

## **Sydämelliset korvat**

### **Vuorokuunteluohjaus palveluneuvonnassa**

Arja Matilainen

Opinnäytetyö

Kesäkuu 2020

Sosiaali- ja terveysala

Sairaanhoitaja (ylempi AMK)

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Tekijä(t) Matilainen, Arja	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä Kesäkuu 2020
	Sivumäärä 55	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Sydämelliset korvat</b> Vuorokuunteluohjaus palveluneuvonnassa		
Tutkinto-ohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen		
Työn ohjaaja(t) Sirpa Tuomi		
Toimeksiantaja(t) Laurean tutkimus ja kehittämishanke		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Laurean tutkimus ja kehittämistoimintaan liittyvä palveluneuvolahanke käynnisti keväällä 2011 Luotsi palveluneuvontapisteiden toiminnan pääkaupunkiseudulla. Tutkimuksen toteutuminen mahdollistui tämän kehittämishankkeen kautta. Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella ja havainnoida Luotsi palveluneuvontapisteessä toimivien ohjaajien, ammattilaisten, opiskelijoiden ja kokemusasiiantuntijoiden keskinäistä vuoropuhelua ja vuorokuuntelua ja tutkia minkälaisista elementeistä vuorokuunteluohjaus rakentui sekä havainnoida ja kuunnella, miten neuvontapisteessä asioivat asiakkaat kokivat vuorokuunteluohjauksen toteutuvan kohdallaan.</p> <p>Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Tutkimusaineiston keruu tapahtui osallistuvalla havainnoinnilla ja neuvontapisteessä vakituiseemmin käyvien asiakkaiden syvähaastatteluilla. Analyysimenetelmänä oli teoriaohjaava sisällönanalyysi. Tutkimuksen teoreettisena viitekehiksenä toimi tutkimustiedon perusteella luotu käsitys palveluneuvontaan ja palveluohjaukseen sekä vuorokuunteluohjaukseen liittyvistä laatutekijöistä.</p> <p>Luotsi palveluneuvontapisteiden jalkauttaminen osana paikallista palvelujärjestelmää muodosti tärkeän toimintaympäristön palveluneuvontapisteessä toimivien ja siellä asioivien ihmisten vuoropuhelun ja vuorokuuntelun sekä osallisuuden tutkimiselle. Opinnäytetyö mahdollisti erityisesti palveluneuvontapisteiden palveluiden käyttäjien kokemusten ja näkemysten esilletulon ja tuki palveluista vastaavia toimijoita kehittämään edelleen toimintaansa.</p> <p>Vuorokuunteluohjaus palveluneuvontapisteessä rakentui ihmisten välisestä kiireettömästä kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta. Yhteisasiiantuntijuuden läsnäolo vuorovaikutuksessa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Palveluneuvonta, palveluohjaus, palveluohjausmalli, dialogisuus, vuoropuhelu ja vuorokuuntelu, vuorokuunteluohjaus		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Matilainen, Arja	Type of publication Master's thesis	Date June 2020 Language of publication: Finnish
	Number of pages 55	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Heartfelt Ears</b> Dialogical Counselling in Case Management Services		
Degree programme Health Care and Social Services Development and Management		
Supervisor(s) Tuomi, Sirpa		
Assigned by A Laurea research and development project		
Abstract  <p>Laurea University of Applied Sciences started a multi-professional service clinic project in the year 2011. As a result of the project, a "Luotsi" [=Pilot] Service Point began its operations in the Greater Helsinki Area. The realization of the present study was made possible through this development project. The purpose of the study was to examine and observe the dialogue and listening between the instructors, professionals, students and experience experts working at the Luotsi service counselling point. Another purpose was to study what elements were used in the dialogue counselling and to observe and listen to how the clients experienced it.</p> <p>The thesis had a qualitative research approach. The collection of the research material took place through participatory observation and in-depth interviews with clients who visited the counselling centre more regularly. The method of analysis was theory-driven content analysis. The theoretical frame of reference for the study was the perceptions created based on research data about the quality factors related to service counselling and dialogue.</p> <p>The implementation of the Luotsi service point as part of the local service system provided an important operating environment for the study and for the dialogue and inclusion of the people working in and visiting the service information point. In particular, the thesis enabled the experiences and views of the users of the services of the point to be presented as well as supported the actors responsible for the services to further develop their operations.</p> <p>At the Luotsi service counselling point, dialogue was built on a leisurely encounter and interaction between people. The presence of joint expertise in the interaction contributed to appreciation, equal dialogue and listening.</p>		
Keywords/tags (subjects) Service counseling, service guidance, dialogue, dialogue and listening		
Miscellaneous (Confidential information)		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Palveluneuvonta ja -ohjaus.....</b>	<b>4</b>
2.1	Palveluneuvonnan ja -ohjauksen määrittelyä.....	4
2.2	Monitasoinen yhden oven malli palveluneuvonnassa ja -ohjauksessa .....	6
2.3	Palveluneuvontaa ja -ohjausta elämänculun eri vaiheisiin.....	10
<b>3</b>	<b>Vuorokuunteluohjaus .....</b>	<b>12</b>
3.1	Vuorokuunteluohjauksen määrittelyä .....	13
3.2	Aito kuunteleminen ja läsnäolo.....	13
3.3	Kokemusperäinen ohjaus .....	16
<b>4</b>	<b>Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....</b>	<b>18</b>
<b>5</b>	<b>Opinnäytetyön toteutus .....</b>	<b>19</b>
5.1	Menetelmä .....	19
5.2	Aineiston keruu .....	20
5.3	Aineiston analyysi.....	22
<b>6</b>	<b>Vuorokuunteluohjauksen rakentuminen.....</b>	<b>26</b>
6.1	Palveluneuvonta ja -ohjaustilanteen ilmapiiri .....	27
6.2	Palveluneuvojan/-ohjaajan asema.....	28
6.3	Palveluneuvonnan ja -ohjauksen menetelmäosaaminen .....	32
6.4	Palveluneuvonnan ja -ohjaustilanteen rakenne .....	36
<b>7</b>	<b>Pohdinta.....</b>	<b>38</b>
7.1	Eettisyys ja luotettavuus .....	38
7.2	Tulosten tarkastelu.....	41
7.3	Johtopäätökset ja kehittämiss ehdotukset.....	44
	<b>Lähteet .....</b>	<b>48</b>
	<b>Liitteet.....</b>	<b>52</b>
	Liite 1. Suostumus tutkimukseen .....	52

	2
Liite 2. Havaintoelementtejä havainnoinnin työkaluna.....	53
Liite 3. Vuorokuunteluohjauksen elementtejä .....	54
Liite 4. Syvähaastattelurunko.....	55

## **Kuviot**

Kuvio 1. Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli.....	8
Kuvio 2. Väittelystä dialogiin .....	16
Kuvio 3. Teoriaohjaava sisällönanalyysi - Vuorokuunteluohjauksen rakentuminen .....	26
Kuvio 4. Palveluneuvonta ja -ohjaustilanteen ilmapiiri.....	27
Kuvio 5. Tasavertainen ja arvostava vuorovaikutus palveluneuvontapisteessä ..	29
Kuvio 6. Palveluneuvonnan ja -ohjauksen menetelmäosaaminen.....	33
Kuvio 7. Palveluneuvontapisteen neuvonta- ja/tai ohjaustilanteen rakenne.....	36

## **Taulukot**

Taulukko 1. Aika, huomio ja kunnioitus.....	17
---	----

# 1 Johdanto

Opiskelin syksyllä 2010 ylempään ammattikorkeakouluun johtavia opintoja ja tein opintoihin liittyvän ennakkotehtävän, joka liittyi Laurean TKI -toimintaan. Aiheeni käsitteli palveluneuvolan kehittämishanketta. Tapasin Laureassa palveluneuvolan hankevastaavan ja keskustelimme mahdollisuudestani toteuttaa opinnäytetyö palveluneuvolahankkeeseen liittyen. Hankevastaava esitti minulle aiheen, joka koskee vuoropuhelua ja -kuuntelua sekä vuorokuunteluohjausta.

Laurean TKI -toimintaan liittyvä palveluneuvolahanke käynnisti keväällä 2011 Luotsi palveluneuvontapisteiden toiminnan pääkaupunkiseudulla liikekeskuksen tiloissa. Laurean hallinnoiman palveluneuvolan tehtävänä ja tavoitteena oli tarjota kaikille kuntalaisille kynnyksetön kohtaamispaikka ammattilaisten, opiskelijoiden sekä kokemusasiantuntijoiden yhteistyönä. Luotsi palveluneuvontapisteiden pilotti käynnistyi 4.4.2011 ja päättyi 27.5.2011.

Opinnäytetyö liittyy ihmisten erilaisiin vuorovaikutuskohtaamisiin. Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella ja havainnoida Luotsi palveluneuvontapisteissä toimivien ohjaajien/eri alan ammattilaisten, opiskelijaohjaajien ja kokemusasiantuntijoiden keskinäistä vuoropuhelua ja -kuuntelua ja tutkia minkälaisista elementeistä vuorokuunteluohjaus rakentuu sekä havainnoida ja kuunnella, miten neuvontapisteessä asioivat asiakkaat kokevat vuorokuunteluohjauksen toteutuvan kohdallaan. Luotsi palveluneuvontapisteessä kerätyistä havainnoista saatu tieto mahdollisti Luotsi palveluneuvontapisteiden eri toimijoiden sekä näitä palveluita käyttävien kokemusten ja näkemysten esilletulon. Luotsi palveluneuvontapisteiden toiminnan käynnistäminen ja jalkauttaminen osana paikallista palvelujärjestelmää muodostivat tärkeän toimintaympäristön asiakkaiden vuoropuhelun ja -kuuntelun sekä osallisuuden tutkimiselle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilla on etsitty ja rakennettu pitkään vaihtoehtoisia ja kynnyksetömiä toimintamalleja tukea erityisesti heikommassa asemassa ja syrjäytymisvaarassa olevia ihmisiä, joita palvelut eivät olleet jostain syystä tavoittaneet sekä saada heidän ääntään ja tarpeitaan kuulluksi ja näkyviksi.

## 2 Palveluneuvonta ja -ohjaus

Palvelujen integraatiolla ja moniammatillisuudella on pyritty vastaamaan muun muassa sosiaali- ja terveystalouden asiakastyön haasteisiin. Yhdessä toimintatavaksi on muotoutunut palveluohjaus, jossa asiakkaan koko verkostoa hyödynnetään palvelujen jatkuvuuden takaamiseksi. Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki käytettävissä olevien resurssien avulla. Asiakkaalle voidaan nimetä myös palveluohjaaja esimerkiksi sosiaali- tai terveydenhuollon työntekijästä tai muu sosiaaliturvan ammattihenkilö, joka toimii yli hallinnollisten organisaatiorajojen. Nimetty vastuuhenkilö ottaa vastuun asiakkaan palvelukokonaisuudesta ja hänen tarvitsemansa tuen koordinoinnista. Palveluohjaaja seuraa asiakkaan tilanteen kehittymistä yhdessä hänen kanssaan. (Mönkkönen, 2018, 145.)

### 2.1 Palveluneuvonnan ja -ohjauksen määrittelyä

Erilaiset ihmiset ja väestöryhmät tarvitsevat tietoa, neuvontaa ja ohjausta laajenevassa ja yhä moniulotteisemmaksi kehittyvässä palvelujärjestelmässä. Palvelujen kokonaisuudet voivat olla monille ihmisille vaikeaselkoisia ja he tarvitsevat näihin tilanteisiin kynnyksetöntä, helposti lähestyttävää ja ajanvarauksetonta neuvontamahdollisuutta. Useissa kunnissa on nähtävissä muutossuunta, jossa uusia neuvonnan ja ohjauksen palveluja on edelleen kehitetty esimerkiksi osana muuta sosiaalihuollon palvelurakennetta. (Helminen, 2017, 35-39, 46; Kananoja, Lähteinen & Marjamäki, 2017, 208.)

Asiakaslähtöisessä toiminnassa tavoitteena on ”tehdä oikeat asiat ja asiat oikein.” Palveluohjauksessa, joka on toteutettu asiakaslähtöisesti, asiakas nähdään kokonaisuutena ja yksilöllisenä persoonana, jolla on oma yhteisönsä, kulttuurinsa ja jäsenyytensä yhteiskunnassa. Asiakkaan voimavarojen tukeminen, toiveikkuuden ylläpitäminen ja suuntautuminen tulevaisuuteen nähdään tärkeänä kokonaisuutena asiakaslähtöistä palveluohjausta toteutettaessa. (Hänninen, 2007, 11, Kiikkala, 2000, 117-121).

Palveluohjauksella tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää (case management) että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination). (Näkki & Sayed, 2015, 32-34.) Valppu-Vanhaisen (2002, 10-12) mukaan case management -nimitys on kulttuurisidonnainen käsite, jonka sisällön merkitys riippuu siitä missä, miten ja kenen tarpeista lähtien sitä käytetään. Palveluohjauksen erilaisia ulottuvuuksia on ollut vaikea sovittaa yhteen määrittelyyn ja vielääkään ei ole onnistuttu löytämään palveluohjaukselle riittävän kattavaa määritelmää. Palveluohjaus -käsitteen sisältö vaihtelee edelleen määrittelijän lähtökohtien mukaan. (Näkki & Sayed, 2015, 34-36; Valppu-Vanhainen, 10-12.)

Palveluneuvonta ja -ohjaus on kuin sateenvarjo, jonka sisään mahtuvat erilaiset palveluneuvonnan ja -ohjauksen työotteet, asiakkaat tarpeineen, auttajatahot eri tukimuotoineen ja palveluineen sekä palvelujen tuottajat. (Hänninen 2007, 13-14; Näkki & Sayed, 2015, 34-36; Onnismaa, 2007, 21-22, 24-25.)

Kananoja, Lähteinen & Marjamäki (2017, 95) nostavat kirjassaan esiin kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet muutokset ja niissä tapahtuvan aktivoitumisen. Asiakas nähdään aktiivisena palveluiden käyttäjänä, osallistujana vaikuttajana, tuottajana sekä kehittäjänä. Asiakkaan mukaantulo ja mukanaolo palveluiden kehittämisessä vahvistaa osaltaan sitä, että palvelut vastaavat tarvetta. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi. 2017, 32-33; Kananoja, Lähteinen & Marjamäki, 2017, 95-96.)

Sengen (1990, 3) mukaan oppivat organisaatiot koostuvat ihmisistä, jotka pyrkivät kehittämään omia kykyjään siten, että he saavuttaisivat haluamiaan tuloksia. Onnistunut dialogi syntyy ympäristössä, jossa jokaisella on mahdollisuus puhua turvallisesti huolistaan, osaamisestaan ja kehittämistarpeistaan. Oppivat organisaatiot ovat organisaatioita, joissa uusille ajatustavoille on tilaa ja yhteiset visiot kehittyvät ja ihmiset oppivat yhdessä toinen toisiltaan ja näkemään kokonaisuuden. Ihmiset eri organisaatioiden sisällä ovat aktiivisia toimijoita, jotka kykenevät vaikuttamaan rakenteisiin ja järjestelmiin, joihin he kuuluvat. (Koskimies, Pyhäjoki & Arnkil, 2012, 10; Senge, 1990, 3, 69.)



## 2.2 Monitasoinen yhden oven malli palveluneuvonnassa ja -ohjauksessa

Hännisen (2007, 14) mukaan Suomessa näyttää syntyneen yksimielisyys siitä, että palveluohjaukseen perustuvia työotteita on kolmenlaisia: neuvonta ja/tai ohjaus, palveluohjauksellinen työote sekä yksilökohtainen palveluohjaus. Asiakkaan kohdalla näitä eritasoisia työotteita voidaan käyttää asiakkuuden eri vaiheissa. Asiakasta voidaan auttaa palveluohjauksellisella työotteella, mikäli neuvontatasoinen työskentely ei riitä. Näissä tilanteissa määrätty henkilö koordinoi asiakkaalle tulevat palvelut. Yksilökohtainen palveluohjaus mahdollistaa asiakkaalle monipuolisen tuen, rinnalla kulkijan tai jopa puolestapuhujan. (Hänninen, 2007, 14; Notko 2006, 62.)

Näitä eritasoisia työotteita voidaan soveltaa ja tarvittaessa räätälöidä monipuolisesti siten, että ne tavoittavat erilaisten asiakasryhmien tarpeet. (Hänninen, 2007, 14.)

Palveluohjausprosessilla on selkeä alku ja loppu. Tämä prosessi voi olla lyhyt tai pidempiaikainen ja sen onnistumisen kannalta on tärkeää aloittamisen oikea ajoittaminen. Asiakkaat, joilla on takanaan pitkä palveluhistoria voi olla vähemmän voimavaroja osallistua prosessiin kuin niillä, jotka ohjataan palveluohjaukseen aikaisemmassa vaiheessa. (Reito 2006, 35-40, 75-76.)

