

Tytti Kuisma

VALMENNUKSEN VAIKUTTAVUUS HENKISEEN
HYVINVOINTIIN – ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY LOISTEEN
ASIAKKAILLE

Hoitotyön koulutusohjelma
Hoitotyön suuntautumisvaihtoehto
2012

VALMENNUKSEN VAIKUTTAUUS HENKISEEN HYVINVOINTIIN- ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY LOISTEEN ASIAKKAILLE

Kuisma, Tytti
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Huhtikuu 2012
Ohjaaja: Santamäki, Kirsti
Sivumäärä: 43
Liitteitä: 3

Asiasanat: Työhyvinvointi, henkinen hyvinvointi, valmennus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Loiste Marika Raitaniemen valmennuksiin osallistuneiden henkilöiden kokemuksia valmennuksen vaikuttavuudesta henkiseen hyvinvointiin. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa, jonka perusteella tilaaja pystyy kehittämään valmennusta paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Opinnäytetyön teoreettisina lähtökohtina ovat työhyvinvoinnin perusteet ja henkinen hyvinvointi, sekä valmennus henkilöstön kehittämisen ja hyvinvoinnin edistäjänä. Asiakastyytyväisyys ja palvelutoiminnan lähtökohdat toimivat taustateorioina asiakkaiden kokemuksille.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka aineisto kerättiin verkkokyselynä syksyllä 2011. Kyselylomake sisälsi seitsemän avointa kysymystä ja yhden strukturoidun kysymyksen. Kyselylomake lähetettiin 26 vastaajalle, ja vastauksia saatiin 19.

Tutkimusaineisto analysoitiin teorialähtöisellä sisällönanalyysillä, ja tulosten raportoinnissa käytettiin taulukoita keskeisistä tuloksista, sekä suoria lainauksia tulosten selkeyttämiseksi.

Tulosten mukaan erityisesti yksilövalmennusasiakkaiden kokema hyöty valmennuksesta oli yhteneväinen valmennuksen tilaajan omien ajatusten kanssa. Yksilövalmennuksessa käyneet asiakkaat korostivat ulkopuolisen henkilön mielipidettä ongelmien ratkaisussa. He kokivat valmennuksen tuoneen apua omien vahvuuksien löytämiseen, sekä lisänneen itsetuntemusta ja itseluottamusta. Valmennusta pidettiin eräänlaisena kannustimena tavoitteiden saavuttamiseksi. Ryhmävalmennusasiakkaiden vastauksista kävi ilmi, että valmennuksen vaikutukset koskivat lähinnä työyhteisölle haettua hyötyä. Valmennuksella saatiin aikaan yhteishengen parantumista ja apua työyhteisön jaksamiseen. Yksittäisenä asiana heidän vastauksistaan nousi kuitenkin esiin positiivisuuden lisääntyminen valmennuksen vaikutuksesta.

Tulosten perusteella valmennusta voitaisiin kehittää erityisesti ryhmävalmennuksen osalta. Asiakkaat toivoivat valmennuksista selkeitä kokonaisuuksia, joissa teoriasisältö ja osallistava tekeminen vuorottelevat asiakasryhmään kulloinkin sopivalla tavalla. Jatkotutkimushaasteena tutkimus voidaan suorittaa uudelleen vastaavalle asiakasryhmälle noin vuoden päästä, ja verrata saatuja tuloksia tämän

opinnäytetyön tuloksiin. Opinnäytetyötä varten tehtyä kyselylomaketta voidaan myös hyödyntää käyttämällä sitä palautelomakkeena valmennusten jälkeen järjestelmällisen asiakaspalautteen työkaluna.

THE EFFECT OF TRAINING ON EMOTIONAL WELFARE -
QUESTIONNAIRE TO LOISTE'S CUSTOMERS ON CUSTOMER SATISFAC-
TION

Kuisma, Tytti

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Nursing

April 2012

Supervisor: Santamäki, Kirsti

Number of pages: 43

Appendices: 3

Keywords: Work welfare, emotional welfare, training

The purpose of this thesis was to study how training affected the emotional welfare of those who were trained by Loiste. The objective was to produce knowledge on the basis of which training can be developed so that it better meets the needs of the customers. The theoretical bases of this thesis are the basics of work welfare and emotional welfare as well as the effect of training on the improvement of the personnel and its welfare. The experiences of the customers are examined with regard to customer satisfaction and the quality of the services.

This thesis is a qualitative study. The data were collected from online questionnaire in autumn 2011. The questionnaire consisted of seven open questions and one structured question. The questionnaire was sent to 26 persons. Nineteen persons returned it. The data were analyzed by a theory-based content analysis. The results were given using charts to demonstrate the vital results, as well as with direct quotations.

According to the results of this study, especially those who got individual training felt that the benefit of it met the expectations of the buyer of the training. Those who got individual training emphasised the opinion of an outsider in solving problems. They felt training helped them recognize their strengths and also increase their self-knowledge and confidence. Training was experienced as a kind of incentive to achieve the objectives.

The answers of those who got group training revealed that the training mainly benefited the work community. Training improved the team spirit and the endurance of the work community. One significant benefit of the training that their answers revealed was the increase in general positivity.

The results of this study show that especially group training needs to be improved. What the customers expected to get from the training were clear entities where theoretical content and personal activity alternate in a suitable way.

As further challenge I would suggest making a new study in about a year using the same kind of customers and comparing the results to the results of this thesis. The questionnaire used in this thesis could also be utilized as a feedback form after training. It would serve as a systematic tool for customer feedback.

SISÄLLYS

JOHDANTO.....	8
HYVINVOINTI TYÖSSÄ.....	9
1.1 Työhyvinvoinnin perusteet.....	9
1.2 Henkinen hyvinvointi.....	11
Voimaantuminen.....	12
Työn hallinta.....	13
1.3 Valmennus hyvinvoinnin edistäjänä.....	15
ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	17
1.4 Asiakaspalvelun laatu.....	17
1.5 Asiakastyytyväisyystutkimus.....	19
TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT.....	20
TUTKIMUKSEN SUORITTAMISTAPA.....	20
1.6 Kohderyhmä.....	21
1.7 Aineiston keruu.....	21
1.8 Aineiston analysointi.....	23
TUTKIMUSTULOKSET.....	25
1.9 Taustatiedot.....	25
1.10 Asiakkaiden odotukset valmennukselle.....	25
1.11 Valmennuksen tuomat hyödyt yksilölle, yritykselle ja yhteisölle.....	27
1.12 Valmennuksen vaikutus henkiseen hyvinvointiin.....	30
1.13 Valmennuksen kehittäminen.....	33
TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU.....	35
1.14 Tutkimustulosten tarkastelu.....	35
1.15 Tutkimuksen luotettavuus.....	40
1.16 Tutkimuksen eettisyys.....	41
LÄHTEET.....	43
LIITE 1.....	45
LIITE 2.....	46
LIITE 3.....	48
LIITTEET	

JOHDANTO

Työhyvinvointi on laaja käsite, johon vaikuttavat organisaation toimintatapa ja johtaminen, ilmapiiri, työ ja ihminen itse omine tulkintoineen. Työhyvinvoinnin tarkastelussa on siirrytty kielteisestä voimavaroja kuluttavasta tarkastelusta työssä ilmenevien myönteisten piirteiden tutkimiseen ja kehittämiseen. Työn imulla tarkoitetaan työhyvinvointia positiivisena tilana, jota luonnehtii tarmokkuus, omistautuminen ja työhön uppoutuminen. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 6-7.) Työhyvinvointia edistävien toimenpiteiden hyödyt näkyvät sekä yksilön, että yrityksen tasolla tuottavuudessa, pidemmissä työurissa, työssäolon lisääntymisen, työpaikan imagossa, oppimisessa, laadussa, vastavuoroisessa arvostuksessa ja motivaatiossa (Anttonen & Räsänen 2009, 19).

Valmennuksella tarkoitetaan menetelmiä, keinoja ja asenteita, joilla voidaan auttaa valmennettavia yksilöitä tai ryhmiä saavuttamaan omat henkilökohtaiset tavoitteet ja organisaation asettamat tavoitteet (Hirvihuhta 2006, 6). Valmentaja auttaa asiakasta löytämään ratkaisuja erilaisiin tilanteisiin, lisäämään työmotivaatiota ja rakentamaan parempaa itsetuntoa. Valmennuksen tarkoituksena ei ole antaa asiakkaalle vastauksia, vaan valmentaja auttaa asiakasta löytämään itselle parhaat ratkaisut. (Elämäntaidonvalmentajien www-sivut 2012.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää valmennuksia järjestävän Loiste Marika Raitaniemen asiakkaiden odotuksia valmennukselle, valmennuksesta saatua hyötyä sekä valmennuksen vaikuttavuutta henkiseen hyvinvointiin. Kyselyssä kartoitettiin myös asiakkaiden kehittämisehdotuksia valmennukselle. Tulosten perusteella Loiste voi kehittää valmennusta paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Opinnäytetyö kuuluu osana Jyväskylän, Tampereen ja Satakunnan ammattikorkeakoulujen LIIKKU- hanketta, jonka tarkoituksena on luoda hyvinvointipalveluja tukeva ja hyvinvointiyrittäjyyttä edistävä liikkuva oppimisympäristö. Hanketta toteutetaan työelämälähtöisesti ja se tarjoaa opiskelijoille mahdollisuuden yritys yhteistyöhön. (LIIKKU- Hanke 2012.)

HYVINVOINTI TYÖSSÄ

1.1 Työhyvinvoinnin perusteet

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan terveellistä, turvallista ja tuottavaa työtä, jota ammattilaiset tekevät hyvin organisoidussa työyhteisössä. Työ tukee työntekijöiden elämänhallintaa, ja työ koetaan mielekkääksi ja palkitsevaksi. Työhyvinvointiin viitattaessa voidaan kuvata työntekijän kokemusta siitä, kuinka turvalliseksi ja terveelliseksi työntekijä olonsa tuntee, ja miten merkityksellisenä hän pitää työtä ammatti- ja tuottavuusvaikutukset huomioonottaen. (Anttonen & Räsänen 2009, 18.) Työhyvinvointiin voidaan katsoa kuuluvaksi jokaisen yksilön henkilökohtainen tunne ja vireystila, sekä koko työyhteisön yleinen vireystila (Ojala & Ahonen 2005, 28). Työhyvinvoinnin katsotaan kuvaavan työntekijän henkilökohtaista kokemusta työn turvallisuudesta ja terveellisyydestä, hyvästä johtamisesta, muutosten hallinnasta ja työn organisoinnista, sekä työyhteisön tarjoamasta tuesta ja siitä, kuinka merkityksellisenä työntekijä itse työtään pitää (Anttonen & Räsänen 2009, 18).

Työhyvinvoinnin tulisi olla yksilöiden ja työyhteisön jatkuvaa kehittämistä niin, että jokaisella olisi mahdollisuus olla mukana vaikuttamassa ja onnistumassa (Ojala & Ahonen 2005, 28). Työhyvinvointia edistävien toimenpiteiden hyödyt näkyvät yksilön ja yrityksen tasolla: tuottavuudessa, pidemmissä työurissa, eläkkeelle siirtymisiän nousussa, työssäolon lisääntymisessä, työpaikan imagoissa, oppimisessa, liiketoiminnan tuloksessa, laadussa, kilpailukyvyssä, vastavuoroisessa arvostuksessa, motivaatiossa ja vapaa-ajan laadussa ja stressin vähentymisessä (Anttonen & Räsänen 2009, 19).

Työhyvinvointia voidaan tarkastella myös Maslowin tarvehierarkiaan soveltaen. Tarkoituksena on soveltaa perustarpeita suhteessa työhön ja näiden tarpeiden vaikutusta motivaatioon. Tarvehierarkia-teorian muodostavat psyko-fyysiset perustarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Ihmisen hyvinvoinnin perustana on, että nämä tarpeet tyydyttyvät sekä työssä, että elämässä yleensä. Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vaikutukset heijastuvat myös työelämään. (Rauramo 2008, 9, 34.)

