HUMAK

O P I N N Ä Y T E T Y Ö

Visuaalisdigitaalinen dokumentaatio - ryhmätyönohjauksen vaikuttava tuki

Kari Jonsson

Yhteisöpedagogi

(90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika

(21.3/2021)

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi, työyhteisön kehittäjä

Tekijät: Kari Jonsson
Opinnäytetyön nimi: Visuaalisdigitaalinen dokumentaatio - ryhmätyönohjauksen vaikuttava tuki
Sivumäärä: 67 ja 3 liitesivua
Työn ohjaaja: Anu Järvensivu
Työn tilaaja: Työyhteisövalmennus K.Jonsson oy

Työnohjaukset mielletään perinteisesti luottamuksellisiksi keskusteluiksi, minkä vuoksi on ymmärrettävää, ettei niitä ole juurikaan dokumentoitu. Samaan aikaan ryhmätyönohjauksissa on ollut havaittavissa niiden keskustelun sirpaleisuus, jota on ajoittain haastavaa seurata. Syntyykin epäily, mitä osallistujat saavat tapaamisista. Saman havaitsi monikulttuurisesta työnohjauksesta väitellyt Aija Niemelä (2019, 66), joka totesi työnohjauksen vaikuttavuuden dokumentoinnin olevan niukkaa. Käsitykseni on, että asiakkaille jää varsin vähän konkreetista dokumentaatiota ryhmätyönohjauksista. Kuitenkin työnohjaukset mielletään oppimisprosesseiksi, josta niiden kustantaja ja osallistujat odottavat tuloksia. Tämän vuoksi olen käyttänyt pitkään kehittämääni, osallistujille lähetettävää visuaalisdigitaalista dokumentaatiota.

Tämän opinnäytetyö tutkii kehittämääni dokumentaatiotapaa. Tutkimuskysymyksinä on selvittää asiakaskokemusten avulla dokumentaatiotavan käytettävyyttä ja vaikuttavuutta työnohjauksien tukena sekä sen kehittämiskohteita. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen työelämän kehittämishanke, jonka on tilannut Työyhteisövalmennus K.Jonsson oy. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, joka on toteutettu asiakashaastatteluina. Aineistoa varten on haastateltu kymmentä asiakasta kahdeksasta eri yksiköstä, joilla on kokemus dokumentaatiotavan käytöstä. Työyksiköt on rajattu koskemaan sosiaali-, terveys-, päihde- ja mielenterveysalan yksiköitä. Haastateltavat ryhmät edustavat esimies-, ryhmä- ja yhteisötyönohjausasiakkuuksia Varsinais-Suomesta ja pääkaupunkiseudulta.

Aineisto luokiteltiin teoriaohjaavalla sisällön analyysillä, jonka tuloksina havaittiin dokumentaatiotavan olevan uusi työkalu ryhmätyönohjauksissa. Dokumentaatio jäsentää ja tiivistää työnohjauksia. Se tukee työnohjauksien tavoitteellisuutta ja perustehtävälähtöisyyttä. Dokumentaatio auttaa keskittymään ja pysymään valitussa teemassa. Työtapa tekee näkyväksi keskustelua sekä tukee moniäänistä puhetta. Dokumentaatio yhdistää eri oppimisen kanavia hahmottamisen ja oppimisen tukena. Kirjaaminen koetaan erilaisia mielipiteitä arvostavana ja tasa-arvoistavana työkaluna, joka herättää osallistujien uteliaisuuden ja aktivoi kysymään tarkennuksia. Suhtautuminen dokumentaation on neutraalia tai positiivista ja sen ei koeta vaikuttavan tapaamisen vuorovaikutukseen tai läsnäoloon negatiivisesti. Dokumentaatio toimii muistin apuna ja jättää konkreettisen jäljen työskentelyistä, joihin on mahdollisuus palata. Kerääntyvät dokumentit muodostavat ryhmätyönohjauksen prosessiportfolion, joka toimii prosessin arvioinnin ja työyksikön kehittämisen tukena. Dokumentaatiota käyttöön otettaessa täytyy huomioida sen tietoturvan pelisäännöt. Dokumentaatio näyttää olevan ryhmätyönohjauksen laatua parantava vaikuttava tuki.

Asiasanat: Työnohjaus, dokumentaatio, prosessiportfolio, ekspressiivisyys, visuaalisuus, laatu

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Name of the Degree Programme

Author: Kari Jonsson
Title: Visual digital documentation - impressive support in group supervision
Number of Pages: 67 and 3 attachment pages
Supervisor: Anu Järvensivu
Subscriber: Työyhteisövalmennus K.Jonsson oy

Work or clinical supervision processes are traditionally perceived as confidential discussions. It is therefore understandable that work supervision sessions are rarely documented. Simultaneously, the fragmentation of conversation has been discernible in work supervision for groups, making it challenging to follow at times. All this creates doubt over what the benefits are that the attendees get from the meetings. The same was noted by Aija Niemelä (2019, 66), in her doctoral thesis of multicultural work supervision. Work supervision, however, is still perceived as learning processes, from which employers expect results. Due to these issues, I have long used my developed a method of on sight, visual-digital documentation in my work supervisions, which is then sent to the participants.

This thesis examines the method of documentation used. Research questions are to determine the support and impressiveness of the documentation method, and its areas in need of development, through customer experiences. The thesis is an exploratory work life development project commissioned by Työyhteisövalmennus K.Jonsson Ltd. The thesis is a qualitative study conducted as client interviews. To collect the material, ten clients from eight different units who had experience using the documentation method, were interviewed. Work units are restricted to social, health, substance abuse and mental health services units. The interviewee groups represent manager, group, and community work supervision clients from Finland Proper and the metropolitan area.

The data was categorized by theory-driven analysis which resulted in finding the documentation method to be a new tool to clients. Documentation parses, elucidates and clarifies the supervision processes. It supports the goal-oriented and basic task orientation of the supervision. Documentation helps stay in the chosen theme, helps participants focus, and makes the conversation visible, as well as produces polyphonic conversation. Documentation combines different sensory modalities in support of perceiving and learning. Logging is perceived as an egalitarian tool that values a variety of opinions, and that evokes the curiosity of participants and activates requests for refinements. The attitude towards the documentation is neutral or positive and it isn't perceived to negatively affect the interaction or presence in a supervision session. Documentation acts as an aid to memory and leaves a tangible memory trace of the work that was done, and allows one to return to it later. The accumulating documents form a process portfolio of group work supervision, which serves as support for process evaluation and unit development. When implementing documentation, it is necessary to take into account its rules regarding information security.

Keywords: Work supervision, documentation, procesportfolio, expressivity, visuality, quality,

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO 6
2 TUTKIMUKSEN TIETOPERUSTA JA KÄSITTEITÄ 8
2.1 Mitä työohjaus on? 8
2.2 Työnojauksen historiaa ja lähikäsitteitä 11
2.3 Työnohjauksen teoreettisia näkökulmia 12
2.4 Työnohjaustoiminta käytännössä 13
2.5 Työnohjaus oppimisprosessina ja ryhmädynamiikka 14
2.6 Prosessiportfolio ja muut dokumentaatiotavat työnohjauksen oppimisen tukena 17
3 TUTKIMUKSEN LUONNE 21
3.1 Tutkimusavusteinen kehittäminen 21
3.2 Laadullinen tutkimus 22
3.3 Haastattelu tiedonkeruun metodina 23
3.4 Analyysin valinta 24
4 HAASTATTELUAINEISTON TULOKSET 25
4.1 Kokemustarina 28
4.2 Oppiminen: Hahmottaminen ja jäsentäminen 29
4.3 Oppiminen: Konkretisoituminen ja kehittyminen 30
4.4 Luotettavuus: Oikaistavuus ja totuudenmukaisuus 32
4.5 Luotettavuus: Luottamuksellisuus ja tietoturva 33
4.6 Käytettävyys: Tekninen toimivuus ja visuaalisuus 34
4.7 Käytettävyys: Dokumentaation rajoitukset 36

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

4.8 Vuorovaikutus: Tunteet 37

4.9 Vuorovaikutus: Ohjattavan ja työnohjaajan läsnäolo 38

4.10 Yhdistävä tekijä 39

5 TULOSTEN POHDINTAA 41

5.1 Dokumentaatio ja oppiminen 41

5.2 Dokumentaation luotettavuus 44

5.3 Dokumentaation käytettävyys 46

5.4 Dokumentaatio ja vuorovaikutus 49

5.5 Yhdistävä tekijä 52

5.6 Kehittämistarpeet 53

6 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS 55

7 tiivistelmä 59

LÄHTEET 62

LIITTEET 68

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

1 JOHDANTO

Työnohjaukset perustuvat perinteisesti puheeseen ja työskentelyä ohjaa luottamuksellisuuden vaatimus. Tämä siksi, että työnohjauksissa käsitellään työstä, yhteistyöstä ja asiakkuuksista nousevia arkaluontoisiakin teemoja. Tämän vuoksi työnohjauksia ei ole ollut tapana dokumentoida. Itse työnohjaukseen osallistuneena ja työnohjaajana toimiessani olen huomannut hankaluuden seurata ryhmän puheen ajoittaista sirpaleisuutta ja aiheesta toiseen siirtymistä tajunnanvirran omaisesti. Tunnetusti ihmisen muisti on varsin lyhyt sekä valikoiva ja kun tämä yhdistetään ihmisten erilaisiin tapoihin oppia, on lopputuloksena kirjava sekoitus, mitä osallistujat muistavat ja saavat työnohjauksista. Samoihin asioihin on kiinnittänyt huomiota työnohjauksesta väitellyt Aija Niemelä (2019, 66) työnohjauksen vaikuttavuuden dokumentaatiosta sekä työnohjaajakouluttaja Sinikka Sillanpää (2012, 47) todeten ohjattaville jäävän käteen niukasti dokumentteja työnohjauksista. Kuitenkin osallistujat ja työnantaja, työnohjauksen kustantajana odottavat tuloksia sekä tavoitteellisuutta työskentelyltä.

Työnohjaajat tekevät usein tapaamisten aikana itselleen muistiinpanoja tekemistään havainnoista, toteuttaessaan container-funktiotaan. Container-tehtävällä tarkoitetaan työnohjaajan mieleensä säilömien havaintojen ja huomioiden palauttamista sopivassa tilanteessa ryhmälle takaisin jäsennellyssä muodossa. Nämä muistiinpanot eivät ole osallistujien nähtävissä, vaikka osallistujilla siihen oikeus pyydettäessä olisikin. Miettimään jäänkin, herättävätkö tällaiset ”salaiset” muistiinpanot epäluuloja. Muistan muutaman kerran osallistujan huumorimielessä tokaisseen: ”Mitähän työnohjaaja nyt kirjaa muistiinpanoihinsa ja keiden puheista?”

Vuorotyöstä ja lomista johtuen on ryhmätyönohjauksissa paikalla vaihteleva osallistujien kokoonpano. Erityisesti uuden ryhmän kohdalla työnohjausprosessi joudutaan tavallaan aloittamaan uudelleen useamman kerran. Myös poissaolijat jäävät osattomaksi tapaamiskerran keskusteluista ja oivalluksista. Samaan kiinnitti huomiota eräs osastonhoitaja, joka kaipasi jatkuvuutta työnohjaustapaamisiin. Tällöin herää kysymys työnohjaustyöskentelyn prosessimaisuuden ja kokonaisuuden hahmottamisen toteutumisesta.

Usein uuden ryhmän kanssa aloittaessani työnohjaustyöskentelyä, saan kuulla osallistujien toiveina: ”Ei mitään kortteja, näytelmiä ja leikkejä, ole aktiivinen, etkä mikään passiivinen nurkasta tarkkaileva hymistelijä”. Kommentteja selittänee työnohjauksen teoreettinen epäyhtenäisyys, joka on todettu useaan kertaan työnohjausta tutkivassa kirjallisuudessa (Paunonen-Ilmonen 2015, 45; Ojanen 2000, 11-13). Tämä ilmenee kirjavina tapoina toteuttaa työnohjauksia,

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

kuten erilaisten aktivoivien ja toiminnallisten menetelmien käyttönä tai havainnoivana, vetäytyvän roolin omaavana työnohjaajana, joka antaa ryhmän ohjata prosessia.

Näistä syistä johtuen olen erityisesti ryhmätyönohjauksissa käyttänyt yli 20 vuotta, tapaamisessa toteutettavaa visuaalisdigitaalista työnohjauksen dokumentaatiota. Tämä käytännössä tarkoittaa PowerPoint-muotoon kirjattavaa työnohjauksen keskustelujen dokumentointia kannettavalla tietokoneella. Tuotos syntyy tapaamisen aikana ja on koko ajan nähtävillä dataprojektorin välityksellä. Tapaamisen jälkeen lähetän dokumentin osallistujaryhmän jäsenille tai yhteyshenkilölle. Seuraavassa tapaamisessa dokumentti on taasen nähtävillä ja siihen voidaan tarvittaessa palata. Koosteista syntyy prosessin edetessä prosessiportfolio, josta teen tarvittaessa ja koko prosessin lopuksi yhteenvetoja työskentelyn arviointia varten. Tarvittaessa tietokoneelta on heijastettavissa myös jokin tilanteeseen sopiva teoreettinen tiivistys. Dokumentaatiotavan olennaiset osat ja vaiheet on mallinnettu prosessikuvaukseen (Liite 3).

Olen saanut dokumentointitavasta ohjattavilta positiivista palautetta ja kommentteja, etteivät haluaisi palata vain puheeseen perustuvaan työnohjaukseen, josta koettiin ”jäävän jotenkin tyhjän päälle.” Asiakaspalautteet jäävät mututuntuman tasolle, ellei niistä saada tarkempaa näyttöä. Siksi päädyin tutkimaan asiakaskokemusten avulla dokumentaatiotavan vaikuttavuutta ryhmätyönohjauksien tukena.

Vastaavalla tavalla työnohjauksen dokumentaatiota mallinnettuja tutkimuksia tai selvityksiä en kyennyt löytämään. Taideterapian tutkimuksista löytyy ekspressiivisten (ilmaisullisten) menetelmien kuvauksia. Työnohjauksen kuvallisesta toteuttamisesta ja siitä muotoutuvasta työkirjasta löytyy myös esimerkkejä (Sirola 2017, 316; Pisto 2009, 47). Näissä kuvat toimivat symboleina ja luovat narratiiveja käsiteltävästä teemasta. Kyseisten esimerkkien tulokset ovat olleet mielenkiintoisia ja niihin mielestäni voi tutkittavaa työnohjauksen dokumentaatiotapaa hyvin peilata.

2 TUTKIMUKSEN TIETOPERUSTA JA KÄSITTEITÄ

Tutkimuksen tarkoituksella voidaan ymmärtää sen kartoittavuutta, kuvailevuutta, selittävyyttä tai ennustavuutta. Tutkimuksen tavoitteella kuvataan sen hyötyä tilaajalle. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 134-135.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda asiakaskokemuksista käsitys ja ymmärrys dokumentaatiotavan merkityksestä ryhmätyönohjauksen tukena. Tutkimuksen tavoitteena on saada käsitystä sen vaikuttavuudesta ja saada materiaalia dokumentaatiotavan kehittämiseksi. Työn tilaajana on Työyhteisövalmennus K.Jonsson oy, jota kiinnostaa dokumentointitavan kehittäminen paremmin työnohjausta palvelevaksi.

Tiedossani ei ole tällä hetkellä suoranaista vastaavaa selvitystyötä, jota olisi tehty työnohjauksen saralla, eikä Google Scholar anna hakutuloksena myöskään vastaavuuksia hakusanoilla työnohjaus/dokumentointi/digitaalisuus/visuaalinen/prosessiportfolio/narratiivisuus yhdistelmillä. EBSCOhost- ja PubMed-hakupalveluillakaan hakusanoilla supervision, clinical supervision, work counselling, handledning, on sight ja documentation, ei löydy vastaavaa tutkimusta. Hakutulokset liittyvät työsuorituksen ja projektien tai strategioiden ohjaamiseen ja digitaalisiin opetusalustoihin.

Tällöin on merkityksellistä rakentaa tietoperustaa siitä mitä työnohjauksella tarkoitetaan, kuvata työnohjauksen historiaa, millaiset taustateoriat sitä ohjaavat ja mitä työnohjaus on käytännössä. Tutkimuksen kannalta on merkityksellistä avata myös työnohjausta ohjaavia oppimisen teorioita ja tarkastella työnohjauksessa käytettyjä menetelmiä erityisesti visuaalisuuden ja portfolion näkökulmista. Ryhmämuotoisen työnohjauksen kannalta on merkityksellistä luoda katseita myös ryhmän vuorovaikutukseen, ryhmäilmiöihin ja työskentelyn luottamuksellisuuteen.

2.1 Mitä työohjaus on?

Suomen työnohjaajat ry (2020) määrittelee työnohjauksen seuraavasti:

> Työnohjaus on työhön liittyvää oppimista edistävä ja organisaation toimintaa kehittävä vakiintunut työmenetelmä. Työnohjaus on useamman tapaamiskerran oppimisprosessi, jolle määritellään yhteisön toimintaa tukeva tavoite ja jossa keskustellaan avoimesti ja luottamuksellisesti työhön ja työyhteisöön liittyvistä asioista ja kokemuksista ja jäsennetään eri näkökulmia koulutetun ohjaajan avulla. Työnohjauksessa etsitään ratkaisuja työn sujuvuuden parantamiseksi ja ammatillisen oppimisen edistämiseksi, ja jonka tuloksellisuutta arvioidaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.
>
> Työnohjausta voidaan antaa yksilölle, ryhmälle tai koko työyhteisölle.

> Työnohjaus muodostuu useamman tapaamisen prosessista sekä tapaamisten välillä tapahtuvasta kokemuksellisesta oppimisesta. Tapaamisissa reflektoidaan työhön liittyviä kokemuksia ja niiden yhteyttä asetettuihin tavoitteisiin.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2004, 64-65) määrittelee työnohjauksen seuraavasti neuvolatyössä.

> Työnohjaus on oman alan kokeneemman työntekijän tai ihmissuhdealan asiantuntijan antamana säännöllisenä ja prosessimaisena ohjauksena ja tukena oman työn arvioinnissa, työongelmien erittelyssä sekä tarvittavien toimenpiteiden suunnittelussa. Työnohjauksen tavoitteena on nostaa hoidon laatutasoa. Työnohjaus ei ole työntekijän henkilökohtaista hoitoa, vaan työnohjauksessa käsiteltävät asiat liittyvät laajasti ottaen aina työhön. Työnohjauksen tulee koitua lapsen perheen eduksi, parantaa lapsen hoitoa ja lisätä ohjattavan kykyä ymmärtää ja auttaa lasta. Työnohjaus tähtää siihen, että ohjattava löytää työskentelytavan ja ammattiroolin, joka parhaiten auttaa lasta ja perhettä. Työnohjaus auttaa siten työntekijää säilyttämään objektiivisuutensa ja empatiakykynsä. Työnohjaus, joka tarjoaa mahdollisuuden kehittää omaa työtä ja on myös työntekijän loppuun palamista ehkäisevää toimintaan.

Työnohjaukset siis peräänkuuluttavat yleisesti asiakasorganisaation perustehtävässä pysymistä, sen kirkastamista ja kehittämistä. Työnohjaajan tehtävänä on edesauttaa teemoihin fokusoitumista, konkretisoimista ja niiden realisoimista ohjattavien arkitodellisuuteen (Immaisi 2011, 19). Työnohjauksessa teemat liittyvät monikulttuurisesta työnohjauksesta väitelleen Aila Niemelän (2019, 57) mukaan: ”… muuttumiseen, muutokseen, oppimiseen, kasvamiseen, kehittymiseen, edistymiseen ja sosiaaliseen kontekstiin.” Työelämän monimutkaistumisen myötä työnohjauksesta on tullut varteen otettava työelämän kehittämisen tapa. Työnohjauksen avulla luodaan yhteistä käsitystä työn todellisuudesta kokemuksia jakamalla, niitä näkyväksi tekemällä, jotta niitä voidaan kriittisesti tarkastella ja parantaa työn laatua. Työnohjauksen kokonaisvaltaiseen, yhdessä oppimisen lähestymistapaan liittyy sen kyky uusiutua, käyttää erilaisia menetelmiä ja kehittyä asiakasorganisaatioiden tarpeiden mukaan. (Niemelä 2019, 60-61, 63.)

Julkisen sektorin työelämä, kiireen ja New Public Managementin edellyttämän tehokkuusvaatimusten ympäröimänä (Jonsson 2020, 188), hyötyy toisaalta työnojauksen pysäyttävästä, tukea antavasta ominaisuudesta, missä ajattelua tietoisesti hidastetaan ja tehdään tilaa oivalluksille. Työnohjauksen liiallinen struktuuri voikin huonoimmillaan estää vapaata assosiaatiota, tunnetyöskentelyä ja tuen elementtiä. (Murdoch 2013; Niemelä 2019, 65; Paunonen-Ilmonen 2021; Paunonen-Ilmonen 2015, 112.) Ojanen (2000, 57) muistuttaa oppimisteorioiden (behaviorismi, Piaget, kognitiivinen, konstruktiivinen, kokemuksellinen- ja ongelmanpohjainen oppiminen,

toimintatutkimus, psykoanalyysi, …) perustuvan 1800- ja 1900-luvun vaihteen assosiationismiin, joka ymmärtää ihmisen ajattelun etenevän assosiaatioiden avulla. Assosioiva ihminen liittää pohtimalla aiempia kokemuksia uusiin asioihin. Kokemukselliselle oppimiselle on leimallista laajojen oppimistilanteiden hallinta, jossa arjen hoito- tai johtamistilanne ja niitä työstävä työnohjaamistilanne ovat vastaavia. (Ojanen 2000, 58-59.) Nämä ehdot toteutuvat tyypillisesti työnohjaustilanteissa, jossa dokumentaatio kirjaa työtilanteen synnyttämiä ajatuksia, joihin kollegat liittyvät omilla assosiaatioillaan.

Työnohjauksen narratiivis−ratkaisukeskeinen Fabula−malli kuvaa ulkoistavaa keskustelua, perinteisen sisäisen keskustelun sijaan, jossa viimemainitussa ongelma on ihmisen patologiassa. Ihmisen sisäinen keskustelu tuottaa usein ohuita tarinoita, jotka ovat tunteiden ja tulkintojen värittämiä sekä yksipuolisia. (Paunonen−Ilmonen 2011, 102−103.) Samaa kertoo psykoterapeutti Tuulikki Saaristo (2000, 84) kuvatessaan masentuneen ihmisen negatiivisia kehiä ja niihin huonosti sopivia ratkaisumalleja. Ulkoistava keskustelu näkee ihmisen oman elämänsä asiantuntijana ja sijoittaa ongelmat ihmisen ulkopuoliseen yhteyteen, jotta niitä voidaan tarkastella ja ratkoa. Ratkaisukeskeisen työtavan ajatuksena onkin laajentaa ongelman kokonaiskuvaa, muotoilla tavoitteet ja tunnistaa voimavarat, millä niihin päästään. (Paunonen−Ilmonen 2011, 102−103.)

Perinteisesti työnohjauksen keskeisin työskentelymuoto on ollut yhteinen luottamuksellinen keskustelu ja ajatusten sekä kokemusten jakaminen. Voidaan puhua dialogista, jossa osallistujat kohtaavat, kuuntelevat, kuulevat toisiaan, tuottavat moniäänistä puhetta ja jossa huomio on toisessa. (Kupias & Peltola 2019, 118, 141; Ristikangas & Ristikangas 2013, 83.) Keskusteluun perustuvaan työnohjauksen traditioon ei ole juurikaan kuulunut tapaamisen keskustelujen dokumentointi, jos kohta työnohjaustapaamisissa on voitu käyttää erilaisia aktivoivia menetelmiä.

Kuntaliitto (2019, 5) määrittelee laatuoppaassaan terveydenhuollon laadun osatekijöinä hoidon asianmukaisuuden, asiakaslähtöisyyden, saatavuuden, potilasturvallisuuden, vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden. Paunonen-Ilmonen (2015) kuvaa työnohjausta toiminnan laadun hallinnan varmennuksena, joka on kriittisten menestystekijöiden etsimistä ja tunnistamista. Näitä ovat henkilöstön oman työn itsearviointi, asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja muuttuvien kehittämistarpeiden tunnistaminen, joita toteuttamalla varmistetaan yksikön toiminnan jatkuminen. Henkilöstön tehokkuus, taloudellisuus ja jatkuva oppiminen luovat pohjan toiminnan laadulle ja kilpailukyvylle. Perustehtävän tutkiminen, laajojen tehtäväkuvien tarkastelu ja hal-

tuun ottaminen, uusiutumiskyky ja ammatillinen kasvuprosessi ovat laatutekijöitä, joita voidaan työnohjauksellisin keinoin tukea. Tutkimusten mukaan työnohjaus parantaa ohjattavien toimintaa ja kohottaa laatua, kirkastaa ammatti-identiteettiä sekä parantaa työyhteisöjen toimintaa. (Paunonen-Ilmonen 2015, 9−18; Sosiaali- ja terveysministeriö (2004, 64-65.)

