

**”Olen muun yhteiskunnan kanssa
hereillä samaan aikaan.”**

Hyria säätiön etävalmennus poikkeusaikana kuntoutus- ja
valmennuspalveluissa



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Sosionomikoulutus, Hämeenlinnan korkeakoulukeskus
kevät, 2021
Minttu Auvinen
Niina Ervasti

Tekijä	Minttu Auvinen, Niina Ervasti	Vuosi 2021
Työn nimi	”Olen muun yhteiskunnan kanssa hereillä samaan aikaan.” Hyria säätiön etävalmennus poikkeusaikana kuntoutus- ja valmennuspalveluissa	
Ohjaajat	Päivi Veikkola	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää maaliskuussa 2020 alkaneen etävalmennuksen vaikutuksia asiakkaan elämän- ja arjenhallintaan, selvittää valmennuksen toimivat ja ei-toimivat osat sekä nostaa esille kehittämisideoita tulevaisuutta varten. Opinnäytetyön tutkimuksen kohteena oleva etävalmennus järjestettiin Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluissa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille Hyvinkään yksiköissä. Kyseessä oli Hyria säätiön ensimmäinen etävalmennus kyseiselle asiakasryhmälle.

Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus. Aineistonkeruu toteutettiin haastattelemalla etävalmennukseen osallistuneita ohjaajia ja asiakkaita. Haastattelut olivat yhtä haastattelua lukuun ottamatta yksilöhaastatteluja. Aineisto analysoitiin teemoittelemalla.

Tämän opinnäytetyön tutkimukseen perustuen voidaan todeta asiakkaiden hyötynneen etävalmennuksesta. Tuloksista on luettavissa siihen osallistuneiden kokemuksia toimivista ja ei-toimivista osista sekä haastateltavien esille tuomia kehittämisideoita ja toiveita.

Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset ovat ainakin osittain Hyria säätiön hyödynnettävissä jo nyt sekä jatkossa, niin etä- kuin lähipalveluissa.

Avainsanat etävalmennus, kuntouttava työtoiminta, digitaalinen sosiaalityö, elämänhallinta, arjenhallinta

Sivut 41 sivua ja liitteitä 3 sivua

Author	Minttu Auvinen, Niina Ervasti	Year 2021
Subject	“I am awake at the same time with the rest of the society.” Online coaching in Hyria foundation’s rehabilitation and coaching services in exceptional circumstances	
Supervisors	Päivi Veikkola	

ABSTRACT

The purpose and goal of this Bachelor's thesis was to examine the online coaching launched Hyria foundation in March 2020: its potential effects on client's everyday life management and the functional and non-functional aspects of the coaching; and to introduce development ideas for future. The online coaching was arranged in the rehabilitation and coaching services of the Hyria Foundation for the clients of rehabilitative work, in the units of Hyvinkää. This was the first online coaching of Hyria Foundation for that client group.

This thesis is a qualitative study. The data were collected by interviewing counselors and clients who participated in the online coaching. The interviews were individual, except for one. The material was analyzed thematically.

The result of this thesis indicate that the clients have benefited from online coaching. The results presents the participants' experiences of the functional and non-functional aspects, as well as the development ideas and wishes. The results can be utilized at least partly, by the Hyria Foundation both in online and in-person services already now and in the future.

Keywords online coaching, rehabilitative work, digital social work, life management, everyday life management

Pages 41 pages and appendices 3 pages

Sisälllys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön lähtökohdat	2
2.1	Yhteistyökumppani ja työelämäyhteys.....	4
2.2	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	5
3	Tietoperusta ja aiemmat tutkimukset.....	5
3.1	Aiemmat tutkimukset etävalmennuksesta	6
3.2	Kuntouttava työtoiminta Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluissa	6
3.3	Hyria säätiön etävalmennus	7
3.3.1	Kuntoutus- ja valmennuspalveluiden etävalmennusryhmät.....	8
3.3.2	Etävalmennuspäivän sisältö	9
3.4	Yhdenvertaisuus sekä elämän- ja arjenhallinta	10
3.5	Digitaalinen sosiaalityö	11
4	Tutkimustehtävä ja tutkimuksen kulku	13
4.1	Tutkimuksen tavoite	14
4.2	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	15
4.3	Aineistonhankinta	15
4.4	Haastateltavien valinta	16
4.5	Aineiston analyysi	17
5	Tulokset ja johtopäätökset	22
5.1	Etävalmennuksen toimiva osa	25
5.2	Etävalmennuksen ei-toimiva osa	28
5.3	Koettu hyöty etävalmennuksesta	29
5.4	Kehittämistä kaipaava idea	32
6	Pohdinta	36
	Lähteet.....	40

Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1	Teemoittelun avuksi värikoodattu asiakashaastattelu.....	19
Taulukko 1	Värikoodatut yläteemat koottuna	19
Taulukko 2	Esimerkki alateemoihin jaosta	20

Taulukko 3 Ylä- ja alateemat ja niiden esiintyvyys aineistossa	21
--	----

Liitteet

Liite 1	Haastattelukysymykset
Liite 2	Aineistonhallintasuunnitelma

1 Johdanto

Maaliskuussa 2020 tasavallan presidentti yhteistoiminnassa hallituksen kanssa totesi Suomen olevan poikkeusoloissa vallitsevan koronatilanteen vuoksi. Poikkeusolot mahdollistivat myös valmiuslain käyttöönoton. Valmiuslailla pyritään suojaamaan väestö laajalle levinneen tartuntataudin seurauksista sekä turvaamaan perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen poikkeusoloissa. (Stenroos, 2020)

Opinnäytetyö pohjautuu pandemian aiheuttamaan poikkeustilaan ja sen vaikutukseen Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluissa. Hyria säätiön kuntouttavan työtoiminnan palvelut siirtyivät tarjoamaan ensimmäistä kertaa etätoteutuksia kevään aikana, hyvin lyhyellä valmistautumisajalla. Sekä ohjaajilta että kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta vaadittiin sopeutumista ja aiempaa huomattavasti enemmän digitaitoja. Koko yhteiskunnassa vallinnut epätietoisuus ja huoli tulevaisuudesta pakotti ihmiset ajattelemaan uudella tavalla. Kuntouttava työtoiminta on lakisääteinen palvelu, jonka yhtenä tarkoituksena on parantaa henkilön elämänhallintaa (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 189/2001).

Tutkimuksessa keskitytään erityisesti asiakkaana olevien pitkäaikaistyöttömien elämän- ja arjenhallintataitoihin etävalmennuksen aikana. Suomen hallitus asetti yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa 16.3.2020 voimaan valmiuslain, jonka antamin valtuuksin suljettiin koulujen ja ravintoloiden ohella myös monia muita paikkoja ja palveluita, kuten esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan yksiköt. (Valtioneuvosto, 2020) Tällä päätöksellä oli merkittävät vaikutukset myös Hyria säätiön kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden elämän- ja arjenhallintaan.

Tarkoituksena tässä tutkimuksessa on selvittää ensimmäisen etävalmennuksen onnistuneita tukitoimia, sekä mahdollisia kehittämisen kohtia. Aineisto on kerätty haastatteluilla asiakkailta ja ohjaajilta. Koska tutkimustyötä aloittaessa pandemia ei ole vielä laantunut, on hyödynnetty tutkimuksemme teossa samoja verkkoalustoja ja menetelmiä kuin etävalmennuksessa. Todennäköisesti etävalmennukset ovat osa lakisääteisiä valmennuksia myös jatkossa.

Tutkimuksessa halutaan nostaa esille yksi yhteiskunnan haavoittuvaisessa asemassa oleva ihmisryhmä ja palveluiden merkitys heidän elämänlaadulleen. Perusajatuksena on, että poikkeusoloista huolimatta kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden palveluiden tulee jatkaa keskeytyksettä. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, vahvistiko etävalmennus poikkeusaikana Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluiden kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden elämän- ja arjenhallintaa. Arjenhallinnan katsotaan olevan osa elämänhallintaa, yhdessä ne muodostavat kokonaisuuden, joka edesauttaa yksilön kokonaisvaltaista hyvinvointia (Nyyti ry, 2016). Koska kyseessä on uusi palvelu, halutaan selvittää sen vaikutuksia.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat

Vuosi 2020 oli monella tavoin poikkeuksellinen ja haastava. Suurin syy tähän on maailmanlaajuinen koronapandemia. Pandemia ja sen Suomessa aikaansaamat poikkeusolot vaikuttivat merkittävästi myös useisiin lakisääteisiin palveluihin, kuten kuntouttavaan työtoimintaan. Hallituksen tavoitteena oli erityisesti hillitä pandemian leviämistä ja turvata haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020)

Molemmat opinnäytetyön tekijöistä työskentelevät sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa, toinen opinnäytetyön tutkimuksen kohteena olevassa kuntoutus- ja valmennuspalveluiden kuntouttavassa työtoiminnassa ja toinen sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä. Asiakaskunnassa on mukana myös haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä, joita erityisesti pyrittiin suojelemaan poikkeusaikana erilaisin toimin. Ammatilliset havainnot poikkeusajan vaikutuksista herättivät kiinnostuksen tutkia lisää, mitä erityistä hyötyä etävalmennuksesta oli asiakkaille verrattuna lähivalmennukseen. Asiakkaat kokivat pandemian johdosta epävarmuutta, ahdistusta ja pelkoa yksinloon, taloudellisen tilanteeseen ja terveyteen liittyen.

Varmistaakseen työllisyyttä edistävien palveluiden jatkumisen ja käynnissä pysymisen, siirtyivät useat palvelut joko kokonaan etäpalveluiksi, tai niin kutsuttuun hybridimalliin. Myös Valtakunnallinen työpajayhdistys esitteli erilaisia jäsenyhdistystensä kehittämisiä vaihtoehtoja työpajatoiminnan verkkototeutuksille. (Into, 2020) Valmistautumisaikaa palveluiden muutokseen annettiin henkilökunnalle vain vähän. Huolimatta digitalisaation

merkittävästä kasvusta viime vuosina, eivät yhteiskuntamme ja sen palvelurakenteet olleet varautuneet tähän.

Yksi kuntouttavan työtoiminnan tavoitteista on asiakkaan elämän- ja arjenhallintataitojen vahvistaminen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020). Tähän liittyy oleellisesti arkirytmien ylläpito, säännölliset elämäntavat, päihitteettömyyden ja yhteisöllisyyden tukeminen sekä työelämätaitojen harjoittelu ja ylläpito. Palveluiden sulkeutuessa yllättäen monet asiakkaat jäivät yksin omien huoliensa ja järkytyksensä kanssa. Ensimmäiset viikot olivat hyvin sekavia ja kenelläkään ei ollut käsitystä, miten pitkään poikkeusolot tulisivat jatkumaan.

Etävalmennuksen aloittamista suunniteltiin jo hyvin nopeasti, mutta toisaalta toivottiin sulun pikaista laukeamista.

Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluiden etävalmennusryhmät aloittivat toimintansa lopulta huhtikuun alussa. Sitä ennen ohjaajat olivat kontaktoineet kodeissaan olevia asiakkaita puhelimitse kerran tai kahdesti viikossa ja heille oli järjestetty ruoka-apua. Ensimmäisten sulkuviikkojen aikana ohjaajat suunnittelivat etävalmennuksen periaatteita ja runkoa, harjoittelivat digitaalisten työvälineiden käyttöä sekä keskustelivat asiakkaiden kanssa halukkuudesta osallistua toimintaan.

Kuntoutus- ja valmennuspalveluiden asiakkaiden digivalmiuksissa oli valtavasti vaihtelua. Ryhmämuotoisen etävalmennuksen rinnalle suunniteltiin myös erilaisia vaihtoehtoja heille, joilla ei ollut mahdollisuutta tai halua osallistua ryhmiin. Myöhemmin tilanteen jatkuessa ja vakiintuessa ohjaajat saivat vähitellen lisää kokemusta ja myös koulutusta erilaisista digitaalisista alustoista, niiden eroista ja käytettävyydestä.