Ensimmäisellä portaalla on psyko-fyysiset perustarpeet, joiden täyttymiseksi työn tulee vastata työntekijän ominaisuuksia mahdollisimman paljon. Perustarpeiden täyttymiseksi välttämättömiä ovat myös ravinto, liikunta, ja sairauksien ehkäisy ja hoito. Toisella portaalla tarkastellaan turvallisuuden tarvetta, jonka tyydyttymisen edellytyksenä työelämässä on: työympäristö ja turvalliset toimintatavat, toimeentulo ja tasa-arvoinen työyhteisö. Kolmannella portaalla on liittymisen tarve, jonka täytyminen edellyttää avointa ja luotettavaa työyhteisöä, sekä vaikutusmahdollisuuksia omaan työhön. Työelämässä liittymisen tarve lähtee halusta kuulua johonkin yhteisöön. Arvostuksen tarpeet tulevat neljännellä portaalla. Arvostuksella tarkoitetaan toisilta ihmisiltä saatua arvostusta ja itsearvostusta. Työyhteisössä työyhteisön, esimiehen ja läheisten osoittamaan arvostukseen vaikuttaa se, kuinka työntekijä arvostaa itseään ja työtään. Viimeinen porras muodostuu itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeista. Tarpeen täyttymistä edistävät sekä yksilön, että yhteisön oppimisen ja osaamisen tukeminen. Osaamista tukemalla kehitetään myös organisaation tavoitteita. (Rauramo 2008, 35.)

Työorganisaation toimivuutta, terveyttä ja menestymistä voidaan pitää koko yhteiskuntaa koskettavana kysymyksenä, mutta myös sen yksittäisten jäsenten hyvinvointia koskettavana asiana. Organisaatio ei ole toimiva ja terve, jos sen laatu ja kannattavuus heikkenevät. Samoin sen tehokkuus vaarantuu, jos henkilökunta voi huonosti. (Kinnunen & Simola 2005, 119.)

Hyvin toimivalla organisaatiolla, joka tukee henkilöstön työhyvinvointia ja suoriutumista, sekä selviytyy toimintaympäristön aiheuttamista muutoksista menettämättä kannattavuuttaan, katsotaan olevan seuraavia ominaisuuksia: yhteiset arvot ja yhteinen toimintaa ohjaava visio, toimiva strategia, kannustava ja toimiva johtajuus, rakenne joka toteuttaa strategiaa tarkoituksenmukaisella tavalla, hyvä ihmisten johtaminen ja selkeät toimintakäytännöt (Kinnunen & Simola 2005, 131-135).

Keskeisenä tekijänä hyvin toimivaa organisaatiota kuvatessa pidetään kuitenkin työyksikön ja työryhmän ilmapiiriä. Erilaisissa tutkimuksissa on osoitettu työilmapiirin merkitys työntekijöiden jaksamisen ja suoriutumisen kannalta. Työntekijöiden välisillä keskinäisillä suhteilla ja työtovereilta saadulla tuella

katsotaan olevan suora yhteys hyvinvointiin. Hyvän työilmapiirin tunnusmerkkeinä voidaan pitää työntekijöiden luottamusta, hyvää yhteistyötä, työtovereilta saatavaa tukea, työyhteisön kykyä käsitellä ristiriitoja ja työyhteisön kiinteyttä. (Kinnunen & Simola 2005, 136.)

1.2 Henkinen hyvinvointi

Tavoitteellinen toiminta, mukaan luettuna työ, on yksi keskeisiä tekijöitä hyvinvoinnin rakentumisessa. Työn kautta liitytään sosiaaliseen verkostoon ja rakennetaan itsetuntoa ja itsearvostusta. Työn kautta on myös mahdollista oppia uusia asioita, ja kehittää jo olemassa olevia kykyjä ja taitoja. (Suomen mielenterveysseura 2006, 8.)

Henkinen hyvinvointi rakentuu monista eri asioista. Keskeisinä elementteinä siihen kuuluu motivoiva ja omia taitoja vastaava työ, työn vaikutusmahdollisuudet eli työn hallinta, työyhteisöltä saatu tuki, sosiaalinen verkosto sekä työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisen mahdollisuudet (Suomen mielenterveysseura 2006, 8-9). Nykyisen tietämyksen mukaan työn mielekkyys on viimeisten vuosien aikana laskenut. Työssä ilmenevän pahoinvoinnin sijaan työyhteisöissä on alettu kehittää hyvinvointia vahvistamaan työn voimaannuttavia piirteitä. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 3.)

Luukkala (2011) kuvaa kirjassaan työn imun-käsitettä. Työn imun kuvataan olevan voimavara, joka on yhteydessä terveyteen, elämästä nauttimiseen ja työssä ja työelämässä jaksamiseen (Suomen mielenterveysseura 2006, 22). Luukkalan mukaan työn imu koostuu tarmokkuudesta, omistautumisesta ja uppoutumisesta. Tarmokkuudella tarkoitetaan sitä, että työssä on jokin sellainen ominaisuus, jonka ansiosta voimavarat aktivoituvat, ja työntekijä tuntee olonsa työpäivän aikana energiseksi. Omistautumisella tarkoitetaan samanlaisia arvoja, kuin työnantajalla. Uppoutumisella tarkoitetaan ”virtauskokemusta”, eli töissä työt sujuvat ja aika kuluu. (Luukkala 2011, 38.) Seuraavien voimavarojen katsotaan lisäävän työn imua: työtehtävien haastavuus ja monipuolisuus, työn vaikutusmahdollisuudet, koettu arvostus ja saatu tuki, kannustava johtaminen ja mahdollisuus kehittyä työssä

(Työterveyslaitoksen www-sivut 2012). Henkiseen hyvinvointiin työssä katsotaan olevan parhaat edellytykset silloin, kun sitä kehitetään yhtä aikaa työntekijän, työn ja työyhteisön tasoilla toimilla (TEK Tekniikan akateemisten www-sivut 2012).

Voimaantuminen

Sisäinen voimaantunne eli voimaantuminen on käsite, jota pidetään yhtenä henkisen hyvinvoinnin kulmakivenä (Suomen mielenterveysseura 2006, 23). Voimaantumisen tarkoitetaan ihmisen omaehtoista itsensä auttamista, johon sisältyy omien arvojen kunnioittaminen. Työyhteisössä tämä tarkoittaa sitä, että kaikkia työyhteisön jäseniä pidetään tasa-arvoisina oppiarvosta ja palkkaluokasta riippumatta. Kaikkien toiveita ja odotuksia kuunnellaan. Voimaantuneen ihmisen on helppo työskennellä yhteistyössä muiden kanssa arvoisessaan yhteisössä. Työyhteisössä voimaantumisen on havaittu parantavan organisaatioiden luovaa ja innovatiivista työskentelyä, avointa kommunikaatiota, tiimien innostavaa työskentelyä ja uuden tiedon luomista ja sen jakamista. Voimaantuneen työyhteisön jäseniä rohkaistaan ottamaan riskejä, tekemään aloitteita, olemaan luovia ja kyseenalaistamaan vakiintuneita toimintatapoja.

(Heikkilä 2005, 3-5.)

Heikkilä (2005) kirjoittaa voimaantumisen prosessista, jota voidaan kuvata neljällä eri tasolla. Ensimmäisellä tasolla työntekijä havaitsee oman tyytymättömyytensä tilanteeseen. Työn ja oman itsen kehitys on pysähtynyt. Tässä vaiheessa, on syytä alkaa tarkastella perusteellisesti, voiko työstä kehittää tyydyttävämmän. Toisella tasolla tyytymättömyys omaan tilanteeseen herättää motivaation sitoutua myönteiseen muutokseen. Työntekijä haluaa osoittaa työtään kohtaan aikaisempaa suurempaa mielenkiintoa ja kantaa entistä suurempaa vastuuta työstään. Tässä kohtaa voimaantumisen prosessia työntekijä oppii uusia taitoja, jolloin itsetunto ja –luottamus vahvistuvat. Henkilö saattaa laajentaa tarkastelunkohdetta myös organisaation ulkopuolisiin kehittymismahdollisuuksiin. Kolmannella tasolla henkilö alkaa toteuttaa voimaantumisuunnitelmaa. Itseluottamus kasvaa, kun uskaltaa ottaa vastaan uusia haasteita. Päätöksenteko nopeutuu ja varmistuu. Tavoitteiden mukainen toiminta alkaa onnistua, mikä tuottaa menestymisen tunteita. Työ alkaa tuntua nautittavalta ja

tuottaa iloa. Neljännellä tasolla työntekijä tuntee itsensä voimaantuneeksi. Työntekijän on aikaisempaa helpompi ottaa vastaan uusia tehtäviä ja oppia uutta. Myös yhteistyö muiden kanssa on parantunut. Työ tuntuu monipuoliselta ja mielekkäältä, ja siitä löytyy aivan uudenlainen mielekkyys. (Heikkilä 2005, 47-49.)

Työyhteisössä voimaantumisprosessi voidaan rakentaa seuraavien periaatteiden varaan; yksityisyys, osallistuminen, yhteisö ja resurssien uusjako. Yksityisyydellä tarkoitetaan työntekijöiden käsitystä omasta ihmisarvostaan ja yksityisyydestään. Yksityisyyden tiedostaminen auttaa työntekijää ymmärtämään arvonsa työyhteisössä. Voimaantuminen perustuu jokaisen itsetunnon kehittämisen varaan. Osallistuminen osana voimaantumisprosessia tarkoittaa aktiivista osallistumista ja siihen liittyvää vastuunkantoa. Aktiivinen osallistuminen tuottaa ongelmia, joita ihmisten erilaisuus ja eriarvoisuus tuottavat. Osallistumiskokemukset kertovat, mitkä kokemukset auttavat voimaantumaan. Tämän tiedon perusteella työntekijä valikoi kokemuksia ja suosii niitä, jotka vahvistavat hänen itsetuntoaan. Organisaation hyvinvoinnista hyötyy koko työyhteisö. Voimaantumisprosessin avulla työyhteisössä voidaan löytää tasapaino, jossa yksilön ja yhteisön etu toimii sopusoinnussa keskenään. Voimaantuvassa työyhteisössä resurssien uusjaolla tarkoitetaan tasavertaista työyhteisöä, jossa kukaan ei pääse käyttämään valtaa toisten yli. (Heikkilä 2005, 32-33.)

Työn hallinta

Työntekijöiden tuottavuuden ja hyvinvoinnin kannalta tärkeänä tekijänä voidaan pitää työn hallintaa, jolla tarkoitetaan mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhön. Mankan (2006) mukaan työn hallinta tarkoittaa työn itsenäisyyttä. Työn motivoivaksi kokeminen vaatii oman osaamisen käyttömahdollisuuksia, tehtäväkokonaisuuksia ja työn merkityksellisyyttä, sekä työstä saatavaa palautetta, että työn vastuullisuutta. Työlle asetettavat vaatimukset ja työn hallinta vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin. Työstä aiheutuva stressi on korkea, kun työn vaatimukset ovat korkeat ja hallinnan mahdollisuudet vähäiset. Työntekijän mahdollisuus päättää omasta työstään vähentää stressiä ja lisää motivaatioita. Työn hallintaan liittyy työntekijöiden tyytyväisyys,

sitoutuminen työhön, työsuoritus ja työmotivaatio sekä vähemmän henkistä ja fyysisistä oireilua ja poissaoloja. (Manka 2006, 188-191.)

Gerlander ja Launis (2007) ovat tarkastelleet työhyvinvointia tarkasteluikkunoiden kautta. He ovat jakaneet hyvinvoinnin kokemusikkunaan, kuormitusikkunaan ja työn muutoksen ikkunaan. Kokemusikkunan tarkastelussa he toteavat kokemusikkunan kuvaavan työntekijän tuntemuksia työnteosta ja työyhteisöstä. Työntekijän henkilökohtaiseen kokemukseen perustuva tulkinta ohjaa hänen suhtautumistaan ja toimintaansa. Heidän mukaansa työhyvinvoinnin kannalta merkityksellistä on, että työntekijä kokee työnsä mielekkäänä ja hallittavissa olevana. (Gerlander & Launis 2007, 206.)

Työn hallinnan katsotaan liittyvän hyvinvoinnin lisäksi työntekijöiden terveyteen. Työn hallinta lisää hyvinvoinnin vahvistumista ja lisää työhön sitoutumista. Hallinta vahvistaa myös työntekijän kykyä luoda sosiaalisia suhteita ja saada sosiaalista tukea. Sosiaalinen tuki ilmenee luottamuksena työntekijöiden ja esimiesten välillä, työyhteisön sosiaalisena yhtenäisyytenä ja hyvänä henkenä. Sosiaalisen tuen ajatellaan lieventävän työn vaatimusten ja hallinnan vaikutuksia terveyteen. Työyhteisön sosiaalisen tuen katsotaan myös liittyvän ryhmään liittymisen tarpeisiin. Työrooleja selkiyttämällä, ja kannustavalla ja työntekijöitä arvostavalla ilmapiirillä, työhyvinvointia voidaan kehittää lisäämään työn hallintaa ja parantamaan työntekijän vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksia. (Manka 2006, 192-194.)

