminen semmoisena vuorovaikutteisena voi olla tosi vaikeata.

Työllisyyspalvelut ovat myös paljon julkista keskustelua aiheuttava aihe. Asiakas onkin voinut rakentaa mielikuvan etuuksista ja palveluista mediasta kuulemansa ja lukemansa perusteella. Ennakkoluulot voivat vaikuttaa vahvastikin asiakkaan asenteisiin ja odotuksiin.

11.3.2 Tilanteen tunnistaminen

Asiakkaan oman tilanteen tunnistaminen, aiemmat kokemukset ja odotukset sekä ennakkoluulot vaikuttavat dialogiseen kohtaamiseen. Jos asiakas ajattelee, että hänellä on vain oikeuksia eikä lainkaan velvollisuuksia voi yhteisen ymmärryksen ja dialogisen suhteen luominen olla haastavaa. Asiakkaan motivaatio on tärkeä tekijä. Asiakkaalla täytyy olla motivaatiota saapua tapaamisiin, osallistua keskusteluun ja täyttää muita velvollisuuksiaan.

Semmoiset henkilöt on helpompia tän dialogisuuden kannalta jotka ymmärtää myös et heillä on joitain velvollisuuksia myös ja kaikki ei tosiaan tule tosta noin vaan. Jotain asioita täytyy ehkä itse hakea ja perustella ja niitä sitten harkitaan että onko tämä mahdollinen. Vaatimalla vaaditaan kaikki suoraan. Se on myös yks ehkä dialogisuuden kannalta haaste.

Asiakkaan tulee tunnistaa myös omat voimavaransa. Sairauden tunnottomuus voi olla este palveluiden vastaanottamiselle, joka voi olla syy sille, ettei asiakkaan asiat etene. Myös asiakkaan kokemus siitä, ettei hän ole kykenevä mihinkään, haastaa omavalmentajan ammattitaitoa.

11.3.3 Yhteinen kieli

Kieli ja kulttuuri vaikuttavat dialogiseen suhteeseen. Dialogisen kohtaamisen edellytys on, että omavalmentaja ja asiakas ymmärtävät toistensa puhetta. Tulkin käyttäminen, tulkin ammattitaito tai läheisen toimiminen tulkkina voivat vaikuttaa kohtaamiseen hyvin paljon. On tärkeää, että sanojen painotukset ja viesti kulkee muuttumattomana. Omavalmentaja on viranomainen, jonka täytyy kertoa asiakkaalle tämän oikeuksista ja velvollisuuksista. On tärkeää, että omavalmentaja ymmärtää asiakkaan tilanteen.

Mun mielestä on tärkeitä koska tässä puhutaan kuitenkin virallisista asioista, että olisi sitten se tulkki mukana että varmasti tulee ymmärretyksi niinku molemmin puolin.

Sillä, että asiakas on itse asioimassa ja kontaktissa omavalmentajaan on suuri merkitys kohtaamisessa. Asiakas voi käyttäytyä eri tavalla ja nostaa esiin erilaisia asioita riippuen siitä

onko esimerkiksi puoliso mukana tapaamisella tai toimiiko tulkkina ammattitulkki vai läheinen.

Tulkin ammattitaidosta riippuvaa myöskin, että miten se meidän viesti ja sanojen painotukset siellä välittyy sitten asiakkaalle niin se luo kyllä oman haasteensa aina lisäksi.

Tulkeissakin on eroja ja se vaikuttaa dialogiseen kohtaamiseen. Omavalmentajan työssä tulkki on usein etänä puhelimen kautta, joka koetaan ihan toimivaksi järjestelyksi, koska pieni työhuone kävisi muuten liian ahtaaksi. Omavalmentajalle on voinut muodostua suosikkitulkki, jonka hän tietää osaavan alan sanaston ja näin asioiden hoitaminen sujuu helpommin.

11.4 Aikaan liittyvät tekijät

Asiakkuus voi olla lyhyt tai kestää jopa vuosia. Tapaamisilla käsitellään henkilökohtaisia ja virallisia asioita ja sisäistettävää on paljon. Sovitut asiat tulee kirjata tarkasti ja hyväksyttää asiakkaalla. Työn tulosten näkyväksi tekeminen voi aiheuttaa paineta.

11.4.1 Sopiva aika

Dialoginen suhde voi alkaa jo ajanvarausta tehdessä. Kun aika varataan asiakkaan kanssa sopimalla, eikä pelkästään velvoittavan viranomaiskirjeen kautta, on lähtökohta tapaamiselle osallistavampi ja yhdenvertaisempi.