Poikkeusaikana etävalmennus oli monille kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille mahdollisuus saada tukea ja apua elämänhallinnan ongelmiin. Tilanteen normalisoiduttua havaittiin, että eri ihmiset hyötyivät eri tavoilla digitaalisesta valmennusympäristöstä. Haluttiin selvittää lakisäateisen kuntouttavan työtoiminnan tarjoamaa palvelusisältöä poikkeusaikana.

2.1 Yhteistyökumppani ja työelämäyhteys

Opinnäytetyön tilaaja on Hyria säätiö sr. Se tuottaa yhdessä Hyria koulutus Oy:n kanssa koulutusta sekä kouluttautumista ja työllistymistä tukevia palveluita Keski-Uudenmaan ja Kanta-Hämeen alueella. Säätiö tekee työtä nuorten ja aikuisten syrjäytymisen ehkäisemiseksi toiminta-alueellaan. Palveluiden tavoitteena on luoda toiminnassa mukana oleville työttömille asiakkaille parempaa arkea, edistää heidän sosiaalista vahvistumistaan sekä auttaa koulutus- ja työllistymistoiveissa. Toiminta on säätiön arvojen ja strategian mukaisesti yhdenvertaista, osallisuutta korostavaa, yhteisöllisyyttä sekä yksilön omaa toimijuutta vahvistavaa. (Hyria säätiö, n.d.)

Hyria säätiön toiminta on tuloksellista, sillä vuonna 2020 jopa 76 prosenttia toiminnassa mukana olleista työttömistä asiakkaista sijoittui oman jaksonsa jälkeen työhön, koulutukseen tai muuhun vastaavaan palveluun. Toimintaa kehitetään säännöllisesti saatujen asiakaspalautteiden mukaan yhteistyössä niin verkoston, kuin asiakkaiden kanssa yhteiskehittämisen periaatteilla. (Hyria säätiö, n.d.)

Hyria säätiössä toteutetaan myös kuntouttavaa työtoimintaa useissa yksiköissä pääasiassa Keski-Uudenmaan ja Kanta-Hämeen alueella: Hyvinkää, Riihimäki, Hausjärvi, Loppi sekä muutamilla muilla paikkakunnilla. Toimintaan osallistuu vuosittain yli 2000 asiakasta ja työntekijöinä on noin 70 eri alan ammattilaista. Koulutustaustoiltaan he ovat esimerkiksi sosionomeja, ohjaustoiminnan artenomeja tai yhteisöohjaajia. Säätiö tukee asiakkaita eri elämäntilanteissa, esimerkiksi työuran taitoskohdissa, kuntoutuksen kysymyksissä tai työvoimatarpeissa. Asiakkaista valtaosa on pitkäaikaistyöttömiä ja heidän joukossaan on maahanmuuttajia yli kymmenestä eri kansallisuudesta. Hyria säätiön palvelut ovat asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden arvostamia. Hyria säätiön arvoja ovat:

- Ihmisyys on toimintamme perusta.
- Intohimonamme on oikea asenne.
- Työottemme on raikas ja tavoitteellinen.
- Toimimme turvallisena yhteisönä osana yhteiskuntaa.
- Ratkaisumme ovat vastuullisia. (Hyria säätiö, n.d.)

2.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Digitalisaation muuttaessa maailmaa ja ihmisten toimintamahdollisuuksia on tärkeää, että jokainen yhteiskunnan jäsen voi käyttää hänelle tärkeitä palveluita. Mahdollisuuksiin osallistua vaikuttavat useat eri seikat, kuten olemassa olevat laitteet ja taito käyttää niitä. Tässä tutkimuksessa selvitetään, miten etävalmennus vaikutti Hyria säätiön palveluissa olevan työttömän asiakkaan elämän- ja arjenhallintaan.

Taustaoletuksena tutkimuksessa on se, että palvelun tulisi auttaa haavoittuvassa asemassa olevia säilyttämään toimintakykynsä myös poikkeusoloissa. On oletettavaa, että etäpalvelut tulevat jatkumaan myös tulevaisuudessa ja siksi on tärkeää tutkia niiden vaikutuksia ja toiminnan tuloksia. Tutkimuksessa etsitään etävalmennuksen kokonaisuudesta ne osat, jotka olivat vaikuttavia ja toimivia asiakkaan näkökulmasta. Etävalmennuksen tulisi olla asiakkaan elämäntilannetta palvelevaa, tilaajan kannalta tarkoituksenmukaista ja palvelun tuottajan näkökulmasta mitattavasti vaikuttavaa ja kustannustehokasta.

Etävalmennuskokonaisuuksia rakennettiin pikavauhdilla koko maailmassa keväällä 2020, kun covid-19-pandemia sulki myös kuntouttavan työtoiminnan lähipalveluita ja pakotti asiakkaat sulkeutumaan koteihinsa. Tässä tilanteessa oli pakko ryhtyä toimeen riippumatta siitä, millaiset olivat ohjaajien tai asiakkaiden tietotekniset tiedot, tietoverkon kapasiteetti tai verkkopedagoginen osaaminen. Jälkikäteen on aina mahdollista arvioida erilaisia toimia, ja selvittää niitä asioita, joissa on onnistuttu. Tutkimuksessa on selvitetty näitä onnistumisia ja epäonnistumisia, niiden vaikutuksia asiakkaiden elämän- ja arjenhallintaan sekä kehittämistarpeita tulevaisuuden verkkovalmennuksia silmällä pitäen.

3 Tietoperusta ja aiemmat tutkimukset

Tietoperustana käytetään tietoa kuntouttavasti työtoiminnasta, etävalmennuksen käytänteistä, digitaalisesta sosiaalityöstä sekä elämän- ja arjenhallinnasta. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, ja yksi sen kolmesta tavoitteesta on vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa (Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d.). Tutkimuksessa hyödynnetään tausta-aineistona Hyria säätiön ensimmäisen etävalmennuksen asiakaspalautekyselyn tuloksia.

3.1 Aiemmat tutkimukset etävalmennuksesta

Varsinaisia tutkimuksia etävalmennuksen vaikutuksista on vielä hyvin rajallisesti. Digitaalisia palveluita on kyllä tutkittu eri näkökulmista ja kokeiltu erilaisissa hankkeissa, mutta vuoden 2020 poikkeusaika toi toimintaan aivan uuden näkökulman. Ennen poikkeusaikaa toiminta oli hyvin pienimuotoista, sen piirissä oli rajallinen määrä ihmisiä ja se ei tuntunut merkittävältä. Maaliskuussa 2020 tapahtui sellaista, jota oli ollut äärettömän vaikea kuvitella etukäteen, vaikka erilaisia epidemioita on liikkunut eri puolilla maailmaa useitakin viime vuosina.

Tutustuimme Karhiman (2020) opinnäytetyöhön, jossa on tutkittu Sovatek-säätiön etävalmennusta keväällä 2020. Etävalmennuksen runko on pitkälti samankaltainen Hyria säätiön etävalmennuksen kanssa. Erona on, että ryhmävalmennus Sovatek-säätiöllä tarkoitti kerran viikossa starttivalmennuksen asiakkaille pidettävää ryhmäpuhelua, joka toteutettiin Discord-alustalla, kun taas Hyria säätiöllä etävalmennusta pidettiin neljänä päivänä viikossa Teams-alustalla. Riippumatta käytettävästä alustasta tai etävalmennuksen toteutusmääristä näyttäisi päivän rakenne olevan samanlainen (Karhima, 2020, ss. 12–13).

Tutkimuksen tausta-aineistona käytettiin Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluissa syksyllä 2020 tehtyä etävalmennuksen asiakaskyselyä. Siihen vastasi kaikkiaan 49 poikkeusajan ensimmäiseen etäpalveluun osallistunutta asiakasta Hyvinkäältä, Hausjärveltä ja Lopelta. Tutkimuksessa kysyttiin toiminnan helppoudesta, perehdytyksestä, palautteesta ja vaikutuksista elämään. Kyselyssä oli osa-alueita liittyen valmennuksen sisältöön ja koettuun hyötyyn. Vastaukset olivat numeraaliset, jonka lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus vastata kirjallisesti avoimiin kysymyksiin. Suurin osa kyselyyn vastanneista asiakkaista koki hyötynsä etävalmennuksesta. Kyselyn jälkeen jäi kuitenkin vielä epätietoisuus siitä, millaisia vaikutuksia etävalmennuksella todella on ollut ja miten toimintaa tulisi kehittää, jotta se olisi sekä vaikuttavampaa, että kustannustehokkaampaa.

3.2 Kuntouttava työtoiminta Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluissa

Kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään laissa, se on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 189/2001). Toiminnan tarkoituksena on

asiakkaan toimintakykyä vahvistamalla ehkäistä erilaisia työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia. Lisäksi toiminnan tulisi vahvistaa asiakkaan työ- ja toimintakykyä, elämän- ja arjenhallintaa sekä ehkäistä syrjäytymistä. Valmiuslain rajoitukset keskeyttivät kuntouttavan työtoiminnan järjestämisen siinä muodossa, kuin sitä aiemmin oli toteutettu. (Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d.)

Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu niille henkilöille, jotka eivät toiminta- ja työkykynsä rajoitusten vuoksi pysty osallistumaan julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön. Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen perustuu aktivointisuunnitelmaan, jonka viranomainen laatii yhdessä asiakkaan kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d.) Suunnitelmassa on oltava päivittäisen ja viikoittaisen keston lisäksi toiminnan järjestämispaikka, sekä kuntouttavan työtoiminnan jakson pituus ja alkamisajankohta. Aktivointisuunnitelman laatimiseen on henkilöllä velvollisuus osallistua. (Arajärvi, 2011, s. 274)

3.3 Hyria säätiön etävalmennus

Hyria säätiön ensimmäisessä etävalmennuksessa oli keväällä ja kesällä 2020 noin 200 työtöntä asiakasta. Erilaisia etävalmennusryhmiä järjestettiin Hyvinkään, Lopen ja Hausjärven kuntoutus- ja valmennuspalveluissa sekä nuorten palveluissa Riihimäellä ja Hyvinkäällä. Ryhmämuotoisen etävalmennuksen lisäksi oli yksilöllistä etävalmennusta tehtävien kautta räätälöitynä asiakkaan tilanteeseen ja tarpeeseen.

Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluissa on erilaisia palvelutuotteita, joiden tavoitteet on sovittu yhdessä tilaavan tahon kanssa. Etävalmennuksen mahdollisuus lisättiin sopimukseen työelämään suuntautuviin palveluihin. Tutkimuksessa keskitytään Hyvinkään kuntoutus- ja valmennuspalveluiden ensimmäiseen etävalmennukseen, joihin osallistui noin 60 työtöntä asiakasta kevään ja kesän 2020 aikana.

Etävalmennuksesta rajattiin pois joitakin asiakasryhmiä. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat, joilla usein on myös suurempi erityisen avun tarve, saivat tarvitsemansa tuen poikkeusaikana Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän eli Keusoten sosiaalipalveluista. Matalan kynnyksen työriihiasiakkaiden kuntouttava työtoiminta ei ole työelämään tähtäävää, vaan siinä keskitytään sosiaaliseen vahvistamiseen muiden osa-alueiden osalta. Tästä tutkimuksesta on

rajattu pois myös Lopen ja Hausjärven etävalmennukset, nuorten toimiala ja yksilöllinen tehtävien kautta tapahtuva valmennus.

Suomessa ja koko maailmassa poikkeusoloissa kehitettiin etävalmennusta pandemian pakotettua ihmiset muuttamaan normaaleja tapojaan. Hyria säätiössä verkostoiduttiin ja haettiin oppia muualta, jotta asiakkaat olisivat saaneet parasta mahdollista palvelua poikkeusajasta huolimatta. Hyria koulutuksen opettajat jakoivat osaamistaan ja pitivät kaikille työntekijöille avoimia koulutuksia erilaisista digitaidoista. Tämän tutkimuksen kohteena olevan etävalmennuksen ohjaajista kolme osallistui Jyväskylän ammattikorkeakoululta tilattuun Verkkovalmennuksen tavat ja mahdollisuudet –kurssiin, jossa perehdyttiin tarkemmin etäpedagogiikkaan. Lisäksi Hyria säätiö oli mukana Mikko Kesä OY:n koordinoimasta Etäkuntouttavan työtoiminnan vertaiskehittämisen projektissa, jossa jaettiin eri toimijoiden tuottamia ideoita valtakunnan laajuisesti. Tarkoituksena on oppia toisilta ja jakaa hyviä käytäntöjä ja oivalluksia etävalmennusta toteuttavien tahojen kanssa. Lopputuloksena yli 20 erilaista etävalmennuskokonaisuutta, jotka jaettiin kaikkien osallistujien kesken ja olivat vapaasti käytettävissä osallistuneiden organisaatioiden etävalmennuksissa.