Manka (2011) tarkastelee työn hallintaa stressireaktioiden kautta. Työtä koskeva päätösvalta vähentää stressiä, mutta lisää halua oppia. Aktiivisen työn katsotaan edistävän oppimista ja kehittymistä. Passiivisessa työssä työntekijän taas ei tarvitse käyttää tietojaan ja taitojaan, mikä johtaa oppimis- ja kehittymiskyvyn heikkenemiseen. Hyvään työn hallintaan liittyy tavallista parempi työtyytyväisyys, sitoutuminen työhön, työsuoritus ja työmotivaatio. Työntekijöillä on myös yksilöllisiä eroja kohdata uhat ja mahdollisuudet, siksi työhyvinvoinnin katsotaan syntyvän erilaisten ympäristö- ja yksilöllisten tekijöiden vuorovaikutuksesta. Ajatuksena on se, miten yksilön ominaisuudet ja osaaminen sopivat työympäristön vaatimuksiin. Tärkeässä osassa on hallinnan tunne eli se, minkälaisia välineitä ja voimavaroja työntekijällä on. (Manka 2011, 55-59.)

1.3 Valmennus hyvinvoinnin edistäjänä

Valmentamisella eli coachingilla tarkoitetaan menetelmiä, keinoja ja asenteita joilla voidaan auttaa valmennettavia yksilöitä tai ryhmiä saavuttamaan työssä omat tavoitteet ja organisaation asettamat tavoitteet. Valmennuksella pyritään tavoitteiden parantamiseen, sekä oman ammatillisen suorituskyvyn ja osaamisen nostamiseen. Valmennuksesta saadaan paras hyöty silloin, kun valmennukseen osallistujilla on selvä käsitys siitä, mitä valmennus on ja heillä itsellä on mahdollisuus päästä osaksi valmennuksen suunnittelua. (Hirvihuhta 2006, 6, 10.)

Valmennettavana voi olla sekä yksilö, että ryhmä. Valmennettavan asema yrityksessä voi olla ylimmän johdon edustaja, organisaation menestyksen kannalta tärkeä henkilö; esimies, joka haluaa parantaa työsuoritustaan tai valmennus voi tapahtua ryhmässä, joka on koottu henkilöistä, jotka hoitavat työkseen samankaltaisia työtehtäviä tai työskentelevät yhdessä. (Hirvihuhta 2006, 6-7.)

Kallio (2009) on kuvannut yksilö- ja ryhmävalmennuksen määritelmiä. Yksilövalmennus voi kestää yli vuoden. Yleisimmin tapaamisia on noin viisi- kuusi kertaa, ja tapaamiset ovat noin kahden kolmen viikon välein. Yksi valmennuskeskustelu kestää noin yhdestä kahteen tuntiin ja valmennusta voidaan antaa myös puhelimitse. Tapaamisten välillä valmentaja saattaa antaa valmennettavalle tehtäviä, jotka vievät prosessia eteenpäin. Ongelmien ratkaiseminen on yksi valmennuksen tärkeä osa-alue. (Kallio 2009, 5.)

Ryhmävalmennuksessa valmennettavat koostuvat yksilöistä, jotka tavoittelevat samansuuntaista tavoitetta tai toimivat valmentajina toisilleen. Valmennettavat voivat olla samasta organisaatiosta. Usein valmennettavat ovat kuitenkin toisilleen tuntemattomia, ja yhdistävänä tekijänä toimii yhteinen aihe. Ryhmävalmennuksen tavoitteena on, että toisen osallistujan pohdinta ja aiheen käsittely laukaisee muissa osallistujissa asian käsittelyn ja ratkaisuvaihtoehtojen kartoituksen. Valmennuksen kesto räätälöidään ryhmän tarpeiden mukaan, ja valmennettavien määrä on yleensä 10- 12 henkilöä. Tarkoituksena on, että ryhmä itse tuottaa oivallukset ja ratkaisut, sekä on vastuussa omista päätöksistään. (Kallio 2009, 16-17.)

Valmentajana voi toimia ulkopuolinen henkilö, jonka palveluja organisaatio ostaa, joko organisaation johdon aloitteesta tai henkilön omasta aloitteesta. Organisaatiossa saattaa myös olla oma coaching- järjestelmä, jolloin se on kouluttanut joukon työntekijöitä vastaamaan toisten valmennuksesta. Valmentajana voi myös toimia esimies, jonka roolina on tällöin työntekijöiden osaamisen kehittäminen ja heidän auttamisensa erilaisten ratkaisujen edessä. (Hirvihuhta 2006, 6-7.)

Valmennuksen lähtökohtana voidaan käyttää voimavara- ja ratkaisusuuntautunutta ajattelutapaa, joka tarkoittaa sitä, että ”teemme pieniä hyödyllisiä asioita koko ajan mutta emme aina kiinnitä niihin huomiota”. Valmennuksessa näitä tilanteita tarkastellaan lähemmin ja hyödynnetään niitä. Valmennus perustuu myös narratiiviseen eli tarinalliseen ajattelutapaan, jossa esimerkiksi ammatillisen uran vaiheista ja nykyhetkestä kerrotaan juonellisena jatkumona. Kongnitiivista psykologiaa hyödynnetään valmennuksen perustana. Sen mukaan yksilö rakentaa itse omia sisäisiä mallejaan siitä, mikä on ”totta”. Sisäiset mallit ilmenevät uskomuksissa, ajattelussa, mielikuvissa ja toiminnassa. Valmennuksessa valmennettava voi tarkastella omaa toimintaansa ja tehdä hyödyllisiä päätelmiä ja uudelleenarviointeja. Valmennuksen perustana käytetään myös erilaisia dialogisia menetelmiä, joiden tarkoituksena on auttaa ymmärtämään ja kuulemaan paremmin, ja näin kehittää uudenlaista ajattelua. Yksi valmennuksen taustateorioista on systeeminen ajattelu, jonka mukaan pienikin muutos esimerkiksi tiimin jäsenen toiminnassa vaikuttaa tiimin muiden jäsenten toimintaan. Valmennuksen avulla pyritään ennakoimaan, miten valmennettavan toiminta vaikuttaa muihin. (Hirvihuhta 2006, 13-14.)

Elämäntaidonvalmennuksesta ei ole kirjoitettu omia erillisiä teoksia, vaan tietoa löytyy lähinnä palveluntuottajien omilta kotisivuilta. Elämäntaidonvalmennuksella tarkoitetaan ratkaisukeskeistä ja tulevaisuuteen tähtäävää työtä, jonka avulla asiakas voi nauttia enemmän elämästä ja löytää tavoitteet valitsemallaan elämän osa-alueella. Elämäntaidonvalmentaja auttaa asiakasta mm. löytämään omat tarpeet ja tavoitteet, tekemään elämänmuutoksia, löytämään ratkaisuja erilaisiin tilanteisiin, lisäämään työmotivaatiota ja rakentamaan parempaa itsetuntoa. Valmentajan tarkoituksena ei ole antaa asiakkaalle neuvoja, vaan kuuntelun, kysymysten ja harjoitteiden avulla valmentaja auttaa asiakasta löytämään itselle parhaat ratkaisut. (Elämäntaidonvalmentajien www-sivut 2012.)

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

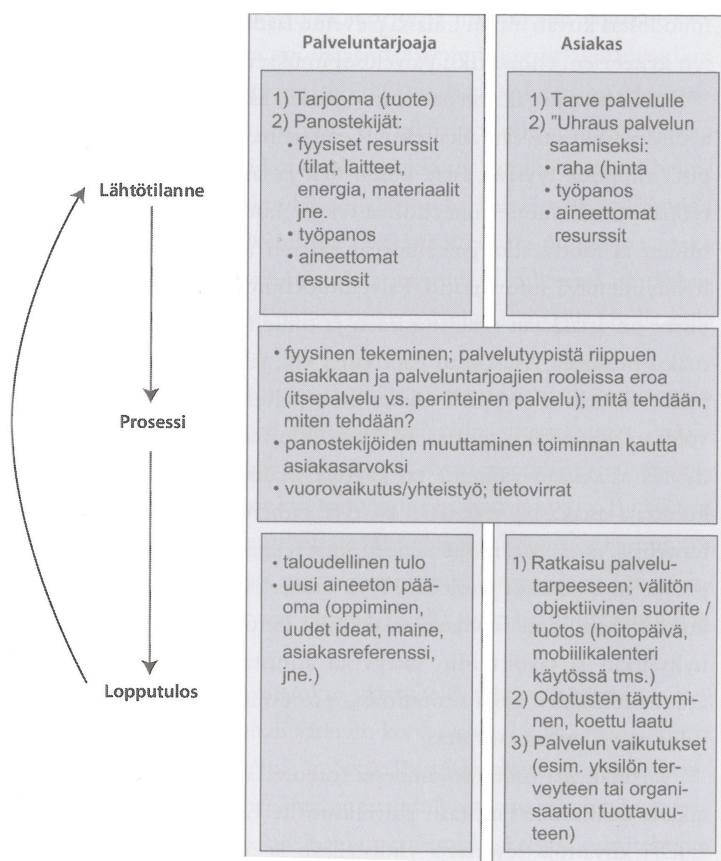
Asiakastyytyväisyyden kokeminen liitetään ajallisesti ostospäätöstilanteeseen tai sen jälkeiseen käyttötilanteeseen. Sen kokeminen perustuu odotusten ja kokemusten väliseen ajatusprosessiin ja siihen liittyvään tunnetilaan. (Paavola 2006, 53.)

Asiakas ostaa palvelun, koska hänellä on siihen tarve. Tyytyväisyyden kokemus liittyy siihen, minkälaisen hyödyn asiakas palvelulta saa. Asiakastyytyväisyyttä tuottaa palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset. Palvelun käytön seuraukset voivat olla toiminnallisia eli käytännön seurauksia tai psykologisia seurauksia. Tyytyväisyyteen vaikuttaa myös palveluun liittyvien tuotteiden laatu. Palvelukokemukseen vaikuttaa myös se, kuinka paljon asiakas itse panostaa palvelun saamiseen verrattuna saamaansa hyötyyn, puhutaan asiakkaan saamasta arvosta. Asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys liittyvät olennaisesti toisiinsa, ja vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen. (Ylikoski 2001, 151-154.)

1.4 Asiakaspalvelun laatu

Palvelutuotannon prosessi lähtee liikkeelle tilanteesta, jossa palveluntarjoajalla on olemassa palvelutuote eli tarjooma. Asiakkaalla taas on tarve palvelun hankkimiselle, johon liittyy myös asiakkaan odotukset tarjottavalle palvelulle. Palvelun hankkimisen taustalla ei aina ole välittömän palvelutuotoksen saaminen, vaan myös palvelun aikaansaamat vaikutukset. Palveluntarjoajalla on olemassa tuotteen lisäksi resursseja, joiden avulla palvelu mahdollistetaan. Resurssit voivat olla fyysisiä, kuten tilat ym. tai aineettomia, kuten osaaminen ja motivaatio. Palvelutuotannolle tyypillistä on asiakkaan osallistuminen ja oma panoksen tuominen osaksi prosessia. (Lönnqvist, Jääskeläinen, Kujansivu, Käpylä, Laihonen, Sillanpää & Vuolle 2010, 18-21.)

Prosessin tuotantovaiheessa suoritetaan toimintoja, joiden aikana tarjotaan palvelusuorite ratkaisuna asiakkaan tarpeeseen. Palveluntarjoajan ja asiakkaan resursseja yhdistellään ja muutetaan tuotoksiksi, jotka vastaavat asiakkaan tarpeita. Tärkeää palvelutuotannossa on palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. (Lönnqvist ym. 2010, 20.)



Kuvio 1. Palvelutuotannon elementit. (Lönnqvist ym. 2010, 19.)

Palvelutuotannon prosessin tuloksena saadaan erilaisia tuotoksia. Tuotos koostuu palvelutuotteeseen sisältyvistä tekijöistä. Asiakas arvioi tuotoksia suhteessa ennakkoodotuksiin. (Lönnqvist ym. 2010, 21.)

Palveluntuottaja saa palvelusta taloudellisen hyödyn lisäksi myös välillisiä ja ei-taloudellisia hyötyjä. Palveluprosessin kautta voidaan oppia uusia asioita, joiden kautta toimintaa voidaan kehittää enemmän asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Palveluntuottaja saattaa joutua pohtimaan ratkaisua, jossa hän voi joutua myymään tuotettaan tappiolla, jos sen kautta on saatavissa ei-taloudellisia hyötyjä, jotka kuitenkin saattavat olla yrityksen menestymisen kannalta tärkeitä. (Lönnqvist ym. 2010, 22.)

1.5 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyyskysely on markkinointitutkimusta, jossa tavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemaa tyytyväisyyttä yritystä kohtaan (Rope & Pöllänen 1994, 83, 85).