Kyllä mä ainakin esimerkiksi ihan työnhakukeskusteluihin, vaikka meillä on se mahdollisuus lähettää se kirje niin mä monesti soitan ja etsin sen sopivan ajan sille asiakkaalle niin on jo lähtökohtaisesti hyvä fiilis tulla.

Asiakastapaamisiin omavalmentajat varaavat tavallisesti tunnin tai puolitoista tuntia. Tämä aika koetaan sopivaksi, että asiakas jaksaa keskittyä ja sisäistää tietoa. Ajan koetaan kuitenkin olevan riittämätön, jos asiakastapaamiseen halutaan valmistautua huolellisesti tai jos kirjattavaa on paljon. Joskus tapaamisessa on mukana myös muita ammattilaisia, jolloin ajan on sovittava kaikkien kalenteriin.

Kun ihminen on istunut sen neljäkymmentäviisi minuuttia ollaan käyty hänen elämää ja tilannetta läpi niin se on niinku se on uuvuttavaa niinku. Siinä semmoisessa tiiviissä kahdenkeskisessä vuorovaikutuksessa oleminen on niin kun raskasta.

Ensimmäisellä tapaamisella asiakkaalle kerrottavaa virallista tietoa tulee paljon. Dialoginen kohtaaminen syntyy helpommin tapaamisilla joissa asioita voidaan käydä läpi yksilöllisemmin ja vastavuoroisemmin.

11.4.2 Aikaa kirjaamiselle

Kirjaaminen on tärkeää ja pakollista, mutta asiakas voi ajatella, että kohtaamisaika menee omavalmentajan naputellessa tietokonetta. Jos kirjausta ei tehdä kohtaamisen aikana, menee omavalmentajalta huomattavasti enemmän työaikaa. On tärkeää, että asiat tulee kirjattua oikein ja kaikki mitä on asiakkaan kanssa sovittu, kirjataan ja suunnitelma hyväksytetään asiakkaalla.

Mä ainakin sitten kanssa sanon aina niinku että mun täytyy nyt valitettavasti tässä kirjoittaa sitten samalla.

Kirjaaminen niinku herkästi rikkoo sitä tilannetta. Että helpompaa olisi jos sä voisit kirjoittaa vähän ruutupaperille tukisanoja ja sitten myöhemmin tehdä se mutta silloinhan siihen meni tupla aika.

Tarkka kirjaaminen mahdollistaa asiakkaan asian etenemisen ja jatkamisen siitä mihin viimeksi jäätiin, vaikka omavalmentajilla on suuri määrä asiakkaita ja vaikka omavalmentaja vaihtuisi asiakkuuden aikana.

11.4.3 Tulospaineet

Omavalmentajat sanoittivat esimiehen tuen tärkeyttä ja aikatauluista johtuvia tulospaineita. Kohtaamistyön tärkeyttä ja onnistuneita kohtaamisia voi olla vaikea saada näkyväksi tilastoihin. Numeroiden ja tilastojen koetaan ottavan kuristusotteen kuntakokeilusta.

Nyt kuntakokeilulla tuntuu olevan tarve näyttää, että me pystytään tekemään tää paremmin, kun TE toimisto teki aikoinaan ja se on tehnyt tästä tämmöisen TE-toimisto 2.0:n.

Oman dialogisuuden onnistumiseen vaikuttaa myös se että tuleeko meidän johdolta esimerkiksi jatkuvasti kritiikkiä, että taas on näin paljon nämä meidän lukemat, on velkaa ja ei olla tavoitteissa vaan tulisiko sieltä joskus, että ootte nyt tehnyt hyvin nää työt... Kyllä se vaikuttaa saako aina keppiä vai porkkanaa.

Omavalmentajat toivoivat, että kohtaamisten määrän ja muiden tilastoitavien asioiden sijaan muistettaisiin omavalmentajamallin perusajatus henkilökohtaisesta kohtaamisesta, ettei kuntakokeilu luisuisi TE-toimiston normeihin. Johdon ja esihenkilöiden toivotaan kannustavan työntekijöitä tulospaineiden ja aikataulujen keskellä.

12 Johtopäätökset

Kasvokkain tapahtuva dialoginen kohtaaminen omavalmentajien asiakastyössä edellyttää, että asiakas löytää oikeaan paikkaan. Ympäristön tulee olla häiriötön ja turvallinen, jotta voidaan käsitellä vaikeita asioita. Dialogisessa kohtaamisessa tunteet ja ymmärrys virittyvät samalle tasolle (Mönkkönen 2018, 5,2). Jos ulkopuolelta kuuluva melu häiritsee, voi keskittyminen olla vaikeaa ja ajatukset saattavat harhailla.

