

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Jenni Hiltunen
Lotta Turunen

VIDEO VÄLITTÄÄ -HANKE: KOULUTUSMATERIAALIA
VIDEOVÄLITTEISEEN KRIISITYÖHÖN

Opinnäytetyö
Marraskuu 2017

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	6
2	Psykososiaalinen tuki kriisitilanteessa	7
2.1	Psykosiaalisen tuen tarve ja tavoite	7
2.2	Peilaaminen ja turvallisuuden tunne	8
2.3	Apuna ammatilliset verkostot	9
3	Asiakkaan kohtaaminen videolla	10
3.1	Toimiva asiakastapaaminen	10
3.2	Kohtaaminen videovälitteisesti	11
3.3	Videopalveluiden tarjoaminen	12
3.4	Etätyön haasteet	13
4	Vuorovaikutus videopalveluissa	14
4.1	Vuorovaikutus ja sen rakentuminen	14
4.2	Verkkoviestintä ja online-estottomuus	15
5	Nonverbaalinen viestintä vuorovaikutuksen välineenä	18
5.1	Sanattomuus ja sen tulkinta	18
5.2	Kehollinen ilmaisu videopalveluissa	19
5.3	Sanattoman viestinnän haasteet videolla	20
6	Videovälitteinen toimintaympäristö	21
7	Auttamistyön digitalisoituminen	22
7.1	Etäpalveluiden kehittyminen	22
7.2	Tekniset vaatimukset videopalveluihin	23
8	Eettisyys videotyöskentelyssä	24
9	Aikaisemmat tutkimukset	25
10	Opinnäytetyön prosessi	27
10.1	Tutkiva kehittämishanke	27
10.2	Toiminnallinen opinnäytetyö	29
10.3	Opinnäytetyön toimintaympäristö ja tehtävä	31
11	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat	32
11.1	Teemahaastattelu	32
11.2	Havainnointi	34
11.3	Osallistaminen	36
11.4	Opinnäytetyöpäiväkirja	38
12	Opinnäytetyön tuotos	38
13	Prosessista syntyneet johtopäätökset	41
13.1	Havainnot ja huomioita videohaastatteluista	41
13.2	Menetelmien arviointi	43
13.3	Prosessin arviointi	45
14	Pohdinta	47
14.1	Luotettavuus ja eettisyys	47
14.2	Ammatillinen kasvu ja oppimisprosessi	51
14.3	Jatkotutkimus- ja kehittämisideat	52
	Lähteet	54

Liitteet

Liite 1	Toimeksiantosopimus
Liite 2	Suostumuslomake
Liite 3	Haastattelurunko
Liite 4	Tuotos
Liite 5	Opinnäytetyön prosessikaavio



OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2017
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
013 260 600

Tekijät
Jenni Hiltunen ja Lotta Turunen

Nimeke
Video välittää -hanke: koulutusmateriaalia videovälitteiseen kriisityöhön

Toimeksiantaja
Hyvä Mieli ry

Tiivistelmä

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa tutkivan kehittämishankkeen menetelmin koulutusmateriaalia videovälitteistä kriisityötä tekeville henkilöille. Opinnäytetyö toteutettiin Hyvä Mieli ry:n Video välittää -hankkeessa. Hankkeen tavoitteena on tarjota asiakkaille kriisipalveluita videovälitteisesti asuinpaikasta ja etäisyyksistä huolimatta Savo-Karjalan alueella. Palvelut on suunnattu erityisesti katvealueilla asuville. Tuottamamme materiaali on kehitetty työntekijöiden syventävää koulutusta varten sekä mukautettavaksi Hyvä Mieli ry:n muuhun koulutuskäyttöön.

Tuotos toteutettiin tutustumalla videovälitteisen työn kotimaiseen ja ulkomaiseen teoriaan sekä teemahaastatteluin videovälitteistä työtä tehneiltä kriisityön ammattilaisilta ympäri Suomea. Haastattelut tehtiin videovälitteisesti, puhelinhaastatteluna ja kasvotusten. Videohaastatteluissa käytimme menetelmänä havainnointia. Kerätty aineisto teemoiteltiin analysoitaessa tuloksia. Tuotoksen luotettavuus varmistettiin lähettämällä tuotettu materiaali haastatteluun osallistuneille ja hankkeen projektityöntekijöille kommentoitavaksi.

Keräämämme aineiston perusteella videoauttaminen on yhtä vaikuttavaa kuin kasvokkain tehtävä työ. Videovälitteisen tapaamisen kokemukseen vaikuttavat käyttövarmuus, kokemus, internetyhteys sekä oma asenne. Jatkotutkimuksena voisi selvittää asiakkaiden kokemuksia videovälitteisyydestä ja videovälitteisen ryhmätyöskentelyn mahdollisuuksista. Kehittämistyönä voisi myös tuottaa videovälitteisen työn oppaan asiakkaan näkökulmasta.

Kieli
suomi

Sivuja 74
Liitteet 5
Liitesivumäärä 17

Asiasanat
etäauttaminen, videovälitteisyys, kriisityö, kohtaaminen, etätyö



THESIS
November 2017
Degree Programme in Social Services

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
FINLAND
013 260 600

Authors
Jenni Hiltunen and Lotta Turunen

Title
A video counselling project "Video välittää": Educational Material for Video-based Crisis Intervention

Commissioned by
Hyvä mieli ry

Abstract
The goal of this thesis was to produce educational material for crisis workers in video-based services by methods of exploratory development project. The thesis was executed in a project called "Video välittää" ("video transmits") of the Hyvä Mieli association (a member organization of the Finnish Association of Mental Health). The goal of the project was to provide video-based crisis intervention for clients regardless of their habitation or distance. The services are directed especially for clients living in fringe areas. The produced material was developed for advanced educational purposes and to be adjusted in other educational purposes for the Hyvä Mieli association.

The thesis was executed by getting acquainted with domestic and foreign theory of telecommuting and executing theme interviews for crisis intervention professionals experienced in the video-based method. The interviews were executed on video, by phone and by face-to-face contact. We used observation as our method in video interviews. The material received from the interviews were divided in themes when the results were analyzed. The reliability of the output was verified by sending the produced material for the interviewees for feedback.

The material showed that video-based services are as effective as face-to-face working. Reliability of the effectiveness of video based work, experience of it, internet connection and one's attitude towards it are the factors that have an influence on the experience of video-based work. A follow-up research could be about clients' experiences of video-based services and the possibilities of video-based group work. Another research could also be a development project about producing a guidebook from video-based services from the clients' point of view.

Language
Finnish

Pages 74
Appendices 5
Pages of Appendices 17

Keywords
telemental health, video-based services, crisis intervention, encountering, telecommuting

1 Johdanto

Suomessa etäkuntoutuksen säännönmukainen käyttö on vähäistä. Etäkuntoutusta on kehitetty Suomessa erilaisissa kokeiluissa ja hankkeissa 2000-luvun alkupuolelta asti, mutta kotimaisia tutkimusjulkaisuja on vieläkin vähän. Yksittäisiä hankkeita on toteutettu, mutta osasy syy heikkoon tilanteeseen lienee vähäinen kiinnostus ja kykenemättömyys hahmottaa etäkuntoutuksen merkitystä ja muutosvoimaa. On kuitenkin selvää, että etäpalvelut tulevat laajentumaan. (Vuononvirta 2016, 19, 24.)

Opinnäytetyömme lähtökohtana on toimeksianto Hyvä Mieli ry:n Video välittää - hankkeessa ja kiinnostus kehittää videovälitteisen työn mahdollisuuksia Suomessa. Teimme hankkeeseen toiminnallisena opinnäytetyönä syventävää koulutusmateriaalia videovälitteistä kriisityötä tekeville ammattilaisille. Materiaali on muunneltavissa helposti myös muuhun koulutuskäyttöön. Tuotos on koottu etäpalveluiden teoriasta sekä kerätystä teemahaastatteluaineistosta videovälitteistä työtä tehneiltä kriisityön ammattilaisilta ympäri Suomea. Tuotos käsittelee kohtaamisen ensiohjeiden lisäksi teknisiä suosituksia, konkreettisia esimerkkejä videotyön erityispiirteistä ja niiden huomioimisesta sekä yleistä tietoa video- ja asiakastyöstä.

Opinnäytetyöraportissa käsittelemme teoreettista viitekehystä psykososiaalisesta tuesta, kohtaamisesta, vuorovaikutuksesta, nonverbaalisesta viestinnästä sekä videovälitteisestä toimintaympäristöstä. Nostamme esille videopalveluiden eettisyyttä ja digitalisaation merkitystä nykyaikana sekä etäpalveluissa.

Kuvaamme opinnäytetyön prosessin etenemistä kertomalla työn tehtävästä, tuotoksesta toiminnallisen opinnäytetyön ja tutkivan kehittämishankkeen teoriaan nojaten. Kerromme myös, minkä menetelmien avulla pääsimme tavoitteeseen. Lopuksi pohdimme prosessin luotettavuuden ja eettisten kysymysten lisäksi ammatillista kasvua ja oppimisprosessia. Loppusanat on omistettu jatkotutkimus- ja kehittämisideoille.

2 Psykososiaalinen tuki kriisitilanteessa

2.1 Psykososiaalisen tuen tarve ja tavoite

Ihmisen psykososiaaliselle kehitykselle nähdään tärkeäksi yhdistelmä biologisia, psyykkisiä, sosiaalisia ja materiaalisia ehtoja. Psykososiaalisella työllä keskitytään luomaan syvä suhde asiakkaaseen. Tavoitteena on asiakkaan elämäntilanteen parantaminen, jolloin työntekijä sitoutuu työstämään asiakkaan tilannetta eteenpäin, vaikka se voi kuormittaa työntekijää itseään. Tällaista työtä on esimerkiksi yksilöllinen ohjaus ja keskusteluapu asiakkaan elämään kohdistuvasta kriisistä. Työ voi olla myös ennaltaehkäisevää. Työn kohteena on asiakkaan elämäntilanne. Työntekijä on osallisena asiakkaan elämässä eikä vain palveluntarjoaja. Psykososiaalisen työn rinnalle kuuluvat olennaisesti myös käytännöllinen apu, pedagoginen neuvonta sekä terapeutin tuki. Tavoitteena työssä on antaa asiakkaalle niin hyvät sosiaaliset edellytykset, että hän kykenisi kääntämään itse elämänsä suunnan. (Granfelt 1993, 196–197, 199, 202.)

Psykososiaalisen tuen tavoitteena on vähentää psyykkisiä ja sosiaalisia seurauksia, joita traumaattiset kokemukset voivat aiheuttaa ihmiselle. Suomen laki määrittelee onnettomuuden uhreiksi joutuneille annettavasta psykososiaalisesta tuesta (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta n:o 787/2003 6. §). Suomen ainutlaatuinen psykososiaalista tukea tarjoava palvelujärjestelmä kattaa koko maan. Tuen kattavat julkisen sektorin palvelut sairaanhoitopiireissä sekä kolmannen sektorin lisäpalvelut esimerkiksi Suomen mielenterveysseuran kriisikeskuksissa. Palveluiden saatavuus voi kuitenkin vaihdella alueittain. Kriisipalvelujen saatavuus yöaikaan voi esimerkiksi vaihdella riippuen tuottaako kunta itse palvelut vai ovatko kriisipalvelut ostettuja. (Leppävuori, Paimio, Avikainen, Nordman, Puustinen & Riska 2009, 15–16.)

Kaikilla ihmisillä on psykososiaalisia tarpeita, joita on mahdollista toteuttaa vuorovaikutuksessa. Aikuisilla näiden tarpeiden tukeminen korostuu, kun tunne-elämän, hyvinvoinnin ja elämänhallinnan kokemukset horjuvat. Psykososiaaliset tuen tarpeet vaihtelevat yksilöittäin: siksi täydellistä, jokaista yksilöä kattavaa

luetteloa tukimuodoista on mahdotonta muodostaa. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 58–59.)

2.2 Peilaaminen ja turvallisuuden tunne

Peilaamisella tarkoitetaan yksilön minäkuvan rakentamista muihin vuorovaikutuksessa. Jo lapsesta lähtien ihminen muodostaa minäkuvaa ollessaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Ihminen voi nähdä peilaamalla itsensä ja oman elämäntilanteessa monipuolisemmin sekä saada uusia näkökulmia, joita ei ole ennen huomannut. Esimerkiksi ongelmatilanteista keskustelu on peilaamista. Keskustelukumppani voi olla eri mieltä, sillä jo asioista puhuminen voi auttaa näkemään todellisen tilanteen ja muokata uudenlaista kuvaa itsestä. Myös läheisyys koetaan usein tuen muodoksi. Fyysinen kosketus voi auttaa niin fyysisiin kuin henkisiin kipuihin. Läheisyys ei kuitenkaan aina tarkoita koskettamista, vaan myös vuorovaikutus, ilmeet, eleet ja läsnäolo eli psyykkinen läheisyys auttavat. Tähän liittyy tarve luoda yhteys toiseen ihmiseen: ihminen kokee tulleensa aidosti kuulluksi ja ymmärretyksi. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen on osa kuulluksi tulemisen tunnetta. (Vilén ym. 2008, 59–62.)

Vuorovaikutuksessa henkilöt voivat tiedostamatta peilata toisiaan. Ammattilaisille tämän kaltainen toiminta on työväline. Peilaaminen näkyy samanlaisena istumisasentona, ilmeinä, eleinä ja jopa samankaltaisena puherytmänä sekä hengityksenä. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 31.) Alitajuinen peilaaminen ja mimiikka, eli toisen nonverballiikan tiedostamaton toistaminen, kertovat siitä, että vuorovaikutuksessa olevilla on keskinäinen, yhteinen tavoite (Ebner & Thompson 2014).

Ihmisen aivoista on todettu löytyvän ”peilisoluja”, jotka aktivoituessaan tuottavat kykyä peilata tunteita, joita näemme kanssaihmisissä. Aivot reagoivat jäljittelemään toista, niin kasvojen kuin videovälitteisesti, jolloin syntyy vuorovaikutuksen kokemus. Peilisolujen tietoinen hyödyntäminen voi olla

erityisen tärkeää, kun luo läsnäolon tunnetta videovälitteisessä vuorovaikutuksessa. (Cross & Kennedy 2013, 128–129.)

Ihmisillä on tarve kokea turvallisuuden tunteita ja luottamusta, jotta voisi puhua itselle vaikeista asioista. Turvallisuuden tunnetta ei synny, jos asiakas kokee, että häntä ei arvosteta tai osata kohdata oikein. Ammatillisesti luottamusta voidaan rakentaa hyväksymällä ihminen, vaikka tämän teot eivät olisikaan hyväksyttäviä. Työntekijän ammatillisuuden säilyttäminen sekä oikeanlainen reagointi ovat luottamuksen ja turvallisuuden rakennuspaloja. Luottamusta voidaan osoittaa myös vastavuoroisesti. Työntekijän luottamus asiakkaan jaksamisesta tai selviämisestä voivat tukea asiakasta ja hänen voimavarojaan. Kaikki ihmiset kaipaavat kunnioitusta. Vuorovaikutus voi olla haitallista, mikäli ihminen kokee hänen tarpeitaan tai mielipiteitään vähäteltävän. (Vilén ym. 2008, 63–64.)

Vaikka kuvayhteys mahdollistaa välittämisen paikasta ja ajasta riippumatta, vie asiakassuhteen syntyminen aikaa myös videolla. Jotta videovälitteinen kohtaaminen onnistuisi, tulisi vuorovaikutuksen perustua selkeyteen, vastavuoroisuuteen ja ymmärrettävyyteen. Vuorovaikutuksen on tärkeää olla vastavuoroista. Tavoitteena on kohdata asiakas kokonaisvaltaisesti tässä ja nyt. (Rantee 2016 ,5,8–9.)

2.3 Apuna ammatilliset verkostot

Ihmiset kohtaavat vaikeuksia elämässään ja niistä yli pääsemisen voi aloittaa tarkastelemalla tilannetta toisen kanssa. Asioista suoraan puhuminen niiden oikeilla nimillä voi auttaa asiakasta hahmottamaan todellisemmin tilanteensa. Toisinaan asiakkaat kokevat olevansa taakka lähipiirilleen ja pitkittyneissä ongelmatilanteissa usein ovatkin sitä. Jotta kaikkien olotila kohenisi, ulkopuolisen avun merkitys on tämänkaltaisissa tilanteissa suuri. Tukemalla ihmisen vahvuuksia ja voimavaroja tuetaan samalla hänen mahdollisuuttaan olla hyödyllinen eikä riippuvainen muista: ihminen saa voimia pienistäkin positiivisuuden tunteista. Kannustaminen ja lohduttaminen voivat ylläpitää ihmisen uskoa ja toivoa selviämiseen vaikeuksista. Näillä tarkoitetaan niin toiveita

ja haaveita sekä tuen saamista muilta kuin hengellisiltä näkökannoilta. (Vilén ym. 2008, 69–73.)

Ammatillisesti puskurointi voi tarkoittaa asiakkaan verkostojen kartoittamista tai auttaviin organisaatioihin ohjaamista. Puskurointi ja taustatuki voivat perustua yksilöön, yhteisöön tai verkostoon. Kokemus johonkin ryhmään kuulumisesta tai vertaisuudesta on ihmiselle tärkeää erityisesti silloin, kun hänen elämässään on vaikeuksia. (Vilén ym. 2008, 65–66.)

Työntekijän tulisi miettiä etukäteen tarjolla olevien mahdollisten terveys-, mielenterveys ja kriisipalveluiden sijoittumista asiakkaaseen nähden (American Telemedicine Association 2009, 11). Palveluverkostojen välillä tulisi myös tapahtua jatkuvaa yhteistyötä, ettei asiakas pääse putoamaan missään työvaiheissa pois ja jäämään yksin haasteiden kanssa (Keskinen, Kääriäinen, Oravisto, Pitkänen & Tukiala 2012, 21).

3 Asiakkaan kohtaaminen videolla

3.1 Toimiva asiakastapaaminen

Asiakkaan kohdatessa ensivaikutelma on tärkeä: työntekijän tulisi olla helposti lähestyttävän oloinen ja miellyttävä, vaikkei fyysistä kasvokkain oloa olisikaan. Asiakkaalle on osattava luoda luottamuksellisia tilanteita. Rohkaiseva ilmapiiri auttaa jakamaan asioita ja muodostaa turvaverkon asiakkaalle. Tämä mahdollistaa luottamuksen avun saamiseen ja sen pysyvyyteen. Arvostava työote sekä työntekijää että asiakasta kohtaan on oleellista. (Keskinen ym. 2012, 5–10, 16.)

Asiakkaan kohdatessa tulisi myös huomioida tämän kulttuurinen tausta. Työntekijöiden tulisi olla kulttuurisesti tietoisia ja päteviä toimimaan tiettyihin ryhmiin kuuluvien asiakkaiden kanssa sekä olla tietoisia etniseen, rodulliseen, sosioekonomiseen, kielelliseen, kulttuuriseen sekä seksuaaliseen

suuntautumiseen liittyvistä taustoista. Työntekijät voivat syventää tietämystään esimerkiksi aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen perehtymällä sekä tutustumalla yhteisön tärkeisiin tapahtumiin ja arvoihin. (American Telemedicine Association 2009, 16.)

3.2 Kohtaaminen videovälitteisesti

Jan-Henry Stenbergin mukaan (2016, 68) Kelan etäkuntoutusoppaaseen tehdyssä kirjallisuuskatsauksessa selvisi, että videovälitteinen psykoterapia on vaikuttavaa ja toimivaa. Terapeutin ja asiakkaan välisen terapiasuhteen on todettu syntyvän samankaltaiseksi kuin kasvokkain tapaamisissa ja terapeutti sekä asiakas ovat olleet tyytyväisiä palvelumuotoon. Joissakin tutkimuksissa on tullut jopa ilmi, että asiakkaan masennusoireet ovat lieventyneet ja aktiivisuustaso noussut enemmän kuin kasvokkain käytävässä terapiaprosessissa.

Videokuva avaa yhteyden asiakkaan kotiin. Tämän vuoksi on tärkeää muistaa ammatillisuus ja asiallisuus, sillä vastassa on asiakkaan arki sekä kotiympäristö. (Rantee 2016, 8.)

Videon välityksellä tarjottavan työn tavoitteena on esimerkiksi tukea henkilön kotona jaksamista ja hyvinvointia. Tarjottavia palveluita voivat olla erilainen opastus ja neuvonta, valmennus tai keskusteluapu. Etänä tarjotut palvelut luovat juostavuutta sekä matkustamiseen kuluva aika ja kustannukset säästyvät. Jotta asiakas olisi tyytyväinen videokohtaamiseen kasvokkain tapaamiseen sijaan, on videon käytön oltava luontevaa. (Äyväri 2014, 22.) Ruudun toimintoihin vaikuttamalla, esimerkiksi hiiren tai kosketusnäytön kautta, kohtaamisesta tulee myös asiakkaan osalta aktiivisempaa (Naamanka 2016, 32).