Työnohjauksen seurauksena parantunut työhyvinvointi liitetään lisääntyneeseen palautteeseen työn laadusta ja parantuneena työn hallintana (Koivu 2013, 61). Työnohjauksen talousvaikutuksesta on tehty kustannushyödyn laskukaava, jolla osoitetaan sen nettohyöty (Paunonen-Ilmonen 2015, 16-18). Kestin (2012, 105) väitös työorganisaation hiljaisten signaalien tunnistamisesta ja niiden hyödyntämisestä muistuttaa työnohjausten kyvystä samaan, jotka johtavat työhyvinvoinnin ja tuottavuuden parantumiseen. Tulosparannus, liikevaihdon ja palvelukapasiteetin kasvu ja sairauspoissaolojen väheneminen ovat esimiestyönohjausten tuloksia apulaisprofessori Marko Kestin mukaan (2018, 16-18). Muina työnohjauksen hyötyinä on todettu kriisitilanteiden purkamisen helpotus ja uusien kehittävien ratkaisujen löytyminen. Hyötyjänä ovat asiakas ja toisaalta työntekijä ja työorganisaatio, kun työskentelyn fokus on asiakkaan luomissa tavoitteissa. (Niemelä 2019, 67, 73.)

2.2 Työnojauksen historiaa ja lähikäsitteitä

Työnohjausilmiön käsitteen historia oli tunnistettavissa jo 1920-luvun Euroopan psykoanalyytikkokoulutuksissa sekä kirkon työntekijöiden käyttämänä ja joitakin mainintoja löytyy jo 1800- luvun lopultakin. Suomen työnohjausperinteet alkoivat 1950-luvulla, jolloin työnohjauksen käyttö liittyi kirkon, psykoterapian ja sosiaalityön työnohjaustoimintaan. Terveydenhuollon lääkäreiden työnohjaukselliset Balint-ryhmät käynnistyivät 1970-luvulla ja 1980-luvulla työnohjaus levisi koko sosiaali- ja terveydenhuoltoon, kasvatukseen sekä opetuksen aloille. Työnohjauksen käyttäminen on edelleen levinnyt 1990-luvun lopulta alkaen liike- ja talouselämään ja julkisella sektorilla uusille osa-alueille sekä esimies- ja johtotasoille. Työnohjaus on 2000-luvulla vakiinnuttanut asemansa erityisesti sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan organisaatioissa, joissa jo mielenterveyslaki ja -asetus edellyttävät henkilöstön mahdollisuutta työnohjauksiin. (Paunonen-Ilmonen 2015, 23−25; Mielenterveyslaki 1990, 4§; Mielenterveys-asetus 2009, 1§.)

Työnohjausta käsittelevä kirjallisuus oli Suomessa ennen 1980-lukua käännöstuotantoa englanninkielisistä oppaista. Ensimmäinen suomenkielinen opas julkaistiin 1984, jonka jälkeen kotimaista tuotantoa on ollut enenevästi tarjolla. Suomenkielinen työnohjauksen tutkimus käynnistyi 1980-luvun väitöskirjalla, joita on tänä päivänä jo useita tarjolla puhumattakaan Pro gradu

-tutkielmista ja opinnäytetöistä. (Paunonen-Ilmonen 2015, 24.) Kirjatuotannon myötä käynnistyivät 1980-luvulla lyhyet, muutaman viikon mittaiset työnohjaajakoulutukset, jotka nykyään ovat vakiintuneet oman työn ohessa suoritettaviksi 2-2,5 vuotisiksi koulutuksiksi (mt., 26).

Ruotsin kielen työnohjausta kuvaava käsite handledning tai saksan arbeitsleitung, ovat käsitteinä selkeämpiä, kuin englannin supervision tai (work/professional) counselling ja suomenkielinen työnohjausilmaus, joihin liittyy monitulkintaista problematiikkaa (Paunonen-Ilmonen 2001, 28−29). Viimeksi mainitut käsitteet ovat helposti sekoitettavissa työhön opastukseen ja työnjohdolliseen toimintaan. Työnohjauksen käsitemäärittelyä eivät helpota sen sisar- tai lähimuodot, kuten mentorointi, konsultaatio, työnjohtaminen, koulutus, työnopetus, perehdyttäminen, kehitys- ja tuloskeskustelut, psykoterapia, osastokokoukset ja opiskelijaohjaus (mt., 34−36) puhumattakaan coachingista.

2.3 Työnohjauksen teoreettisia näkökulmia

Työnohjauksella ei ole yhtenäistä teoriapohjaa vaan se näyttää määrittyvän työnohjaajien omista taustoista, koulutuksista, filosofisista näkemyksistä ja kehittyvän modernin ja postmodernin ajan tutkimustulosten myötä (Ojanen 2000, 11-13; Paunonen-Ilmonen 2015, 45; Ahteenmäki-Pelkonen 2006, 47). Työnohjauksen määrittelyä vaikeuttaa sen samanaikaisuus välineenä, menetelmänä ja ammattina coachingin ja psykoterapian tavoin (Niemelä 2019, 57).

Pitkän linjan työnohjaaja Timo Totro (2007) on tiivistänyt työnohjauksen teoreettiset traditiot seuraavasti. Systeemis-psykodynaaminen työnohjaus kumpuaa Tavistock-instituutin traditiosta, jossa keskeisiä teemoja ovat tietoinen-tiedostamaton, container-funktio, paralleeli- ja transferenssi käsitteet. Persoonallisen kasvun ja supportion merkitys ovat merkityksellisiä elementtejä Carl Rogersin humanistisen psykologian ohjaamassa työnohjaustraditiossa. Skeemat, konstruktiivisuus, attribuutiot ja uskomusten kyseenalaistaminen ovat puolestaan keskeisiä elementtejä monimuotoisessa kognitiivisessa lähestymistavassa. (Totro 2007, 125-126.) Kehittävän työntutkimuksen lähestymistapaan liittyvät lähikehityksen vyöhykkeet, ekspansiivinen oppiminen, muutoslaboratoriot ja toimintajärjestelmien osien tutkiminen. Avoimet ja suljetut systeemit, muutoksen kehämäisyys, vuorovaikutus toimintaympäristön kanssa ja poikkeuksien huomaaminen liittyvät systeemisen työnohjauksen traditioon. Ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen työnohjaukseen liitetään tavoitelähtöisyys, tulevaisuusajattelu, kehityksen vahvistaminen ja kannustava yhteistyö ohjattavien kanssa. Työyhteisöjen tarinoiden tutkiminen, niiden hahmottaminen ja rikastuttaminen voimaannuttavat päästämään irti työyhteisön ongelmatarinoista

narratiivisessa työnohjauksessa. Toiminnalliseen tai ilmaisulliseen työnohjaukseen liittyy ajatus kielen tavoittamattomissa olevista kokemuksista, joita voidaan käsitellä liikkeen, kuvien, draaman, musiikin avulla. Työnohjauksen kaaos- ja kompleksisikseen lähestymistapaan liitetään ajatuksia ennustamattomasta muutoksesta, kuormittavasta epämukavuudesta ja erilaisuudesta muutoksen käynnistäjinä sekä epävarmuuden sietämisestä työelämässä. (mt., 126-127.)

Allekirjoitan monen työnohjauksen veteraanin ajatuksen työnohjauksen teoreettisen pohjan merkityksellisyydestä oman ohjaustyön taustatukena ja toisaalta löydän Totron (2007), edellä kerrotun, tiivistelmän myötä useita teoreettisia ”koteja” omalle ajattelulleni pitäytymättä vain yhteen teoreettiseen näkökulmaan. Kokemukseni mukaan asiakas hyötyy työnohjauksesta, jossa voidaan joustavasti yhdistellä tarpeen mukaan erilaisia lähestymistapoja ja menetelmiä, kuten Niemelä (2019, 60-61) jo aiemmin totesi työnohjauksen kyvyn uusiutua asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

2.4 Työnohjaustoiminta käytännössä

Tyypillisesti työnohjausryhmä kokoontuu tapaamisiin noin kerran kuussa tai useammin, jotka ovat kestoltaan tyypillisesti 1,5−2 tuntia. Työnohjauksien pituudet vaihtelevat noin vuoden mittaisesta aina useamman vuoden pituisiin prosesseihin. Useimmiten työnohjausprosessia ohjaa työyhteisön ulkopuolinen, siihen koulutettu ammattilainen, joskin käytetään myös oman toimen ohella työskenteleviä työorganisaatioiden omia työnohjaajiakin. (Paunonen-Ilmonen 2015, 29, 40−44; STOry 2020.) Työnohjauksen mahdollistaa ja kustantaa pääosin työnantaja, jolla on luonnollisesti omia toiveita ja tavoitteita työnohjaustyöskentelylle.

Työnohjauksen kovin ydin liittyy työstä, työyhteisöstä, asiakkaista ja työntekijästä itsestään oppimiseen. Erotuksena koulutukseen tai konsultaatioon työnohjaaja ei anna suoria ohjeita ja neuvoja työnohjattavalle ryhmälleen, vaan toimii pikemminkin fasilitaattorina auttaen ryhmää tunnistamaan itselle merkityksellisiä työskentelyteemoja. (STOry 2020.) Merkityksellistä on antaa osallistujien tuottaa omat kysymyksensä, työskentelyteemansa ja päätyä itse luomiinsa ratkaisuihin (Rantalainen 2017, 283). Vastuu työnohjauksen teemojen esiin nostamisesta on osallistujilla ja tavoitteiden auki purkamiseen täytyy käyttää riittävästi aikaa, jotta niihin voidaan sitoutua (Vehviläinen 2014). Teemojen työstämisessä edetään tavoitteellisesti ja työnohjauksien perinteinen työkalu on yhteinen keskustelu sekä kokemusten jakaminen perustuen auditiiviseen hahmottamiseen (STOry 2020). Työnohjaukset oppimisprosesseina sisältävät aloi-

tus-, työskentely- ja lopetusvaiheet. Samoin yksittäisessä tapaamisessa on tunnistettavissa samoja elementtejä ja vaiheita. Merkityksellistä on työskentelyn palautekeskustelut ja arvioitavuus suhteessa tavoitteisiin. (Paunonen-Ilmonen 2015, 12−21, 23.)

Työnohjaajien kouluttaja Marjo Rantalaisen (2017) tekemän asiakashaastattelujen tulosten mukaan työnohjaajan toiminnassa, vuorovaikutustaitojen lisäksi ohjattavat kokivat merkityksellisiksi uusien näkökulmien ja olennaisen löytämisen, konkretian sekä asiassa pysymisen, mutta tärkeimpänä pidettiin kokemusta kuuntelemisesta. Avoin ja virtaava vuorovaikutus on työnohjauksen ydintä ja työnohjaajalta edellytetään hyväksyvää tasapuolisuutta sekä kanssapohtijuutta, joka mahdollistaa oivallukset ja ratkaisujen löytymisen. (Rantalainen 2017, 277−278.) Ylipäätään keskustelut ja kysymykset ovat aina interventioita työnohjauksissa. Työnohjaajalta edellytetään myös kykyä konfrontoida ja tehdä näkyväksi ryhmän prosessin etenemistä. (Paunonen-Ilmonen 2015, 123, 197.)

2.5 Työnohjaus oppimisprosessina ja ryhmädynamiikka

Työnohjausprosessit käsitetään tyypillisesti oppimisprosesseiksi. Tällöin merkityksellisistä tietoperustaa tarjoavat kokemuksellisen oppimisen teoria, reflektio, jälkikäteisreflektio, dialogisuus, hiljaisuuden merkitys, työnohjaajan rooli, container- ja valtafunktio, joita tarkastelen seuraavaksi. Työnohjaajien kouluttaja emerita professori Soile Keskinen (2002) tiivisti työnohjauksen oppimisprosessin tapahtuvan kolmessa ulottuvuudessa. Perinteisesti työnohjauksen puhe käsittelee työsuojelullisia, jaksamiseen liittyviä teemoja, joista olisi kuitenkin syytä päästä käsittelemään yhteisöllisiä kehittymisen teemoja, joilla ehkäistä esimerkiksi uupumista. Kolmantena ulottuvuutena on tunnistettavissa yksilön sisäinen ja salainen oppimisen maailma. Ohjattavan päänsisäiset opit ja oivallukset, joista ajoittain tihkuu sanoitettuna ja toiminnassa muillekin jaettavaa, on ohjattavan omaa pääomaa, jonka hän kuljettaa mukanaan työpaikasta toiseen.

Työnohjaus nähdään myös kokemuksellisena oppimisprosessina ja -syklinä (Paunonen-Ilmonen 2015, 132-133). Kokemuksellisen oppimisen kehällä tarkoitetaan sykliä, jossa kirjataan ja eritellään kokemuksia, joita pohdintaa, jäsennetään ja johon löytyneitä ratkaisuja ryhdytään kokeillen toteuttamaan. Tästä käynnistyy uusi oppimisen sykli. (Kolb 1984.) Oppimisen keskeinen elementti on reflektio, joka voidaan jakaa omien uskomusten ja strategioiden reflektioon, omien merkitysperspektiivien taustojen itsereflektioon ja kriittiseen itsereflektioon, joka arvioi

omia ongelmanasettamistapoja. Näitä kaikkia tarvitaan omien merkitysperspektiivien muuttamiseen ja uudistavaan oppimiseen. (Mezirow 1995, 8, 35.) Reflektioon liitetään havainto oman kompetenssin ja mielen voimavarojen vapauttavasta vaikutuksesta (Ojanen 2007, 70). Jälkikäteisreflektio, reflektion ohella, on keskeistä aiemmin opitun jäsentämisessä (Mezirow 1995, 21). Ajatuksellisesti tämä lähellä kriittistä ajattelua, jota kuvataan luovaksi, analyyttiseksi vuorovaikutteiseksi ongelmanratkaisuksi, vaikka Paunonen-Ilmonen (2015, 136) haluaakin erottaa sen reflektiivisestä ajattelusta. Kriittisen ajattelun kehittymistä pidetäänkin olennaisena työnohjaukselle. (Paunonen-Ilmonen 2015, 137; Sirola 2017, 315.)

Oppimiseen liitetään ajatus uuden luomisesta, luovuudesta ja sen eri vaiheista. Ensimmäinen vaihe on kysymyksen tai ongelman muotoilu, määrittely tai kuvaaminen, jota seuraa syvällinen uppoutuminen aiheeseen ja kaikenlaisten ideoiden kerääminen. Kolmantena vaiheena on asian ajattelusta irti päästäminen, jolloin ongelma jää hautumaan ja keskitytään tekemään jotain aivan muuta. Aivotutkijoiden mukaan oivallusta edeltää oikean aivopuoliskon Gamma-aktiivisuus, jonka jälkeen idea nousee tietoisuuteen. Viimeisenä vaiheena on idean toteuttaminen, joka on riippuvainen kyvystä jalkauttaa se käytäntöön. (Goleman 2014, 21-25.) Kyseiset vaiheet on helppo liittää työnohjaukselliseen toimintaan yksittäisessä työnohjaustapaamisessa tai dokumentoitavan työnohjausprosessin aikana.

Puhumisen ja toiminnallisuuden rinnalle on syytä nostaa myös hiljaisuuden merkitys työnohjauksissa. Työnohjaajat Gardemeister ja Onnismaa (2007) kuvaavat tietoista, dialogista hiljaisuutta eräänlaisena välitilana, joka mahdollistaa pohdinnan. Hiljaisuus voi tuottaa tyhjän tilan, jossa häiritsevä poistuu ja kuunteleminen mahdollistuu. (Gardemeister & Onnismaa 2007, 90−91.) Työnohjaus kuvataan yleisesti vuorovaikutusprosessina, jonka tavoitteina ovat mm. tunne-elämän tuki ja henkinen kehittyminen (STOry 2020, THL 2020, Paunonen-Ilmonen 2015, 31). Työnohjaus on reflektion ja kokemuksellisen oppimisprosessin lisäksi myös tunnekokemusten työstämistä. Työnohjaukseen liitetään merkittävänä osana esimerkiksi haastavan asiakas- tai esimiestyön luottamuksellinen tunnepurku ja tunnetyöskentelyn mahdollistaminen. Näitä kuvaavat esimerkiksi transferenssin, vastatransferenssin ja vastarintailmiöiden tutkiminen. (Paunonen-Ilmonen 2015, 99−110, 132−133.) Tällöin on merkityksellistä luoda ja ylläpitää työnohjausryhmään oppimista tukeva ja luotettava ilmapiiri, jossa vuorovaikutus on keskeisessä roolissa (Rantalainen 2017, 281).

Oppimisprosessiin liitetään ajatus huomion keskuksesta ja sen reunoilla olevista asioista. Nämä vaikuttavat jatkuvasti toisiinsa, vaihdellen paikkaansa. Työnohjaajaa kiinnostavat myös huomion reunoilla olevat teemat, jotka olisikin syytä nostaa työskentelyn keskiöön. Samoin työnohjaaja kiinnittää huomiota keskusteluissa toistuviin asioihin. (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini & Soininen 2011, 38−39.) Hieman samaa kuvataan työnohjaajan container-funktiolla, jossa työnohjaaja ensin kuunnellen säilöö ohjattavien kertomuksia, havaintoja ja toistuvia teemoja palauttaen ne myöhemmin ryhmälle takaisin työstetyssä muodossa, vaikka kysymyksinä. Tällöin on mahdollista tarkastella tapahtunutta etäämmältä ja oppia siitä. (Bion 1962, 90–91; Keski-Luopa 2011, 281−282; Totro 2007,128.)

Työnohjaus nähdään myös työn laadun varmistajana ohjattavan ammatti-identiteetin vahvistajana ja työyhteisön toiminnan parantajana. Tyypillisesti työnohjausta on käytetty tehtävissä, joissa asiakas- ja potilassuhteiden käsittely on keskeisellä sijalla. Työnohjauksen tavoitteena on oman työn, itsensä tutkiminen ja itsearviointi. Tavoitteena on jaksamisen ja oppimisen tuki suhteessa työorganisaation perustehtävään. (Paunonen-Ilmonen 2015, 11−12, 17, 27, 29.) Työnohjausistuntojen säännöllinen toistuvuus on keskeistä kasvun ja oppimisprosessin kannalta (Ala-Karvia 2012, 20; STOry 2020). Oppimisen kannalta on merkityksellistä myös tunnistaa, kuinka erilaisia oppijoina olemme. Neurolingvistisen (NLP) ohjauksen mukaan osa meistä hahmottaa ja motivoituu toimintaan yksityiskohdista, joista rakentuu kokonaisuuksia ja osa taasen motivoituu kokonaisuuksien hahmottamisesta, jotka sisältävät detaljeita (Leitola 2001, 38).

Työnohjaajan roolista ja persoonan sopivuudesta työnohjauksen oppimisen edistäjänä on tutkijoilla kirjavia käsityksiä. Edna Murdoch (2013, xxvii-xxviii) kuvaakin työnohjauksen olevan toteuttajansa kaltaista. Niemelä (2019, 94) puolestaan kuvaa taitavaksi työnohjaajaa, jolla on narratiivinen reflektiivinen perspektiivi, joka tarkoittanee kykyä tarinallistaen heijastaa kerrottua takaisin uudesta näkökulmasta. Riittävän työelämä- ja sen kehittämistuntemuksen, työnohjaajakoulutuksen, oman työnohjauksen ja riittävän alan tuntemuksen lisäksi, nousevat erityisen tärkeiksi taidoiksi kuunteleminen, tasapuolisuus ja luotettavuus. Ryhmädynaamisten ja yksilöpsykologisten taitojen lisäksi pidetään johdonmukaisuutta tärkeänä ominaisuutena. (Paunonen-Ilmonen 2015, 198.) Työnohjaaja ja terapeutti kuvautuvat yhdessä ääripäässä objektiivisina, ulkopuolisina, neutraaleina, poikkeavan tunnistavina asiantuntijoina ja toisessa, systeemisen ajattelun päässä asiantuntijuuksiensa yhdistävinä kumppaneina (Totro 2014, 280−281). Työnohjaajan rooliin liittyy tilannejohtamisen positio, tiettyä vallankäyttöä sekä auktoriteettiasema,

jota ei voida työnohjaustilanteessa täysin välttää. Valta-aseman eritasoisuus näyttäytyy jo toimijoiden nimissä. Työnohjauksessa työnohjaaja tavallaan ohjaa ohjattavaa. Keskeistä onkin valta-asetelman tiedostaminen, jotta työnohjauksesta syntyy luottamuksellinen ja turvallinen tila. (Poole 2010.) Valta-asetelma näyttäytyy myös siinä, mihin asioihin työnohjaaja tarttuu asiakkaiden kertomuksissa ja mitkä jäävät vähemmälle huomiolle (Rantalainen 2017, 277).

2.6 Prosessiportfolio ja muut dokumentaatiotavat työnohjauksen oppimisen tukena

Seuraavaksi kuvaan tutkittavaa työnohjauksen oppimista tukevaa dokumentointitapaa muistuttavia tai sitä ajatuksellisesti lähellä olevaa tietoperustaa. Tallaista materiaalia on tunnistettavissa kuvallisen työnohjauksen, kirjeiden ja erilaisten terapiatapojen hyödyntäminä. Lähellä tutkittavaa teemaa näyttäisi olevan, erityisesti opettajien koulutuksessa käytetty portfoliotyöskentely (Niikko 2000, 57−59).

Ekspressiiviset (ilmaisulliset) menetelmät kehittyivät osaksi taideterapiaa Yhdysvalloissa 1970−luvulla. Ne voidaan jaotella aistillisen, ilmauksellisen, olemisen ja kokemuksellisen työskentelyn muotoihin, joista kahteen viimemainittuun liittyvät kuvat, kirjoittaminen ja tarinat. Ekspressiivisille menetelmille on leimallista eri aistimodaliteettien (aistikanavien) yhdistäminen, esimerkiksi puhe, kirjoittaminen ja kuvat. (Rönkkö 2014, 152−153.) Toikka ja Rantanen (2009) esittelevät kuvalliset tekniikat (visual techniques) osana tutkimuksellista kehittämistoimintaa, joita käytetään ilmiöiden jäsentämiseen, kollektiivisen tietoisuuden lisäämiseen ja konkretisointiin. Visualisointi mahdollistaa ilmiöiden tutkimisen ja kriittisen keskustelun myös vaikeasti käsitteellistävistä asioista. (Toikka & Rantanen 2009, 110−112.) Näin prosessiportfolio ja muut työnohjauksen käyttämät menetelmät dokumentoinnin apuna, voidaan nähdä ekspressiivisinä tai kuvallisina menetelminä.

Kognitiivisen psykoterapiaprosessin alkuun sijoittuvan reformulaatiojakson tavoitteena on tiivistää asiakkaan kertomuksista terapiatyöskentelyn keskeiset tavoitteet ja tunnistaa ongelman kuumimmat juurisyyt. Reformulaatiojakson työskentelyn tuotos on terapeutin kokoama ”ystäväkirje”, joka voi saada vaikka diaesityksen kuvallisen muodon, höystettynä musiikilla, puheella ja tekstillä. Sen tehtävänä on heijastaa takaisin asiakkaan tilanne, validoida hänen kokema kärsimys, luoda luottamusta, käynnistää itsereflektio sekä fokusoitua työskentelyn tavoitteisiin. Saman tapaista hyvästelykirjettä voidaan hyödyntää terapian päättyessä, arvioinnin apuna ja katseiden suuntautuessa tulevaan elämään. (Laakso 2006, 2020; Ehrling 2006, 134;

Tuomisalo 2017, 31, 33.) Psykoterapeutti Malinen (2009) kuvaa kirjeitä ”luonnollisina jatkeina” työnohjaustapaamisten keskusteluille, joissa ohuet ongelmatarinat saavat uusia rikkaampia näkökulmia ja merkityksiä. Kirjoittaminen on interventio, josta on raportoitu jo 1970-luvulla. Se on työnohjausta monipuolistavaa ja rikastuttavaa, sopien erilaisiin työnohjauksen vaiheisiin. (Paunonen-Ilmonen & Heinonen 2020, 133.) Sirola (2017, 316, 321) käyttää työnohjauksissaan kuvallista dokumentoivaa työkirjaa, joka jää osallistujille ja tunnistaa sen ansion prosessiarvioinnin, työn arjen ja johtamisen apuna. Tarkoituksena on, ettei oppimista tapahtuisi vain työnohjausistunnossa, vaan myös niiden välissä prosessoidaan käsiteltyjä asioita.