Asiakastyytyväisyystutkimukselle keskeistä on validiteetti, reliabiliteetti, järjestelmällisyys, lisäarvon tuottaminen ja toimintaan kytkeytyminen. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että asiakastyytyväisyyskysely mittaa juuri niitä asioita joita halutaan mitata. Tutkimuksen validiteetille keskeistä on kysymysten muotoilu, kysymyksiin mahdollisesti annetut vaihtoehdot ja kysymysten asettelu kyselylomakkeeseen. Reliabiliteetin käsitteellä asiakastyytyväisyyskyselyn yhteydessä tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä ja luotettavuutta, eli vastausten toistettavuutta asiakastyytyväisyystutkimusta uusittaessa. Asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa reliabiliteettia heikentäviä tekijöitä ovat pieni otoskoko, suuri vastaamattomien määrä, kysymysten huono muotoilu ja huonosti ajoitettu tutkimuksen toteutus. Asiakastyytyväisyystutkimuksen järjestelmällisyydellä tarkoitetaan tutkimuksen toteuttamista niin, että voidaan seurata asiakastyytyväisyyden kehittymistä ja vertailla tuloksia. Asiakastyytyväisyystutkimuksella voidaan tuottaa lisäarvoa yritykselle silloin, kun sen avulla pystytään kehittämään yrityksen toimintaa asiakassuhteiden syventämiseksi. Toimintaan kytkeytymisellä tarkoitetaan asiakastyytyväisyystutkimuksen tulosten hyödyntämistä yrityksen toiminnan kehittämisessä. (Rope & Pöllänen 1994, 83, 84.)

Asiakastyytyväisyystutkimus tulisi toteuttaa jatkuvasti tai säännöllisin väliajoin tapahtuvana jatkuvana tutkimuksena, jotta voitaisiin seurata tutkittavan asian kehittymistä. Tarkoituksena on saada mahdollisimman tarkka tietoa asiakastyytyväisyydestä ja erilaisista tekijöistä, jotka ovat vaikuttaneet asiakkaiden tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen. (Rope & Pöllänen 1994, 85-86.)

TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Loiste Marika Raitaniemen valmennuksiin osallistuneiden henkilöiden valmennuksesta saatua hyötyä ja sen vaikuttavuutta henkiseen hyvinvointiin. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla selvitettiin valmennuksen vaikuttavuutta yksilölle, yritykselle ja yhteisölle, sekä vaikutusten pysyvyyttä heti valmennuksen jälkeen, nyt ja sen mahdollisia vaikutuksia tulevaisuuteen. Vastausten pohjalta tilaaja saa tietoa valmennuksen vaikuttavuudesta asiakkaiden elämään, ja pystyy kehittämään valmennuksia paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

1. Mitkä olivat asiakkaiden odotukset valmennukselle?
2. Mitä hyötyä valmennus on tuonut yksilölle, yritykselle ja yhteisölle?
3. Mikä on valmennuksen vaikuttavuus asiakkaiden henkiseen hyvinvointiin?
4. Miten tilaaja voi kehittää valmennusta palvelemaan paremmin asiakkaiden tarpeita?

TUTKIMUKSEN SUORITTAMISTAPA

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivista tutkimusta voidaan käyttää tutkimusalueilla, joista ei vielä tiedetä paljoa. Lisäksi sitä voidaan käyttää myös olemassa olevalle tutkimusalueelle, kun halutaan saada uusi näkökulma tai epäillä teorian tai käsitteen merkitystä, tutkimustuloksia tai vakiintunutta metodiikkaa. Asiaa voidaan myös tutkia ymmärtämisen näkökulmasta. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on löytää tutkimusaineistosta samanlaisuuksia tai eroja. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 50.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, ja tutkittavaa kohdetta pyritään kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä löytää tosiasioita, ei todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remses, & Sajavaara 2008, 157.)

Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus, koska tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Loisteen asiakkaiden kokemuksia valmennuksen vaikuttavuudesta, ei mitata vaikuttavuuden määrää. Aineisto tutkimusongelmien selvittämiseen kerättiin kyselyn avulla, joka sisälsi seitsemän avointa kysymystä. Tutkimusaineisto analysoitiin käyttämällä teorialähtöistä sisällönanalyysia, jonka tarkoituksena on löytää tutkimusaineistosta samankaltaisuuksia ja eroja, ja verrata niitä teorialähtöiseen tietoon. Sopimus opinnäytetyön tekemisestä laadittiin tammikuussa 2012, sopimus liitteenä yksi.

1.6 Kohderyhmä

Loiste on Marika Raitaniemen vuonna 2007 perustama henkisen hyvinvoinnin valmennuksia tarjoava yhden henkilön yritys. Loiste tarjoaa yrityksille, yksityisille henkilöille, perheille sekä kolmannen sektoriin toimijoille elämäntaidon valmennusta, työnohjausta sekä erilaisia koulutuksia. Lisäksi Loisteen palveluihin kuuluu kriisitilanteissa työskentely. (Raitaniemi 2011)

Kyselyyn vastaajiksi kutsuttiin 26 henkilöä, jotka olivat osallistuneet tilaajan järjestämään valmennukseen viimeisen vuoden aikana ja valmennuksen kesto oli ollut vähintään kaksi kertaa. Tekijällä ei ollut etukäteen tiedossa oliko kyseessä yksilö- tai ryhmävalmennuksiin osallistuneita asiakkaita, valmennuksen tilaaja vai työntekijä

Ennen kyselyn lähettämistä tilaaja oli yhteydessä valitsemiinsa vastaajiin, ja kysely lähetettiin vain vastaajille jotka olivat etukäteen lupautuneet vastaamaan kyselyyn.

1.7 Aineiston keruu

Aineiston hankinta suoritettiin verkkokyselynä, joka sisälsi taustatietojen lisäksi 6 avointa kysymystä ja yhden strukturoidun kysymyksen, joka tuli tutkimuksen tilaajan pyynnöstä. Kysely lähetettiin sähköisesti vastaajille marraskuussa 2011 ja vastausaikaa annettiin neljä viikkoa. Kysymykset tehtiin Marika Raitaniemelle

toukokuussa 2011 tehdyn avainhenkilöhaastattelun pohjalta. Haastattelussa kartoitettiin Raitaniemen omia näkemyksiä valmennuksen vaikutuksesta työhyvinvointiin, valmennuksen järjestäjän näkökulmaa valmennuksen positiivisiin vaikutuksiin, valmennuksen pysyviä vaikutuksia yksilölle ja yritykselle ja valmennuksen teoreettisia lähtökohtia. Avainhenkilöhaastattelun vastauksia verrattiin tutkimuksen vastaajilta saatuihin vastauksiin. Kyselylomakkeen analyysirunkona oli: vastaajien odotukset valmennukselta, valmennuksen tuomat hyödyt ja valmennuksen kehittäminen.

Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä tietoa tosiasioista, tiedoista, asenteista ja mielipiteistä perusteluineen. Avoimet kysymykset antavat vastaajille mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin, eivätkä ”tuo valmiita vastauksia vastaajien suuhun”. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 192, 196.)

Tutkimus päätettiin toteuttaa verkkokyselynä, koska sen katsottiin olevan luotettavin tapa tavoittaa vastaajia ja saada heidät vastaamaan kyselyyn. Verkkokyselyn eduksi katsottiin vastaamisen helppous verrattuna postitettuun kyselyyn. Verkkokyselyyn vastaaminen onnistuu muutamassa minuutissa esimerkiksi sähköpostin lukemisen ohessa. Kyselytutkimuksen katsottiin myös olevan aikataulullisesti parempi vaihtoehto, kuin esimerkiksi teemahaastattelujen. Kyselyn vastaukset voitiin kerätä nimettöminä, ja vastauksia saatiin kerralla suuremmalta joukolta. Kyselylomake liitteenä 3..

Verkkokyselyn etuna on sen helppous, aineistoa voidaan kerätä helposti ja taloudellisesti suureltakin vastaajajoukolta. Kyselytutkimuksen heikkoutena pidetään kuitenkin suurta vastaajakatoa, usein kyselyn toteuttaja joutuu muistuttamaan vastaajia kyselyyn vastaamisesta. Kyselytutkimuksen aineistoa voidaan myös pitää pinnallisena, ei voida tietää kuinka rehellisesti vastaajat ovat kyselyyn vastanneet ja siksi kyselyn tuloksia voidaan pitää teoreettisesti vaatimattomina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 190- 192.)

1.8 Aineiston analysointi

Tutkimusaineisto analysointiin käyttämällä sisällönanalyysia, jolla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa, pyrkimyksenä on kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Sisällönanalyysin tavoitteena on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, kuitenkin kadottamatta aineiston sisältämää informaatiota. Olennaista on, että aineistosta erotetaan samanlaisuudet ja erilaisuudet. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 23.) Aineiston käsittely perustuu päättelyyn ja tulkintaan. Aluksi aineisto hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103- 104, 107-108.)

Tämä tutkimus analysoitiin käyttämällä teorialähtöistä sisällönanalyysia, ja analysointi tapahtui tammi-helmikuussa 2012. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineiston luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehukseen, viitekehys voi olla teoria, teoreettinen viitekehys tai käsitejärjestelmä. Teorialähtöisen sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe on analyysirungon muodostaminen. Teoriarunko voi olla hyvin tarkasti analyysiä ohjaava tai väljä. Seuraavaksi aineisto pelkistetään ja luokitellaan etsimällä aineistosta systemaattisesti analyysirungon mukaisia ilmauksia. Aineiston luokittelun jälkeen aineisto kvantifioidaan eli lasketaan kuinka monta kertaa sama asia esiintyy vastauksissa tai kuinka moni vastaaja ilmaisee saman asian. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 30-34.)

Vastausten saamisen jälkeen aineisto kirjoitettiin puhtaaksi kysymyksittäin. Analysoinnin helpottamiseksi vastaukset järjestettiin erikseen yksilö- ja ryhmävalmennuksessa olleiden vastaajien perusteella kahdeksi eri ryhmäksi. Aineiston puhtaaksi kirjoittamisen ja ryhmiin jakamisen jälkeen, aineistosta haettiin kysymyksittäin samaa tarkoittavia ilmaisuja, jotka otsikoitiin uudelleen. Aineiston ryhmittelyä jatkettiin vielä hakemalla erikseen kysymyksittäin yksilö- ja ryhmävalmennuksissa olleiden vastaajien vastauksien perusteella samaa merkitseviä ilmauksia. Tutkimuksen analyysirunkona käytettiin pääluokkia vastaajien odotukset valmennukselta, valmennuksen tuomat hyödyt, valmennuksen vaikutukset henkiseen hyvinvointiin ja valmennuksen kehittäminen. Ohessa kuvio 2.,

analysointiesimerkkinä yksilövalmennusasiakkaiden odotuksista valmennukselle. Vastaukset jaettiin niin, että kysymys 1 vastasi pääluokkaan vastaajien odotukset valmennukselta, kysymykset 2,3 ja 4 vastasi pääluokkaan valmennuksen tuomat hyödyt, pääluokkaan valmennuksen vaikutukset henkiseen hyvinvointiin vastaukset kerättiin kaikista vastausluokista ja kysymykset 5,6 ja 7 vastasivat pääluokkaan valmennuksen kehittäminen. Kyselylomake liitteenä 3..

ALKUPERÄINEN	ALAKATEGORIA	PÄÄKATEGORIA
ILMAISU		
-Voimaantumisen. -Miten jaksaa tilanteessa, eli miten saada voimavarat käyttöön.	Omien voimavarojen hyödyntäminen	
- Saada etäisyyttä työtilanteeseen puolueettoman henkilön kanssa. - Halusin apu urasuunnittelussa. - Aito kuunteleminen, tarpeen mukaan takapuolelle potkaisu, asiakkaan mielipiteen kyseenalaistaminen. - Avun saaminen, jotta löydän vastauksia omaa elämäni koskeviin asioihin.	Ulkopuolisen henkilön mielipide	
- Uusia ajattelutapoja. - Oppia hallitsemaan pään sisäistä kaaosta. - Ajatusten selkiäminen. - Vanhojen negatiivisten pinttyneiden ajatusmallien selkiäminen.	Uudet ajattelutavat ja ajatusten selkiäminen	Odotukset

Kuvio 2. Analysointiesimerkki yksilövalmennusasiakkaiden odotuksista valmennukselle.

Vastauksien ryhmittelyn jälkeen aineisto analysointiin pääluokkien mukaan niin, että yksilö- ja ryhmävalmennuksista saadut vastaukset analysoitiin omina ryhminään, ja lisäksi analysoitiin jokaiseen pääluokkaan vastaukset, jotka olivat olleet yhteisiä sekä yksilö-, että ryhmävalmennuksissa käyneiden vastaajien vastauksissa. Vastausten

analysoinnissa käytettiin myös suoria lainauksia, koska niiden katsottiin elävöittävän analysointia, ja luovan pohjaa analyysissä esitetyille asioille.