Asiakkaan kokemaan ympäristöön liittyy sisustuksen ja huonekalujen lisäksi työntekijän puhe-tapa ja äänensävy (Oksanen 2024, 99). Omavalmentajat kokivat, että sisustuksessa ja huonekalujen järjestyksessä tärkeintä on turvallisuuden huomioiminen. Työntekijät voivat luoda omalla olemuksellaan ja käytöksellään arvostavan ilmapiirin esimerkiksi pukeutumalla rennon asiallisesti ja puhumalla ystävällisesti. Puheen painotuksia omavalmentajat miettivät erityisesti tulkkia käytettäessä, jotta viesti tavoittaisi asiakkaan muuttumattomana. Asiakkaan osallistaminen kirjaamiseen ja se, kuinka paljon omavalmentaja käyttää aikaa tietokoneen käyttöön asiakas kohtaamisen aikana, voivat olla merkityksellisiä asiakkaan kokemukseen kohtaamisesta.

Omavalmentajalla täytyy olla koulutuksen tai kokemuksen tuoma taito kohdata asiakas arvostavasti, yksilöllisesti ja kiireettömästi. Tuloksista ilmeni haastateltavien kokevan sosiaalialan koulutuksen antavan parempaa pohjaa omavalmentajan työn edellyttämälle substanssiosaamiselle sekä antavan osaamista asiakkaan ohjaukselle ja sen prosessiin, jotka ovat dialogisuuden kannalta tärkeitä tekijöitä. Sosiaalialan koulutuksen koettiin antavan hieman paremman pohjan dialogisen kohtaamisen onnistumiselle. Etenkin sosiaalialan koettiin antavan enemmän valmiuksia asiakkaan ohjaamiseen. Näkki ja Sayed (2020, 10) toteavat tavoitteellisen ohjauksen edellyttävän vuorovaikutustaitojen lisäksi oman alan substanssiosaamista sekä asiakkaan ohjauksen teoreettisen perustan ymmärtämistä.

Vuorovaikutustaitojen suhteen haastateltavat kokivat aikaisempien kokemusten ja ihmisten kohtaamisen sekä yleisesti elämäkokemuksen olevan tärkeitä vuorovaikutusosaamiseen vaikuttavia tekijöitä. Myös Mönkkönen (2018, 2,2) toteaa vuorovaikutusosaamisen karttuvan arkielämän kohtaamisissa ja elämäkokemuksesta.

Oksanen (2014, 52-55) kertoo kumppanuuden laaduista asiakassuhteessa. Haastattelutulosten mukaan omavalmentajat toivovat kumppanuuden asiakassuhteessa kehittyvän yhteistyötasolle. Omavalmentajan työtä raamittavat lait ja säädökset. Vaikka pyritään yhteisymmärrykseen ei haluta mennä kaverilliselle tasolle. Omavalmentajat sanoittavat omaa rooliaan asiakkaalle ja haluavat tukea asiakasta kohti yhdessä suunniteltua päämäärää. Omavalmentajat korostavat, että viranomaisroolissa on oltava tasapuolinen ja eikä lakia voi tulkita niin, että se suosisi toisia. Omien henkilökohtaisten asioiden kertominen asiakkaalle koettiin viranomaistyössä tarpeettomaksi ja epäammattimaiseksi.

Asiakkaalla täytyy olla motivaatio tilanteensa ratkaisukeskeiseen kohtaamiseen (Oksanen 2014, 52-55). Haastatteluissa nousi asiakkaiden ennakkoluuloja siitä, kuinka tapaamiselle mennään kuulemaan, miten omavalmentaja sanelee suunnitelmaa ja kuinka omavalmentaja istuu rahojen päällä. Asiakkaan täytyy olla motivoitunut tekemään suunnitelmaa yhdessä omavalmentajan kanssa ja olla valmis täyttämään omat velvollisuutensa. Omavalmentajat olivat saaneet myös ilahtuneita palautteita siitä, ettei kohtaaminen ollutkaan vain sanelu, vaan asiakasta haluttiin kuulla oikeasti ja suunnitelma tehtiin yhdessä.

Tuloksissa näkyi työssäjaksamisen tärkeys dialogisen asiakastyön ja kohtaamisen onnistumisessa. Omavalmentajat kokivat työkavereiden ja heidän kanssaan toimeentulemisen olevan suuressa roolissa työssäjaksamisessa. Myös oman henkilökohtaisen elämän haasteet vaikuttavat jaksamiseen työssä. Omavalmentajat kokivat myös osittain johdolta tulevan tulospaineen vaikuttavan jaksamiseen, ja johdolta toivottiin myös dialogisuutta työntekijöiden suuntaan. Kiistat ja jännitteet tai pahoinvointi työyhteisössä voi heijastua suoraan myös asiakaskohtamiseen ja romuttaa pohjan dialogiselta kohtaamiselta. Myös työyhteisön, niin työntekijöiden kuin esihenkilöiden, on oltava dialogissa keskenään. (Mönkkönen 2018, 7.1.)