Tutkittava dokumentaatiotapa tuottaa prosessin aikana kerääntyvää materiaalia, jota voidaan tarkastella myös prosessiportfoliona. Portfolion latinankielinen tausta viittaa kantamiseen tai kuljettamiseen (portare) ja folio puolestaan arkkeihin tai paperisiin sivuihin, joita kuljetetaan mukana rasiassa. Myöhemmin portfolio on ymmärretty dokumenttien säiliöksi, kansioksi tai salkuksi ja Suomessa mm. oppimissalkuksi, arviointikansioksi tai työkansioksi. Suomessa portfoliotyöskentely on ollut oppimisen käytössä varhaiskasvatuksessa, perusopetuksesta ammatillisen koulutuksen kautta korkeakouluihin saakka jo 1990-luvulta alkaen. (Niikko 2000, 12−13; Linnankylä & Kankaanranta 1999, 227.)

Kun tarkoituksena on kehittää ammatillisuutta, persoonallista kasvua, kykyjä ja osaamista, voidaan portfolio nähdä välineenä, keinona ja menetelmänä. Tällöin portfoliotyöskentely on ajatusten, toiminnan ja oman oppimisen tarkastelun väline. Edellä mainittujen teemojen tarkastelu edellyttää reflektiota, jota portfoliotyöskentely tukee. Portfolio tuotoksena tarkoittaa parhaiden töiden ja osaamisen kokoelmaa, jotka kuvaavat omaa työtä ja kehittymistä. (Niikko 2000, 15−18.) Reflektio, työnohjauksen tärkeimpänä kognitiivisena prosessina, on kokemuksen vangitsemista, pohtimista ja sen arvioimista. Tämä edellyttää oleellisten asioiden ja havaintojen yhteen kokoamista, niiden analyysiä, jotta uusia merkityksiä syntyisi. (Kärkkäinen 2019, 24-25.) Lastensuojelussa sekä varhaiskasvatuksessa lapsen oman kasvun kuvaajana ja tukena, on myös käytetty samantapaista kasvunkansiota (Hanhisalo & Ismail 2011, 30; Lindström & Tiainen 2013, 10).

Prosessiportfolio nähdään prosessina, jolle on leimallista itsereflektio, arviointiprosessi ja tulevaisuuden oppimishaasteet. Tällöin prosessiportfoliossa tulee kuvatuksi työskentelyprosessin kulku. Prosessiportfolion keskeiset tavoitteet ovat tukea persoonallista ja ammatillista kasvua, kehittymistä, reflektiota ja itsearviointia. Prosessiportfolio tehdään itselle ja se kuvastaa nyky-

tilaa sekä tukee itseymmärrystä. Se auttaa hahmottamaan itseä, omia käsityksiä, ammatti-identiteettiä ja millaisia olemme ihmisinä. Prosessiportfolio on narratiivi itsestämme, jolla konstruoimme ja jäsennämme tarinaa identiteetistämme. Samalla prosessiportfolio on alusta uudelle kasvulle ja muutokselle, koska prosessiportfolion tarinat sisältävät myös epäonnistumisia ja pettymyksiä. Prosessiportfolion tekijä nähdään aktiivisena, sitoutuneena oman kasvuprosessin tutkijana ja prosessin omistajana, joka ymmärtää prosessiportfolion avulla syvemmin monimutkaisia oppimisilmiöitä. (Niikko 2000, 57−59.)

Työnohjaustyöskentelyn yleinen perusoletus on niiden luottamuksellisuus, koska muutoin vaikeista ja aroista teemoista ei päästä keskustelemaan (STOry 2020). Teemat saattavat koskea haastavien asiakkuuksien herättämiä tunteita, työyhteisön sisäistä problematiikka tai vaikka palautteen antamista kollegalle. Luottamuksen kokemukseen liittyy keskeisesti myös tietoturva. Esimerkkinä kiristyksiin ja rikosilmoituksiin päätyneen psykoterapiapalveluita tarjoavan Vastaamon (YLE 23.10.2020) asiakastietoihin kohdistunut tietoturvamurtojen saama laaja julkisuus. Vastaamon tietomurron uhrille turvattomuutta tuonut kokemus oli myös terapeuttien hyvin kirjava tapa dokumentoida tapaamisen sisältöjä. Ylen skitsofrenian hoitoa käsitelleessä dokumentissa korostettiinkin asiakasdokumentoinnin läpinäkyvyyttä ja sen yhteistä rakentamista asiakkaan kanssa. (YLE 4.11.2020)

Dokumentaation elementtejä on tunnistettavissa työnohjaajaopiskelijoiden strukturoimattomissa oppimispäiväkirjoissa, joiden ideana on oman oppimisen reflektio (Paunonen-Ilmonen 2015, 12, 41, 26). Päiväkirja oppimisen välineenä on metodi mietteiden, tuntemusten ja tapahtumien kytkemiseksi toisiinsa. Kirjoitustuotoksella on tavoitearvon lisäksi itseisarvo ja merkitys sellaisenaan. Päiväkirjamerkinnät kuvaavat ja luovat kiinnekohdan, josta käsin voi jatkaa uuden etsimistä. Oppiminen potentiaalin saavuttamiseksi mahdollistuu, oman luontevan ja ymmärretyn puhekielen ilmausten avulla, ei ohjaajan kielen kautta. Siksi dokumentaatioon tulee sisältää ryhmän itse tuotettuja ilmauksia ja oivalluksia. (Lukinsky 1995, 234−235, 237.) Toisinaan kirjallista materiaalia käytetään työnohjauksissa esimerkiksi tapaamiseen valmistautumisessa, jolloin joku ohjattavista hahmottelee toivomansa teemansa kirjalliseen muotoon ja lähettää sen etukäteen osallistujille pohdittavaksi (Nieminen 2008, 79).

Työnohjauksen dokumentaatiota käytän säännöllisesti perustehtäväkuvauksissa laatimalla visuaalisen käsitekartan. Erityisesti prosessin alkuvaiheessa on työnohjaajalle merkityksellistä saada kuva asiakasryhmän käsityksestä heidän työnsä kokonaisuudesta. Tällöin on hyvä luoda katsaus käsite- ja miellekarttoihin. Käsitekartat ymmärretään miellekarttoja tehokkaammiksi

oppimisen graafisiksi välineiksi ja ne kuvaavat tarkasti ajatteluamme. Miellekartat (mind maps) perustuvat assosiaatioihin ja ovat sisällöiltään varsin keveitä. Käsitekartat puolestaan perustuvat ihmisen ajattelun perusyksiköihin, joita ovat mielikuvat, käsitteet ja niistä syntyvät ymmärrykset maailmasta. Käsitekartoilla voidaan tutkia ajattelua, oppimista ja ne ovat puhetta ja kirjoitusta kehittyneempiä ilmaisun tapoja. Kehittyneelle käsitekartalle on leimallista kehystetyt käsitteet ja yhteyksien kuvaaminen. Ne voivat sisältää kuvioita, olennaiset asiat kuvataan hierarkkisesti ja asiat ilmaistaan vain kerran käsitekartassa. Käsitekartat voidaan ymmärtää myös laatutyökaluiksi. (Åhlberg 2018, 47−49.)

Nonaka ja Takeuchi (Nonaka 1991) loivat SECI-oppimisen mallin (sosialisaatio – ulkoistaminen – yhdistäminen – sisäistäminen), jossa reflektion avulla tehdään yksilöiden hiljaista tietoa jaetuksi yhteiseksi tiedoksi ja muokkaamalla siitä uutta ymmärrystä. Sirola (2017) on jatkokehittänyt SECI-mallia työnohjauksiensa työkirjatyöskentelyissä. Siinä hiljainen sosiaalistunut tieto ulkoistetaan vuorovaikutuksessa eksplisiittiseksi ja sitä yhteisen vuorovaikutuksen avulla yhdistellään, kunnes se sisäistetään jälleen hiljaiseksi tiedoksi, spiraalin käynnistyessä uudelleen. Uutta tietoa syntyy ja oppimista tapahtuu, kun ihmiset ovat vuorovaikutuksessa ja erilaiset tiedonlajit yhtyvät (hiljainen ja eksplisiittinen tieto). Hiljaisen tiedon ulkoistaminen on prosessin keskeinen vaihe, jota voidaan toteuttaa työkirjatyöskentelyn kuvien ja merkkien avulla. Työkirja on alussa tabula rasa, johon piirtyy yhteisen työskentelyn aikana kuva, jota tarkastellaan. Työkirjan etuna on sen kyky visualisoida ja konkretisoida puhuttua saman tein. Dokumentoitavan materiaalin jatkuva oikeellisuuden varmistaminen on myös keskeistä, jotta dokumentoijan tulkinnoilta vältyttäisiin. Kun visuaalista tuotosta tarkastellaan, mahdollistuu kertojien omien sisäisten representaatioiden tunnistaminen ja kuohuttaviin asioihin saadaan etäisyyttä. Työnohjauksen työkirjan koetaan edistävän avointa dialogia. (Sirola 2017, 299-303, 315.) Sirola (2017, 322) kuvaa käyttämäänsä työkirjaa ja työnohjaaja Pisto (2009, 47) kuvien hyödyntämistä työnohjauksen kolmanneksi osapuoleksi (työnohjaaja, ohjattavat ja kuvat/työkirja). Kuvissa, niin kuin suullisessa vuorovaikutuksessakin, ovat läsnä samat tilanteen herättämät tunteet ja kokemukset (Pisto 2009, 47).

3 TUTKIMUKSEN LUONNE

Tutkimuksen tilaajalla (Työyhteisövalmennus K.Jonsson oy) on tarkoitus selvittää asiakaskokemuksien avulla käyttämänsä työnohjausten dokumentointitavan käytettävyyttä, ymmärtää sen toimivuutta ja tavoitteena tunnistaa työtavan kehittämistarpeita. Siksi päädyin laadulliseen työelämän tutkimukselliseen kehittämistyöhön, jolla tarkoitetaan konkreettista toimintaa määritellyn tavoitteen suunnassa. Haasteena tällöin on tieteellisesti uskottavan ja ammatillista toimintaa hyödyttävän teorianmuodostus. (Toikko & Rantanen 2009, 14, 29−34.)

3.1 Tutkimusavusteinen kehittäminen

Tutkimuksessa on elementtejä tutkimusavusteisesta kehittämisestä, koska se pyrkii palvelemaan käytäntöä hyödyntäen aiempaa tutkimustietoa. Tosin muutosinterventiot jäävät tässä kehittämishankkeessa osin myöhemmin toteuttavaksi. Toisaalta tutkimuksessa on elementtejä toimintatutkimuksesta, jossa on tavoitteena käytännöllisen tiedon muodostaminen ja jossa tutkijan rooli vaihtelee ulkopuolisesta asiantuntijasta osallisen rooliin. (Toikko & Rantanen 2009, 14, 29−34.) Tässä tutkimuksessa edellä kuvattu ilmenee kaksoisroolinani. Toisaalta pyrin toimimaan mahdollisimman ulkopuolisena tutkijana ja toisaalta omaan historian työryhmän työnohjaajana. Toki työnohjaajan rooli on aina työryhmän ulkopuolinen asiantuntijarooli ja samalla hyvinkin tietoinen ryhmän sisäisistä kysymyksistä olematta ryhmän työntekijä.

Tutkimusta voidaan tarkastella myös lineaarisena kehittämisprosessina, jossa tavoite on määritelty dokumentaation käytettävyyden kuvaamiseksi asiakaskokemusten perusteella ja kehittämistarpeiden tunnistamiseksi. Prosessi etenee tutkimussuunnitelmasta sen toteuttamiseen ja tulosten arviointiin sekä niiden toteuttamiseen. Toisaalta lineaarinen malli ei useinkaan etene, niin kuin on alun perin kaavailtu, koska kehittämistoiminta on myös sosiaalinen prosessi. (Toikko ym. 2009, 64-66.) Tämä ilmeni jo tutkimuksen toteutuksen alkuun liittyneessä esitutkimuskyselyssä, joka muokkasi varsinaisen haastattelun kysymyksiä. Haastattelun aineisto tuki ajatusta teoriaohjaavasta sisällön analyysistä, joka antoi tilaa haastateltavien ajatuksille. Tällöin voitaisiin puhua spagettimaisesta kehittämisprosessista, jossa ollaan avoimia ulkopuolisille vaikutteille (asiakkaiden antama aineisto) kuvattaessa sinänsä monimutkaista ja vaikeasti ennakoitavaa työnohjaustapahtumaa ja sen dokumentointia. (Toikko ym. 2009, 69−71.)

3.2 Laadullinen tutkimus

Tämän tutkimuksen tiedonintressi on kvalitatiivinen, jolla etsitään syvempää, kokonaisvaltaista ymmärrystä tutkittavan ilmiön merkityksestä ja tarkoituksesta. Tutkimuksen metodologiaa, kuvataan ontologialla, olemisen tavalla ja epistemologialla, tietämisen mahdollisuudella. Laadullisen tutkimuksen ontologia on sosiaalinen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 14.) Tässä tutkimuksessa se tarkoittaa ihmisen konstruoiman, alati muutoksessa olevan työnohjausdokumentaatiotavan asiakaskokemusten tulkintaa, jossa ei ole yhtä totuutta. Tällöin tutkimuksen tutkimusparadigmaksi/tiedonintressiksi valikoituu aristoteelinen, syvempään ymmärtämiseen pyrkivä (mt., 26-27) konstruktivismi (Lähdesmäki, Hurme, Koskimaa, Mikkola & Himberg 2009), tarkoittaen tässä yhteydessä työnohjauksen todellisuuden ja dokumentaation rakentumista sosiaalisesti ja kulttuurisesti. Tutkimuksen tietoteoriana, siis miten tieto asiasta saadaan, on epistemologinen relativismi, jossa ollaan kiinnostuneita ihmisten asioille antamista subjektiivista merkityksistä, eikä absoluuttisesta totuudesta. (Tuomi ym.14, 44; Lähdesmäki ym. 2009; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tämä edellyttää sitä, että ilmiöstä kysytään osallistujilta heidän subjektiivisia käsityksiä, koska tästä ei ole olemassa objektiivista, yksiselitteistä tietoa. Toisaalta tutkimus on pragmatistinen, jossa tulkitaan osallistujien kokemuksia dokumentointitavan toimivuudesta, sen hyödyllisyydestä ja pyritään konkreettisiin parannuksiin (Tuomi ym. 2018, 118).

Koska kyseessä on asiakkaiden todellisten kokemusten kuvaaminen, oli haastattelu sopivin tiedon keruun menetelmänä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Samoin olen soveltuvin osin hyödyntänyt 21-vuotista työnohjaajakokemustani aineistona. Haastattelun tuloksia tulkitaan teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Analyysin tueksi olen ottanut mukaan joitain lainauksia haastateltavilta, jotka pyrkivät olemaan vain esimerkkejä alkuperäisistä ilmauksista kyseisen analyysiluokasta, eivätkä niinkään evidenssiä kyseisestä teemasta (Tuomi ym. 2018, 22).

Päädyin kymmenen hengen näytetyyppiseen otantaan, koska laadullisella tutkimuksella ei ole tavoitteena tilastolliset yleistykset, siksi aineiston koko ei tarvitse olla suuri (Tuomi ym. 2018, 73). Päädyin keräämään tietoa ihmisiltä haastattelemalla, koska laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata, ymmärtää ilmiön merkitystä ja vaikutusta, jotta sille muotoutuisi, jonkinlainen teoreettinen kehys (mt., 73), jota voisi peilata teoriapohjan aihetta sivuaviin tutkimuksiin. Haastateltaviksi valitsin eliittiotannalla (mt., 74) henkilöitä, joilla oli todellisia kokemusta asiasta ja olevan itsensä ilmaisemisen sekä kriittisen ajattelun taito. Saturaatio, eli aineiston kyllääntyminen (mt., 74−76) ilmeni haastatteluissa puheiden alkaessa toistaa jo aiemmin sanottua, eikä uutta tietoa ollut enää saatavissa.

3.3 Haastattelu tiedonkeruun metodina

Tutkimuksen kohderyhmiksi valitsin dokumentointitavasta kokemuksia omaavia ryhmätyönohjausasiakasryhmiä julkisen sektorin sosiaali-, terveys-, mielenterveys- ja päihdeyksiköistä. Organisaatiot sijaitsevat Varsinais-Suomessa ja pääkaupunkiseudulla. Valitsin tutkimuksen näytteeksi kymmenen haastateltavaa kahdeksasta yksiköstä. Heistä yhdeksän oli naisia ja yksi mies. Haastateltavista neljällä oli ylempi korkeakoulututkinto ja muilla ammattikorkeakoulu- tai alempi tutkinto. Puolet haastateltavista oli esimiesasemassa. Kahdella haastateltavalla ei ollut aiempaa työnohjauskokemusta, yhdellä oli kaksi kokemusta, kahdella kolme kokemusta ja viidellä kokemus neljästä tai useammasta työnohjauksesta. Haastateltavat valittiin eliittiotannalla. Kahdesta yksiköstä valitsin ohjaajan ja esimiehen, koska nämä edustivat työyhteisötyönohjausryhmiä. Kolme haastateltavaa olivat ryhmätyönohjausryhmistä ja kolme haastateltavaa olivat esimiesten ryhmätyönohjausasiakkaitani. Haastattelukysymysten laadinnan tueksi tarkoitettu esitutkimus toteutettiin Webropol-kyselynä, joka auttoi tarkentamaan haastattelukysymyksiä. Esitutkimuskyselyn vastausprosentti oli 100 ja se antoi myös haastateltavien taustatiedot. Muutoin kyselyn tuloksia ei tässä opinnäytetyössä käytetty.

Päädyin puolistrukturoituun teemahaastatteluun, jossa ensimmäinen ja viimeinen kysymys olivat avoimia kysymyksiä. Haastattelussa onkin merkityksellistä antaa tiedonantajien ensin puhua vapaasti teemasta (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 40). Haastattelut toteutettiin keväällä 2020 noin kuukauden aikana, jolloin Covid-19 takia haastattelut toteutettiin pääosin etäyhteydellä. Live-haastattelut toteutettiin osallistujien työpaikoilla. Haastattelutilanteet olivat ilmapiiriltään rentoja, koska olimme tuttuja työnohjaustilanteista ja motivoin haastateltavia kertomaan avoimissa kysymyksissä kaikkea, mitä dokumentaatio toi heille mieleen. Strukturoiduissa kysymyksissä tein tarkentavia lisäkysymyksiä.

Haastatteluaineiston tallentaminen on merkityksellistä analyysin tekemisen kannalta ja mahdollistaa havaintojen uudelleen tarkistamisen ja kyseenalaistamisen. Haastatteluaineiston litteroinnin tarkkuuden määrittelee sen käyttötarve. Asiasisältöön keskittyvässä haastattelussa, jossa mielenkiinto kohdistuu rajattuun tapahtumakulkuun, riittää sana- ja puheenvuorojen kuvausten tarkkuus. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 12−13.) Haastattelut tallennettiin sähköisesti kannettavalle tietokoneelle Audacity -ohjelmalla. Aineisto litteroin sanatarkkuudella, koska tutkimus oli kiinnostunut dokumentaatiotavan asiakaskokemuksien asiasisällöstä. Yksi haastattelu ei taltioitunut sähköisesti, mutta onnekseni taltioinnin lisäksi kirjasin manuaalisesti kaikki haastattelut taltioinnin aikana. Haastatteluihin laadittua kysymyslistaa (Liite 1.)

sovelsin riippuen siitä, mitä haastateltavat olivat ensimmäisessä vapaavastausosiossa kertoneet. Kuitenkin niin, että kaikkiin kysymyksiin sain jonkinlaisen vastauksen.

3.4 Analyysin valinta

Laadullisen tutkimuksen analyysiä kuvataan aineistolähtöiseksi, teoriaohjaavaksi tai teorialähtöiseksi. Täysin aineistolähtöistä analyysiä, joka tavoittelee uutta teoriaa, ei kaiketi voi puhtaasti olla olemassa. Kaikessa analyysissä on jokin esiymmärrys tai teoreettinen käsitys tutkittavasta aiheesta. Teoriaohjaavassa analyysissä aiemmat teoriat auttavat analyysiä luoden kuitenkin uusia näkökulmia. Teorialähtöinen analyysi testaa uudessa tilanteessa aiempaa tietoa. (Tuomi ym. 2018, 80−84, 90; Eskola 2018, 182.) Sisällönanalyysillä tarkoitetaan aineiston objektiivista systematisointia päätelmien tekoa varten. Kyse ei ole totuuden etsimestä, vaan suhteessa olemisen ja todellisuuden ymmärtämisestä ajattelutapana. Aineisto pelkistetään, ryhmitellään, luokitellaan, käsitteellistetään, verrataan tuloksia aiempaan teoriaan ja päädytään johtopäätöksiin. Teoriaohjaavassa analyysissä edetään myös aineiston johdattelemana, mutta sitä liitetään teoreettisiin kuvauksiin. (Tuomi ym. 2018, 87−98.) Toisaalta tutkimuksen menetelmät tarkentuvat ja muotoutuvat vasta tutkimuksen edetessä. Sisällön analyysissä on kyse vaihe vaiheelta etenevästä, aineiston keräämisen ja teorian kehittämisen vuorovaikutteisesta käsitteellistämisprosessista. (Kiviniemi 2018, 62, 65.)

Tässä opinnäytetyön aineistossa oli joitakin teemoja, joita olisi voinut tarkastella aineistolähtöisestikin, mutta tämä olisi johtanut hieman outoon hybridimalliin osin teoriaohjautuvaan ja osin aineistolähtöiseen luokitteluun. Tutkimusaiheen omasta esiymmärryksestä ja esitutkimuksen kyselyn materiaalista rakentui varsinainen haastattelukysymysten lista. Tällöin käsittääkseni ei voida enää puhua puhtaasta aineistolähtöisyydestä, koska jo omaa esiymmärrystä ovat varmasti ohjanneet erilaiset teoreettiset opit ja oivallukset, jotka ilmenivät jo kysymyksissä. Tämän vuoksi päädyin teoriaohjaavaan sisällön analyysiin, joka kuitenkin antaa tilaa aineistostakin nouseville teemoille. Kuten Tuomi & ym. (2008) kuvaavat laadullisen tutkimuksen elämistä ja muotoutumista aineistoon sekä teoriaan perehtymisen myötä (Tuomi ym. 2008, 136).

Laadulliselle tutkimukselle on myös leimallista, että kaikkia aineiston seikkoja ei voida yhdessä tutkimuksessa esitellä ja se edellyttää aineiston tarkastelun rajaamista valittuihin teemoihin. (Kiviniemi 2018, 64). Kun tutkimustehtävänä oli saada käsitys dokumentaation käytettävyydestä, jäi pieni osa aineistosta analyysin ulkopuolelle.

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

4 HAASTATTELUAINEISTON TULOKSET

Haastatteluaineistoa on tässä opinnäytetyössä tarkasteltu teoriaohjaavalla sisällön analyysillä, koska jo kysymysten laadintaan on vaikuttanut oma esiymmärrykseni aiheesta. Puhumattakaan teoriapohjasta, josta löytyy runsaasti aihetta sivuavaa tutkimusta. Tässä analyysissä aineistoa tarkastellaan ja luokitellaan yhtenä kokonaisuutena, koska aineistossa ei ollut havaittavissa tunnistettavia eroavaisuuksia koulutustaustan, työpaikan vastuuaseman, sukupuolen tai työnohjauskokemuksen mukaan.

Haastatteluaineiston vastaukset olivat tiivistettävissä pelkistettyihin ilmauksiin, joista oli tunnistettavissa kahdeksan alaluokkaa. Nämä olivat puolestaan otsikoitavissa neljäksi pääluokaksi, joista oli tunnistettavissa niitä yhdistävä tekijä. Esittelen analyysin tulokset alaluokittain alaluvuissa 4.2 – 4.9. Oppimisen pääluokkaa kuvaavat alaluokat ovat alaluvuissa 4.2−4.3, luotettavuuden pääluokkaa käsittelevät alaluvut 4.4−4.5, dokumentaation käytettävyyden pääluokan alaluokkia kuvataan 4.6−4.7 ja vuorovaikutuksen pääluokan alaluokkia avataan alaluvuissa 4.8−4.9. Pääluokista oli tunnistettavissa niitä 4.10 yhdistävä tekijä, jonka nimesin työnohjauksen laatutekijäksi. Kaikki luokat ja niitä yhdistävä tekijä esitellään kuviossa 1. Alaluokkien aineistosta oli tarkoitus löytää havaintoja dokumentaation vaikuttavuudesta ja käytettävyydestä työnohjauksen tukena sekä miten dokumentaatiotapaa voisi kehittää. Kehittämistarpeita tarkastellaan pohdintaosiossa. Sisällönanalyysin tulosten ja dokumentaatiotavan käytön kontekstoinniksi olen koostanut haastatteluvastauksista alalukuun 4.1 kuvitellun asiakkaan kokemustarinan, miten hän olisi voinut dokumentointitavan kokea.