TUTKIMUSTULOKSET

1.9 Taustatiedot

Kysely lähetettiin 26 vastaajalle, jotka tutkimuksen tilaaja oli valinnut ennalta sovittujen ehtojen mukaisesti. Vastauksia saatiin 19, vastaajista seitsemän oli osallistunut yksilövalmennukseen ja 12 ryhmävalmennukseen. Vastausprosentti oli 73. Yksilövalmennukseen osallistuneista yksi vastaaja oli esimies/ valmennuksen tilaaja ja loput kuusi olivat työntekijöitä/ yksityishenkilöitä. Ryhmävalmennukseen osallistuneista viisi vastaajaa oli esimiehiä/ valmennuksen tilaajia ja seitsemän työntekijöitä/yksityishenkilöitä.

1.10 Asiakkaiden odotukset valmennukselle

Yksilövalmennukseen hakeutuneiden asiakkaiden tärkein yksittäinen odotus oli saada ulkopuolisen ihmisen mielipide omaan tilanteeseen. Valmentajalta odotettiin puolueetonta suhtautumista, asiakkaan mielipiteen kyseenalaistamista, avun saamista erilaisiin ongelmiin, kuuntelemista ja tarpeen mukaan asiakkaan kannustamista erilaisissa ratkaisuissa.

” Saada etäisyyttä työtilanteeseen puolueettoman ihmisen kanssa.”

Yksilövalmennukselta osa valmennettavista odotti myös saavansa apua siihen, miten saada omat voimavarat käyttöön. Valmennukseen hakeuduttiin toiveissa saada apua kriisitilanteeseen.

Muutama yksilövalmennusasiakas, sekä osa ryhmävalmennusasiakkaista toivoi valmennukselta uusia ajattelutapoja ja ajatusten selkiyttämistä. Valmennukselta haettiin uudenlaisia ajatusmalleja vanhojen pinttyneiden tapojen selkiyttämiseksi.

”Vanhojen negatiivisten pinttyneiden ajatusten selkiäminen.”

Suurin osa ryhmävalmennukseen osallistuneista vastaajista odotti saavansa valmennukselta yhteishengen parantumista työyhteisössä tai ryhmässä. Valmennuksen toivottiin helpottavan työyhteisön jäsenten toisiinsa tutustumista, sekä parantavan ryhmätyöskentelytaitoja. Yksi vastaajista odotti valmennuksen tuovan vertaistukea samanlaisessa tilanteessa olevilta henkilöiltä.

”Yhteishenki nousee työyhteisössä.”

Vastaajat odottivat ryhmävalmennuksen helpottavan työyhteisön toimintatapojen selkiyttämisesä. Eräs vastaaja odotti ryhmävalmennuksessa otettavan esille erilaisia ongelmia, ja pohdittavan niihin yhdessä ratkaisuja. Kaksi kyselyyn vastaajista odotti ryhmävalmennuksen tuovan voimia ja apuja omaan jaksamiseen.

”Miten jaksaa tilanteessa eli miten saada omat voimavarat käyttöön.”

Ryhmävalmennukseen hakeuduttiin myös toiveissa kohottaa omaa itsetuntoa. Valmennuksen myötä vastaajat toivoivat lisää itseluottamusta ja apua omien kykyjen tunnistamiseen, näiden myötä toivottiin myös itsetuntemuksen lisääntyvän. Monet ryhmävalmennukseen osallistuneet toivoivat valmennukselta positiivisuutta, elämäniloa ja kykyä löytää positiivisia asioita arjesta.

”Elämänilo, nauru, uudet ystävät.”

Myös osa ryhmävalmennukseen osallistuneista odotti valmennukselta ulkopuolisen ihmisen kommentteja ja näkökantoja. Taulukossa 1. asiakkaiden odotukset valmennukselle taulukoituna.

” Saada ulkopuolisen ihmisen huomioita ja kommentteja koskien työyhteisömme toimintatapoja.”

Taulukko 1. Asiakkaiden odotukset valmennukselle.

YKSILÖVALMENNUS	RYHMÄVALMENNUS
Ulkopuolisen henkilön mielipide	Yhteishengen parantuminen
Omien voimavarojen hyödyntäminen	Työyhteisön toimintatapojen selkiyttäminen
Uudet ajattelutavat ja ajatusten selkiäminen	Apua omaan jaksamiseen
	Itsetunnon kohoaminen
	Positiivisuus
	Ulkopuolisen ihmisen mielipide

1.11 Valmennuksen tuomat hyödyt yksilölle, yritykselle ja yhteisölle

Valmennuksen koettiin olevan paikka, jossa voi puhua vapaasti omista ajatuksista, ja purkaa omaa olotilaa. Erityisesti monet yksilövalmennukseen osallistuneet kokivat valmennuksen tuomana välittömänä hyötynä akuutin olotilan purkamisen.

”Tunne, että joku oikeasti kuuntelee.”

Eräs yksilövalmennuksessa käynyt vastaaja koki valmennuksen tuoneen hänelle uskallusta elää omia unelmia todeksi.

”Välitön hyöty oli se, että aloin elää rohkeampaa elämää, lopetin pelkäämisen ja asioiden ennakkoon murehtimisen.”

Sekä yksilövalmennukseen osallistuneista vastaajista, että ryhmävalmennukseen osallistuneista suuri osa koki valmennuksen kasvattaneen itseluottamusta, sekä

lisänneen itsevarmuutta ja itsetuntemusta. Itsetuntemuksen ja itsevarmuuden on koettu lisääntyneen saadun palautteen kautta. Yleisesti valmennuksesta saatuna hyötynä, sekä välittömänä valmennuksen jälkeisenä hyötynä osa vastaajista koki valmennuksen vaikuttaneen työssäjaksamiseen positiivisesti.

”Itseluottamus kasvoi”

”Työssäjaksaminen parani”

Osa vastaajista koki valmennuksen antaneen uusia näkökulmia asioiden tarkasteluun. Valmennettavat alkoivat valmennuksen vaikutuksesta kyseenalaistaa omia asioitaan, ja näin saivat laajempaa perspektiiviä näkökulmien muodostamiseen. Valmennuksen myötä koettiin saadun työkaluja käsitellä ongelmia itsenäisesti.

” Sain uusia näkökulmia ja huomasin, että jokin asia, jota olen pitänyt pelkästään negatiivisena, voikin olla myös hyvä, jos sen vain huomaa.”

Valmennuksesta saatuna välittömänä hyötynä osa vastaajista koki valmennuksen avartaneen ajatusmaailmaa, valmennus auttoi omien voimavarojen näkemisessä ja sai ajatukset liikkeelle.

”Pysähdyttiin ajattelemaan muutoksia, miten niihin sopeudutaan ja mitä hyötyä niistä on.”

Valmennuksesta koettiin olevan myös hyötyä stressinhallintaan. Vastaajat kertoivat saaneensa konkreettisia ideoita siihen, kuinka stressiä ja kiirettä voi hallita.

Yksi vastaajista koki, ettei valmennus ole tuonut välittömiä hyötyjä, vaan kyseessä on suurempi kokonaisuus, jossa hyödyt tulevat pitkällä aikavälillä.

Myös monet ryhmävalmennukseen osallistuneet kokivat valmennuksen tuoneen uudenlaisia näkökulmia aiheisiin. Valmennuksen myötä asioita alettiin pohtia eri näkökulmasta.

”Toi uusia näkökulmia aiheeseen.”

”Uusia ajattelutapoja.”

Sekä välittömänä valmennuksesta saatuna hyötynä, että kokonaisvaltaisena hyötynä lähes kaikki ryhmävalmennuksiin osallistuneista kokivat valmennuksen tuoneen iloa ja lisänneen positiivista ajattelua. Osa vastaajista kuvaa valmennuksen jättäneen jokaisen kokoontumisen jälkeen positiivisen mielen.

”Positiivisen ajattelun lisääntymistä.”

”Kaikille jäi tosi positiivinen mieli pitkäksi aikaa.”

Muutama ryhmävalmennukseen osallistuneista vastaajista koki valmennuksen tuomana hyötynä työyhteisössä tai yhteisössä olevien ongelmien esille tuomisen. Ongelmien esille tulon jälkeen niistä pystyttiin keskustelemaan rakentavasti ja sopimaan yhteisiä pelisääntöjä, joihin kaikki sitoutuivat.

”Valmennuksessa uskalsi ottaa esiin joitakin epäkohtia joista olisi ollut hankalaa alkaa puhumaan kesken työpäivän.”

”Sovittiin muutamia uusia pelisääntöjä esim. työaikojen suhteen.”

Monet vastaajat kertoivat valmennuksella olleen positiivisia vaikutuksia yhteishenkeen. Ryhmävalmennuksen myötä yrityksen/yhtisön yhteenkuuluvaisuuden on koettu parantuneen.

”Opittiin harjoitusten ja tehtävien avulla lisää toisistamme.”

Yhden vastaajan mukaan ryhmävalmennukseen osallistuminen on selkeyttänyt työyhteisön jäsenien rooleja, ja työnkuvaa. Taulukossa 2. on valmennuksen tuomat

hyödyt jaettuna yksilö- ja ryhmävalmennuksista saatuihin vastauksiin. Taulukossa 3. on molempien ryhmien vastauksista esille tulleita asioita.

Taulukko 2. Valmennuksen tuomat hyödyt eriteltyinä yksilö- ja ryhmävalmennuksessa käyneiden vastaajien vastauksiin.

YKSILÖVALMENNUS	RYHMÄVALMENNUS
Paikka jossa voi puhua omista ajatuksista.	Positiivinen ajattelu
Uskallus elää unelmia todeksi.	Yhteisössä olevien ongelmien esille tuominen
	Yhteishenki
	Työyhteisön jäsenien roolien selkiytyminen

Taulukko 3. Vastaajien yhteiset kokemukset valmennuksen tuomasta hyödystä.

YKSILÖ- JA RYHMÄVALMENNUS
Itseluottamuksen kasvaminen
Itsetuntemuksen lisääntyminen
Työssäjaksaminen
Uudet näkökulmat asioiden tarkasteluun
Työkaluja käsitellä ongelmia itsenäisesti
Auttoi omien voimavarojen näkemisessä
Stressinhallinta

1.12 Valmennuksen vaikutus henkiseen hyvinvointiin

Suurimpana vaikutuksena henkiseen hyvinvointiin, sekä yksilö- että ryhmävalmennuksiin osallistuneet vastaajat kokivat saaneensa apua itsensä kehittämiseen. Vastaajat olivat hakeneet valmennuksesta apua omaan

henkilökohtaiseen elämäänsä liittyviin kysymyksiin, sekä työhön liittyviin kysymyksiin, ja kokeneet sitä valmentajan avulla saaneensa. Erityisesti yksilövalmennuksessa käyneet vastaajat kokivat valmentajan olleen suurena apuna oikeiden vastuksien löytämisessä. Myös valmentajan mielipiteitä ulkopuolisena ihmisenä pidettiin hyvänä asiana. Valmennuksen katsottiin tuoneen apua myös itsetuntemukseen ja lisänneen itseluottamusta.

” Miten kehittää itseäni ja miten olla terveesti itsekäs.”

” Minulle se oli juuri sitä mitä tarvitsin siinä elämän vaiheessa ja juuri sellaisenaan. Piti itse katsoa silmästä silmään omaa elämäänsä turvallisessa seurassa sille tielle tukea saaden. Piti itse tehdä töitä ja siitä olen valmentajalleni kiitollinen.”

” Ihan jo itseensä tutustumisen takia.”

Monet valmennukseen osallistuneet olivat saaneet valmennuksen avulla lisää itseluottamusta. Lisäksi valmennus oli tuonut vastaajille rohkeutta toteuttaa erilaisia yksityiselämään ja työelämään liittyviä asioita. Eräs vastaaja kertoi valmennuksen olevan yksi tie mennä eteenpäin suunnitelmissa.

” Valmennuksesta lähtiessä oli jotenkin vahvempi olo..”

” Jos en olisi käynyt valmennuksessa, en kirjoittaisi tätä vastausta oman kodin olohuoneessa; valmennus sai minut toteuttamaan unelmani.”

Kaksi vastaajaa kertoi valmennuksessa käsiteltyjen asioiden tuoneen paljon uudenlaista pohdittavaa. He myös pitivät hyvänä valmennuksessa käsiteltyjä aiheita, jotka olivat sellaisia, joita tulee harvoin mietittyä itsenäisesti.