Fyysinen sijoittuminen kameraan katsoen luo yhdenvertaisuutta. Asiakkaan tulisi nähdä työntekijän kasvot selkeästi. Työntekijän tulisi säilyttää katsekontakti ja kiinnittää huomiota siihen, että puhuu selkeästi. Videolla kohtaamisen tulisi olla vuoropuhelua, jossa luottamuksellisuutta tuo se, että työntekijä kuuntelee.

Työntekijän on kuitenkin kuultava myös se, mitä asiakas jättää sanomatta. (Rantee 2016, 7.)

Selkeä lopettaminen on tärkeää videovälitteisen kohtaamisen päätteeksi. Kohtaamisen päättämiseen vaikuttavat kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet. Esimerkiksi kohtaamiseen varattu aika voidaan kerrata heti alussa tai muistutella ajan loppumisesta. Videoyhteyden päättämiseen voi kuulua seuraavan ajan varmistaminen tai asiakkaan päivän jatkumisesta kysyminen. Lopuksi työntekijän tulisi dokumentoida kohtaamisesta asianmukaisella tavalla. (Rantee 2016, 9, 11.)

3.3 Videopalveluiden tarjoaminen

Videovälitteisten palvelujen tarjoajan tulisi informoida asiakkaita etäpalveluista. Palveluntarjoajan tulisi kertoa etäpalveluiden mahdollistamasta asiakasprosessista, sen erityispiirteistä ja kohtaamiseen vaadittavista asioista, kuten tekniikasta. Informaatio tulisi olla helppolukuista ja helposti ymmärrettävää. Tämä on tärkeää etenkin teknisistä vaatimuksista johtuen. (American Telemedicine Association 2014, 9.)

Etäpalvelut voivat sopia etenkin palvelujen ulottumattomissa asuville, vakavista mielenterveyshäiriöistä kärsiville, joiden on vaikea osallistua kasvokkain käytävään terapiaan. Palvelut sopivat myös ihmisille, joiden on vaikea kulttuurisen taustan, häpeän tai muiden negatiivisten tunteiden vuoksi hakea apua ja fyysisesti käydä vastaanotolla. (Robb 2004.)

Videovälitteisyys on mainittu Pohjois-Karjalan kriisikeskuksen sivuilla yhtenä keskusteluavun muotona. Keskusteluapua verkon välityksellä -sivu kertoo verkkovastaanoton olevan mahdollista vaikka omasta kodista joko omalla tai lainatabletilla. Verkkotapaamisia ja perinteisiä tapaamisia on mahdollista yhdistää. Ajanvarausohjeet ja tarkemmat ohjeet tulevat ajanvarauksen yhteydessä. Sivulla ohjeistetaan myös valitsemaan verkkovastaanotolle rauhallinen tila, joka turvaa asiakkaan yksityisyyden. Videovälitteisyys ei ole ainoa avun muoto, sillä sivulla kerrotaan myös vaihtoehtoisista palveluista, kuten

Suomen mielenterveysseuran verkkopalveluista. Verkkopalvelut tarjoavat apua esimerkiksi silloin, kun vastaanotolle saapuminen ei ole mahdollista. Myös verkkokriisikeskuksen tukinetti tarjoaa niin henkilökohtaisia kuin ryhmämuotoisia palveluita. Koska verkkovastaanottopalveluiden tarjoaminen on osa Video välittää -hanketta, on hankesivu linkitetty sivun alalaitaan lisätiedon saamiseksi. (Suomen Mielenterveysseura 2017a.)

Hankkeen sivuilla kerrotaan laajemmin hankkeen tavoitteista, toiminta-alueista ja toteutuksessa mukana olevista toimijoista. Sivuilla mainitaan toiminnan jatkuvan myös hankkeen päättymisen jälkeen osana Savo-Karjalan alueen kriisikeskustoimintaa ja rikosuhripalveluja. (Suomen Mielenterveysseura 2017b.)

3.4 Etätyön haasteet

Videolla kohdatessa aistit ovat rajoitettuja, sillä hajut ja kosketus puuttuvat. Myös näkö- ja kuuloaisti ovat rajoitetut. Kasvokkain työskentelyyn verrattuna videovälitteinen kohtaaminen on rajatumpaa. (Ebner & Thompson 2014.)

Hitaalla yhteydellä on suuri vaikutus kohtaamisen ja vuorovaikutuksen toimivuuteen, sillä videoneuvotteluohjelmat vaativat riittävän äänen ja videokuvan laadun. Suurimmat haasteet etätyössä ovat teknologiakeskeisiä: muun muassa kuvan pikselöityminen, vaihtelu kuvan ja äänen laadussa sekä verkkoyhteydestä johtuvat ongelmat, kuten viive, vaikeuttavat työtä. (Naamanka 2016, 32.) Etätyössä on huomioitava myös verkon kuormitus: verkon yhtäaikaiset käyttäjät voivat hidastaa yhteyttä merkittävästi. Tekniset ongelmat voivat haitata näin myös työn lopputulosta. (Heiskanen 2016, 58.)

Etätyö vaatii asianmukaisen laitteiston (Naamanka 2016, 38). Hautalan ja Raasakan (2016, 6) pro gradu -tutkielmassa ilmenee, ettei tasavertainen kohtaaminen välttämättä toteudu videovälitteisessä työssä, sillä teknologia ja sen tarve eriarvoistaa, vaikka tieto- ja viestintäteknologia ovat nykyään laajemmin saatavilla. Vähävaraisilla teknologiset edellytykset ovat hankalammin saavutettavissa.

Mobiililaitteet ja niiden käyttö ovat kasvaneet tietokoneiden käytön kasvua nopeammin. Näin ne ovat yleistyneet myös etätyössä. Mobiililaitteiden yleistymisen lisäksi lisälaitteiston tai ulkoisten laitteiden hankinta voi olla tarpeen palvelun toimimisen varmistamiseksi. Kiinteän kameran suuntaaminen esimerkiksi tabletilaitteessa voi olla haastavaa. Tämä tuo haasteita myös kameran tarkennuksessa. (Naamanka 2016, 31–32.)

4 Vuorovaikutus videopalveluissa

4.1 Vuorovaikutus ja sen rakentuminen

Vuorovaikutus on laaja käsite. Se tarkoittaa kaikkea yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välistä viestintää. Vuorovaikutus voi olla hyvin monimuotoista. On aikakaudesta riippuvaista, millaista pidetään hyvänä vuorovaikutuksena. Vuorovaikutuksessa keskiössä ovat ihmiset ja siihen vaikuttavat kunkin historia, kulttuuri sekä tämän hetkiset uskomukset. (Mönkkönen 2007, 15.)

Sekä auttajalla että asiakkaalla on oma tärkeä tehtävänsä ja osuutensa vuorovaikutuksessa. Tätä ajatusta on pyritty avaamaan dialogisuus-käsitteellä. Dialogisuus yhdistettynä vuorovaikutukseen nostaa esiin vastavuoroisuutta ja vaatimusta molemminpuolisesta ymmärryksestä. Dialoginen asiakastyö perustuu siihen, että suhteessa on kaksi tasavertaista osapuolta, jotka yhdessä määrittelevät tilanteen ja ongelmatekijät ratkaisuihin. Nykyisin ammatillisuuden ei katsota tarkoittavan sitä, että työntekijän pitäisi hillitä tunteensa täydellisesti tai varoa tuomasta omia näkemyksiään työhön. On tärkeää luottaa omaan intuitioon asiakastilanteen sopivuudesta sekä luontevuudesta suhteessa omien tunteiden ja näkemyksien tuomisesta. Haastavaa asiakastyötä tehdessä joutuu usein pohtimaan erilaisia kohtaamattomuuden ongelmia. (Mönkkönen 2007, 16–19.)

Työskentelyn toimintatapa asiakkaiden kanssa on aikojen kuluessa muuttunut ongelmakeskeisestä ajattelusta voimavaroja tukevaan suuntaan. Muutos oli

tärkeää ajatellen dialogisen vuorovaikutuksen hahmottamista. Vaativan vuorovaikutustilanteista tekee sen vaihtuvuus, koska tilanteet voivat muuttua nopeasti ihmisestä ja asiasta riippuen. Näissä tilanteissa haastavaa on myös epävarmuus ihmisten kanssa toimimisesta: asiakas ei välttämättä halua osallistua, hän ei voi olla varma metodien toimivuudesta, asiakas voi olla uhmakas tai välinpitämätön. Dialogisia hetkiä ei voi ennustaa. (Mönkkönen 2007, 17, 29.)

Nykyään on osattava huomioida myös uudet toimintaympäristöt vuorovaikutuksessa. Tämä on niin kutsutun mediakauden tuotos, jolla tarkoitetaan, että tietoverkkojen ja sähköisen viestinnän maailmassa ollaan aktiivisesti luomassa tietoja ja yhteyksiä. Passiivisia tiedon vastaanottajia ei ole. Informaatiotulvan kasvaessa ammattilaisten on opeteltava suodattamaan olennaiset asiat. (Mönkkönen 2007, 30.)

Videovälitteinen tapaaminen antaa monipuolisesti mahdollisuuksia hyödyntää kuvaa. Videolla voi esittää vaikka kuvia tai tekstiä vastapuolelle havainnollistaakseen jotakin. (Rantee 2016, 8.) Koska verkossa ilmeet, eleet tai muu ruumiinkieli äänenpainojen lisäksi eivät välity, on verkkoviestintään kehitetty hymiöitä, joiden avulla tunnetiloja voi välittää. Chat-viestinnässä on kuitenkin haasteensa, sillä keskustelu on usein nopeatempoista ja kommentit voivat olla lyhyitä, jolloin keskustelua voi olla vaikeaa seurata. (Niittynen 2012, 20.)

4.2 Verkkoviestintä ja online-estottomuus

Verkkoviestinnän taitoihin kannattaa kiinnittää huomiota, sillä teknologiavälitteinen viestintä on nopeutensa, avoimuutensa ja laajuutensa vuoksi vaativaa. Tulkinta on erilaista kuin kasvokkain kohdatessa ja tilanteita voi ymmärtää täysin vastakkaisesti kuin ne on tarkoitettu. Viestintä verkossa on usein kiivastahtista ja emotionaalinen kuohuminen on helpommin sallittavissa ja mahdollistettavissa. Kaikki edellä mainitut asiat vaikuttavat myös viestien laatuun. (Rongas & Honkonen 2016.)

Internetiä käyttävien ihmisten on huomattu käyttäytyvän eri tavoin verkossa kuin todellisessa elinympäristössään. Tämä voi ilmetä esimerkiksi positiivisena piirteenä avoimempina tunteiden ja toiveiden ilmaisuna. Negatiivisesti ilmiö taas näyttää ilkeinä puheina ja rajuna arvosteluna. Tällaisia ilmiötä voidaan kutsua online-estottomuudeksi. On todettu, että ainakin kuusi eri tekijää vaikuttavat siihen, kuinka ihminen käyttäytyy verkossa. (Suler 2004.)

Estottomuuden syntyyn vaikuttaa henkilön *nimettömyys*. Nimettömyyden takana toimiminen erottaa persoonan hänen omasta todellisesta elämästään ja käyttäytymismalleista. Äärimmäisissä tapauksissa henkilö uskottelee itselleen, että verkossa toimiva henkilö on kokonaan eri persoona. *Näkymättömyyden tunteen* turvin ihmiset tekevät verkossa asioita, joita eivät muuten tekisi. Vaikka henkilöllisyys olisi tiedossa, henkilön ei tarvitse välittää, miltä hän näyttää tai kuulostaa viestiessään kirjoittamalla. Verkossa tapahtuvassa kanssakäymisessä oleva *viive* vaikuttaa toimintaan, sillä ihminen ei saa välitöntä palautetta. Toisinaan ihmiset saattavat kirjoittaa jotakin hyvin henkilökohtaista ja tunteikasta, lähettää viestin ja ikään kuin näin jättää asian taakseen. *Yksinolon tunne* saa ihmisen luomaan ajatuksissaan kohtaamisia. Hän kuvittelee saamansa viestin puhujan ilmeet ja äänensävyyn. Todellisuudessa nämä ovat vain omia toiveita, olettamuksia ja odotuksia. Ihmiset kuvittelevat mielessään erilaisia sosiaalisia tilanteita esimerkiksi, mitä he sanoisivat toiselle flirttaillessaan tai loukatakseen. Nämä ajatukset ovat turvassa oman pään sisällä, kunnes aivomme sekoittavat nämä kuvitteelliset keskustelut ja toiveet viesteihin, joita kirjoitamme verkossa todellisesti. (Suler 2004.)

Henkilöt, jotka *pakenevat todellisuutta* erilaisten fantasiapeliin hahmoin, joilla on erilaisia supervoimia, saattavat sekoittaa nämä maailmat, fantasian ja todellisuuden, keskenään. Irtautuminen mielikuvitukseen ei tapahdukaan vain peleissä, vaan fantasiahahmojen persoonat voivat soluttautua tosielämään. Verkossa tapahtuvassa kanssakäynnissä on yleistä *minimoida asemia ja auktoriteetteja*, tasa-arvoistaa henkilöiden välisiä eroja. Verkossa ihmiset ovat enemmän vertaisella tasolla, jolloin heidän ei tarvitse pelätä paheksuntaa sanoistaan korkeammassa asemassa olevilta. Internet on jatkuvasti uudistuva ja laajeneva ympäristö, joka luo mahdollisuuden yksilöille nähdä itsensä

uudistavana, vapaamielisenä keksijänä ja edelläkävijänä. Tällainen ympäristö kannustaa auktoriteettien vähättelyyn. (Suler 2004.)

Online-kommunikoinnista puuttuva visuaalisuus ja auditiivisuus ovat yksi online-kohtaamisen haaste. Konfliktit voivat paisua yli rajojen vain pienen väärinymmärryksen tai eriävän mielipiteen vuoksi. Konfliktien syntymisen syynä voi olla visuaalisuuden ja auditiivisuuden puute. Sama asia voidaan sanoa monin eri tavoin ja netin kautta kommunikoidessa kanssakommunikoidijan kehonkieli, ilmeet ja äänensävyt eivät välttämättä aina välity. Toisensa tuntevat ihmiset taas voivat esimerkiksi riidellä verkossa ja käydä läpi asioita, joita eivät kasvokkain kävisi ja silti ymmärtäisivät toisiansa. (Munro 2002.)

Se, kuinka lukija ymmärtää tekstin kertoo usein enemmän lukijasta kuin viestistä itsestään. Esimerkiksi kriittisyys itseä kohtaan voi heijastua tekstiin ja sen lukutaitoon, jolloin teksti voidaan lukea täysin pois sen alkuperäisestä asiayhteydestä. Tämä sama heijastuu online-käyttäytymiseen: ihmiset heijastavat toisiaan omien tarpeiden, tunteiden ja odotusten mukaan. Online-kohtaamisessa visuaaliset ja auditiiviset ärsykkeet eivät ohjaa vuorovaikutusta ja näin vaikuttavat siihen, kuinka asioita tulkitaan. (Munro 2002.)

Se, miten asioita tulkitaan, syntyy ihmisen elämäkokemuksista ja siitä, kuinka ihmistä on kohdeltu, millaisia tärkeitä henkilöitä hänen elämäänsä on kuulunut, kuinka ihminen on kasvanut ja reagoinut elämäntapahtumiin. Tunteet ja kokemukset tärkeistä henkilöistä siirtyvät myöhemmin elämässä myös toisiin ihmisiin. Menneisyys on olennaisessa osassa teksteihin reagoitaessa: vanhoja tunteita siirretään nykyisiin tilanteisiin. Online-estottomuuteen ja sen tuomiin konflikteihin voi auttaa se, että lukee ja vastaa myöhemmin, keskustelee tilanteesta jonkun kanssa ja esimerkiksi sanoittaa tarkemmin, mitä ja miten haluaa tuoda asiansa esille. (Munro 2002.)

5 Nonverbaalinen viestintä vuorovaikutuksen välineenä

5.1 Sanattomuus ja sen tulkinta

Tutkimusten mukaan vuorovaikutuksessa jopa 90 prosenttia perille menneestä viestistä on sanatonta viestintää (Puirava-Hanhela, Virta, Eerola & Pesola 2008, 20). Sanaton viestintä kantaa suurta roolia vuorovaikutuksessa, sillä luemme toisiamme jatkuvasti. Tällaista viestintää ovat muun muassa keskusteluetäisyys, koskettaminen, katsominen, liikkeet, eleet ja pukeutuminen. Alamme tulkita toista jo ennen kuin keskustelemme. Tervehtiminen, ilmeet ja eleet luovat ensivaikutelman. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 28.)

Nonverbaalinen viestintä tukee kielellistä kommunikaatiota ja näin tarkkailija voi havaita toisen tunteita, asenteita ja aikeita. Vaikka nonverbaalista viestintää ovat muun muassa ilmeet, eleet ja asennot, voi viestintä sisältää myös kehollista informaatiota. Antamalla nonverbaalisia komentoja vastapuoli voi oppia tunnistamaan toisen tunteita, aikeita ja mieltymyksen kohteita. Nämä ovat nonverbaalisen viestinnän tunnistamisen ja tulkitsemisen kohteita. Jotta kasvokkain ja koneen kautta kohdatut ihmiset oppisivat toisistaan, täytyy nonverbaalista käyttäytymistä havaita ja tulkita. (Nijholt, Heylen & Rienks 2009, 428.)

On havaittu, että eri kulttuureissa sanaton viestintä on erilaista. Toisinaan voi olla vaikeaa, jos henkilö tulee liian lähelle tai vaivaantuu suomalaisille tyypillisestä hiljaisuudesta ja ilmeettömydestä. Sanattomassa viestinnässä on myös mahdollista havaita kehon- ja puhutun kielen ristiriitoja. Henkilö voi sanoa kaiken olevan hyvin, mutta keho paljastaa, että näin ei ole. (Väisänen ym. 2009, 29–30.) Mikäli henkilön sanallinen ja sanaton viestintä ovat selvästi ristiriidassa, kuulija luottaa helpommin sanattomiin viesteihin (Puirava-Hanhela ym. 2008, 22).

5.2 Kehollinen ilmaisu videopalveluissa

Sanattomalla viestinnällä ilmaistaan ja tulkitaan tunteita. Erityisesti kasvot heijastavat sanattomasti todellisia tunteita ilosta vihaan. Pienetkin tiedostamattomat liikkeet silmäkulmassamme voivat paljastaa muille tunteemme. (Puirava-Hanhela ym. 2008, 24.) Asiakkaan kanssa keskustellessa videovälitteisesti on tärkeää havainnoida asiakasta koko ajan. Kun välineen käyttö on työntekijälle tuttua, on helpompi havainnoida asiakkaassa esimerkiksi hänen yleisiä toimintatapojaan tai olennaisia muutoksia ilmeissä ja eleissä. (Rantee 2016, 6,9,11.)

Keskustelukumppanin asento ja ryhti voivat kertoa henkilön asenteesta. Henkilöstä voi lukea paljon tämän istumisasennon perusteella. Eteenpäin nojaava asento viestii mielenkiinnosta, kun taas vartalon pois kääntäminen ilmaisee päinvastaista. Käsien ollessa puuskassa voi luoda toiselle torjuvan mielikuvan ja rennosti sivuilla olevat kädet kuvaavat avoimuutta. Huonoryhtisestä henkilöstä syntyy mielikuva väsymyksestä, voimattomuudesta, pelosta tai haluttomuudesta. Oman asennon ja ryhdin tiedostaminen auttaa äänenkäytössä ja oikea istuma-asento auttaa kehoa rauhoittumaan. (Puirava-Hanhela ym. 2008, 28–29.)

Kameran asettelu vaikuttaa siihen, että vastapuoli voi nähdä ilmeet, eleet, ryhdin ja kehonkielen. Pienet tiedostamattomat viestit, esimerkiksi kasvoilla tai käsien liikehdintä, voivat jäädä huomiotta, jos kamera on asetettu liian kauas. Kameran oikea etäisyys mahdollistaa sen, että näkee vastapuolen elekielen ja ryhdin lisäksi hieman taustaa. Sopiva määrä taustaa kuvassa antaa vihjeitä ympäristöstä, mutta auttaa pitämään huomion henkilössä. (Ebner & Thompson 2014.)

5.3 Sanattoman viestinnän haasteet videolla

Videovälitteisyys on yhdistetty myös nonverbaalisen viestinnän puutteeseen. PsychCentral.com-sivuston artikkelissa *Why Online Psychotherapy? Because There is a Need* (Grohol 2016) nonverbaalisen viestinnän puutteen mainitaan olevan suurin ja tärkein haitta videovälitteisesti työskennellessä. Kuitenkin nonverbaalisen viestinnän puute neuvontapalveluissa on ollut yhteiskunnassa tavallista jo vuosikymmeniä: vakavia mielenterveysongelmia käsitellään puhelimitse kriisipuhelimessa ja esimerkiksi psykoanalyysia tehdessä työntekijä ei näe asiakasta eikä näin voi lukea toisen nonverballiikkaa. Ainoana työvälteenä toisen kohtaamisessa on ääni. Kuitenkin myös ääni sisältää erilaisia merkkejä: visuaalisuuden puuttuminen voi myös voimistaa tarvetta kuunnella sekä kykyä kuulla.