Tuloksissa ilmeni omavalmentajien korostavan työn reflektoinnin tärkeyttä ja etenkin omien työtapojen säännöllistä tarkastelua dialogisuuden toteutumisen edellytyksenä. Rutiininomainen suorittaminen ja asiakkaiden asioiden hoitaminen liukuhihnamaaisena työnä koettiin esteenä dialogisen kohtaamisen toteutumiselle. Mönkkönen (2018, 2.2) kuvaileekin prosessi-osaamiseen kuuluvan oman työn tarkastelun, jotta vältetään rutinoituminen ja kaavoihin kangistuminen, joka vie pohjan dialogisen vuorovaikutussuhteen onnistumiselta.

Tapaamisajan täytyy olla osapuolille sopiva sekä riittävän pitkä asioiden käsittelyyn, muttei uuvuttava. Dialoginen kohtaaminen edellyttää aitoa läsnäoloa ja yhden vertaisuutta (Helminen 2020, luku 2). Sopivan tapaamisajan sopiminen yhdessä asiakkaan kanssa lisää yhdenvertaisuutta. Omavalmentajat sanoittivat kuinka jo 45 minuutin asioiden käsittely kasvokkain voi olla uuvuttavaa ja asiakkaan voi olla vaikea ottaa tietoa vastaan, jos sitä tulee paljon kerrallaan. Aito kiinnostus on mahdoton säilyttää, jos tapaaminen on kovin pitkä ja sisäistettävää asiaa on paljon.

13 Pohdinta

Haastatteluihin osallistuvien omavalmentajien määrä yllätti opinnäytetyön tekijät positiivisesti. Valittua aihetta pidettiin ajankohtaisena ja tärkeänä. Omavalmentajat olivat todella motivoituneita osallistumaan keskusteluun ja vastaavanlaisia tilaisuuksia toivottiin jopa lisää. Haastatteluissa oli avoin ja välitön tunnelma aivan kuten toivottiin. Istuminen saman pöydän ympärillä vahvisti avointa ilmapiiriä ja yhteen kuuluvuuden tunnetta. Jokaisen mielipidettä kuultiin ja kunnioitettiin eikä päälle puhumista tullut juurikaan.

Omavalmentajat kokivat työnsä tärkeäksi ja juuri oman asiakasryhmänsä kaikkein tärkeimmäksi. Haastattelussa heränneet keskustelut kirvoittivat niin naurua kuin liikituksenkin tunteita. Omavalmentajan työ on melko itsenäistä. Opinnäytetyön tekijät yllättyivätkin siitä, kuinka tärkeänä kollegoiden tukea pidettiin.

Dialogisen kohtaamisen edellytykset tutkimusaiheena oli kiinnostava, sekä kuntakokeilun painottaessa asiakaslähtöisempiä työllistymistä tukevia palveluja, tuntui dialoginen kohtaaminen ja sen onnistumista edellyttävät tekijät olevan oleellinen teema kuntakokeilun omavalmentajien työssä. Tutkimusaiheena kuntakokeilu on ajankohtainen juuri nyt. Työllisyyspalvelut ovat suuressa murroksessa, kun ne siirtyvät ensi vuonna kokonaan kuntien hoidettaviksi. Olisikin mielenkiintoista tarkastella, millaisiksi palvelut muotoutuvat, kun asiakasmäärä lisääntyy merkittävästi.

Opinnäytetyön prosessi eteni ongelmitta ja asetettujen aikataulujen mukaisesti. Koko prosessin aikana pidettiin kiinni opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta tukevista elementeistä. Opinnäytetyön teossa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä ja opinnäytetyötä tehdessä toimittiin opinnäytetyön luotettavuutta tukevien tekijöiden mukaisesti. Opinnäytetyön prosessissa ei ilmennyt haasteita, joita reflektoida oman oppimisen sekä luotettavuuden arvioimisen tueksi. Opinnäytetyötä ja sen aineistonkeruuta koskevat asiat hoituivat mallikkaasti ja tehokkaasti työelämäkumppanin sekä opinnäytetyötä ohjaavan opettajan kanssa.

Opinnäytetyön tekijät otettiin avoimesti vastaan omavalmentajien keskuudessa. Se mahdollisti monipuolisen tiedon saamisen omavalmentajan työstä sekä onnistuneen kokemuksen ryhmähaastattelun kapellimestarina toimimisesta. Tietoa dialogisen kohtaamisen edellytyksissä opinnäytetyön tekijät voivat hyödyntää myös tulevaisuuden työssään sosiaalialan ammattilaisina.