3.3.1 Kuntoutus- ja valmennuspalveluiden etävalmennusryhmät

Tutkimuksen kohteena olevassa Hyvinkään etävalmennustiimissä oli keväällä ja kesällä 2020 kahdeksan ohjaajaa, joista neljä oli sosiaalikirjuri, kolme työvalmentajaa ja yksi sosionomiharjoittelija. Etävalmennus aloitettiin huhtikuussa 2020. Työviikon aikana ryhmiä järjestettiin maanantaista torstaihin, klo 9–13 välillä. Ryhmiin otettiin enintään 25 asiakasta ja jokaisessa ryhmässä oli kaksi ohjaajaa. Etävalmennus oli jaettu seitsemään eri ryhmään. Jokaisella ryhmällä oli oma teemansa, joita olivat terveys ja hyvinvointi, elämänhallinta ja arjessa jaksaminen, työhönvalmennus, mielen hyvinvointi ja riippuvuudet, kulttuuri ja kädentaidot, luonto ja harrastukset sekä liiketoiminnan ryhmä. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin luonto ja harrastukset ryhmä, koska kyseinen ryhmä kokoontui ainoastaan kolme kertaa. Myös liiketoiminnan ryhmä rajautui tutkimuksen ulkopuolelle, sillä sen osallistujat suorittivat ammattitutkinnon osia asiakaspalvelussa.

Etävalmennukset päädyttiin pitämään Microsoftin Teams -neuvottelun avulla. Valintaan vaikutti ohjaajien alkukartoituksessa esille noussut asiakkaiden mahdollisesti heikko digiosaaminen. Vaihtoehtoina olleet Zoom- ja Discord-alustat rajautuivat pois tietoturvaan ja käyttäjäkokemuksiin liittyvien asioiden perusteella.

Alussa terveys- ja hyvinvointiryhmä ja elämäntilinhallinta ja arjessa jaksamisen ryhmä kokoontuivat kahdesti viikossa ja muut ryhmät kerran viikossa. Myöhemmin kaikkia ryhmiä järjestettiin vain kerran viikossa ja luonto ja harrastukset -ryhmän asiakkaat siirrettiin kulttuuri ja kädentaidot -ryhmään.

3.3.2 Etävalmennuspäivän sisältö

Päivän sisältö luotiin suunnitteluvaiheessa ja sitä muokattiin ja tarkennettiin viikkojen kuluessa, osittain saadun asiakaspalautteen perusteella. Päivä koostui pysyvistä elementeistä: aamukuulumiset, tauot, opetuksellinen osuus, johon kuului vuorovaikutuksellinen keskustelu, tehtävien teko, ruokailu, loppukeskustelu ja etävalmennuspäiväkirjan kirjoittaminen. Jokapäiväisten pysyvien osa-alueiden lisäksi valmennuspäivän ohjelmaan kuului vaihdellen ulkopuolisia luentoja, ulkoilua, ympäristön havainnointia valokuvaten ja muita toiminnallisia menetelmiä.

Erityisen tärkeää oli päivän aikataulutus niin, että taukoja oli riittävän usein tukemassa asiakkaiden jaksamista ja se, että erilaiset menetelmät vaihtelivat työskentelyssä. Menetelminä etävalmennuksessa käytettiin esimerkiksi luennointia, dialogisuutta, tiedonhankintaa, erilaisia digitaalisia menetelmiä, kuten videokuvaa, Flinga-työkalun käyttöä, kyselyitä, kirjoittamista, erilaisia osallisuutta ja luovuutta lisääviä toiminnallisia menetelmiä sekä vahvuustyöskentelyä.

Hyria säätiön toimintaa toteutetaan yhteiskehittämisen periaatteella ja myös etävalmennuksessa pyrkimyksenä oli korostaa asiakkaan mahdollisuutta osallistua ja tehdä itse asioita. Asiakkaiden kuntoutumisen tukemisessa sekä osallisuuden vahvistamisessa toiminnalliset ja luovat työtavat ovat merkittävässä roolissa. Nämä auttavat asiakkaiden ja työntekijöiden vuorovaikutussuhteen ja yhteyden luomisessa, mitkä vuorostaan tukevat tavoitteeseen pääsyä. (Raatikainen, 2019, ss. 156-157)

3.4 Yhdenvertaisuus sekä elämän- ja arjenhallinta

Suomen perustuslaissa säädetään yhdenvertaisuudesta. Riippumatta ihmisen sukupuolesta, uskonnosta tai vakaumuksesta, etnisestä tai kansallisesta alkuperästä, iästä, vammasta tai terveydentilasta, mielipiteestä, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta henkilöön liittyvästä syystä ovat kaikki ihmiset yhdenvertaisia. Jokaisella tulee olla yhtäläinen mahdollisuus päästä koulutukseen, saada työtä tai päästä erilaisten palveluiden piiriin. Säädetyn yhdenvertaisuuslain yhtenä tarkoituksena onkin turvata henkilöiden yhdenvertaiset mahdollisuudet palveluiden käyttämiseen ja perusoikeuksiin. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2020)

Poikkeusajan tukea tarjottiin kaikille Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluiden asiakkaille. Etävalmennusta pyrittiin tarjoamaan mahdollisimman yksilöllisesti ja matalalla kynnyksellä kuntoutus- ja valmennuspalveluiden asiakkaille. Asiakkaille, jotka rajautuivat etävalmennuksen ulkopuolelle, tarjottiin ruoka-apua ja mahdollisuus soittaa palvelemaan puhelimeen. Näin pyrittiin varmistamaan, ettei kukaan jäisi täysin ilman tarvitsemaansa tukea. Asiakkaille, joilla ei ollut käytössä tietokonetta tai älypuhelin, räätälöitiin mahdollisuus osallistua tehtävien kautta toteutettavaan valmennukseen. Tarvittaessa Hyria säätiön henkilökunta auttoi asiakkaita lataamaan tarvittavat alustat etävalmennukseen osallistumiseksi jopa asiakkaiden parkkipaikoilla tai kotien rappukäytävissä.

Hyvän ja tasapainoisen elämän rakentamiseen tarvitaan elämän- ja arjenhallintataitoja, ne ovat tasapainoisen ja laadukkaan elämän kivijalkoja. Näihin kuuluvat jokapäiväiset arkirutiinit, kuten ruokailu ja arkipäivän velvollisuudet. Arjenhallintaan kuuluvat myös stressin ja ajanhallinnan, sekä sosiaalisten suhteiden hoitaminen. Vaikka elämää ei voi täysin hallita, voi taitoja selvittää haasteista kuitenkin harjoitella, esimerkiksi tunteita tunnistamalla ja hallitsemalla. Myös sosiaalisia taitoja ja yhteisössä toimimista voi harjoitella. (Nyyti ry, 2016, s. 12)

Yhtenä uhkakuvana poikkeusajan alkaessa nähtiin asiakkaiden elämän- ja arjenhallintataitojen heikentyminen. Monilla asiakkailla on sopimuksessa kirjattuna tavoitteena ylläpitää juuri näitä taitoja. Haaste ylläpitää päivittäistä rytmiä on ohjaajien mukaan asiakkaille vaikeaa usein lähipalvelussakin myös ilman poikkeusaikaa. Vahvistamalla

yksilön elämän- ja arjenhallintaa vahvistetaan samalla kokonaisvaltaisesti hyvinvointia ja jaksamista. Jokaisella asiakkaalla oli erilaisia haasteita ja kehittämisen kohteita. Joskus arkea haastoivat erilaiset riippuvuudet ja heitä tuettiin päihteettömyyteen, pelaamisen rajoittamiseen tai kohtuullisuuteen. Toisinaan arkea haastoivat hankaluus pysyä arkirytmissä tai erilaiset haasteet mielen hyvinvoinnin kannalta. Ryhmässä oli mahdollista työstää kaikkia näitä edellä mainittuja haasteita tai kehittämisen kohtia. Lisäksi etävalmennus toi mukanaan mahdollisuuden harjoitella digitaitoja, esiintymistä, epämukavuusalueelle astumista ja oman mielipiteen kertoimista julkisesti. Se, millaisia odotuksia on asetettu, mitä ohjaajat ovat suunnitelleet ja mitä viralliset sopimukset sisältävät ei ole lainkaan sama, kuin mitä todellisuus ja asiakkaan kokemus ja etävalmennuksen tuomat mahdollisuudet todellisuudessa ovat olleet.

3.5 Digitaalinen sosiaalityö

Digitaalisella sosiaalityöllä tarkoitetaan digitaalisesti toteutettuja sosiaalialan palveluita. Monet suomalaiset elävät todellisuudessa, jossa digitaalisuus on läsnä jatkuvasti, käden ulottuvilla ja osana jokapäiväistä elämää. Sen lisäksi on joukko, joilla ei ole pääsyä digitaaliseen maailmaan. Heillä ei ole osaamista tai välineitä tai valmiuksia hankkia niitä. He kuitenkin altistuvat joka päivä erilaiselle informaatiolle siitä, miten digitaalisuus vaikuttaa ihmisten elämään ja mistä kaikesta he jäävät paitsi. (Granholm, 2016)

Digitaalinen eriarvoisuus voi näkyä joko toimivien laitteiden puutteena, tai puutteena yksilön digitaidoissa. Digitaalisen kehityksen ansiosta, yhä enenevässä määrin erilaiset sähköiset palvelut valtaavat myös sosiaalialaa. Yhdessä kehityksen kanssa on alettu kiinnittämään huomiota myös erilaisiin ihmisryhmiin, joiden ei ole mahdollista käyttää digitaalisia palveluita. Digitaalisten palveluiden käyttämättömyys on useista eri vaikuttavista taustatekijöistä koostuva asia. Mukana on ihmisryhmiä, jotka ovat voineet joutua luopumaan internetin käytöstä taloudellisista syistä, sekä ryhmiä, jotka eivät ole koskaan käyttäneet digitaalisia palveluita, eivätkä sen vuoksi koe niitä edes tarpeellisiksi.

Tietoyhteiskunnassa digipalveluiden ulkopuolelle jääminen ei ole aina vapaaehtoinen valinta, vaan syitä voivat olla esimerkiksi ikääntyminen tai käyttöä estävät oppimis- tai osaamisrajoitteet. Tästä eriarvoistumisesta käytetään käsitteitä digitaalinen eriarvoisuus tai

digitaalinen kuilu. Yhtenä ratkaisuna digitaalisen eriarvoisuuden ja sen kautta digitaalisen syrjäytymisen estämiseksi on ehdotettu vertaistukea. Vapaaehtoiset voisivat tarjota erilaista tietoteknistä opastusta ja tukea sitä tarvitseville. Tärkeää on myös, että kaikki nämä eriarvoisessa asemassa olevat ihmisryhmät huomioitaisiin jo palveluiden suunnitteluvaiheessa parhaalla mahdollisella tavalla (Raatikainen, 2019, ss. 198-199). Järjestösektorilla digitaaliset palvelut ovat olleet tarjolla jo toistakymmentä vuotta (Granholm, 2016).

Sosiaalityö ei voi välttyä digitaalisuudelta. Yhä useampi sosiaalialan palvelu siirtyy digitaaliseksi ja vähitellen ihmisten on opittava tarvittavia taitoja saadakseen palveluita nopeammin ja paremmin. Erityisen tärkeää digitaalisen sosiaalityön kentällä on tietoturva ja siitä huolehtiminen. (Granholm, 2016) On tärkeää varmistaa palveluiden saatavuus myös niille, jotka eivät kykene digitaalisia palveluita käyttämään.