Yksi videovälitteisen työn haasteista on työntekijän tiedostamaton nonverballiikka. Työntekijän on myös osattava kiinnittää huomiota sekä asiakkaan että omaan nonverballiikkaan. Työntekijän on tunnistettava esimerkiksi ahdistuneisuudesta johtuvia liikkeitä. Jotta nämä liikkeet huomattaisiin, on myös kameran asettelu tärkeää. Myös työntekijän asettuminen kameraan ja kuvaan voi vaikuttaa työskentelyyn. Jos vastapuoli ei pääse lukemaan toisen nonverballiikkaa huonon kameran nähden asettumisen vuoksi, voi se vaikuttaa luottamuksen syntymiseen. (Ebner & Thompson 2014.)

Videovälitteisessä kohtaamisessa on mahdotonta luoda suoraa katsekontaktia laitteen näytön ja kameran asettelun johdosta. Tämän vuoksi työntekijän on kiinnitettävä erityistä huomiota katsekontaktiin ja sen luomiseen myös videolla. Katseen tulisi kohdistua näytön sijaan web-kameraan. Jotta videokohtaamisessa voi seurata vastapuolta ja hänen reaktioitaan katkaisematta katsekontaktia, voi näytön pienentää ja siirtää hiirellä mahdollisimman lähelle web-kameraa. Tämä luo vaikutelman katsekontaktista. (Ebner & Thompson 2014.)

Videovälitteisyys vaikuttaa nonverballiikkaan ja vuorovaikutukseen, mutta sen tiedostamisella on suuri vaikutus: tärkeintä on videovälitteisen nonverballiikan haasteiden tiedostaminen ja niiden mukaan toimiminen. Nonverbaalista

viestintää hankaloittavia tekijöitä voivat olla esimerkiksi nettiyhteyden hitaudesta johtuvat äänen tai kuvan viiveet, toimintaympäristön melu tai esimerkiksi huono valaistus, jonka vuoksi kuvassa olevaa henkilöä ei näy tai hän on varjossa valaistuksen väärinasettelun vuoksi. (Ebner & Thompson 2014.)

6 Videovälitteinen toimintaympäristö

Videovälitteisesti kohdatessa tilan tulisi tarjota työhuoneen kaltaiset olosuhteet (American Telemedicine Association 2009, 12). Tapaamisen etukäteisvalmisteluissa tulisi tilajärjestelyjen lisäksi huomioida ohjelmien ja käytettävien välineiden yhteensopivuus, kameran sijainti, kuva- ja ääniyhteydet sekä kalusteiden ja tarvittavan materiaalin sijainti suhteessa kameraan (Naamanka 2016, 38–39). Videotapaamiseen tulisi valita rauhallinen tila. Taustamelu ei saa häiritä kohtaamista. Kohtaamisessa tulisi huomioida myös asiakkaan tausta ja vuorovaikutukseen vaikuttavat tekijät. Näitä voivat olla esimerkiksi teknisten asioiden toimivuuden varmistaminen. Jos videoyhteys syystä tai toisesta katkeaisi, tulisi asiakkaan kanssa olla sovittuna jo etukäteen, kuinka tapaaminen jatkuu. (Rantee 2016, 8–9.)

Jotta toimintaympäristö olisi turvallinen, tulisi molempien osapuolien turvata tilan yksityisyys. Jos samassa tilassa kuitenkin on muita ihmisiä, molempien osapuolien täytyy olla tietoinen tilanteesta. (American Telemedicine Association 2009, 12.) Ongelmallista on, jos kamera on asetettu niin, että kaikkia huoneessa olijoita ei näy kuvassa (Ebner & Thompson 2014).

Istumapaikan ja valon valinnan tulisi olla molemmille osapuolille mahdollisimman miellyttävä. Asiakasta tulisi ohjeistaa vähentämään valoa hänen takanaan parhaimman valaistuksen takaamiseksi. Kamera tulisi suunnata niin, että molemmat voivat selkeästi ja mahdollisimman tarkasti nähdä toisensa, esimerkiksi noin silmien korkeudelle. Kameran tulisi asentaa tasaiselle, vakaalle alustalle, jotta se ei heilu kohtaamisen aikana. (American Telemedicine Association 2009,12.)

7 Auttamistyön digitalisoituminen

7.1 Etäpalveluiden kehittyminen

Digitalisoituminen on laajasti tulkiten teknologian sekä älykkäiden ratkaisujen liittämistä arkeen. Digitalisaatio ja etenkin palvelujen digitalisoituminen on yksi julkisten palveluiden tavoitteista. (Salminen, Heiskanen, Hiekkala, Naamanka, Stenberg & Vuononvirta 2016, 11.)

Etäkuntoutus on yksi digitalisoitumisesta ja sen tuottamista mahdollisuuksista syntyvä palvelu. Etäkuntoutus ei ole vielä käsitteenä vakiintunut, sillä siitä voidaan puhua monin eri termein, kuten virtuaali- ja mobiilikuntoutuksena sekä nettiterapiana. Itsekseen edellä mainitut termit ovat kuitenkin yleisellä tasolla liian suppeita kuvaamaan digitalisaation avulla hyödynnettäviä palveluja. Käsitteenä etäkuntoutus tarkoittaa erilaisten etäteknologiaa hyödyntävien sovellusten käyttöä kuntoutuksessa. Kuntoutus on tavoitteellista, sillä on selkeä aloitus ja lopetus sekä se on ammattilaisen ohjaamaa ja seuraamaa. Vaikka Suomessa etäkuntoutusta on kehitetty jo 2000-luvun alusta asti, on sen säännönmukainen käyttö ja hyödyntäminen vähäistä. Kehittämisessä kohderyhmänä ovat olleet pääsääntöisesti ikääntyvät ihmiset. (Salminen ym. 2016, 11.)

Kilpeläinen (2016, 61) esittää väitöskirjassaan tutkimuksia, joissa tulee ilmi, että teknologian käyttöön vaikuttaa henkilön ikä. Nuorille henkilöille teknologian käyttäminen mielletään heidän jokapäiväiseen arkeensa, kun taas iäkkäämmät henkilöt eivät hyödynnä tekniikan tarjoamia mahdollisuuksia niin usein.

Yksi suurimmista esteistä etäpalveluiden käyttöönotolle on ollut varsinkin ikääntyneillä henkilöillä sopivien laitteiden puuttuminen. Nykypäivänä teknologia saavuttaa jatkuvasti laajemman käyttäjämäärän ja tämä ongelma on poistumassa ajan myötä. Laitteiden kehittyminen pienemmiksi ja helppokäyttöisemmiksi sekä hintojen madaltuminen vaikuttavat positiivisesti etätöiden mahdollisuuksiin. Kun yhä useammat palvelut muuttuvat sähköisiksi ja ihmiset ovat tottuneet niiden käyttöön, voidaan olettaa, että myös

kuntoutuspalveluja tullaan haluamaan sähköisesti ajasta ja paikasta riippumatta. (Vuononvirta 2016, 25.)

7.2 Tekniset vaatimukset videopalveluihin

Videovälitteiseen työskentelyyn on tarjolla paljon erilaista tekniikkaa. Esimerkiksi etäkuntoutus on yleistynyt mobiililaitteiden yleistyttyä. Suosituimmat välineet ovat puhelimen ja sähköpostin lisäksi videoneuvottelu sekä tietokoneen harjoitusohjelmat. Jotta onnistumisprosenttia asiakastyössä voitaisiin nostaa, ovat teknologiat ja menetelmät valittava yksilökohtaisesti. Teknologioiden ja menetelmien käyttöönotto puolestaan edellyttää työntekijän perehtymistä niiden käyttöönottoon, riskeihin, haasteisiin sekä käyttömahdollisuuksiin. Laaja käyttöönotto vaatii yhtenäisiä kriteerejä sekä kansallisia ohjeita. (Naamanka 2016, 38.)

Jotta kohtaaminen olisi mahdollisimman mutkatonta, tulisi tekniset ongelmat huomioida etukäteen. Työntekijöillä tulisi olla toimintasuunnitelma teknisten katkojen ja ongelmien varalle. Yhteyskatkojen varalle on hyvä olla toinen kommunikaatioväline. Keskustelua voi jatkaa esimerkiksi puhelimitse. Näin kohtaaminen ja prosessi eivät katkea. (American Telemedicine Association 2009, 16–17.)

Videotapaamiset tulisi käydä luotettavan sovelluksen kautta. Sovelluksen tulisi olla asianmukaisesti tarkastettu, luotettava sekä tietoturvallinen videokäyttöä varten. Internetyhteyden tulisi myös olla luotettava. Etenkin yksityisellä tietokoneella videotapaamiseen osallistuttaessa viruksentorjunta- ja palomuuripalvelut tulisi olla päivitettyinä ajan tasalle. Myös laite tulisi olla asianmukaisesti päivitetty. (American Telemedicine Association 2009, 16.)

Laitteiston ja videotapaamisten tietoturvallisuuteen liittyy olennaisesti salanasuojaus. Salanasuojauksen tulisi olla vahva, ainoastaan palveluun tarkoitettu sekä säännöllisesti vaihdettava. Salasana ei saa sisältää tunnistettavia sanoja tai toistuvia merkkejä. Suojauksen ylläpitämiseksi vain käyttäjillä tulisi olla

tarvittavat käyttöoikeudet sekä yksilöllinen kirjautuminen järjestelmään. (Naamanka 2016, 41.)

Jotta salassapitovelvollisuus voitaisiin turvata, on asiakastyössä käytettävien laitteiden pysyttävä vain palveluntarjoajien hallussa. Jos laitteisto häviäisi tai varastettaisiin, on palveluntarjoajien pystyttävä pyyhkimään laitteet tyhjiksi etänä. Mikäli työntekijä dokumentoi asiakastietoja, tulee senkin olla asianmukaisesti suojattua. (American Telemedicine Association 2009, 18–19.)

Tiedon siirtonopeuden tulisi olla riittävä turvaamaan tapaamiseen tarvittava resoluutio ja laatu (American Telemedicine Association 2009, 16). Viiveet äänessä tai kuvassa, kuvan pikselöityminen sekä vaihtelut äänen ja kuvanlaadussa ovat heikosta verkkoyhteyksistä johtuvia ongelmia. Myös verkon kuormitus, eli monta yhtäaikaista käyttäjää, voi myös hidastaa yhteyttä. Tämä tulee huomioida työskentelyssä. (Naamanka 2016, 32.)

Videotapaamisen molempien osapuolien tulisi käyttää mahdollisimman laadukasta kameraa sekä äänentoistojärjestelmää (American Telemedicine Association 2009, 16). Koska tekniikka on edellytys videokohtaamiselle, myös asiakkaalla on oltava asianmukainen laitteisto käytössään. Verkkotapaaminen voidaan järjestää oman laitteiston tai esimerkiksi lainatabletin kautta. (Suomen Mielenterveysseura 2017b.)

8 Eettisyys videotyöskentelyssä

Etäpalveluiden käyttöön liittyvät eettiset periaatteet sisältävät työntekijän ammattieettiset sekä palveluita tuottavan organisaation arvot ja periaatteet. Työntekijän on varmistettava, että hänellä on riittävästi tietoa ja taitoa käyttää etäpalveluita turvallisesti ja niin, että kaikki osapuolet ovat tyytyväisiä palveluun. Sähköisillä palveluilla voidaan varmistaa palvelujen tasavertainen saaminen myös alueilla, joissa välimatkat ovat pitkät ja ehkäistä palvelujen viivästymistä. Palvelun tuottajan täytyy olla perehtynyt mahdollisiin tietoturvaongelmiin, kuten

tiedonsiirtoon tai tallennusmahdollisuuksiin: näistä on kerrottava asiakkaalle niin, että hän on tietoinen riskeistä, velvollisuuksista ja oikeuksista etäpalvelun asiakkaana. (Heiskanen 2016, 52, 55.) Asiakkaalla ei saa myöskään olla sitoutumispakkoa palveluun, vaan vapaus päättää käyttö niin halutessaan (Stenberg 2016, 69).

Heiskanen (2016, 56) mukaan eettisiin periaatteisiin kuuluu asiakkaan kognitiivisten taitojen huomiointi ja että asiakkaalla on riittävät teknologiset mahdollisuudet etäkuntoukseen. Asiakkaan on oltava tietoinen riskeistä ja hyödyistä, jotka liittyvät etämenetelmiin. Suosituksena on käyttää kirjallista sopimusta sekä antaa asiakkaalle mahdollisuus kysyä järjestelyistä ja sopimusehdoista. Organisaation täytyy olla perehtynyt palveluita koskevaan lainsäädäntöön ja sitä tulee noudattaa esimerkiksi, jos asiakkaan kanssa tuotetaan jonkinlaista materiaalia tai tallenteita. Yksityisyydensuoja ja luottamuksellisuus eivät saa vaarantua etäpalveluita käyttäessä. Mikäli tätä on syytä epäillä, on oltava tietoinen, mikä on oikea menettelytapa tilanteen selvittämiseksi. Palvelun tarjoajan on otettava huomioon työn laadun ja tuloksellisuuden vaikuttavuutta heikentävät seikat, kuten kieleen ja etnisyyteen liittyvät kulttuuriset tekijät.

Riskinä etätyöskentelyssä on, että puheenvuorot jäävät elämään ja näkyville, jolloin niitä on mahdollista irrottaa asiayhteydestä. Tätä voidaan väärinkäyttää toisia vastaan. On muistettava, että verkkoviestinnässä kannattaa toimia kuten toimisi oikeassakin elämässä: itsenään, oman itsensä edustajana. (Rongas & Honkonen 2016.)

9 Aikaisemmat tutkimukset

Digitalisoituminen on tällä hetkellä yleistymässä kovalla vauhdilla. Aihetta videovälitteisestä työstä on tutkittu jonkin verran, mutta ei kriisityön näkökulmasta. Aiempia teemaan liittyviä löysimme opinnäytetöiden saralta sekä Kelan julkaisuna. Suomessa tehdyistä tutkimuksista voi aistia verkkotyöskentelyn

eri muotojen tulemista laajemmin sosiaali- ja terveystalvieluihin. Ulkomaisiin tutkimuksiin tutustuessa oli taas huomattavissa jo asiaan ja kokemuksiin syventyminen. Ulkomaisen tiedon vertailu suoraan suomalaiseseen yhteiskuntaan ei ole kuitenkaan järkevää, sillä erilaiset normit ja lainsäädännöt määrittelevät tuloksia.

Hanna-Mari Rönkön opinnäytetyö (2013, 3) on keskittynyt selvittämään, millaisia interaktiivisia videopalveluita Suomessa on tarjolla sekä kuinka nämä mahdollistavat ja voisivat olla hyödyksi etäkuntoutuksessa. Opinnäytetyön tuloksissa todetaan, että etäkuntoutuspalvelut ovat keskittyneet virtuaalimaailmaan. Laitteita kehittämällä etäkuntoutuksen lisääminen nykyisin vanhuspalveluissa käytettävän kuvayhteystalvielun rinnalle on mahdollista.

Hyryn ja Salin-Hämäläisen opinnäytetyö (2015, 3, 15) on selvittänyt videovälitteisen päihdekuntoutujien vertaistukiryhmän osallistujien ja ohjaajien kokemuksia videovälitteisestä palvelusta. Palaute ja johtopäätökset ovat positiivisia videovälitteisestä palvelusta vertaistukiryhmässä ja sen mahdollisesti laajemmista käytön hyödyistä.

Tuore löytämämme selvitys aiheesta on Kelan julkaisu *Etäkuntoutus*. Selvitys on tehty osana hanketta, jonka tarkoituksena on kehittää Kelan kuntoutuspalveluita tieto- ja viestintätekniiikan avulla. Selvityksen tarkoituksena on toimia oppaana sosiaali- ja terveystalvielalan ammattilaisille. Teoksessa kuvaillaan laajasti eri etäkuntoutuksen keinoja, tarvittavaa teknologiaa, turvallisuutta sekä pohdittu sen luomia eettisiä kysymyksiä. (Salminen, Hiekkala, & Stenberg 2016, 3–4.)

Empirical evidence on the use and effectiveness of telepsychiatry via videoconferencing: Implications for forensic and correctional psychiatry (Antonacci, Bloch, Saeed, Yildirim & Talley 2008) on kirjallisuuskatsaus, joka käsittelee empiiristä aineistoa videotapaamisten käytöstä ja tehokkuudesta lapsille, nuorille aikuisille sekä aikuisille suunnatuista etämielenterveyspalveluista. Katsaus sisältää kliinisten tutkimusten kuvailevien raporttien, tapaustutkimuksien ja tutkimusartikkelien käsittelyä. Tulosten esittely

kattaa laajalti kaikkien etämielenterveyspalvelujen ehdot. Artikkelin pureutuu etätyön piirteisiin ja luo katsauksen palveluiden tulevaisuuteen.

Etätyötä on tutkinut laajasti yhdysvaltalainen John Suler, joka on kirjoittanut runsaasti materiaalia etenkin online-estottomuudesta. Suler on kirjoittanut artikkelin *The Eight Dimensions of Cyberpsychology Architecture: Overview of a Transdisciplinary Model of Digital Environments and Experiences*, joka pureutuu kuinka digitaalisten ympäristöjen psyykkisiin vaikutuksiin. Verkossa ihmisillä on erilaisia toimintaympäristöjä, joita cyberpsychology architecture-malli pyrkii ymmärtämään: malli perustuu oletukseen siitä, että cyberavaruus on psykologinen tila, joka on ikään kuin yksilön mielen jatke. Tämä tila mahdollistaa eri itseilmaisun keinoja ja luovuuden ilmaisua, mutta myös negatiivisia tarkoituksia. (Suler 2016.)

10 Opinnäytetyön prosessi

10.1 Tutkiva kehittämishanke

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta voi pitää sisällään tutkimuksen eri elementtejä tai osioita. Tutkimuksen tarkoituksena kehittämistoiminnassa on luoda tietoa kehittämistä varten. Tutkimuksellinen kehittäminen tukeutuu teoriaan käsitteiden määrittelyssä ja niiden käytön ymmärtämisessä osana työtä. Tutkimuksellisessa kehittämisessä palataan käsitteistöön teoriassa vielä raportointivaiheessa. (Salonen 2013, 9, 12.)

Teimme opinnäytetyömme tutkivan kehittämishankkeen menetelmin. Tutkivan kehittämistyön avulla pyritään etsimään realistisia vaihtoehtoja esimerkiksi toimintatapoihin. Tavallisesti kehittämisen kohteina ovat palvelut, organisaatio ja sen rakenteet, toimintakäytännöt tai henkilöstön osaaminen. Kehittäminen vaikuttaa siis koko sen ympäristöön, ei vain kehittämistyöhön osallistuviin henkilöihin. Kehittäminen on kokemuksellista, kun käytännön osaaja reflektoi ja

kehittää omaa osaamistaan. Oppimiskokemuksista saadaan tietoa, jolla voidaan muuttaa ympäristöä tai toimintamalleja. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 55.)

Heikkilän ym. (2008, 58–60, 88) mukaan kehittämishankkeen vaiheiksi nimetään ideointi/esisuunnittelu, suunnitteluvaihe, käynnistysvaihe, toteutusvaihe, päättäminen, arviointi, käyttöönotto ja seuranta sekä tulos. Edellisen tason suorittaminen on pohjana seuraavalle vaiheelle. Jokaisessa siirtymässä vaiheesta seuraavaan suoritetaan arviointi: onko hanke valmis siirtymään eteenpäin. Tämä arviointi varmistaa, että kaikki tarvittavat tehtävät on suoritettu ja hanke etenee määrätietoisesti tavoitetta kohti. Arviointiin on käytössä useita erilaisia menetelmiä, kuten haastattelut, kyselyt, dokumentointi tai tiedotus.

Opinnäytetyöprosessimme eteni lineaarisesti mukaillen edellä mainittua Heikkilän kehittämishankkeen etenemismallia (liite 5). Ideointivaihe opinnäytetyölle käynnistettiin jo keväällä 2016 yhteydenotolla Pohjois-Karjalan kriisikeskukseen. Yhteydenoton jälkeen pidimme kriisikeskuksella tapaamisen, jossa alustavasti mietimme tapaa osallistua Video välittää -hankkeeseen. Syksyllä prosessi käynnistettiin toden teolla. Suunnitelma työn toteuttamisesta valmistui marraskuussa 2016. Opinnäytetyösuunnitelman ja hanketapaamisten pohjalta teimme toimeksiantosopimuksen Hyvä Mieli ry:n kanssa (liite 1). Ennen seuraavaan vaiheeseen etenemistä jouduimme pohtimaan toimeksiantajan kanssa, mistä haemme tutkimusluvut, jotta ne kattavat riittävän laajasti tutkimuskohteemme. Päädyimme hakemaan luvat haastatteluista varten Kuopiossa toimivalta Hyvä Mieli ry:ltä. Tässä kohtaa ongelmalliseksi työmme etenemisen kannalta koituivat suppeat tutkimusluvut, kontaktien luominen sekä toisen opinnäytetyötekijän opiskelijavaihto.