Reiton (2006, 35-40) raportin mukaan palveluohjaustoiminta on prosessi, josta voidaan erottaa tietyt vaiheet, joskaan ne eivät ole selkeästi toisistaan irrotettavia eivätkä perättäisiä. Reiton (2006, 35-40) kuvaamat palveluohjausprosessin vaiheet ovat palveluohjauksesta sopiminen, lähtötilanteen selvittäminen, tavoitteiden asettaminen, mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen etsiminen, toteutus, koordinointi ja seuranta sekä palveluohjauksen päättäminen.

Käytännön työssä palveluohjausta voidaan toteuttaa monin eri tavoin. Hännisen (2007, 15) raportissa tulee esiin se, kuinka laaja-alaisesti palveluohjausta on määriteltä muun muassa eri asiakasryhmien mukaan, modernin, jälkimodernin ja voimaannuttavan palveluohjauksen sekä kuntoutujan näkökulmasta. Hänninen (2007, 15) esittää raportissaan Suomisen ja Tuomisen palveluohjausmallin, joka rakentuu seuraavanlaisesta kolmijaosta: **yleinen eli perinteinen palveluohjaus**, jossa keskeisintä on selvittää asiakkaan tarpeet, sovittaa palveluita yhteen sekä varmistaa yhteydet

palveluntuottajiin. Tässä palveluohjausmallissa asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde ei ole keskeisellä sijalla. **Voimavarakeskeisessä palveluohjausmallissa** asiakkaan voimavaroilla ja tavoitteilla on tärkeä sija. Asiakkaan kanssa työskentelevä palveluohjaaja neuvoo, tukee ja toimii asiakkaan kumppanina ja tarvittaessa edunvalvojana. Asiakkaan ja työntekijän luottamuksellinen suhde korostuu voimavarakeskeisessä palveluohjausmallissa. **Intensiivinen palveluohjaus** rakentuu luottamuksellisesta, intensiivisestä tukemisesta ja motivoimisesta asiakkaan tarpeiden mukaan. Tässä palveluohjausmallissa palveluohjaajana ei voi toimia viranhaltija, jolla on samanaikaisesti valta tehdä asiakastaan koskevia viranomaispäätöksiä.

Asiakastyö näiden eri palveluohjausmallien parissa sisältää jossain määrin samantyyppistä tukemista, ohjaamista, palveluiden ja suunnitelmien koordinoitua ja yhteensovittamista. Näiden esitettyjen mallien mukainen palveluohjaus voi vaihdella asiakkaan elämäntilanteiden mukaan ja palveluohjaustyö määräytyy asiakkaan kulloisenkin hetken voimavaroista ja tavoitteista. (Hänninen 2007, 15.)

Hännisen (2007, 17) mukaan palveluohjauksen suhdetta palvelujärjestelmäämme voidaan havainnollistaa kuviolla, jossa **terveydenhuollon kokonaisuus** muodostuu terveyden edistämisestä, perusterveydenhuollosta ja erikoissairaanhoidosta. **Sosiaalihuollon puolella** voidaan kuvata sosiaalisen hyvinvoinnin, sosiaalihuollon ja sosiaalihuollon erityispalvelujen kokonaisuutta. **Muut hyvinvointipalvelujen ja sosiaaliturvaetuksien tuottajat** muun muassa Kela ja Valtio muodostavat kolmannen kokonaisuuden.

Hännisen (2007, 17) kolmitasoisessa neuvonta- ja palveluohjausmallissa on kolme eri kokonaisuutta: sosiaalihuolto, terveydenhuolto ja muut hyvinvointipalvelut, jotka esitetään kuvioissa 1.



Kuvio 1. Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli. (Hänninen 2007, 17.)

Kolmitasoisessa neuvonta- ja palveluohjausmallissa ensimmäisellä tasolla omaoimiset asiakkaat hakevat/saavat ja löytävät apua sähköisesti toimivasta palveluohjauspisteestä. Sähköiseen palvelupisteeseen on koottu tärkeät linkit ja tiedot palveluista, sosiaaliturvasta, julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelujen tuottajista valtakunnallisesti, maakunnallisesti, seutukunnallisesti ja kunnallisesti.

Tähän ensimmäiseen tasoon on sisällytetty täydentävänä palveluna myös 24/7 puhelinpalvelu, jossa sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijällä on käytössä kuntien tiedot ja palveluntarjonnan sisältävä tieto-, palvelu- ja neuvontasivusto. Näiden tietojen avulla hän voi selvittää asiakkaan yksinkertaisen palvelutarpeen ja sovittaa ja linkittää palveluja asiakkaan tarpeen mukaan. Tällä tasolla neuvonta toimii palveluohjauksen työotteena. Mikäli ensimmäisen tason palveluohjaus ei auta asiakasta ongelmassa, on asiakasta autettava tehokkaammalla palveluohjauksellisella työotteella ja näin on siirryttävä tasolle kaksi. Tällä tasolla lähityöntekijä kokoaa asiakkaan tarvitsemat tuet ja palvelut hänen saatavilleen ja tarvittaessa apuun kutsutaan myös muita auttajatahoja. Kolmannen tason palveluohjaus auttaa moniongelmaisia asiakkaita intensiivi-

semällä yksilökohtaisella palveluohjauksella. Näissä tilanteissa asiakkaalla on henkilökohtainen palveluohjaaja, joka työskentelee asiakkaan kanssa myös hänen kotonaan. (Hänninen 2007, 17 -18.)

Kananoja, Lähteinen & Marjamäki (2017, 208, 211) nostavat myös kirjassaan esiin erilaisia ja intensiivisyydeltään eriasteisia neuvonnan ja ohjauksen muotoja. Valta-kunnallisesti ylläpidetyt lähteet, kuntien ja sosiaaliturvainstituutioiden verkkosivut sekä muut yleisesti käytettävissä olevat tietolähteet antavat yleistä tietoa sosiaalipalveluista, erilaisista sosiaaliturvan ja -tuen muodoista sekä muista palveluista. Kirjallisten esitteiden saatavuus on runsasta ja niitä voi saada erilaisissa yleistä informaatiota jakavissa pisteissä. Kunnat, yksityiset kuin kolmannen sektorin toimijat jakavat toiminnastaan tietoa erilaisissa tapahtumissa, sairaaloissa tai kunnallisten palvelujen yhteydessä. Kauppakeskukset, muut julkiset paikat sekä median eri välineet voivat toimia myös sosiaali- ja terveysalatoimijoiden tietoiskupaikkoina. Edellä esitetty toiminta mahdollistaa yleisen tiedon jakamisen, joka osaltaan auttaa löytämään oikean tahon yksityiskohtaisemman tiedon saamiseksi. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki, 2017, 211.)

Asiakkaan yksilöllisissä tilanteissa yleinen tieto ei välttämättä riitä, vaan asiakkaan elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen tarvitaan täsmällisempää tietoa eri palvelu- ja tukimahdollisuuksista sekä niiden saamisen ehdoista. Näissä tilanteissa kuntien erilaiset informaatiopisteet voivat tulla kyseeseen ja neuvonnan tarvitsija voi saada henkilökohtaisempaa neuvontaa ja ohjausta juuri omiin tarpeisiinsa. Neuvonta voi koskea kolmannen sektorin tai yksityisen sektorin tarjoamia palveluita tai asiakas voi saada tarvittaessa tietoa myös muista yhteiskunnan palveluista ja tukimuodoista. Yhteiskunnallisina tiedon jakajina voivat toimia erilaiset yhteispalvelupisteet, joissa palvelun käyttäjän ei tarvitse rekisteröityä asiakkaaksi, vaan hän voi harkita ja valita itselleen sopivimman palveluväylän. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki, 2017, 211.)

Asiakkaan palvelutarpeen lisääntyessä tai aktivoituessa, voi hän kirjautua tai hänen edellytetään kirjautuvan asiakkaaksi. Palvelua tarvitseva asiakas ja ammattilainen voivat yhdessä pohtia tarjolla olevia palveluja ja tukimuotoja, joihin asiakkaan aiempi

kynnyksetön perehtyminen on antanut lähtökohdan ja yleisempää tietoa. Näissä tilanteissa asiakkuuden intensiivisyys vaihtelee ja esimerkiksi neuvonta- ja ohjaussuhde voivat sisältää myös perusteellisen tilannearvion sekä yhdessä laaditun palvelusuunnitelman. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki, 2017, 211.)

### 2.3 Palveluneuvontaa ja -ohjausta elämänkulun eri vaiheisiin

Suomessa sosiaali- ja terveystalvclujärjestelmän yhtenä keskeisimpänä periaatteena on tasoittaa hyvinvointi- ja terveyseroja eri väestöryhmien välillä. Oikeudenmukaisuustavoitteet on määritelty perustuslaissa, erityislainsäädännössä sekä sosiaali- ja terveyspoliittisissa strategia-asiakirjoissa. Asiakkaan äänen kuuleminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ovat tärkeitä eettisiä periaatteita sosiaali- ja terveydenhuollon kentällä. Tuoreissa tutkimuksissa, jotka koskevat nimenomaan aikuisväestöä, on havaittu eroja palvelujen saatavuudessa, käytössä ja laadussa. Hyvän ja onnistuneen asiakastyön edellytyksenä on se, että useat eri tahot sitoutuvat yhteistyöhön. Moniammatillisen yhteistyön toimivuus edistää asiakkaan selviytymistä haasteidensa kanssa ja lisää onnistuessaan asiakkaan turvallisuudentunnetta. (Aaltonen & Kivijärvi, 2017, 27 -28; Isoherranen, 2005, 151; Mönkkönen, 2018, 137-139; Valkama, 2012, 45-46.)

Aaltonen & Kivijärven (2017, 28) mukaan nuorten hyvinvoinnin ja terveyden sekä niissä esiintyvien väestöryhmittäisten erojen tunteminen on oleellista, jotta heille kyetään kohdentamaan oikeanlaisia ja oikea-aikaisia palveluja sekä tukitoimia. Väestötasoista tietoa siitä, kuinka nuoret kokevat sosiaali- ja terveystalvclut, on tällä hetkelläkin rajoitetusti. Väestön terveyttä ja hyvinvointia ajatellen nuoruus vuodet ovat tärkeä elämänvaihe. Tuossa elämänkulun vaiheessa monet terveyden ja hyvinvoinnin kannalta keskeiset elinolot ja käyttäytymisen piirteet vakiintuvat. Myöhemmin aikuisuudessa ilmenevät väestöryhmien väliset hyvinvointi- ja terveyserot voivat juontaa juurensa nimenomaan aiemmista käyttäytymis- ja ympäristötekijöistä. (Aaltonen & Kivijärvi, 2017, 27 - 28.)

Useiden tutkimusten mukaan ikääntyneiden toimintakyky on viime vuosien aikana parantunut ja eliniän odote on kohonnut. Ikääntyneiden palveluiden tarve on myös

muutoksessa. Ikääntyneiden toimintakyvyn kohentumisen myötä ikäihmisten keskuudessa odotetaan uusia terveydellisiä ja toimintakykyä heikentäviä haasteita, joihin tulisi osata vastata uudistuvien toiminta- ja työmenetelmin nyt ja tulevaisuudessa. (Helminen, 2015, 228.)

Zechner (2017, 189) mainitsee artikkelissaan, että palvelujen ja niiden käyttötapojen on nivouduttava osaksi ihmisen arkea, jotta erityisesti haavoittuvassa asemassa oleva ihmisryhmä ei jää kokonaan palvelujen ulkopuolelle. Sosiaali- ja terveyspalvelujen valintaan ja käyttöön liittyviä asioita voivat hankaloittaa esimerkiksi rahanpuute, palveluista neuvottelemisen taitoon liittyvät haasteet tai auttavien kontaktien vähyyys. Palvelujen käytön osaamiseen sisältyy usein lomakkeiden täyttöö, palveluntuottajien vertailua ja kilpailutusta. Tämä palvelujen markkinoituminen juurruttaa erityisesti yksityistä vastuuta ja kuluttajuutta. (Zechner, 2017, 189.)

Ihmisten keskinäinen tuki ja auttaminen korostuu kansalaislähtöisessä toiminnassa, jossa auttamisen muodot eivät ole pelkästään spontaanista kansalaisaktiivisuudesta ja paikallisyhteisöjen perinteistä kumpuavia toimintamalleja. Sosiaali- ja terveystyössä vertaistuen ja vertaisauttamisen lähestymistavat ja muodot ovat saaneet vahvan jalansijan ammatillisen työn rinnalle. Syrjäytymisen vastainen työ moniammatillisena yhteistyönä tarjoaa mahdollisuuden eri tieteiden ja ammattien harjoittajien väliseen dialogiin. (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikkonen, 2010, 18-19.)

Tämän päivän sosiaali- ja terveyspalveluissa painotetaan varhaista tukea, ennaltaehkäisevää työtä ja vaikuttavia asiakaslähtöisiä palveluketjuja yli hallintorajojen. Näillä erilaisilla palvelujärjestelmillä on keskeinen rooli terveyden, hyvinvoinnin, osallisuuden ja elämänhallinnan edistäjänä ja ylläpitäjänä. Toimivat sosiaali- ja terveyspalvelut sekä kolmannen sektorin palvelut ovat tärkeä tekijä eri ikäisten ihmisten syrjäytymisen ehkäisemisessä. (Aaltonen & Kivijärvi, 2017, 27; Palukka, Tiilikka & Auvinen, 2019, 22; Seikkula & Arnkil, 2009, 12-13)

Kunta- ja palvelurakennemuutoksessa palvelutarjonnan kysyntä on runsasta ja monitahoista ja tämän vuoksi myös palveluprosessien kehittäminen ja uusien tieto- ja viestintäteknologisten työvälineiden käyttöönotto ja käyttäminen ovat ajankohtaisia

ja tärkeitä asioita. Verkkokommunikaatio on löytänyt tiensä ihmisten arkeen ja sen mahdollisuudet ulottuvat laajasti kansalaisten käyttämiin sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä erilaisiin sosiaali- ja terveysjärjestöjen auttaviin verkkopalveluihin. (Rahikka, 2013, 146; Jauhiainen & Kärnä, 2009, 101.)

Saari, Käpykangas & Hasu (2018, 64) ovat nostaneet artikkelissaan esiin yhteiskunnassa parhaillaankin käytävän keskustelun digisyrjäytymisen uhasta. Verkkopalvelujen ulkopuolelle on vaarana jäädä iäkkäät, alhaisen koulutuksen saaneet, työelämän ulkopuolella olevat sekä maaseudulla asuvat. (Saari, Käpykangas & Hasu, 2018, 64.)

Sourbati (2009, 1083, 1095-1096) tuo artikkelissaan myös esiin sukupolvien välisen eron sähköisten palveluiden käytössä. Hän kuitenkin mainitsee, että ikä ei kerro suoraan sähköisten verkkopalvelujen käyttöön liittyviä ongelmia tai käytön puutetta. Ikääntyneiden erilaiset elämäntilanteet voimavaroineen määrittelevät osaltaan sen, kuinka he voivat ottaa sähköiset verkkopalvelut käyttöön ja niitä käyttää. Näissä tilanteissa yhteisön ja työntekijöiden tuki on erityisen tärkeää digitaalisten palvelujen käyttöönoton ja käyttöön sitouttamisessa. (Sourbati 2009, 1083, 1095-1096.)

Verkkopalvelujen vaatiessa enemmän yksilön omaa aktiivisuutta ja digitaitoja, on erityisesti heikommassa asemassa ja syrjäytymisuhan alla olevien ihmisten tarve kasvokkaiselle palveluihin ohjaamiselle ja palvelutarpeesta keskustelulle kasvanut. (Saari, Käpykangas & Hasu, 2018, 64.)

### **3 Vuorokuunteluohjaus**

Sosiaali- ja terveysalalla korostetaan tasavertaisen kohtaamisen ja asiakaslähtöisyyden merkitystä. Inhimillinen vuorovaikutus liittyy ilmiönä ihmisten kohtaamisiin ja näissä tilanteissa asenteilla on suuri merkitys. Yhteiskunnalliset ja institutionaaliset rakenteet säätelevät asiakastyötä ja sen sisällä tapahtuvia vuorovaikutusilmiöitä.

Liike-elämän toimintatavat ovat rantautuneet sosiaali- ja terveysalalle ja ovat synnyttäneet pelkoa siitä, että asiakkaan kohtaaminen ja auttaminen muuttuu liian taktiseksi ja näin ollen ihmisen kohtaamisen arvo vähenisi. Näissä tilanteissa kohtaavaa läsnäoloa peräänkuulutetaan tehokkuusvaatimusten paineessa. (Mönkkönen, 2018, 17, 202-203)

### 3.1 Vuorokuunteluohjauksen määrittelyä

Mattilan (2008a, 124, 2009b, 79) mukaan vuorokuunteluohjauksen termi on kehitetty käytännön tarpeesta tulla vastavuoroisesti ymmärretyksi erilaisissa ohjaustilanteissa ja hän on halunnut nostaa vuorokuunteluohjauksen termillä toisen ihmisen aidon kuuntelemisen asiakkaan ohjauksen laatutekijäksi.