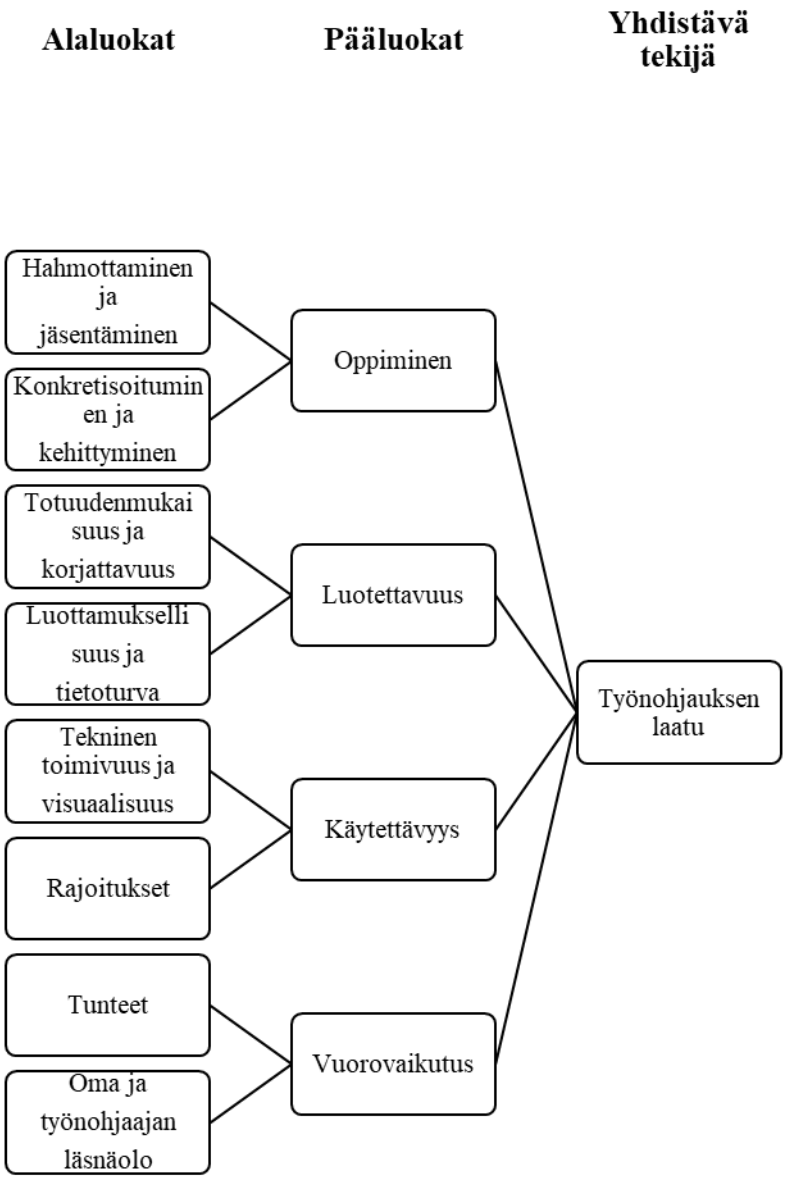
Tässä opinnäytetyössä hahmotan sisällön analyysin teoriaohjaavuutta tulosten luokittelussa seuraavasti. Dokumentaation vaikutus työnohjaustapaamisen hahmottamiseen ja jäsentämiseen sekä puheen konkretisoitumiseen ja lopulta kehittymiseen muodostavat oppimisen pääluokan. Työnohjauskirjallisuus, kuten teoriaosuudessa on kuvattu, mieltää työnohjauksen tyypillisesti oppimisprosessiksi työstä, itsestä ja asiakkuuksista (Paunonen-Ilmonen 2015, 132-133). Oppiminen edellyttää ensin opittavan asian hahmottamista ja sen jonkinlaista mielessä järjestymistä, jota kutsun tässä jäsentämiseksi. Opittavan asian täytyy saada jokin konkreettinen ilmenemismuoto, jotta voidaan puhua kehittymisestä. Näitä teemoja kuvaat Ojanen (2007, 70), Mezirow (1995, 8, 21, 35), Goleman (2014, 21−25), STOry (2020) ja Nonaka (1991) kehittymistä oppimisprosessina, jossa reflektio, itsereflektio ja kriittinen ajattelu ovat merkityksellisiä ennen

ideoiden jalkauttamista. Samoin Immaisi (2011, 19) ja Niemelä (2019, 57) peräänkuuluttavat kehittämisen ja kehittymisen merkitystä.

Luottamuksellisuuden alaluokka on johdettavissa työnohjaustapaamisten sisältöjen vaitiolon velvollisuudesta (Kupiais & Peltola 2019, 118, 141), josta seuraa myös tietoturvan alaluokka. Dokumentaation totuudenmukaisuuden ja korjattavuuden alaluokat ovat ajatuksellisesti liitettävissä edelliseen kuvaukseen ja toisaalta ne ovat liitettävissä myös kuvallisen työnohjauksen ja psykoterapian käyttämiin ystäväkirjeiden totuudenmukaisuuteen (Sirola 2017, 299-303; Laakso 2006, 2020; Ehrling 2006, 134; Tuomisalo 2017, 31, 33). Tämän kokonaisuuden olen nimennyt dokumentaation luotettavuuden pääluokaksi.

Dokumentaation teknisen toimivuuden ja sen visuaalisuuden alaluokkia voi tarkastella eri aistikanavien hyödyntämisen ja ekspressiivisten menetelmien kuvausten avulla (Rönkkö 2014, 152−153, Toikka & Rantanen 2009, 110−112). Dokumentaatio käytön rajoitusten alaluokkaa voi tarkastella yhtenä tutkimusavusteisen kehittämisen elementtinä, joka pyrkii muodostamaan uutta tietoa dokumentaatiotavasta ja sen rajoituksista (Toikko & Rantanen 2009, 14, 29−34). Nämä alaluokat olen yhdistänyt dokumentaation käytettävyyden pääluokaksi.

Dokumentaation herättämät tunteet ja dokumentaation vaikutukset työnohjaajan sekä ohjattavan läsnäoloon ovat vuorovaikutuksen pääluokan alaluokkia. Työnohjauksen keskeisin työkalu on vuorovaikutus, joka parhaimmillaan ilmenee dialogina ja toisinaan hiljaisuutena, edellyttäen vahvaa läsnäolon kokemusta kaikilta työnohjaukseen osallistuvilta (Sirola 2017, 299−303, 315 ; Gardemeister & Onnismaa 2007, 90−91). Pääluokkia yhdistävälle laatutekijälle löytyy teoriaohjaavaa pohjaa Paunonen-Ilmosen (2015) kuvauksista työohjauksesta työn laadun varmentajana.



Kuvio 1: Analyysin alaluokat, pääluokat ja yhdistävä tekijä.

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

4.1 Kokemustarina

Tämä luku johdattelee tulosten analyysin kuvitteellisella työnohjausasiakkaan kokemustarinalla, miten työnohjaukseen osallistuja voisi kokea tutkittavan dokumentaatiotavan. Kokemustarina on koostettu haastatteluaineiston pohjalta ja se voisi olla tuokiokuva dokumentoidun ryhmätyönohjauksen kulusta.

> ”Työnohjaaja aloitti ryhmätyönohjauksemme itselle oudolla ja uudella tavalla esittelemällä itsensä läppärin ja datatykin heijastaman dian avulla, jonka jälkeen esittäydyimme heijastettujen apukysymysten avulla. Seuraavaksi työnohjaaja kysyi odotuksiamme, tavoitteitamme ja aiempia kokemuksiamme työnohjauksista. Nämä kirjattiin saman tein seinälle ja niitähän tuli yllättävän paljon. Oli metkaa seurata kertyvää listaa ja huomata, miten samalla ja toisaalta eri tavoin asioista ajattelimme. Työnohjaaja kysyi välillä tarkennuksia ja kysyi, oliko asiat kirjattu oikein. Aika meni nopeasti eikä työskentely väsyttänyt. Lopuksi hän kysyi miltä kirjaamistapa tuntui ja voisiko se sopia meille, johon totesimme sen jotenkin tekevän puhetta konkreettiseksi ja auttavan keskittymään. Me kun ollaan aika höpöttäväinen porukka ja eksytään aiheesta helposti sivupoluille. Työnohjaaja lupasi lähettää koosteen sähköpostilla osallistujille. Tämä tulikin pikaisesti jo samana iltapäivänä ja silmäilin sen läpi. Jotenkin se palautti helposti työnohjaustapaamisen tunnelman ja teemat mieliin.
>
> Seuraavan tapaamisen alussa, kuulumiskierroksen jälkeen oli edelliskerran dia taas esillä ja työnohjaaja kysyi, oliko edelliskerran tapahtumilla jatkotarinoita ja mihin tavoitteeseen olisi syytä tarttua tällä kerralla. Samalla hän tarkisti, haluttiinko työnohjaustavoitteita täydentää tai tarkistaa. Muutamia uusia teemoja tuli taululle lisää ja samalla valitsimme erään hankalan asiakas-casen työskentelyn teemaksi. Dialle kuvasimme nimettömän casen taustoja, kysymyksiä, huolia, tunteita (joita oli alussa hieman vaikea sanoa ääneen) ja näkökulmia. Oli jotenkin helpottavaa katsoa casea kauempaa ja maalata siitä kuva, josta syntyikin kartta. Jotenkin se jäsensi ja hahmotti tilannetta ja pääsi purkamaan hyvin haastavan asiakkaan herättämiä tunteita ulos. Työnohjaajan kysyessä mitähän asiakkaan kokemia tunteita oli mahdollisesti tunnistettavissa, oli hämmentävää huomata niiden olevan varsin samankaltaisia omien tuntemustemme kanssa. Lopuksi hahmottelimme, mitä olisi meidän käsissämme ja työstimmekin niitä omassa hoitopalaverissamme eteenpäin.
>
> Esimiehemme oli mukana työnohjauksissamme, koska kyse oli työyhteisön työnohjauksesta. Hän selvästi noukki työnohjausten dioista teemoja yhteisömme kehittämispäiviin. Työnohjauksen loppupuolella ja työkauden puolivälissä työnohjaaja oli tehnyt koosteen käsitellyistä teemoista ja kun vertasimme sitä tavoitteisiimme, oli todettavissa, että oikeista asioista oli näköjään puhuttu. Jotenkin yksittäiset tapaamiset olivat minulle tärkeämpiä, kuin suuret kokonaisuudet, mutta toisaalta oli hyvä nähdä miten, olimme kehittyneet ja työyhteisönä oppineet. Työyhteisömme, osin kaoottiseenkin, alkutilanteeseemme en haluaisi enää palata. Matkalla oli paljon muitakin teemoja, jotka tulivat sivusta mukaan työskentelyyn, kuten työyhteisömme organisaatio- ja muut muutokset. Niitäkin oli hyvä kirjalliseen ja kuvankin muotoon hahmotella. Alussa olin hieman varovainen sanomaan ajatuksiani uutena työntekijänä, kun nekin kirjattiin ylös, mutta kun huomasin muidenkin niin tekevän,

niin rohkaistuin siitä. Alussa ajattelin, että onko tämä työnohjaus jotain koulutusta, kun opetusvälineet ovat esillä, mutta se toimikin vallan mainiosti ja yhteinen keskustelu oli pääosassa ja kirjaaminen kulki luonnikkaasti sivussa. Ei pöllömpi tapa, enkä oikein haluaisi palata pelkkään puheeseen pohjaavaan työnohjaukseen.”

4.2 Oppiminen: Hahmottaminen ja jäsentäminen

Seuraavissa alaluvuissa 4.2− 4.9 esittelen ensin taulukkomuodossa aineistosta pelkistettyjä ilmauksia, jotka kuvaavat tunnistettua alaluokkaa ja pääluokkaa.

Taulukossa 1 on kuvattu aineistosta tunnistettuja pelkistettyjä ilmauksia, jotka kuuluvat työnohjauksen hahmottamisen ja jäsentämisen alaluokkaan.

Taulukko 1: Pääluokka 1. Oppiminen ja alaluokka 1. Hahmottaminen ja jäsentäminen (ks. kuvio 1)

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka 1	Pääluokka 1
Jäsentäminen, selkeyttäminen, tavoitteellisuus, punainen lanka Yksittäisen tapaamisen hahmottaminen Muiden ajatuksia näkeminen Koko prosessin hahmottaminen Dokumentteihin perehtyminen Poissaolijat ja dokumentit	HAHMOTTAMINEN JA JÄSENTÄMINEN	OPPIMINEN

Dokumentaatioiden nähtiin selkeyttävän ja jäsentävän käytyä keskustelua sekä pitävän työskentelyn tavoitteellisena. Keskustelujen tiivistelmistä koettiin löytyvän niiden punainen lanka. Haastateltavat kuvasivat näitä seuraavasti:

> Pysyi kärryillä
>
> Dokumentti kuvaa missä mennään, jäsentää ja antaa merkityksen.

Haastatteluissa erotin omiksi kysymyksiksi yksittäisen tapaamisen ja koko työnohjausprosessin hahmottaminen. Dokumentti auttoi erityisesti yksittäisen tapaamisen jäsentämistä ja hahmottamista. Toisten osallistujien ajatusten kirjattuna näkemistä pidettiin merkityksellisenä. Koko työnohjausprosessin hahmottamisessa kokemukset hajautuivat, suurimman osan (8/10) pitäessä sitä hyvänä hahmottajana, jota kuvasi haastateltavan kommentti: ”Huomaa miten työnohjaukset

liittyvät toisiinsa – huomaa kehityksen ja muutoksen.” Osa (2/10) ei kokenut tarvetta koko prosessin hahmottamiseen, pitäen yksittäistä tapaamista tärkeämpänä, jota kuvasi kommentti:

> Ei ole itselle sellainen kokonaisuus. En palaa niihin. Ovat itselle yksitäisiä tapaamisia.

Kokemukset hajautuivat dokumentteihin perehtymisen osalta. Kaksi printtasi ja suurin osa (9/10) luki lähetetyt dokumentit ja palautti mieleen dokumenttien sisällön ennen seuraavaa tapaamista. Yksi ei palannut niihin koskaan ja mietti, että riittää, kun edelliskerran dokumenttiin palataan seuraavan kerran alussa. Näitä kuvaava haastateltavien lainaus oli:

> Paluu edelliskerran diaan -pääsee nopeasti palauttamaan mieleen.

Dokumentti lähettiin myös tapaamisesta poissa olleille. Osa koki helposti pääsevänsä mukaan tapaamisen sisältöihin ja piti tärkeänä edes näin päästä osalliseksi tapaamisesta. Kolme vastaajaa jäi miettimään kirjaamisten sisältöjen merkityksiä. Näistä osa aktivoitui kysymään tarkennuksia paikalla olleilta kollegoilta ja yksi ei kysynyt lainkaan. Eräs vastaaja mietti, liittyikö kirjattu asia menneeseen, nykyhetkeen vai tulevan ja toinen pohti väärinkäsityksen mahdollisuutta. Tosin asiat olivat auenneet seuraavassa tapaamisessa, missä edelliskerran diaa oli palautettu mieleen. Tiivistäisin ylläkuvatut pelkistetyt ilmaukset hahmottamisen ja jäsentämisen alaluokaksi, jotka liittyvät oppimisen pääluokkaan.

4.3 Oppiminen: Konkretisoituminen ja kehittyminen

Taulukossa 2 on kuvattu aineistosta tunnistettuja pelkistettyjä ilmauksia, jotka kuuluvat työnohjauksen konkretisoitumisen ja kehittymisen alaluokkaan.

Taulukko 2: Pääluokka 1 Oppiminen ja alaluokka 2. Konkretisoituminen ja kehittyminen (ks. kuvio 1)

Pelkistetyt Ilmaukset	Alaluokka 2	Pääluokka 1
Kehittymisen teemat ja seuraaminen		
Muistin apu ja mieleen palauttaminen		
Pohdinta, ajattelu ja oivallukset	KONKRETISOITUMINEN JA	OPPIMINEN
Tukisanat konkretisoivat	KEHITTYMINEN	
Ryhdittää ja fokusoi		
Arviointi		
Dokumenttien jatkokäyttö		

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Dokumentaatioon kirjattujen tukisanojen koettiin tekevän näkyväksi työnohjausteemat ja helpottavan niiden seuraamista. Dokumentin ajateltiin toimivan sekä yksittäisessä tapaamisessa, että koko prosessissa muistin apuna ja mieleen palauttajana sekä mahdollistavan yksilön ja ryhmän yhteisen pohdinnan ja oivallukset. Näistä esimerkkeinä olivat haastateltavien kommentit:

> Voidaan jakaa yhdessä samaa asiaa. Ajatuksia satelee ja voidaan yhdessä hahmotella ratkaisuja.
>
> Toi asioiden suhteet esille, hierarkian ja jäsentää aihepiirin.
>
> Huomaa oman ajattelun muuttuneen.
>
> Oiva tapa. Välillä kehkeytyy ratkaisuja. Osoittaa kehityksen suunnan ja tehdyn matkan.

Dokumentin koettiin konkretisoivan keskusteluja ja tekevän asioiden suhteet näkyväksi. Kirjaamisen koettiin jämäköittävän ja ryhdittävän työnohjaustilannetta sekä auttavan fokusoitumaan valitun teeman kanssa työskentelyyn. Kerääntyvien koosteiden ajateltiin muodostavan prosessin kuvauksen, joka auttoi arvioimaan yksittäistä tapaamista ja koko työnohjausprosessia. Näitä kuvattiin sanoilla:

> Auttaa reflektoimaan. Nivoo tapaamisia toisiinsa.
>
> Näkee kehityksen ja tehdyn matkan.
>
> Liike ei pysähdy. Joskus voi palata, mut mennään eteenpäin.

Usea haastateltava koki, aiempiin dokumentoimattomiin työnohjauskokemuksiinsa peilaten, kehittämisasioiden helposti unohtuvan ja hukkuvan työnohjauksen päätyttyä. Samaa mietti eräs esimieshaastateltava, joka koki jäävänsä tyhjän päälle työyhteisön kehittämistehtävässään, kun hän ei saanut henkilöstönsä työnohjaajalta, kuin hyvin yleisellä tasolla olevaa palautetta. Dokumenttien ajatuksilla ja teemoilla oli ollut jatkokäyttöä. Työnohjausdokumenttien teemat, kehitysajatukset ja konkreettiset parannusehdotukset olivat haastateltavilla edenneet kolmella ulottuvuudella eteenpäin. Tämä ilmeni osallistujan omissa ajatuksissa ja oivalluksina, työryhmän oman toiminnan linjauksina ja päätöksinä esimerkiksi kehittämispäivissä sekä niitä oli viety eteenpäin linjaorganisaatiossa. Dokumentin nähtiin sopivan mm. perustehtäväkuvauksiin, pelisääntökeskusteluihin, työkäytäntöjen, yhteistyön, vahvuuksien, palaute- ja keskustelukulttuurin kehittämiseen, jaksamisen ja turhautumisen työstämiseen, väärinkäsitysten selvittämiseen, kannustamiseen ja erityisesti haastaviin case-työskentelyihin. Tosin kahdessa tapauksessa ei tapahtunut teemojen eteenpäin viemistä omien palavereiden aikapulasta ja huonosta palaverikäytännöistä johtuen. Näitä kuvaavia kommentteja olivat:

Sitä virittyy tuotteliaaksi.

Viety asioita ylemmäs.

Sitä jää jotenkin tyhjän päälle työnohjauksissa, jossa vaan puhutaan.

Olen tiivistänyt ylläkuvattua konkretisoitumisen ja kehittymisen alaluokaksi, jotka myös liittyvät oppimisen pääluokkaan. Ensin täytynee hahmottaa ja jäsentää työnohjauksen runsasta keskusteluaineistoa, joka alkaa dokumentaatiossa konkretisoitua lauseiksi ja kuviksi ja joita voidaan työyhteisössä viedä eteenpäin. Näiden toteutuessa voidaan puhua kehittymisestä.

4.4 Luotettavuus: Oikaistavuus ja totuudenmukaisuus

Toinen aineistosta tunnistettavissa ollut pääluokka, liittyi dokumentaation luotettavuuteen. Luotettavuuden pääluokka pitää sisällään dokumenttien oikaistavuuden ja totuudenmukaisuuden sekä (4.5) luottamuksellisuuden ja tietoturvan alaluokat.

Taulukossa 3 on kuvattu aineistosta tunnistettuja pelkistettyjä ilmauksia, jotka kuuluvat dokumentaation oikaistavuuden ja totuudenmukaisuuden alaluokkaan.

Taulukko 3: Pääluokka 2 Luotettavuus ja alaluokka 1. Oikaistavuus ja totuudenmukaisuus (ks. kuvio 1)

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka 1	Pääluokka 2
Tarkistettavuus		
Täydennettävyys	OIKAISTAVUUS JA	LUOTETTAVUUS
Oikeellisuus / tulkinnat	TOTUUDENMUKAISUUS	

Aineiston mukaan dokumentti koettiin oikeellisena ja sen sisältöä oli mahdollisuus jatkuvasti tarkistaa ja oikaista. Haastateltavien mukaan työnohjaajan kysyi toistuvasti kirjatun oikeellisuudesta. Kirjatun koettiin tulevan puhujien sanoista ja kuvaavan yhteisiä ajatuksia. Tätä kuvattiin seuraavasti:

Kaikki tuli kirjattua.

Kysyttiin, onko kirjattu oikein.

Kaikki saivat vaikuttaa.

Työnohjaaja ei määrä mistä puhutaan.

Samoin kirjatun täydennysmahdollisuus, missä tahansa välissä koettiin olevan helppoa ja nopeaa. Yksittäinen haastateltava kokemus oli, saako oma kirjattu ajatus liian suuren painoarvon.

Dokumentin koettiin rakentuvan osallistujien puheista, olevan oikein kirjattua, vailla tulkintaa. Teksti oli heti näkyvillä ja oikaistavissa, jota mahdollisuutta aina välillä käytettiinkin. Yksi vastaaja ajatteli, että varmaan jotain kirjaajan tulkintoja saattoi dokumentissa olla. Esimerkkejä edellä kuvatuista olivat haastateltavien kommentit:

> Sanat tulevat ryhmästä - itse tuotettuja.
>
> Päästiin täydentämään nyt ja myöhemmin.
>
> Ei ole jäänyt olennaista kirjaamatta. Ei tulkintaa, kun katsotaan reaaliaikaisesti.

Yllä kerrotun tiivistäisin dokumentin oikaistavuuden ja totuudenmukaisuuden alaluokaksi. Aineistosta päätellen näistä oli suuri samanmielisyys tunnistettavissa. Kyseiset elementit liitän työnohjauksen koettuun luotettavuuteen, jonka varassa työnohjaustyöskentelyt paljolti toimivat.

4.5 Luotettavuus: Luottamuksellisuus ja tietoturva

Taulukossa 4 on kuvattu aineistosta tunnistettuja pelkistettyjä ilmauksia, jotka kuuluvat dokumentaation luottamuksellisuuden ja tietoturvan alaluokkaan.

Taulukko 4: Pääluokka 2 Luotettavuus ja alaluokka 2. Luottamuksellisuus ja tietoturva (ks. kuvio 1)

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka 2	Pääluokka 2
Anonymiteetti		
Kirjaamistapa	LUOTTAMUKSELLISUUS	LUOTETTAVUUS
Omia sanoja	JA TIETOTURVA	
Tietoturva vastaanottaja/lähettäjä		

Asiakastapausten käsittelyn kirjaamisen todettiin olevan hyvän kirjaamistavan mukaista, nimetöntä, eikä tunnistetietoja käytetty, asiallista ja neutraalia. Tietoturvan rikkoutumista ei edes oltu ajateltu ja jos niin tapahtuisi, kirjaamisten koettiin olevan luonteeltaan sellaisia, ettei ulkopuolinen ymmärtäisi niistä mitään. Näitä kuvaavia esimerkki-ilmaisuja olivat:

> Sanomiset nimettöminä – hyvä.
>
> Tukisanat yleisluonteisia, ei henkilötietoja.

Toisaalta haastattelut paljastivat kaksi tilannetta, jossa vaitiolon ja tietoturvan voisi katsoa vaarantuneen. Eräässä yksikössä oli tapana laittaa tapaamisen kooste henkilökunnan tilan seinälle

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

ja toisessa tapauksessa kooste meni sähköpostina esimiehen puhelimeen, joka oli sijaistustilanteessa myös tuuraajan käytössä. Ensin mainittua tilannetta, jossa dokumentti oli printattuna esillä, perusteltiin kolmivuorotyöllä ja tiedonkulun avoimuudella, koska työnohjauksessa puhutut työyhteisöä koskevat asiat olivat yhteisiä asioita. Kuitenkin ajoittain samassa tilassa kävi vierailijoita, jotka olisivat voineet huomata kyseisen dokumentin. Puhelintapaus johtui ilmeisesti vain tavasta, ajattelemattomuudesta ja luottamuksesta siihen, että toisen posteja ei lueta. Kaksi haastateltavaa pohti sitä, jos kooste vuotaisikin esimiehen nähtäväksi, jota ei pidetty suotavana.