Lähteet

Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A. & Kääriäinen, M. 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede*. 34 (4), 215-225.

Helminen, J. *Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä*. 2020. E-kirja. Helsinki: Edita

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15. painos. Helsinki: Tammi

Kalliola, T. Kurki, A. Salmi, M. Tamminen-Vesterbacka, T. 2010. *Matkalla ohjaajuuteen*. Helsinki: Kirjapaja

Kananen, J. 2014. *Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kohonen, I. Kuula-Luumi, A. & Spoof, S-K. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. *TENK*. Viitattu 31.1.2024. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Kuntaliitto. 2022. *Salon malli työkyvyn hoitoon*. Viitattu 1.2.2024. <https://www.kuntaliitto.fi/Talous-ja-elinvoima/Tyollisyys/Tyollisyyskokeilut/Ideapankki/salon-malli-tyokyvyn-hoitoon>

Kurtti, J. 2021. "Jokainen asiakas on tutustumisen arvoinen": Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä. *Opinnäytetyö*. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/507057/Kurtti_Jere.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Kuula, A. 2011. *Tutkimusetiikka, aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. E-kirja. Tampere: Vastapaino

Kuula-Luumi, A. *Tutkimuslupa, suostumus, informointi ja tietosuojat*. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokanto. Viitattu 16.2.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimuslupa-suostumus-informointi-ja-tietosuoja/>

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. *Laadullinen terveystutkimus*. E-kirja. Helsinki: Edita Publishing Oy

Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä. 380/2023.

- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus
- Näkki, P. Sayed, T. 2020. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. E-kirja. Helsinki: Edita
- Oksanen, J. 2014. Motivointi työväliseenä. Jyväskylä: PS-kustannus
- Puusa, A. 2020a. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus
- Puusa, A. 2020b. Näkökulmia laadullisen aineiston analyysiin. Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus
- Salo. 2021. Salon kaupungin työllisyysohjelma vuosille 2021-2023. Viitattu 31.1.2024. <https://salo.fi/wp-content/uploads/2021/06/Salon-kaupungin-tyollisyysohjelma-2021-2023.pdf>
- Salo. 2023a. Työllisyyden kuntakokeilu. Viitattu 16.1.2024. <https://salo.fi/tyo-ja-yrittajyys/palvelut-tyonhajakijalle/tyollisyyden-kuntakokeilu/>
- Salo. 2023b. Työllisyyden kuntakokeilu. Salon työllisyyden kuntakokeilu 1.3.2021-31.12.2024. Esite. Viitattu 22.2.2024. <https://salo.fi/wp-content/uploads/2023/05/Salon-tyollisyyden-kuntakokeilun-esite.pdf>
- Salo. 2024a. Tietoa Salosta. Viitattu 15.1.2024. <https://salo.fi/kaupunki-ja-paatoksen-teko/organisaatio/tietoa-salosta/>
- Salo. 2024b. Työllisyyspalvelut. Viitattu 27.1.2024. <https://salo.fi/tyo-ja-yrittajyys/tyollisyyspalvelut/>
- Salo. 2024c. Työllisyyden kuntakokeilu. Viitattu 22.2.2024. <https://salo.fi/tyo-ja-yrittajyys/palvelut-tyonhajakijalle/tyollisyyden-kuntakokeilu/>
- Salon kaupunki. 2024. Facebook päivitys. Viitattu 26.3.2024 ja 21.4.2024. <https://www.facebook.com/salonkaupunki>
- Taipale, J. 2022. Oppilaan huoltajan dialoginen kohtaaminen koulukuraattorin työssä Riitasointuja vai resonointia? Opinnäytetyö. Theseus. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/745213/Taipale.Johanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Tilastokeskus. 2024. Työvoimatutkimus 2023, 4.vuosineljännes. Tiedote. Viitattu. 3.2.2024. <https://www.stat.fi/julkaisu/clmhlt054zkpa0bw6na3b6qu0>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Viitattu 27.12.2023. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>
- Tynjälä, J. Koskinen, S. 2022. Työnhakijoiden kokemuksia omavalmentajan tarjoamasta tuesta Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilussa. Opinnäytetyö. Theseus.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/782316/Koskinen_Tynjala.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Työmarkkinatori. 2023. Työllistymissuunnitelma. Viitattu 3.2.2024 <https://tyomarkkinatori.fi/henkiloasiakkaat/tyonhaku/tyonhakijan-asiakaspalvelumalli/tyollistymissuunnitelma>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023a. Työllisyyden kuntakokeilut. Viitattu 16.1.2024. <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023b. TE-palvelut 2024-uudistus. Viitattu 16.12.2024. <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023c. Työllisyyden kuntakokeilu. Viitattu 27.1.2024. <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023d. Arviointitutkimus: Työllisyyden kuntakokeilut tilastojen ja kokeilun toteuttajien näkökulmasta. Tiedote. Viitattu 27.1.2024. <https://tem.fi/-/10616/arviointitutkimus-tyollisyyden-kuntakokeilut-tilastojen-ja-kokeilun-toteuttajien-nakokulmasta>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2024. Työllisyydenkuntakokeilut. Viitattu 9.4.2024. <https://toimistot.te-palvelut.fi/tyollisyyden-kuntakokeilut>