Useat ryhmävalmennukseen osallistuneet vastaajat saivat valmennuksen avulla lisää yhteenkuuluvaisuutta ja ryhmähenkeä. Yksi vastaaja korosti vertaistuen merkitystä. Valmennus auttoi myös ryhmiä tutustumaan toisiinsa paremmin. Eräs vastaaja kertoi valmennuksen auttaneen heitä huomioimaan ryhmän eri jäsenten luonteenpiirteitä ja toimintatapoja työtehtäviä suunniteltaessa.

” Kukaan ei yksin saa aikaan suuria, vaan siihen tarvitaan joukkovoimaa.”

” Yhteenkuuluvaisuuden parantuminen.”

Yksi ryhmävalmennukseen osallistunut vastaaja kertoi valmennuksen auttaneen heitä ryhmänä ottamaan esille vaikeitakin asioita ja keskustelemaan niistä, ennenkuin ne ovat muuttuneet liian vaikeiksi käsitellä. Eräs vastaaja oli huomannut, että valmennuksessa opittuja asioita tulee harjoitella, jotta niistä on hyötyä tulevaisuudessakin. Yhden vastaajan mukaan valmennuksesta saatu hyöty oli vain hetkellistä, elämä on liian kiireistä ottaa esiin valmennuksessa käsitellyjä asioita. Yksilövalmennukseen osallistunut vastaaja koki saaneensa valmennuksesta hyödyn, koska valmentaja oli ollut vastaavanlaisessa tilanteessa aiemminkin. Taulukossa 4. on esitetty valmennuksen vaikutukset henkiseen hyvinvointiin ryhmiteltynä yksilö- ja ryhmävalmennuksiin. Taulukossa 5. on molempien vastaajaryhmien vastauksissa ilmi tulleita asioita valmennuksen vaikutuksesta henkiseen hyvinvointiin.

” Hyöty oli aika hetkellistä, arjen kiireet vie voimat eikä muista ottaa esiin käsitellyjä asioita.”

” Ihanaa oli saada purkaa ihmiselle joka oli ollut vastaavanlaisissa tilanteissa itsekin aiemmin, - olkapää johon voi itkeä tai nauraa.

Taulukko 4. Valmennuksen vaikutus henkiseen hyvinvointiin, eriteltynä yksilö- ja ryhmävalmennuksessa käyneiden vastaajien vastauksiin.

YKSILÖVALMENNUS	RYHMÄVALMENNUS
Valmennus apuna oikean suunnan löytymisessä.	Yhteisössä huomioidaan ryhmän erilaiset jäsenet
Itsetuntemus ja -luottamus	

Taulukko 5. Valmennuksen vaikutus henkiseen hyvinvointiin, vastaajien yhteiset kokemukset.

YKSILÖ- JA RYHMÄVALMENNUS
Itsensä kehittäminen
Itseluottamuksen kasvaminen
Valmennus toi uutta ajateltavaa
Rohkeuden lisääntyminen

1.13 Valmennuksen kehittäminen

Monet kyselyyn vastaajista eivät osanneet kertoa ideoita valmennuksen kehittämiseksi, tai eivät tunteneet tarvetta valmennuksen kehittämiseksi.

” En koe tarvetta valmennuksen kehittämiseen.”

” En osaa vastata tähän mitään...”

Yksilövalmennukseen osallistuneet vastaajat toivoivat valmennukselta enemmän tapaamiskertoja, huomioiden kuitenkin sekä valmentajan, että valmennettavan aikataulut.

” Muista antaa asiakkaalle aikaa, kuten tähänkin asti.”

Kaksi ryhmävalmennukseen osallistunutta vastaajaa toivoivat valmennukselta enemmän teorialähtöistä sisältöä. Valmennuksessa käsiteltäviä asioita toivottiin voitavan käsitellä pienempinä kokonaisuuksina ja niihin paremmin syventyen. Pari vastaajista toivoi valmennuksien sisältöön vähemmän ”leikkejä”, ja valmennuksia toivottiin kehitettävän joiltakin osin ”aikuisempaan suuntaan”.

” Enemmän saisi olla myös asiasisältöä/teoriaa.”

” Ei pelkkiä leikkejä vaikka ne mukavia ovatkin.”

Osa vastaajista taas toivoi valmennuksien sisältöön enemmän osallistavaa tekemistä, he kokivat teorioiden käsittelyn valmennuksissa puuduttavaksi.

” Enemmän yhdessä tekemistä ja vähemmän kalvojen kautta opiskelua (koulumeininkiä)”

” Ihmisläheinen ote on hyvä tapa työskennellä. Jatkossakin on syytä pitää kiinni osallistavasta tavasta osallistavasta tavasta vetää koulutuksia.”

Yksi ryhmävalmennukseen osallistunut vastaaja oli sitä mieltä, että valmennus on tällaisenaan hyvä kokonaisuus. Valmennuksesta koettiin myös saatavan paras hyöty, jos ryhmäkoko pysyy pienenä. Eräs kyselyyn vastaaja toivoi valmennuksissa käsiteltävän lisää aiheita, joiden avulla osallistujia autetaan löytämään omat voimavarat.

Kaikki valmennuksiin osallistuneet olisivat valmiita suosittelemaan valmennusta tuttavalleen. Noin puolet valmennuksiin osallistuneista olisi valmis suosittelemaan valmennusta valmentajan persoonan ja kokemuksen vuoksi. Vastaajat pitivät valmentajaa positiivisena ja monipuolisena persoonana, lisäksi hänen kokemustaan ja asiantuntijuuttaan pidettiin arvossa.

” Valmentajalla oli kokemusta ja asiantuntijuutta erilaisten ihmisten kohtaamiseen ja hänellä oli monipuolista koulutusta.”

”Marika on ihanan valoisa persoona!”

Erityisesti yksilövalmennuksiin osallistuneet vastaajat olisivat valmiita suosittelemaan valmennusta, koska valmennus on auttanut heitä tutustumaan itseensä ja löytämään vastauksia heidän omaa elämää koskeviin kysymyksiin.

”Loistava itsen kehittämisen apuväline!”

”Valmennuksessa jokainen voi löytää itselleen oikeat ratkaisut ja vaihtoehdot. Kyse ei ole mistään kaavamaisesta oppikirjapsykologiasta vaan ihmisestä itsestään.”

Yksi vastaajista oli valmis suosittelemaan valmennusta, koska piti sitä hyvänä keinona viettää aikaa yhdessä. Lisäksi se hänen mielestään vahvisti ryhmäytymistä. Eräs vastaaja suosittelisi valmennusta, koska hänen kokemuksensa mukaan ulkopuolisen ihmisen avulla on helpompi löytää ongelmat ja etsiä niihin vastauksia. Valmennusta pidettiin myös arjen piristykseenä, tilanteena, johon voi aina palata. Taulukossa 6. on esitetty vastaajien ajatukset valmennuksen kehittämiseksi yksilö- ja ryhmävalmennuksista saatujen vastausten perusteella jaoteltuina.

Taulukko 6. Valmennuksen kehittäminen.

YKSILÖVALMENNUS	RYHMÄVALMENNUS
Enemmän tapaamiskertoja	Enemmän teorialähtöistä sisältöä
	Sisältö pienemmiksi kokonaisuuksiksi
	Vähemmän ”leikkejä”
	Enemmän osallistavaa tekemistä
	Pieni ryhmä koko

TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU

1.14 Tutkimustulosten tarkastelu

Valmennuksen vaikuttavuudesta, ja sen vaikutuksista henkiseen hyvinvointiin ei ole saatavissa suomenkielisiä tutkimuksia eikä opinnäytetöitä, ja siksi tämän opinnäytetyön kautta saatuja tuloksia ei voida verrata tieteellisiin tuloksiin. Opinnäytetyöstä saatuja tutkimustuloksia verrattiin keskenään yksilö- ja ryhmävalmennuksissa käyneiden vastaajien vastauksista saatuihin tuloksiin ja Marika Raitaniemelle esitetyn avainhenkilöhaastattelun tuloksiin, sekä verrataan tuloksia opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen.

Avainhenkilöhaastattelussa Marika Raitaniemeltä (2011) tiedusteltiin valmennuksen järjestäjän näkökulmasta valmennuksen tuomia hyötyjä ja positiivisia vaikutuksia. Raitaniemen mukaan valmennuksen ansioista jaksaminen paranee ja työssäjaksaminen vahvistuu. Valmennuksen avulla valmennettavan on mahdollisuus tarkastella omia vahvuuksia ulkopuolisen henkilön kanssa, ja mahdollisesti löytää vahvuuksia, joita ei ole aiemmin itse löytänyt.

Sekä yksilövalmennuksessa, että ryhmävalmennuksessa käyneiden vastaajien tärkein yksittäinen odotus ja valmennuksesta saatu hyöty, oli saada ulkopuolisen ihmisen näkökulma asioiden tarkasteluun. Ulkopuoliselta henkilöltä koettiin saatavan uusia näkökulmia ja työkaluja käsitellä ongelmia. Vastaajat kuvasivat myös odottavansa

valmennukselta keinoja löytää omat voimavarat, sekä saada apua omaan jaksamiseen. Valmennuksen tuomana hyötynä sekä yksilövalmennuksessa, että ryhmävalmennuksessa käyneet vastaajat kuvasivat saaneensa lisää työssäjaksamista, sekä apua omien voimavarojen löytämiseen. Yksilövalmennuksessa käyneet vastaajat odottivat selkeästi ryhmävalmennuksessa käyneitä vastaajia enemmän valmennukselta apua ajatusten selkiytymiseen ja ulkopuolisen ihmisen apua tiellä kohti omaa määränpäättä. Ryhmävalmennuksessa käyneiden vastaajien odotukset valmennukselta ja valmennukselta saadut hyödyt keskittyivät enemmän yhteishengen parantumiseen työyhteisössä ja työyhteisön toimintatapojen selkiyttämiseen. Kuitenkin myös ryhmävalmennuksissa käyneiden vastauksissa korostui ulkopuoliselta ihmiseltä saadun mielipiteen merkitys. Sekä yksilövalmennuksissa käyneet, että ryhmävalmennuksiin osallistuneet vastaajat kokivat saaneensa valmennukselta lisää itseluottamusta, työssäjaksamista, sekä uusia näkökulmia ja työkaluja käsitellä ongelmia.

Monen vastaajan kuvaama valmennuksessa läpikäytävä prosessi on yhtäläinen Heikkilän (2005) kuvaaman voimaantumisprosessin kanssa. Valmennukseen hakeutuneet vastaajat olivat jollain tapaa tyytymättömiä omaan tilanteeseensa tai työyhteisön tilanteeseen, ja valmennuksen vaikutuksesta saivat aikaan muutosta.

Raitaniemi (2011) esittää, että valmennuksen positiivisena vaikutuksena valmennettava pystyy paremmin hyödyntämään voimavarojaan ja positiivista asennetta. Valmennuksen kautta löydetty positiivinen asenne välittyy myös yksityiselämään, jolloin saavutettu hyöty on laajempi. Useat ryhmävalmennuksessa käyneet vastaajat kertoivat odottaneensa valmennukselta positiivisuuden lisääntymistä, sekä hyötynä saaneensa positiivista ajattelua. Yksilövalmennuksessa käyneiden vastauksista ei käy ilmi heidän erityisesti odottaneen valmennukselta vaikutuksia positiivisen ajattelutavan lisääntymiseen.

Useat sekä yksilövalmennuksessa, että ryhmävalmennuksessa käyneet vastaajat ovat kuvanneet saaneensa valmennukselta itseluottamuksen lisääntymistä. Raitaniemi (2011) ei erikseen ole kuvannut valmennuksen tuomana hyötynä itseluottamuksen, ja itsetuntemuksen lisääntymistä. Kuitenkin Raitaniemen (2011) vastauksista

valmennuksen positiivista vaikutuksista voidaan olettaa valmennukselta olevan odotettavissa myös itseluottamuksen ja –tuntemuksen lisääntymistä.

Raitaniemi (2011) toivoo valmennuksen vahvistavan työyhteisön henkistä vahvuutta. Valmennuksen avulla saavutetun oman persoonallisuuden vahvistumisen ansiosta, myös toisten työyhteisön jäsenien erilaisuuden huomioiminen on helpompaa. Etenkin ryhmävalmennuksissa käyneet vastaajat kuvaavat odottaneensa valmennukselta yhteishengen paranemista työyhteisössä. Valmennuksen tuomana hyötynä ryhmävalmennukseen osallistuneet ovat kuvanneet yhteishengen ja yhteenkuuluvuuden parantumista. Simola ja Kinnunen (2005) kirjoittavat työntekijöiden välisillä suhteilla olevan suora yhteys hyvinvointiin. Vastaajat ovat myös kertoneet valmennuksen auttaneen tuomaan esille työyhteisössä esiintyviä ongelmia, joka kertoo työyhteisön henkisestä vahvistumisesta. Vastaajat kokevat valmennuksen avulla pystyvänsä huomioimaan paremmin ryhmän erilaisia jäseniä, sekä selkiyttämään työyhteisön jäsenien erilaisia rooleja. Yksilövalmennuksessa käyneet vastaajat eivät tuo esille tällaisia ajatuksia. Myös Heikkilä (2005) kuvaa samankaltaisia asioita kuvatessaan voimaantumista: Heikkilän mukaan voimaantuneessa työyhteisössä kaikkia työyhteisön jäseniä pidetään tasa-arvoisiana, ja ihmisten on helppo työskennellä arvoisessaan työyhteisössä. Heikkilä kuvaa voimaantuneen työyhteisön jäsenten parantunutta riskinottoa, rohkeutta aloitteiden tekemiseen ja toimintatapojen kyseenalaistamiseen.