Vuorokuunteluohjaustermi on uusi ja sitä ei ole aikaisemmissa tutkimuksissa siksi määritetty. Mattilan (2009, 80) mukaan vuorokuunteluohjaus tarkoittaa ohjaajan taitoa kutsua ohjattavansa tietoiseen ja keskittyneeseen vuoropuheluun ja vuorokuunteluun ohjausvuorovaikutuksessa. Vuorokuunteluohjauksen tarkoitus on herättää ihmiset kehittymään kuuntelemisen taidossa, vaikkakin moni meistä sanoo olevansa hyvä kuuntelija. (Hentinen & Iija & Mattila, 2009, 80.)

Mattilan (2009, 81) mukaan ohjauksen käsite (counselling) voidaan ymmärtää kokemusperäisenä vuoropuhelun ja -kuuntelun metodina. Hänen mukaansa kokemusperäinen ohjaus (counselling) on aina vastavuoroista ja dialogista. Vastavuoroisuus, voimavarojen hyödyntäminen, luottamuksellisuus sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja vaikutusvaltaisuuden tukeminen ovat kokemusperäisen ohjauksen keskeisiä piirteitä. Keskittyneessä ohjauksessa on läsnä aitous, hyväksyntä ja empatia. (Hentinen & Iija & Mattila, 2009, 81.)

### 3.2 Aito kuunteleminen ja läsnäolo

Kaikki vuoropuhelu ei ole dialogista. Kapeimmillaan vuoropuhelu voi olla vain vuorotellen puhumista, joukko peräkkäisiä monologeja. Dialogin vastakäsitteenä voidaan pitää monologia eli yksinpuhelua. Monologin toteutuessa keskustelun osapuolet ei-



vät voi löytää uutta, yhteistä ymmärrystä merkitystä käsiteltäville asioille. Sairaanhoidajan tai lääkärin hyvää tarkoittavien ohjeiden ja neuvojen tarkoitukset voivat jäädä asiakkaalle tai potilaalle epäselviksi, jos keskustelu toteutuu monologisesti. Tarkkaavainen ja syvällinen toisen ihmisen kuuntelu on dialogisuuden lähtökohtana ja tässä dialogisessa keskustelussa asiakasta tai potilasta ja hänen asiaansa kohtaan tunnetaan kunnioitusta. (Holmberg, Hirschovits, Kylmänen & Agge, 2008, 306-307; Mönkkönen, 2018, 71-72; Nessa & Malterud, 1998, 399; Seikkula & Arnkil, 2009, 87-89).

Mönkkösen (2018, 108-109) mukaan asiakastyön dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja taitoa edesauttaa vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan. Hänen mukaansa dialogisuuden yksi tärkeimmistä elementeistä on vastavuoroisuus. Tässä tilanteessa jokainen osapuolista pääsee luomaan tilannetta ja vaikuttamaan yhteisiin askeliin. Työntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa tämä tarkoittaa sitä, että suhde nähdään molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena ja jossa edetään molempien osapuolten ehdoilla. (Mäkisalo-Ropponen, 2011, 99-100; Mönkkönen 2018, 108-109; Raatikainen, 2015, 108-109; Seikkula & Arnkil, 88-89).

Kohtaamisista ihmiselle syntyy kokemuksia. Ammatillisissa neuvonta- ja ohjaamistilanteissa kokemus on aina vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä, jossa osapuolet voivat nostaa esille näkemyksiään ja kuulla vastaavasti toisen ajatuksia ja kokemuksia. Näissä tilanteissa ajatukset tai tunteet voivat olla joko positiivisia tai negatiivisia. Kokemusta huonontaa negatiivinen reaktio, mutta jos reaktio on positiivinen, asiakas tunnistaa sen, että kokemuksella on arvoa. Asiakkaan tuntemukset vaikuttavat suoraan niihin odotuksiin, jotka kohdistuvat hänen tuleviin kohtaamisiin ja vuorovaikutustilanteisiin. (Vehviläinen, 2001, 12; Helminen, 2017, 48.)

Aito yhteys toiseen ihmiseen edellyttää vastaanottamisen herkkyyttä toisen lausumille. Tämä tekee kuuntelemisesta kohdentunutta ja se saa tiedustelemaan. Näin syntyy osallistujien kesken yhdessä kehittämä ymmärrys. Heille avautuu tunne kutsuksi tulemisesta vuoropuheluun ja -kuunteluun, jossa he kuuntelevat toistensa ”todellisuuksia” arkiajattelua syvemmällä tasolla ja ihmisten sisäinen vastuuntunne ja

varaukseton kunnioitus toista ihmistä kohtaan todentuvat. Tämä tutkiva kuunteleminen auttaa ihmisiä ymmärtämään paremmin toistensa kokemuksia ja merkityssuhteita. Keskustelu dialogisuudesta on tuonut moniammatilliseen vuorovaikutukseen uudenlaisia näkökulmia ja herkkyyttä. Moniammatilliselle vuorovaikutukselle on tärkeää luoda rakenteet, jotka mahdollistavat dialogisen vuorovaikutuskulttuurin synty-  
misen. Yhteisöllisissä ja moniammatillisissa vuorovaikutustilanteissa on tärkeää sopia myös keskeistä pelisäännöistä, jotta yhteisöllinen dialogi mahdollistuu. Kollektiivisesti jaettu merkitys on voimakas. (Bohm, D, 1996, 9, 13-14; Factor & Garrett, 1991, 3; Hentinen & Iija & Mattila 2009, 79; Mönkkönen, 2002, 45; Mönkkönen, 2018, 139; Piirainen, 2008, 127; Seikkula & Arnkil, 2009, 88.)

Mattilan (2008, 80) mukaan näkökulman vaihtamisen taitoa tulisi harjoittaa jo peruskouluissa, jotta oppisimme ymmärtämään erilaisia kulttuureja, maailmankuvia, ajatuksia ja ihmisiä. Hänen mukaansa tämä toimintatapa muuttaisi esteet mahdollisuudeksi ja riitelyn sijasta kannustaisi asettumaan dialogiin erilaisten ihmisten kanssa. Ihmisten ilmiöille antamia erilaisia merkityksiä kuuntelemalla psykoterapia ja ohjaukselliset interventiot mahdollistavat ”uusia alkuja”. Tulevaisuuden ajattelusta ja muistelusta on tullut menneisyyden ja nykyhetken ohella kehityspsykoanalyttinen lähestymistapa. (Hentinen & Iija & Mattila, 2009, 80.)

Onnistunut vuorokuuntelu rakentuu tietoisesti, keskittyneesti, ei-varautuneesti sekä tekemällä kysymyksiä oikeaan aikaan ja oikealla tavalla. Hetkessä läsnäoloa voi kehittää asiakkaiden vuorovaikutuskohtaamisissa (Arnkil & Seikkula, 142; Piirainen, 2008, 127.) Vilen, Leppämäki & Ekström (2008, 23-24) mainitsevat kirjassaan sen, että vuorovaikutuksellisen tukemisen tavoitteena on kokemus voimaantumisesta, joka syntyy ihmisen omien oivallusten ja kokemusten kautta, mutta myös sosiaalisessa prosessissa yhdessä toisten ihmisten kanssa.

Mattila (2008, 128) on nostanut artikkelissaan esiin Heikkilän & Heikkilän (2001) ajatuksia dialogisesta keskustelusta ja heidän mukaansa keskusteluyhteyden kehittämisen ja rakentamisen sekä yhteisten merkitysten etsiminen ovat dialogissa keskeisiä asioita. Tässä yhteisessä dialogissa sanojen, ajatusten ja ideoiden merkityssuhteiden



Taulukossa 1 esitetään ohjauksen määritelmä, joka on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista. Se on ohjaajan ja ohjattavan neuvottelua, edistäen keskustelun keinoin ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla. Ohjattava on aktiivinen ja keksii itse uutta oman innostuksen ja oivalluksen myötä.

<i>Aika / jäsentää</i>	<i>Huomioi / Toimii</i>	<i>Kunnioitus / Liittää</i>
<i>Aika jäsentää ohjaussuhteen osapuolien ajattelua moniulotteisesti ja monikerroksisesti</i>	<i>Huomion antaminen on ennen kaikkea aktiivista kuuntelua</i>	<i>Kunnioittaminen ohjaussuhteessa merkitse arvostuksen ja tunteiden liikettä tietyssä distanssissa</i>

Taulukko 1. Aika, huomio ja kunnioitus (mukaeltu Mattila 2006, jossa sovellettu Turusen (1992) sekä Onnismaan (2003) kuivoita.)

## 4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella ja havainnoida Luotsi palveluneuvontapistessä toimivien ohjaajien/eri alan ammattilaisten, opiskelijaohjaajien ja kokemusasiantuntijoiden keskinäistä vuoropuhelua ja -kuuntelua ja tutkia minkälaisista elementeistä vuorokuunteluohjaus rakentuu sekä havainnoida ja kuunnella, miten neuvontapisteessä asioivat asiakkaat kokevat vuorokuunteluohjauksen toteutuvan kohdallaan. Opinnäytetyön tavoitteena on mahdollistaa Luotsi palveluneuvontapisteen ohjaajien, opiskelijoiden ja kokemusasiantuntijoiden sekä palveluneuvontapisteen asiakkaiden vuorovaikutuskokemusten ja -näkemysten esilletulo.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat

1. Havainnoida Luotsi -palveluneuvontapisteen ohjaajien, opiskelijoiden sekä kokemusasiantuntijoiden keskinäistä vuoropuhelua ja vuorokuuntelua
2. Tutkia minkälaisista elementeistä vuorokuunteluohjaus rakentuu
3. Havainnoida ja kuunnella, miten asiakkaat kokevat vuorokuunteluohjauksen toteutuvan heidän kohdallaan

## 5 Opinnäytetyön toteutus

### 5.1 Menetelmä

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa myös tarinallinen lähestymistapa tutkimusaineiston pohjalta nostetaan esiin. Tämä tarinallisuus näkyy havainnointikokemuksissa sekä syvähaastattelun esiin nouseissa tarinoissa, jotka tarvitsivat esiin noustakseen aikaa ja tilaa. Opinnäytetyön menetelmänä olivat osallistuva havainnointi sekä syvähaastattelut. Havainnointi sopii hyvin laadullisen tutkimusaineiston keruumenetelmäksi, kun lähtökohtana on halu ymmärtää kokemaansa ja näkemäänsä ja siten hahmottaa ympäristöä, jotka tutkii.

Havainnointi mahdollistaa aineistonkeruun luonnollisessa ympäristössä eli siellä missä ihmiset elävät. Luonnollisessa ympäristössä tehdyissä havainnoissa on se etu, että havainto tehdään aina siinä asiayhteydessä eli kontekstissa, jossa se ilmenee. Havainnointi sopii erinomaisesti aineistojen keruuseen silloin, kun tutkimusaiheesta tiedetään vähän tai ei juuri lainkaan. Näin tutkittavan asian voi nähdä oikeissa yhteyksissä ja asiasta voidaan saada monipuolisen kuvan (Ford, 2020, 237, 245; Tuomi & Sarajärvi 2009, 81-83; Vilka 2006, 37-38.)

Opinnäytetyön menetelmänä myös syvähaastattelu mahdollisti tutkittavan ilmiön perusteellisemmän avaamisen. Syvähaastattelussa sisältö liittyy opinnäytetyön tarkoitukseen ja tutkimustehtävään. Opinnäytetyön viitekehys ei määrää haastattelun suuntaa. Se, että ilmiöstä on jo tiedetty, helpottaa opinnäytetyöntekijää hahmottamaan ilmiötä, jota hän on tutkimassa. Avoimessa haastattelussa sallitaan opinnäytetyöntekijän intuitiiviset ja kokemusperäiset lähestymiset ja väliintulot ja tämä voi tuki suunnata haastattelua. Haastattelutilanne muistutti hyvin paljon keskustelua ja sitä vei eteenpäin keskustelussa syntyneet vastaukset uusine kysymyksineen. Haastattelu, jossa ei ole valmiita, keskeisiä kysymyksiä vie paljon aikaa, jopa useita tunteja ja siksi esimerkiksi terveydenhuollon saralla syvähaastattelumentelmää ei käytetä kovin usein tutkimustiedon keruuseen. Tutkittavan ilmiön mahdollisimman perusteellinen avaaminen kuuluu syvähaastatteluun ja näin ollen ei ole harvinaista, että haastateltavia on vain

muutama, ehkä vain yksi henkilö ja tätä henkilöä voidaan haastatella useaan kertaan (Chadwick, Gill, Stewart & Treasure, 2008, 291; Hirsijärvi & Hurme, 2000, 45-46; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75-77.)

## 5.2 Aineiston keruu

Opinnäytetyön aineisto on kerätty havainnoimalla Luotsi palveluneuvontapisteiden ohjaajien, opiskelijoiden sekä kokemusasiantuntijoiden sekä neuvontapisteessä asioivien asiakkaiden vuoropuhelua ja -kuuntelua. Tiedon keruuseen on yhdistetty myös palveluneuvontapisteessä vakituisemmin asioivien asiakkaiden syvähaastattelut.

Ensimmäinen Luotsi palveluneuvonta pilotti toteutettiin keväällä 2011 kynnyksettömänä ja ennaltaehkäisevänä palveluneuvontana. Tämä toiminta jatkui edelleen syksyllä 2011. Luotsi palveluneuvontapisteiden toiminnan käynnistymisestä tiedotettiin muun muassa Aamuposti sanomalehdessä. Samassa yhteydessä Aamupostiin haastateltiin opinnäytetyöntekijää ja lehdessä kerrottiin hänen roolistaan Luotsi palveluneuvontapisteessä.

Osallistuva havainnointijakso ajoittui 4.4.2011-27.5.2011 väliselle ajalle ja syvähaastattelut toteutuivat lokakuussa 2011. Opinnäytetyöntekijä toimi Luotsi -palveluneuvontapisteessä ohjaajana myös 5.9.2011-14.10.2011 välisellä ajalla, mutta ei tehnyt enää muistiinpanoja havainnointipäiväkirjaan.

Osallistuva havainnointi toteutui Luotsi palveluneuvontapisteessä työvuorojen aikana. Työvuorot ajoittuivat maanantaista perjantaihin kello 9-15 ja iltavuorot kello 14-20 välille. Opinnäytetyöntekijä kirjoitti muistiinpanoja havainnointipäiväkirjaan pääosin työvuorojen jälkeen. Osallistuvana havainnoijana opinnäytetyöntekijälle muodostui fyysisestä kentällä olosta suuri määrä muistiinpanoja ja merkintöjä havainnointipäiväkirjaan. Opinnäytetyöntekijä kirjoitti käsin kirjoitetut muistiinpanot puhtaaksi tietokoneelle ja havainnointiaineistoa muodostui yhteensä 48 sivua selkeälukuisella Galibri fontilla, jonka riviväli oli 1,5 ja vasen marginaali oli 2 cm. Havainnointiaineiston puhtaaksikirjoittaminen ja järjestäminen vaati paljon aikaa. Muistiin-

panojen puhtaaksikirjoittaminen ja uudelleen lukeminen useampaan kertaan auttoivat koodaamisen hahmottelussa. Aineiston järjestäminen oli jo osa analyysiä. Havainnointiaineiston tarkka läpikäynti palautti mieleen kenttäkokemuksia ja opinnäytetyöntekijällä oli mahdollisuus tehdä alustavaa analyysiä materiaalin pohjalta.

Syvähaastattelut toteutettiin lokakuussa 2011. Opinnäytetyöntekijä haastatteli kolme vakituisemmin Luotsi palveluneuvontapisteessä asioivaa asiakasta. Opinnäytetyöntekijä kertoi haastatteluun osallistuville haastattelun vapaaehtoisuudesta ja siitä, että heillä on oikeus kieltäytyä haastatteluun osallistumisesta missä haastattelunvaiheessa vain. Haastateltavat antoivat luvan käyttää syvähaastatteluaineistoa opinnäytetyössä. He esiintyvät aineiston esittelyssä täysin nimettöminä. Tunnistamiseen liittyvät yksityiskohdat jätettiin erittelemättä, eikä niitä mainita tutkimustulosten esittelyssä. Haastatteluihin liittyvät sovitut yksityiskohdat ja haastatteluluvat sekä aineiston käyttäminen opinnäytetyössä tehtiin myös kirjallisena. Haastattelut tallennettiin haastateltavien luvalla nauhurille.