Valtiolle. 2024. Oma-ohjaaja avoimet työpaikat. Viitattu 26.2.2024. <https://valtiolle.fi/fi/tyopaikat/?&desc=omavalmentaja&limit=24>

Valtiovarainministeriö. 2023. Mediatiedote. Labore. Viitattu 27.1.2024. <https://labore.fi/julkaisu/tuottavuuslautakunta-osajapula-uhkaa-tuottavuuden-kasvua-tulevaisuudessa/>

Ylönen, K. 2019. Dialoginen ohjaus ammatillisen kehittymisen tukena. Työpaikkaohjaajan opas. Helsinki: Grano. Viitattu 12.2.2024 https://maahanmuuttajatamkiin.diak.fi/wp-content/uploads/sites/5/2019/07/Diak_Tyopaikkaohjaajan_opas_A5_24s_final.pdf

Kuviot

Kuvio 1: Teemoittelu, omavalmentajaan liittyvät tekijät	23
Kuvio 2: Teemoittelu, paikkaan liittyvät tekijät	48
Kuvio 3: Teemoittelu, asiakkaan ominaisuuksiin liittyvät tekijät.....	49
Kuvio 4: Teemoittelu, aikaan liittyvät tekijät.....	50

Liitteet

Liite 1: Saatekirje omavalmentajille, sähköposti	45
Liite 2: Sähköpostin liitteenä oleva haastattelukutsu	46
Liite 3: Haastattelurunko	47

Liite 1: Saatekirje omavalmentajille, sähköposti

Hyvät Salon kuntakokeilun omavalmentajat!

Olemme kaksi salolaista sosionomiopiskelijaa Laurea-ammattikorkeakoulusta. Teemme laadullista tutkimusta opinnäytetyötämme varten, jonka aiheena on dialogisen kohtaamisen toteutuminen omavalmentajien asiakastyössä. Työelämäkumppanina opinnäytetyölle toimii Salon kaupungin työllisyyspalvelut. Opinnäytetyömme tarkoitus ja tavoite on tuottaa uutta tietoa Salon työllisyyspalveluille dialogisesta kohtaamisesta asiakastilanteissa. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää palvelumallia kehittäessä. Yhtenä tavoitteena on myös antaa omavalmentajille mahdollisuus saada uusia ideoita sekä näkökulmia asiakastyön toteuttamiseen sekä jakaa hyväksi havaittuja vinkkejä toisilleen.

Aineistoa tutkimukseemme keräämme ryhmähaastatteluilla kasvotusten. Haastattelu tallennetaan nauhoittamalla ääntä, jotta alkuperäisilmaisuja voidaan hyödyntää tutkimuksessa, sillä haluamme tuottaa luotettavan sekä eettisen tutkimuksen opinnäytetyötämme varten. Tutkimus toteutetaan ennalta sovittuihin aikoihin omavalmentajien tiimien kokousaikojen yhteydessä, jolloin haastatteluun osallistuminen ei vie työn ulkopuolista aikaa.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, eikä kieltäytymisestä haastatteluun ole negatiivisia seuraamuksia. Haastattelun saa myös keskeyttää. Emme kerää erikseen kirjallista lupaa jokaiselta haastateltavalta, vaan tulkitsemme osallistumisen haastatteluun suostumuksena. Haastattelusta informoidaan vielä ennen nauhoituksen alkamista, jolloin tilanteesta on mahdollista poistua.

Äänitallenteelle ei kerätä suoria tunnistetietoja. Aineisto litteroidaan niin, että mahdolliset suorat tunnisteet jätetään puhtaaksikirjoittamatta. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseukseen sekä kopio opinnäytetyöstä annetaan myös Salon kaupungille. Äänitallennetta käytetään ainoastaan opinnäytetyön tekemiseen ja aineistoa pääsee käyttämään vain opinnäytetyötä tekevät opiskelijat eikä sitä luovuteta ulkopuolisille. Aineisto säilytetään huolellisesti salasanalla suojatuissa laitteissa ja se tuhotaan asianmukaisesti ja välittömästi opinnäytetyön arvioinnin jälkeen.