Valmennuksen pysyviksi vaikutuksiksi Raitaniemi (2011) katsoo henkilön/yrityksen voimavarakeskeisyyden päätöksenteossa, sekä myönteisen ajattelun huomioimisen ratkaisujen löytämisessä. Sekä työyhteisössä, että yksityiselämässä toisten erilaisuus koettaisiin vahvuutena ja sille annettaisiin tilaa. Valmennuksen vaikutuksesta arvioiva ja negatiivinen ajattelu jää pois, jolloin voimavaroja on huomattavasti enemmän. Henkilön ja työyhteisön innostus omaan kehittämiseen kasvaisi. Valmennuksen avulla yksittäisten henkilöiden vastuu omista päätöksistään, sekä yksityiselämässä, että työssä kasvaa. Myös Manka (2006) kirjoittaa työn hallinnan tunteen lisäävän hyvinvoinnin vahvistumista, joka lisää työhön sitoutumista. Selkiyttämällä työrooleja ja kannustavalla ilmapiirillä, työhyvinvointia voidaan kehittää lisäämään työn hallintaa ja parantaa työntekijän vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksia.

Yksilövalmennuksessa käyneet vastaajat eivät erikseen korostaneet positiivisen ajattelun kasvamista valmennuksen vaikutuksesta, mutta vastauksista käy ilmi kuinka valmennuksen myötä myönteisen ajattelun lisääntyminen on auttanut ratkaisujen tekemisessä. Erityisesti yksilövalmennuksessa kävijöiden vastauksista käy ilmi, kuinka valmennuksen vaikutuksesta henkilön innostus itsensä kehittämiseen on saanut lisää vahvistusta. Yksilövalmennuksessa käyneet vastaajat eivät vastauksissaan erikseen nostaneet esille valmennuksen vaikuttaneen heidän kykyynsä ottaa huomioon toisten erilaisuutta, eivätkä he sellaista vastausten perusteella olleet valmennukselta hakeneetkaan. Kuten jo aiemmin tulosten tarkastelussa on todettu, ryhmävalmennuksessa käyneiden vastauksissa korostuu enemmän työyhteisölle haettu hyöty. Kuitenkin valmennuksesta oli saatu myös hyötyä omaan jaksamiseen ja voimavarojen löytämiseen.

Raitaniemen (2011) ajatukset valmennuksen vaikuttavuudesta ja sen tuomista hyödyistä ovat hyvin samansuuntaisia kuin kyselyyn vastaajien. Hän korostaa valmennuksen avulla löydettävää voimavarakeskeisyyttä, positiivista asennetta, toisten erilaisuuden huomioimista ja ulkopuolisen henkilön näkemystä asioiden käsittelyyn. Vastauksista nousi suurena yksittäisenä ryhmänä itsetunnon ja itseluottamuksen kasvaminen valmennuksen vaikutuksesta, jota Raitaniemi (2011) ei ollut erikseen maininnut valmennuksen tuomana hyötynä. Kuitenkin hänen vastauksistaan voidaan päätellä valmennuksen tuovan myös tämänkaltaista vaikutusta.

Yksilövalmennuksessa käyneet vastaajat olivat saaneet valmennuksen vaikutuksena henkiseen hyvinvointiin apua oikean suunnan löytymisessä, sekä itseluottamusta ja itsetuntemusta. Vastaavasti taas ryhmävalmennuksessa käyneiden vastauksista kävi ilmi, että he olivat saaneet vaikutuksia ryhmän yhteenkuuluvuuden ja ryhmähengen parantumiseen liittyvissä asioissa. Molemmat ryhmät kuitenkin vastasivat valmennuksen vaikuttaneen positiivisesti itsensä kehittämiseen, rohkeuden lisääntymiseen sekä valmennuksen tuoneen uutta ajateltavaa. Valmennuksen vaikuttavuudella henkiseen hyvinvointiin on siis yhteneväisiä piirteitä sekä yksilö-, että ryhmävalmennuksessa käyneiden kesken. Kuten aiemmissakin tuloksissa on huomattavissa ryhmävalmennuksessa käyneet ovat saaneet hyötynä lisäksi

työyhteisön henkiseen hyvinvointiin liittyviä asioita, kuten yhteenkuuluvuuden ja ryhmähengen parantamista, sekä muiden erilaisuuden huomiointia.

Sekä yksilö-, että ryhmävalmennuksessa käyneiden vastaajien vastauksista käy ilmi, että he olivat saaneet valmennukselta voimavarakeskeisyyttä. Erityisesti yksilövalmennuksessa käyneiden vastauksista käy ilmi, että voimavarakeskeisyyden löytäminen on ollut yksi syy hakeutua valmennukseen. Ryhmävalmennuksessa käyneet ovat saaneet valmennukselta voimavarakeskeisyyttä enemmänkin työyhteisöön. Etenkin ryhmävalmennuksessa olleiden vastauksista käy ilmi, että valmennuksen myötä työyhteisön erilaiset jäsenet on pystytty paremmin huomioimaan omina persooninaan, ja valmennuksen avulla on voitu selkeyttää työyhteisön jäsenien erilaisia rooleja.

Jos verrataan Raitaniemen (2011) omia ajatuksia valmennuksen hyödyistä ja vaikutuksista, yksilö- ja ryhmävalmennuksissa käyneiden asiakkaiden vastauksiin, voidaan huomata, että Raitaniemen (2011) näkemykset vastaavat enemmän yksilövalmennuksessa käyneiden vastaajien vastauksien kanssa. Erityisesti yksilövalmennuksessa käyneet vastaajat korostivat ulkopuolisen henkilön mielipidettä ongelmien ratkaisuun ja ajatusten selkiyttämiseen. Yksilövalmennus vastaajat kokivat myös valmennuksen tuoneen apua omien voimavarojen hyödyntämiseen, jota myös Raitaniemi korosti. Vastauksista oli myös havaittavissa, että yksityishenkilöt olivat selkeästi enemmän hyödyntäneet valmennusta omien vahvuuksien löytämiseen, ja eräänlaisena kannustimena elämässä eteenpäin menemiseen. Myös Raitaniemi (2011) korostaa näiden merkitystä valmennuksesta saatuna pysyvänä vaikutuksena. Ryhmävalmennuksessa käyneet vastaajat olivat enemmän hakeneet valmennukselta yhteishengen parantamista, positiivista asennetta ja apua työyhteisön jaksamiseen.

Yksilövalmennuksessa käyneet vastaajat eivät antaneet valmennuksen sisältöön kehitettävää, joten he olivat ilmeisen tyytyväisiä valmennuksen tarjoamaan apuun. Ryhmävalmennuksessa käyneistä vastaajista ajatuksia valmennuksen kehittämiseksi tuli valmennuksen sisältöön liittyen. Valmennukseen toivottiin enemmän teorialähtöistä sisältöä, mutta toisaalta taas enemmän osallistavaa tekemistä. Vastaajat toivoivat valmentajan käsittelevän tarkasteltavia asioita pienemmissä

kokonaisuuksissa. Valmennuksen kehittämiseksi tilaajan tulisi kiinnittää huomioita erityisesti ryhmävalmennuksen kehittämiseen. Vastauksia verratessa yksilövalmennuksessa käyneiden vastaajien vastaukset olivat yhteneväisiä tilaajan omien ajatusten kanssa, jotka selvästi olivatkin enemmän yksilövalmennukseen suunnattuja.

Jatkotutkimushaasteena tutkimus voidaan suorittaa uudelleen vastaavalle asiakasryhmälle noin vuoden päästä, ja verrata saatuja tuloksia tässä opinnäytetyössä saatuihin tuloksiin. Opinnäytetyötä varten tehtyä kyselylomaketta voidaan myös hyödyntää käyttämällä sitä palautelomakkeena valmennusten jälkeen järjestelmällisen asiakapalautteen työkaluna.

1.15 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista ei ole olemassa yhdenmukaisia ohjeita, yleisenä kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kriteereinä voidaan kuitenkin pitää uskottavuutta, siirrettävyyttä, riippuvuutta ja vahvistettavuutta. Tutkimuksen uskottavuuden edellytyksenä on, että tutkimustulokset on kuvattu selkeästi niin, että on nähtävissä miten analyysi on tehty ja mitkä ovat tutkimuksen vahvuudet ja rajoitukset. Laadullisen aineiston analyysissä keskeistä on luokittelujen tekeminen. Raportista tulee käydä ilmi luokittelun syntymisen alkujuuret ja luokittelujen perusteet. Tarkkuus koskee kaikkia tutkimuksen vaiheita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 227.) Näin voidaan tarkastella sekä tutkimuksen analyysiprosessia, että tulosten validiteettia eli pätevyyttä. Tärkeä luotettavuuskysymys on aineiston ja tulosten suhteen kuvaus, joka edellyttää analyysin mahdollisimman tarkkaa kuvausta. Uskottavuuden parantamiseksi on hyvä käyttää taulukointeja ja liitteitä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen, 2009, 160.)

Opinnäytetyön luotettavuuden ilmaisemiseksi tutkimuksen eri vaiheet on pyritty kirjaamaan raporttiin mahdollisimman tarkasti. Raportista käy ilmi tutkimuksen suorittamistapa, kohderyhmä ja sen valintaan liittyvät perusteet, aineiston hankinta perusteluineen sekä tarkka selvitys aineiston analysoinnista. Aineiston analysoinnin

kuvaamisessa on pyritty kuvaamaan tarkasti analysoinnin eri vaiheet, ja uskottavuuden parantamiseksi mukaan on liitetty analysointiesimerkki taulukkomuodossa. Tutkimuksen tuloksia on pyritty tarkastelemaan monipuolisesti eri näkökulmista. Tutkimustulosten tarkastelu on raportoitu tarkasti.

Tutkimuksen siirrettävyyden varmistamiseksi tutkimuksessa kuvataan tarkasti tutkimuskonteksti, osallistujien valinta sekä aineiston keruu ja analyysi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään usein suoria lainauksia vastausaineistosta. Suorilla lainauksilla varmistetaan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkijan on kuitenkin varmistettava, ettei tutkimukseen osallistuja ole tunnistettavissa lainausten perusteella. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen, 2009, 160.)

Tutkimustulosten tarkastelussa on käytetty paljon suoria lainauksia parantamaan tutkimuksen luotettavuutta. Suorat lainaukset on valittu alkuperäisistä vastauksista niin, että niistä ei ole mahdollista tunnistaa tutkimukseen osallistujia. Tulosten tarkastelua on lisäksi pyritty selkeyttämään ilmaisemalla keskeiset tulokset taulukkomuodossa. Tulosten luotettavuutta laskee se, että tutkija ei tiennyt ketä vastaajia tilaaja oli kutsunut vastaajiksi kyselyyn. Luotettavuutta kuitenkin lisää runsas vastaajien määrä, vastausprosentiksi saatiin 73.

1.16 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen eettisyyttä voidaan tarkastella tieteen sisäisestä ja tieteen ulkopuolisesta suunnasta. Tieteen sisäisellä etiikalla tarkoitetaan tutkimuksen suhdetta tutkimuskohteeseen ja sen tavoitteeseen. Perusvaatimuksena voidaan pitää sitä, ettei tutkimusaineistoa luoda tyhjästä tai väärennetä. Tutkimuksen tekemisessä kriittisyys edellyttää omien perusteiden ja toimintatapojen arviointia. Tieteen ulkopuolisella etiikalla tarkoitetaan sitä miten ulkopuoliset asiat vaikuttavat tutkimusaiheen valintaan ja miten asiaa tutkitaan. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 173.)

Tutkimuksen osallistumisen lähtökohtana on asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Mahdollisuus kieltäytyä tutkimuksesta huomioidaan kaikessa tutkimustoiminnassa. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Tutkittaville annetaan

mahdollisuus esittää kysymyksiä, kieltäytyä antamasta tietojaan ja keskeyttää tutkimus tutkimuksen kaikissa vaiheissa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 177.)