Syvähaastattelussa sisältö liittyi tutkimuksen tarkoitukseen, mutta haastattelu rakentui asiakkaan tarinasta. Haastateltavien elämäkokemuksiin pohjautuvat merkitykset mahdollistivat aidolla tavalla haastateltavien tarinoiden esille tuomisen. Haastatteluun osallistuva sai valita itse haastattelupaikan. Kaksi haastateltavaa halusi haastattelupaikaksi kahvilatilat ja heidän kohdallaan ajankohdaksi valikoitui aamuaika ennen kahvilan varsinaista avautumista. Yksi haastateltavista halusi haastattelun toteutuvan harrastetiloissa. Haastattelijatarjosi haastateltaville kahvia kahvileivonnaisen kera ja haastattelu kahvikupposen äärellä tuki osaltaan tilanteen luontevaa ja rauhallista ilmapiiriä ja nauhurin läsnäolo unohtui. Syvähaastattelu mahdollisti luonnollisen vuorovaikutuksen haastateltavien kanssa. Haastattelutilanteiden kontakti oli intensiivinen ja herkkä. Dialogi sekä tasavertaisuus haastateltavan ja haastattelijan välillä tuntui turvalliselta ja luontevalta työskentelytavalta. Haastattelijatarjosi aikatauluttanut syvähaastatteluun osallistuneiden haastattelun kestoa tarkasti, vaan kuunteli haastateltavan tarinan hänen tarpeidensa mukaan loppuun. Syvähaastattelujen kestot vaihtelivat 45-80 minuutin välillä, jotka litteroitiin opinnäytetyötä varten rikastuttamaan aineistoa. Syvähaastatteluaineistoa muodostui yhteensä 38 sivua selkeälukuisella Galibri fontilla, jonka riviväli oli 1,5 ja vasen marginaali oli 2 cm.



Syvähaastattelun tuloksista on poistettu tarkoituksellisesti haastateltavien tunnistamista mahdollisesti helpottavat yksityiskohdat. Olen käyttänyt lainauksia ilman nimi-merkkiä, koska lukijan kannalta sillä ei ole merkitystä kuka haastateltavista on sanonut mitään. Haastattelun tulokset nostavat esiin kokemuksia ja merkityssuhteita tutkittavista ilmiöistä sekä rikastuttavat aineistoa. Tulosten esittelytavan valinta suojaaa haastateltavien yksityisyyttä, mutta nostaa haastateltavien ajatuksia tuloksissa esiin.

### 5.3 Aineiston analyysi

Sisällönanalyysia käytetään useissa eri kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmissä ja lähestymistavoissa. Tätä menetelmää käytetään myös tässä opinnäytetyössä.

Sisällönanalyysin avulla on mahdollista analysoida erilaisia aineistoja ja samalla kuvata niitä (Kankkunen & Vehviläinen- Julkunen 2009, 133; Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.)

Grönfors & Vilkkä (2011, 85) nostavat kirjassaan esiin sen, että tutkimuskysymysten tarkentumien on laadullisessa tutkimuksessa jo osa analyysiä, koska suuri osa analyysistä tapahtuu jo kenttätyön aikana. Analysointiprosessissa tutkija muokkaa ja täydentää ongelman, käsitteiden ja määritteiden valintaa kentällä tehtyjen havaintojen pohjalta. Näin ollen kenttätyö ja aineiston analysoiminen tapahtuvat osin samanaikaisesti ja täydentävät toisiaan. Laadullisen tutkimuksen prosessissa nämä eri vaiheet vuorottelevat ja toteutuminen on useimmiten joustavaa. Teoria ja aineisto vuoropuhelevat tutkimusprosessin aikana ja prosessin edetessä aineistoa koskevat näkökulmat ja tulkinnat jalostuvat tutkijan ajattelussa. Tutkijan on perehdyttävä alan tutkimuskirjallisuuteen ja menetelmien hallintaan, mutta oltava myös avoin ennakoimattomuudelle ja yllätyksille (Grönfors & Vilkkä, 2011, 17-21, 85-87; Kananen, 2014, 87; Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen, 2010, 58-59.)

Opinnäytetyöntekijä kävi käsinkirjoitetun aineiston läpi kirjoittamalla havainnointipäiväkirjan muistiinpanojen tekstit puhtaaksi tietokoneella ja lukemalla havainnointipäiväkirjan muistiinpanot tämän jälkeen läpi useita kertoja. Tämän jälkeen puhtaaksikirjoitetusta ja numeroidusta havainnointipäiväkirjan aineistosta määriteltiin analyysiyksikkö, joka oli lause tai ajatuskokonaisuus, joka sisälsi useita

lauseita. Tätä aineiston pelkistämisvaihetta ohjasi opinnäytetyöntekijän tutkimustehtävä ja puhtaaksikirjoitettua havainnointipäiväkirja-aineistoa refleктоitiin tutkimuskysymyksiin. Havainnointipäiväkirjan aineiston alkuperäislauseet sekä ajatuskokonaisuudet käytiin läpi ja niistä pyrittiin löytämään yhdistäviä tekijöitä. Tämän jälkeen samansisältöiset lauseet ja ajatuskokonaisuudet luokiteltiin ja nimettiin luokan sisältöä kuvaavalla nimityksellä. Teoriaohjaavassa analyysitavassa teoria antaa tutkimukselle rungon. Teoreettinen viitekehys ja tutkimuskysymykset ohjasivat aineiston luokittelua.

Lauseita havainnointipäiväkirjan muistiinpanoista muodostui yhteensä 659 kappaletta. Opinnäytetyöntekijä luki nämä lauseet useamman kerran läpi ja pyrki sitomaan aineistosta nousevia lauseita selkeisiin samansisältöisiin ajatuskokonaisuuksiin ja näin toteutettuna hajanaisilta vaikuttavat lauseet täsmentyivät edelleen selkeämmäksi kokonaisuudeksi ja aineisto edelleen tiivistyi.

Syvähaastattelun sisältö liittyi tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimustehtävään, mutta tutkimuksen viitekehys ei ollut määräämässä haastattelun suuntaa. Haastattelussa sallittiin opinnäytetyöntekijän intuitiiviset ja kokemusperäiset lähestymiset ja väliintulot. Haastattelussa haastateltava puhui vapaasti, mutta opinnäytetyöntekijä piti haastattelun aiheessa ja koossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75-77.) Syvähaastatteluaineisto käsiteltiin siten, että haastateltavien lauseet ja ajatukset ryhmiteltiin selkeisiin samansisältöisiin ajatuskokonaisuuksiin ja nämä samansisältöiset lauseet maalattiin eri väreillä, jotta ne erottuivat toisistaan. Eri värein maalatut lauseet ja ajatuskokonaisuudet ryhmiteltiin edelleen havainnointiaineistosta nousseiden luokituksien mukaan teoriaohjaavaan sisällönanalyysiluokkaan. Aineiston analysoinnissa on huomioitava alkuperäiset ja aidot lainaukset merkityssuhteiden ymmärtämiseksi, sillä tulkinta rakentuu niistä. (Moilanen & Räihä 2007, 64).

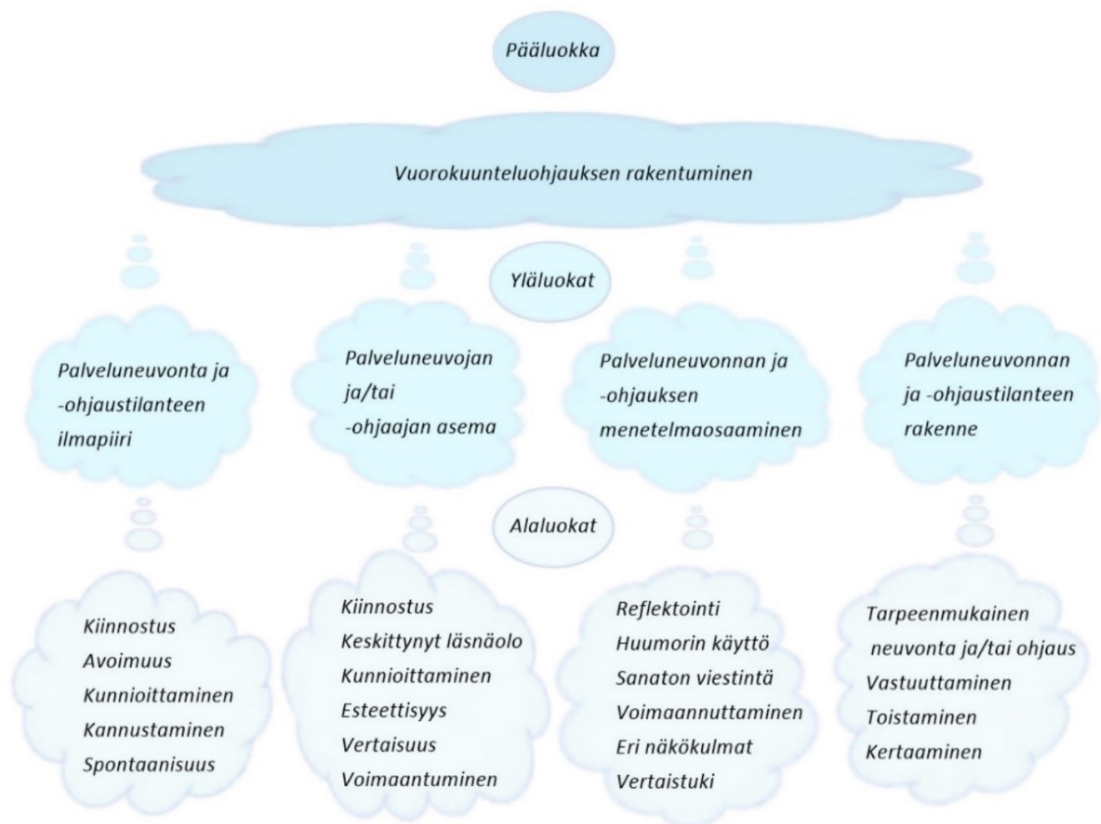
## Taulukko 2. Esimerkki teoriaohjaavan sisällönanalyysin vaiheista

havainnointipäiväkirja-aineiston pohjalta: vuorokuunteluohjauksen rakentuminen

Alkuperäinen lause/ajatuskokonaisuus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Ensimmäinen yhteinen aamuvuoro alkoi ”Hyvänhuomenen toivoksinkin” ja iloisin ilmein sekä tervehdyksin ohjaajien ja kokemusasiantuntijoiden kanssa.	Ystävällinen kohtaaminen  Huomioiminen	Kiinnostus Spontaanius	Palveluneuvonta ja -ohjustilanteen ilmapiiiri	Vuorokuunteluohjauksen rakentuminen
Ohjaajat, opiskelijat sekä kokemusasiantuntijat aloittivat Luotsi - palveluneuvontapisteiden ulkoisten puitteiden rakentamisen, kuin olisivat aina tunteneet toisensa.	Tuttavallisuus  Luontevuus  Huomioiminen	Kiinnostus Spontaanius	Palveluneuvonta ja -ohjustilanteen ilmapiiiri	Vuorokuunteluohjauksen rakentuminen
Kokemusasiantuntija kertoi rohkeasti oman sairastumistarinsa ja selviytymisensä ja sai myös muut läsnäolijat kertomaan omia kipukohtia elämän varrelta ja niistä selviytymisestä.	Spontaanius Kiinnostus Luottamus Keskittynyt läsnäolo Rohkaisu Vertaisuus	Kiinnostus Spontaanius Rohkaisu yhteiseen keskusteluun Keskittynyt läsnäolo Vertaisuus Vertaistuki	Palveluneuvojan/-ohjaajan asema  Palveluneuvonnan ja -ohjauksen menetelmäosaaminen	Vuorokuunteluohjauksen rakentuminen
Ohjaaja seiso i asiakkaan edessä ja heillä oli tiivis katsekontakti toisiinsa. Ohjaaja nyökkäili asiakkaan puheeseen.	Keskittynyt läsnäolo Kiinnostus Rohkaisu	Keskittynyt läsnäolo Kiinnostus Rohkaisu	Palveluneuvojan/ -ohjaajan asema	Vuorokuunteluohjauksen rakentuminen

<p>Asuntolasta juomisen vuoksi ”ulos heitetty” mies asettui juttelemaa ohjaajalle. Mies ihmetteli ääneen: ”kuinka tässä nyt näin kävi?” Oli huoli asunnotto- muudesta. Miettivät erilaisia vaihtoehtoja. Ohjattiin varaamaan aika myös sos. toimis- toon/sosiaalityönteki- jälle</p>	<p>Keskittynyt läsnäolo Kiinnostus Rohkaisu Ajananto Reflektointi Konkreti- sointi Vastuuttami- nen</p>	<p>Keskittynyt läsnäolo Kiinnostus Rohkaisu Ajananto Reflektointi Konkretisointi Vastuuttami- nen</p>	<p>Palveluneuvon- nan ja -ohjauk- sen menetel- mäosaaminen  Palveluneuvon- nan ja -ohjaus- tilanteen ra- kenne</p>	<p>Vuorokuunte- luohjauksen rakentuminen</p>
<p>Asiakas kertoi syöpä- leikkauksestaan. Syto- staattihoidot olivat jo ohi ja koki voinnin ko- hentuneen. Sanoi, että ”ei parane jäädä mur- heen aaltoihin.” ” Elä- mässä on mentävä eteenpäin.” Mies nau- roi ja taputti samalla olkapäähän ja kertoi huumorin sävyttämiä asioita elämästään. Hän puhui hyvin avoi- mesti ja suoraan.</p>	<p>Tietoinen ja keskittynyt läsnäolo Ajananto Puheeseen tarttuminen Sanattomien viestien hu- mioiminen Metaforien käyttö Huumorin käyttö</p>	<p>Tietoinen ja keskittynyt läsnäolo Ajananto Puheeseen tarttuminen Sanattomien viestien huomioiminen Metaforien käyttö Huumorin käyttö</p>	<p>Palveluneuvon- nan ja -ohjauk- sen menetel- mäosaaminen</p>	<p>Vuorokuunte- luohjauksen rakentuminen</p>
<p>Mies tuli kysymään ui- malan aukioloajoista. Oli käynyt uimalan oven takana, mutta ovi oli lukossa. Ihmetteli miksi. Netin kautta sel- visi, että uimalan hen- kilökunnalla on koulu- tuspäivä. Annettiin ui- malan yhteystiedot ja asiakaspalvelunumero. Mies kiitti tiedoista ja lähti jatkamaan mat- kaa.</p>	<p>Tarpeenmu- kainen neu- vonta</p>	<p>Tarpeenmu- kainen neu- vonta</p>	<p>Palveluneuvon- nan ja -ohjaus- tilanteen raken- ne</p>	<p>Vuorokuunte- luohjauksen rakentuminen</p>

Kuviossa 3 esitetään tiivistelmä teoriaohjaavasta sisällönanalyysitaulukosta. Kuvion tarkoituksena on selkeyttää lukijalle teoriaohjaavan sisällönanalyysin vaiheita.



Kuvio 3. Teoriaohjaava sisällönanalyysi - Vuorokuunteluohjauksen rakentuminen

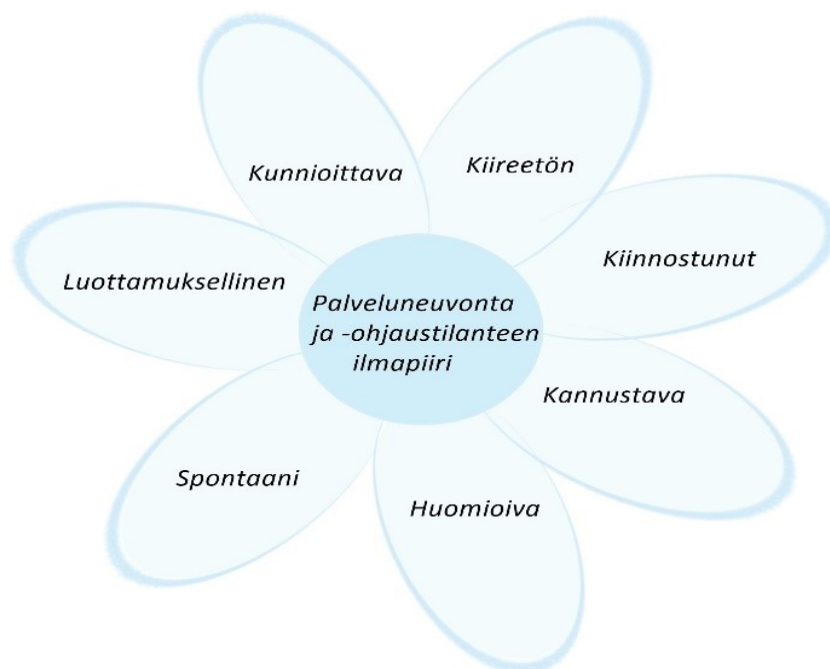
## 6 Vuorokuunteluohjauksen rakentuminen

Opinnäytetyön tulokset saatiin vastaamalla teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyössä havainnoitiin Luotsi palveluneuvontapisteessä toimivien ohjaajien, opiskelijoiden ja kokemusasiantuntijoiden keskinäistä vuoropuhelua ja -kuuntelua sekä sitä, minkälaisista elementeistä vuorokuunteluohjaus rakentuu. Opinnäytetyön tuloksista nousee esiin myös asiakkaiden kokemuksia vuorokuunteluohjauksen toteutumisesta heidän kohdallaan.