Kun opinnäytetyö eteni toteutusvaiheeseen kesällä 2017, keräsimme aineistoa teoriasta sekä teemahaastatteluun ja havainnointia tehden. Haastatteluaineisto teemoiteltiin ja sitä syvennettiin prosessin edetessä teorian avulla. Työmme tavoite saavutettiin elokuussa 2017, kun tuotoksemme valmistui. Ennen lopullisen tuotoksen palautusta lähetimme sen vielä toimeksiantajan edustajille ja haastatteluihin osallistuneille kommentoitavaksi ja arvioitavaksi. Palautteen ja kommenttien pohjalta muokkasimme tuotosta useaan kertaan. Meidän

osaltamme prosessi päättyi viimeisen version palautukseen tuotoksen osalta. Toimeksiantajalle jää tuotoksemme käyttöönotto, seuranta sekä tulos. Seuraava vaihe työssämme oli raportin kirjoittaminen. Teoriaa raporttia oli kertynyt jo huomattava määrä, sillä käytimme sitä pohjana tuotoksellemme haastattelu- ja havainnointimateriaalin lisäksi. Koska opinnäytetyömme tavoitteena oli valmistaa tuotos Video välittää -hankkeen koulutusmateriaaliksi, pääsimme oman prosessimme loppuun ilman viimeisiä kehittämishankkeen vaiheita.

Suppeiden tutkimuslupien tuomat haasteet ratkaisimme laatimalla jokaista haastattelua koskevan erillisen suostumuslomakkeen (liite 2). Koska haastateltavat olivat eri organisaatioista eri puolilta Suomea, oli mahdotonta saada koko maan kattava tutkimuslupa. Suostumuslomakkeeseen pyysimme haastateltavan nimen ja allekirjoituksen lisäksi hyväksynnän siitä, että haastateltava edustaa haastatteluissa omaa kokemusmielipidettään videovälitteisestä työstä. Lomakkeessa kysyimme myös haastateltavien halua viitata aineistoon, tuotokseen ja opinnäytetyöraporttiin nimimerkillä tai osallistujan omalla nimellä. Päädyimme kuitenkin, että emme viittaa tuotoksessa tai raportissa haastatteluaineistoon.

Kontaktien luomisen vaikeus linkittyi myös tutkimuslupien tuomiin haasteisiin. Koska videotyön ammattilaisia on Suomessa vähän, olivat mahdollisuudet saada haastateltavia myös rajalliset. Meillä ei myöskään ollut tiedossa, mitkä organisaatiot tarjoavat videovälitteisiä palveluita. Toimeksiantajan toiveena oli saada haastattelumateriaalia muiden organisaatioiden ammattilaisilta. Loppujen lopuksi toimeksiantajan yhteydenoton jälkeen haastateltavien yhteystiedot annettiin meille prosessin jatkumista varten.

10.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja raportointi tavoitellen ohjeistusta, opastusta tai vaikka jonkin tapahtuman järjestämistä. Työssä on kuitenkin oltava tutkimuksellinen ote. Kun opinnäytetyöllä on toimeksiantaja, avaa se opiskelijalle yhteyksiä työelämään sekä tukee hänen

ammattillista kasvuaan. Toiminnallisten opinnäytetöiden vaarana on, ettei niitä onnistuta rajaamaan sille tarkoitettujen opintopisteiden laajuuteen. (Vilka & Airaksinen 2003, 9, 16, 19.)

Toiminnallisen opinnäytetyön suunnitelmalla on kolme merkityksellistä tehtävää: 1) toiminta prosessin aikana tulee olla harkittua ja tietoisin päätöksiin nojaavia, 2) varmistaa, että opiskelija kykenee etenemään johdonmukaisesti tavoitteisiinsa, 3) vahvistaa opiskelijan sitoutumista valittuun työhön. Tutustuminen aiempiin vastaaviin tutkimuksiin, kirjallisuuteen ja julkaisuihin, rajaaminen ja omien valmiuksien pohtiminen suhteessa tehtävään varmistavat, ettei toisteta jo kertaalleen tehtyjä ideoita, vaan luodut ideat ovat uusia ja kohderyhmälle sopivia. Myös tiedonhankinnan keinoja ja aikataulua on pohdittava ennalta. (Vilka & Airaksinen 2003, 26–27.)

Teoreettinen viitekehys on olennainen osa opinnäytetyön toteutusta, mutta pelkästään sen osaaminen ei riitä, vaan sitä on osattava yhdistää ammatillisesti kehittämistyön toteutuksessa. Teorian kokonaisvaltainen tuntemus ohjaa valitsemaan työhön tarkastelu näkökulman ja varmistaa käytettyjen käsitteiden ymmärtämisen. Tavoitteena on luoda tuotos, joka erottuu edukseen muista vastaavista. Jos opinnäytetyön tuotos sisältää tekstiä, sen on oltava kohderyhmälle sopivaa kieleltään ja tyylieltään. (Vilka & Airaksinen 2003, 42, 51–52.)

Raportointi perustuu prosessin kuvaukseen. Se vastaa kysymyksiin mitä, miksi, miten sekä kertoo syntyneistä tuloksista ja johtopäätöksistä. Arvioinnin kohteena raportissa ovat oma ammatillinen kasvu ja oppiminen sekä tuotos. Toiminnallisen opinnäytetyön raportissa on tutkimusraportin tavoin tietoperustaan kuuluvat käsitteet tarkasti, valintojen perustelut, luotettavuuden arviointia ja johdonmukaista ja asiatyylistä kerrontaa prosessista. (Vilka & Airaksinen 2003, 65–66.)

Lähteitä tarkastellessa on oltava kriittinen. Huolellinen lähteiden käyttö ei vaadi pitkää lähdeluetteloja vaan tarkoin valittuja laadukkaita ja luotettavia lähteitä. Tietoa tuotosta varten voidaan kerätä myös tutkimuksen perusmenetelmillä,

kuten lomakekyselyllä tai teemahaastattelulla. Aineiston analysointi voi olla suppeampaa ja yksinkertaisempaa prosenttien taulukointia tai haastatteluvastausten teemoittelua. Asiantuntijoilta kerätty aineisto syventää ja elävöittää jo kerättyä teoretietoa. (Vilkka & Airaksinen 2003, 53, 56–57, 76.)

10.3 Opinnäytetyön toimintaympäristö ja tehtävä

Kuopion Seudun Mielenterveysseura Hyvä Mieli ry on Suomen Mielenterveysseuran jäsenjärjestö, joka toimii Pohjois-Savon alueella palvelujen tuottajana ja kehittäjä sekä alueen asiantuntijajärjestönä. Hyvä Mieli ry kehittää erilaisia ennaltaehkäiseviä toimintamuotoja mielenterveyden tukemiseksi. Järjestö tarjoaa myös apua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa sekä järjestää kansalais- ja vapaaehtoistoimintaa. (Suomen Mielenterveysseura 2017c.)

Video välittää -hanke on Kuopion kriisikeskuksen hallinnoima hanke vuosina 2016-2018. Hankkeen tavoitteena on tarjota kriisikeskus- ja rikosuhripäivystyspalveluja erityisesti katvealueille. Pilottipaikkakuntina mukana ovat Pielavesi, Keitele, Tervo, Vesanto, Joensuu, Kontiolahti sekä Outokumpu. Kolmivuotinen hanke on rahoitettu Raha-automaattiyhdistyksen toimesta. Hankkeen toteutuksessa ovat mukana Pohjois-Karjalan Kriisikeskus ja Rikosuhripäivystyksen Itä-Suomen aluetoimiston Kuopion palvelupiste. (Suomen Mielenterveysseurat 2017d.)

Hankkeen aikana kriisi- ja rikosuhriauttamiseen rakennetaan mahdollisimman monikäyttöinen ja toimiva videopohjainen toimintatapa. Sen aikana muun muassa koulutetaan henkilöstöä ja vapaaehtoisia, tiedotetaan palvelusta, testataan eri ratkaisuja videotapaamisiin, kehitetään palvelua ja rakennetaan yhteistyötä levittäen käytäntöä sekä siitä saatuja kokemuksia. (Suomen Mielenterveysseurat 2017d.)

Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö. Työn tarkoitus on tuottaa kriisikeskuksen videovälitteistä kriisiapua kehittävään Video välittää-hankkeeseen koulutusmateriaalia syventävään koulutukseen. Tuotos tulee

kriisityöntekijöiden käyttöön. Tuotoksessa esitellään videovälitteisen työn erityispiirteitä, huomioitavia asioita asiakkaan kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa sekä millaisia mahdollisuuksia ja haasteita digitaalinen ympäristö voi luoda. Tarve tuotokselle on syntynyt toimeksiantajalta ja sen sisältöön liittyvistä asioista on käyty vuoropuhelua eri toimijoiden kanssa koko opinnäytetyön prosessin ajan. Tuotoksesta keskusteltaessa saimme tarkasteltavaksi tällä hetkellä käytössä olevaa koulutusmateriaalia. Materiaalia tutkimalla saimme käsityksen siitä, mihin tulevan tuotoksen tulisi tähdätä ja millaista sisältöä siinä tulisi olla.

11 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

11.1 Teemahaastattelu

Haastattelu sopii monenlaisiin tutkimukseen sen joustavuuden vuoksi. Haastateltava on aktiivinen osallistuja ja hänen puheensa voidaan yhdistää laajempaan konseptiin yhdistämällä saatu tieto erilaisiin ilmiöihin sekä luomalla uusia hypoteeseja. Haastattelussa ilmi tulleita asioita voidaan tarkentaa ja perustella muun muassa esimerkein. Haastattelussa on useita etuja menetelmänä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 34–36.)

Tutkimusmenetelmien käytöt toiminnallisessa opinnäytetyössä ovat samoja kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Tiedonhankintamenetelmät voivat olla jo aiemmin tutkittuun tietoon perehtymistä tai uuden tiedon ja aineiston hankintaa sekä analysointia. Laadullisella tutkimusmenetelmällä aineistoa voidaan kerätä muun muassa lomakkeilla tai teemahaastatteluilla. (Vilka & Airaksinen 2003, 56.) Vaikka kyseessä onkin tuotokseen tähtäävä toiminnallinen opinnäytetyö, oli meidän kerättävä runsaasti aineistoa tuotoksen materiaaliksi. Kriisityö ja videovälitteisyys olivat aiheina meille tuntemattomia, joten lähestyimme sitä eri näkökulmista mahdollisimman laajan näkemyksen saamiseksi.

Tutustuimme ensin aiheeseen liittyvään teoreettiseen viitekehykseen. Viitekehyksestä nousseiden teemojen (videovälitteiset palvelut, kriisityö ja asiakas sekä vuorovaikutus) pohjalta teimme teemahaastattelurungon. Haastattelurunko testattiin ensin työelämäohjaajalla. Testauksen tavoitteena oli varmistaa, että saamme haastatteluista aineistoksi sopivaa materiaalia. Haastattelun jälkeen muokkasimme haastattelurunkoa käytettyyn muotoon (liite 3). Lopulliset teemat olivat videovälitteiset palvelut, psykososiaalinen tuki ja asiakas, vuorovaikutus sekä nonverbaalisuus.

Teemahaastattelussa lähtökohtana on, että haastateltavat ovat tietoisia haastateltavasta teemasta ja haastattelijalla on riittävä teoreettinen tieto tutkittavan ilmiön tärkeistä eri osista. Tutkija luo haastattelurungon tietonsa perusteella. Haastattelu etenee ennalta määrättyjen teemojen ympärillä, mutta tilanne ei etene tarkoin määrättyjen kysymysten mukaan. Tietoa syntyy haastateltavan näkökulmasta ja kokemuksista. Henkilökohtaiset tulkinnat ja merkitykset saavat tilaa ja ne syntyvät vuorovaikutuksessa tutkijan kanssa. Useita henkilöitä haastateltaessa kaikille tutkittaville aihepiirit ja teemat ovat samat. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47–48.)

Päädyimme käyttämään teemahaastatteluja osana aineistonhankintamenetelmiä. Ratkaisuun vaikuttivat aiheen tuntemattomuus meille sekä tarkoitus löytää uusia näkökulmia ja käytännön esimerkkejä, joita emme teoriasta ole löytäneet. Koska videovälitteistä kriisityötä on tehty Suomessa vähän, haastattelimme kriisityöntekijöitä, psykologia sekä psykoterapeutteja. Haastateltavat valikoituvat toimeksiantajan pyyntöjen kautta osallistua tutkimukseen. Haastattelut äänitettiin ja heti haastattelujen jälkeen teimme kirjalliset muistiinpanot kokemuksesta.

Haastattelemalla aineistoa kertyy runsaasti. Aineiston tarkastelu kannattaa aloittaa mahdollisimman pian tiedon keruun jälkeen, sillä silloin on inspiroitunut aiheesta ja materiaali on tuore. Mikäli tietoa tarvitsee täydentää tai täsmentää, on se helpointa suorittaa pian haastattelun jälkeen. Laadullisen tutkimuksen aineistoa voi analysoida usein eri keinoin. Abduktiivisessa päättelyssä tutkijalla

on kerättyä teoriasta pohjatietoa ja hän todentaa tärkeimpiä ideoitaan haastattelusta saadun aineiston pohjalta. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 135–136.)

Aineisto analysoidaan teemoittelemalla tai tyypittelemällä tai molemmilla. Analysointia ei välttämättä ole tarvetta suorittaa niin tarkasti kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Tietoa voi myös hankkia asiantuntijahaastatteluja tekemällä, jolloin tietoa käytetään päättelyn ja argumentoinnin tukena sekä teorian syventämiseen. Asiantuntijahaastatteluita käyttämällä tuetaan opinnäytetyön luotettavuutta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56–58.)

Haastattelun suorittamisen jälkeen litteroimme aineiston muutaman päivän sisällä. Aineistoa käsitellessä haastattelutilanne oli vielä selkeästi mielessä ja pystyimme täydentämään omia havaintojamme, joita tilanteessa syntyi. Litteroinnin jälkeen teemoittelimme aineistoista jo teoriassa nousseita huomioita psykososiaalisen tuen, kohtaamisen, vuorovaikutuksen, nonverbaaliliikan, toimintaympäristön ja eettisyyden mukaan.

Kaikkien haastattelut käsiteltyämme vertailimme teemoitteluja keskenään ja teimme muistiinpanoja asioista, jotka asiat selkeästi toistuvat useammassa materiaaleissa. Haastatteluaineiston käsittelyn jälkeen syvensimme vielä tietoperustaa teoriassa yleisesti teemoista sekä videovälitteisen työn näkökulmasta. Tämän jälkeen palasimme vielä haastatteluaineistoon varmistaaksemme viitekehysten riittävän laajuuden.

11.2 Havainnointi

Havainnointi on hyvä menetelmä käytettäväksi kaikessa kehittämistyössä. Sillä tutkija saa todellisempaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä kuin teoriasta tai kysymällä muilta. Kun havainnointi on tiedostettua ja järjestelmällisesti dokumentoitua, se on oleellinen kehittämismenetelmä prosessissa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 42.) Opinnäytetyömme aihe oli meille entuudestaan melko tuntematon. Pääsimme kuitenkin tekemään osan teemahaastatteluistamme videovälitteisesti,

jolloin saimme omakohtaista kokemusta etäpalveluista ja havainnointimateriaalia videovälitteisyys-teemasta. Opinnäytetyöprosessin aikana olemme pitäneet toimeksiantajan edustajien kanssa verkossa ohjauskokouksia ja videohaastatteluja olosuhteista johtuen sekä käyttökokemusten toivossa. Havainnointimateriaalia kerätessä olimme etukäteen sopineet, että keskitymme tekemään havaintoja videovälitteisen tapaamisen ilmapiiristä, vuorovaikutuksesta, haastateltavan nonverballiikasta sekä toimintaympäristön käytön luontevuudesta.

Havainnointia on perusteltua käyttää tiedonhankinnassa, jos tutkittava ilmiö ei ole tuttu entuudestaan. Se antaa myös kokemuksien kautta välineitä ymmärtää ilmiötä todellisessa asiayhteydessään. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija itse osallistuu aktiivisesti tiedonhankintaan. Periaatteena on, että havainnoidessa kunnioitetaan muiden tietämystä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81–83.) Keskustelimme ja vertailimme haastattelujen jälkeen havainnostamme sekä teimme niistä muistiinpanot. Palasimme muistiinpanoihin vielä aineiston litteroinnin yhteydessä.

Teimme videotapaamisten alussa havaintoja siitä, että alkujutustelun sijaan keskustelimme tekniikasta ja pääsimme etenemään haastatteluihin joutuisammin. Ilmiö nousi esille myös teoriassa ja haastatteluissa. Vaikka videohaastatteluiden alussa testasimme laitteiden toimivuutta ja vaihdoimme muutaman sanan säästä, haastattelut käynnistettiin melko nopeasti.

Videohaastatteluissa huomioimme, että haastateltavat sanoittivat tekemisiään, mikä helpotti meidän ymmärrystämme tilanteesta. Toisinaan haastateltava katsoi sivuun, jolloin hän kertoi lukevansa muistiinpanoja, joita oli haastattelua varten tehnyt. Mikäli hän ei olisi sanoittanut tilannetta, emme olisi tienneet syytä katseen kääntymiselle kamerasta.

Kokemuksemme mukaan videolla voi lukea äärimmäisen tarkasti kasvoissa tapahtuvia muutoksia, kun toimintaympäristö on rakennettu oikein. Pienetkin silmien liikkeet ovat helposti havaittavissa. Tästä saimme loistavan esimerkin, kun eräässä haastattelussa jouduimme jännittämään laitteiston akun riittävyttä.

Samassa hetkessä, kun huomasimme asian, oli haastateltava havainnut videon välityksellä molempien kasvoilta merkkejä olemuksen muutoksesta. Haastateltava kertoi huomioistaan, joista keskustelimme työn herkkyyden näkökulmasta.

Meille haastatteluiden tekeminen videolla oli loistava tilaisuus saada käyttökokemuksia videotyöskentelystä. Vaikka yhteyksissä sekä tekniikassa oli haasteita, emme kokeneet niiden olevan ylitsepääsemättömän vaikeita. Työskentelyä oli helppo jatkaa siitä mihin jäimme, vaikka yhteys katkesi. Jos olisimme keskustelleet ilman haastattelurunkoa, jota seurata, olisi yhteyden katkeaminen varmasti aiheuttanut ongelmia haastattelun jatkumisen kannalta.

Koska käyttämämme videoyhteydet prosessin aikana olivat paikoin todella huonot, jouduimme turvautumaan sähköpostiviesteihin. Sähköpostiviestit ja niiden tulkinnanvaraisuus toivat haasteita. Samalla aaltopituudella pysyminen yhteistyötahojen kanssa pelkän kirjoitetun viestin varassa loi erilaisia tulkintoja työstä ja sen etenemisestä. Yhteinen tapaaminen pitkän sähköpostiviestittelyn jälkeen selkeytti ajatuksia ja selvisi, ettei eriäviä mielipiteitä ole ollutkaan, pelkästään tulkintavirheitä. Työmme kannalta oli tärkeää huomata myös tämän työskentelytavan moniulotteisuus: kirjoitettua sanaa voi tulkita niin monilla eri tavoilla kuin on kirjoittajakin ja usein tulkinnat voivat mennä pieleen. Tämä on tärkeää huomioida esimerkiksi chat-toimintoa käyttäessä osana videotyöskentelyä.

11.3 Osallistaminen

Kehittämistyö tapahtuu vuorovaikutuksessa tarkastellen toiminnan perusteita, toimintatapoja ja tavoitteita. Osallistamista on eri toimijoille vaikuttamismahdollisuuksien tarjoaminen eli se perustuu vapaaehtoisuuteen. Osallistamisesta nähdään olevan hyötyä, kun tarkastellaan kehittämistyötä tuloksellisuuden, sitoutuneisuuden ja tiedonhankinnan näkökulmista. (Toikko & Rantanen 2009, 89–90.)

Työssä käytimme osallistamisen menetelmää hankkiessamme tietoa tutkittavasta aiheesta ja tuotoksen arvioinnissa. Koko opinnäytetyön prosessin ajan kävimme vuoropuhelua toimeksiantajan edustajan kanssa. Säännöllisesti järjestetyissä tapaamisissa saimme mahdollisuuden kysyä työelämäohjaajaltamme kriisityön asiantuntijana opinnäytetyömme etenemisestä ja asiasisällön oikeellisuudesta. Keskustelimme kerätystä aineistosta varmistaaksemme, että ymmärrämme toisten käyttämää ammattisanastoa.

Palautteen antaminen on osa vuoropuhelua eri toimijoiden välillä. Tämä onnistuu vain, jos kaikkien osapuolten mielipidettä pidetään yhtä tärkeänä. Palautetta annetaan tavoitteellisesti kahdesta eri syystä: halusta auttaa palautteen saajaa kehittämään jotakin tai tarpeesta tulla itse kuulluksi. Jälkimmäiseen voi puhtaasti liittyä halu auttaa toista. Palautteen antajan tulee tietää, mitä toiminnalla tavoitellaan. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 34–35, 68, 71.)