Koosteiden säilyttämisessä oli erilaisia tapoja. Osa oli perustanut niille oman kansion, osalla ne olivat sähköpostien joukossa, osa printtasi kaikki koosteet ja säilytti ne lukitussa kaapissa, osalla koosteet olivat yksikön omassa sähköisessä kansiossa ja osa ei printannut niitä lainkaan. Työsuhteen päättymisen yhteydessä kaikilla sähköposti poistetaan organisaation toimesta muutaman viikon sisällä ja viestit häviävät. Printatut dokumentit jokainen työpaikan vaihtaja hävittää omista säilytystiloistaan.

Luotettavuuden pääluokkaan sain kuvatusta aineistosta luottamuksellisuuden ja tietoturvan alaluokat edellä kuvatun oikaistavuuden ja totuudenmukaisuuden alaluokan lisäksi. Luotettavuutta tarkasteltiin itse työnohjaustapahtuman kannalta, kirjaamistavan ja -sisällön sekä koosteen lähettämisen jälkeen tapahtuvana kokemuksena.

4.6 Käytettävyys: Tekninen toimivuus ja visuaalisuus

Dokumentaation käytettävyys oli tunnistettavissa aineistosta omaksi pääluokakseen. Käytettävyyden pääluokka pitää sisällään dokumentoinnin teknisen toimivuuden ja visuaalisuuden sekä dokumentoinnin rajoitusten (4.7) alaluokat.

Taulukossa 5 on kuvattu aineistosta tunnistettuja pelkistettyjä ilmauksia, jotka kuuluvat dokumentoinnin toimivuuden ja visuaalisuuden alaluokkaan.

Taulukko 5: Pääluokka 3. Käytettävyys ja alaluokka 1. Tekninen toimivuus ja visuaalisuus (ks. kuvio 1)

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka 1	Pääluokka 3
Uusi tapa		
Toimiva		
Taustalla		
Ei häiritse		
Ryhdittävä	TEKNINEN TOIMIVUUS	KÄYTETTÄVYYS
Ytimekkyys	JA	
Etenemistä edistävä	VISUAALISUUS	
Liittyminen		
Näkyvillä		
Visuaalinen tyyppi		
Mieleen palautuminen		
Kuvainnollisuus		

Dokumentaatiotapa oli kaikille haastateltaville uusi tapa toimia työnohjauksissa ja se koettiin teknisesti toimivaksi ja sujuvaksi, eikä kirjaamista koettu työskentelyä häiritseväksi. Haastateltavat kuvasivat tätä seuraavasti:

> Oiva tapa.
>
> Looginen taustakulkija.
>
> Dokumentointi käy huomaamattomasti.
>
> Maailma muuttuu ja digitalisoituu, miksei työnohjauskin.

Haastateltavilla toistuivat kokemukset dokumentaatiotavan työnohjausta ryhdittävästä, työskentelyn etenemistä edistävästä ja siihen liittymistä helpottavasta vaikutuksesta. Dokumentin koettiin löytävän asian keskeiset teemat ja ytimen, jota kuvattiin seuraavilla esimerkeillä:

> Auttoi, piti lankaa ja keskustelua tavoitteellisena ja vei rönsyt pois.
>
> Asia etenee, oman pääkopan sisällä asia hahmottuu.

Dokumentin visuaalisuuden merkitys korostui vastauksissa. Usea vastaaja (6/10) koki itsensä visuaaliseksi oppijaksi, jolle tämän kaltainen dokumentointi sopi. Samalla kuvattiin dokumentin ominaisuutta palata jo puhuttuun ja mahdollisti edelliskerran teemoihin palaamisen. Toisten

ajatusten näkemisen ja työstettävien teemojen näkyväksi tekemisen merkitys nostettiin aineistossa esille. Näistä haastateltavien esimerkkeinä olivat:

> Puhutut asiat ei pysy päässä. Olen visuaalinen tyyppi.
>
> Näkee muiden ajatuksia.
>
> On helppo katsoa ja palata, mistä oltiin puhuttu, mikä oli asian ydin.

Visuaalisuuteen liittyy näkyvillä olon lisäksi myös dokumentin esitysmuoto, josta oli kirjavia kokemuksia. Eräs vastaaja kaipasi lisää piirroksia ja kuvioita case-työskentelyihin ja toinen ei kokenut hyötyvänsä näyttävistä esityksistä ja koki, että tukisanoista löytyy jo asian ydin. Eräs vastaaja koki haastavana hahmottaa diaa, johon kertyi paljon tekstiä ja kaipasi siksi kuvia. Näitä kuvaavia esimerkkejä olivat:

> Case kuva parempi, kuin ranskalaiset viivat.
>
> En kaipaa värikkäitä visuaalisia esityksiä ja stilisoituja prosessikuvauksia. Tämä on hyvä.

Dokumentaatiota tarkasteltiin aineistossa visuaalisuuden ja sen koetun toimivuuden alaluokan avulla. Nämä ovat mielestäni kuvauksia dokumentaation käytettävyydestä, joka on aineiston luokittelun kolmas pääluokka.

4.7 Käytettävyys: Dokumentaation rajoitukset

Kolmanteen käytettävyyden pääluokkaan kuuluu vielä dokumentaation rajoitukset. Taulukossa 6 on kuvattu aineistosta tunnistettuja pelkistettyjä ilmauksia, jotka kuuluvat dokumentoinnin rajoitusten alaluokkaan.

Taulukko 6: Pääluokka 3. Käytettävyys ja alaluokka 2. Dokumentoinnin rajoitukset (ks. kuvio 1)

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka 2	Pääluokka 3
Suurryhmän työnohjaus		
Yksilötyönohjaus		
Henkilökohtaiset teemat	RAJOITUKSET	KÄYTETTÄVYYS
Tunnetyöskentely		
Nopeat caset		
Sopii kaikkeen		

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kokemukset dokumentaation käytön rajoituksista jakautuivat arveluihin ja todellisiin kokemuksiin. Esimerkkinä jälkimmäisestä eräs vastaaja koki dokumentaation jotenkin epäsopivalta tunnetyöskentelyyn, jota hän ei kyennyt tarkemmin kuvaamaan. Toisaalta kaksi vastaajaa koki sen tunnetyöskentelyn tukena.

Tilanteet, joista ei ollut henkilökohtaista kokemusta pohdittiin dokumentoinnin soveltuvuutta yhtäältä suurryhmä- ja toisaalta yksilötyönohjauksiin. Samoin eräs vastaaja mietti dokumentaation soveltuvuutta henkilökohtaisten teemojen työstämiseen. Yksi vastaaja ajatteli dokumentaatiotavan istuvan huonosti nopeisiin case-työskentelyihin, joihin työryhmän täytyy heti reagoida. Toisaalta dokumentaation nähtiin soveltuvan kaikkiin työnohjaustyöskentelyihin ja ainakin oman ryhmämuotoisen työskentelyyn (10/10), mistä oli kokemuksia.

Dokumentaation visuaalisuuden ja toimivuuden lisäksi oli tunnistettavissa myös dokumentaation käytön rajoitusten alaluokka. Nämä alaluokat liittyvät käsittääkseni dokumentaation käytettävyyden pääluokkaa.

4.8 Vuorovaikutus: Tunteet

Aineiston neljäs pääluokka vuorovaikutus koostuu kahdesta alaluokasta. Nämä ovat dokumentoinnin herättämät tunteet ja ohjattavan sekä työnohjaajan keskittymiseen liittyvät alaluokat (4.9).

Taulukossa 7 on kuvattu aineistosta tunnistettuja pelkistettyjä ilmauksia, jotka kuuluvat dokumentoinnin herättämien tunteiden alaluokkaan.

Taulukko 7: Pääluokka 4. Vuorovaikutus ja alaluokka 1. Tunteet (ks. kuvio 1)

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka 1	Pääluokka 4
Positiivinen		
Neutraali		
Turvallisuus ja helpotus	TUNTEET	VUOROVAIKUTUS
Uteliaisuus		
Alun jännitys		

Dokumentaation herättämät tunnekokemukset olivat joka neutraaleja tai positiivisia. Kirjaaminen koettiin tasa-arvoa herättävänä, kun kaikkien ajatuksia kirjattiin. Helppona ja helpotusta

tuovana dokumentaatio koettiin, koska silloin näki omat ajatuksensa kirjattuna. Muita tunnekokemuksia olivat turvallisuus, uteliaisuus ja hämmästys positiivisella tavalla. Näitä sanoitettiin seuraavasti:

> Helpotuksen tunne, kun saa ääneen sanottua ja näkee kirjoitettuna oman pään pähkäilyt.

Toisaalta dokumentointi uutena toimintatapana toi kokemuksen eräälle vastaajalle jännittyneisyydestä, kun hän näki oman ajatuksen kirjattuna. Hänelle syntyi epäilys niiden liian suuresta painoarvosta. Toisaalta hän koki tämän ohimenevänä ilmiönä ja sanoi nyt olevan helppo tulla työnohjauksiin.

Tarkastelussa oli siis dokumentaation herättämät tunteet erotuksena työnohjauksen tunnetyöskentelyistä. Kyseiset haastatteluvastauksen nimesin tunteiden alaluokaksi.

4.9 Vuorovaikutus: Ohjattavan ja työnohjaajan läsnäolo

Taulukossa 8 on kuvattu aineistosta tunnistettuja pelkistettyjä ilmauksia, jotka kuuluvat dokumentoinnin ohjattavan ja työnohjaajan läsnä olemisen alaluokkaan.

Taulukko 8: Pääluokka 4. Vuorovaikutus ja alaluokka 2. Ohjattavan ja työnohjaajan läsnä oleminen (ks. kuvio 1)

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka 2	Pääluokka 4
Fokusoituminen		
Yhteinen keskustelu		
Rentous		
Kuunteleminen	OHJATTAVAN JA TYÖNOHJAAJAN LÄSNÄ OLEMINEN	VUOROVAIKUTUS
Kysyminen		
Läsnä oleminen		
Tasapuolisuus		
Kirjausten sisältö		

Dokumentaation avulla koettiin tapahtuvan fokusoitumista ja sen koettiin pitävän mielenkiintoa yllä. Moni (6/10) koki dokumentaation olevan neutraalia, eikä sen koettu vaikuttavan omaan keskittymiseen häiritsevästi. Dokumentaatio koettiin myös rentoutta tuovana, kun saattoi kuulumiskierroksen aikana tajunnanvirtana vain tuottaa ajatuksia. Dokumentaation nähtiin autta-

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

van vuorovaikutusta pysymään paremmin aiheessa. Dokumentin koettiin lisäävän kuuntelemista ja edistävän yhteistä keskustelua sekä tarkennuksien kysymistä. Tasapuolisuuden nähtiin toteutuvan dokumentaatiossa, kun kaikkien, myös hiljaisten ajatuksia kirjattiin. Kirjatun koettiin olevan yhteistä puhetta, vaikka kooste saattoi sisältää hyvinkin erilaisia näkemyksiä. Näitä kuvattiin sanoilla:

> Ohjaa keskustelua, pysyn paremmin aiheessa.
>
> Helpottaa, keskittyy paremmin.
>
> Auttaa, kun pitää kuunnella.

Toisaalta eräs vastaaja ajatteli vuorovaikutuksen eroavan luonnollisesta vuorovaikutuksesta ja pohti, puhutaanko taululle vai kenelle. Toinen vastaaja havaitsi omaa katseensa keskittymisen taululle ja mietti ohjasiko se liikaa hänen ajatteluaan.

Vastaajien mielestä työnohjaaja oli kirjaajana läsnä (10/10) eikä kirjaamisen koettu vaikuttavan läsnäoloon. Perusteluina nähtiin tarkentavat kysymykset, mukana olo, huonosti puhuvien auttaminen, erilaisten ajatusten kirjaaminen, kirjatun oikeellisuuden varmistaminen ja olennaisten nostojen tekeminen kirjaamisen ohessa. Kirjoittamistauot koettiin joko neutraaleina tai tilan antamisena omalle ajattelulle.

Aineistosta nousi dokumentaation vaikutus työnohjaajan koettuun ja osallistujan läsnä olemiseen työnohjaustilanteeseen, jotka nimesin omaksi alaluokakseen. Tämä ja edellä kuvattu tunnealaluokka liittyvät mielestäni vuorovaikutuksen pääluokkaan. Vuorovaikutuksen keskeisiä elementtejä ovat kuunteleminen, läsnäolo, tunteiden vaikutus ja kysyminen.

4.10 Yhdistävä tekijä

Teoriaohjaavat ja aineistosta tunnistetut pääluokat olivat dokumentaation oppimisnäkökulma, sen luotettavuus, dokumentaation käytettävyys ja sen vaikutus ryhmätyönohjauksen vuorovaikutukseen. Työnohjaus mielletään yleisesti oppimisprosessiksi, josta sen kustantaja ja osallistujat odottavat jotain saavansa. Luotettavuuden kokemus syntynee luottamuksellisuuden kokemuksesta, joka on keskeinen työnohjauksen perusoletus. Niin työnohjaukseen osallistuva kuin sen vetäjäkään eivät halua kokemusta kivireen vetämisestä, jolloin työnohjauksen käyttämät työkalujen (dokumentaatio) täytyy olla prosessia palvelevia ja käytettävyydeltään sujuvia. Eräs keskeinen työnohjauksen indikaattori, joka liittyy myös kolmeen edellä mainittuihin, on ryhmätyönohjauksen vuorovaikutuksen laatu, jonka myötä työskentely parhaimmillaan syvenee.

Siksi päädyin pääluokkia yhdistävään tekijään, jonka nimesin ryhmätyönohjauksen laatutekijäksi (Kuvio 1). Laatuun liitetään usein ajatuksia todentamisesta, tehdäänkö sitä mitä on luvattu, näkyväksi tekemisestä, arvioinnista, kehittymisestä ja oppivasta organisaatiosta. Dokumentaatio näyttäisi linkittyvän tähän kuvaukseen tekemällä näkyväksi työnohjausprosessin tavoitteita, itse työskentelyä ja sen ilmapiiriä sekä tuottavan kehittymis- ja arviointimateriaalia. Yhdistävästä tekijästä enemmän luvussa 5.6.

5 TULOSTEN POHDINTAA

Seuraavissa osioissa pohdin analyysin tuloksia pääluokittain, jotka ovat (5.1) dokumentaatio ja oppiminen, (5.2) luotettavuus, (5.3) käytettävyys ja (5.4) vuorovaikutus. Näitä peilaan tutkimuskysymyksiin ja tietoperustaan. Lopuksi tarkastelen (5.5) pääluokkia yhdistävää tekijää ja (5.6) dokumentaation kehittämiskohteita.

5.1 Dokumentaatio ja oppiminen

Oppimisen pääluokka koostui hahmottamisen, jäsentämisen ja konkretisoitumisen sekä kehittymisen alaluokista. Aiempia dokumentoimattomia työnohjauksiani, itse toteutettuja tai itse sellaisiin osallistuneena, on vaivannut hankaluus seurata niiden poukkoilevaa vuorovaikutusta ja teemasta toiseen siirtymistä. Merkityksellistä mielestäni on kuitenkin työnohjaustapaamisen jonkin tasoinen yhteinen hahmottaminen. Haastateltavien mukaan dokumentaatiosta oli apua erityisesti itse työnohjaustilanteessa yksittäistä työnohjaustapaamista hahmotettaessa, jossa se toimi myös muistin apuna ja mieleen palauttajana. Tämä näyttäisi korostuvan tilanteissa, missä sen hetkiseen kuormittavaan tilanteeseen koetaan tarvittavan purkavaa helpotusta. Näin dokumentaatio ilmeisesti tukee laajentamalla, värittämällä ja ulkoistamalla Paunonen-Ilmosen (2011, 102-103) ja Saariston (2000, 84) kuvaamia, asiakkaiden sisäisiä ohuita tarinoita. Työnohjaustapaamiset mielletään ilmeisesti ainutkertaiseksi tapaamisiksi, haastatteluvastausten pääpainon ollessa yksittäisen tapaamisen kuvauksissa ja case-työskentelyissä. Dokumentaatiotapa, aineiston mukaan, auttaa käsiteltävän teeman valinnassa, pysymään työnohjaustapaamisen perustehtävässä ja se tukee osallistujan keskittymistä käsiteltäviin teemoihin sekä pitämään työskentelyn virettä yllä, jota Immaisi (2011, 19) myös peräänkuuluttaa. Näin puhutun ja yhdessä rakentuvan koosteen yhdistelmä auttaa ilmeisesti fokusoitumaan työskentelyyn. Dokumentointitapa yhdistää varsin onnistuneesti auditiivisen ja visualisen oppimisen kanavia, jota myös Sirola (2017, 299) kuvaa eri tiedonlajeja yhdistävässä työkirjatyöskentelyssään.

Samaa ei yksiselitteisesti koettu koko työnohjausprosessin hahmottamisen suhteen. Muutama vastaaja ei palannut aiempiin koosteisiin lainkaan, suurimman osan tehdessä niin. Tämän voisi tulkita siten, että työnohjauksessa keskusteltu ja työstetty teema on tapaamisen jälkeen jo historiaa ja katse on tulevassa. Aineistosta heijastuvat varmaan ohjattavien yksilölliset tarpeet työnohjauksen merkityksestä ja silloisesta työtilanteesta. Osa hyötyy sen hetkisen kuormittavan

tilanteen purkamisesta ja työstämisestä, eikä halua palata niihin tunnelmiin myöhemmin dokumentin muodossa. Osa ilmeisesti kokee työnohjauksen prosessina, jossa on oltava punainen lanka, jotta kehittymisen tunnistaisi ja tällöin dokumentit koetaan merkityksellisinä. Samantapaisen havainnon tekee Sirola (2017, 314-316) työnohjauksen kuvallisen työkirjan käytöstä, joka auttoi työskentelyn tavoitteellisuudessa. Ehkä vastausten jakautuminen osaltaan kertoo NLP:n tavoin yksilöiden erilaisista tavoista motivoitua oppimiseen. Osa hahmottaa kokonaisuuksia detaljien kautta, osan täytyy hahmottaa kokonaisuus, josta päästään yksityiskohtiin. (Leitola 2001, 38.) Kumpaakaan tapaa en arvottaisi paremmaksi ja näkisin hyvänä dokumentaation kyvyn tukea erilaisten oppijoiden tarpeita.

Yhtenä dokumentaation sivuhyötynä olin ajatellut sen sitouttavaa merkitystä työnohjauksesta poissa olleille jäsenille, jotka sen avulla pääsisivät osallisiksi työskentelystä. Tämä näyttää toteutuvan vain osin, koska muutamilla poissaolleilla oli toisinaan haastavaa ymmärtää koostetta. Dokumentaation ranskalaisista viivoista saattoi syntyä tulkinnallisuutta, kun lukija ei tiennyt mihin teemaan kirjaukset liittyivät. Osa ei jostain syystä kysynyt tarkennuksia dokumentin sisältöön. Toisaalta osa säännönmukaisesti kysyi kollegalta tarkennuksia dokumentista tai palasi siihen seuraavassa työnohjaustapaamisessa. Kertoneeko tämä yksilöllisistä eroista vai ryhmien keskustelukulttuurien eroavaisuuksista, jää epäselväksi. Dokumentin ollessa otteita ja ydinsanoja käydystä keskustelusta, on ymmärrettävästi poissaolleena haastavaa käsittää kaikkea kirjattua ja syntyy tarve tulkita dokumenttia. Tämä kertonee dokumentin merkityksellisyydestä ja sitoutumisesta työnohjausprosessiin, kun ne herättävät mielenkiintoa. Toisaalta sama ilmiö on läsnä itse työnohjaustilanteessakin, missä jatkuvasti tulkitsemme toistemme puhetta ja vuorovaikutuksen kokonaisuutta. Dokumentin rakentuessa ja itse työnohjaustilanteeseen osallistuvana, on aina mahdollisuus kysyä, mitä puhuja tarinallaan tarkoitti. Tätä mahdollisuutta, niin osallistuvana, kuin dokumenttia lukevana poissaolleena, käytettiin näemmä yksilöllisesti. Sama problematiikka on läsnä työnohjausryhmissäkin johtuen, vaikka vuorotyöstä, joissa on läsnä hyvin vaihteleva kokoonpano. Miettimään jäänkin onko parempi jäädä täysin osattomaksi tapaamisen sisällöistä, vai saada edes jotain tietoa puhutusta?

Haastateltavista vain osa luki uudestaan vanhoja koosteita. Herää kysymys, onko dokumenttikoosteiden potentiaalia painotettu ja hyödynnetty riittävästi? En ole erityisen painokkaasti pyytänyt lähetettyihin koosteisiin perehtymään, koska katson sen päätöksen kuuluvan osallistujien omaan harkintaan. Herää kuitenkin huoli työnohjauksen vaikuttavuudesta, sen kutistuessa hetken helpotuksen laastariksi. Tällöin työnohjaus on toki onnistunut vastaamaan sen hetkiseen

tarpeeseen, johtuen esimerkiksi hyvin turbulentista muutostilanteesta (mm. esimiestyön haasteellisuus, organisaatiomuutokset, covid-19, haastavat asiakas-caset, …), mutta jään miettimään työnohjauksen syvempää vaikuttavuutta ja roolia, jotta työyhteisö oppisi katsomaan laajempia kokonaisuuksia ja pidempiä jatkumoita. Tällöin dokumenteilla voisi olla suurempi rooli työnohjauksen kriittisen ajattelun, reflektion ja container-funktion tukena (Paunonen-Ilmonen 2015, 137; Keski-Luopa 2011, 281−282).

Keskeinen osa työnohjauksen oppimisprosessia on sen arviointi lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Dokumentaation voisi ajatella vain osin palvelevan Niikon (2000, 57-59) kuvaamia prosessiportfolion ajatuksia kuvatessaan oman kasvuprosessin tutkijuutta. Dokumentaatio on narratiivi ryhmän sen hetkisestä tilanteesta, joka auttaa sekä konstruoimaan, että jäsentämään muutosta, mutta ei kaikille. Prosessiportfolioon liittyy myös ajatus arvioinnista ja syvempien oppimisilmiöiden ymmärtämisestä. (mt., 57-59.) Dokumentaatio näyttää auttavan työnohjauksen arviointia itse tapaamisen aikana, väliarviointeina ja koko prosessin lopussa. Kerääntyvät koosteet muodostavat prosessiportfoliokokoelman, joka mahdollistaisi niihin palaamisen, mutta joka toteutuu vain osalla. Sirolan (2017, 66) käyttämä työkirjatyöskentely toimii samaan tapaan arvioinnin apuna. Tosin tämä näyttää edellyttävän työnohjaajan aktiivisuutta niihin palaamisessa ja koosteiden tekijänä, koska osallistujat elävät keskellä omaa kiireistä työn arkeaan, jossa ei useinkaan ole aikaa tai intoa lähteä vanhojen tapaamisten sisältöjä kaivelemaan. Dokumentaatiossa on elementtejä myös kognitiivisen psykoterapian reformulaatiojakson ystäväkirjeestä (Laakso 2006, 2020; Ehrling 2006, 134; Tuomisalo 2017, 31, 33.), joka pukee näkyvään muotoon ohjattavien tilanteen ja tarinan validoiden sitä. Samalla tavalla dokumentaatio kuvaa ja konkretisoi ongelmaa ja auttaa fokusoitumaan sitä ratkovaan työskentelyyn. Omana havaintona on ollut edellisten lisäksi dokumentaation tarjoama mahdollisuus, työnohjaajana toiminnan omaan arviointiin sekä reflektioon yksittäisen tapaamisen ja koko työnohjausprosessin osalta.

Tapaamisten teemoilla oli ilahduttavan paljon jatkokäyttöä yksikkötasolla ja organisaatiossa ylöspäin. Dokumentit näyttäisivät jättävän pysyvämmän ja konkreettisen jäljen työryhmän kehittämiseen, kuin pelkkä puhe ja jotain konkreettista, johon voi palata. Näin voisi ajatella dokumentaation tukevan Paunonen-Ilmosen (2015, 16-18) ajatusta työnohjauksesta työn laadun varmistajana. Vastausten perusteella dokumentointi näyttäisi edesauttavan kehittymistä yksilötasolta aina organisaatiotasolle asti, jota myös Keskinen (2002) kuvasi oppimisen kolmella ulot-

tuvuudella. Samankaltaisia tuloksia Sirola (2017, 321) havaitsi myös työkirjatyöskentelyllä olevan yksilöiden työn arjen ja johtamisen tukena. Olletikin, etteivät yhteisön omat palaverikäytännöt ja kiire asetu esteiksi.

Dokumentaatio näyttäisi soveltuvan yksittäisen työnohjaustapaamisen eri työskentelyvaiheisiin. Samoin voidaan ajatella sen sopivuutta koko työnohjausprosessin kaareen. Dokumentaatiotavasta on nähtävästi apua ainakin prosessin tavoitteita kartoittaessa, kuten psykoterapiaprosessin alun tavoitteita kartoittavassa reformulaatiojakossa (Laakso 2006), perustehtäväkuvauksissa, case-työskentelyissä sekä arvioinnissa, jossa tehtyä matkaa voidaan arvioida dokumenteista koostuvan prosessiportfolion avulla (Niikko 2015, 15-18). Dokumentaation voisi tulkita Golemanin (2014, 21-25) tavoin tukevan luovuutta, joka koostuu ongelman määrittelystä, sen syvällisestä pohdinnasta ja irti päästämisestä työnohjausten välillä sekä palaamisesta takaisin edellisen tapaamisen dokumentin avulla siihen, miten asiat ovat työyhteisössä edenneet. Oppimisen ollessa yksi keskeinen työnohjauksen tavoite, näyttää dokumentaatiolla olevan sitä tukevaa vaikuttavuutta.