Havainnointi- ja syvähaastatteluaineistosta teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuskysymysten perusteella vuorokuunteluohjauksen pääluokaksi muodostui vuorokuunteluohjauksen rakentuminen ja yläluokiksi palveluneuvonta ja -ohjaustilanteen ilmapiiri, palveluneuvojan/-ohjaajan asema, palveluneuvonnan ja -ohjauksen menetelmäosaaminen sekä palveluneuvonnan ja -ohjaustilanteen rakenne.

## 6.1 Palveluneuvonta ja -ohjaustilanteen ilmapiiri

Kuviossa 4 esitetään palveluneuvontapisteessä toimivien sekä asioivien ihmisten vuorovaikutusilmapiiriä. Myönteinen ilmapiiri tuki onnistunutta vuoropuhelua ja -kuuntelua opiskelijoiden, ammattilaisten, kokemusasiantuntijoiden sekä asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa.



Kuvio 4. Palveluneuvonta ja -ohjaustilanteen ilmapiiri

Luotsi palveluneuvontapisteen avoin tila pääkaupunkiseudun liiketilan yhteydessä vahvisti osaltaan positiivista ilmapiiriä, jossa vuorovaikutus tapahtui pääasiassa kasvokkain ja usein myös vierekkäin. Ohjaajat myös liikkuvat ihmisten parissa tai pariin ja keskusteleminen saattoi tapahtua yhdessä kävellen. Näin toteutuva

vuorovaikutus voimisti läsnäolon ja välittömyyden ilmapiiriä ja loi ohjaajien, opiskelijoiden, kokemusasiantuntijoiden sekä asiakkaiden välille luottamusta.

Vuorovaikutusilmapiiriä leimasi avoimuus ja kohtaamisten alusta saakka jonkinlainen epämuodollisuus. Kannustava ja luottamuksellinen ilmapiiri ohjasi keskustelemaan mistä tahansa aiheista ohjaajien, opiskelijoiden, kokemusasiantuntijoiden sekä asiakkaiden kesken. Hierarkia puuttui niin ohjaajien kuin asiakkaidenkin välisestä kanssakäymisestä ja oli näin ollen vahvistamassa avointa ilmapiiriä osallistujien kesken.

*Joo, kyllähän se tietysti on, sellanen välitön ilmapiiri on aina se, joka tekee sen, tekee sen niinku helpoksi sillä tavalla että, että... se ohjaajahan siinä tietysti alotti sen keskustelun tai... kyllähän se tietysti lähtee omastakin alotteesta monesti sitten... helppo siitä sitten jatkaa.*

Palveluneuvontapisteessä asioivien ihmisten kokemukset rohkaisevasta ja kannustavasta ilmapiiristä nousivat esiin myös syvähaastattelussa. Haastatteluun osallistuvien tarinoissa kuului kohtaamiseen liittyvä innostava ilmapiiri. Innostuminen vaatii mahdollisuutta tulla kuulluksi ja osallisuuden kokemuksen; saada osallistua. Haastateltavat kuvasivat tarinassaan ohjaajien hymyileviä kasvoja ja ystävällisiä tervehdyksiä ja tämä rohkaisi osaltaan vuorovaikutukseen ja tuki kokemusta myönteisestä ilmapiiristä.

*Minä kävelin ohi ja sitten siinä oli tyttöjä ja ne moikkas... ja minä kyllä moikkaan heti sitte... he periaatteessa tuli minuu kävellen vastaan (naurahdus)... ei ku minä kävelin heittä vastaan... kyl niillä oli aikaa ja se tota, multa meni kiire pois... ja, ja... kiire tavallaan loppu siihen.*

## 6.2 Palveluneuvojan/-ohjaajan asema

Kuviossa 5 kuvataan palveluneuvontapisteen ohjaajien ja siellä asioivien asiakkaiden vuorovaikutussuhdetta, jossa korostui tasavertainen kohtaaminen ja vuorovaikutuksen moniulotteisuus eri toimijoiden välillä. Asiakasta arvostettiin ja asiakasohjaustilanteissa asiakas oli keskiössä.



Kuvio 5. Tasavertainen ja arvostava vuorovaikutus palveluneuvontapisteessä

Havainnointiaineistosta nousi esiin se, että vuorovaikutuksen muodostumiseen asiakassuhteessa vaikutti myös palveluneuvojien ja -ohjaajien taustat ja sen hetkinen elämäntilanne. Erityisesti kokemusasiantuntijoiden läsnäolo ohjasi keskustelun suuntaa ja mahdollisti näin ollen asiakkaan ja kokemusasiantuntijan löytämään yhden tai useamman yhteisen ja yhdistävän tekijän vuorovaikutushetkessä. Tämä yhteinen tekijä saattoi koskea esimerkiksi vakavasta sairaudesta selviytymisen kokemusta; hoitoihin ja kuntoutukseen liittyviä asioita. Näissä tilanteissa kokemusasiantuntijan läsnäolo kutsui asiakasta vuoropuheluun ja -kuunteluun. Hyväksyvä keskustelu oli vahvistamassa yhdenvertaisuuden kokemusta; hyväksytyksi tulemistä.

*Siinä oli juuri useampi ihminen siinä ulkopuolella, jotka kysy tai joku heistä kysy, olenko käynyt ennen, että täällä on Luotsi ja tarjos sitten Luotsi esitteen minulle ja kerroin, että oon viime viikolla ohittanut tän pisteen ja tuln ihan sen takia, kun minä halusin niinku keskustella omista ongelmista ja terveysongelmista ja tämmösistä ja sitten ne siin hetken oli... sitten mulle tuli tää henkilö, jonka nimee en mä nyt taas muista... tätä ihmisen nimee... oli että otatko sinä hänet ja jutteleet ja sitten hän pyysi minut, että mennään sisälle ja istutaan ja tarjosi kahvit siinä ja... ja tuli viereen istumaan ja juttelemaan ja oli todella hyvän olosta.*



Haastateltavien kokemuksista nousi myös esiin se, kuinka ohjaajan ikään ja elämänkokemukseen liittyvät tekijät vaikuttavat vuorovaikutuksen syntymiseen ja etenemiseen. Haastattelussa jo eläkeikään ehtinyt ihminen kertoi, että hieman vanhempaa ohjaajaa oli luontevampi lähestyä.

*Iloisia tyttöjä (naurahdus)... tota... hmm, mun mielestä on kyllä vähän väärin sanoo näin että, että, että ne keski-ikäiset, on niinku... sinu ikäset, sinä lukiin ottaen, mukaan ottaen... rauhallisempi, ne nuoret ei oikee, ihan sillä viissii taira vielä... mut kyllä ne siinä sitten mukana oppivat sitä touhua.*

Asiakasta kutsui vuorovaikutukseen myös keskustelun aihepiiri ja sisältö. Neuvontapisteessä vuorovaikutus tapahtui usein myös ryhmässä; ammattilaisen, kokemusasiantuntijan, opiskelijan ja neuvontapisteessä asioivien asiakkaiden kesken. Keskustelun aihe saattoi valikoitua esimerkiksi ammattilaisen tai kokemusasiantuntijan perehtyneisyydestä ja osaamisalueista. Erilaiset aihepiirit, joita palveluneuvontaan toivat esimerkiksi kokemusasiantuntijat, olivat rikastuttamassa vuorovaikutusta ja vuorovaikutussuhteita.

*No, sanotaan ne kerrat, mitä mää oon käyny siellä nii se vähän riippuu ihmisestä että sillo ku on näitä, näitä lapsiperhejuttuja... mitä ni siinä oli aika paljon sitte niinku tätä taas, käsiteltiin heidän asioitaan, et siinä oli vähän niinku silleen niinku... vei niin paljon aikaa sit taas heiltä, et mää ajattelin, et no, ehkä tää oli tässä, mutta sitten taas niinku eilen, eilen niin tosi upee, upee siis niinku silleen, että oli kaiken... kaikenlaista puhetta ja mitä nyt ikinä... eikä se oo tietysti, se ei oo pääasia että minä olen siellä vaan, se et niinku et, et siellä oli, siellä oli paljon muitaki ja sit niinku sai sellasta niinku vuorovaikutteisuutta.*

Ohjaajan omat kokemukset rohkaisivat asiakasta purkamaan pelkojaan ja jakamaan omaa tarinaa. Ohjaajien, opiskelijoiden sekä kokemusasiantuntijoiden avoimuus ja myös henkilökohtaisten kokemusten esilletuominen ohjaustilanteissa vahvistivat luottamuksellisen ilmapiirin syntymistä siten, että hiljaisempikin ihminen rohkaistui vähitellen keskustelemaan.

*Tää yllätti, että sinne saatto mennä ja kertoa, et`mulla on tämmösii niinku omii ongelmia ja sairausongelmia ja määhalsin niinku keskustella jonkun ihmisen kanssa... sitte oli niinku heti tilanne, et`määhalsin sinne heti kertoo ja juttelee ja se niinku helpotti tosi paljon... niin että se oli todella positiivista... ja se niinku autto tosi paljon.*

Kokemusasiantuntijoiden läsnäolo synnytti usein intiimejä ja herkkiä, mutta toisaalta myös spontaaneja ja rohkeita keskustelunavauksia, joihin asiakas lähti helposti mukaan. Näissä tilanteissa asiakkaalla oli myös mahdollisuus siirtyä ohjaajan kanssa kahdenkeskiseen vuoropuheluun ja -kuunteluun halutessaan.

*Me istuttiin niin, ne oli ne muut ihmiset siinä sit ulkopuolella, et`me oltiin ihan kahdestaan, juteltiin ja oltiin, mun mielestä se oli tosi tämmönen turvallinen ja rauhallinen soppi missä me oltiin.*

*Kävin täällä liikekeskuksessa, niin otin tommosen esitteen siitä ohi kulkiessani ja sitten mun tuli jotenkin niin huono mieli, että kun on elämässä ongelmia ja sairauksia ja muuta ja sit määhalsin ajattelin että mitä määhalsin ja määhalsin yritin johonkin varaa aikaa, johonkin seurakunnan diakoniaan ja siellä ei ollu ketään tai ne ei vastannu vielä ja sit määhalsin ajattelin, että määhalsin lähen tuonne Luotsiin, et`jos siellä on joku ihminen jonka kanssa voi keskustella ja... ja niinhän sieltä löytyi ihminen jonka kanssa sain keskustella ja hän kuunteli ja jutteli minun kanssa.*

Kunnioittavan ja tasa-arvoisen vuorovaikutuksen toteutumisessa ohjaajalla oli tärkeä rooli huolehtia siitä, että kumpikin osapuoli tai kaikki vuorovaikutukseen osallistuvat saivat yhtäläiset mahdollisuudet puheenvuoroihin. Erityisesti niissä vuorovaikutustilanteissa, jossa toisella osapuolella oli vähemmän keinoja ilmaista itseään, ohjaajan tehtävänä oli rohkaista ja huolehtia, että tasapuolinen vuorovaikutus toteutui.

Näitä palveluneuvontapisteessä koettuja herkkiä ja merkityksellisiä vuorovaikutuskemuksia nousi myös haastatteluissa esiin. Asiakas koki tärkeäksi sen, että ohjaaja rohkaisi vuoropuheluun ja -kuunteluun.

*Kun toinen on hyvä juttelemaan siinä, niin tota... ne asiat tulee sillon hetkellisesti julki... niinku ja ajattelen samalla, että miten mä uskallan puhua.*

*No, ku se, kun se todellisuudessa on mun kohdalla se, että kun meillä ei puhuta, niin mää saan sitä ja ne oli, tytöt oli valmiita puhuu, juttelemaan siinä, niin se oli mulla sellanen, sen hetkinen henkireikä kanssa, että tuota... niin ku huomaat, että se keskusta... keskustelutaito on mennyt vähän huonompaan malliin, mitä tota noin ja suoraan... mää en koskaan oo ollut hyvä keskustelemaan.*

*Se että saa puhua ja sitten se että ohjaaja niinku ottaa kantaa ja kysyy jotain... ehkä lisäkysymyksiä tai jotain sanoo siihe, että huomaa, et`hän kuuntelee ja niinku haluaa auttaa mua... ja myötäelää siinä.*

Haastateltavien kokemustarinoissa nousi esiin myös se, että vuorovaikutustilanteissa vahva asiantuntijakeskeinen positio voi ohjata liiaksi keskustelua ja haastaa vuorovaikutusta.

*Se oli aika paljon sellanen niinku asiapainotteinen ja siinä puhuttiin sitte ku heillä oli jotaina lastenhoitojuttuja sun muita, nii mää aattelin, että ehkä tää ei oookkaan mun, mun niiku paikka ollenkaan, mutta se että niinku että... mutta kyllähän siellä kaikenlaista puhettahan sielläkin tuli.*

### 6.3 Palveluneuvonnan ja -ohjauksen menetelmäosaaminen

Kuvion 6 tarkoituksena on ilmaista palveluneuvontapisteessä toimivien ohjaajien neuvonnan ja ohjauksen lähestymistapoja menetelmäosaamisen tiimoilta. Neuvonta- ja ohjaustyö rakentui yhteistyölle ja avoimuudelle.



Kuvio 6. Palveluneuvonnan ja -ohjauksen menetelmäosaaminen

Palveluneuvontapisteiden toiminnassa korostui yhteisvastuullinen palveluneuvonta ja -ohjaus ohjaajien sekä asiakkaiden välillä. Tämän kaltainen toiminta neuvonta- ja ohjaustilanteissa loi uusia merkityssuhteita vuorokuunteluohjaukseen. Yhteisvastuullinen palveluneuvonta ja -ohjaus lisäsi ohjaajien ja asiakkaiden keskinäistä kunnioitusta ja luottamusta. Havainnoista nousi esiin opiskelijoiden sekä ohjaajien ja kokemusasiiantuntijoiden yhteinen ja yhteisöllinen reflektointi. Tämä yhteinen reflektointi näkyi muun muassa opiskelijoiden keskuudessa rohkaistumisena heittäytyä omalla persoonallaan neuvonta- ja ohjaustilanteisiin. Neuvonta- ja ohjaustilanteissa itse-reflektointi toimi oleellisena apuvälineenä ja mahdollisti uudenlaisen lähestymistavan erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin.

Haastateltavien tarinoistakin nousi esiin ryhmäkeskustelujen merkitys neuvonta- ja ohjaus tilanteissa. Yhteiset vuorovaikutustilanteet ja yhdessä keskusteleminen toimivat osallistujien omien ajatusten ja pohdintojen syventäjinä sekä uusien kysymysten ja vastausten viritäjinä.

*Ehkä se on enemmän kuitenkin ryhmää, et ei se ooo niinku sellanen, tosiaan niinku sellanen yksityisten asioiden paikka, vaan se on sitten enemmänkin niinku silleen, että yhdessä mietitään niitä asioita ja yhdessä niinku pohditaan... ja tehään sillä tavalla, että jokainen kuitenkin antaa sen oman näkemyksensä ja oman kokemuksensa niinku... kuka sitten ikinä haluaa ottaa niihin osaa että... että, että... sillä viissii.*

Palveluneuvontapisteiden moniammatillinen yhteistoiminta näkyi ohjaamistilanteissa jaettuna asiantuntijuutena ja asiakkaille arvostavana kohtaamisena. Tämän kaltaiset yhteiset keskustelu- ja vuorovaikutustilanteet sisälsivät paljon huumoria ja sen käyttöä sekä myös paljon naurua, joka oli vahvistamassa toinen toistaan kunnioittavaa ilmapiiriä ja yhteenkuuluvuutta.

*Ihan sellasta kansankieltä ja silleen, ettei ole ollut mitään lääkärin latinaa että (naurua)... että siinä mielessä niin kyllä ihan niinku on ollu helppo niinku kuunnella ja ottaa niinku osaa siihen, siihen.*

Palveluohjaustilanteissa, joissa vuorovaikutus jatkui pidempään ja keskustelu oli yksityisempää, käytettiin paljon niin asiakkaan kuin ohjaajan toimesta metaforeja. Kokemusasiantuntija kertoi toiselle ohjaajalle selviytymistarinansa ja kuvasi elämää vakavan sairastumisen jälkeen: ”se toimi eräänlaisena vedenjakajana” tai erään asiakkaan kommentti kokemusasiantuntijan kanssa keskustellessaan: ”samassa veneessä ollaan.”