Lähetimme tuotoksen ensimmäisen version toimeksiantajalle ja haastatteluihin osallistuneille henkilöille luettavaksi. Olimme jo haastattelua tehdessä kysyneet, haluaako henkilö nähdä valmiin tuotoksen siltä varalta, että sen pohjalta nousee vielä uusia ajatuksia tai kommentteja työstämme. Saadun palautteen perusteella pohdimme vielä kertaalleen tuotoksen sisältöä. Lähetimme tuotoksen prosessin loppuvaiheessa myös luettavaksi hankkeen projektityöntekijöille. Heiltä saadun palautteen pohjalta muokkasimme tuotosta niin, että se vastaa mahdollisimman paljon toimeksiantajamme tarvetta. Kävimme vuoropuhelua muokatusta tuotoksesta uuden palautteen perusteella ja teimme vielä viimeisiä muutoksia. Palautetta on kerätty monin eri keinoin prosessin aikana: kasvokkain, puhelimitse sekä sähköpostitse. Lopuksi tapasimme työelämäohjaajan saadaksemme kokoavan palautteen. Olemme esittäneet tuotoksen ja raportin prosessin ulkopuoliselle henkilölle varmistaaksemme, että sisältö on ymmärrettävää ja helposti luettavaa.

11.4 Opinnäytetyöpäiväkirja

Oppimispäiväkirja on kehittämistyön epävirallista seuranta, joka on henkilökohtaista reflektointia (Toikko & Rantanen 2009, 81). Opinnäytetyöpäiväkirjaan dokumentoidaan tekstiä tai kuvia koko prosessin ajan. Päiväkirja auttaa muistamaan eri vaiheissa tehdyt päätökset ja perustelut niihin. Lisäksi sinne tulee kirjata kaikki aihealueesta nousevat ideat ja oma pohdinta. Päiväkirja on tukena oppimisprosessissa, kun sinne on järjestelmällisesti kirjattu muutokset, keskeiset asiat ja ohjauksissa esille nousseet neuvot. Kun opinnäytetyön aihepiiriin tutustuessa on kirjoittanut hyväksi havaitut kirjallisuuslähteet muistiin päiväkirjaan, niihin on helppo palata raportin kirjoittamisvaiheessa. (Vilka & Airaksinen 2003,19–22.)

Olemme tehneet opinnäytetyöpäiväkirjaa koko prosessin ajan. Aloitimme työpäiväkirjan pitämisen aloittaessamme kirjoittamaan opinnäytetyösuunnitelmaa syksyllä 2016. Kirjoitimme työpäiväkirjaa satunnaisesti opinnäytetyön tavoitteen täsmentymiseen saakka. Tavoitteen ollessa selvä pääsimme refleктоimaan ja suunnittelemaan työtä pidemmälle. Päiväkirjaan kirjasimme tehdyt menetelmävalinnat, niiden perustelut ja toteutuksesta. Palaamalla edelliseen työvaiheeseen pääsimme kertaamaan työn etenemisen kronologisuutta ja johdonmukaisuutta. Työpäiväkirja toimi listana, jota seurasi jatkuvasti, ettei mikään työvaihe jäisi huomiotta. Lisäksi kirjoitimme päiväkirjaan pohdiskeluja esimerkiksi aineistoista nousseista ristiriidoista.

12 Opinnäytetyön tuotos

Toiminnallisen opinnäytetyön lopullinen tuotos on aina jokin konkreettinen tuote. Tuotoksesta on visuaalisesti ja/tai viestinnällisesti havaittavissa päämäärä, johon tuotos on valmistettu. Tuotos, joka sisältää tekstiä, on suunniteltava kohderyhmän näkökulmasta heille mahdollisimman sopivaksi. Tavoitteena

tuotokselle on, että se vastaa toimeksiantajan nimeämään tarpeeseen ja ulkonäöllisiin toiveisiin. (Vilka & Airaksinen 2003, 53.)

Lopullisen tuotoksen PowerPoint -muotoon päädyimme keskusteltuamme toimeksiantajan kanssa heidän toiveistaan materiaalille. Tärkeimmäksi toiveeksi painottui mielestämme muokattavuus. Sähköisen muoto oli tähän yksinkertainen, sillä silloin ulkoasua, kirjoitustyyliä ja sisältöä voi helposti vaikka siirtää paikasta toiseen. Olimme myös aikaisemmin saaneet vertailumalliksi aiempaa, jo käytössä olevaa, koulutusmateriaalia, joka oli myös PowerPoint -esitys.

Työmme tuotos on syventäväksi koulutusmateriaaliksi kehitetty, 25 diaa sisältävä PowerPoint-esitys videovälitteisen työn erityispiirteistä (liite 4). Tuotos on koottu teorialiedosta ja haastatteluaineiston materiaalista. Se sisältää kohtaamisen ensimmäisten askelten ohjeiden lisäksi teknisiä ohjeita, konkreettisia esimerkkejä mahdollisista videotyön erityispiirteistä sekä yleistä tietoa video- ja asiakastyöstä. Tuotoksessa olemme halunneet tuoda esille haastatteluista esille nousseita konkreettisia neuvoja videotyöskentelyyn. Konkreettiset neuvot koskevat muun muassa oman toiminnan sanoittamista, työntekijän asettumista videokuvaan, toimintaympäristön rakentamista sekä kuinka videotyöskentelyn eroja vastaanottotyöskentelyyn verrattuna tulisi huomioida. Tuotoksessa pureudumme myös videovälitteisen työn vaikuttavuuteen, sen hyviin ja huonoihin puoliin sekä demokraattisuuteen palveluna.

Tuotoksessa tulee käyttää tekstiä, joka on sopivaa sen kohderyhmälle ottaen huomioon muun muassa iän, asiaan perehtyneisyyden, aseman ja tuotoksen käyttötarkoitus. Sisällön tyylistä on hyvä keskustella toimeksiantajan kanssa ja pyytää tekstistä palautetta eri työn vaiheissa. (Vilka & Airaksinen 2003, 129.) Tuotoksessa olemme pyrkineet käyttämään selkeää yleiskieltä, jotta sisällön omaksuminen olisi helppoa. Tämä auttaa myös mahdollisessa mutkattomassa materiaalin muuntelussa erilaisiin koulutustarkoituksiin, kuten vapaaehtoistyön koulutuksiin. Lisäksi materiaalimme kävi useasti luettavana toimeksiantajan edustajilla, jolloin saimme palautetta käytetyn kielen sopivuudesta.

Tuotosta tehdessä pohdimme, että tulisiko siinä olla kuvia havainnollistamaan aiheita ja konkreettisia neuvoja. Pohdimme, että kuvat voisivat tehdä materiaalista kevyemmin luettavan: koska ihmisillä on erilaisia tapoja oppia, mietimme, että materiaalissa voisi olla kuvia myös oppimisen ja muistamisen tueksi. Suunnittelimme ensin ottavamme kuvituskuvia itse, mutta aika ei olisi riittänyt laadukkaiden ja visuaalisesti miellyttävien kuvien ottamiseen ja niiden vaatimaan jälkikäsitteilyyn. Olimme kuvituskuvista yhteydessä työelämäohjaajaamme mahdollisesta kuvapankista, josta voisimme ottaa käyttöön materiaalia. Kuitenkin toimeksiantajan toive oli, ettei tuotokseen tarvita kuvia.

Pääsimme prosessissa opinnäytetyön tavoitteeseen, sillä teimme tuotoksen. Tuotos on toimeksiantajan mukaan käyttökelpoinen ja soveltuvaa materiaalia koulutuskäyttöön. Projektityöntekijöiltä saamamme palautteen mukaan muokattu tuotos on johdonmukaisesti etenevä, selkeämmin luettava ja ymmärrettävä. Palautteen saatuaamme saavutimme tuotokselle asetetut tavoitteet. Tuotosta on arvioitu sisällöllisesti eri tahojen, toimeksiantajan, haastateltavien ja ulkopuolisten henkilöiden toimesta. Toimeksiantajan toive videotyön vaikuttavuudesta ja sen esille tuomisesta saatiin toteutettua. Tutustuimme vaikuttavuustutkimuksiin teorian kautta, jolle saimme vahvistuksen asiantuntijahaastatteluista. Sisällytimme johtopäätökset vaikuttavuudesta tuotokseen. Prosessin tulos ja tuotoksen sanoma on, että videovälitteinen auttamistyö on yhtä vaikuttavaa kuin kasvokkain tehtävä työ.

Mielestämme tuotos on sisällöllisesti hyvä huomioon ottaen sen, ettemme ole kriisityöntekijöitä tai etätyön ammattilaisia. Olemme ylpeitä päästyämme luomaan uutta teoriaa todettuamme, että videovälitteiseen auttamistyöhön liittyvää suomalaista tietoa on saatavilla rajoitetusti. Luomamme teoria pohjautuu kotimaiseen ja ulkomaiseen tutkimustietoon, jonka tukena käytimme asiantuntijahaastatteluja sekä omakohtaista havainnointia. Omista lähtökodistamme työn lopputulema on hyvä ja kattava ottaen huomioon kokemuksemme ja prosessin lähtökohdat. Pohdimme, olisivatko sekä viitekehys että tuotos erilaisia, jos olisimme ennen työn aloittamista käyneet esimerkiksi kriisityön peruskoulutuksen.

13 Prosessista syntyneet johtopäätökset

13.1 Havaintoja ja huomioita videohaastatteluista

Videotapaamiset, joihin osallistuimme, tapahtuivat eri palveluilla ja laitteilla. Tekniikkavaatimukset osoittautuivat toisinaan yllättävän korkeiksi, sillä meillä oli hankaluuksia saada videoyhteyttä toimimaan. Kun emme onnistuneet siinä, jouduimme käyttämään vaihtoehtoisia palveluja, joissa ei ollut esimerkiksi psykoterapiatyön vaatimaa korkeampaa tietosuojasta. Tällaisten ongelmien selvittäminen vaati mielestämme yllättävän paljon vaivaa ja ponnisteluja. Teknistä tukea saimme puhelimella, mutta silti kaikkia tekniikkaongelmia ei saatu ratkaistua. Videoyhteyden katkeaminen oli merkittävä häiriötekijä. Lisäksi koimme, että näköyhteyden katkeamisen myötä myös psykologinen yhteinen tila katosi. Toisaalta taas, silloin kun tekniikka toimi, se toimi moitteettomasti ja läsnäolon tunne oli voimakas.

Videohaastatteluita tehdessä jouduimme myös pohtimaan meillä käytössä olevaa tilaa ja näkyvää taustaa. Jouduimme yksityisyyden ja haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi tekemään haastattelut kotiolosuhteissa, joka toi omat haasteensa työskentelyyn. Emme halunneet näyttää kotiolosuhteita haastateltaville, joten taustan piti olla neutraali, joka ei välttämättä suoraan kertoisi, mistä haastattelu käydään. Valitsimme taustalle näkymään vain valkoisen seinän, joka mielestämme oli sopiva tilanteen luonteeseen ja meidän asemaamme opinnäytetyön kirjoittajina. Saimme myös häiriötekijöiden minimoimisesta loistavan esimerkin: huoneistoon, jossa teimme videohaastattelua, saapui kolmas henkilö. Tila haastatteluun oli rauhoitettu ja yksityinen. Vaikka tiesimme tulevasta häiriöstä, se selkeästi katkaisi keskittymistämme.

Kotiolosuhteissa haasteeksi nousivat myös ajoittain myös internet-yhteys sekä riittävä valaistus. Useiden ikkunoiden edessä kuvaaminen vaati etukäteisjärjestelyjä ja säätämistä useaan kertaan muun muassa vaihtelevan sään ja valon vuoksi. Videohaastattelut käytiin kannettavan tietokoneen web-

kameran kautta. Sekä kameran että meidän asettumisemme kuvassa vaati korjauksia ja vei aikaa. Vaikka kameran asettelu ja asettuminen kuvaan vei aikaa, oli se kuitenkin hyödyllistä, sillä ensimmäisen kerran jälkeen asettauduimme jokaiseen haastatteluun samalla tavalla.

Tarkkailimme tietoisesti videohaastatteluissa haastateltavien ympäristöä. Emme kokeneet eroa, jos taustalla näkyi seinä ja jokin maalaus. Jos taas taustalla näkyi sotkua, siihen helposti kiinnitti huomiota myös kesken haastattelun. Näillä havainnoilla hillitty tausta helpottaa katseen pitämistä vastapuolen kasvoissa omien kokemustemme perusteella. Kasvokkain tapaamisessa luonnollisesti välillä katsotaan toisaalle, mutta videolla suoran katsekontaktin luominen on jo itsessään haasteellista. Hyödynsimme oman kuvan näkemistä ruudulta tarkastelemalla omaa olemustamme tilanteessa.

Toimimme videotapaamisessa peleinä haastateltaville. Oli mielenkiintoista huomata, kuinka videovälitteisyyden hyväksi ja toimivaksi työmuodoksi mieltävä sai luotua myös meille haastattelijoina ammatillisen ja kannustavan mielentilan. Asiantuntijoiden kiinnostus opinnäytetyömme aihetta kohtaan tuntui olevan verrannollinen myös videotyön kokemukseen: mitä enemmän kokemusta haastateltavalla oli, sitä kiinnostuneempi hän tuntui työstämme olevan.

Videovälitteisyyden erityispiirteitä voi olla vaikea havaita ensimmäisillä kerroilla, koska kohtaaminen on erilaista kuin kasvokkain. Kuten jo viitekehyksessä todettiin - kokemus tuo varmuutta. Viimeistä haastattelua tehdessä teimme havainnon, että olimme paljon luontevampia kuin ensimmäisessä videohaastattelussa: katseen suuntaamiseen ei tarvinnut tietoisesti kiinnittää huomiota ja tekniikan toimivuuden varmistamiseen käytettävä aika oli lyhyempi. Huomasimme, että alkujutustelu keskittyi tekniikkaan ja haastattelut aloitettiin joutuisasti.

Eräs haastateltava kuvaili kokemusta videotyöstä ja kasvokkain tehtävästä työstä vertaamalla sitä ajoon sähköpolkupyörällä ja perinteisellä polkupyörällä. Vertauksessa ajat saman matkan samalla vauhdilla: pääset perille, mutta kokemus on erilainen. Tämä kuvasi hyvin videovälitteistä vuorovaikutusta.

Tehdessämme haastatteluja usein haastateltavat kyselivät meidän mielipidettämme vuorovaikutuksen laadusta. Huomioimme monien pientenkin asioiden vaikuttavan sen mielekkyyteen, mutta yleinen kokemus oli kuitenkin positiivinen. Kokemus ei kuitenkaan ole sama kuin kasvokkain. Haastateltavien puheesta ja omasta olemuksesta oli havaittavissa selkeästi mielipide videopalveluiden toimivuudesta. Tästä voikin päätellä, kuinka tärkeää työntekijän asenne videotyöskentelyä kohtaan on asiakastyössä. Jos työntekijän asenne videovälitteisyyttä kohtaan on negatiivinen, voi se vaikuttaa merkittävästi myös asiakkaaseen ja tämän kokemukseen koko prosessista. Asiakas voi kyseenalaistaa videovälitteisyyden, työntekijän edustaman työnantajan ja jopa oman avun tarpeen.

13.2 Menetelmien arviointi

Arvioinnissa on tärkeä ottaa huomioon tuotos ja kuinka sen aineisto on kerätty. Tiedonkeräämisen kannalta arvioidaan, onko tieto kerätty sopivalla menetelmällä ja vastaako aineisto sekä lähdekirjallisuus laadullisesti toiminnallisen oppinäytetyön tarpeeseen sekä jäikö materiaalista puuttumaan jotakin. Tuotoksen toteutusta sopivinta keinoa arvioidaan: onko se esimerkiksi sähköinen tai painettu opas ja onko tuotoksen ulkoasu onnistunut kohderyhmän näkökulmasta. Tuotoksen valmistuttua raportointia ja kieliasua tulee arvioida. Työssä yhdistyy ammatillinen osaaminen ja teoreettinen tieto. Prosessin aikana tapahtunut ammatillinen kasvu käy ilmi raportissa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 157–161.)

Päädyimme käyttämään teemahaastattelua aineistonhankinnan menetelmänä, sillä jo heti työn alku vaiheessa tuli ilmi, että varsinkin Suomessa tutkittua tietoa videovälitteisestä kriisityöstä on hyvin niukasti. Toimeksiantajamme oli luonut yhteyksiä videovälitteistä työtä tehneisiin ammattilaisiin, joita haastatteleamalla pystyimme hankkimaan tuotokseemme tarvittavaa materiaalia. Päädyimme teemahaastatteluun, sillä meidän tietomme aiheesta olivat vain teorian kautta kerättyä tietoa. Halusimme luoda haastatteluun teemat, mutta jättää tilaa asiantuntijoiden kokemuksille ja havainnoille. Teemahaastattelurunko on arvioitu

testaamalla se työelämäohjaajalla ennen haastattelurungon lähettämistä muille haastateltaville. Testihaastattelusta saatu aineisto oli hyvää ja sitä on käytetty prosessissa, mutta havaitsimme, että ensimmäinen haastattelurunko oli liian laaja. Vastauksia litteroidessa ilmeni toistoa, jonka vuoksi tiivistimme runkoa yhdistämällä kysymyksiä ja jättämällä tarpeettomia kysymyksiä pois. Tämän jälkeen tarkensimme teemojen alle sopivat kysymykset, joka lyhensi rungon sivun pituiseksi. Ajattelimme, että lyhyt ja ytimekäs, täsmäkysymyksiä sisältävä, haastattelurunko motivoi asiantuntijoita osallistumaan. Pyysimme työelämäohjaajaltamme kommentteja haastattelurungosta, jonka mielestä uusi, muokattu runko oli järkevä ja käyttökelpoinen. Haastatteluissa ilmeni, että haastattelurungon eteneminen oli loogista ja sen teemoja oli sujuvaa seurata.

Mielestämme havainnointi oli toimiva menetelmä prosessissa, koska teimme osan haastatteluista videovälitteisesti maantieteellisistä syistä, mutta myös saadaksemme käyttökokemuksia videotyöskentelystä. Vertailimme videohaastatteluista syntyneitä havaintoja keskenään sekä myöhemmin viitekehykseen. Raporttia ja tuotosta kirjoittaessamme meillä oli kokemusta sekä teoriasta että haastatteluista nousseista huomioista ja ilmiöistä. Omat havaintomme lisäävät työn luotettavuutta.

Osallistamisella varmistimme työmme viitekehyksen oikeellisuuden. Tämä auttoi meitä ymmärtämään myös videovälitteisen avun ja kriisityön käsitteistön oikein. Keräsimme haastateltavilta palautetta tuotoksesta ja toimeksiantajan edustajilta palautetta sekä tuotoksesta että raportin viitekehyksestä. Kävimme vuoropuhelua haastateltavien kanssa tuotoksen sisällöstä palautteen avulla. Palautteesta nousi huomioita videovälitteisestä työstä, joita ei tullut ilmi haastatteluissa. Huomioimme nämä ja toimeksiantajan kommentit tehdessämme toista versiota tuotoksesta. Toinen versio tuotoksesta lähetettiin toimeksiantajalle uusia kommentteja varten. Palautteen pohjalta tiivistimme kolmannen lopullisen tuotoksen sisältöä muun muassa yleisestä teoriasta toimeksiantajan todettua sen olevan heille tarpeetonta koulutuskäyttöön. Tällä varmistimme, että tuotos vastaa toimeksiantajan tarvetta. Sisällön lisäksi kommentteja on kerätty myös kieliasusta, ulkomuodosta sekä sisällön johdonmukaisuudesta.

Olemme kirjoittaneet koko prosessin ajan reflektiopäiväkirjaa. Kun olemme tunteneet epävarmuutta prosessin etenemisestä, olemme päässeet palaamaan päiväkirjan avulla työn eri vaiheisiin, tehtyihin päätöksiin sekä niiden perusteluihin. Prosessin pohdinnan lisäksi kirjoitimme päiväkirjaan myös aineistoon liittyviä ajatuksia ja huomioita. Haasteita kohdatessa päiväkirja on auttanut motivoitumaan prosessiin: päiväkirjaan kirjoitetut tavoitteet ovat kerranneet menneitä työvaiheita ja auttaneet suuntautumaan kohti päämäärää. Päiväkirjan pitäminen auttoi meitä pysymään prosessiin laatimissamme tavoitteissa ja pysymään tiellä, jonka olimme perustellusti valinneet. Kun kohtasimme haasteita toteutusvaiheeseen siirtyessä esimerkiksi asiantuntijahaastateltavien tavoittamisessa, jouduimme pohtimaan vaihtoehtoisia aineistonhankintamenetelmiä.