Liitteenä kutsu haastatteluun. Olemme kiitollisia osallistumisesta. Mikäli tutkimuksesta tai aineistonkäsittelystä herää kysymyksiä, vastaamme niihin mielellämme.

Liite 2: Sähköpostin liitteenä oleva haastattelukutsu



Kutsu sinulle Omavalmentaja

Olemme Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat Maria ja Sara. Toteutamme opinnäytetyönä laadullisen haastattelututkimuksen yhteistyössä Salon kaupungin työllisyyspalveluiden kanssa.

Opinnäytetyön aiheena on dialoginen kohtaaminen omavalmentajan asiakastyössä.

Haastattelut toteutetaan ryhmähaastatteluna, johon kutsutaan Salon kuntakokeilun omavalmentajat.

Ryhmähaastattelut järjestetään

tiistaina 5.3. Waltissa, maanantaina 11.3. Waltissa ja keskiviikkona 13.3. Kaupungintalolla.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista.

Jokainen omavalmentaja osallistuu vain yhteen haastattelupäivään.

Oma osallistumisaikasi on kalenterissasi valmiiksi varattuna.

Opinnäytetyön mahdollistamisen lisäksi ryhmähaastattelu on oiva paikka jakaa hyväksi todettuja työkäytänteitä työkavereiden kanssa. Tarkoitus on järjestää mukava ja rento puolitoista tuntinen, josta viriää hyvää keskustelua. Voit saada myös uusia ideoita omaan työhösi.



Mitä dialogisella kohtaamisella tarkoitetaan?

Dialogisessa kohtaamisessa tärkeää on vuorovaikutuksen vastavuoroisuus ja arvostava kohtaaminen. Se edellyttää aitoa läsnäoloa, kunnioitusta, hyväksymistä ja yhdenvertaisuutta. Kohtaamisessa rakennetaan molemminpuolista ymmärrystä kuuntelemalla, keskustelemalla ja esittämällä kysymyksiä. Molemmilla osapuolilla on mahdollisuus oppia uutta sekä muuttaa asenteitaan ja mielipiteitään. Kyse on yhdessä vaikuttamisesta. Näkemysten perusteleva ja tarkentavien kysymysten esittäminen voi johdatella löytämään uusia näkökulmia.

Mitä haastattelussa pohditaan?

- Miten dialogisuus toteutuu työssäsi?
- Mitkä asiakkaan ominaisuudet vaikuttavat dialogisen kohtaamisen onnistumiseen?
- Mitkä ympäristötekijät vaikuttavat dialogisen kohtaamisen onnistumiseen?
- Mitkä omavalmentajan ominaisuudet vaikuttavat dialogisen kohtaamisen onnistumiseen?
- Miten voit kehittää dialogista kohtaamista omassa työssäsi?
- Mitä sen onnistuminen edellyttäisi?

Nähdään maaliskuussa!

Toivomme hedelmällisiä keskustelua ja pohdintaa, josta nousee esiin konkreettisia esimerkkejä kokemuksista asiakastilanteissa.

Ystävällisin terveisin: Maria Korvenpää & Sara Lindberg

Haastattelussa tallennetaan ääntä opinnäytetyön tekemistä varten. Äänitallenteelle ei kerätä suoria tunnistetietoja.

Liite 3: Haastattelurunko

Haastattelurunko

Miten dialogisuus toteutuu työssäni?

- Miten molemmin puolinen ymmärrys ja luottamuksellisuus syntyy?
- Voiko dialoginen kohtaaminen toteutua jo ensimmäisellä tapaamisella?
- Miten asiat hoituvat, jos dialoginen kohtaaminen ei mahdollistu?

Mitkä asiakkaan ominaisuudet vaikuttavat dialogisen kohtaamisen onnistumiseen?

- Miten asiakkaan sosiaaliset taidot vaikuttavat kohtaamiseen?
- Miten asiakkaan elämäntilanne vaikuttaa kohtaamiseen?
- Miten asiakkaan kieli ja kulttuuri vaikuttavat kohtaamiseen?
- Miten asiakkaan koulutus tai työkokemus vaikuttavat kohtaamiseen?
- Miten aiemmat kokemukset vaikuttavat kohtaamiseen?

Mitkä ympäristötekijät vaikuttavat dialogisen kohtaamisen onnistumiseen?

- Miten sijainti ja saavutettavuus vaikuttaa kohtaamiseen?
- Miten aikataulut vaikuttavat kohtaamiseen?
- Miten kohtaamispaikan viihtyvyys, sisustus ym. vaikuttavat kohtaamiseen?

Mitkä omaavalmentajan ominaisuudet vaikuttavat dialogisen kohtaamisen onnistumiseen?