Havainnoista nousi esiin se, että neuvonta ja -ohjaustilanteessa toimivan ohjaajan ammatillinen etäisyys asiakkaaseen oli pieni. Ohjaaja koki tilanteita, joissa asiakkaan kokemukset tuntuivat menevän ns. ”ihon alle.” Ohjaaja ei rakentanut muureja tunteidensa tai omien näkemystensä ympärille, vaan käytti niitä melko rohkeasti ohjaus-

tilanteessa. Vertaisuus ja vertaisuuden kokemukset olivat usein läsnä kokemusasiantuntijoiden ohjaustilanteissa. Vertaisuuden kokemus toimi ohjaustilanteessa voimaannuttamisen elementtinä ja synnytti yhteiseen keskusteluun eri näkökulmia. Oli tilanteita, joissa ohjaajan silmät kostuivat asiakkaan surukertomuksen vuoksi ja tämä tunneilmaisuus oli sallittua niin asiakkaan kuin ohjaajankin kokemana. Kosketus olkapäälle ja ajananto veivät vuorovaikutusta herkällä tavalla eteenpäin.

*Kiitos Luotsin väelle mukavasta vertaistuesta.*

*Olitte mukava vertaisryhmä.*

Syvähaastattelussa haastateltavat kokivat tärkeäksi sen, että heillä oli palveluneuvontapisteessä mahdollisuus keskustella ohjaajan/ammattilaisen, opiskelijan tai kokemusasiantuntijan kanssa luottamuksellisesti vaikeistakin elämänvaiheistaan ja -kokemuksistaan. Haastateltavien tarinoista nousee esiin se, kuinka rohkeasti he ovat kertoneet omista tunteistaan, kipupisteistään, iloistaan ja suruistaan ohjaajalle.

*Hmmm... kyllä, kyllä joo, että kyllä mää oon kokenu, että on siitä ollu sillee niinku apua sitte ja, on puhuttu yksinäisyydestä, on puhuttu sinkkuudesta ja on puhuttu niin ku sillä tavalla, että mitä on niinku omia, omia tarpeita ja on ollu sitten niinku sillä tavalla... niinku että mitä vois niinku tehdä asialle, asian niinku parantamiseksi ja sillä tavalla...*

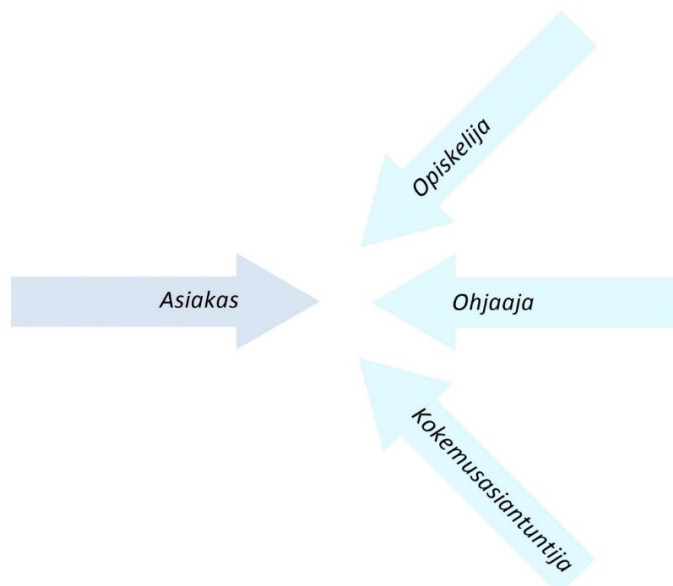
*Sanotaan että kun ei ole sitä kuuntelijaa eikä ole sitä arjen jakajaa niin on tietysti sillä tavalla, et on niinku joku, joka kuuntelee, en mä ole, en mää yksin tässä maailmassa ole, mutta se niinku, että on joku, joku sellanen tila... niinku tää... täällä nii voi, voi höpötellä niitä ja näitä ja voi vaihtaa niinku mielipiteitä ja voi niinku vaikka juoda kahvia tossa tai, tai muuta, että niinku esimerkiksi sillä tavalla että... et on niinku jotain sellasta mielipiteen vaihtoo ja vaikka päivän politiikkaa tai mitä tahansa, mistä nyt ikinä sitten haluaakin puhua nii voi, voi sitten niinku tuoda sen oman kantansa esille ja sillä tavalla, on se, se on tosi tärkeitä kyllä, että... että, että, monet, monet sulkeutuu ja toiset ratkee ryyppäämään ja kolmannet tekee sitä, neljännet tätä... niin mää, mää kaipaavat tätä puhumista ja tällästä, tällästä, et se on, se on tosi tärkeitä... se on kyllä tärkeitä että.*

*Mieliala muuttu paljon paremmaksi ja sitte tuli semmonen, alko niinku taas selkeemmin ajattelee asioista, et ku saa purkaa sitä omaa huonoa oloa... huomasin, et`alkaa niinku niitä asioita järkevämmin ajattelee ja ei oo enää semmonen, vaan että... musta, musta aukko.*

## 6.4 Palveluneuvonnan ja -ohjaustilanteen rakenne

Luotsi palveluneuvontapiste toimi matalankynnyksen kohtaamispaikkana kuntalaisille pääkaupunkiseudulla. Palveluneuvontapisteiden palvelut olivat maksuttomia ja tarjottiin kohtaamispaikassa ilman ajanvarausta. Palveluneuvonnasta ja -ohjauksesta vastasi Trio, joka muodostui Laurean sosiaali- ja terveysalan opiskelijoista, eri alan ammattilaisista sekä kokemusasiantuntijoista, jotka yhdessä ohjasivat asiakkaita tarvittaessa eteenpäin tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Palveluneuvontapisteeseen oli koottu tietoa eri hyvinvointipalveluista myös erilaisten kirjallisten esitteiden ja tiedotteiden muodossa.

Kuviossa 7 nostetaan esiin palveluneuvontapisteiden neuvonnan- ja/tai ohjauksen rakentuminen. Vuorovaikutus toteutui siis useimmiten asiakkaan aloitteesta hänen saapuessa palveluneuvontapisteeseen. Vuorovaikutus toteutui niin vapaamuotoista jutusteluna kuin syvällisempänä keskusteluna, joko asiakkaan kanssa kaksin tai palveluneuvontapisteessä toimivien työntekijöiden kanssa yhdessä ryhmäkeskusteluna. Asiakas päätti neuvonta- ja ohjaustilanteen kestosta ja jatkumisesta.



Kuvio 7. Palveluneuvontapisteiden neuvonta- ja/tai ohjaustilanteen rakenne

Palveluneuvontapisteen toiminnassa korostui yhteisöllinen palveluneuvonta ja-ohjaus, jossa asiakkuudet saattoivat jäädä lyhyiksi ja kertaluontoisiksi sisältäen enimmäkseen informatiivista toimintaa. Asiakkaalla oli päätäntävalta siitä, että poikkeaa ja jääkö hän palveluneuvontapisteeseen asioimaan omista tai esimerkiksi läheistensä asioista, kertooko hän elämäänsä liittyvistä asioista ja tarpeistaan vai ohittaako hän palveluneuvontapiste pysähtymättä. Palveluneuvontapisteessä kävi enimmäkseen asiakkaita, jotka eivät olleet vielä vakituisten palvelujen piirissä ja näin ollen neuvontapiste toimi alueella yhteisenä, yhteisöllisenä kohtaamispaikkana. Palveluneuvontapisteessä rakentui myös joitakin vakituisia asiakaskontakteja.

Myönteiset kokemukset palveluneuvontapisteen ohjaajien toiminnasta näkyivät myös siellä asioivien asiakkaiden kommentteista.

*Se vaan että, mä oon nyt oikeestaan niin ku päivälomalla.*

*Hyvä, että on kaupunkilaisille tällainen palvelu.*

Haastattelussa nousi esiin palveluneuvontapisteen avoin sijainti liikekeskuksen sisällä. Neuvontapisteessä ei ollut seiniä eikä sermejä ympärillä. Neuvontapisteessä oli ainoastaan yksi pöytä ja muutamia tuoleja sekä esiteteline. Palveluneuvontapisteessä keskiössä olivat siellä asioivat ihmiset.

*Sanotaan, että, onhan siinä tietysti, ku siinä menee ihmisiä niinku ees taas ja vähän kaikenlaista niin antaa se tietysti pientä niinku värinää siihen meininkiin, mut se että, niinku että... on se minusta ollu ihan hyvä paikka... ihan hyvä paikka, että ei se niinku hirveesti sitä ylimääräistä että, että ei se niinku hirvee häiriötekijä ole se kuitenkaan, se ihmisten vilinä siinä että...*

*Ehkä vähän, vähän hiljasempi paikka vois olla hyvä... että se, se niinku, siinä ois sellasta, ehkä vähän niinku keskittyneempää se asia että... en tiedä sitten että... no siihen on helppo ihmisten tulla sit kuitenkin... se on niinku siinä mielessä, sehän on hyvä paikka, että, että (naurhdus).*



## 7 Pohdinta

### 7.1 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössä noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja noudatettiin tiedeyhteisön edellyttämää rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta opinäytetyön eri vaiheissa. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa 2012, 6. )

Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen (2009, 172) pitävät tutkimuksen eettisyyttä kaiken tieteellisen toiminnan ytimenä. Tieteenalan luotettavuus ja totuudellisuus viittaavat tieteen sisäiseen etiikkaan ja tällöin tarkastelun kohteena on suhde tutkimuskohteeseen, sen tavoitteeseen ja koko tutkimusprosessiin. Perusvaatimuksena on, ettei tutkimusaineistoa luoda tyhjästä tai väärennetä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen, 172-173.)

Opinnäytetyön aiheen valinta oli tutkijalle eettinen valinta ja ratkaisu. Tutkija on pohjinnut opinäytetyön merkitystä myös yhteiskunnallisesti, mutta erityisesti sitä, miten opinäytetyö vaikuttaa siihen osallistuviin. Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen (2009, 176-177) toteavat kirjassaan, että tutkimuksen hyödyllisyys on tutkimuseettikan periaatteena ja tutkimuksen oikeutuksen lähtökohtana. Tämän opinäytetyön materiaalia tuloksineen voidaan hyödyntää erilaisissa vuorovaikutustilanteissa niin yksilön kuin yhteisön parissa tehtävissä neuvonta- ja ohjaustöissä.

Opinnäytetyön toteutusvaihe mahdollistui Laurea TKI -hankkeen päätösten jälkeen, jolloin sain opinäytetyölle luvan. Palveluneuvontahankkeen ja YAMK opinäytetyön toteuttamisesta tiedotettiin paikallislehdessä. Palveluneuvontahankkeesta järjestettiin myös tiedotustilaisuus, jossa hankevastaava kertoi palveluneuvontapisteen tulevasta toiminnasta ja opinäytetyön toteutuksesta. Hankevastaavaa sekä opinäytetyöntekijää haastateltiin palveluneuvontapisteen pilotin aikana muutamia kertoja paikallislehteen ja näin pääkaupunkiseudun asukkaille toiminta ja siihen liittyvät asiat nostettiin avoimesti esiin. (Saarikko, E. 2011.)

Opinnäytetyössä havainnoinnilla kerätty tieto tapahtui osallistuvan havainnoinnin kautta. Opinnäytetyöntekijällä ei ollut aikaisempaa kokemusta havainnoinnista metodina. Tämän vuoksi opinnäytetyöntekijä kävi läpi havainnoitavaan tapahtumaan ja tilanteeseen liittyviä asioita muun muassa perehtymällä tutkimusaineiston metodikirjallisuuteen ennen kenttäjaksoa ja pyrki tämän kautta löytämään asioita, joita kentällä vuorovaikutustilanteissa havainnoi. Vilkan (2006, 44) mukaan osallistuva havainnointi tapahtuu useimmiten ennalta valitusta teoreettisesta näkökulmasta. Valitun näkökulman avulla havainnointia voidaan pitää siis ennalta suunniteltuna. (Vilka, 2006, 44.) Opinnäytetyöntekijä päätti ennen kenttäjaksoa, että kirjoittaa havainnointipäiväkirjaan muistiinpanoja pääasiallisesti työvuoron jälkeen, koska osallistuvassa havainnoinnissa muistiin kirjaaminen on haasteellista suuren tietomäärän ja toimintaan aktiivisesti osallistumisen vuoksi. Havainnointipäiväkirjan ja syvähaastatteluaineiston säilyttäminen asianmukaisesti ja turvallisesti toteutui opinnäytetyöntekijän toimesta. Opinnäytetyön valmistuttua kaikki havainnointi- ja syvähaastatteluaineisto poistettiin opinnäytetyöntekijän tallesta asianmukaisesti. (Vilka, 2006, 37-41.)

Laurea TKI -hankkeen hankevastaa oli avainasemassa tuntien olemassa olevan yhteisön. Hankevastaava tuki tämän yhteisön jäsenten luottamuksen heräämisessä sekä opinnäytetyöntekijään että hänen opinnäytetyöhönsä. Palveluneuvontapisteessä työskenteleville ohjaajille, opiskelijoille ja kokemusasiantuntijoille järjestetyt heimoutumistilaisuudet rakensivat neuvontapisteeseen myös yhteisiä pelisääntöjä, jotka tukivat palveluneuvontapisteeseen neuvonta- ja ohjaustoimintaa sekä opinnäytetyön toteuttamista. (Vilka, 2006, 45.)

Opinnäytetyöntekijällä on velvollisuus kantaa vastuu tutkittavan yksityisyyden suojasta. Haastatteluun osallistuvien kohdalla osallistuminen toteutui eettisten periaatteiden mukaisesti ja pohjautui vapaaehtoisuuteen. Haastateltavat saivat itse päättää osallistuvatko haastatteluun tai keskeyttävätkö haastattelun. Usein kvalitatiivisen tutkimuksen raporteissa esitetään suoria lainauksia esimerkiksi haastatteluteksteistä. Tällä pyritään varmistamaan tutkimuksen luotettavuus ja antamaan lukijalle mahdollisuus pohtia aineiston keruun polkua. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 161; Tuomi & Sarajärvi 2009, 140-141, 160-161.)

Opinnäytetyöntekijä on käyttänyt alkuperäisiä ilmaisia tulosten kuvaamisen ja arvioinnin tilanteessa, mitkä asiat täytyy arkaluontoisuutensa vuoksi raportoida erityistä varovaisuutta noudattaen ja tunnistamisriskit minimoiden (Kuula, 2011, 204). Esiinnoukseita lainauksia on käytetty ilman nimimerkkiä, jonka tarkoituksena on suojata haastatteluun osallistuvien yksityisyyttä. Liiallista varovaisuutta on kuitenkin vältetty, jotta se ei kavenna tutkimustulosten tarkkuutta, elävyyttä, luovuutta ja aineiston rikkautta. Opinnäytetyöntekijä on pohtinut tutkimustulosten osalta myös sitä, miten pitkiä lainauksia tulisi käyttää tai tulisiko niitä käyttää lainkaan.

Opinnäytetyössä lainausten lukumäärä ja laajuus on harkittua sekä jäseneltyä. Alkuperäisilmaukset elävöittävät opinnäytetyön tutkimustuloksia. Ihmisarvon kunnioittaminen ja yksityisyyden suoja on erityisen tärkeää myös opinnäytetyön kirjallisessa muodossa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 161; Tuomi & Sarajärvi 2009, 140-141, 160-161.)

Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen (2009, 160-161, 166) sekä Tuomi & Sarajärvi (2009, 136-139) ovat esittäneet kirjassaan Cuban ja Lincolnin (1981 ja 1985) luotettavuuden arvioinnin kriteerejä. Näitä 1980 -luvun arviointikriteerejä on vuosien saatossa täsmennetty ja niitä edelleenkin käytetään kvalitatiivisissa tutkimusraporteissa arviointien perustana. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerien käsitteistö on laaja ja eri tutkijat painottavat metodikirjallisuudessa ja tulkinnoissaan eri asioita. Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen (2009, 159-161) nostavat kirjassaan esiin laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteereitä, joilla pyritään systemaattiseen arviointiin tutkimusprosessin eri vaiheissa. Hei mainitsevat kirjassaan myös sen, että ei ole kuitenkaan olemassa minkäänlaisia yksiselitteisiä ohjeita kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 159-160.)