13.3 Prosessin arviointi

Arviointi on osa toiminnallisen opinnäytetyön toteutusta. Oman työskentelyn kriittinen arviointi kuuluu oppimisprosessiin. Toiminnallisen opinnäytetyön tekoon kuuluu myös tutkiva ote. Tällöin tehdyt päätökset on pohdittu tarkkaan ja ne pystytään perustelemaan tietoperustaan nojaten. Koko prosessin arvioinnin ensimmäinen kohde on opinnäytetyön idea eli sen kuvaus, tavoitteet, viitekehys ja kohderyhmä. Raportissa nämä tulee kuvata täsmällisesti ja selkeästi. Opinnäytetyön tulee olla ammatillisesti kiinnostava sekä kohderyhmälleen merkittävä. Toiminnallisen opinnäytetyön arvioinnin tärkein osa on tavoitteiden saavuttaminen. Työn edetessä voi joutua muuttamaan aiemmin suunniteltuja toteutustapoja, jolloin täytyy pohtia, jääkö joitakin tavoitteita saavuttamatta. Lisäksi on hyvä etsiä syitä, jos jokin tavoite jäi saavuttamatta tai jotakin tavoitetta muutetaan prosessin aikana. Tavoitteiden saavuttamisesta kannattaa kerätä kohderyhmältä palautetta. Oppaassa arvioita asioita voivat olla esimerkiksi käytettävyyys, toimivuus, visuaalisuus ja luotettavuus. (Vilka & Airaksinen 2003, 154–157.)

Kiinnostuimme videovälitteisyydestä aiheena, sillä se on nykypäivää ja tulevaa. Halusimme tehdä opinnäytetyön, joka olisi konkreettisesti hyödynnettävissä

työelämään. Hyvä Mieli ry:n toimeksianto oli lähtökodistamme tarkasteltuna hyvä alku opinnäytetyön prosessille.

Jo heti alkuvaiheessa prosessia, suunnitelmaa tehdessämme, päädyimme rajaamaan työmme aihetta. Olimme toimeksiantajan kanssa keskustelleet materiaalin tulevista käyttötarkoituksista, jossa tuli ilmi myös mahdollinen vapaaehtoisina toimivien kouluttaminen rikosuhripäivystyksessä. Päädyimme kuitenkin jättämään heidän työnsä näkökulman tuotoksen ulkopuolelle, sillä sen sisällyttäminen olisi vaatinut kriisityön näkökulmaa huomattavasti laajempaa viitekehyksen haltuunottoa. Myöhemmin totesimme päätöksen olleen oikea, sillä teorian tiedon löytyminen pelkän videovälitteisen kriisityön näkökulmasta osoittautui erittäin haasteelliseksi. Lisäksi aineistonhankinnassa käytetyissä haastatteluissa olisimme myös joutuneet ottamaan vapaaehtois- ja rikosuhripäivystystyön näkökulman huomioon.

Prosessimme toteutusvaihe eteni hitaammin kuin alun perin olimme suunnitelleet. Aikataulun viivästyminen aiheutti materiaalin sisällössä hieman muutoksia toimeksiantajan pyynnöstä. Tämä muutos näkyi teemahaastatteluiden kysymyksissä. Pyrimme saamaan aineistoon mahdollisimman yksityiskohtaista ja syvällistä tietoa videovälitteisestä työstä. Menetelmävalinnat pysyivät kuitenkin samoina koko prosessin ajan. Varmistaaksemme raportin viitekehyksen riittävän laajuuden täydensimme sitä koko prosessin ajan esille nousseiden asioiden osalta. Näitä huomion arvoisia seikkoja poimimme haastatteluista, havainnoista ja toimeksiantajan esille nostamista vinkeistä.

Lähtökohdat raporttiin perustimme jo suunnitelmaa tehdessä. Raportissa käytimme monipuolisesti lähdekirjallisuutta. Keräsimme sekä kotimaista että ulkomaista tietoteoriaa ajankohtaisista lähteistä. Syvensimme prosessin edetessä viitekehystä asiantuntijahaastatteluista nousseiden teemojen perusteella. Raporttia kirjoittaessamme kiinnitimme huomioita sen rakenteeseen. Halusimme rakenteen olevan viitekehykseltään johdonmukainen ja sisällöltään loogisesti etenevä. Olemme kiinnittäneet erityisesti huomiota kirjoitusasuun: oikeinkirjoitettu ja siisti raportti on helposti luettava ja luotettava.

Tutkiva kehittämishanke on edennyt prosessissamme hankkeen vaiheiden mukaisesti. Olemme koonneet laajan viitekehyksen monipuolisista lähteistä sekä käyttäneet tutkimusmenetelmiä aineiston riittävyyden varmistamiseksi kehittämistehtävässämme. Välillä prosessin aikana on herännyt epäilyksiä, olemmeko edenneet liian tutkimuksellisesti, jolloin tutkimuksellisen ja toiminnallisen prosessin ero on hämärtynyt. Kuitenkin opinnäytetyön tavoite, eli tuotos, on ollut vahvasti mielessä ja ohjannut työskentelyä sekä sen etenemistä.

14 Pohdinta

14.1 Luotettavuus ja eettisyys

Validius määrittelee tutkimuksen luotettavuutta itse tutkimuksen ajalta, ei vain tulosten luotettavuuden näkökulmasta. Tähän kuuluvat oleellisesti esimerkiksi tutkimuksessa käytettävien käsitteiden samanlainen ymmärrys tutkijan ja tutkittavan välillä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 186–187.) Työn luotettavuus on varmistettu vuoropuhelulla toimeksiantajan työelämäohjaajan kanssa käydyissä ohjauskeskusteluissa. Keskustelemalla olemme varmistuneet relevantista käsitteistöstä.

Reliaabeliudella mitataan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen tulos on reliaabeli, kun sama tulos saadaan eri henkilöiltä samalla kerralla tai saatu tulos voitaisiin uusia yhtä henkilöä tutkimalla uudelleen. Reliaabelius voidaan todeta myös silloin, kun kaksi eri tutkijaa pääsevät samaan johtopäätökseen samasta aineistosta. Tässä on kuitenkin ongelmana tutkijoiden oma tulkinta, joka ei koskaan kahdella ihmisellä ole täysin samanlainen. Tutkijoiden välisellä vuorovaikutuksella voidaan varmistaa tulkintojen yhdenmukaisuus. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 186.) Työmme havaintojen luotettavuus pohjautuu teoriasta nousseiden videovälitteisen työn erityispiirteisiin. Lisäksi keskustelimme havainnoista ja vertailimme kokemuksia.

Haastatteluja tehdessä huomasimme haastateltavien oman kokemuksen ja asenteen vaikuttavan myös meidän kokemukseemme tilanteesta ja videovälitteisyydestä. Vähemmän videotyötä tehneillä kokemus oli melko neutraali ja positiivinen, osalla välillä jopa epäilevä. Epäselväksi jäi, onko kokemus videotyöskentelystä negatiivinen vai onko suhtautuminen etäpalveluiden vaikuttavuuteen asennepohjaista. Haastateltavien puheesta ja omasta olemuksesta oli havaittavissa selkeästi mielipide videopalveluiden toimivuudesta.

Laadullista tutkimusta tehdessä luotettavuuden mittaaminen voi olla haastavaa. Tutkimuksen on pyrittävä luomaan tietoa ja tutkijan on kyettävä osoittamaan, millä keinoin on päässyt lopputulokseen. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 189.) Käytimme laadullisia tutkimusmenetelmiä tuotoksen aineiston hankintaan.

Opinnäytetyötä tehdessämme olemme tutustuneet kattavasti etäpalveluita koskevaan viitekehykseen. Tutustuminen työmuotoon liittyviin materiaaliin ja tutkimuksiin tuo työhömmme luotettavuutta, sillä olemme tutustuneet kokonaisvaltaisesti aiheeseen. Aihetta on tutkittu melko vähän, joten olemme perehtyneet myös materiaaliin, jotka eivät suoranaisesti liity työhömmme.

Opinnäytetyötä tehdessämme olemme joutuneet ottamaan huomioon myös videovälitteisen tietoteorian paikkansapitävyyden. Jouduimme lukemaan ulkomaista kirjallisuutta erityisen lähdekriittisesti, sillä tietoteoria piti tuoda sille eikohdennettuun valtioon ja lainsäädäntöön. Ulkomaista teoriaa tutkiessamme arvioimme saadun aineiston käytettävyyttä Suomessa. Näin tutkimme sen soveltumismahdollisuuksia Suomen etäpalvelujärjestelmään. Tällä olemme varmistaneet työmme luotettavuuden.

Yhdysvalloista lähtöisin olevaa etätöiden teoriaa on huomattavasti enemmän kuin suomalaista, mutta se on usein hankalasti sovellettavissa Suomessa toteutettavaan etätöihin. Yhdysvaltalaisista materiaaleista tutkittaessa on huomioitava maantieteelliset rajat ja lainsäädäntö sekä muut maakohtaiset erityispiirteet, kuten kulttuurierot ja sen mukanaan tuomat piirteet. Mantereen laajuus ei tuo pelkästään laillisia haasteita vaan myös selkeitä kulttuurieroja, jotka

eivät välttämättä näyttäytyä Suomessa. Osavaltioilla voi olla täysin erilaiset lait videotyöhön, jotka rajoittavat osavaltioiden välillä tapahtuvaa etätyötä. Yhdysvalloissa etniset taustat ovat suuri taustatekijä: kansallisuuksista ja kulttuurieroista on oltava tietoinen, jotta osaa kohdata asiakkaan oikein ja tämän tarvitsemalla tavalla.

Kiinnitimme opinnäytetyön eettisyyteen huomiota koko prosessin ajan. Ennen haastattelujen aloittamista perehdyimme opinnäytetyösuunnitelman laadittuamme videovälitteisen työn teoriatietoon. Teoriaan tutustuttuamme osasimme kiinnittää haastatteluissa huomiota videotyön kannalta olennaisiin asioihin ja mitä videokohtaamisessa tulisi ottaa huomioon. Kokosimme suunnitelman viitekehysten pohjalta teemahaastattelurungon. Laadimme rungon lisäksi saatekirjeen ja suostumuslomakkeen haastatteluihin. Suostumuslomakkeen mukaan haastateltavat sitoutuvat vastaamaan kysymyksiin omana itsenään, edustaen omaa kokemusmielipidettään. Lomakkeessa he saivat myös valita, viitataanko heihin nimellä vai nimimerkillä. Suostumuksessa ja haastatteluiden alussa varmistimme myös, että haastateltavat osallistuvat vapaaehtoisesti haastatteluihin. Suostumuksen kysyminen paperilla ja suullisesti tuo anonymiteetin suojan. Haastattelutilanteessa kerroimme vielä uudelleen, että viittauksia voidaan tulla käyttämään tuotoksessa ja opinnäytetyön raportissa. Saatekirjeen tarkoituksena oli esitellä haastateltaville toimeksiantajaamme ja sen kehittämää hanketta sekä esitellä meitä Karelia-Ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoina ja kyseisen opinnäytetyön tekijöinä.

Teemahaastatteluiden eettisyyttä korostettiin jo haastateltavien etsimisvaiheessa. Ensimmäinen yhteydenotto haastateltaville tuli hankkeen puolesta: toimeksiantajan työelämäohjaajamme oli yhteydessä haastateltaviin kysyäksään saako heihin olla yhteydessä videovälitteisen työn tutkimuksen nimissä. Tämän jälkeen saimme ohjaajalta tarvittavat yhteystiedot haastattelujen järjestämiseksi.

Olimme ensin sähköpostitse yhteydessä haastateltaviin ja toimitimme heille teemahaastattelurungon, saatekirjeen sekä suostumuslomakkeen sähköpostin

liitteenä. Haastattelurungon lähettäminen perustui siihen, että haastateltavat saivat rungon nähtyään päättää osallistumisestaan prosessiin. Suostumuslomakkeella saimme haastateltavilta kirjallisen suostumuksen haastatteluihin osallistumisesta. Kysyimme haastateltavilta suullisesti, saammeko nauhoittaa haastattelut litteroimisen helpottamiseksi. Kerroimme tässä vaiheessa materiaalin asianmukaisesti hävittämisestä. Kaikki prosessiin liittyvä materiaali, muistiinpanot, äänitteet, litterointiaineisto ja sähköpostiviestit, hävitettiin asianmukaisesti.

Varmistimme haastatteluista saamamme tiedon luotettavuuden laadullisen tutkimuksen arvioinnin keinoin. Varmistimme, että aineisto on luottamuksellisesti vain meidän käytössämme. Tässä myös osallistujan vapaaehtoisuus ja anonymiteetin säilyvyys ovat erityisesti huomioitavia asioita. Keskustelimme viittauskäytännöistä useasti toimeksiantajan edustajien kanssa. Päädyimme, ettemme viittaa nimellä haastatteluista saatuun aineistoon opinnäytetyöraportissa tai tuotoksessa. Tällä pyrimme siihen, että emme eriarvoista haastateltavia ammattiensa edustajina tai kokemusasiantuntijoina. Viittaamatta jättämisellä poistamme mahdollisuuden esimerkiksi siltä, että haastateltavan asiakas tunnistaisi itsensä tuotoksessa mainituista käytännön esimerkistä asiakastyössä. Opinnäytetyömme luotettavuutta lisätäksemme halusimme kuitenkin sisällyttää tuotokseen listan haastateltavista: tarkoituksena oli kunnioittaa haastateltavien osallistumista, heidän kokemusnäkökulmaansa sekä tuoda esille, että työhön on käytetty eri ammattien edustajien näkemyksiä ja kokemuksia.

Eettiset periaatteet näyttäytyvät asiakkaan videokohtaamisen kannalta samanlaisina kuin kasvokkain tapahtuvassa asiakastyössä. Tämä kertoo mielestämme työmuotojen tasavertaisuudesta ja samankaltaisuudesta. Lisäksi videotyössä korostuu joitakin seikkoja, kuten tekniset vaatimukset ja luottamus yksityisyydensuojasta. Asiakkaan näkökulmasta yksityisyyteen liittyvät asiat ovat työntekijän vaitiolovelvollisuuden vuoksi suojattuja, jos tila on yksityinen. Mietimme tilanteita joissa asiakas esimerkiksi nauhoittaisi videokeskustelun salaa. Tällainen toiminta on yhtä lailla mahdollista esimerkiksi

vastaanottokäynnillä, joten tässä ei mielestämme ole suuria eroja työmuotojen välillä.

Suurin osa haastateltavista ei tarjoa järjestelmällisesti asiakkailleen videovälitteisiä palveluita. Palvelun tarjoaminen riippuu asiakkaan kohderyhmästä ja elämäntilanteesta, työntekijän asenteesta ja kokemuksesta sekä välimatkasta. Aineistoa analysoitaessa heräsi kysymys siitä, onko oikein, ettei palvelua tarjota kaikille asiakkaille. Haastatteluissa korostettiin videopalveluiden demokraattisuutta, joka ei kuitenkaan toteudu, jos työntekijä päättää kenelle palvelua tarjotaan. Videopalveluiden tarjoamisen ajankohdassa oli eroja: osalle asiakkaista tarjottiin etäpalveluja ilman vastaanotolla tapaamista, kun taas osa palveluntarjoajista vaati kasvokkain tapaamista ainakin ensimmäisellä kerralla. On huomioitava, että työn luonne voi vaikuttaa siihen, tarjotaanko videopalvelua mahdollisena kohtaamisen muotona. Palvelua mainostetaan tasavertaisena keinona, mutta se luo myös eriarvoisuutta: kaikilla ei välttämättä ole älylaitteita tai tietokonetta käytettävänä eikä mahdollisuutta hankkia sellaista. Myös palveluiden käyttöä vaativat taidot, kuten tekniikkaosaaminen, voi jättää esimerkiksi iäkkäät ihmiset palvelun ulkopuolelle. Tämä täytyy huomioida palvelua kehitettäessä.

14.2 Ammatillinen kasvu ja oppimisprosessi

Alkuperäiset suunnitelmamme opinnäytetyön valmistumisen aikataulusta osoittautuivat liian haastaviksi, joten työ valmistui odotettua myöhemmin. Viivästymisestä johtuen myös opinnäytetyön tavoite muuttui toimeksiantajan pyynnöstä. Uusi tuotos vastasi alkuperäistä suunnitelmaa melko paljon, joten meidän ei tarvinnut muuttaa viitekehystä. Uusi tavoite kuitenkin vaati syvempää näkemystä videovälitteisestä työstä.

Teimme tuotoksen keräämäämme teoriatietoon ja haastatteluaineistoon pohjaten. Työn tarkoituksena oli selvittää videovälitteisen työn vaikuttavuutta ja työhön liittyvät erityispiirteet. Prosessin aikana tutustuimme videotyöhön liittyviin käsitteisiin sekä yleisellä tasolla, että etäpalveluiden näkökulmasta. Koska

Suomessa videopalveluita on tutkittu varsin vähän, haimme materiaalia myös ulkomaisista lähteistä. Syvensimme tietämystämme aiheesta asiantuntijoille tehdyin teemahaastatteluin. Tästä teemme johtopäätöksen, jonka mukaan oman tietopohjamme ja kokemuksemme perusteella tuotos on kattava ja toimiva. Tuotoksemme aihe on ajankohtainen ja tärkeä.

Työn tehtävänä oli luoda käyttökelpoista koulutusmateriaalia videovälitteiseen kriisityöhön. Työtä tehdessämme tuotoksen merkitys konkretisoitui. Lukuisista hauista huolimatta emme löytäneet vastaavia kotimaisia julkaisuja. Tämä lisäsi motivaatiota saavuttaa asetetut tavoitteet. Työn kautta pääsimme myös lisäämään ja laajentamaan tietoperustaa, jota tulemme käyttämään tulevina sosiaalialan ammattilaisina.

Tunnumme ylpeyttä, että olemme luoneet kehittyvään videovälitteisten palvelujen maailmaan toimivaa, käyttökelpoista ja konkreettista materiaalia. Tiedostimme opinnäytetyötä tehdessämme, että uuden tiedon luominen uuteen toimintaympäristöön on vastuullista. Videopalvelujen tarjonta on vielä pientä sosiaalityön näkökulmasta, mutta kokemusten ja johtopäätösten perusteella palveluilla on tarjottavaa ja tarvetta tulevaisuudessa. Alun skeptisyyden tilalle on tullut varmuus videopalveluiden merkittävydestä ja vaikuttavuudesta monipuolisesti ihmisiä tavoittavana auttamistyön muotona. Opinnäytetyömme mahdollistaa matalan kynnyksen tutustumisen videopalveluiden maailmaan.

14.3 Jatkotutkimus- ja kehittämisideat

Haastatteluja tehdessämme olivat videovälitteisen asiakastyön keskiössä myös ryhmät. Kysyimme haastateltavilta kokemuksesta ryhmille ohjatuista videotapaamisista: tarjotaanko etäpalveluita ryhmille ja kuinka ryhmä valmistetaan tapaamiseen. Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, että asiantuntijat eivät olleet ohjanneet videovälitteisesti ryhmiä kriisityön näkökulmasta. Ryhmäohjaukset videolla keskittyivät työnohjauksiin. Jatkotutkimusideana esitämme videovälitteisen ryhmänohjauksen mahdollisuuksien tutkimisen.

Onnistuneista työnohjauksista on kokemusta, joten uskomme ryhmätyöskentelyn olevan mahdollista ja vaikuttavaa myös videovälitteisesti.

Alkuperäisenä suunnitelmana opinnäytetyössämme oli haastatella ammattilaisten lisäksi etäpalveluita käyttäneitä asiakkaita. Haastateltavat asiakkaat oli määrä saada hankkeen ja hankkeen työntekijöiden kautta. Asiakaspalautteen saaminen ja kokoaminen on tärkeää etenkin videopalveluiden uutuuden ja sen kehittämiskohteet huomioon ottaen. Prosessi on nostanut myös esille ajatuksen asiakkaille suunnatusta videovälitteisen työn oppaasta. Oppaassa voisi olla muun muassa käytännön ohjeita tekniikasta, tietoturvasta ja kohtaamiseen vaadittavista tekijöistä, kuten riittävästä kuvan laadusta, äänentoistosta sekä toimintaympäristön rakentamisesta. Oppaan voisi toteuttaa laajuutensa puolesta esimerkiksi opinnäytetyönä.

Keskustellessamme hankkeen työntekijöiden kanssa totesimme asiakaspalautteen hankkimisen olevan liian aikaa vievä ja pitkä prosessi opinnäytetyön luonteen ja aikataulun huomioon ottaen. Asiakkaita ja palautteita kerätessä olisimme törmänneet eettisten pulmien lisäksi salassapitovelvollisuutta koskeviin asioihin. Kontaktien luominen olisi jäänyt toimeksiantajan vastuulle. Asiakkailta palautteen kerääminen olisi vaatinut esimerkiksi kyselylomakkeen laatimisen, toimeksiantajalta ajan etsiä asiakkaat, jakaa lomakkeet ja kerätä ne sekä vastausten analysoinnin. Kellään toimijoista ei ollut aikaa tähän.

Olemme keskustelleet yhdessä hankkeen työntekijän, työelämäohjaamme kanssa työn tuotoksen jatkokäytön mahdollisuuksista. Tekemämme tuotos on suunnattu syventävään kriisityön koulutukseen videovälitteisestä työstä. Olemme koonneet tuotoksen kuitenkin niin, että se on sovellettavissa myös muihin koulutustarpeisiin. Tuotosta voidaan kohtalaisella muuntelulla muokata esimerkiksi vapaaehtoisten koulutustarpeisiin.