Digisotehankkeessa vuonna 2017 selvitettiin millaisissa tilanteissa videovälitteisiä palveluita voi käyttää ja mille käyttäjäryhmille ne soveltuvat. Tutkimuksessa todettiin, että monet ryhmät voivat hyötyä digitaalisuudesta ja sitä kannattaa kokeilla, vaikka ensin olisikin epäilyksiä sen suhteen. (Heino & Kärkkäinen, 2018)

Jo ennen pandemiaa toteutunut teknologian kehitys ja saavutettavuus, kuten älylaitteiden yleistymisen ja erilaisten verkkosovellusten käytettävyyden ovat edesauttaneet sitä, miten valmistautuneita olimme kohtaamaan eristyksen ja digiyhteyksillä toteutetut palvelut. Hyria säätiössä nuorten etävalmennusryhmät pyörähtivät käyntiin jo poikkeusajan toisella viikolla, mutta kuntoutus- ja valmennuspalveluissa valmistautuminen kesti muutamia viikkoja. Nuorilla oli tuossa vaiheessa lähes kaikilla käytössä Discord-palvelu, johon ryhmät siirtyivät välittömästi ja sekä ohjaajat, että asiakkaat osasivat käyttää sen tuomia mahdollisuuksia.

Fyysisestä eristyksestä huolimatta digitaaliset sovellukset toivat ihmisiä eri tavoilla yhteyteen toinen toisensa kanssa. Erilaisia alustoja ja mahdollisia toteutustapoja oli monia, ja Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluiden ohjaajat päätyivät valitsemaan etävalmennuksen toteuttamislustaksi Microsoft Teams-alustan, jonka tiedettiin olevan helposti käyttöön otettavissa ja josta heillä oli riittävästi käyttökokemusta. Käytetyn alustan lisäksi on etävalmennuksessa mietittävä palvelun sisältöä ja sitä, mitä sillä tavoitellaan,

resurssit huomioiden. Tässä kohdassa kuvaan astuu ohjaajan ammattitaito, halu luoda digitaalisia sisältöjä sekä taito digitaaliseen kohtaamiseen. Teknisen osaamisen lisäksi tulee huomioida ja harjoitella digitaalisen elämän erityispiirteitä, kuten luottamuksellisen asiakassuhteen toimimista digitaalisesti (Granholm, 2016).

Teknologian nopea kehitys muokkaa lähes kaikkia toimialoja, myös sosiaalialaa, eikä tällä hetkellä ole selvyttä murroksen tuomista vaikutuksista (Raatikainen, 2019, s. 194). Tämä opinnäytetyö tuo yhden näkökulman tähän aiheeseen. Sen avulla voidaan nähdä joitakin käyttäjäkokemuksia yhdestä toteutetusta palvelusta. Vaikka kyseessä on pieni otanta liittyen yhteen rajalliseen toimintamuotoon, on siitä mahdollista tehdä joitakin päätelmiä siitä, miten digitaalinen sosiaalityö voi paikata lähikohtaamisessa olevia puutteita.

4 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen kulku

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä on poikkeusaikana tehdyn etävalmennuksen vaikutuksien selvittäminen palvelussa olevan asiakkaan näkökulmasta. Työn eri vaiheissa otetaan huomioon etävalmennukselle asetettuja tavoitteita ja odotuksia sekä tilaajan, tuottajan, että osallistujan näkökulmasta. Työllisyystoiminnassa on erilaisia odotuksia siitä, mitä palvelulla tavoitellaan.

Tilaajan taholta on odotuksena, että mahdollisimman moni työllistyisi ja siirtyisi pois työllisyshoidon palveluista työelämään tai opiskelemaan. Tilaajalla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa Hyvinkään kaupunkia ja Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymää. Palvelun tuottaja, tässä tapauksessa Hyria säätiö, odottaa ja tukee asiakkaiden etenemistä kohti sopimukseen kirjattuja tavoitteita. Nämä tavoitteet saattavat olla elämän- ja arjenhallintaan liittyviä, erilaisten fyysisten ja psyykkisten sairauksien oikeaa diagnosointia, hoitotasapainon löytymistä, kuntoutumista tai mahdollisesti eläkepäätöksen saamista tai parhaimmassa tapauksessa oman uran, työ- tai opiskelupaikan löytymistä.

Asiakas itse saattaa toivoa ja odottaa kaikkia edellä mainittuja ja sen lisäksi myös viihtymistä, sosiaalisia suhteita, tekemistä päiviin, uutta virtaa ja intoa elämään sekä uusien taitojen oppimista. Asiakkaan aloittaessa kuntoutus- ja valmennuspalveluissa asetetaan tavoitteet yhdessä kolmikantakeskustelussa.

4.1 Tutkimuksen tavoite

Opinnäytetyön tekijöiden omissa töissään sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa tekemien havaintojen perusteella pitkittyneet poikkeusolot ovat vaikuttaneet asiakkaiden elämän- ja arjenhallintaan. Vaikutukset ovat näkyneet esimerkiksi mielialassa, päivittäisissä arkirutiineissa ja niissä pysymisessä sekä sosiaalisissa suhteissa. Arviomme mukaan poikkeusolot ovat vaikuttaneet myös päihteiden käytön lisääntymiseen. Näiden havaintojen perusteella haluttiin selvittää tarkemmin etävalmennuksen mahdollisia vaikutuksia asiakkaan elämän- ja arjenhallintaan.

Opinnäytetyölle asetetut tutkimuskysymykset:

- Mitkä etävalmennuksen eri osa-alueet hyödyttivät asiakkaiden elämän- ja arjenhallintaa?
- Mitkä osat etävalmennuksesta olivat toimivia ja mitkä eivät toimineet?

Kyseessä oli Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluiden ensimmäinen etävalmennus. Palvelu suunniteltiin ja toteutettiin äärimmäisen nopealla aikataululla. Sen rakennetta ja sisältöä muokattiin koko valmennuksen ajan kehitä kokeillen -periaatteen mukaisesti.

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä mainitut osa-alueet tarkoittavat tutkimuksessa mukana olevia viittä ryhmää: Terveys ja hyvinvointi, Elämänhallinta ja arjessa jaksaminen, Työhönvalmennus, Mielen hyvinvointi ja riippuvuudet, Kulttuuri ja kädenaidot.

Toisessa kysymyksessä selvitettävillä toimivilla ja ei-toimivilla osilla tarkoitetaan etävalmennuksen erilaisia käytäntöjä ja valmennuksessa käytettyjä menetelmiä, kuten kirjoittamista, ulkoilua ja keskustelua. Toimivilla osilla tai käytännöillä tarkoitetaan asioita tai toimintoja, jotka tukevat jollain tavalla asiakkaan osallistumista tai saamaa hyötyä etävalmennuksesta. Ei-toimivilla osilla tarkoitetaan asioita tai toimintoja, jotka eivät tukeneet asiakkaan osallistumista tai saamaa hyötyä etävalmennuksesta.

Poikkeusolojen jälkeen haluttiin tutkia, miten palveluissa onnistuttiin erityisesti asiakkaan näkökulmasta. Tämän vuoksi tulevassa analysoinnissa on asiakkailta ja ohjaajilta kerätty aineisto pidetty erillään.

4.2 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessamme käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja tietoa etsittiin haastattelun avulla. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on laadullinen menetelmä, jolla ei pyritä saavuttamaan täydellistä ymmärrystä koko tutkittavasti aiheesta, vaan pyritään pääsemään rajallisen tutkittavien joukon avulla perille tutkittavasta aiheesta syvemmältä. Usein on hankalaa asettaa eroavaisuuksia kvalitatiivisen (laadullinen) ja kvantitatiivisen (määrällinen) välille, koska menetelmät täydentävät toisiaan. (Hirsjärvi, 2007, s. 132)

Tutkimusmenetelmän valintaan vaikutti haastateltavien tunteminen ennakkoon. Oli odotettavissa, että he eivät pysty tuottamaan kirjallisesti vastauksia esitettyihin kysymyksiin niin hyvin kuin he pystyvät suullisesti. Tällöin pelkona olisi ollut, että tutkimuksen kannalta jotain oleellista olisi saattanut jäädä löytymättä. (Tuomi, 2002, s. 85) Aineistosta nousee esille myös määrällistä tietoa, jota käytetään tukena kvalitatiivisessa pohdinnassa.

Tutkimusmenetelmää valitessa tulee lähestyä valintaa oman tutkimuksen tarkoituksen tai tehtävän kautta. (Hirsjärvi, 2007, s. 132)

Tutkimuksessamme käytämme laadullista haastattelumetodia aineistonkeräämisessä, ja tutkimuskysymyksemme etsivät vastauksia ja kartoittavat tietoa tutkittavana olevan etävalmennuksen merkityksestä asiakkaiden arjen eri osa-alueisiin. Haastattelu päädyttiin tekemään puolistrukturoidulla haastattelumetodilla, jossa ennalta kirjoitettujen kysymyksiensä lisäksi kysyimme tarkentavia lisäkysymyksiä. Haastattelumenetelmän valintaan vaikutti myös se, että kysymyksessä on vähän kartoitettu tutkimuskohde ja saatuja vastauksia on vaikea tietää etukäteen (Hirsjärvi, 2007, s. 200). Tutkimuksessa ei haluttu käyttää lomakekyselyä, koska halusimme ensisijaisesti laadullista tietoa, jota lomakekyselyllä olisi ollut vaikea saada halutussa määrin. Asiakkaiden ja ohjaajien haastattelukysymykset, jotka ovat tämän tutkimuksen liitteenä, poikkesivat osittain toisistaan.

4.3 Aineistonhankinta

Tutkimuksen teko aloitettiin lokakuussa 2020, kolme kuukautta tutkimuksen kohteena olevan etävalmennuksen jälkeen. Aineiston keräämiseksi haastateltiin viittä ohjaajaa ja viittä asiakasta. Haastattelut pidettiin helmi-maaliskuussa 2021, yhtä haastattelua lukuun ottamatta Teams-neuvotteluna. Toinen opinnäytetyön tekijöistä oli mukana ohjaajana

ryhmissä. Tämä tuo hiljaista tietoa, joka on tutkimuksen aikana saatettava sanalliseen muotoon analysoitavaksi (Metropolia Ammattikorkeakoulu, n.d., ss. 3–4). Nämä huomiot tulevat mukaan kysymysten ja lisäkysymysten muodossa ja tarvittaessa niistä mainitaan erikseen. Kerätyn aineiston analysointi ja työn viimeistely sijoittuivat maaliskuulle 2021.

Puolistrukturoitu haastattelu suunniteltiin niin, että haastateltavia pyydettiin kertomaan omia ajatuksiaan mahdollisimman tarkasti ja kuvailemaan etävalmennuksen aikana ja sen jälkeen tulleita oivalluksia ja huomioita. Haastattelut tehtiin yhtä haastattelua lukuun ottamatta Teams-alustaa käyttäen, tämä yksi haastattelu tehtiin kasvokkain. Haastattelut nauhoitettiin ja aineiston analyysin jälkeen nauhoitteet hävitettiin. Ensimmäistä haastattelua lukuun ottamatta kysymykset ja elämän- ja arjenhallinnan määritelmä olivat haastateltavan nähtävillä ruudulla tukemassa keskustelua.

Haastattelun pituudeksi suunniteltiin yksi tunti, joka osoittautui riittäväksi, eikä aikaa tarvinnut rajata. Kaksi ohjaajaa haastateltiin yhdessä, joten litteroitavaa aineistoa syntyi kaikkiaan yhdeksän tunnin verran. Kaikilta haastateltavilta kysyttiin enintään 13 kysymystä, riippuen heidän osallistumisestaan eri etävalmennuksen ryhmiin. Ohjaajilta kysyttiin heidän arvioitaan asiakkaiden mahdollisesta pärjäämisestä ilman etävalmennukseen osallistumista. Tätä kysymystä ei kysytty asiakkailta. Kysymykset liittyivät etävalmennuksen rakenteeseen ja sisältöön, digitaitoihin, saadun ja tarjotun tuen määrään, sekä elämän- ja arjenhallinnan vaikutuksiin, kuten päivärytmissä pysymiseen ja päivittäisen asioiden hoitamiseen.