Opinnäytetyöntekijä on pohtinut ja valinnut tutkimusprosessin aikana opinnäytetyöhön ja sen luotettavuuden arviointiin tietyt luotettavuuskriteerit sekä käyttämään niitä loogisesti pohtiessaan opinnäytetyön luotettavuutta. Opinnäytetyössä raportoidaan tarkasti myös tutkijan käyttämä metodikirjallisuus. Opinnäytetyöntekijä on pyrkinyt toiminnallaan vastuulliseen selitykseen niin aineiston kokoamisen kuin sen analysoinnin suhteen. Vastuullisella toiminnalla opinnäytetyöntekijä on pyrkinyt siihen,

että lukijalle avautuu tutkijan käyttämät luotettavuuskriteerit opinnäytetyötä lukies-  
saan.

Tulokset opinnäytetyössä on pyritty kuvaamaan niin selkeästi, että lukija ymmärtää, miten analyysi on tehty ja mitkä ovat tutkimuksen vahvuudet ja rajoitukset. Tämä mahdollistaa analyysiprosessin ja tulosten validiteetin tarkastelun. Alakategorioilla kuvataan kategorioiden ja käsitteiden sisältöjä. Tämä alakategorioiden muodostaminen mahdollistui, koska opinnäytetyöntekijä perehtyi huolellisesti empiiriseen aineis-  
toon ja käsitteelliseen ajatteluun. Tässä opinnäytetyössä tutkijan muodostamat luoki-  
tukset ja kategoriat kattavat aineiston. Opinnäytetyössä on kuvattu analyysiä mah-  
dollisimman tarkasti ja apuna on käytetty muun muassa taulukointeja, kuvioita sekä  
liitteitä, joissa aineiston analyysin etenemistä sekä tuloksia kuvataan alkuperäisteks-  
tistä alkaen.

Tuomi & Sarajärvi (2009, 85-86) mainitsevat kirjassaan, että tilastolliset yleistykset  
eivät ole laadullisen tutkimuksen päämääränä, vaan oleellista on esimerkiksi ymmär-  
tää ja kuvata jotain ilmiötä sekä tulkita erilaisia ilmiöitä mielekkäällä tavalla. Opinnäy-  
tetyöntekijällä oli mahdollisuus tutustua opinnäytetyön aihealueeseen Laurea TKI -  
hankevastaavan kautta ja saada häneltä opinnäytetyötä varten tietoa niin kirjallisesti  
kuin suullisesti. Hankevastaavalla oli tutkittavasta ilmiöstä vankkaa tieteellistä tutki-  
mustietoa ja hänen avullaan opinnäytetyöntekijä löysi tutkittavaa ilmiötä koskevaa  
tutkimuskirjallisuutta.

## 7.2 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksen tarkoituksena oli havainnoida palveluneuvontapisteessä työskentele-  
vien ammattilaisten/ohjaajien, opiskelijoiden sekä kokemusasiantuntijoiden keski-  
näistä vuoropuhelua ja -kuuntelua sekä tutkia minkälaisista elementeistä vuorokuun-  
teluohjaus rakentuu. Vuorokuunteluohjauksen toteutumista asiakkaiden kohdalla  
tutkittiin asiakasta ja hänen kokemuksiaan kuullen ja kuunnellen.

Tulosten perusteella vuorokuunteluohjauksen elementit rakentuvat ohjaajien, opis-  
kelijoiden, kokemusasiantuntijoiden sekä asiakkaiden välillä aidosta kohtaamisesta ja

länäolosta vuorovaikutustilanteissa. Hentinen & Lilja & Mattila (2009, 79) mainitsevat kirjassaan asiakasohjauksen laatutekijänä toisen ihmisen aidon kuuntelemisen sekä vastavuoroisen ymmärretyksi tulemisen kokemuksen ohjaustilanteissa.

Myönteinen ilmapiiri toimii inhimillisen kohtaamisen avaimena ja kutsuu ihmiset vuoropuheluun ja -kuunteluun. Ohjaajien ystävälliset sanalliset ja sanattomat viestit olivat näissä vuorovaikutustilanteissa merkityksellisiä ja kertoivat ihmiselle välittämisestä ja hyväksynnästä. Myönteisen ilmapiirin syntymiseen ohjaajan asenteella oli tärkeä merkitys jo ohjaussuhteen alkutaipaleella. Kanssaihminen ja asiakkaan huomioon ottaminen tasavertaisena toimijana vahvisti luottamusta ja inhimillistä vuorovaikutusta. Tämä tasavertainen huomioonottaminen tuki ohjaajien välistä sekä asiakkaan ja ohjaajan välistä vuorovaikutusta. Factor & Garrett (1991, 7) nostavat artikkelissaan myös esiin vuoropuheluun osallistuvien tasa-arvoisuuden ja mainitsevat, että hierarkialla ei ole sijaa rakentavassa vuorovaikutuksessa.

Mönkkönen (2018, 207, 209) sekä Onnismaa (2007, 21-22, 29) ovat käsitelleet kirjoissaan asiakaskohtaamisten sekä ohjaus- ja neuvontatyön moninaisuutta. Heidän mukaansa ihmisten välisiin kohtaamisiin, vuorovaikutustilanteisiin sekä ohjausvuorovaikutukseen liittyy usein ennalta arvaamattomia elementtejä, jotka näissä tilanteissa koetaan ja aistitaan yhdessä vaikuttaen; yhteisvaikuttavuuden summana. Onnistunut ohjausvuorovaikutus on enemmän kuin erilaiset työvälit ja ohjaustekniikat. Aito kohtaaminen edellyttää rohkeutta, ilman sen selkeämpää käsikirjoitusta. Tämän kaltaisessa vuorovaikutuksessa voi syntyä jotakin aivan uutta (Mönkkönen, 2018, 207, 209; Onnismaa, 2007, 21-22, 29.)

Ohjaajan taustaan ja elämäkokemukseen liittyvät asiat vaikuttivat vuorovaikutuksen syntymiseen ja etenemiseen. Ohjaajan ja asiakkaan välisessä vuoropuhelussa ja -kuuntelussa yksi tai useampi yhteinen ja yhdistävä tekijä rakensi luottamusta ja avoimuutta vuorovaikutukseen. Vertaisuuden kokemukset vahvistivat ohjauksessa yhteistä ymmärrystä ja yhdenvertaisuuden kokemusta. Vertaisuuden kokemisessa spontaani ja vastavuoroinen tuki sai sijan. Arkitodellisuuden jakaminen palveluneuvontapisteessä niin ohjaajien kuin asiakkaiden kesken lisäsi inhimillisen vuorovaiku-

tuksen voimaa. Palveluneuvontapisteessä asiakas nähtiin ohjaajien silmissä aktiivisena toimijana. Yhteistoiminta ja yhteisöllisyys palveluneuvontapisteessä rakensi ohjaajien, opiskelijoiden sekä kokemusasiantuntijoiden välille arvostavaa vuorovaikutuskulttuuria, jossa moniammatillista osaamista arvostettiin. Factor & Darrett (1991, 3) nostavat artikkelissaan esiin sen, että dialoginen vuorovaikutus osallistujien kesken toimii areenana, jossa tapahtuu kollektiivista oppimista ja josta voi syntyä lisääntyneen tasapainon, yhteisöllisyyden ja luovuuden tunnetta.

Mönkkösen (2018, 134-135) mukaan yhteistoiminnalliseen suhteeseen liittyy tietynlainen yllätyksellisyys ja ennakoimattomuus, jossa molemmat osapuolet laittavat itsensä likoon, altistaen suhteen myös haavoittuvaksi. Aiemmin tällaista suostumista yhteistoiminnalliseen suhteeseen, erityisesti ammattityöntekijöiden asiakassuhteissa pidettiin epäammattillisuutena. Ammatillisuuden ajateltiin tässä yhteydessä suojaavan työntekijää dialogiselta tai yhteistoiminnalliselta suhteelta. Erityisesti auttamistilanteissa auttajan rajanveto omien tunteiden esille tuloon on koettu haasteellisenä ja näissä tilanteissa on pyritty siihen, että autettavan ja auttajan liian läheinen suhde ei muodostuisi ongelmaksi. Aidossa vuoropuhelussa haavoittuvuus tarjoaa keinon auttaa ja tulla autetuksi. Vuoropuheluun liittyy molemminpuolisia vaikutteita ja yhteisöllisyyttä (Hammond, Anderson & Cissna, 2003, 135; Mönkkönen, 2018, 134; Vanhanen, 2011, 38.)

Opinnäytetyön tuloksista nousee esiin palveluneuvontapisteessä toimivien ohjaajien välinen sekä ohjaajien ja palveluneuvontapisteessä asioivien asiakkaiden välinen innovatiivinen vuorovaikutusote, jossa jäykkää tai klinistä rajanvetoa vuorovaikutussuhteissa ei ollut havaittavissa. Hammond, Anderson & Gissna (2003, 135) toteavat artikkelissaan osuvasti, että vuoropuheluun osallistuvat eivät ole vain yhteydessä toisiinsa toistensa kautta, vaan myös historian, paikan ja tulevaisuuden kanssa.

Opinnäytetyön tuloksista nousi esiin erityisesti se, että kokemusasiantuntijat käyttivät ohjaustilanteissa hyväksi vertaistukimenetelmää ja tämä menetelmä aktivoi palveluneuvontapisteessä asioivia asiakkaita avoimeen vuorovaikutukseen. Ohjaajat ja kokemusasiantuntijat nostivat ohjaustilanteissa rohkeasti esiin myös omia näkökul-

mia ja kysymyksiä. Tämän kaltainen toiminta vuorovaikutustilanteissa vei vuorovaikutusta eteenpäin uhkaamatta asiakkaan kunnioittamista tai arvostamista. Mönkkönen (2018, 100) mainitsee kirjassaan, että sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat olleet varovaisia tuomaan esiin omia näkökantojaan, ikään kuin se olisi uhka asiakkaan omaehtoisuudelle.

Palveluneuvontapisteessä ohjaajan tai kokemusasiantuntijan omakohtaiset kokemukset elämänselän kriittisistä hetkistä ja niistä selviytymisen tarinat rohkaisivat asiakasta vuorovaikutukseen; jakamaan kokemuksia esimerkiksi hoidoista ja kuntoutuksesta. Mönkkönen (2018, 100) nostaa kirjassaan esiin sen, että asiakas odottaa sitä, että hän saa ammattilaisesta keskustelukumppanin, joka herättää häntä ajattelemaan asioita uudella tavalla. Factor & Garrett (1991, 3) nostavat artikkelissaan myös esiin ihmisten välisen dialogisen vuorovaikutuksen merkityksen esimerkiksi osallistujan omien ajatusten tutkimiseen tai tunteiden taustalla oleviin ennakkokäsitysten tai ennakkoluulojen ymmärtämiseen ja niiden jakamiseen. Päämääränä on tuottaa ymmärrystä toisten näkemyksistä ja luoda merkityksiä toiminnan kohteena oleville asioille sekä yksittäin että kollektiivisesti. (Factor & Garrett, 1991, 3).

### 7.3 Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset

Johtopäätöksenä opinnäytetyön tuloksista voidaan todeta, että vuorokuunteluohjaus palveluneuvontapisteessä rakentui ihmisten välisestä avoimesta vuorovaikutuksesta. Jokainen ohjaaja toi ja loi palveluneuvontaan ja -ohjaukseen, erilaista asiantuntijuutta, jonka avulla yhteistä tietoa ja taitoa rakennettiin yksilöllisenä, kahdenkeskisenä, yhteisöllisenä sekä yhteistoiminnallisena vuorovaikutustoimintana. Palveluneuvontapisteessä asioivalla asiakkaalla oli myös mukanaan oma tarina kokemuksineen ja näistä ohjaajien sekä asiakkaiden tarinoista rakentui avointa ja suoraa keskustelua, joka antoi tilaa uusille näkökulmille ja uuden oppimiselle.

Palveluneuvontapisteessä toimivilla ohjaajien/ammattilaisten, opiskelijoiden ja kokemusasiantuntijoiden taustalta löytyi monipuolista osaamista, jota hyödynnettiin palveluneuvonta ja -ohjaustilanteissa. Ammatillinen asiantuntijuus, erilainen oppijuus

sekä kokemusasiantuntijuus synnyttivät palveluneuvontaan ja -ohjaukseen yhteisasi-  
antuntijuuden kokemuksen, joka johti arvostavaan ja tasavertaiseen vuorovaikutuk-  
seen.

Palveluneuvontapisteessä asioiva asiakas oli aktiivinen ja itsenäinen toimija, jolla oli  
oikeus osallistua ja tehdä itseään koskevia päätöksiä palveluneuvonta ja -ohjaustilan-  
teessa. Ohjaajat, opiskelijat sekä kokemusasiantuntijat toimivat vuorovaikutuskoh-  
taamisissa osallisuuden vahvistajina ja tässä toiminnassa asiakas oli keskiössä oman  
päättöksen, vapaaehtoisuuden ja kiinnostuksen mukaan. Palukka, Tiilikka & Auvinen  
(2019, 25) mainitsevat artikkelissaan onnistuneen osallisuuden edellytyksistä muun  
muassa luottamuksen, tiiviin vuorovaikutuksen, avoimuuden sekä kuulluksi tulemi-  
sen kokemuksen.

Yhteistoiminnallisuuden ja yhteisöllisyyden tunteen seurauksena ohjaajien sitoutumi-  
nen palveluneuvontapisteen toimintaan näkyi neuvonta- ja ohjaustilanteissa myön-  
teisenä ja kiireettömänä kokemuksena. Neuvonta- ja ohjaustilanteissa oli usein käy-  
tössä yhteisöllinen tiimityöskentely, jossa ohjaajilla oli halu työskennellä yhdessä ja  
jakaa omaa tietotaitoaan asiakaskohtaamisissa. Luottamus ja kanssaihminen kunni-  
oittaminen toimivat yhteisöllisyyden vahvistamisen avaintekijöinä ohjaajien ja asiak-  
kaiden välisessä vuorovaikutuksessa. Lampinen, Viitanen & Konu (2013, 79-80) nostat-  
vat artikkelissaan myös esiin sen, että yhteisöllisyyden tunteen saavuttamisessa yh-  
teisön ihmissuhteet ovat keskeisessä roolissa.

Palveluneuvontapisteen sosiaalisen vuorovaikutuksen yhteistoiminnallisuutta raken-  
nettiin yhdessä; niin ohjaajien, opiskelijoiden, kokemusasiantuntijoiden kuin asiak-  
kaidenkin välisessä vuoropuhelussa. Mönkkönen (2002, 43) on nostanut väitöskirjas-  
saan esiin sosiaalisen vuorovaikutuksen erilaisia perusmuotoja ja hän mainitsee, että  
yhteistoiminnallisuus sosiaalisessa vuorovaikutuksessa asiakastyön saralla on suh-  
teellisen harvinainen kohtaamisen hetki. Tämän kaltaisessa vuorovaikutuksessa syn-  
tyy molemminpuolinen luottamus ja molemmat osapuolet vaikuttuvat toisistaan.  
(Mönkkönen, 2002, 43).



Dialogisuus palveluneuvontapisteiden neuvonta- ja ohjaustilanteissa loi areenan sellaisille keskusteluille, jotka tukevat ihmistä muutokseen ja uuden näkökulman luomiseen. Opinnäytetyön työn tuottamaa tietoa keskustelun ja vuorovaikutuksen dialogisista manipulaatioista voidaan soveltaa sosiaali- ja terveysalalla asiakaskohtaamisissa niin kasvotusten kuin verkossa. Ammatillisen asiantuntemuksen lisäksi asiakkaiden lähiverkostot luovat verkostodialogeja ja haastavat perinteisiä asiantuntijajärjestelmiä. Dialogisen palveluneuvonta ja -ohjaustyön tuloksia voi olla vaikea perustella lyhyen aikavälin kustannus-hyöty-perusteilla, mutta sen jokaisessa pienessä hetkessä voi nähdä ihmisen myötätunnon läsnäolon monissa muodoissaan ja tämä synnyttää kohtaamisen hetkiin jotain merkityksellistä ja arvokasta.

Voidaanko palveluneuvontapisteessä koettua arvostavaa ja tasavertaisuuteen pohjautuvaa palveluneuvontaa ja -ohjausta siirtää verkkopalvelumaailmaan? Erilaisten asiantuntija tahojen sekä erilaisten vertaistukiverkostojen toimintaa on tutkittu melko paljon niin Suomessa kuin kansainvälisestikin. Sosiaali- ja terveyspalvelujen siirtyminen yhä enenevässä määrin verkossa tapahtuviksi toiminnoiksi, on tärkeää kiinnittää huomio dialogisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksiin ja haasteisiin verkkomaailmassa. Onko kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus aidompaa ja rikkaampaa verrattuna verkossa tapahtuvaan vuorovaikutukseen? Palveluneuvontapisteiden toimintaa kuvattiin matalan kynnyksen kohtaamispaikaksi, johon asiakas poikkesi niin halutessaan. Palveluneuvontapisteiden toiminta oli kuitenkin aikaan sidottua toimintaa ja rytmittyi neuvontapisteiden aukioloaikojen mukaan.