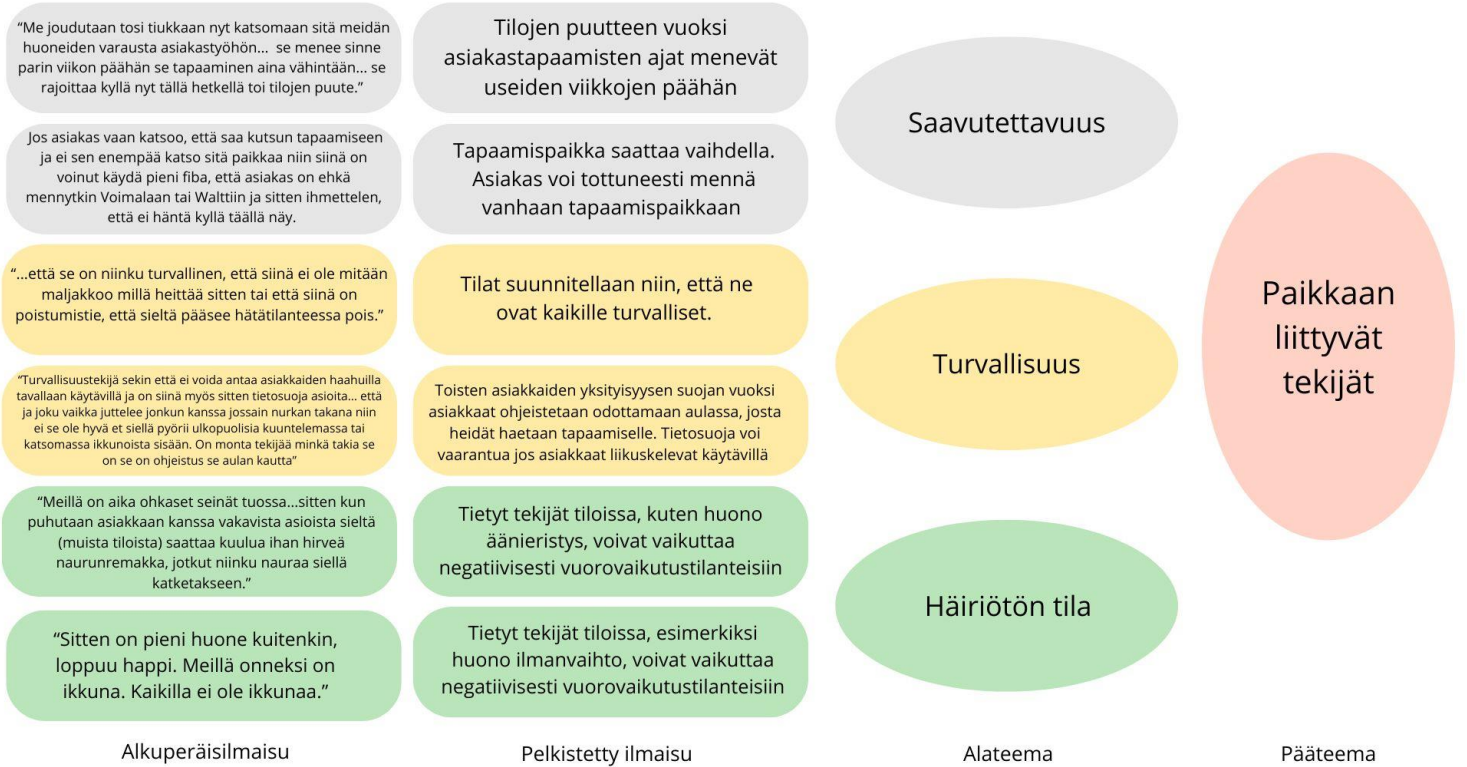
- Mitkä ulkoiset seikat voivat vaikuttaa kohtaamiseen?
- Miten osaaminen vaikuttaa kohtaamiseen?
- Miten sosiaaliset taidot vaikuttavat kohtaamiseen?
- Miten aiemmat kokemukset vaikuttavat kohtaamiseen?

Miten voisit kehittää dialogista kohtaamista omassa työssäsi?

Mitä sen onnistuminen edellyttäisi?

- Miten voit itse vaikuttaa onnistumiseen?
- Millaisia muutoksia työtapoihin tulisi tehdä?
- Millaista osaamista tarvitsisit lisää?
- Mitä muutoksia työpaikalle tarvittaisiin?
- Millaista tukea tai apua tarvitsisit kollegoilta ja esihenkilöiltä?

Kuvio 2: Teemoittelu, paikkaan liittyvät tekijät



Kuvio 3: Teemoittelu, asiakkaan ominaisuuksiin liittyvät tekijät



Kuvio 4: Teemoittelu, aikaan liittyvät tekijät