4.4 Haastateltavien valinta

Tutkimuksessa mukana olleessa Hyria säätiön etävalmennusryhmässä oli mukana kahdeksan ohjaajaa ja noin 60 asiakasta. Päädyimme käyttämään tutkimuksessamme pientä otantaa asiakkaista. Haastattelukutsun sai yhtä monta ohjaajaa ja asiakasta. Päätökseen vaikutti tausta-aineistona olevasta syksyllä 2020 tehdystä asiakaskyselystä nousseet vastaukset. Tausta-aineiston kysymyksissä käsiteltiin samoja teemoja, kuin opinnäytetyössä ja samat vastaukset toistuivat usein, mukana oli vain vähän hajontaa. Tällä perusteella päädyimme rajaamaan haastateltavien määrän asiakkaiden osalta viiden henkilön otannaksi. Huomioitavaa on myös, että koko 60 asiakkaan puolistrukturoitu haastattelu olisi tuottanut

liian suuren aineiston käsiteltäväksi ja puolestaan lomakekysely näin suurelle määrälle haastateltavia ei olisi antanut meille riittävästi tarvitsemaamme kvalitatiivista tietoa.

Tietoa kerättiin siitä, miten etävalmennus vaikutti asiakkaan elämän- ja arjenhallintaan ja päädyttiin kysymään kokemuksia asiakkailta ja myös ohjaajilta. Ohjaajista valittiin haastateltaviksi he viisi, jotka olivat mukana etävalmennuksessa alusta saakka tai lähes koko ajan. Haastatelluista ohjaajista neljä on sosiaalikuraattoreita ja yksi työvalmentaja. Tutkimustehtävä on aseteltu asiakaslähtöisesti. On kuitenkin perusteltua kysyä myös ohjaajien näkökulmaa sen vuoksi, että heillä on näköalapaikka kaikkiin ryhmiin ja asiakkaisiin. Ohjaajat myös tunsivat jo etukäteen suurimman osan asiakkaista ja olivat työskennelleet heidän kanssaan lähipalveluissa työpajoilla. Tämä mahdollisti asiakkaiden elämän- ja arjenhallinnan mahdollisten muutoksien arvioimisen. Ohjaajien haastatteluissa kertomia havaintoja ja tietoja etävalmennusten eri osa-alueista hyödynnettiin asiakashaasteluissa lisäkysymysten muodossa. Erityisesti heiltä saatiin tietoa valmennuksen ei-toimivista osa-alueista.

Asiakkaista valikoitui mukaan viisi haastateltavaa, jotka olivat etävalmennuksessa mukana lähes koko ajan ja joilla oli etävalmennuspäiviä viikossa kolme tai neljä. Toiveena oli, että haastateltavat olisivat osallistuneet mahdollisimman useaan etävalmennuksen ryhmään, joita opinnäytetyössä käsitellään. Tutkimukseen haluttiin myös maahanmuuttajanäkökulma, sillä ennako-oletuksena oli, että kielen oppiminen etävalmennusryhmässä oli tehokasta. Tämä ennako-oletus kielen oppimisesta nousi esille tausta-aineistona käytetystä Hyria säätiön etävalmennuksen palautekyselyn vastauksista. Haastateltavien ikä, sukupuoli tai muut mahdolliset henkilöön liittyvät syyt eivät ole vaikuttaneet haastattelupyyntöihin tai niiden tekemättä jättämiseen. Rajatun osallistujamäärän vuoksi päädyttiin kutsumaan etävalmennuksen läsnäololistalta viisi ensimmäistä nämä ehdot täyttävää haastateltavaa. Kaikki kutsutut suostuivat mukaan tutkimukseen.

4.5 Aineiston analyysi

Asiakkailta ja ohjaajilta saatu aineisto on lähtökohtaisesti anonyymiä, koska haastattelujen nauhoituksissa ja litteroinneissa ei käytetä haastateltujen nimiä. Haastateltavien henkilöllisyydet ovat ainoastaan opinnäytetyön tekijöiden tiedossa, eikä heidän nimiään ole

kirjattu mihinkään. Litteroinnissa sekä nauhoitteiden tallentamisessa haastateltavat asiakkaat, sekä ohjaajat on numeroitu. Muita tietoja vastaajista ei kerätty, joten aineistoa kerätessä ei syntynyt henkilörekisteriä.

Nauhoitettua haastatteluaineistoa kertyi yhdeksän tuntia, joka litteroitiin, yhdisteltiin, lyhennettiin ja tulkittiin. Haastattelijoiden kysymykset poistettiin väleistä lähes kaikki ja niistä lisättiin tarpeelliset sanat tai tarkentavat kysymykset vastausten väleihin hakasulkeisiin selventämään vastauksia ja tekemään niistä ymmärrettäviä. Jo litterointi ja myöhemmin aineiston yksinkertaistaminen ovat tulkintaa siitä, miten haastattelijat ovat ymmärtäneet haastateltavien puheet (Ruusuvuori, Litteroijan muistilista, 2010, s. 427). Nauhoitetut haastattelut säilytettiin analysointivaiheen ajan, jolloin niihin oli mahdollista palata tarvittaessa tarkastamaan asioita.

Ohjaajien ja asiakkaiden haastatteluaineistoja käsiteltiin koko ajan erillisinä. Asiakkaiden vastaukset kertovat heidän omasta kokemuksestaan ja ohjaajien siitä, miten he ovat ymmärtäneet ja tulkinneet asiakkaiden kirjallisia ja sanallisia viestejä. Tulkittavaa aineistoa syntyi litteroinnin tiivistämisen jälkeen ohjaajilta 29 sivua ja asiakkailta 19 sivua.

Menetelmänä analysoinnissa käytettiin teemoittelua. Analyysimenetelmänä teemoittelu etenee teemojen ryhmittelystä ja muodostamisesta kohti yksityiskohtaisempaa tarkastelua. Aiheet, jotka toistuvat aineistossa useasti, voidaan määritellä teemoiksi. (Jyväskylän yliopisto, 2016) Analyysivaiheessa etsitään aineistosta systemaattisesti suorien lainausten taustalla olevia ajatuksia tulkiten ja merkityksiä etsien (Ruusuvuori... (Ruusuvuori; Nikander; & Hyvärinen, 2010, s. 19).

Aineisto luettiin huolellisesti läpi ja asetettiin neljä eri yläteemaa, jotka vastaavat esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Käytetyt teemat ovat mahdollinen hyöty, toimiva osa, ei-toimiva osa ja kehittämistä kaipaava idea. Mahdollinen hyöty on tässä opinnäytetyössä raportoitu koettuna hyötynä. Haastattelukysymyksiä kirjoitettaessa oli oletuksena asiakkaiden saaneen jotain mahdollista hyötyä, vastauksissa nämä hyödyt varmistuivat koetuiksi hyödyiksi.

Molemmat aineistot, ohjaajilta sekä asiakkailta kerätty, värikoodattiin (Kuva1) asetettujen neljän yläteeman mukaan. Tekstin lukemisen yhteydessä siihen tehtiin yliviivaamalla värimerkinnot. Värilliset tekstit irrotettiin aineistosta ja muodostettiin analysoinnissa

käytetty taulukko (Taulukko 1). Keltainen väri oli toimiva osa, punainen ei-toimiva osa, vihreä mahdollinen hyöty ja sininen kehitystä kaipaava idea.

Kuva 1 Teemoittelun avuksi värikoodattu asiakashaastattelu.

asiakas2: kyllä mä sain [tarpeeksi palautetta etävalmennuspäiväkirjasta]. Ensin mä ajattelin, että miten muut sitä päiväkirjaa ajattelee ja kirjoittaa, mutta sitten mä tein oman näköisen ja ajattelin, ettei siinä olut mitään yhtä oikeaa tapaa.

asiakas2: Kun neljään tuntiin mahtui kaikenlaista. Ne oli musta mielekkäitä

asiakas3: Mä rupesin yhdessä vaiheessa kypsytämään kuvien ottamiseen. Kun ei maisemat vaihtuneet enää. Rutiinina joo, oli hyvä juttu, mutta jotenkin niin, en tiedä yhdistikö se, että kaikki jakoi kuvia, mutta mulla oli puhelin ja whatsappi täynnä niitä kuvia. Ei muuta tule selkeästi mieleen, mistä ei olisi ollut hyötyä

asiakas3: Joo siis se oli [etävalmennuspäiväkirja oli hyvä], koska ei varmana muuten olisi ajatusta suonut sille tai pysähtynyt miettimään, mitä päivässä on tapahtunut. Nyt kun ajattelen, niin kysymyksiä [etävalmennuspäiväkirjassa] olisi voinut olla enemmänkin. En silloin ajatellut niin. Oli hyvä pysähtyä miettimään mitä oli päivän aikana tapahtunut ja keksiä jotain oppimiskokemuksia ja positiivista

Taulukko 1 Värikoodatut yläteemat koottuna

mahdollinen hyöty	toimiva osa	ei toimiva osa	kehitystä kaipaava idea
ei välttämättä kauheasti muuten ulkoillut	keskustelu	etävalmennuspäiväkirja	niitä päiväkirjoja tuli, niin mä ne luin, mutta hyvin vähän kerkesin antaa niistä palautetta. Niin että myöhemmin oli kiva osoittaa, että mä olen ne kerännyt ja mä olen ne lukenut ja mitä sä tällä tarkoitat ja sä toit tällaista ja tällaista tässä esille.
saavat vaihtaa ajatuksia	ulkoilu	maailman typerin juttu se ulkoilu	he on tehneet sitä jo koulussa, itsearviointia ja pohdintaa, ja kirjoita omia tuntemuksia ja ajatuksia. Kun taas meillä aikuisten kanssa, ei he osaa, kun ei ole tehneet sitä [itsearviointia] yleensä
herättänyt niitä ajatuksia	kuuntelu	Etävalmennuspäiväkirja	että joutuu pohtimaan omaa elämäänsä jopa ehkä liikaakin
tukee sitä hyvinvointia ja arjessa jaksamista ja elämänhallintaa	etätehtävien tekeminen	vaan saanut sähköpostiin tehtävän	Koska mulla oli silloin enemmän aikaa asiakkaalle yksilöllisesti palata niihin asioihin
kontakteja oli korona-aikaan vähemmän, niin keskustelun rooli korostui	tiedonkeruuhommia	kaikki ei tahtonut lähteä ulos	me lähdettiin siinä alussa vähän liian isosti liikkeelle

Neljään yläteemaan jaon jälkeen eroteltiin jokainen väri omaan tiedostoonsa ja näistä koosteista nousi esille uusia tarkempia alateemoja, joiden avulla analysointia jatkettiin. Mahdollinen hyöty, toimiva ja ei-toimiva osa jakautuivat kaikki kuuteen alateemaan: mielen hyvinvointi, terveystaidot ja arjenhallinta, työelämätaidot, talous, digitaatit sekä yhteisöllisyys ja osallisuus. Kehitystä kaipaavat ideat jaettiin myös kuuteen alateemaan: valmennuksen sisältö ja rakenne, digitaatit, yhteisöllisyys ja osallisuus, henkilökohtainen ohjaus ja palaute, lähipalvelu sekä etäpalvelu tai verkkopedagogiikka. Päätökseen käytettyjen alateemojen nimeämisessä vaikutti samankaltaisten nostojen toistuminen aineistoissa. Työskentelyvaiheessa eroteltiin pääteemoista useampia alateemoja, joista työn edetessä muodostui analysoinnin aikana tutkimustehtävään vastaavia kokonaisuuksia.

Alkuvaiheessa teemoja näytti tulevan enemmän, mutta niitä yhdisteltiin, jotta käsittely olisi vertailukelpoista eri yläteemojen kesken sekä sujuvampaa.