Erityisesti tässä ajassa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivilta työntekijöiltä edellytetään verkossa tapahtuvaan neuvonta- ja ohjaustyöhön hyviä vuorovaikutustaitoja. Verkossa tapahtuvan erilaisen tuen, neuvonnan tai ohjauksen antaminen on tilansidonnaista ja vuorovaikutusilmapiiri ja verkkokommunikointi voi vaihdella neuvottelevasta, avoimesta ja tasavertaisesta palveluneuvonnasta ja -ohjauksesta myös kontrolloivampaan ja autoritäärisempään vuorovaikutukseen.

Vuorokuunteluohjauksen toteuttaminen verkkopalvelujärjestelmässä nimenomaan yhteisasiantuntijuuden pohjalta voisi olla ajankohtainen kehittämisidea. Yhteisasiantuntijuuden; Trion verkkopohjaisessa palvelussa ohjaajat/ammattilaiset, opiskelijat

sekä kokemusasiantuntijat toisivat vuoropuheluun oman asiantuntijuuden ja kokemuksen. Trion palveluneuvonta ja -ohjaustoimintaa voisi kehittää tekstipohjaisen verkkokeskustelun suuntaan tai ryhmätapaamisiin verkossa tai näitä molempia yhdessä. Millaisista elementeistä vuorokuunteluohjaus verkkopalvelussa rakentuisi? Entä miten asiakkaat kokisivat tämän verkossa tapahtuvan palveluneuvonnan ja ohjauksen toteutuvan kohdallaan?

Vähenevä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstömäärä korostaa tässä ajassa yhteisen tiedonmuodostuksen merkitystä niin työyhteisön jäsenten kuin asiakkaiden ja heidän yhteistyökumppaneiden kanssa. Asiakkaasta on tullut keskeinen toimija häntä koskevissa päätöksissä. Verkkopalveluja suunniteltaessa on tärkeää, että niitä käyttävät asiakkaat pääsevät prosessiin mukaan ja voivat vaikuttaa, koska tällä on merkitystä palveluun sitouttamiseen ja sitoutumiseen. Nykypäivänä töiden projektiluonteisuus ja toki verkkopalvelujen lisääntyminen haastaa niin työntekijöitä kuin asiakkaita uudella tavalla kohtaamisissa ja vuorovaikutuksen saralla. Yhdessä käyty vuoropuhelu tapahtuipa se sitten kasvotusten tai verkossa avaa ja syventää näkökulmia ja antaa mahdollisuuden uuden oppimiseen.

Opinnäytetyön vuoropuheluun ja -kuunteluun sekä vuorokuunteluohjaukseen liittyvää aineistoa voisi hyödyntää sosiaali- ja terveydenhuollon eri alan ammattilaisten keskuudessa niin työyhteisön vuorovaikutuksen ja vuoropuhelun vahvistajana kuin asiakastyössä neuvonta- ja ohjaustilanteiden tukena ajatuksella; vuorovaikutusta sydämellisillä korvillain.

## Lähteet

Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. 2017. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Helsinki: Unigrafia.

Arnkil, T. & Seikkula, J. 2014. "Nehän kuunteli meitä!" Dialogeja monissa suhteissa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print.

Bohm, D. 1996. On dialogue. London; New Work: Routledge. Viitattu 9.3.2020. <https://gregranstrom.com/wp-content/uploads/2018/02/BohmDavidOnDialogue.pdf>

Chadwick, B., Gill, P., Stewart, E. & Treasure, E. 2008. Methods of data collection in qualitative research: interviews and focus groups. British Dental Journal 204, 29-95. Viitattu 5.5.2020. <https://www.nature.com/articles/bdj.2008.192.pdf>

Factor, D. & Garrett, P. 1991. Dialogue - a proposal. Viitattu 4.5.2020. <https://infed.org/mobi/dialogue-a-proposal/>

Feltham, C. 1995. What is counselling? London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications.

Ford, E. 2020. Tell me your story: Narrative Inquiry in LIS research. Library faculty Publications and Presentations. Portland State University. University Library. Viitattu 11.5.2020. [https://pdxscholar.library.pdx.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1296&context=ulib\\_fac](https://pdxscholar.library.pdx.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1296&context=ulib_fac)

Grönfors, M. & Vilka, H. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätymenetelmät. [http://vilka.fi/books/Laadullisen\\_tutkimuksen.pdf](http://vilka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf)

Hammond, S.C, Anderson, R. & Cissna, K.N. 2003. The Problematics of Dialogue and Power. Viitattu 5.5.2020. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23808985.2003.11679024?needAccess=true>

Helminen, J. 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus. Keuruu: Otava.

Hentinen, K., Iija, A. & Mattila, E. 2009. Kuuntele minua. Mielenterveystyön käytännön menetelmiä. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Holmberg J., Hirschovits T., Kylmänen P. & Agge E. 2008. Tämä potilas kuuluu meille. Sairaanhoidaja tekee mielenterveys- ja päihdehoitotyötä. Helsinki: Sairaanhoidajaliitto.

- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino. Viitattu 4.5.2020 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: Dark.
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, H., Läpäri, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 11.5.2020. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN ISBN 978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jauhiainen, A., & Kärnä, S. 2009. Ikääntyvien näkemyksiä tieto- ja viestintätekniikan käytöstä tulevaisuuden hyvinvointipalveluissa. Finnish Journal of EHealth and EWelfare, 1(2), 100-106. Viitattu 9.5.2020. <https://journal.fi/finjehew/article/view/1938>
- Kananen, J. 2014. Etnografinen tutkimus. Miten kirjoitan etnografisen tutkimuksen? Suomen Yliopistopaino-Juvenes Print.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Printon.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen K. 2009. tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro.
- Kiikkala, I. 2000. Asiakslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Susanna Nouko - Juvonen & Pekka Ruotsalainen & Irma Kiikkala. Hyvinvointivaltion palveluketjut. Hygieia. Helsinki: Tammi.
- Koskimies, M., Pyhäjoki, J. & Arnkil, T.E. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 9.5.2020. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90856/URN ISBN 978-952-245-638-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90856/URN_ISBN_978-952-245-638-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Bookwell Oy.
- Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi
- Lampinen, M.-S., Viitanen, E., & Konu, A. 2013. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus yhteisöllisyydestä työelämässä. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti, 50(1). Viitattu 9.5.2020. <https://journal.fi/sla/article/view/8564>
- Mattila, E. Kever 4/2006. Viitattu 14.12.2019. [https://arkisto.uasjournal.fi/kever\\_2006-4/80c904de7bd55c47c225723500669892.htm](https://arkisto.uasjournal.fi/kever_2006-4/80c904de7bd55c47c225723500669892.htm)
- Moilanen, P. & Räihä, P. 2007. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Aaltola, J, Teoksessa Aaltola, J, Valli R. 2010: Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: Ps-kustannus.

- Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi
- Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto. Viitattu 4.5.2020. [https://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_951-781-933-1/urn\\_isbn\\_951-781-933-1.pdf](https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf)
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Printon Trükikoda.
- Nessa, J. & Malterud, K. 1998. Tell me what's wrong with me: a discourse analysis approach to the concept of patient autonomy. Journal of Medical Ethics; 24:394-400. Viitattu 11.5.2020. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC479140/pdf/jmedeth00001-0032.pdf>
- Notko, T. (1). Kuntoutus- ja palveluohjauksen mahdollisuudet. Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 14(1), 61-66. Viitattu 11.5.2020. <https://journal.fi/janus/article/view/50357/15210>
- Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Piirainen, A. 2008. Ohjaus Learning by developing -toimintamallissa. Vantaa: Edita Prima. Viitattu 14.12.2019. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114692/Laurea%20julkaisut%20A67.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palukka, H., Tiilikka, T., & Auvinen, P. 2019. Kokemusasiantuntija sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä – osallisuuden mahdollistaja vai osallistamispolitiikan edustaja. Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 27(1), 21-37. Viitattu 9.5.2020. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116213/kokemusasiantuntija\\_sosiaali\\_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116213/kokemusasiantuntija_sosiaali_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: Bookwell.
- Rahikka, A. 2013. Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja. Helsinki: Unigrafia.
- Reito, S. 2006. Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Ikaalilainen palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissa. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki, Ikaalisten kaupunki. Viitattu 14.12.2019. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77266/R16-2006-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Saari, E., Käpykangas, S., & Hasu, M. 2018. Ammattilaiset oman työnsä käsikirjoittajina: palveluohjaajat muuttuvien palveluiden navigaattoreina. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja*, 20(1), 62-80. Viitattu 9.5.2020. <https://journal.fi/akakk/article/view/84719/43727>

Saarikko, E. 2011. Luotsi antaa oikean osoitteen. *Aamuposti*, 93(6). Viitattu 4.5.2020.

Seikkula J. & Arnkil T. 2009. Dialoginen verkostotyö. *Terveyden ja hyvinvoinninlaitos*. Helsinki: Esa Print.

Senge, P.M. 1990. *Fifth discipline. The Art & Practice of the learning organization*. The United States of America.

Sourbati, M. 2009. 'It could be useful, but not for me at the moment': older people, Internet access and e-public service provision. *New Media & Society*. Volume 11, Issue 7, 1083 -1100. Viitattu 11.5.2020. <https://journals-sagepub-com.ezproxy.jamk.fi:2443/doi/pdf/10.1177/1461444809340786>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. *Tutkimuseettinen neuvottelukunta*. Viitattu 4.5.2020. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Valppu-Vanhainen, A. 2002. *Paremmiin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Valkama, K. 2012. *Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen*. Väitöskirja. Vaasan yliopisto, sosiaali- ja terveyshallintotiede. Viitattu 4.5.2020. [https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-412-4.pdf](https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf)

Vanhanen, E. (1). Vertaistuki verkkokeskustelussa - neuvottelevaa tukea ja autoritääristä auttamista. *Janus sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 19(1), 36-51. Viitattu 11.5.2020. <https://journal.fi/janus/article/view/50596/15334>

Vehviläinen, S. 2001. *Ohjaus vuorovaikutuksena*. Helsinki: Gaudeamus.

Vilka, H. 2006. *Tutki ja havainnoi*. Helsinki: Tammi.

Vilen, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. *Vuorovaikutuksellinen tukeminen*. Helsinki: WSOY.

Zechner, M. 2017. Vastuutetut omaishoitajat markkinoilla. *Gerontologia*, 31(3), 181-196. Viitattu 11.5.2020. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/63339/26677>

## Liitteet

### Liite 1. Suostumus tutkimukseen

Laurea ammattikorkeakoulu, Hyvinkää  
Terveiden edistämisen koulutusohjelma,  
ennaltaehkäisevän hyvinvointityön johtaminen  
ja kehittäminen (90 op)

Suostumuslomake  
Tutkimuksen aihe: SYDÄMELLISET KORVAT

Tutkija: Arja Matilainen, terveydenhoitaja, sairaanhoitaja (AMK), YAMK -opiskelija: terveyden edistämisen koulutusohjelma, Laurea ammattikorkeakoulu Hyvinkää.

TUTKIMUKSEN TARKOITUKSENA on

- havainnoida Luotsi -palveluneuvontapisteen ohjaajien ja ohjaajaharjoittelijoiden keskinäistä vuoropuhelua ja vuorokuuntelua
- tutkia minkälaisista elementeistä vuorokuunteluohjaus rakentuu
- havainnoida miten asiakkaat kokevat vuorokuunteluohjauksen toteutuvan heidän kohdallaan

Tulen haastattelemaan TEITÄ yhden kerran ja haastattelu voi kestää ½ tunnista yhteen tuntiin. Haastattelu nauhoitetaan, mutta sen sisällöstä ei anneta tietoja Luotsi -palveluneuvontapisteen henkilökunnalle ja siellä toimiville ihmisille. Tutkimuksen loppuraportti, jossa vastaukset esitetään nimettöminä, on kaikkien halukkaiden luettavissa.

Tutkimukseen osallistumisesta ei ehkä ole Teille välitöntä hyötyä, mutta toivon tutkimuksen tulosten avulla löytyvän uutta tietoa asiakkaan palveluneuvontaprosessista ja vuorokuunteluohjaukseen liittyvistä asioista.

Minä \_\_\_\_\_ suostun vapaaehtoisesti  
haastateltavaksi  
(kirjoita nimi tekstaten)

edellä mainitussa tutkimuksessa. Tiedän, ettei tutkimukseen osallistumisesta ole minulle mitään terveydellistä haittaa. Lisäksi annan luvan haastattelujen nauhoittamiseen. Minulle on ilmoitettu, että tutkimuksen päättyessä nauhat hävitetään. Tiedän, että tutkimuksen tulokset julkaistaan, mutta minulle on luvattu, ettei nimeäni liitetä tutkimukseen.

Tiedän voivani kieltäytyä vastaamasta mihin tahansa haastattelun kysymykseen. Tiedän myös voivani milloin tahansa peruuttaa suostumukseni ja lopettaa osallistumiseni tutkimukseen ilman, että minua siitä rangaistaan. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kaikki haluamani kysymykset, ja olen saanut niihin tyydyttävät vastaukset.

---

osallistuja

tutkija

---

paikka ja päiväys

## Liite 2. Havaintoelementtejä havainnoinnin työkaluna

<b>Tila</b>	Kohteiden paikka ja sijainti?
<b>Toimijat</b>	Ketä, keitä, millaisia he ovat?
<b>Toiminta</b>	Mitä tehdään, kuka tekee, miten tekee? (istuminen, liikkuminen, jutteleminen, nauraminen...)
<b>Objektit</b>	Mitä objekteja? (esineet, niiden käyttö esim. tietokone, puhelin...)
<b>Tilanne</b>	Millainen tilanne on? (aika, äänet, tauot...)
<b>Tavoitteet</b>	Mihin toimijat toiminnallaan pyrkivät? Mihin johti...?
<b>Tunteet</b>	Millaisilta osallistujat vaikuttavat? (tunteet, ilmeet, eleet, ilo, suru, nauru...)

(mukaiillen Kanasen kirjasta, 2014, 85.)



## Liite 3. Vuorokuunteluohjauksen elementtejä

<p><b>Ohjaustilanteen ilmapiiri</b></p> <p>Kunnioittaminen Kiinnostus Luottamuksellisuus Spontaanisuus</p>	<p><b>Ohjaajan positio</b></p> <p>Kutsu vuoropuheluun ja – kuunteluun Tietoinen ja keskittynyt läsnäolo Kiinnostus Ohjaajan henkilökohtaisen tyylin voimavarat ja heikkoudet Ohjaajan itsensä taustalle jättäminen Ohjaajan eettisyys</p>
<p><b>Vuorokuunteluohjauksen menetelmäosaaminen</b></p> <p>Puhumisen ja kuuntelun tietoinen vuorotelu (esim. 30 % / 70 %) Ulkoisen ja sisäisen kuunteleminen Ohjattavan puheeseen tarttuminen Yhteisten merkitysten löytäminen Reflektointi Hiljaisuuden sieto – ajananto Konfrontointi palauttamassa kohti tavoitetta Sanattomien viestien kuunteleminen / huomioiminen Konkretisointi Metaforien käyttö Huumorin käyttö Eri näkökulmien käyttö Voimaannuttaminen Objektivilitteinen kuunteleminen</p>	<p><b>Ohjaustilanteen rakenne</b></p> <p>Yhteinen sopimus ohjaussuhteesta Tavoitteiden asettelu ja toiminnan suunnittelu yhdessä ohjattavan kanssa Tarpeenmukainen ohjaus ja jatkuva arviointi Keskusteluissa aiheen vaihtamisen tietoinen ilmaisu / Keskustelun siirtymät Kertaaminen, toistaminen, kohdentaminen Käydyn keskustelun kokoaminen Kulttuurikoodien huomioiminen</p>

Eija Mattilan (2008) artikkelista muokannut Eeva Sinisalo-Juha (2008)

#### Liite 4. Syvähaastattelurunko

##### **Palveluneuvontapisteen löytäminen ja sinne pysähtyminen**

Miten löysit palveluneuvontapisteen, -pisteeseen?

Mikä sai sinut pysähtymään neuvontapisteeseen?

##### **Palveluneuvonnan ja -ohjauksen merkitys**

Miten ohjaaja kuunteli sinua?

Mitä kokemasi neuvonta ja/tai ohjaus merkitsi? Mikä neuvonta-/ohjaustilanteessa oli sinulle tärkeää?

Miten koit opiskelijoiden, ohjaajien ja kokemusasiatuntijoiden läsnäolon palveluneuvontapisteessä? Tämän Trion läsnäolon?

##### **Palveluneuvontapisteen ja palveluneuvonnan/-ohjauksen tulevaisuus**

Mitä toivot palveluneuvontapisteeltä tulevaisuudessa?

Entä neuvonnalta ja ohjaukselta?

Mitä muuttaisit?