Lähteet

- Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2014. Palaute kuuluu kaikille. Liettua: Petro Ofsetas.
- American Telemedicine Association. 2009. Practice Guidelines For Video-based Online Mental Health Services. <https://higherlogicdownload.s3.amazonaws.com/AMERICANTELEMED/618da447-dee1-4ee1-b941-c5bf3db5669a/UploadedImages/Video-Based%20Online%20TMH%20Guidelines.final.new%20format.pdf>. 25.8.2017.
- American Telemedicine Association. 2014. Practise Guidelines for Live, On Demand Primary and Urgent Care. https://higherlogicdownload.s3.amazonaws.com/AMERICANTELEMED/618da447-dee1-4ee1-b941-c5bf3db5669a/UploadedImages/NEW%20Practice%20Guidelines/2017%20Practice%20Guidelines/NEW_ATA%20Live%20On%20Demand%20Primary%20Urgent%20Care%20Guidelines.pdf. 25.8.2017.
- Antonacci, D., Bloch, R., Saeed, S., Yildirim, Y. & Talley, J. 2008. Empirical evidence on the use and effectiveness of telepsychiatry via videoconferencing: Implications for forensic and correctional psychiatry. Researchgate.net. https://www.researchgate.net/publication/5307635_Empirical_evidence_on_the_use_and_effectiveness_of_telepsychiatry_via_videoconferencing_Implications_for_forensic_and_correctional_psychiatry. 20.8.2017.
- Cross, J. & Kennedy, H. 2013. Miten ja miksi videoavusteinen vuorovaikutuksen ohjaus toimii? Teoksessa Mellenius, N. & Remsu, N. (toim.). Vuorovaikutus kuvassa. Turenki: Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö, 122–145.
- Ebner, N. & Thompson, J. 2014. @ Face Value? Nonverbal Communication & Trust Development in Online Video-based Mediation. <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=866105071122102091107090115093019075031054071045017087095110107101105006067071116109106101006099105006110084009116087099112102007082094092014085121106084019014087008078046027127009114073118112028016025068114014116125117113064075076068072079030017083&EXT=pdf>. 16.10.2017.
- Granfelt, R. 1993. Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A. & Pohjola, A. (toim.). Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 175–227.
- Grohol, J. 2016. Why Online Psychotherapy? Because There is a Need. PsychCentral.com. <https://psychcentral.com/lib/why-online-psychotherapy-because-there-is-a-need/>. 2.8.2017.
- Hautala, K. & Raasakka, H. 2016. Kuvapuhelin välteenä sosiaalialan työssä. Visioverkko -hankkeen työntekijöiden kokemuksia kuvapuhelinvälitteisestä sosiaalisesta tuesta ja vuorovaikutuksesta. Lapin yliopisto. Sosiaalityön koulutusohjelma. Pro gradu –tutkielma.

- <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62575/Hautala.Katja%20ja%20Raasakka.Heini.pdf?sequence=2>. 16.10.2017.
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Heiskanen, T. 2016. Hallinnolliset ja eettiset kysymykset etäkuntouksessa. Teoksessa Hiekkala, S., Salminen, A. & Stenberg, J. (toim.). Etäkuntoutus. Tampere: Juvenes Print, 51–62.
- Heiskanen, T., Hiekkala, S., Naamanka, J., Salminen, A., Stenberg, J. & Vuononvirta, T. 2016. Etäkuntoutuksen ja siihen läheisesti liittyvien termien määrittelyä. Teoksessa Hiekkala, S., Salminen, A. & Stenberg, J. (toim.). Etäkuntoutus. Tampere: Juvenes Print, 11–18.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, S. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hyry, P. & Salin-Hämäläinen, S. 2015. Teknologian käyttö päihdekuntoutujien vertaistuksessa: Arviointi videovälitteisen vertaistukiryhmän pilotista. Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99396/Salin-Hamalainnen_Sari%20ja%20Hyry_Paivi.pdf.pdf?sequence=1. 13.10.2016.
- Keskinen, J., Kääriäinen, A., Oravisto, J., Pitkänen, R. & Tukiala, A. 2012. Asiakastyö kohtaamisena – reseptejä vastavuoroisuuteen. Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus ja Heikki Waris – instituutti. http://www.socca.fi/files/2329/Asiakastyo_kohtaamisena_-_resepteja_vastavuoroisuuteen.pdf. 10.10.2016.
- Leppävuori, A., Paimio, S., Avikainen, T., Nordman, T., Puustinen, K. & Riska, M. 2009. Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Jyväskylä: Tammi.
- Munro, K. 2002. Conflict in cybersapce: how to resolve onflict online. <http://users.rider.edu/~suler/psycyber/conflict.html>. 12.7.2017.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Naamanka, J. 2016. Teknologia ja turvallisuus etäkuntouksessa. Teoksessa Hiekkala, S., Salminen, A. & Stenberg, J. (toim.). Etäkuntoutus. Tampere: Juvenes Print, 27–50.
- Niittynen, O. 2012. KUNTOUTA VERKOSSA – Verkkokuntouttajan opas. KELA. <http://docplayer.fi/15954326-Kuntouta-verkossa-verkkokuntouttajan-opas.html>. 16.10.2017.
- Nijholt, A., Heylen, D. & Rienks, R. 2009. Creating Social Technologies to Assist and Understand Social Interactions. de Moor, A. Whitworth, B. (toim.). Handbook of Research on Socio-Technical Design and Social Networking Systems. UK: Information Science Reference, 416–428. <https://ris.utwente.nl/ws/portalfiles/portal/5579201>. 6.7.2017.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Puirava-Hanhela, M., Virta, S., Eerola, T. & Pesola, H. 2008. Sinulle on viesti. Helsinki: Kirjapaja.
- Rantee, T. 2016. Kuvavälitteisesti kotiin – opas ammattilaisille ikääntyneen ihmisen ohjaamiseen. Vanhustyön keskusliitto. http://www.vtkl.fi/document/1/2192/4b9db7d/Kuvavalitteisesti_kotiin_opas.pdf. 16.10.2017.

- Robb, M. 2004. The "Distance Counseling" Cyberfrontier, Part I. National Association of Social Workers, Insurance Trust.
http://www.naswassurance.org/pdf/PP_Distance_Counseling_I_Final.pdf. 6.7.2017.
- Rongas, A. & Honkonen, K. 2016. Vuorovaikutus ja viestintätaidot. Edu.fi.
http://edu.fi/materiaaleja_ja_tyotapoja/tvt_opetuksessa/mika_ihmeen_sosiaalinen_media/vuorovaikutus_ja_viestintataidot. 10.08.2017.
- Rönkkö, H. 2013. Teknologiaselvitys - interaktiivinen etäkuntoutus. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Hyvinvointiteknologian koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/66057/Ronkko_Hanna-Mari.pdf?sequence=1. 13.10.2016.
- Salminen, A., Hiekkala, S. & Stenberg, J. 2016. Tiivistelmä. Teoksessa Salminen, A., Hiekkala, S. & Stenberg, J. (toim.). Etäkuntoutus. Tampere: Juvenes Print, 3–4.
- Salminen, A., Heiskanen, T., Hiekkala, S., Naamanka, J., Stenberg, J. & Vuononvirta, T. 2016. Etäkuntoutuksen ja siihen läheisesti liittyvien termien määrittelyä. Teoksessa Salminen, A., Hiekkala, S. & Stenberg, J. (toim.). Etäkuntoutus. Tampere: Juvenes Print, 11–18.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Tampere: Juvenes Print Oy.
- Suomen mielenterveysseura. 2017a. Keskusteluapua verkon välityksellä. Suomen mielenterveysseura.
<http://www.mielenterveysseurat.fi/pohjois-karjala/kriisikeskus/videoapu/>. 3.8.2017.
- Suomen mielenterveysseura. 2017b. Video välittää: Videovälitteinen kriisiapu kriisikeskustoiminnassa ja rikosuhripalveluissa 2016–2018 -hanke. Suomen mielenterveysseura.
<http://www.mielenterveysseurat.fi/pohjois-karjala/kriisikeskus-ja-mielenterveysseura/videovalitteinen-kriisiapu-kriisikeskustoiminnassa-ja-rikosuhripalveluissa-2016-2018-hanke/>. 3.8.2017.
- Suomen mielenterveysseura. 2017c. Kuopion seudun mielenterveysseura Hyvä Mieli ry. Suomen mielenterveysseura.
<http://www.mielenterveysseurat.fi/kuopio/hyvamieli/>. 21.8.2017.
- Suomen mielenterveysseura. 2017d. Video välittää -hanke. Suomen mielenterveysseura.
<http://www.mielenterveysseurat.fi/kuopio/hankkeet/kriisiapu-videonvalityksella/>. 21.8.2017.
- Stenberg, J. 2016. Psykoterapia ja siihen liittyvät etähoito- ja kuntoutusmenetelmät. Teoksessa Hiekkala, S., Salminen, A. & Stenberg, J. (toim.). Etäkuntoutus. Tampere: Juvenes Print, 63–84.
- Suler, J. 2004. The Online Disinhibition Effect.
<http://truecenterpublishing.com/psyber/disinhbit.html>. 15.06.2017.
- Suler, J. 2016. The Eight Dimensions of Cyberpsychology Architecture. A Transdisciplinary Model of Digital Environments and Experiences. Researchgate.net.
https://www.researchgate.net/publication/298615100_The_Eight_Dimensions_of_Cyberpsychology_Architecture_Overview_of_A_Transdisciplinary_Model_of_Digital_Environments_and_Experiences. 20.8.2017.

- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Vuononvirta, T. 2016. Etäkuntoutus Suomessa. Teoksessa Hiekkala, S., Salminen, A. & Stenberg, J. (toim.). Etäkuntoutus. Tampere: Juvenes Print, 19–26.
- Väisänen L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä – Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.
- Äyväri, H. 2014. Kuvapuhelimet – Opas kuvallisen yhteydenpidon ratkaisusta. KÄKÄTE –oppaita 9/2014.
http://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Oppaat__pdf/KAKATE_Kuvapuhelinopas.pdf. 12.10.2017.

Toimeksiantosopimus



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Tämä sopimus soveltuu käytettäväksi ainoastaan sellaisten opinnäytetöiden yhteydessä, joita toteutetaan ammattikorkeakoulun ulkopuolisen rahoituksen hankkeessa.

Toimeksiantaja	Nimi Hyvä Mieli ry Yhteystiedot Piia Nurhonen, 050 557 6713, piia.nurhonen@kuopionkriisikeskus.fi	
	Työn aihe Koulutusmateriaalia videovälitteiseen kriisityöhön	
Tekijä	Nimi Jenni Hiltunen & Lotta Turunen	Opiskelijanumero 1300733 & 1401256
	Katuosoite J: Aapelinpolku 3 a 4	Postinumero 80400
	Puhelin J: 0405801293 L: 0400872174	Postitoimipaikka Ylämylly
	Suoritettava tutkinto Sosionomi AMK	Sähköpostiosoite jenni.k.hiltunen@edu.karelia.fi
Karelia-amk	Yhteyshenkilön nimi (Ohjaaja) Kirsi Lindlöf	Ryhmätunnus STSNS14
	Toimipaikka ja osoite Tikkarinne 9, 80200 Joensuu	Tehtävänimike Lehtori
	Puhelin 0503447952	Sähköpostiosoite Kirsi.lindlof@karelia.fi
Hanke	Opinnäytetyö liittyy seuraavaan Karelia-amk:n ulkopuolisen rahoituksen hankkeeseen (hankkeen nimi, hankenumero, rahoituslähde/-ohjelma): <i>Videovälitteinen kriisipuhelu kriisikeskuksessa toiminnassa ja rikollisuuden paljastamisesta</i>	
	Toimeksiantosopimuksen ehdot	
Ohjaus	Ohjaaja valvoo työtä ammattikorkeakoulun puolesta ja antaa työn edellyttämiä ohjeita ja neuvoja. Ammattikorkeakoulu ja Ohjaaja eivät ole konsulttivastuussa työstä.	
Dokumentointi	Karelia-amk:ssa toteutetaan avointa toimintakulttuuria, mikä tarkoittaa, että myös opinnäytetöiden aineistot ja tulokset avataan soveltuvin osin erillisen ohjeistuksen mukaisesti (ml. avoin julkaiseminen). Työstä laaditaan ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeen mukainen kirjallinen raportti, joka julkaistaan sähköisessä muodossa Theseus-verkkokirjastossa tai josta toimitetaan yksi kansitettu kappale ammattikorkeakoulun kirjastoon. Työ arkistoidaan Karelia-amk:n kirjastoon sähköisessä muodossa.	
Oikeudet	Opinnäytetyö toteutetaan Karelia-amk:n ulkoisella rahoituksella toteutettavan hankkeen yhteydessä. Tekijä ja Ohjaaja luovuttavat Toimeksiantajalle ja Karelia-amk:lle ulkoisella rahoituksella toteutettuihin aikaansaamiinsa tuloksiin sellaiset oikeudet, jotka Karelia-amk on sitoutunut pitämään itsellään tai luovuttamaan edelleen Karelia-amk:n solmimissa rahoitus- ja yhteistyösopimuksissa. Kyseiset tulosten omistus- ja immateriaali-oikeuksia koskevat sopimusehdot on toimitettu Tekijälle ja Ohjaajalle tiedoksi ja allekirjoittamalla tämän sopimuksen he hyväksyvät ne itseään sitoviksi. Ellei toisin sovita, ei kyseisten oikeuksien luovutuksesta makseta korvauksia. Mikäli edellä mainitut sopimusehdot eivät sitä nimenomaisesti estä, opinnäytetyön tekijälle jää kuitenkin aina rinnakkaiset käyttöoikeudet opinnäytetyöhön muutelu-oikeuksin.	
Keksinnöt	Jos Tekijä on osallisena keksintöön, joka patentoidaan, mainitaan hänet yhtenä keksijöistä. Mahdollisesta keksintökorvauksesta sovitaan erikseen noudattaen ensisijaisesti Toimeksiantajan tai sen puuttuessa ammattikorkeakoulun keksintöohjeen linjauksia. Opinnäytetyön tai sen osan julkaiseminen tai hyödyntäminen ei saa vaarantaa sen tai sen osan suojaamista patentilla tai hyödyllisyysmallilla.	
Vastuut	Opinnäytetyön tulos toimitetaan sellaisena kuin se on. Tekijä tai ammattikorkeakoulu eivät anna tulokselle takuuta eivätkä vastaa sen soveltuvuudesta toimeksiantajan tarpeisiin. Sopijapuolet ovat vastuussa toisilleen sopimusrikkomuksen aiheuttamista välittömistä vahingoista. Vastuun syntyminen edellyttää tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettua sopimusrikkomusta.	
Lisäksi sovitaan		
Salassapito	Ohjaajalla ja opinnäytetyön Tekijällä on salassapitovelvollisuus työn aikana esille tulleisiin luottamuksellisiin asioihin kolmen vuoden ajan toimeksiannon päättymisestä lukien. Toimeksiantajan tulee tarkistaa, että julkaistava opinnäytetyö ei sisällä salassa pidettävää aineistoa. Tarvittaessa käytetään erillistä salassapitosopimusta.	
	Tätä sopimusta on laadittu kolme (3) samansisältöistä kappaletta, yksi (1) kullekin sopimuksen osapuolelle. Sopimus perustuu ammattikorkeakoulun hyväksymään opinnäytetyösuunnitelmaan ja se astuu voimaan allekirjoitushetkellä.	
	Paikka ja päivämäärä	Allekirjoitus
Toimeksiantaja	Joensuu 8.9.2017	<i>Piia Nurhonen</i>
Tekijä	Joensuu 5.12.2016	<i>Jenni Hiltunen & Lotta Turunen</i>
Karelia-amk	Joensuu 9.9.2017	<i>Kirsi Lindlöf</i>

Video välittää-hanke

Tällä lomakkeella suostun teemahaastatteluun ja haastatteluista kerättyä aineistoa saa käyttää opinnäytetyömme (Turunen ja Hiltunen) tuotoksen materiaalina. Käsittelemme kerätyn aineiston anonyymisti. Tavoitteenamme on tehdä haastattelut videovälitteisesti, jolloin saamme käyttökokemusta videovälitteisestä kohtaamisesta sekä havainnointimateriaalia. Materiaali hävitetään aineiston keruun ja käsittelyn jälkeen. Teemahaastattelurunko löytyy liitteenä.

Haluan, että haastattelustani saatuun materiaaliin viitataan (oppaassa ja opinnäytetyön raportissa)

Omalla nimellä Nimimerkillä _____

Haastatteluista materiaali pohjautuu omaan henkilökohtaiseen ammatilliseen mielipiteeseen ja kokemuksiin.

Päivämäärä, allekirjoitus ja nimenselvennys

____.____.____ _____

Lotta Turunen ja Jenni Hiltunen

Haastattelurunko

Millaista videovälitteistä työtä teet? (sisältö, rakenne, kokemus)

Videovälitteiset palvelut

- Mitkä ovat mielestäsi videovälitteisen työn vahvuudet ja heikkoudet?
- Ovatko videovälitteiset palvelut mielestäsi hyödyllisiä vai ainoastaan digitalisaation luoma ilmiö?
- Millaisia asiakkaita pyritte saavuttamaan videovälitteisesti? Tarjotaanko palvelua kaikille? (Miten sitä tarjotaan?)
- Millä tavoin videovälitteinen kohtaaminen etenee?
- Mitä ajattelet kasvokkaisen ja videotyöskentelyn yhdistämisestä?
- Millaisia ongelmia videovälitteisessä työssä voidaan kohdata?
- Millaisia eettisiä periaatteita pidät tärkeänä videovälitteisessä työskentelyssä?

Psykososiaalinen tuki ja asiakas:

- Millaista psykososiaalinen tuki on sinun työssäsi?
- Mitä videovälitteisessä työssä tarvitaan, jotta asiakas saa yhtäläisen psykososiaalisen tuen kuin asiakas, joka kohdataan kasvokkain?
- Mitä täytyy huomioida kohdatessa (kriisi)asiakkaan videovälitteisesti?
- Millainen on hyvä toimintaympäristö ja miten se voi vaikuttaa työskentelyyn?
- Miten sopiva välimatka löytyy videovälitteisesti?
- Tarjotaanko videovälitteistä työtä ryhmille? Millaista?
- Miten valmistatte asiakkaan/ryhmän videovälitteiseen tapaamiseen?
- Kuinka asiakkuus päätetään videovälitteisesti?
- Millaista palautetta asiakkaat ovat antaneet videovälitteisyydestä?

Vuorovaikutus:

- Millaisena koet videovälitteisen vuorovaikutuksen? Onko käsityksesi muuttunut kokemuksen myötä?
- Millaisia vahvuuksia ja haasteita videovälitteisellä kohtaamisella mielestäsi on ajatellen kohtaamisessa tärkeinä pitämiäsi asioita?
- Mahdollistaako videokuva vuorovaikutukseen jotakin uutta? Jääkö siitä jotakin pois (verrattuna perinteiseen tapaamiseen)?
- Millaista dialogisuus on videovälitteisessä työskentelyssä?
- Miten tasavertainen kohtaaminen toteutuu videovälitteisesti?
- Miten välittää videolla asiakkaalle empatiaa ja ymmärrystä?

Nonverbaalisuus:

- Millaisia nonverbaalisia keinoja käytät videovälitteisessä työssä ja teetkö niitä tiedostaen?
- Miten tulkitset asiakkaan nonverbaalinen viestintää?
- Miten nonverbaalikka voi vaikeuttaa työtä?

Videovälitteinen asiakaskohtaaminen



Videotyön merkityksellisyys ja vaikuttavuus

- Videotyö on yhtä vaikuttavaa kuin kasvokkain kohtaaminen. Kokemusten mukaan asiakasprosessin aloittaminen ei vaadi kasvokkain tapaamista. (Haastatteluaineisto)
- Videovälitteinen ohjaus on yhtä merkityksellistä kuin kasvokkain tavatessa. Yhtäläisen tuen mahdollistavat tarvittavat palvelut ja oikeanlaisen tuen piiri.
- Eri menetelmien, kuten palleahengityksen opettaminen, verkostokartan teko ja sen käyttäminen, on mahdollista myös videovälitteisesti.
- ”Palveluiden vaikuttavuus ja tuloksellisuus on sama kuin vastaanotolla. Suuri ongelma on työntekijän asenne, joka vaikuttaa esimerkiksi ennakkoluuloihin tai kokemukseen palvelun toimivuudesta.” (Haastatteluaineisto)
- Videovälitteisyyden erityispiirteisiin tottuminen vie aikaa. Kokemus luo varmuutta.

Ohjeita toimintaympäristön rakentamiseen

- Etukäteisvalmisteluissa tulisi tilan lisäksi huomioida ohjelmien ja välineiden yhteensopivuus, kuva- ja ääniyhteydät sekä kalusteiden ja tarvittavan materiaalin sijainti kuvassa.
- Laadukas ja luotettava tekniikka mahdollistaa hyvän videovälitteisen kohtaamisen.
- Kamera tulisi suunnata niin, että molemmat voivat selkeästi nähdä toisensa, esimerkiksi noin silmien korkeudelle. Laite tai sinä oleva erillinen/sisäinen kamera tulisi asentaa tasaiselle, vakaalle alustalle.
- ”Jotta mahdollinen tunne fyysisen etäisyydestä unohtuisi, voi työntekijä asetella kameran niin, että puolet työtilan työpöydästä näkyy asiakkaalle. Tämä voi luoda asiakkaalle tunteen, siitä, että työntekijä ja asiakas istuvat saman pöydän ääressä.” (Haastatteluaineisto)
- Myös istumapaikan ja valon tulisi olla molemmille osapuolille mahdollisimman miellyttävä.