Teemoittelun ja taulukoinnin avulla saatiin myös kvantitatiivinen työskentelyaineisto tukemaan laadullisen analyysin tekemistä. Kerätty aineisto oli niin laaja, että oli välttämätöntä taulukoiden avulla selkeyttää ja jäsentää sitä vastaamaan tutkimuskysymyksiin. (Taulukot 2 ja 3)

Taulukko 2 Esimerkki alateemoihin jaosta

toimiva osa	mielen hyvinvointi	terveystaidot ja arjenhallinta	työelämätaidot	talous	digitaidot	yhteisöllisyys, osallisuus
Asiakkaiden vastaukset 44 kpl						
1. miten oli toteutettu se päivän ohjelma, että oli kuulumiskierros,						x
2. tiesi aina mitä tapahtuu		x				
3. ahdisti, niin kukaan ei pakottanut puhumaan	x					
4. viestikenttä [chat], johon voi kirjoittaa,						x
5. levyraadit	x					
6. Ne oli kivoja ne luennot		x				
7. Ja Flinga oli kiva,						x
8. liikuntatuokiot		x				
9. tärkeitä aiheita. Esim sosiaaliset suhteet ja tunteet		x				
10. kuuli muitten ryhmäläisten kokemuksia						x
11. hyvä siinä päivän aikana se ulkoilu		x				
12. kieliryhmä, kielipoppoo.	x					
13. Herättiin aina samaan aikaan		x				
14. kävelylenkit,		x				
15. käy ulkona ottamassa kuva	x					
16. tää kulttuurijuttu, et se oli hyvin laaja	x					
17. häviävä [luonto]taide,	x					
18. tosi mieleinen [se levyraati]	x					
19. kun ihmiset esitteli omia harrastuksiaan						x
20. musiikki oli kiva	x					
21. kieliryhmä	x					
22. puhuivat omista harrastuksista, se oli innostava homma.						x
23. kulttuuri ja kädentaidot	x					
24. se, että ei ollut kamerat päällä, oli varmaan helpompaa [mielen hyvinvointi ja riippuvuudet ryhmässä].	x					

Taulukko 3 Ylä- ja alateemat ja niiden esiintyvyys aineistossa

mahdollinen hyöty	ohjaajat	asiakkaat
vastauksia yhteensä	99	69
1. mielen hyvinvointi	26	33
2. terveystaidot ja arjenhallinta	35	35
3. työelämätaidot	11	3
4. talous	3	1
5. digitaidot	3	4
6. yhteisöllisyys, osallisuus	23	5

toimiva osa	ohjaajat	asiakkaat
vastauksia yhteensä	107	44
1. mielen hyvinvointi	14	16
2. terveystaidot ja arjenhallinta	15	10
3. työelämätaidot	13	7
4. talous	-	-
5. digitaidot	19	-
6. yhteisöllisyys, osallisuus	50	11

ei-toimiva osa	ohjaajat	asiakkaat
vastauksia yhteensä	34	8
1. mielen hyvinvointi	13	3
2. terveystaidot ja arjenhallinta	7	0
3. työelämätaidot	-	-
4. talous	-	-
5. digitaidot	3	3
6. yhteisöllisyys, osallisuus	11	2

kehitystä kaipaava idea	ohjaajat	asiakkaat
vastauksia yhteensä	86	51
1. valmennuksen sisältö/ rakenne	46	22
2. digitaidot	17	15
3. yhteisöllisyys, osallisuus	10	11
4. henkilökohtainen ohjaus/palautte	11	3
5. lähipalvelu	22	29
6. etäpalvelu (verkkopedagogiikka)	62	19

Haastatteluista koostetuissa aineistoissa sekä asiakkaiden että ohjaajien vastauksissa toistui samoja asioita. Seuraavissa kappaleissa esitellään eri pääteemojen alla niissä usein esille nousseita, tärkeäksi ja mielenkiintoiseksi koettuja asioita.

Aineiston tuloksena saatiin 137 kappaletta kehittämistä kaipaavaa ideaa. Kooste näistä ideoista on toimitettu Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluiden henkilökunnan käytettäväksi. Tällä halutaan varmistaa saatujen kehittämisideoiden siirtyminen kokonaisuudessaan työn tilaajan hyödynnettäväksi.

5 Tulokset ja johtopäätökset

Kuten aiemmin on mainittu, molemmilla tekijöillä on paljon kokemusta työskentelystä sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa. Heillä on tietoa työttömyydestä ja sen mukanaan tuomista haasteista yksilöille ja perheille. Työn aihe on kummunnut näistä kokemuksista ja halusta löytää uusia näkökulmia ja toimivia työtapoja. Työttömyys ei ole vain työn puutetta, vaan se tuo lisäksi mukanaan useita sosiaalisia haasteita. Niitä on pyrittävä aktiivisesti ratkaisemaan eri tavoilla. Tämä opinnäytetyö tuo yhden näkökulman siihen, miten kuntouttavan työtoiminnan etävalmennuksen siirtäminen pandemian keskellä on auttanut asiakkaita selviämään paremmin arjessa.

Työn tavoitteena oli selvittää keväällä 2020 alkaneen, Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluiden ensimmäisen etävalmennuksen vaikutuksia asiakkaan elämän- ja arjenhallintaan, sekä selvittää etävalmennuksen toimivat ja ei-toimivat osat. Lisäksi tavoitteena tulevaisuuden palveluita ajatellen, oli havaita valmennukseen liittyvät kehittämisideat.

Tulosten perusteella voidaan todeta Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluiden ensimmäisen etävalmennuksen olleen sisällöltään monipuolinen ja kokonaisuutena toimiva. Mattssonin ja Merisalón opinnäytetyön tuloksissa ilmenee samansuuntaisia johtopäätöksiä kuin meillä, etävalmennus oli positiivinen kokemus siihen osallistuneille (Mattsson & Merisalo, 2020, s. 31). Positiivisen kokemukseen vaikutti vuorovaikutuksen ja kohtaamisen onnistuminen myös digitaalisesti.

Etävalmennuksen eri ryhmillä ei vaikuttanut olevan merkitystä asiakkaan kokemaan ja saamaan hyötyyn, vaan hyöty koostui valmennuksesta kokonaisuutena. Tähän kokemukseen vaikuttaa varmasti osallistuneen asiakasryhmän monipuolisuus. Jokaisella heistä on oma taustansa ja historiansa, nämä vaikuttavat jokaisen yksilön tarpeisiin ja tavoitteisiin. On haastavaa saada yksilöityä tavoitteellisia ryhmiä näistä lähtökohdista, vaan hyöty koostuu kokonaisuudesta. Myös Karhima on huomannut asiakaskunnan monipuolisuuden vaikutuksen valmennuksen sisällön tarpeeseen, optimaalisen sisällön tulee olla yhtä monipuolista, kuin siihen osallistuvan asiakaskunnan (Karhima, 2020, s. 53).

Jatkotoimenpiteenä ja yhtenä kehittämistä kaipaavana asiana voidaan todeta etävalmennuksen työllistävyyden huomioimisen siinä olevien ohjaajien näkökulmasta. On otettava huomioon, että asiakkaiden henkilökohtaiseen ohjaamiseen, tukemiseen ja palautteen antamiseen jää riittävästi aikaa. Ajan riittävyyden varmistamiseksi on hyvä huomioida etävalmennusryhmien koko, etätehtävien määrä ja laajuus, sekä päivittäisessä aikataulussa ja ohjelmanrungsossa oleva aika, joka on varattu yksilöohjaukseen ja henkilökohtaiseen palautteeseen. Jatkossakin on hyvä pitää kiinni olemassa olevasta henkilökuntamitoituksesta etävalmennuksessa, asiakasmäärän ylittäessä 10 henkilöä tulisi olla kaksi ohjaajaa. On kuitenkin huomioitava, että koska kyseessä oli ensimmäinen Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluiden asiakkailleen järjestämä etävalmennus, ei siinä tarvittavaa aikuisille suunnattua materiaalia ollut valmiina juurikaan. Ei ollut myöskään ennalta tiedossa, kuinka työaikaa vievää eri valmennuksen ohjaamiseen kuuluvat työvaiheet ovat. Nyt nämä kaikki ensimmäisessä etävalmennuksessa tuotettu ja käytetty materiaali sekä käytännön kautta saadut kokemukset ovat ohjaajien käytettävissä ja hyödynnettävissä myös jatkossa.

Haasteet asiakkaiden ohjautuvuudessa nousivat esille ohjaajien ja asiakkaiden haastatteluissa. Asiakkailta oli mahdollisuus valita ryhmät mihin he halusivat osallistua etävalmennuksen aikana, mutta ryhmien sisällöstä ei ollut valintavaiheessa riittävästi tietoa. Sisältö muokkautui etävalmennuksen alussa osittain asiakkaiden toiveista ja palautteista ja osittain ohjaajien tekemien havaintojen pohjalta. Tämä vaikutti myös ohjaajien kokemukseen siitä, että heidän oli ajoittain hankalaa motivoida ja ohjata asiakkaita etävalmennusryhmiin.

Eriyistä huomiota jatkossa tulisi kiinnittää myös asiakkaiden digitaitojen harjoittamiseen, sekä digitaitojen lähtötason kartoittamiseen ja tason riittävyyden varmistamiseen. Digitalisaatiosta ja eri palveluiden verkkoon siirtymisestä huolimatta, ei asiakkaiden digitaidot näin kokonaisvaltaiseen etänä työskentelyyn olleet kaikilta osilta riittäviä. Asiakkaat olisivat tarvinneet enemmän henkilökohtaista opastusta digitaitoihin liittyen. Asiakkaiden laitekanta oli hyvin monipuolista ja eri-ikäistä, eikä ohjaajien osaaminen riittänyt välttämättä kaikkien ongelmien ratkaisuun. Tähän tarvitaan mahdollisesti jatkossa ulkopuolista apua. Myös aiemmissa tutkimuksissa etävalmennuksesta on kiinnitetty huomiota digitaitojen osaamiseen ja tarvittavaan tukeen (Mattsson & Merisalo, 2020)

(Karhima, 2020). Teknologian ja digitalisaation vaikutusten lisääntyminen voi osaltaan merkitä myös sitä, että osassa palveluita ei vaihtoehtoja digitalisaatiolle välttämättä ole (Karhima, 2020, s. 53). Ei voida olettaa, että asiakkaan ikä tai teknisten laitteiden käyttökokemus vähentäisivät heidän tarvettaan opastukseen ja tukeen digitaalisissa palveluissa (Mattsson & Merisalo, 2020, s. 31).

Tulosten perusteella on todettavissa Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluiden kuntouttavan työtoiminnan ensimmäisen etävalmennuksen vaikuttaneen asiakkaiden elämän- ja arjenhallintaan positiivisesti. Etävalmennus edesauttoi asiakkaita ylläpitämään heidän päivittäistä arkiryhtiänsä sekä tuki muun muassa heidän päihteettömyyttään. Etävalmennus lisäsi asiakkaiden kokemaa hyvinvointia ja kannusti heitä huolehtimaan myös omasta terveydestään liikkumisen, ulkoilun ja terveyttä edistävien valintojen kautta. Etenkin elämän haasteellisissa ajoissa turvallisuuden ja hallittavuuden tunnetta elämään tuovat arjen toistuvat tutut rutiinit. Siihen kuinka me voimme päivittäin, vaikuttaa kuinka tasapainoista ja sujuvaa meidän arkemme on. (Nyyti ry, 2016, s. 32) Asiakkaat kokivat etävalmennuksen tarjoavan heille mielekäästä ja tarpeellista sisältöä, josta he kokisivat hyötyvänsä myös lähipalveluissa. Asiakkaat, jotka eivät olisi ilman etävalmennusta saaneet työhönvalmennusta, kokivat sen erityisen tarpeelliseksi. Kokemus sen tarpeellisuudesta liittyi niin konkreettisiin työelämätaitoihin kuten CV:n päivittämiseen, kuin erilaisten testien tulosten tuottamaan voimaantumiseen ja positiivisiin tuntemuksiin.

Kulttuuri ja kädentaidot -ryhmä oli hyvin erilainen tietoperustaisiin ryhmiin verrattuna. Sen vaikutukset asiakkaiden elämän- ja arjenhallintaan mainittiin usein ja todettiin sen tuoneen haluttua kepeyttä ja erilaista näkökulmaa poikkeustilanteessa elävien ihmisten arkeen. Valmennuksissa korostettiin myös kulttuurin tutkittuja terveysvaikutuksia, joista keskusteltiin paljon ja ohjattiin jokaista etsimään ja löytämään itselleen sopivaa ja omannäköistä kulttuuriharrastusta. Tausta-aineistona olevan palautekyselyn vastausten perusteella hieman yli puolet vastanneista kokivat hyötynensä kulttuuriaiheesta ja saamistaan materiaaleista. Kädentaidot-temasta ja saaduista materiaaleista hyötyä koki saaneensa hieman alle puolet tausta-aineistona olevaan kyselyyn vastanneista.