Opinnäytetyön eettisyys on huomioitu kaikissa prosessin vaiheissa. Vastaajille annettiin mahdollisuus vastata kyselyyn niemetömänä, ja vastaukset käsiteltiin anonyymisti. Tilaaja oli jo ennen kyselyn lähettämistä ollut yhteydessä vastaajiin ja tiedustellut halukkuudesta osallistua kyselyyn, kieltäytyneille ei kyselyä lähetetty. Vastaajilla oli mahdollisuus olla yhteydessä opinnäytetyön tekijään ja tilaajaan kyselyyn kohdistuvissa kysymyksissä, kyselyn kaikissa vaiheissa ja vastaukset annettiin luottamuksellisesti. Vastaajille lähetettiin yhden kerran muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta, mutta vastaajilla oli vielä tässäkin vaiheessa mahdollisuus kieltäytyä kyselyyn vastaamisesta, eikä vastaamatta jättäneisiin oltu enää tämän jälkeen yhteydessä.

Tutkimustulokset analysoitiin anonyymeinä. Käytettäessä suoria lainauksia aineiston analysoinnin yhteydessä varmistettiin, ettei vastaaja ole tunnistettavissa vastausten perusteella. Vastaajille kerrottiin, että vastauksia käytetään vain tämän tutkimuksen tekemiseen. Analysoinnin jälkeen tutkimustulokset hävitettiin asianmukaisesti.

Tutkimus tehdään noudattamalla hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksen tekemisessä noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta kaikissa tutkimustyön vaiheissa, huomioidaan muiden tutkijoiden tutkimustulokset ja käytetään asianmukaisia lähdeviitteitä. Tutkimus raportoidaan yksityiskohtaisesti ja opinnäytetyölle annettujen ohjeiden mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132.)

Opinnäytetyön kirjoittamisessa on huomioitu muiden kirjoittama teksti ja erotettu se opinnäytetyön kirjoittajan omasta tekstistä käyttämällä lähdeviitteitä asianmukaisesti. Muiden kirjoittajien tekstiä on kunnioitettu, eikä sitä ole käytetty omana tekstinä. Tutkimustulokset on pyritty raportoimaan yksityiskohtaisesti noudattaen Satakunnan ammattikorkeakoulun opinnäytetyön asetelumallia.

LÄHTEET

- Anttonen, H: & Räsänen, T. 2009. Työhyvinvointi-uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Työterveyslaitos. Helsinki. Multiprint Oy.
- Elämäntaidonvalmentajien www-sivut. Viitattu 3.4.2012.
<http://www.elamantaidonvalmentajat.fi/>
- Gerlander, E-M. & Launis K. 2007. Työhyvinvoinnin tarkasteluikkunat. Työelämän tutkimus 3/2007, 206.
- Heikkilä, J. & K. 2005. Voimaantuminen työyhteisön haasteena. 1. painos. Turku. WSOY.
- Henkinen hyvinvointi työpaikalla–yhteinen etu. 2006. Helsinki. Suomen Mielenveysseura. Viitattu 18.4.2012.
http://www.mielenveysseura.fi/files/66/Henkinen_hyvinvointi_tyopaikalla.pdf
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. uud. painos. Helsinki. Tammi
- Hirvihuhta, H. 2006. Coaching: valmenna ja sparraa menestykseen. Helsinki. Tammi.
- Kaikkonen, M-L., Manka, M-L. & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön. Eväitä kehittämistyön avuksi. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Tampere. 2007.
- Kallio, M. 2009. Ryhmäcoaching. Kehittämishanke. Tampereen ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. 1. painos. Helsinki. WSOYpro Oy.
- Kinnunen, U. & Simola, A. 2005. Organisaatio ja hyvinvointi. Teoksessa Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. 2005. Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä. Otava. 119-142.
- Latvala, E. & Vanhanen-Nikkanen, L. 2001. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: Sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen, S. & Nikkonen, M. 2001. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. 2. painos. Helsinki. WSOY. 21- 43.
- LIIKKU-hankkeen www-sivut. Viitattu 4.4.2012. <http://liikku.labranet.jamk.fi>
- Luukkala, P. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa – työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki. Tammi
- Lönnqvist, A., Jääskeläinen, A., Kujansivu, P., Käpylä, J., Laihonen, H., Sillanpää, V. & Vuolle, M. 2010. Palvelutuotannon mittaaminen johtamisen välineenä. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Manka, M-L. 2006. Tiikerinloikka työiloon ja menestykseen. Hämeenlinna. Karisto Oy.

Manka, M-L. 2011. Työnilo. WSOYpro Oy

Marika Raitaniemen haastattelu 19.1.2011

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. Helsinki. WSOYpro.

Paavola, H. 2006. Asiakasuskollisuuden jaetut merkitykset. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Johtamistieteiden laitos. Tampere.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki. Edita.

Rope, T. & Pöllänen, T. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva. WSOY.

TEK Tekniikan akateemisten www-sivut. Viitattu 18.4.2012. <http://www.tek.fi>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uud. painos. Helsinki. Tammi.

Työterveyslaitoksen www-sivut. Viitattu 17.4.2012. <http://www.ttl.fi>

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2.painos. Keuruu. Otava.

LIITE 1



SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULU
SATAKUNTA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OP07A

SAMK / Sopimus opinnäytetyön tekemisestä

Opinnäytetyön tekijä: <u>Ilkka Kuisma</u>	Opiskelijanumero: <u>0807877</u>	Aloitusr ryhmä: <u>Aht08c</u>
Koulutusohjelma: <u>Hoitotyön koulutusohjelma</u>		
Opinnäytetyötä ohjaavan opettajan nimi, sähköposti, puhelinnumero ja osoite: <u>Kirsti Siantamäki, kirsti.siantameki@samk.fi, p. 044 7103565</u> <u>Sivistäjäntienpöytä Rauma, Sreniuksenkatu 8 26700 Rauma</u>		
Toimeksiantaja, yhteystenhenkilön nimi, sähköposti, puhelinnumero ja osoite: <u>Marika Raitaniemi, marika@vaste.net, p. 040-7074578</u> <u>Antinkatu 5, 2. kerros, 26700 Pori</u>		
Opinnäytetyön nimi: <u>Valmennuksen vaikuttavuus henkiseen hyvinvointiin -</u> <u>Asiakastytyttöjäsihtyökyselely hoiteen asiakaille</u>		
Työn etenemisaikataulu: Tarkempi selvitys on sopimuksen liitteenä olevassa hyväksytyssä tutkimus-/projektisuunnitelmassa.		
<p>Vakuutukset. Jos opinnäytetyö tehdään kokonaan tai osittain työsuhteessa palkkaa vastaan, niin toimeksiantajan on laadittava asianmukainen kirjallinen työsopimus. Työnantaja huolehtii lainmukaisista vakuutuksista, sillä ammattikorkeakoulun vakuutukset eivät kata työsuhteessa tehtävän opinnäytetyön tekijää.</p> <p>Opinnäytetyön kustannukset ja niiden korvaaminen. Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten (ml. Aineiston hankinta, raaka-aineet, matkat, työkorvaus jne.) korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opiskelija keskenään. Pääsääntöisesti Satakunnan ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.</p> <p>Oskeudet opinnäytetyön tuloksiin. Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden kaupalliseen hyödyntämiseen. Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportoimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.</p> <p>Immateriaalioikeudet. Tekijänoikeus ja muut immateriaalioikeudet opinnäytetyöhön kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Opinnäytetyön tekijä ja toimeksiantaja sopivat erikseen, missä laajuudessa tekijänoikeus tai muut immateriaalioikeudet siirtyvät toimeksiantajalle.</p> <p>Opinnäytetyön ohjaus ja vastuu. Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Ammattikorkeakoulu vastaa työn ohjauksesta, seurannasta ja työn riittävästä laatuasteesta. Ammattikorkeakoulu ei ole taloudellisesti vastuussa työn tuloksista tai aikataulusta. Opinnäytetyön tekijä ei vastaa toimeksiantajalle vahingosta, joka toimeksiantajalle syntyy opinnäytetyön viivästyisestä, ellei erikseen toisin sovita. Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta. Opiskelija sitoutuu palauttamaan toimeksiantajalle työn aikana saamansa luottamuksellisen aineiston, kun opinnäytetyö on valmistunut, tai kun osapuolet yhdessä toteavat, että yhteistyöedellytyksiä opinnäytetyön loppuun saattamiseksi ei ole.</p> <p>Tulosten julkistaminen ja luottamuksellisuus. Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muuta julkisuuslaissa salassa pidettäväksi määrättyä tietoa, on opinnäytetyön raportti laadittava niin, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Tarvittaessa salassa pidettävät tiedot on jätettävä työn tausta-aineistoon. Opinnäytetyö tai sen osia voidaan julkaista myös Internetissä sopimalla niistä erikseen. Opinnäytetyön osapuolet (opiskelija, toimeksiantaja ja opettaja) sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisemia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.</p> <p>Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvottelemalla osapuolten kesken. Mikäli asiasta ei päästä sopimukseen, erimielisyydet ratkaistaan Satakunnan käräjäoikeudessa.</p> <p>Tätä sopimusta on laadittu kappaleita, yksi kullekin osapuolelle.</p> <p>Satakunnan ammattikorkeakoulu on oikeus käyttää yhteistyöhanketta referenssinä ammattikorkeakoulun työelämäyhteistyöstä, mukaan lukien SAMKin yhteistyötietokanta, johon voi tehdä hakuja Internetissä. Opinnäytetyöstä näkyvät otsikko, organisaatio ja organisaation yhteystenhenkilö. Hanketta voidaan lisäksi hyödyntää ammatillisen korkeakoulutuksen tavoitteita edistävästi esim. opetusmateriaalina tai -metodina edellyttäen, ettei hankkeeseen sisällyneiden tietojen luottamuksellisuutta vaaranneta.</p>		
Päiväys: <u>30.1.2012</u>		
Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus, nimike ja nimen selvitys: <u>Marika Raitaniemi</u>	Koulutusjohtajan/Toimialajohtajan allekirjoitus ja nimen selvitys: <u>Tina Pennanen</u>	
Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus: <u>Ilkka Kuisma</u>		

Sisältövastaava: Anne Sankari

Tarkistettu viimeksi: 22.11.2010

LIITE 2

SAATEKIRJE

HEI!

Opiskelen sairaanhoitajaksi Satakunnan ammattikorkeakoulussa Rauman toimipisteessä, tarkoitukseni valmistua sairaanhoitajaksi toukokuussa 2012. Teen opinnäytetyökseni asiakastyytyväisyyskyselyn Loiste Marika Raitaniemen asiakkaille.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää valmennuksen vaikuttavuutta asiakkaiden henkiseen hyvinvointiin. Vastausten perusteella Loiste voi kehittää valmennusta vastaamaan enemmän asiakkaiden tarpeita.

Marika Raitaniemi on ollut teihin aiemmin yhteydessä halukkuudestanne osallistua kyselyyn. Kyselyn vastaukset tulevat anonyymeinä ja ne käsitellään luottamuksellisesti. Vastauksia käytetään ainoastaan tämän opinnäytetyön tekemiseen.

Kysely sisältää 7 avointa kysymystä ja vastaamiseen menee aikaa noin 10-15 minuuttia. Vastausaikaa on 4.12.2011 asti. Toivon teillä olevan aikaa vastata kyselyyn.

Jos ryhmässänne/työyhteisössänne on ollut teidän lisäksenne muita valmennukseen osallistuneita, pyydän teitä ystävällisesti välittämään kyselyn myös heille.

Mikäli tulee jotain kysyttävää asiakastyytyväisyyskyselyyn tai opinnäytetyöhön liityen, ottakaa yhteyttä minuun puhelimitse: 040-8447935 tai sähköpostilla tytti.kuisma@student.samk.fi. Asian tiimoilta voitte myös olla yhteydessä Marika Raitaniemeen puh: 040-7014578 tai sähköpostilla marika@loiste.net.

Ystävällisin terveisin,
Tytti Kuisma
Sairaanhoitajaopiskelija SAMK SoTe Rauma

LIITE 3

KYSELYLOMAKE

1. Mitkä olivat 3-5 tärkeintä odotusta/ toivetta valmennukseen osallistumiselle?
2. Mitä hyviä asioita valmennus tuotti, nimetkää 3-5?
3. Mitkä olivat valmennuksen tuomat välittömät hyödyt?
4. Mitä hyötyjä saitte valmennuksesta tulevaisuutta ajatellen?
5. Miten kehittäisitte valmennusta omien kokemustenne pohjalta?
6. Mitä muuta haluatte vielä sanoa valmennukseen liittyen?
7. Suositteisitko valmennusta tuttavillesi?
 - Kyllä
 - Ei
8. Perustele lyhyesti, miksi suosittelisit valmennusta.