Vuorovaikutus videolla

- Vuorovaikutuksesta luontevan tekee harjoitus ja opettelu. Alkukankeuden jälkeen työskentely on toimivaa.
- Verkossa vuorovaikuttaessa monelle säännöt voivat olla erilaiset verrattuna kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutustilanteeseen. Tämä näyttäytyy esimerkiksi online-estottomuutena, ks. dia 15 *online-estottomuus*.
- ”Kohtaamisen herkkyyden ei välttämättä välity videovälitteisesti tavattaessa ensimmäisillä kerroilla. Kuitenkin tutkimukset tukevat herkkyyden olevan samanlaista kuin vastaanotolla.” (Haastatteluaineisto)

Vuorovaikutus: ennen videovälitteistä kohtaamista

- Tekniikan toimivuus voidaan ohjeistaa ja tarvittaessa testata etukäteen asiakkaan kanssa.
- Pyydä asiakasta valmistautumaan tapaamiseen niin kuin se olisi kasvokkain, vaikka konkreettinen matkustaminen vastaanotolle jää pois. Siirtyessä tapaamiseen tulevaa kohtaamista käsitellään jo ajatuksissa. ”Jos asiakas hyppää tapaamiseen arkiaskareista, kuten kesken ruuanlaiton, hänestä näkyy käykö kierroksilla vai onko rauhoittunut. Ajan varaaminen auttaa: asiakas asettautuu ja rauhoittuu, eikä videovälitteisessä kohtauksessa mene aikaa rauhoitteluun.” (Haastatteluhainasto)
- Laita puhelin äänettömälle ja varmista, että työhuone on rauhallinen ja yksityinen. Työhuoneen rauhallisuutta voi varmistaa esimerkiksi jättämällä lapun oveen.
- Pyydä myös asiakasta minimoimaan häiriötekijät, ks. dia 10: *videokohtaamisen rajat*.
- Varaa riittävä aika tilanteeseen rauhoittumiseen. Näin osoitat läsnäoloa.
- Huomioi, mitä asiakas näkee. Työntekijän videolla näkyvä tausta kertoo valmistautumisesta ja asenteesta tapaamiseen. ”Vaihteleva tausta voi vaikeuttaa asiakkaan keskittymistä ja turvallisuuden tunteen rakentumista”.

Vuorovaikutus: videokohtaamisen aloittaminen

- Kohtaaminen alkaa usein tervehdysten lisäksi tekniikan toimivuuden varmistamisella:
 - miten tuttua tietokoneen käyttö on.
 - millaiset yhteydet asiakkaalla on käytössä.
 - ovatko videosovellukset kuinka tuttuja käyttää.
- Videovälitteisessä kohtauksessa alkujutustelu voi jäädä vähemmälle, jolloin jutustelu keskittyy videon toimivuuteen.
- Alussa on tärkeää varautua yhteyskatkoksiin. Jos video katkeaa, tapaamista voi jatkaa puhelimitse tai chatin kautta.

Vuorovaikutus: läsnäolo

- Myötäilevät äänneet ja äänen madaltaminen välittävät asiakkaalle turvallisuutta sekä ymmärrystä.
- Rauhoita puhetahtia. Videotyöskentelyssä tulisi puhua punnitummin: on maltettava kuunnella, pysähtyä ja antaa tilaa, etteivät puheet mene päällekkäin.
- Katsekontaktin luominen ja pitäminen on tärkeää, sillä se luo asiakkaalle turvallisen olon. Katsekontakti kertoo siitä, kenen puheen vuoro on.
- ”Asiakas voi vaikkoina hetkinä irrottaa katseen tai kääntyä kokonaan sivuttain. Silloin katsetta ei pidä katkaista. Kun asiakas kääntyy katsoo takaisin kameraan, hän näkee työntekijän kuvassa äärimmäisen empaattisena.” (Haastatteluaineisto)
- Eteenpäin nojaava asento kertoo, että kuuntelija on läsnä tilanteessa. Taaksepäin nojautuminen tai käsien puuskassa pitäminen taas luovat negatiivisen viestin vastapuolelle.

Vuorovaikutus: kohtaamiseen liittyviä asioita

- Kohtaaminen on tasavertaista, vaikka työntekijällä onkin vetovastuu tapaamisista. Tasavertaisuus syntyy, koska työntekijällä ei ole ”työhuoneasemaa”.
- ”Asiakkaan ns. kotikenttäetu voi auttaa jakamaan ja käsittelemään helpommin videolla esimerkiksi häpeän tunteita.” (Haastatteluaineisto)
- Myös asiakkaan tausta antaa tietoa: ”Tarkkailen asiakkaan ympäristöä. Pyrin näin hahmottamaan tilaa.” (Haastatteluaineisto)
- Työskentely voi olla työntekijälle intensiivisempää, koska videolla asiakasta täytyy havainnoida ja kysellä asiakkaan tuntemuksia aktiivisemmin kuin kasvokkain.
 - Varaa aikaa omaan videokohtaamisen jälkeiseen palautumiseen.

Vuorovaikutus: kohtaamisen päättäminen

- Ensimmäisten tapaamisten lopussa asiakkaalta tulee varmistaa, miltä videovälitteisyys tuntui.
 - Kun asiakasta on tavattu useita kertoja, voi häneltä kysyä, millaiseksi hän tapaamisen koki.
- Varaa riittävästi aikaa lopettamiseen.
- Asiakkaan huomio tulisi suunnata irti vaikeasta keskustelusta. Voit esimerkiksi kysyä asiakkaalta, miten hänen päivänsä jatkuu.
- Etenkin ensimmäisillä kerroilla asiakasta tulee ohjeistaa selaimen sulkemiseen tapaamisen jälkeen tietoturvallisuuden takaamiseksi.

Vuorovaikutus: tunteiden sanoittaminen videolla

- Videolla sanoittaminen on suuremmissa asemassa etenkin vaikeita asioita käsitellessä.
 - Työntekijä voi kysyä asiakkaalta, miltä vaikeiden asioiden käsitteleminen videolla tuntuu.
- Tärkeintä on, että asiakas tuntee tulevansa kuulluksi.
- Myös työntekijän pitää sanoittaa tunteuksiaan videolla.
 - ”Jännitys videotyöskentelyä kohtaan on hyvä sanoa lääneen. Tämä voi vaikuttaa rentouttavasti myös asiakkaaseen.” (Haastatteluaineisto)
 - ”Asiakkaat näkevät kasvokkain työntekijän kehonkielestä ja ilmeistä, jos työntekijä tuntee esimerkiksi surua. Videolla näiden näyttäminen vaatii enemmän sanoittamista.” (Haastatteluaineisto)
- Asioita ei kuitenkaan tulisi kohdata liikaa tunteet edellä. Tunteiden näyttämättä jättäminen voi olla helpompaa videolla.

Vuorovaikutus: toiminnan sanoittaminen videolla

- Työntekijän toiminnan sanoittaminen on tärkeää, sillä kuva on rajattu ja asiakas ei välttämättä näe, mitä työntekijä tekee.
- Toiminnan sanoittaminen selventää tilannetta asiakkaalle. Työntekijä voi esimerkiksi ilmaista jonkun asian olleen erityisen tärkeä ja sanoa kirjoittavansa sen ylös.
- Oman toiminnan sanoittaminen voi auttaa asiakasta fyysisen etäisyyden unohtamiseksi. Työntekijä voi esimerkiksi sanoa, että antaisi nenäliinan, jos voisi. Nenäliinan voi konkreettisesti ojentaa kameraa kohti. Työntekijä voi myös kehottaa asiakasta hakemaan nenäliinan.

Vuorovaikutus: Videovälitteisen kohtaamisen haasteet

- Varaudu yhteysongelmiin, niitä ei tarvitse säikähtää. ”Yhteysongelmien haitta-aste on verrattavissa vastaanottotapaamisten unohtamiseen tai myöhästymiseen.”
- Huonosta yhteydestä johtuen kuva voi rakeutua, ääni ja puhe siirtyä eriaikaiseksi tai video katketa kokonaan. Asiakkaan kasvojen huomiointi vaikeutuu tai estyy, jolloin työskentely vaatii herkkyyttä työntekijältä.
- Kotona videolla tapaaminen voi olla myös rasite: toiseen paikkaan matkustaminen valmistaa tapaamiseen. Asiat jäävät kotiin, kun tapaaminen päättyy. Asiakas jatkaa kotona askareitaan, vaikka on juuri saattanut käydä läpi hyvinkin vaikeita asioita.
- ”Riskinä on videolla ylitulkinta: asiakas voi lukea työntekijän kasvoilta pieniä vivahteita, jotka hän voi tulkita esimerkiksi epäempaattisiksi.”

Videovälitteisen kohtaamisen luottamus ja turvallisuus

- Kotona videoitse käytävä keskustelu voi luoda asiakkaalle turvallisemman ja rennomman olon keskustella vaikeista asioista. Tunteita pitää tuntea turvallisesti työntekijän kanssa.
- Työntekijän asiakkaan kotiin päästäminen videolla vaatii luottamusta.
- Asiakas voi videon välityksellä näyttää työntekijälle esimerkiksi suorituneensa yhdessä sovitusta tehtävistä, joka vahvistaa heidän välistä luottamusta. Tämä on myös asiakkaan motivointia.
 - ”Asiakas on keskustellut työntekijän kanssa asuntonsa siivoamisesta. Videon välityksellä hän voi näyttää siivottua asuntoa ja työntekijä antaa positiivista palautetta.” (Haastatteluaineisto)

Videokohtaamisen rajat

- Videokohtaaminen on erilaista, sillä siinä on uusia ulottuvuuksia. Työskentely voi tapahtua asiakkaan kotona, kirjastossa tai vaikka työpaikalla.
- Videokohtaamiseen liittyvistä rajoista on hyvä keskustella asiakkaan kanssa: mitä rajat ovat ja kuinka ne voivat vaikuttaa työskentelyyn.
- Rajoja ylittävää toimintaa on esimerkiksi
 - Ruokailu videotapaamisen aikana.
 - Tapaamisen nauhoittaminen/videoiminen.
 - Tietoinen häiriöiden mahdollistaminen, esim. äänekkään lemmikin jättäminen samaan tilaan.
- Asiakkaan läheisen kuullen voi puhua, jos asiakas ja läheinen ovat etukäteen näin sopineet. On tärkeää, että tämä sopimus on myös työntekijän tiedossa.

Online-estottomuus

- Ihmisten on todettu käyttäytyvän internetissä eri tavoin kuin todellisessa ympäristössään.
 - Tämä ilmenee muun muassa niin, että asiat tuodaan julkis verkkoympäristössä eri tavoin kuin kasvokkain.
- Online-estottomuus voi näyttäytyä sekä asiakkaalla että työntekijällä tekoina ja reagoitena, jotka eivät välttämättä tulisi ilmi kasvokkain tavatessa.
- Ilmiö voi näyttäytyä esimerkiksi avoimempana tunteiden puhumisena ja asioiden jakamisena. Negatiivisesti tämä voi ilmetä arvosteluna, kärkeinä mielipiteinä tai ilkeinä puheina.
- Jos työntekijä jakaa itsestään enemmän videolla kuin kasvokkain, se ei ole ammatillisesta näkökulmasta negatiivista vaan osoittaa inhimillisyyttä.

Sanaton eli nonverbaalinen viestintä

- Sanattomalla viestinnällä ilmaistaan ja tulkitaan tunteita. Erityisesti kasvat heijastavat todellisia tunteita. Tunteiden havaitseminen videolla voi olla jopa helpompaa, sillä tunteet näkyvät kasvoilta erityisen selkeästi.
 - Esimerkiksi silmien pyönteilyn huomaa selkeästi videolla.
- Omaa nonverbaalikkaa voi seurata oman kuvan kautta videolla. Kun tietoisuus omasta ulosannista on riittävä, kuvan voi kytkeä pois päältä keskittyäkseen vaan asiakkaaseen.
- Ryhti ja istumisasento kertovat paljon henkilön mielenkiinnosta ja mielentilasta. Nämä asiat välittyvät myös videolla, jos kamera on kohdistettu niin, että ylävartalo näkyy kuvassa.
 - Työntekijän keho ei saa välittää asiakkaalle, ettei hän kestä kuulemaansa. Mikäli tunteet tarvitsevat väliainetta asiakkaan tunteisiin, vaihda tietoisesti istuma-asentoasi.
- ”Pienikin muutos asiakkaan asennossa kannattaa huomioida ja kysyä, mitä tapahtui. Esimerkiksi asiakkaan lyhyistyneen asennon toistaminen ja jopa asennon luoittelu voi auttaa löytämään sanoja tuntemuksille.” (Haastatteluinäite)

Nonverbaalisen viestinnän haasteet

- Nonverbaalikka voi vaikeuttaa työtä, jos työntekijä ei ole tietoinen omasta liikkumisestaan esimerkiksi:
 - Jos työntekijä heiluttaa jalkaansa, yläruumiin heiluminen näkyy videolla asiakkaalle.
 - Jos työntekijä kääntää usein katseensa pois kamerasta ja katseen irrottaminen häiritsee asiakasta sekä prosessia.
- Nonverbaalikkaan tulkinta voi aiheuttaa ongelmia, jos asiakkaan kasvojen antamat viestit ovat ristiriidassa kehon viestien kanssa. Videolla tätä voi olla vaikeampaa havaita ja seurauksena on mahdollista tehdä virhetulkintoja.
- Videotyön nonverbaalikkaan haasteena on myös aistivihjeiden, kuten toisen kosketuksen ja hajun, puuttuminen.
- Nonverbaalikkaan havainnointia voivat häiritä myös tekniset ongelmat: kuvan rakeisuus tai kuvan ja äänen eriaikaisuus voivat estää tilanteen vaatiman tulkinnan.

Videovälitteisen työn eettisiä periaatteita

- Sekä työntekijällä että asiakkaalla on oltava riittävät taidot ja laitteet käyttää videovälitteistä palvelua. Käyttövarmuus luo tyytyväisyyttä.
- Palveluntarjoajalla on vastuu tietoturvaan liittyvistä asioista.
 - Selitä ja varmista, että tietoturvaan liittyvät asiat ovat selkeitä molemmille.
 - Asiakkaan on tiedettävä riskit, velvollisuudet ja oikeudet. Esimerkiksi, jos yhteys ei ole suojattu, molempien kuuluu olla asiasta tietoisia.
- Videotapaaminen vaatii luottamusta. Tapaamisen tulee olla sovitusti kahden välinen, videoita ei saa nauhoittaa. Molempien on oltava rauhallisessa tilassa, jossa muut eivät voi kuulla keskustelua.
- Videovälitteinen tapaaminen ei saa olla ainoa vaihtoehto, vaan asiakkaalla on oltava mahdollisuus valita avun muoto.
- Asiakkaalta täytyy kysyä palautetta videotapaamisesta ja sen herättämistä tunteista.

Miksi videovälitteisyys?

- Videovälitteinen työ on yhtä vaikuttavaa kuin kasvokkain työskentely.
- Tavoittaa ihmisiä, jotka saattaisivat jäädä tavoittamattomiin palveluiden ja auttamisen ulkopuolelle esimerkiksi etäisyyden tai matalan toimintakyvyn vuoksi.
- Videovälitteisyys on demokraattista: sitä voidaan tarjota kenelle tahansa maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Videovälitteisyys pyrkii madaltamaan maantieteellisestä sijainnista johtuvaa eriarvoisuutta.
- Videovälitteisesti tapaamisia on voitu tiivistää: kun välimatka ja liikkuminen ei ole ongelma, on tapaamisia voitu järjestää useammin.
- Videokohtaaminen voi olla luontevampi tapa tavata ja rakentaa ihmissuhteita.

”Videolla vuorovaikutus on erilaista, mutta yhtä hyvää kuin tavatessa kasvokkain. Kokemusta voi verrata tavallisella polkupyörällä ja sähköpolkupyörällä ajamiseen. Vaikka vauhti on sama, molemmilla pyörillä joutuu polkemaan. Perille pääsee yhtä nopeasti, mutta kokemus on hieman erilainen.”

(Haastatteluaineisto)

Materiaalia videovälitteistä työtä tekeville kriisityöntekijöille

- Toteutimme opinnäytetyömme osana Hyvä Mieli Ry:n kolmevuotista Video välittää-hanketta
- Tuotoksena toiminnallisessa opinnäytetyössämme on koulutusmateriaalia videovälitteisyyttä käyttäville kriisityöntekijöille ja sovellettuna myös vapaachoistyöntekijöille.
- Lotta Turunen & Jenni Hiltunen, Karelia AMK, sosionomikoulutus



Lähteet

- American Telemedicine Association. 2009. Practice Guidelines For Video-based Online Mental Health Services. <https://higherlogicdownload.s3.amazonaws.com/AMERICANTELEMED/618da447-dee1-4ee1-b941-c5bf5db5669a/UploadedImages/Video-Based%20Online%20TMH%20Guidelines.final.new%20format.pdf>. 5.7.2017.
- Granfelt, R. 1993. Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A. & Pohjola, A. (toim.). Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 175-227.
- Heylen, D. Nijholt, A. Rienks, R. 2009. Creating Social Technologies to Assist and Understand Social Interactions. de Moor, A. Whitworth, B. (toim.). Handbook of Research on Socio-Technical Design and Social Networking Systems. UK: Information Science Reference, 416-428. http://doc.utwente.nl/64709/1/nijholt_416_whitworth.pdf 6.7.2017
- Eerola, T., Pesola, H., Puireva-Hanhela, M. & Virta S. 2008. Sinulle on viesti. Helsinki: Kirjapaja.
- Ekström, L., Leppämäki P. & Vilén M. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

- Keskinen, J., Kääriäinen, A., Oravisto, J., Pitkänen, R. & Tukiala, A. 2012. Asiakastyö kohtaamisena – reseptejä vastavuoroisuuteen. Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus ja Heikki Waris – instituutti. http://www.socca.fi/files/2329/Asiakastyo_kohtaamisena_-_resepteja_vastavuoroisuuteen.pdf 10.10.2016
- Leppävuori, A., Paimio S., Avikainen, T., Nordman, T., Puustinen, K. & Riska, M. 2009. Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Jyväskylä. Tammi.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. Helsinki. Edita Publishing Oy.
- Naamanka, J. 2016. Teknologia ja turvallisuus etäkuntouksessa. Teoksessa Hiekkala, S., Salminen, A. & Stenberg, J. (toim.). Etäkuntoutus. Tampere: Juvenes Print, 27-50.
- Niemelä, M., Suna, P. & Väisänen L. 2009. Sanat työssä – Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.
- Online Therapy Institute. 2017. Skills and Considerations for Video Counseling. Online Therapy Institute. <https://www.jigsawbox.com/module/2737849>. 22.06.2017.
- Rongas, A. & Honkonen, K. 2016. Vuorovaikutus ja viestintätaidot. Edu.fi. http://edu.fi/materiaaleja_ja_tyotapoja/tvt_opetuksessa/mika_ihmeen_sosiaalinen_media/vuorovaikutus_ja_viestintataidot. 10.08.2017.
- Suler, J. 2004. The Online Disinhibition Effect. <http://truecenterpublishing.com/psyber/disinhibit.html> 15.06.2017

Julkaisemattomat aineistolähteet

Äänitetty videohaastattelu

- Heino, H. Psykoterapeutti. Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. 11.05.2017.
- Hellsten, A. & Kiviniemi, A. Kriisityöntekijä/psykoterapeutti. Setlementti Tampere. 30.05.2017.
- Häll, P. Psykoterapeutti. Mento. 15.06.2017.

Äänitetty puhelinhaastattelu

- Lehmuskoski, P. Kriisityöntekijä. Lapin ensi- ja turvakoti. 20.06.2017.

Äänitetty haastattelu

- Nurhonen, P. Kriisityöntekijä. Pohjois-Karjalan kriisikeskus. 18.04.2017.

Opinnäytetyöprosessin kaavio



IDEOINTI toukokuu 2016–elokuu 2016
Ideointia
Yhteydenotto Pohjois-Karjalan kriisikeskukseen



SUUNNITTELUVAIHE syyskuu 2016–marraskuu 2016
Yhteistyö toimeksiantajan kanssa
Opinnäytetyön suunnitelman laatiminen



KÄYNNISTYSVAIHE marraskuu 2016–huhtikuu 2017
Toimeksiantosopimus, tutkimuslupien hakeminen
Yhteydenotto haastateltaviin



TOTEUTUSVAIHE toukokuu 2017–elokuu 2017
Aineiston keruu ja käsittely
Tuotos, raportti



PÄÄTTÄMINEN elokuu 2017–syyskuu 2017
Tuotoksen kommentointi ja palautus
Raportti



ARVIOINTI syyskuu 2017–lokakuu 2017
Opinnäytetyön seminaari
Raportin valmistuminen