5.2 Dokumentaation luotettavuus

Luotettavuuden pääluokka rakentui kokemuksista dokumentaation totuudenmukaisuudesta, oikaistavuudesta, sen luottamuksellisuudesta ja tietoturvasta. Hienoinen yllätys itselle oli haastateltavien kokemukset dokumentin sisältöjen autenttisuudesta. Oletukseni oli, että osallistujat kiinnittäisivät huomiota kirjaajan käyttämään valtaan (Poole, 2010; Rantalainen 2017, 277), jota työnohjaaja tekee ilman kirjaamistakin kiinnittämällä joihinkin teemoihin enemmän huomiota jättäen toiset vähemmälle huomiolle. Ilmeisesti dokumentin läpinäkyvyys ja välitön korjaamismahdollisuus tuottavat kokemuksen sen oikeellisuudesta ja totuudenmukaisuudesta, jota myös Sirola (2017, 303) korosti. Virtuaalisessa dokumentaatiossa työnohjaaja tekee pitkälti samaa näkyvässä muodossa, mitä dokumentoimattomassa työnohjaustapaamisessa, kertoessaan kuulemaansa takaisin ohjattaville tai kirjatessaan ajatuksiaan omiin muistiinpanoihinsa. Kun dokumentaatio ei ole keskustelupöytäkirjan pitämistä, vaan ydinteemojen ja avainsanojen kirjaamista, se korostaa ohjattavien puheiden tarkkaa kuuntelemista, jotta kokemus dokumentaation autenttisuudesta toteutuu ilman työnohjaajan tulkintoja. Virtuaalisen dokumentoinnin lisäksi tapanani on toki kirjata itselleni muistiin joitain ajatuksia, havaintoja ja kysymyksiä oman muistini tueksi.

Dokumentin tietoturvan ja luottamuksellisuuden suhteen ei nähty pääosin liittyvän ongelmia tai sitä ei oltu edes mietitty. Haastatteluissa ilmeni kuitenkin kahden yksikön tietoturvassa muutamia mietityttäviä rakenteita, liittyen dokumenttien säilyttämiseen. Molempiin tilanteisiin saatiin nopeasti muutos asian tultua esille. Nämä tilanteet nostavat esille tietoturvan ja luottamuksellisuuden miettimisen merkityksen etukäteen dokumentointitavan käyttöä harkittaessa, jottei Vastaamon (YLE 2020) kaltaisia tieto-ongelmia pääse syntymään. Dokumentaatiotapaa käyttöön otettaessa ei voi olla tietoinen yksiköiden erilaisista tavoista säilyttää koosteita.

Kahta haastateltavaa mietitytti hypoteettinen tilanne, jos esimies näkisi dokumentit. Nämä liittyivät tilanteisiin, missä esimiestoiminnassa koettiin kehittymistarpeita. Kuvatut tilanteet kertonevat työnohjauskeskusteluiden luottamuksellisuudesta, syvyydestä ja sisältöjen osittaisesta arkaluontoisuudesta. Omana ajatuksena pohdin myös inhimillisistä syistä johtuvaa mahdollisuutta koosteen lähettämisestä väärälle henkilölle ja voisihan osallistujakin levittää dokumentteja eteenpäin. Tämä edellyttää dokumentin lähettäjän tarkkuutta siinä, keille viesti lähetetään, dokumenttien käytön pelisääntöjen alleviivaamista prosessin alussa ja uusien jäsenien liittyessä työnohjaukseen. Dokumenttien säilytyksessä pohditutti organisaatioiden ja yksilöiden kirjavat tavat säilyttää ja käyttää dokumentteja, joka myös edellyttää pelisääntökeskustelua. Toisaalta dokumentoitiin työnohjausta tai ei, jokainen ohjattava päättää itse kertooko hän työnohjauksen sisällöistä eteenpäin, vaikka niiden vaitiolovelvollisuus on selviö. Eräältä työnohjaajakollegalta muistan kuulleeni tilanteen, missä ohjattava oli tallentanut tapaamisen keskusteluja puhelimellaan kertomatta siitä muille.

Työnohjaukseen ja terveydenhuoltoon liitetään korostetusti luottamuksellisuuden vaade. Haastavien asiakas- tai henkilöstöjohtamisen tilanteiden dokumentoinnissa, haastateltavat eivät kokeneet syntyvän tietosuojaongelmia. Asiakastilanteiden työstämisen dokumentoinnista haastateltavat kokivat, ettei niistä ulkopuolinen ymmärtäisi mitään ja ne olivat kirjattu asiakasta arvostavalla tavalla. Dokumentaation ei myöskään katsottu vaarantavan työnohjauksen tai asiakas-casejen luottamuksellisuutta. Perusteluina todettiin kirjaamisen arvostavuus, anonymisointi ja tulkitsemattomuus. Dokumentaation ansiona näyttää olevan sen läpinäkyvyys, yhteinen rakentuminen ja korjattavuus sekä sen tarjoama mahdollisuus visuaalisesti hahmottaa ja ottaa etäisyyttä haastaviin asiakastapauksiin. Ilmeisesti kirjaamistapa on synkronissa työnohjauksissa muutoinkin käytettyyn asiakasta ja osallistujia kunnioittavaan vuorovaikutuksen tapaan, jota myös Paunonen-Ilmonen (2015, 198) ja Totro (2014, 280−281) korostavat työnoh-

jaajan luotettavuutena ja tasapuolisuutena. Voisi ajatella, että mikäli työnohjaustilanteen työskentely- ja keskustelutapa koetaan luottamukselliseksi ja turvalliseksi, kynnys sen dokumentointiinkin laskee.

Omana havaintonani muistan muutaman kerran kuulleeni osallistujan esittämän pyynnön olla kirjaamatta jotakin kriittisiä kommenttia. Nämä ovat liittyneet työyhteisön työnohjaustilanteisiin, joihin esimies ei ole päässyt osallistumaan. Tällöinkään dokumentaatio ei ole estänyt kriittistä puhetta. Keskustelun edetessä ja syvetessä, kun tilanteista on riisuttu tunteiden painolastia, on usein kuitenkin löytynyt ydinteemoja, joiden kanssa keskustelua olisikin syytä jatkaa esimiehen kanssa. Näitä avainsanoja onkin voinut kirjata dokumenttiin.

Kilpailutusten myötä työnohjaajaa sitovat myös kansainväliset tietoturvasopimukset ja ilmoitusvelvollisuus tietoturvan vaarannuttua. Tämän vuoksi koosteen lähetetekstissä on tietoturvamaininta ja velvoite viestin tuhoamisesta sen mahdollisesti joutuessa väärälle henkilölle. Tulokset korostavat ennen dokumentaatiotavan käyttöön ottamista työnohjausryhmän kanssa keskustelua sen tietoturvasta ja siihen liittyvistä käytännöistä, viestien säilyttämisestä, niiden tuhoamisesta sekä koosteiden käytön pelisäännöistä.

5.3 Dokumentaation käytettävyys

Käytettävyyden pääluokka koostui kokemuksista dokumentaation toimivuudesta, visuaalisuudesta ja sen käytön rajoituksista. Dokumentointitapa oli työtapana uusi kaikille haastatelluille, josta jään miettimään työnohjauksien käyttämiä työtapoja. Kaikki työnohjaukset perustuvat vuorovaikutukseen ja dialogiin, jonka janan toista päätä voisi luonnehtia konservatiiviseksi, pelkästään puheeseen perustuvaksi ja toisessa päässä ovat erilaiset toiminnalliset menetelmät. Tutkittavassa dokumentaatiotavassa on elementtejä kummastakin sijoittuen johonkin puoliväliin..

Kaikki haastateltavat kokivat hyötyneensä dokumentaatiosta. Dokumentaation selkein hyöty näyttäisi liittyvän työnohjaustilanteen jämäköitymiseen ja case-työskentelyihin. Visuaalisen dokumentaation näkyväksi tekeminen konkretisoi keskusteluja. Esimerkkinä tämän toteutumisesta dokumentaatiossa tapahtuisi käytännössä sijoittamalla dian keskelle käsiteltävä teema, jonka ympärille alkaa muodostua siihen liittyviä kysymyksiä, haasteita, taustatietoja ja erilaisia näkökulmia. Omana kehyksenä ovat teeman herättämät tunteet ja ajatukset sekä lopuksi vaikka ihmekysymyksen vastauksena kuvattu toivetila ja toimenpiteet, miten sitä kohti voisi liikkua.

Näin dokumentaatiosta muodostuu toisinaan käsitekartta, jossa asiat ovat suhteessa toisiinsa ja niistä syntyy ymmärrettävä kokonaisuus, joita myös Åhlberg kuvaa (2018, 47−49). Koosteista kertyvä prosessiportfolio, Niikon (2000, 57) tavoin, tukee ammatillista kasvua, toimii muistin apuna ja auttaa ilmeisesti nivomaan tapaamisia yhteen. Sirolalla (2017, 318) oli samanlainen kokemus työkirjan käytöstä, joka auttoi selkeyttämään ja jämäköittämään työskentelyä.

Dokumentaatio sopii hyvin myös Kolbin (1984, 21) kokemuksellisen oppimisen kehän kuvaukseen, jossa kirjataan ja eritellään kokemuksia, tehdään näkyväksi pohdintaa, jäsennetään työskentelyä ja jätetään konkreettinen visuaalinen muistijälki koosteen muodossa. Kun dokumentaatioon palataan vielä seuraavissa tapaamisissa uudelleen, mahdollistaa se muutoksen huomaamisen ja uuteen oppimisen kierrokseen suuntautumisen. Tässä on vaikea erottaa juuri dokumentaation vaikutus muusta työnohjaustyöskentelyn vaikuttavuudesta. Toisaalta vastaajien kommentit ovat selkeän myötämieliset dokumentaatiota kohtaan. Puheeseen perustuvassa vuorovaikutustilanteessa painokkain ääni saa usein tilaa eniten, mutta dokumentaatio ilmeisesti antaa painoarvon myös hiljaisempien osallistujien erilaisille ajatuksille, luoden kuulluksi tulemisen tunteen ja tasa-arvoisuutta. Näin dokumentaatio osaltaan tukisi kriittistä ajattelua, joka on keskeistä työnohjaukselle (Paunonen-Ilmonen 2015, 137; Sirola 2017, 315; Mezirow 1995, 8, 35; Niemelä 2019, 60-61).

Dokumentaatiotavan käyttöön liittyy aineiston perusteella myös rajoitteita, jotka ovat osin ristiriitaisia. Kriittiset kommentit olivat yksittäisiä kokemuksia, mutta joita on syytä tarkemmin pohtia. Eräs vastaaja toivoi syvempää tunnetyöskentelyä. Kysyttäessä tarkemmin liittyikö kokemus työnohjaajan toimintatapaan vai dokumentaatioon, kohdistui vastaus molempiin, joita hän ei kyennyt tarkemmin erittelemään. Työnohjauksen kannalta on merkityksellistä, että työn herättämiä tunteita päästään nimeämään ja työstämään. Voi olla niinkin, että dokumentaatio saattaa toisinaan viedä fokusta niin paljon konkretiaan ja kehittämiseen, että vaarana onkin tunteiden tunnistamisen ja kirjaamisen niukkuus. Samoin yksittäinen kommentti, heijastetun kuvan katseen vangitsevuudesta ja tuttuudesta luokkaopetuksen koulumaisuudesta, herättävät ajatuksia dokumentaation mahdollisesti herättämästä jäykkyydestä. Voiko dokumentaation liittyä jonkin osallistujan kohdalla kokemus liiallisesta struktuurista, josta Murdoch (2013), Niemelä (2019, 65) ja Paunonen-Ilmonen (2015, 112) varoittelevat, joka estääkin vapaan assosiaation? Miten työnohjaajana kykenee riittävän herkästi tunnistamaan kyseiset tarpeet ja miten valmis ryhmä on tunteiden tunnistamiseen ja niiden käsittelyyn. Toisaalta tällöinkin dokumentaatio saattaa auttaa tunnistamaan tunnepuheen välttelyilmiön, joka muistuttaa Alhasen (2011, 38−39)

kuvaamaa huomion reunoilla olevien teemojen nostamisesta työskentelyn keskiöön. Dokumentaatio tarjoaa helposti näkyvän mahdollisuuden jokaisen tapaamisen lopuksi arvioida yhteistä työskentelyä ja sitä onko puhuttu oikeista asioista vai niiden vierestä.

Toisaalta kaksi vastaaja koki dokumentaation sopivan juuri tunnetyöskentelyihin. Työnohjauksessa on lupa käsitellä työn herättämiä tunteita, joka on mahdollista vain kannustavassa ja sallivassa työnohjausilmapiirissä. Vastausten perusteella on kuitenkin mahdotonta erottaa juuri dokumentaation vaikutus muusta työnohjauksen ilmapiiristä, joka vaikuttaa osallistujien yleiseen tunnekokemukseen. Mitä ilmeisimmin työnohjauksen luottamuksellinen ja tasa-arvoinen ilmapiiri rakentuu ensin, jota dokumentaatio tukee. Omana havaintoni on toisinaan ollut, että jonkin casen kuormittavien tunteiden ylös kirjaaminen on aktivoinut uudelleen tilanteeseen liittyvät hankalat tunteet. Onko niin, että näkyvään muotoon saatettu tunnesana koetaan voimakkaampana, kuin hiljaisuuteen muistista häviävä puhuttu tunne ja koetaanko tunteiden kirjaaminen jotenkin outona? Toisaalta tunteiden dokumentointi on myös pysäyttänyt ja havahduttanut osallistujat todellisuuteensa. Tulkintani mukaan tämä liittyy osaltaan vastarintailmiöön ja transferenssi-ilmiöihin, jossa asiakas heijastaa tunteensa työntekijään, sitten työnohjaustilanteeseen ja työnohjaajaan (Paunonen-Ilmonen 2015, 99−110). Dokumentaation voisi käsittää myös työkaluna vastarinnan ja transferenssi-ilmiöiden ymmärtämiseksi, kirjaamalla osallistujan ajatuksia näkyvään muotoon, jolloin niitä on helpompi tunnistaa ja käsitellä sekä mahdollisesti päästää niistä irti (em., 99−110).

Pohtimaan jäin myös toista yksittäistä kommenttia: ”Ohjaako rakentuva dokumentti liikaa omia ajatuksia”. Vuorovaikutuksen ja työnohjauksen perusideahan on vuoroin toinen toisiimme vaikuttaminen, myymällä ajatuksiamme ja kokemuksiamme toivoen niiden jotenkin vaikuttavan kuulijoihin. Dokumentaatiossa yksilön hiljainen tieto saa puheen kautta näkyvän kirjallisen muodon ja ehkä sen myötä painokkaamman merkityksen, kun se on vielä kaikkien nähtävissä. Liittyykö tähän ajatus työnohjauksen ajatuksia ja asenteista muokkaavasta vaikutuksesta? Toisaalta dokumenttiin kirjatut asiat ovat osallistujien omia ajatuksia ja sellaisina ne koettiin myös tasa-arvoisina, yhteisinä kommentteina ja puheena. Jos kirjattu liittyy työryhmän perustehtävää tutkivaan keskusteluun, pitäisin myönteisenä ilmiönä dokumentaation vaikutusta ajatteluun vaikuttavana voimana.

Dokumentaation kirjaamistavassa on nähdäkseni vielä mietittävää, kun erään osallistujan kokemuksena oli ajoittainen hankaluus hahmottaa runsaasta tekstimäärästä olennainen. Ehdotet-

tuja kaavioita ja piirroksia olenkin käyttänyt juuri perustehtävä- ja case-kuvauksissa, mutta niiden käyttöä voisi laajentaa muuhunkin kirjaamiseen. Myös Sirolan kokemus, juuri kuvien käytöstä on ollut toimivaa (Sirola 2017).

Vaikka opinnäytetyön fokus on dokumentaatiotavan käytettävyys ryhmätyönohjauksissa, oli vastauksissa mainintoja myös yksilötyönohjaustilanteista, joihin dokumentaation soveltuvuutta hieman epäiltiin. Tosin vastaukset jäivät oletusten tasolle, vaille omakohtaista kokemusta. Eräs vastaaja, jolla oli kokemus dokumentaation käytöstä myös omassa yksilötyönohjauksessaan, piti dokumentaatiotapaa hyvänä erityisesti case-tilanteissa ja oman perustehtävän hahmottamisessa muutostilanteessa. Pääosin en ole käyttänyt kyseistä dokumentaatiotapaa yksilötyönohjauksissa, paitsi edellä kuvatuissa tilanteissa, joissa olen kysynyt, josko asiakas voisi ajatella visuaalisesta hahmottamisesta hyötyvänsä. Yksilötyönohjauksissa, jos kohta ryhmätyönohjauksissakin, toisinaan tilan voi ottaa hetkeksi yksilön omasta elämässä koettu kuormittava tilanne. Näiden dokumentoimattomuus on itsestään selvää, koska eivät ne liity työnohjauksen fokukseen, elleivät ne nosta jotain työyhteisöä koskevaa teema esille.

Työnohjauksissa käyttämässäni dokumentaatiotavassa on merkittävästi yhteneväisyyksiä ekspressiiviseen työskentelyyn (Sirola 2017, 316; Pisto 2009, 47). Näkökulma vain vaihtuu yksilöstä me-muotoon. Dokumentaation käytettävyyden pääluokan voisi tiivistää seuraavasti. Dokumentaation kirjaajana toimii ulkopuolinen taho, työnohjaaja, joka kirjaa ryhmän puhetta visuaaliseen muotoon. Tällöin tulee kuvatuksi työryhmän sen hetkisiä käsityksiä, ajatuksia, huolen aiheita työstä, omasta suhteesta työhön, työryhmään ja asiakkaisiin. Työryhmä rakentaa tarinaa historiastaan, nykytilastaan, itsestään ja peilaa niitä perustehtäväänsä, jolloin reflektio käynnistyy ja tarjoaa mahdollisuuden muutokseen. Systemaattisesti kerättävä ja kumuloituva työnohjaustapaamisten dokumenttien kokoelma (prosessiportfolio), joihin aina palataan, tarjoaa alustan jatkuvaan arviointiin, jatkuvuuteen ja kehittämiseen.

5.4 Dokumentaatio ja vuorovaikutus

Vuorovaikutuksen pääluokka koostui dokumentaation herättämistä tunteista sekä kokemuksista osallistujan ja työnohjaajan läsnäolosta. Toisin, kuin oli hieman syytä etukäteen epäillä, vastaajien mukaan dokumentointitavalla ei ollut työnohjauksen vuorovaikutukseen negatiivista vaikutusta. Kokemukset olivat pikemminkin positiivisia. Hyvän vuorovaikutuksen mittareita työnohjauksessa ovat tilan saaminen omalle puheelle, ymmärtävä kuuntelu, kysyminen ja keskus-

telun eteneminen sekä jonkinlaisen uuden löytäminen (Rantalainen 2017, 27-278). Haastateltavien kokemukset dokumentaation vaikutuksesta vuorovaikutuksen laatuun sopivat hyvin tähän kuvaukseen. Dokumentaatio ilmeisesti ”pakottaa” antamaan suunvuoroja ja kuuntelemaan. Saman toteaa Sirola (2017, 315), joka kokee työkirjan edistävän avointa dialogia. Päälle puhumista on mahdoton dokumentoida ja kirjaaminen luonee osaltaan oikeudenmukaista ja turvallista ilmapiiriä, jossa ei tarvitse väkisin ottaa puheenvuoroaan tai vaipua osallistumattomaan hiljaisuuteen. Dokumentin jatkuva esillä olo mahdollistaa tapaamisen seuraamisen, vaikkei itse osallistujana olisikaan kovin aktiivinen.

Mielenkiintoisia olivat osallistujien havainnot osallistujissa viriävästä uteliaisuudesta, jota kollegoiden kirjatut kommentit herättivät. Nähdäkseni nopea vuorovaikutus harvemmin pysähtyy miettimään laajempia kokonaisuuksia ja tausta-ajatuksia, vaan yksittäiset sanat tarttuvat helposti kuulijan korvaan ja ohjaavat vuorovaikutusta. Harvemmin tavallinen vuorovaikutus palaa jo aiemmin sanottuun, vaan ajatukset tuottavat jo uutta sanottavaa. Dokumentaatio näyttäisi tuovan tähän vuorovaikutusta syventävän elementin, koska aiemmin puhuttu on kirjattuna, johon voi uudestaan palata ja uteliaisuus herättää kysymyksiä. Työnohjaustilanteen vuorovaikutuksen laatuun vaikuttavat toki monet muutkin asiat kuin vain dokumentointi, mutta ainakaan se ei tunnu häiritsevän itse työnohjaustilannetta. Uutena toimintamallina dokumentaatiotapa voi herättää alussa varovaisuutta ja arkuutta ilmaista ajatuksiaan. Tosin näyttää siltä, että tällaiset tuntemukset hälvenevät nopeasti työtapaan tottumisen myötä.

Kun dokumentaatiotapa ei vaikuttanut negatiivisesti työnohjauksen vuorovaikutukseen, näkyi sama henki sen herättämissä tunnekokemuksissa. Dokumentaatio ei näköjään herättänyt vastaajissa oppimista estäviä tunnekokemuksia, niiden ollessa neutraaleja tai positiivisia. Tämä on linjassa Totron (2014, 280−281) kuvauksen kanssa tavoiteltavasta objektiivisesta ja neutraalista työnohjaajan roolista. Lisäväriä antoivat haastateltavien kuvaukset dokumentaation turvallisuutta ja tasa-arvoa tuovasta vaikutuksesta. Ilmeisesti dokumentaatio kirjatessaan kaikkien ajatuksia luo yhteisempää ja jaetumpaa ymmärrystä käsiteltävästä teemasta. Tämän voi ajatuksellisesti liittää SECI-mallin hiljaisen tiedon ulkoistamiseen, jossa dokumentaatio tuo etäisyyttä ja objektiivisuutta sekä kokemusten yhdistämiseen, jossa eksplisiittinen tieto siirtyy takaisin yksilön omaisuudeksi (Sirola 2017, 309).

Työnohjauksiin liitetään usein ajatus siitä, että niistä on lupa odottaa saavansa sen mukaan, mitä itse on niihin valmis antamaan. Tämä edellyttää osallistujilta aktiivista roolia. Aineiston mu-

kaan sama neutraalin positiivinen linja suhtautumisessa dokumentaatioon näyttäytyi haastateltavien kokemuksina osallistumisaktiivisuudessa. Dokumentaation ei koettu vaikuttavan omaa osallistumisaktiivisuutta vähentävästi. Tässäkin on vaikea erottaa juuri dokumentaation vaikutus työnohjausryhmän ilmapiiristä, joka vaikuttaa yksilön ja ryhmän osallistumisaktiivisuuteen. Toisaalta dokumentaatio ei näytä ainakaan sulkevan osallistujien suita. Näyttäisi siltä, että kuulumiskierroksen sisältöjen kirjaamisilla ja työnohjauksen tapaamisen teemavalinnassa dokumentaatiolla oli moniäänisyyttä edistävä vaikutus, myös hiljaisempien saadessa ajatuksensa ja äänensä näkyville.

Vaikka keskustelua dokumentoitiin tapaamisen aikana, kokivat kaikki vastaajat, että työnohjaaja oli silti läsnä työnohjauksessa. Kirjaamisen synnyttämiä hiljaisia hetkiä ei koettu vaivaannuttavina, vaan ne antoivat ”mahdollisuuden omaan ajatteluun”, kuten eräs vastaaja totesi. Tämä muistuttaa Gardemeisterin ja Onnismaan (2007, 90-91) kuvaamaa dialogista hiljaisuutta; tyhjän tilan kokemusta, joka mahdollistaa pohdinnan. Eräs haastateltavan kommentti saattoi tehdä ymmärrettäväksi kirjaajan läsnä olemisen kokemusta, joka liittyy haastateltavien työkulttuuriin mainitessaan, että ”terveydenhuollossa tiedetään, että ollaan läsnä, vaikka kirjataan”. Haastatteluvastauksissa dokumentaation vaikutuksesta työnohjaajan läsnäoloon kuvastuvat ehkä enemmänkin kokemukset ylipäätään työnohjaajan tapaan olla läsnä työnohjaustilanteessa, kuin se miten dokumentointi on vaikuttanut työnohjaajan läsnäolevuuteen. Toisaalta tästä voisi tulkita, että dokumentaation kirjoittaminen ei näemmä heijastu osallistujien kokemuksina työnohjaajan poissaolevuutena ja passiivisuutena. Tätä voisi selittää dokumentin kirjaustapa, jossa keskitytään otsikkotasoisten osallistujien käyttämien avainsanojen kirjaamiseen ja sen jatkuvaan oikeellisuuden tarkistamiseen eikä keskustelupöytäkirjan pitämiseen. Muita läsnäolon kokemusta ymmärrettäväksi tekeviä kuvauksia olivat katsekontaktin ylläpitäminen ja jatkokysymysten esittäminen sekä työskentelyn painopisteen ollessa vuorovaikutuksessa, eikä kirjaamisessa. Eräs haastateltava kuvasi dokumentaatiota ”luontevana taustakulkijana.” Samaan päätyivät Sirola työkirjan (2017, 322) ja Pisto (2009, 47) kuvien käytöstä työnohjauksissa kolmantena osapuolena. Näihin ajatuksiin on helppo yhtyä digitaalisen dokumentaation osalta, joka sekin näköjään tukee fasilitoinnin tehtävää.