Sekä asiakkaiden, että ohjaajien haastatteluiden tuottamissa aineistoissa nousi esille johonkin ryhmään kuulumisen merkitys, erityisesti vallitsevan poikkeustilanteen rajoittaessa

ihmisten kohtaamisia. Koettu yhteisöllisyys vaikutti osallistujien avoimuuteen ja turvallisuuden tunteeseen, keskusteluissa jokainen sai kertoa itsestään ja asioistaan haluamallaan laajuudella. Jaetut asiat olivat paikoitellen hyvin henkilökohtaisia, ryhmän ilmapiiri mahdollisti asioiden turvallisen jakamisen. Raatikainen, Rahikka, Saarnio ja Vepsä (2019, s. 142) kirjoittavat, että sosiaalialalla jokaisella ohjatulla ryhmällä katsotaan yleensä olevan kaksoistavoite, joka muodostuu asia- ja tunnetavoitteista. Asiatavoitteen määrittää ryhmän tarkoitus. Ryhmän sitoutuneisuus muodostaa tunnetavoitteen, jossa on sekä psykologisia, että sosiaalisia perusteita. Tunnetavoitteen rakentumiseen vaikuttavat ryhmän jäsenten yhteiset kokemukset, vaikeudet, halu pysyä koossa sekä yhteinen päämäärä. Etävalmennukseen osallistuminen tuki asiakkaiden taloudellista toimeentuloa varmistamalla yhdeksän euron päivittäisen ylläpitokorvauksen jatkumisen. Omassa tutkimuksessaan Karhima (2020, s. 53) on nostanut esille saman näkökulman taloudellisuudesta. Palveluun osallistuminen ei välttämättä ole vapaaehtoista, koska osallistumatta jättämisellä on vaikutus asiakkaan toimeentuloon.

Tutkimuksen tulokset sekä siinä esiintyvät kehittämistoiveet ja tarpeet ovat ainakin osittain hyödynnettävissä Hyria säätiön etä- ja lähipalveluissa. Tuloksia voidaan hyödyntää tulevien etävalmennusten sisältöjen ja aikataulujen suunnittelussa. Tutkimuksen avulla esiin saatuja ja kirjattuja toimivia ja ei-toimivia osia Hyria säätiön henkilökunta voi tarkastella ja tarvittaessa jatkokehittää omien tarpeidensa mukaan. Tulokset tarjoavat myös mahdollisuuden työntekijöiden oman osaamisen, sekä palveluiden asiakaslähtöisyyden reflektointiin.

5.1 Etävalmennuksen toimiva osa

Sekä asiakkaiden, että ohjaajien haastattelujen perusteella esiin nousseet toimivat osat ovat pääsääntöisesti hyvin konkreettisia päivän rakenteeseen ja sisältöön liittyviä asioita. Vastauksissa toistui usein ulkoilu, arkirytmien ylläpitäminen sekä toiminnalliset ja asiakasta osallistavat sisällöt, kuten levyraati ja etäpäiväkirja. Molemmissa aineistoissa toimiviksi osiksi nousivat myös erilaiset asiantuntijaluennot sekä opetukset ja tietopaketit liittyen työhönvalmennukseen, terveyteen, hyvinvointiin ja kulttuuriin.

Mielen hyvinvointi -alateemaan koottiin toimivan osan kohdalta molemmista aineistoista nousseita asioita esimerkiksi etävalmennuspäiväkirjan tekemistä, ulkoilua ja muita toiminnallisia työtapoja, joita voidaan käyttää monipuolisen kohtaamisen ja yhdessäolon keinoina. Näihin toiminnallisiin työtapoihin kuuluu esimerkiksi erilaisia luovia aiheita, kuten kirjoittaminen, musiikki, valokuvaus, kädentaidot tai valokuvaus. (Raatikainen, 2019, ss. 156–157) Tutkijat uskovat stressin olevan ihmisen elämään ja mieleen vaikuttava tekijä. Vaikka stressi on laajasti tunnettu, on sen määrittelyssä edelleenkin epätarkkuutta. Stressiä voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan, hyvä, siedettävä ja kielteinen stressi. Näistä kielteisen stressin tiedetään erityisesti kuluttavan voimavaroja ja vaikuttavan hyvinvoinnin laatuun. (Pojjula, 2018, ss. 48–49)

Käytössä olevan tausta-aineiston sekä tätä opinnäytetyötä varten haastattelemalla kerätyn aineiston perusteella voidaan todeta etävalmennuksesta kokonaisuudessaan olevan merkittävää hyötyä suomen kielen oppimisessa. Lähipalveluissa ei välttämättä suomen kieltä tule käytettyä yhtä paljon kuin etävalmennuksessa käytettiin.

Asiakas 4: Hyötyä oli mulle kaikista ryhmistä kielitaidon paraneminen. Nyt olin siellä keskustelemassa noin kolme tuntia. En ollut aikaisemmin kuunnellut noin paljon suomenkielistä keskustelua ja puhekieltä. Ja Katukieltä. Siitä näkökulmasta oli kaikista hyötyä.

Asiakas 4: Tietysti parempi olis kun ei olis koronajuttua, mutta kielen oppimisen näkökulmasta tämä oli erittäin tehokas vaihtoehto. Mä en itse aivan osaa arvioida onko se parempi, mutta mä ymmärrän paremmin ihmisiä, kun he puhuvat keskenään. En osannut yhtään suomea, kun tulin tänne. Nyt pystyn itse asioimaan ja ei ole enää vaikeuksia.

Terveystaidot ja arjenhallinta alateeman alle koottiin asiakkaiden ja ohjaajien haastatteluista esille nousseita ulkoilua ja ravintoa sekä arkirytmisiä koskevia huomioita. Ulkoilu ei ollut mukana etävalmennuksessa alusta asti, vaan se nousi sinne asiakkaiden toivomuksesta ja sen jälkeen se kuului päivän sisältöön lähes kaikissa ryhmissä. Osallisuuden lisääminen on erityisesti tarpeen yhteiskunnallisesti heikommassa asemassa olevien henkilöiden osalta. Osallisuutta voidaan edistää lisäämällä asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia palveluiden

kehittämisessä (Raatikainen, 2019, s. 140), kuten etävalmennuksessa. Hyria säätiössä on tehty paljon työtä yhteiskehittämisen kulttuurin ja osallisuuden työtapojen mahdollistamiseksi eri yksiköissä, ja tämä on asiakkaille tuttua jo lähityöskentelystä.

Työelämätaidot ja siihen kuuluvat osa-alueet ovat ohjaajille tuttuja jo lähityöskentelystä, mutta etävalmennus toi siihen uuden jämakkyuden ja mahdollisti kokonaisuuden rakentamisen loogiseksi paketiksi. Otannassa mukana olleet asiakkaat toivat kuitenkin esille, että näitä taitoja ei heidän mielestään riittävästi harjoitella lähipalveluissa. Etävalmennus toi työhönvalmennuksen lähipalveluita laajemmalle asiakasjoukolle, eikä osallistuminen ollut sidonnainen asiakkaan henkilökohtaisiin tavoitteisiin. Kävi ilmi, että asiakkaat, jotka eivät lähipalveluissa olisi osallistuneet työhönvalmennukseen, kokivat sen erityisen mielekkääksi ja tarpeelliseksi. He toivoivat erityisesti erilaisia ammatinvalinta- ja vahvuustestejä sekä työelämädokumenttien päivittämistä pajatyöskentelyn aikana.

Asiakas 2: Tässä oli hirveesti uutta asiaa. Lähdettiin rakentamaan CV uudestaan ja miettimään kaikkia mahdollisia vaihtoehtoja työkokeilua ja oppisopimusta. Tosi asiapainotteinen ja sain tästä hirveesti irti ja tottakai tosi myönteisesti vaikutti. Että tajus, mitä kaikkia vaihtoehtoja oli olemassa, ettei niitä olisi kaikkia osannut tutkiakaan. Ja sitten osa oli ihan tuttuja asioita, mutta niitä oli hyvä kerrata. Tää oli tosi kattava valmennus.

Asiakas 3: Mutta se herätteli mua ajattelemaan, mihin mä haluan mun elämän menevän ja myös tajuamaan sen miten paljon mulla on siellä sitä työkokemusta ja koulutuksia. Kun mulla oli se ajatus, että elämä on mennyt hukkaan, mutta eihän se ole. Siitä on mennyt 5 vuotta hukkaan, mutta siellä on palon semmoisia asioita. Ja kun mä rupesin käymään läpi niitä asioita, niin siellä oli paljon semmoista kaikenlaista ja paljon hyvää työkokemusta ja koulutusta.

Asiakkailta ei noussut yhtään digitaitoihin liitettävää toimivaa osaa, mutta ohjaajat löysivät niitä melko paljon. Asiakkaiden kokemus digitaidoista on tässä opinnäytetyössä tekijöiden tulkinnan mukaisesti kirjattu hyötyihin, kun taas ohjaajien vastaukset toimiviin osiin. Ohjaajat nostivat esille esimerkiksi tehtävien teon ja lähettämisen sähköpostilla, työelämädokumentit, Flinga-sivuston ja Canva-työkalun sekä yleisen verkkotyöskentelyn

toimivuuden. Asiakkaiden vastauksissa toistui heidän kokemansa hyöty oppimistaan digitaidoista.

Yhteisöllisyys ja osallisuus korostuivat vastauksissa. Koettiin, että verkossa käyty keskustelu oli tärkeää, erityisesti kun ei ollut muuten mahdollista tavata toisia. Toimivaksi tavaksi koettiin mahdollisuus osallistua keskusteluun puhumisen lisäksi myös chatin kautta. Kameran käyttö oli todella jännittävää monien mielestä, eikä sitä asiakkailta edellytetty ja vain ohjaajat pitivät suurimman osan aikaa kameran päällä. Yhteenkuuluvuuden ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tunne korostuivat omien harrastusten esittelyssä.

5.2 Etävalmennuksen ei-toimiva osa

Tutkimuskysymyksen asettelu ei-toimivien osien kohdalla osoittautui ensimmäisten haastattelujen aikana virheelliseksi. Kysymys oli asetettu muotoon, oliko valmennuksessa jonkin osa-alue, josta ei mielestäsi ollut *lainkaan* hyötyä elämän- ja arjenhallinnalle. Kaikki, keneltä tämä kysymys ehdittiin kysyä, olivat sitä mieltä, ettei ollut mitään osa-aluetta, josta ei olisi lainkaan hyötyä. Haastattelukysymys päädyttiin muokkaamaan muotoon ”Oliko valmennuksessa jonkin osa-alue, josta ei mielestäsi ollut *juurikaan* hyötyä elämän- ja arjenhallinnalle?”. Tämä muutos auttoi saamaan totuudenmukaista tietoa.

Tässäkin osiossa jaettiin saadut nostot kuuteen alateemaan, joita olivat mielen hyvinvointi, terveystaidot ja arjenhallinta, työelämätaidot, talous, digitaidot sekä yhteisöllisyys ja osallisuus. Asiakkaiden haastatteluaineistosta ei-toimivia osia löytyi merkittävästä vähemmän, kuin ohjaajilta.

Asiakkaat nostivat esille huomioita digitaalisesta eriarvoisuudesta ja digitaidoista. Otannassa mukana olevilla asiakkailla oli jäänyt tunne, että heidän digitaitonsa yliarvioitiin. Kaikki tiedostivat, että ryhmässä olisi ollut mahdollisuus kysyä neuvoa, mutta kynnystä siihen ei jostain syystä saatu madallettua riittävästi. Otannassa kahdelta haastateltavalta tuli kommentti siitä, että etävalmennuspäiväkirja ei palvellut heidän elämän- ja arjenhallintaansa. Toisaalta kahdelta haastateltavalta kuultiin, että juuri etäpäiväkirja oli yksi heitä eniten tukevimmista menetelmistä. Ei-toimivaksi osaksi nousi myös ryhmiin ohjautuminen, ja ilmoittautumisvaiheessa ollut vajavainen tieto ryhmien sisällöstä.