5.5 Yhdistävä tekijä

Aineistosta voisi tulkita, että dokumentaatio auttaessaan hahmottamaan ja selkeyttämään työskentelyn teemoja sekä tekemällä perustehtäväkysymyksiä näkyväksi, se tukee työyhteisön oppimistehtävää, jotka nähtävissä Kuntaliiton (2019, 15) kuvaamien laadun osatekijöiden tukena. Perustehtävän muuttuessa dokumentti auttaa nähtävästi hahmottamaan uutta työn kokonaisuutta. Kirjattu ja kriittinen moniääninen puhe luo ilmeisesti pohjaa työyhteisön itsearvioinnille. Kirjallisen tai kuvallisen muodon saava työyhteisön nyky- ja tavoitetilan kuvaus tukee luultavasti työyhteisön uusiutumiskykyä ja osoittaa kehittämistehtävät. Aineiston mukaan dokumentaatiolla oli vaikutusta yksilön, työryhmän ja organisaation kehittämistehtävien näkyväksi tekemisessä. Dokumentaatio kirjatessaan tunteita tai työyhteisön vahvuuksia se tukee ilmeisesti ohjattavien ammatti-identiteetin kasvuprosessia. Asiakaslähtöisyys, heidän tarpeidensa tunnistaminen ja haastavien työtilanteiden työstäminen olivat läsnä työnohjauksissa case-työskentelyjen kirjaamisissa, jotka mahdollistivat kollegiaalisen keskustelun ja etäisyyden ottamisen haastaviin tilanteisiin. Edellä kuvattu linjassa Paunonen-Ilmosen (2015, 9-15) kuvauksiin työnohjauksesta työn laadun varmistajana. Nähdäkseni edellä kuvatulla on kytköksiä työn tehokkuuteen, joka heijastunee taloudellisuuteen ja kilpailukykyyn, joista myös Kesti (2018, 16-18) kuvasi Osviitta-lehdessä. Edellä kuvatut havainnot kertovat käsittääkseni dokumentointivan vaikuttavuudesta työnohjausprosessin tukena. Havaintojen voisi tulkita liittyvän, ei pelkästään työnohjauksen välilliseen vaikutukseen asiakasorganisaatioon, mutta myös työnohjaustapahtuman ja -prosessin laadun varmistukseen. Kertyvät dokumentit heijastelevat myös työnohjaajan omaa työskentelyä ja antavat materiaali itsereflektioon omassa työnohjauksessa.

Laatuun liittyy ajatus elinikäisestä oppimisesta ja toiminnan parantamisesta. Eli laatutyö ei tule koskaan valmiiksi ja kehittämisen paikkoja aina löytyy, joita kutsutaan laatupoikkeamiksi. Näitä aineiston mukaan ilmeni myös dokumentaatiotyökalussa. Nämä liittyivät dokumentaation rajoituksiin ja tietoturvaan, josta tarkemmin seuraavassa osiossa. Analyysissä tunnistetut pääluokat, oppiminen, luotettavuus, käytettävyys ja vuorovaikutus sekä edellisten lukujen pohdinnat alaluokkista dokumentaatiosta, fasilitoivana apuvälineenä, ovat mielestäni yhdistettävissä työnohjauksen laatutekijäksi.

5.6 Kehittämistarpeet

Tähän osioon olen koonnut aineistosta tunnistetut dokumentaation kehittämistarpeet. Näitä tarkastelen pääluvuittain ja etsin konkreettisia toimenpiteitä niiden toteuttamiseksi. Jotta dokumentaatiotapa palvelisi vielä paremmin koko työnohjausprosessin arviointia ja laajempien kokonaisuuksien hahmottamista, edellyttää se siihen panostamista jo prosessin alkuvaiheessa. Tämä tarkoittaisi keskustelua osallistujien kanssa, miten kertyvä prosessiportfoliota voisi hyödyntää yksilö-, ryhmä- ja organisaatiotasolla. Tämä edellyttää vielä painokkaammin työnohjaajan aktiivisuutta tehdä useammin yhteenvedon omaisia koosteita dokumenteista. Mieleen tulevat tällöin ehdotettujen koti- ja mietintätehtävien hyödyntäminen.

Ilmeisesti on syytä työnohjausprosessin alussa jo kannustaa tapaamisesta poissa olleita kysymään tarkennuksia heille lähetetyistä dokumenteista. Ongelmaksi voivat muodostua runsaasti tekstiä sisältävät koosteet, jotka voivat olla tulkinnallisia ja osaltaan etäännyttää poissaolijaa niihin tutustumisessa. Dokumentteja voisi toki tapaamisen jälkeen omatoimisesti tiivistää, mutta tällöin on vaarana omat tulkinnat ja mahdollisesti väärin painottuvat teemat. Ehdotettujen kuvioiden, kuvien ja muiden hahmotusten lisäkäyttö tiivistää keskustelua, ovat myös järkevän kuuloisia.

Koosteita tehdessä ei ilmeisesti voi liikaa korostaa jatkuvaa kirjaamisen oikeellisuuden tarkistamista ja sen tarkistamista, mitä asioita ei haluta dokumenttiin kirjattavan. Tietoturvaan liittyvä dokumenttien säilyttäminen edellyttää yhteistä keskustelua jo prosessin alussa, ennen mahdollisia yllättäviäkin asiakasorganisaatioiden tapojen tuntemusta. Toinen pohdittava asia on viestien salaamisen mahdollisuus. Nyt viestit ovat lähettäjän ja vastaanottajan omien salauskäytäntöjen alaisia (sähköpostiohjelman virustorjuntaohjelmat, palomuurit, ...). Pitäisikö viestejä vielä paremmin salata lähettäessä ja mitkä ovat vastaanottajan salauskäytännöt?

Tunnetyöskentely, joka on aina työnohjauksissa läsnä, jää hieman arvoitukseksi. Miten sitä voisi kehittää, vastausten ollessa ristiriitaisia? Vaikka kommentti olikin yksittäinen se saattaa edustaa suurempaakin joukkoa. Tässäkin suhteessa on turha asiaa spekuloida, vaan ottaa tämäkin aihe ryhmien kanssa puheeksi ja kysyä toiveita ja kokemuksia, mikä toimii ja palvelee ja mitä voisi kehittää.

Kokemus taululle puhumisesta voi liittyä osaltaan uuden tilanteen uutuudesta, mutta myös tapaamistilan muodosta ja istumajärjestyksestä, joka voi osalle luoda teatteritunnelman. Tätä olen pyrkinyt mahdollisuuksien mukaan estämään järjestämällä tilan kehämuotoon dian jäädessä

taakseni. Tosin outouden kokemukset ilmeisesti väistyvät työskentelyn tullessa tutuksi ja prosessin edetessä puhetta sekä katsekontaktia ei osoiteta enää niin paljon työnohjaajalle vaan kollegoille.

Olen mallintanut dokumentaatioprosessin kuvauksen liitteeseen 3. Kuvauksessa on hahmoteltu, dokumentaatiotyökalua käyttöön otettaessa ja sitä käytettäessä, sen olennaiset vaiheet. Samoin kuvaukseen on otettu mukaan tämän luvun kehittämistarpeita.

6 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012, 6−7) kuvailee hyvää tieteellistä käytäntöä tiedeyhteisön toimintatapojen noudattamisena, rehellisyytenä ja tarkkuutena mitä tutkimuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja tutkimustulosten esittämiseen tulee. Tämä tarkoittaa eettistä tiedonhankintaa, tutkimuslupien hankkimista, avoimuutta, vastuullisuutta, lähteiden laatijoiden työn kunnioittamista ja aineiston asianmukaista käsittelyä ja tietoturvallista säilömistä. Lisäksi humanistisen tutkimuksen eettiset ohjeet edellyttävät tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, vahingoittamisen välttämistä ja yksityisyyden sekä tietosuojaa (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2018, 8).

Kyseisiä ohjeita olen noudattanut pyytämällä tutkimusluvat tutkittavilta organisaatioilta ja suostumukset haastateltavilta. Samoin olen suostumuslomakkeessa (Liite 2.) kertonut tutkimuksen tarkoituksesta ja tietojen säilyttämisestä sekä aineiston tuhoamisesta tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Alkuperäisen aineiston olen tietosuojatusti säilyttänyt vain itselläni ja joitain osia nimettöminä on opinnäyteyön ohjaaja päässyt katsomaan.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan seuraavilla kysymyksillä. Miksi tutkimus tehdään, onko aiheen valinta merkityksellinen, onko tietoperustan näkökulma oikea, ovatko lähteet korkeatasoisia ja onko niitä käytetty riittävällä laajuudella, syvyydellä sekä oikealla käytöllä. Merkityksellistä on tutkimusongelman nimeäminen, tehtävä ja tarkoitus sekä aiheen rajaaminen. Tutkimuksessa on kuvattava sen käyttämät menetelmät, siihen sopivan tutkimusmetodin valinta ja sen läpinäkyvä toteuttaminen. Miten, milloin ja miksi kyseiset tiedonantajat valittiin ja mikä ovat tutkijan sitoumukset tutkimuksessa. Aineiston analyysin vaiheiden perusteltu kuvaaminen, millä tuloksiin on päästy. Lopuksi laadullista tutkimusta voidaan arvioida sen osuvalla nimeämisellä, tutkimuksen kuvauksen loogisella etenemisellä ja valintojen perusteluilla. Analyysi edellyttää tulosten pohdintaa, jossa tuloksia peilataan tietoperustaan ja niiden antia tutkittavalle alalle. Tutkimuksen vahvuuksia ja heikkouksia on kriittisesti arvioitava. Käytetyn kielen selkeys ja oikeakielisyys on merkityksellistä luotaessa jämäkkää ja uskottavaa raportointia. (Tuomi ym. 2018, 121−123, 131−140.)

Tutkimuksen tietoperustaa hahmotin työnohjauksen, oppimisen, ryhmädynamiikan ja dokumentaation näkökulmasta, johon en suoranaista vastaavuutta kyennyt kirjallisuudesta löytämään. Lähinnä teemaa sivuava kirjallisuus liittyi terapian, koulutuksen ja osin työnohjauksen ekspressiivisiin menetelmiin. Kuvallisia työnohjauksen menetelmiä ja yksi työkirjatyyppinen

toteutus oli tunnistettavissa. Vaikka suoranaista verrokkia ei ollut käytettävissä, löydetyt teokset tuntuivat sopivan hyvin tietoperustan pohjaksi, koska niihin oli helppo palata pohdinta-osiossa. Tietoperustassa olen hyödyntänyt arvostettujen suomalaisten ja ulkomaisten työnohjaustutkimusten ja aihetta sivuavien tekijöiden materiaalia ja väitöksiä. Tutkimusaiheen valinta oli aiheellinen, koska vastaavaa selvitystä en löytänyt ja työnohjauksen työkalujen tämän tyyppisiä kuvauksia on varsin niukasti.

Tutkimussuunnitelmassani pohdin tutkimuksen luotettavuutta eettisten kysymysten kautta seuraavasti.

> Tietynlaisen eettisen, reabiliteetti- ja jääviyskysymyksen muodostaa koko tutkimusidea, kun tutkin omaa työtäni. Osaanko muotoilla kysymykset kartoittamaan riittävän kattavasti tutkittavaa teemaa vai muotoutuvatko kysymyksistä itseä ja omaa osaamista pönkittäviksi tai joitain teemoja vältteleviksi?
>
> Toinen uskottavuuteen liittyvä seikka liittyy haastateltavien valintaan. Tulenko valinneeksi haastateltavia, joiden uskoisin vastaavan oletuksieni mukaan ja jäisikö tällöin kehittävä kriittisyys saamatta?

Ensimmäinen kysymys jäänee lukijan pääteltäväksi, mutta olen pyrkinyt kuvaamaan tutkimuksen etenemisen totuudenmukaisesti ja perustelemaan tehdyt valinnat. Toisen kysymyksen kohdalla, päädyttyäni eliittiotantaan, johon ratkaisuun olin tyytyväinen, jos mittarina pidetään aineiston runsautta ja kriittisiäkin kommentteja. Toki otannan määrä, joka oli vain 10 haastattelua, antaa vain tuntumaa siitä, mitä kyseiset asiakkaat ajattelevat dokumentaation käytöstä, , eivätkä ole yleistettävissä suurempaan joukkoon. Ehkä olen turhankin kriittisesti tarkastellut dokumentaation käytettävyyttä valtavirrasta poikkeavien palautteiden osalta, mutta toisaalta juuri nämä poikkeukset antavat vihjeitä kehittämiseen.

Tietynlaista luotettavuutta tutkimukseen toivat esitutkimusvaiheen kysely, jolla haettiin ja tarkennettiin varsinaisen haastattelun teemoja ja kysymyksiä. Esitutkimuksena toimineen nimettömän Webropol-kyselyn vastausprosentti oli 100. Kyselyllä saatiin kerättyä myös vastaajien taustatiedot. Muutoin kyselyn tuloksia ei käytetty tässä tutkimuksessa. Vaikka haastattelut olivat pituudeltaan 35-55 minuutin mittaisia, jäi niistä sellainen tuntuma, että enempää en olisi niistä irti saanut, koska vastaukset alkoivat toistaa itseään. Täytyy muistaa myös haastattelun aihe, joka oli varsin rajattu. Vaikka tutkimushaastattelun tekijänä olen noviisi, kokemukseni mukaan haastattelutilanteet muistuttivat paljolti tuttuja yksilötyönohjaustilanteita. Tuntumani ja saamieni vastaustausten mukaan osallistujien kokemus haastattelutilanteesta oli luonteva

keskusteluhetki. Haastattelun alussa halusin motivoiden painottaa rehellisten vastatausten merkitystä ja sitä, että keskustelimme ainoastaan dokumentaation kokemuksista, emme arvioineet työnohjausta tai työnohjaajaa. Tämä oli haastavaa, koska työnohjaus on väistämättä aina työnohjaajansa näköistä. Siksi olen kriittisesti suhtautunut suoraviivaiseen tulkintaan juuri dokumentaation vaikuttavuudesta työnohjauksessa, jota on mahdoton täysin erottaa muusta työnohjaustyöskentelystä.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös haastatteluaineiston litterointi, joka on aina myös litteroijan tulkintaa ja se ei pysty koskaan täysin rekisteröimään kaikkea haastattelutilanteessa viestittyä. Samoin aineiston työstämisen eri vaiheisiin vaikuttavat tutkijan esiymmärrys, mihin analyysissä keskitytään. Toisaalta aineiston antaessa puhua syntyy uusia jäsennyksiä ja merkityksiä, jotka murtavat tutkijan omia ennakko-oletuksia. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 12−13; Ruusuvuori ym. 2010, 359, 356, 358.)

Aineiston analyysitavan valintaa, luonnetta ja muita tähän liittyviä ratkaisuja on kuvattu ja perusteltu luvussa kolme. Pohdintaosiossa olen pyrkinyt linkittämään analyysin tuloksia tietoperustan näkökulmiin. Joku toinen tutkija olisi voinut päätyä hyvinkin toisentyyppiseen luokitteluun ja niitä yhdistävään tekijään, mutta oma pohdintani päätyi nimeämään yhdistäväksi tekijäksi työnohjauksen laatutekijän. Ruusuvuoren (2010) ylläkuvaamalla tavalla aineisto yllätti useassakin kohtaa tuottaen uusia luokkia ja kehittämiskohteita.

Tutkimuksen heikkoudeksi voisi kuvata asetelmaa, tutkija tavallaan tutkii itseään ja missä haastattelija kysyy omilta asiakkailtaan kokemuksia omasta työstään. Tällöin on aina syytä epäillä vastaajien tarvetta hieman kaunistella vastauksia. Kyseistä elementtiä on mahdotonta riisua tämän kaltaisessa tutkimusasetelmassa. Tosin haastattelijan ja haastateltavien suhde, joka perustuu työnohjaukselliseen suhteeseen, jossa on yhteistä historiaa hyvinkin haastavien ja arkojen teemojen työstämisestä, saattaa olla haastattelussa vahvuuskin. Annettu kritiikki ja kehittämistoiveet viestinevät vastaajien pyrkimyksestä rehellisyyteen. Toisaalta sama problematiikka on läsnä kaikessa haastatteluaineistossa. Voimme vain luottaa siihen, että tiedonantaja kertoo kokemuksiaan mahdollisimman totuudenmukaisesti.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on muistettava vaikeus erottaa dokumentaation vaikutus työnohjaustapahtumasta ja muista sen elementeistä, jotka värittävät kokemusta tutkittavasta aiheesta. Näitä ovat ainakin työnohjauksen ilmapiiri, miten työnohjaajan persoona koetaan, ryhmän vuorovaikutuskulttuuri, organisaatio- ja palautekulttuuri, … Eliittiotannan aineisto on

näyte ja vastaukset onkin ymmärrettävä tuokiokuvina sekä heijastuksina dokumentaation käytettävyydestä, eikä suorina yleistettävinä tuloksina sen käytettävyydestä kaikissa työnohjauksissa. Syvempää kuvaa tutkittavasta teemasta olisi toki saanut laajentamalla tiedonantajien määrää koskemaan kaikki asiakasohjattavia. Tämä ei olisi ollut aikataulullisesti mahdollista, ainakaan haastattelun keinoin ja kyselytutkimuksena vastaajien määrä olisi jäänyt vieläkin niukaksi kvantitatiiviseen tutkimukseen.

Jatkotutkimuksien tekeminen aiheesta on haastavaa. Tämä edellyttäisi kyseisen työtavan laajempaa käyttöä ja silloinkin työnohjaajan ja ryhmän yhteistoiminta lienee suuremmassa roolissa, kuin itse dokumentaatio. Tällöin haastattelun pitäisi toteuttaa joku osapuolille tuntematon taho. Mielenkiintoista olisi myös selvittää, miten dokumentaation käyttö sujuisi uudelta työnohjaajalta ja miten se eroaisi verrattuna kokeneemman toteuttamaan dokumentaatioon, joka voi vapauttaa tekniikan hallinnan myötä osaamistaan vuorovaikutukseen. Voisi ylipäätään olla mielenkiintoista kartoittaa, kuinka moni muu työnohjaaja käyttää vastaavan tyyppistä työtapaa omissa ohjauksissaan, vaikka STOryn verkostojen kautta ja millaisia kokemuksia heillä on siitä ollut.

7 TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda ymmärrys kehittämästäni visuaalisdigitaalisesta tapaamisessa toteutettavasta ryhmätyönohjauksien dokumentaation käytettävyydestä, tuen merkityksestä ja vaikuttavuudesta. Tutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa dokumentaation kehittämiskohteita asiakaskokemusten pohjalta. Vastaavat tutkimukset ja selvitykset ovat liittyneet kuvallisiin työ- ja päiväkirjatyöskentelyiden kuvauksiin työnohjauksen ja psykoterapian maailmasta, mutta samanlaista selvitystä työnohjauksen dokumentaatiosta en löytänyt.

Tutkimus rajattiin koskemaan julkisia sote-, mielenterveys- ja päihdeorganisaatioita Varsinais-Suomessa ja pääkaupunkiseudulla. Yksiköiden esimiesten puoltamat tutkimusluvat haettiin kaupunkiorganisaatioilta ja suostumukset haastateltavilta. Haastattelukysymysten laadinnan avuksi tein esitutkimuskyselyn Webropolilla haastateltaville, jolla saatiin myös tiedonantajien taustatiedot. Muutoin kyselyn tuloksia ei käytetty. Aineisto, joka on luonteeltaan näyte, kerättiin puolistrukturoidulla haastattelulla, johon valittiin eliittiotannalla kymmenen haastateltavaa kahdeksasta yksiköstä. Kahdesta yksiköstä oli haastateltavina esimies ja työntekijä, koska nämä edustivat yhteisötyönohjauksia. Muutoin työnohjausryhmät olivat ryhmätyönohjausryhmiä (3kpl) ja esimiestyön työnohjausryhmiä (3 kpl). Haastattelut toteutettiin keväällä 2020 pääosin etänä, johtuen Covid-19-tilanteesta. Haastattelut kestivät reilu puoli tuntia, joka tuntui olevan täysin riittävä pituus, vastatusten alkaessa toistaa itseään.

Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämishanke ja laadullinen tutkimus. Aineisto tallennettiin sähköisesti ja litteroin sen sanatarkkuudella. Aineisto tulkittiin teoriaohjautuvalla sisällön analyysillä. Aineistosta oli tunnistettavissa neljä pääluokkaa, jotka kuvasivat dokumentaatiotavan oppimista, luotettavuutta, käytettävyyttä ja dokumentaation vaikutusta ryhmätyönohjauksen vuorovaikutukseen. Nämä puolestaan jakautuivat kaikki kahteen alaluokkaan.

Dokumentaatio tuki ryhmätyönohjauksien oppimista auttamalla hahmottamaan ja jäsentämään erityisesti yksittäisen tapaamisen kokonaisuutta. Samoin sen koettiin konkretisoivan tapaamisen sisältöjä ja edesauttavan työryhmän arjen työnkehittämistä sekä viemään kehittämisajatuksia organisaatioissa ylöspäin. Dokumentointi koettiin luotettavaksi jatkuvasta mahdollisuudesta oikaista tarvittaessa sen sisältöä. Dokumentaatio koettiin olevan totuudenmukainen ja koostuvan osallistujien sanoista. Työnohjaustapaamisten luottamuksellisuus ei haastateltavien mukaan ollut uhattuna dokumentaation vuoksi. Tietoturvakysymyksiä saattoi muodostua yksiköiden erilaisista tavoista säilyttää dokumentteja.

Työnohjauksen tukena dokumentaatiotapa näyttäisi olevan teknisesti toimiva työnohjauksen tuki ja sen erityinen etu näyttäisi liittyvän visuaalisuuteen, joka sopi hyvin kuvallisesti hahmottaville työnohjaukseen osallistujille. Dokumentaatiotavan käytettävyydestä tunnetyöskentelyihin oli ristiriitaisia tuloksia. Erään informantin mielestä dokumentaatiotapa ei oikein siihen sopinut ja kahden mielestä se sopi juuri tunnetyöskentelyihin. Dokumentaation ei katsottu vaikuttavan työnohjauksen vuorovaikutukseen negatiivisesti, vaan vaikutus koettiin neutraalina tai positiivisena. Kaikkien vastaajien mielestä osallistujan tunnekokemus dokumentaation käyttämisestä oli myös neutraali tai positiivinen. Dokumentoinnin koettiin antavan tilaa myös hiljaisemmille osallistujille ja toteuttavan tasa-arvoa ajatusten kirjaamisessa. Dokumentoinnin koettiin auttavan osallistujia aiheeseen keskittymisessä, eikä sen koettu vaikuttavan negatiivisesti kirjaamista toteuttavan työnohjaajan läsnäolevuuteen. Näkisin näiden havaintojen pohjalta dokumentaatiotavan olevan harkinnan arvoinen lisätyökalu ryhmätyönohjauksiin, niitä fasilitoiden, kokonaisuuksia hahmottaen, tavoitteita ja edistymistä kuvaten, tekemällä prosessia näkyväksi sekä jättämällä konkreettisen muistijäljen. Dokumenteilla oli myös poissa olijoita työnohjauksen prosessiin sitouttava vaikutus.

Kehittämiskohteiksi oli tunnistettavissa dokumentointitavan pelisääntöjen tarkentaminen tietoturvan suhteen työtapaa käyttöön otettaessa. On syytä ottaa puheeksi dokumenttien säilytys- ja jatkokäyttöajatukset. Vaitiolo on itsestään selvää työnohjauskeskusteluiden sisällöistä, mutta se koskee myös dokumentteja. Samoin keskustelujen sisältöjen dokumentoinnin arvo työnohjausprosessin kokonaisuuden hahmottajana on toteutettavissa useammin toteutettavien koosteiden laatimisen muodossa. Samaa tukisivat myös erilaiset etukäteismietintä- ja kotitehtävät. Motivoiminen lähetettyihin koosteisiin tutustumiseen ja niiden mieleen palauttamiseen ennen seuraavaa tapaamista on syytä panostaa. Dian ajoittain runsasta tekstimassaa voi hyvin keventää kuvilla ja kuvioilla. Tunnetyöskentelyn suhteen on syytä ottaa asiakasryhmän kanssa puheeksi toiveet ja odotukset, miten dokumentaatiota olisi niissä hyvä soveltaa tai olla käyttämättä. Osallistujaryhmän sijoittumisessa heijastettavaan kuvaan on huomioitava sen vaikutus vuorovaikutukseen, jottei synny teatterivaikutelmaa.

Tutkimus näyttää vastanneen tutkimuskysymyksiin, jotka olivat asiakaskokemuksien kuvaaminen menetelmän käytettävyydestä ja vaikuttavuudesta työnohjauksen tukena ja dokumentaatiotavan kehittämiskohteet. Kummastakin saatiin uusia tuloksia, jotka ovat jo nyt ja jatkossa sovellettavissa.

Tutkimuksen analyysin pääluokista oli tunnistettavissa niitä yhdistävä tekijä, jonka nimesin työnohjauksen laatutekijäksi. Näin visuaalisen dokumentaation voisi ymmärtää syventävän ryhmätyönohjauksen laatua ja vaikuttavuutta toimimalla muistin apuna, hahmottamalla näkyväksi keskustelua, auttamalla pitämään työskentelyä tiukemmin sen perustehtävässä ja luomalla jatkuvuutta työnohjausprosessiin. Tutkimuksen havainnot dokumentaatiosta ovat helposti liitettävissä Paunonen-Ilmosen (2015) ajatukseen työnohjauksesta työnohjauksen ja työyhteisön laadun varmistajana.

Ajattelen dokumentaatiotavan sopivan, ei pelkästään ryhmätyönohjauksien, mutta myös yksilötyönohjauksien apuvälineeksi. Työnohjausten toteuttamisen konkreettisista menetelmistä on niukasti materiaalia, jossa dokumentaatio osaltaan voisi olla toimiva tuki. Samoin ajattelen kyseisen visuaalisen dokumentoinnin sopivan myös erilaisten kehittämispäivien työskentelyn tueksi ja dokumentaation työkaluksi, josta on myös positiivisia kokemuksia.

LÄHTEET

Ahteenmäki-Pelkonen, Leena 2006. Mikä ohjaa kirkon työnohjaajaa? Haastattelututkimus työnohjaajien teoreettisista lähestymistavoista. Väitöskirja. Helsingin yliopiston teologinen tiedekunta. Viitattu 8.1.2021. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/21597/mika-ohja.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ala-Karvia, Maria 2012. Kokemuksia ja näkemyksiä työnohjauksesta apteekkialalla – Työnohjaukseen osallistuneiden ja työnohjaajien kertomana. Helsingin yliopisto Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia PD-projektityö. Viitattu 7.1.2021. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/304440/AlaKarvia_projektity%C3%B6[1].pdf?sequence=1

Alhanen, Kai & Kansanaho, Anne & Ahtiainen, Olli−Pekka & Kangas, Marko & Soini, Tiina & Soininen Jarkko 2011. Työnohjauksen käsikirja. Hämeenlinna: Tammi.

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2018. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 2.3.2021. http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUK-SET%202020.pdf?_t=1578480382

Anna−Maija, Immaisi 2011. Työnohjauksen muutosmatka – katsaus historiaan ja visio tulevaan. Teoksessa Ranne, Kaarina & Markkanen, Heikki & Malo, Tuula (toim.) Työnohjaus – ryhmien ja organisaatioiden kehittämisen välineenä. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. 18-23.

Bion, Wilfred R. 1962. Learning from Experience. Rowman & Littlefield publishers inc. Viitattu 12.12.2020 https://books.google.fi/books?id=elqqliH-DYIcC&pg=PA89&hl=fi&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false

Ehrling, Leena-Maria 2006. Psykoterapian vaikutusten arviointi. Keskusteluanalyyttinen tutkimus arviointihaastattelun käytänteistä. Väitöskirja. Helsingin yliopiston sosiaalipsykologian laitos. Viitattu 12.12.2020. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23453/psykoter.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Eskola, Jari 2018. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: Tekijät ja PS-kustannus. 182.

Eskola, Jari, Lätti, Johanna & Vastamäki Jaana 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Valli, Raine (toim.) 5. uudistettu painos. Jyväskylä. PS-kustannus. 40.

Gardemaister, Susanna & Onnismaa, Jussi 2007. Dialogisuus työnohjauksessa. Teoksessa. Ketonen, Yrjö & Korhonen, Marjo (toim.) Työnohjaus. Suomen työnohjaajat ry:n 25−vuotisjuhlakirja. Oulu. Suomen työnohjaajat ry. 86-95.

Goleman, Daniel 2014. Aivot ja tunneäly. Uusimmat oivallukset. Suom. Mia Heiskanen. Parainen. Samsaraa Tasapaino-oppaat.

Hanhisalo, Pasi & Ismail Taru 2011. Nuorten kansio. Tehtäviä lastensuojelun vastaanottolaitoksen nuorille. Opinnäytetyö. Diakonia Ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 7.1.2021. https://core.ac.uk/download/pdf/38042262.pdf.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2009. Tutki ja kirjoita. 2004 10. osin uudistettu laitos. Helsinki. Tammi.

Jonsson, Kari 2020. New Public Management ja työnohjaus. Teoksessa Paunonen-Ilmonen, Marita & Heinonen, Ulla 2020 (toim.) Hyvän johtamisen ainekset – johdon ja esimiesten työnohjaus. Tallinna: Sued Management Oy. 171−196.

Keski−Luopa, Leila 2007. Työnohjaus vai superviisaus. Työnohjausprosessin filosofisten ja kehityspsykologisten perusteiden tarkistelua. Oulu. Tornion kirjapaino oy.

Keskinen, Soile 2002. Luento työnohjaajien koulutuksessa 7.2.2002. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus. Turku

Kesti, Marko 2012. The Tacit Signal Method in Human Competence based Organization Performance Development. Lapin yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 10.3.2021. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61770/Kesti_actaE_100pdfA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Kesti, Marko 2018. Työnohjauksella tuottavuus nousuun. Teoksessa Osviitta 3/2018. Viitattu 10.3.2021. https://docplayer.fi/105395490-Tyonohjauksella-tuottavuus-nousuun.html. 16−18.

Kiviniemi, Kari 2018. Laadullisen tutkimus prosessina. Teoksessa Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: Tekijät ja PS-kustannus. 62−65.

Koivu, Aija 2013. Clinical Supervision and Well-being at Work. A Four-year Follow-up Study on Female Hospital Nurses. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 1.3.2021. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1148-3/urn_isbn_978-952- 61-1148-3.pdf.

Kolb, David 1984. Experimental learning. Viitattu 7.1.2021. https://www2.le.ac.uk/departments/doctoralcollege/training/eresources/teaching/theories/kolb

Kuntaliitto 2019. Terveydenhuollon laatuopas. 2. uudistettu painos. Helsinki. Suomen Kuntaliitto. Viitattu 3.3.2021. file:///C:/Users/karij/Downloads/1996-terveydenhuollonlaatuopas2019-2019%20(1).pdf

Kupias, Päivi & Peltola, Raija, 2019. Oppiminen työssä. Helsinki: Gaudeamus.

Kärkkäinen, Maj-Lis 2013. Työnohjaus psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa. Laadullinen haastattelututkimus. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopiston Hoitotieteen laitos. Kuopio. Viitattu 8.1.2021. https://libapps.uef.fi/redirect.php?u=/pub/urn_isbn_978-952-61-1180-3/

Kärkkäinen, Maj−Lis 2019. Työnohjauksen monimuotoisuus. Teoksessa: Kallasvuo, Anita & Koski, Arja & Kyrönseppä, Ulla & Kärkkäinen Maj−Lis (toim.). Työyhteisön työnohjaus. (2. uudistettu painos). Helsinki. Unigrafia. 16-32.

Laakso, Juhani 2006. Integrum Instituutti. Varhaiskuntoutuksen säätiö. Julkaisematon luento.

Laakso, Juhani 2020. Integrum Instituutti. Varhaiskuntoutuksen säätiö. Viitattu 8.12.2020. http://www.netti.fi/~juhani13/Helsinki%20lyhytpsykoterapian_tutkinto1.htm

Leitola, Kaisa 2001. Oppimisen NLP. Helsinki: Tammi.

Lindström, Tea & Tiainen, Sari 2013. Opas lastentarhanopettajille. Kasvun kansio –työskentelyn aloitus päiväkodissa. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Sosionomi AMK. Viitattu 7.1.2021. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64434/Opas%20lastentarhanopettajille%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Linnankylä, Pirjo & Kankaanranta, Marja 1999. Digitaaliset portfoliot asiantuntijuuden osoittamisessa ja jakamisessa. Teoksessa Eteläpelto, Anneli & Tynjälä, Päivi 1999. Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulma. Juva: WSOY. 223−240.

Lukinsky, Joseph 1996. Reflektiivinen vetäytyminen päiväkirjan avulla. Teoksessa Mezirow, Jack (toim.) Uudistava oppiminen − kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa. Suom. Lehto, Leevi (2. painos). Helsinki. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus− ja koulutuskeskus. 233−256.

Lähdesmäki, Tuuli; Hurme, Pertti; Koskimaa, Raine; Mikkola, Leena & Himberg, Tommi 2009. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta. Viitattu 25.2.2021. http://www.jyu.fi/mehu.

Malinen, Tapio 2009. Ohuista häivähdyksistä rikkaaseen tarinaan- johdatus narratiiviseen työnohjaukseen. Viitattu 22.12.2020. http://www.tathata.fi/artik_suom/ohuista_haivahdyksista.htm

Mezirow, Jack 1995. Uudistava oppiminen. Kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa (2. painos). Helsinki. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus− ja koulutuskeskus.

Mielenterveysasetus 29.12.2009/1646. Viitattu 13.12.2020. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901247?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=mielenterveysasetus%202009

Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116. Viitattu 13.12.2020. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116

Murdoch, Edna 2013. Introduction – overview of coaching supervision. Teoksessa E. Murdoch, Edna & Arnold, Jackie (toim.) Full spectrum supervision. “Who you are, is how you supervise”. St Albans: Panoma Press. Viitattu 11.1.2021. https://www.amazon.com/Full-Spectrum-Supervision-Who-Supervise/dp/1908746998. xxi-xxxv

Niemelä, Aila 2019. Työnohjaus monikulttuurisuuden edistäjänä. Väitöskirja. Tampereen yliopiston Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta. Viitattu 10.12.2020. https://trepo.tuni.fi/handle/10024/116280Tampere.

Nieminen, Marjatta 2008. Ratkaisukeskeinen lyhyttyönohjaus päiväkodinjohtajien esimiesten kehittämisessä. Teoksessa Keskinen, Soili (toim.). Työnohjaus, mitä, missä, milloin? Turku: Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja B23. 77−92.

Niikko, Anneli, 2000. Portfolio oppimisen avartajana. Helsinki: Tammi

Nonaka, Ikujiro 1991. The Knowledge-Creating Company, Harvard Business Review, July–August 2007. Viitattu 4.1.2021. https://hbr.org/2007/07/the-knowledge-creating-company . Harvard Business School

Ojanen, Sinikka 2000. Ohjauksesta Oivallukseen. Ohjausteorian kehittelyä. Helsinki: Helsingin yliopiston tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia

Ojanen, Sinikka 2007. Mitä työnohjauksessa ymmärretään reflektiolla? Teoksessa Ketonen, Yrjö & Korhonen, Marjo (toim.) Työnohjaus – Suomen työnohjaajat ry:n 25-vuotisjuhlakirja. Helsinki: Suomen työnohjaajat ry. 69-75.

Paunonen-Ilmonen, Marita & Heinonen, Ulla 2020 (toim.) Hyvän johtamisen ainekset – johdon ja esimiesten työnohjaus. Tallinna: Sued Management Oy

Paunonen−Ilmonen, Marita 2011. Narratiivis-ratkaisukeskeinen FABULA-MALLI työnohjauksen vaikuttavuuden tukena. Teoksessa Ranne, Kaarina & Markkanen, Heikki & Malo, Tuula (toim.) Työnohjaus – ryhmien ja organisaatioiden kehittämisen välineenä. Tampere. Tampereen ammattikorkeakoulu. 100-112.

Paunonen-Ilmonen, Marita 2021. Viitattu 11.1.2021 http://www.suedmanagement.fi/koulutukset

Paunonen-Ilmonen, Marita, 2015. Työnohjaus, toiminnan laadunhallinnan varmistaja. 4. painos. Helsinki: Sued-Management Oy

Pisto, Miia-Marika 2009. Kuvallisuus työnohjauksessa. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutussuunta. Viitattu 11.12.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/13271/2009_samk_pisto_miia.pdf?sequence=1&isAllowed=yAmk.

Poole, Jay 2010. Perspectives on supervision in human services: Gazing through critical and feminist lenses. Michigan Family Review 14 Issue 1. Viitattu 6.12.2020. https://quod.lib.umich.edu/m/mfr/4919087.0014.107/−−perspectives−on−supervision−in−human−services−gazing−through?rgn=main;view=fulltext

Rantalainen, Marjo 2017. Työnohjattavien kokemuksia työnohjaajan toimintatavoista. Teoksessa Kallasvuo, Anita & Koski, Arja & Karvinen−Niinikoski, Synnöve & Keskinen, Soili (toim.) Monimuotoinen työnohjaus ja työnohjaajakoulutus. (2. painos). Suomen työnohjaajat ry. 273-297.

Ristikangas, Marjo-Riitta & Ristikangas, Vesa 2013. Valmentava johtajuus. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Ruusuvuori, Johanna 2010. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere. Vastapaino. Viitattu 10.2.2021. https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-768-309-8. 228−253, 356−362.

Ruutu, Sirkku & Salmimies, Raija 2015. Työnohjaajan opas – valmentava ja ratkaisukeskeinen ote. Talentum Pro. Viitattu 30.8.2020. https://verkkokirjahylly-almatalentfi.ruka.humak.edu:2443/teos/JAHBHXGUG#kohta:TY((d6)NOHJAAJAN((20)OPAS((20)

Rönkkö, Leena 2014. Ekspressiivinen työskentely, läsnäolon ja moniäänisen dialogin mahdollistajana työnohjaus− ja konsultaatiotyössä. Teoksessa Totro, Timo & Tensing, Marianne &

Setälä, Maija−Leena (toim.). Askel, askel, harha−askel työnohjaajana ja konsulttina systeemien viidakossa. Oulu. Metanoia. 151−170.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 10.3.2021. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1_2.html

Saaristo, Tuulikki 2000. Taikasanat, eli miksi antaisin anteeksi. Vantaa. Dialogia Oy.

Sillanpää, Sinikka 2012. Tunteet kartalle. Teoksessa: Työnohjauksen monet mahdollisuudet. Harju, Teija toim.) Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulun työnohjaajakoulutuksen artikkelit. 41-48. Viitattu 3.12.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48181/Tyonohjaus.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sirola, Pirjo 2017. Työkirjatyöskentely työnohjaajan ja ohjattavan reflektion apuna. Teoksessa Kallasvuo, Anita & Koski, Arja & Karvinen-Niinikoski & Synnöve & Keskinen, Soili (toim.) Monimuotoinen työnohjaus ja työnohjaajakoulutus (2.painos). Helsinki: Suomen työnohjaajat ry. 298-327.

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2004. Lastenneuvola lapsiperheiden tukena. Suuntaviivat lastenneuvolatoiminnan järjestämisestä kunnille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:13. Viitattu 13.12.2020. https://stm.fi/documents/1271139/1447712/Julkaisuja_2004_13.pdf/c26b6115-71f0-4a18-a8b9-2cb8cb65dc2a

Suomen työnohjaajat ry, 2020. Työnohjaus. Viitattu 12.12.2020. https://www.suomentyonohjaajat.fi/tyonohjaus

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2020. Myötätuntouupumus ja työnohjaus. Viitattu 12.12.2020. https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/myotatuntouupumus-ja-tyonohjaus

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedon tuotantoon. 3. korjattu painos. Tampere: Tampere University Press ja tekijät. Viitattu 1.3.2021. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Totro, Timo 2007. Teoksessa Työnohjaus – Suomen työnohjaajat ry:n 25-vuotisjuhlakirja. Ketonen, Yrjö & Korhonen, Marjo (toim.) Helsinki: Suomen työnohjaajat ry. 118-130.

Totro, Timo 2014. Systeemisiä siirtymiä: ongelmia, ratkaisu, dialogi. Teoksessa Totro, Timo & Tensing, Marianne & Setälä, Maija−Leena (toim.). Askel, askel, harha−askel työnohjaajana ja konsulttina systeemien viidakossa. Metanoia instituutti. 214−287.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos, ensipainos 2002. Helsinki. Tammi. Viitattu 20.12.2020. https://www.ellibslibrary.com/book/9789520400118

Tuomisalo, Reija 2017. Toivon polulla– Ryhmämalli läheisen itsemurhan kokeneille. Suomen Mielenterveysseura. Helsinki. Viitattu 22.12.2020. https://mieli.fi/sites/default/files/materials_files/toivonpo_03_002.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. TENK. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 2.3.2021. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Vehviläinen, Sanna 2014. Ohjaustyön opas − yhteistyössä kohti toimijuutta. Viitattu 5.12.2020. https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524958462

Virtanen, Petri, 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy

YLE 23.10.2020. Mäntylä, Juha-Matti (toim.) Analyysi: Vastaamon tietomurto on kuin lentoonnettomuus – hirveä tilanne, josta kaikki voivat oppia jotain. Viitattu 12.12.2020. https://yle.fi/uutiset/3-11611291'

Åhlberg, Mauri 2018. Käsitekartat tutkimusmenetelminä. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Valli, Raine (toim.) 5. uudistettu painos. Jyväskylä. PS-kustannus. 47−55.

LIITTEET

Liite 1.

Haastattelukysymykset:

Aluksi vapaa sana kaikesta mitä dokumentoinnista tulee mieleen ja sen kehittämiskohteista.

1. Aiemmat kokemukset työnohjauksissa kyseisestä dokumentointitavasta?
2. Virtuaalisen dokumentin hyödyllisyys itselle ja työnohjausryhmälle?
3. Millaisia tunteita dokumentaatio herätti?
4. Miten dokumentti vaikutti yksittäisen työnohjaustapaamisen kokonaisuuden hahmottamista?
5. Miten dokumentti vaikutti koko työnohjausprosessin kokonaisuuden etenemisen hahmottamista?
6. Miten dokumentti auttoi koko työnohjausprosessin arviointia?
7. Virtuaalinen dokumentoinnin vaikutus yhteiseen keskusteluun? Miten? Häiritsi, ei vaikutusta, auttoi, …?
8. Miten dokumentti auttoi työnohjaukseen keskittymiseeni? Miten?
9. Miten virtuaalinen dokumentointi vaikutti osallistumisaktiivisuuteesi?
10. Kuinka hyvin ja ymmärrettävästi to-keskustelun ydinkohdat tulivat dokumenttiin kirjattua vai jäikö jotain olennaista kirjaamatta?
11. Millaisten työnohjausteemojen käsittelyyn dokumentointitapa sopi hyvin/huonosti?
12. Miten työnohjaaja oli läsnä, vaikka tapaamista dokumentoitiin?
13. Miten tutustuit dokumentteihin tapaamisten jälkeen?
14. Miten hyvin dokumentti auttoi palauttamaan mieleen edellistapaamisen keskusteluja, kun a) olit edellistapaamisessa mukana b) kun et ollut mukana?
15. Mitä hyötyä/haittaa oli aiempiin tapaamisten sisältöihin palattaessa?
16. Miten tietosuoja toteutui dokumentoinnissa?
17. Miten sähköisille dokumenteille käy to-prosessin jälkeen tai työpaikasi mahdollisesti vaihtuessa?
18. Miten dokumentoinnin teemoja työstettiin työyhteisössä eteenpäin?
19. Miten visuaalista dokumentointia voisi kehittää. Vapaa sana

Liite 2.

TIEDOTE JA SUOSTUMUS OSALLISTUA YAMK HAASTATTELUTUTKIMUKSEEN

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää työnohjauksissa käytetyn digitaalisvisuaalisen dokumentointitavan ja siitä syntyvän prosessiportfolion toimivuutta ja kehittämiskohteita asiakashaastattelujen kokemusten perusteella. Haastattelun kesto on pisimmillään 1 h + väittämälomake.

Suostumus

Olen lukenut ja ymmärtänyt tämän tutkimuksen tiedotteen, jossa selvitetään tutkimuksen tarkoitus ja toteutustapa. Tutkimuksen sisältö on selitetty minulle myös suullisesti ja minulla on ollut mahdollisuus vapaasti esittää tutkijalle kysymyksiä tutkimuksesta. Olen saanut riittävät vastaukset kaikkiin esittämiini tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Minulle on selvitetty, että tutkimuksessa kerättävät tiedot säilytetään nimettöminä ja että ne käsitellään luottamuksellisesti, kuten henkilötietolaki vaatii. Tiedän, että tämä allekirjoittamani suostumus säilytetään erillisenä haastatteluaineistosta.

Suostun vapaaehtoisesti tähän tutkimukseen ja annan tutkijalle suostumukseni tiedotteessa esitetyn mukaisesti kerätä, säilyttää ja käyttää tutkimustarkoituksiin haastattelumateriaalia ja minua koskevia tutkimukseen liittyviä tietoja. Tiedän, että voin halutessani milloin tahansa keskeyttää osallistumiseni ja peruuttaa suostumukseni syytä ilmoittamatta.

Suostun siihen, että haastattelu tallennetaan ilman nimeä ja henkilötietoja ja haastateltavan henkilöllisyyttä ei voi yhdistää tuloksiin. Haastatteluaineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Tutkimus arkistoidaan julkiseen Theseus-opinnäytetyöarkistoon.

Johtuen COVID-19 epidemiasta, voidaan haastattelu toteuttaa myös sopivalla etäyhteydellä.

Päivämäärä ja paikka _____

Allekirjoitus_____

Nimen selvennys_____

Yksikkö _____

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus _____

Kari Jonsson 0400-510830

Tutkimuksen toteutuksesta vastaa Kari Jonsson (Työyhteisövalmennus K.Jonsson Oy) ja tutkimuksen ohjaajana toimii Anu Järvensivu (FT) HUMAK Helsinki, Tki Ilkka, yliopettaja (050-5055663)

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Liite 3. **Mallinnus työnohjauksen visuaalisen dokumentaation prosessikuvauksesta**

Työnohjausprosessin alussa

Työtavan esittely ja ehdotus sen käytöstä

Käytön pelisäännöt: tietoturva (dokumenttien säilytys) ja vaitiolon säännöt, poissaolijat ja kysymiseen kannustaminen, edellisiin dokumentteihin palaaminen, kirjatun korjaamisen velvollisuus, mitä voi kirjata, kenelle/keille kooste lähetetään

Kokeillaan työtapaa ja sen sopivuutta

Tapaamisen alussa

Toimiva heijastuspinta

Laitteiden luonteva asettelu ajoissa ennen tapaamista

Istumajärjestys, joka edistää vuorovaikutusta, ei taululle katsomista

Tapaamisen aikana

Edelliskerran koosteeseen palaaminen, mikäli sellainen on. Millaisia jatkotarinoita/muutosta niissä on tapahtunut? Onko jotain mihin on vielä syytä palata.

Kuulumiskierroksen asioita kirjataan otsikoina tai asiasanoina

Ajatukset muodostuneesta kokonaiskuvasta

Tapaamisen teeman/teemojen valinta

Sovitun teeman käsittely ja sen asia- ja tunnenäkökulmien kirjaaminen

Työnohjaajan viitekehykseen sopiva rooli kirjaavana ja läsnäolevana työskentelyn fasilitaattorina

Säännöllinen kirjatun oikeellisuuden kysyminen ja tarkistaminen

Tilanteen ja tarpeen mukaan joko teksti- ja tai kuvallista kirjaamista

Tarvittaessa jonkin tilanteeseen sopivan teoreettisen tiivistyksen esille ottaminen tai container-funktion toteutusta

Käsitellyn teeman tiivistys ja mahdolliset jatkotoimenpiteet/johtopäätökset jne. Esim. Miten viedään asioita eteenpäin? Mitä voimme tehdä? …

Tapaamisen yhteenveto

Tapaamisen arviointikysymys ja arvioinnin kirjaaminen

Tapaamisen jälkeen

Koosteen lähettäminen sovituille tahoille

Asiakkaan koosteeseen tutustuminen

Valmistautuminen seuraavaan tapaamiseen (asiakas ja työnohjaaja) koosteeseen tutustumalla

Prosessin keskivaiheilla ja sen lopuksi tai sopivissa kohdissa

Työnohjaaja tekee koosteen aiemmista dokumenteista

Prosessin arviointi koosteiden ja alkuperäisten tavoitteiden pohjalta. Mikä on muuttunut ja miksi,…

Katseiden luominen tuleviin prosesseihin

Tilaajalle laadittava oma kooste