Ohjaajien haastatteluissa valtaosa ei-toimivista nostoista liittyivät oman työn rakenteeseen ja ajankäyttöön, sekä työtehtävien määrään. Koska kyseessä oli ensimmäinen etävalmennus, ei ollut aiempaa tietoa valmennuksen, sen valmisteluiden ja palautteiden antamisen vaatimasta työajasta. Kaikki etävalmennuksessa käytetty materiaali rakennettiin yhteistyönä sähköiseen muotoon. Jokaiseen valmennuspäivään rakennettiin oma PowerPoint-esitys, joka myöhemmin lähetettiin asiakkaille PDF-muodossa. Kaikki käytetty materiaali on nyt tallessa ja valmentajilla on mahdollisuus hyödyntää sitä tulevissa etävalmennuksissa. Kaikesta tästä valmistelun vaatimasta työmäärästä johtuen ohjaajat kokivat, että eivät kyenneet antamaan palautetta asiakkaille niin paljon, kuin olisivat halunneet. Yksi asiakkailta noussut kehittämisehdotus olikin etävalmennuksen purkaminen jälkikäteen etävalmennuspäiväkirjoista tehdyn koosteen avulla. Tämä sama puute, riittävä palaute ja etävalmennuksen purkaminen yhdessä asiakkaan kanssa jälkikäteen, mainittiin myös ohjaajien haastatteluissa.

Ohjaajat myös pitivät asiakkaiden ohjautumista oikeisiin ryhmiin haasteellisena. Tähän saattoivat vaikuttaa ryhmien sisällön puutteellinen kuvaus, joka on saattanut osittain vaikuttaa siihen, että ryhmien ulkopuolelle jäi asiakkaita, jotka olisivat hyötäneet niistä. Ryhmien ulkopuolelle jäi useita ihmisiä, joilla on erilaisia riippuvuuksia, maahanmuuttajia ja asiakkaita, joilla on erilaisia rajoitteita liittyen sosiaalisiin tilanteisiin sekä digipalveluihin osallistumiseen. Tulevaisuutta ajatellen tämä on asia, mikä täytyy erityisesti huomioida. Yksilöllä on tarve kuulua johonkin yhteisöön, se kuuluu ihmisenä olemiseen. Hyvää terveyttä ja toimintakykyä ylläpitää sekä stressiä vähentää sosiaalinen tuki ja hyvinvointi, ryhmään kuulumisen tuo mukanaan näitä molempia. (Poijula, 2018, s. 61)

5.3 Koettu hyöty etävalmennuksesta

Ensimmäinen tutkimuskysymys etsi vastausta Hyria säätiön etävalmennuksen eri osa-alueiden mahdollisiin hyötyihin. Osa-alueilla tässä kohtaa tarkoitetaan toteutuneen valmennuksen eri ryhmiä. Kävi ilmi sekä asiakkaiden, että ohjaajien haastattelujen perusteella, että minkään osa-alueen koetut hyödyt eivät olleet toinen toistaan merkittävämpiä. Sekä asiakkaat, että ohjaajat painottivat vastauksissaan kertomiensa mahdollisten hyötyjen koskevan koko etävalmennusta kokonaisuutena, ei yksittäistä osa- aluetta. Haastattelijoiden ennako-oletus etävalmennuksen tuottamista mahdollisista

hyödyistä on koottu tähän analyysiin koettuna hyötynä, perustuen haastateltavien kokemuksiin.

Neljästä pääteemasta, oletetut mahdolliset hyödyt asiakkaan elämän- ja arjenhallinnan näkökulmaan peilaten tuottivat eniten mainintoja haastattelumateriaalista. Tässä teemassa on erityisesti tulkittavissa terveyteen ja mielen hyvinvointiin liittyviä nostoja sekä asiakkaiden, että ohjaajien kohdalla.

Kaikki aineistot, sekä haastattelut, että tausta-aineistona käytetty kyselytutkimus, tuottivat tietoa etävalmennusryhmien vaikutuksista mielen hyvinvointiin. Vastaajat kuvailivat ryhmiä mukavina, voimaannuttavina, piristävinä ja ajatuksia herättävinä. Mielen hyvinvointia ja jaksamista tukivat harrastukset, kulttuuri ja taide. Asiakkaat kuvailivat saaneensa rohkeutta kokeilla asioita, uusia ideoita ja kannustusta. Erityisesti mainitaan musiikin kuuntelu levyraadissa, johon kaikki saivat lähettää ehdotuksia sekä virtuaalimuseokäynnit. Nämä kaikki lisäävät asiakkaan kokemaa mielihyvää.

asiakas 1: Toihan se kumminkin nyt vähän sellaista sisältöä niihin päiviin.

asiakas 1: Kyllä tässäkin [lähipalveluissa] vois olla semmonen joku pieni ulkoilu.

Asiakas 2: Menin omalle epämukavuusalueelle ja se teki hyvää.

Asiakas 3: Se herätys siitä, että sä olet itse loppupelissä vastuussa omasta elämästä ja mitä siinä tapahtuu.

ohjaaja 5: Käytännön juttuja, sellaisia käytännön vinkkejä terveydestä ja ruokailusta

Asiakkaiden etävalmennuksesta kokema hyöty liittyi useassa vastauksessa terveystaitoihin ja arjenhallintaan. Nostoissa toistui useasti osallistumisen merkitys arkisiin asioihin, kuten päivärytmin ylläpitämiseen, unen määrään ja laatuun sekä terveelliseen ruokavalioon. Vaikka suuri osa asioista oli tuttuja, ei toisto tuntunut olevan turhaa, vaan se koettiin mielekkään. Tähän kokemukseen vaikutti se, että toiminta tapahtui ryhmässä sosiaalisesti. Vertaistuki on

ollut erityisen tärkeä osa päivittäistä ryhmätoimintaa. Poikkeuksellinen tilanne muutti kaikkien arkea, mutta arjessa on myös asioita, joiden ei tule muuttua. Joka päivä on esimerkiksi peseydyttävä, nukuttava ja syötävä. (Raatikainen, 2019, s. 141) Ohjaajilta ja asiakkailta kuulumme mainintoja siitä, että arkirytmien säilyttäminen oli hyvin vaikeaa. Ne, jotka eivät osallistuneet ryhmiin, eivät aina pystyneet kontrolloimaan esimerkiksi päihteiden käyttöön.

Asiakas 3: Sulla on rytmi siinä päivässä. Sitä aliarvioidaan ja meikäläiset [päihteitä käyttävät] aliarvioi tosi paljon. Et ajatellaan, että se on ihan sama, mihin aikaan sä menet nukkumaan ja milloin heräät tai muuta, mut se on tosi tärkeää.

Asiakas 3: Mä olisin ollut tosi yksin, jos sitä ei olisi ollut. Jos sitä ei olisi ollu, niin olisi ihan varteen otettu vaihtoehto, että olisin ihan kaksin käsin vetänyt päihteitä.

Vastauksissa toistui myös ulkoilun merkitys koetulle hyvinvoinnille. Aivojen tiedetään reagoivan sisäsyntyisesti luonnon ärsytyksiin. Luonnonläheisyys elinympäristössä lisää onnellisuutta, sekä vähentää sairastuvuutta. Luonnossa liikkuminen lisää hyvinvointia ja siitä saatavat hyvinvointivaikutukset ovat sekä pitkä- että lyhytkestoisia. (Pojjula, 2018, s. 138)

Asiakas 3: Ilman sitä ryhmää en olisi joka päivä lähtenyt ulos.

Asiakas 4: Ilman ulkoilua olisin käynyt vain kerran ulkona kaupassa.

Ohjaaja 4: Se ulkoilu oli mielekästä. Ja sai käyttää työpäivän siihen, että lähti ulos.

Yksi haastatelluista ohjaajista kertoi, että hän kävi useita keskusteluja asiakkaiden kanssa ulkoilusta. Eräs hänen kanssaan keskustellut asiakas oli kertonut huvittuneena, ettei ollut ennen etävalmennusta ajatellutkaan ulkoilun olevan mahdollista myös aamupäivällä. Sekä haastatteluissa, että tausta-aineistossa ulkoilun merkitys asiakkaille nousi selvästi esille tärkeänä toimintamuotona.

Koettu hyöty työelämätaitoihin liittyen pitää sisällään samat asiat, kuin toimivan osan kohdalla on kirjoitettu. Hyöty koettiin saavutetuksi erilaisten työelämädokumenttien muodossa ja erilaisilla tunnetyöskentelyillä. Käytännönläheisyys koettiin positiivisena.

Tuloksista nousi esille asiakkaiden kokema hyöty päivittäisen yhdeksän euron ylläpitokorvauksen muodossa. Tätä ylläpitokorvausta ei olisi saanut ilman osallistumista etävalmennusryhmiin. Lisäksi etävalmennusryhmissä käytiin läpi erilaisia talousteemoja sekä ilmaisia ja edullisia harrastus- ja taidemahdollisuuksia.

Digitaitojen vahvistuminen niin asiakkaiden, kuin ohjaajien haastattelujen perusteella koettiin hyödyksi. Poikkeusaika mahdollisti asiakkaiden ja ohjaajien yhteisen digiloikan. Tilanne on kaikille uusi ja jännittävä, mutta viikkojen kuluessa digitaidot kehittyivät merkittävästi.

Poikkeusolojen aiheuttamat rajoitteiden vuoksi yhteisöllisyyden merkitys korostui ja tarve kuulua yhteisöön oli tärkeää. Etävalmennus mahdollisti osallistumisen ja kuulumisen johonkin yhteisöön tarjoten samalla myös vertaistukea. Ryhmän rakenteessa oli huomioitu jokaisen mahdollisuus tulla kuulluksi ja saada puheenvuoro.

Asiakas 2: Mielenterveyden kannalta oli rikastuttavaa, että osallistuin.

Ohjaaja 5: Toisellakin siellä lankojen päässä se sama tilanne ja se ehkä auttaa mua [asiakasta] jaksamaan tässä elämäntilanteessa.

5.4 Kehittämistä kaipaava idea

Sekä ohjaajat, että ryhmiin osallistuneet asiakkaat toivat esille heidän mielestään vielä kehittämistä kaipaavia ideoita liittyen valmennuksen kehittämiseen niin etätoteutuksessa, kuin lähipalvelussa. Näitä kehittämistä kaipaavia ideoita löytyi haastattelumateriaalista jokaisen kysymyksen kohdalta. Etäpalveluun liittyviä ideoita tuli ohjaajilta 62 kappaletta ja asiakkailta 19 kappaletta. Puolestaan lähipalveluun liittyviä ideoita asiakkailta tuli 29 kappaletta, joka on enemmän, kuin ohjaajien tuottamat 22 ideaa. Kaikki yhteensä 137 kehittämistä kaipaavaa ideaa jaettiin lähi- tai etäpalvelua koskeviksi. Palvelumuodon lisäksi ideat jaettiin neljään aiheteemaan: valmennuksen sisältö tai rakenne, digitaidot,

yhteisöllisyys ja osallisuus sekä henkilökohtainen ohjaus ja palaute. Tämänkin pääteeman alle jaetut pienemmät aihealueet muodostuivat aineistoista toistuvasti vastausten perusteella nousseiden aihealueiden mukaan.

Määrällisesti eniten kehitystä kaipaavia ideoita, 68 kappaletta, tuli valmennuksen sisältöön ja rakenteeseen liittyen. Näitä olivat esimerkiksi asiakkaiden kohdalta etävalmennuspäivän alkamisajankohtaan liittyviä ehdotuksia, erityisesti työhönvalmennusryhmän sisällön monipuolista hyödyntämistä sekä ulkoilun vakiinnuttamista myös lähipalvelun rakenteeseen. Ohjaajien vastauksista löydettiin kehittämistoiveita liittyen asiakkaiden ohjautumiseen heitä parhaiten palveleviin ryhmiin, varsinkin valmennuksen alkuvaiheessa asiakkaita liikaa työllistäviin tehtäviin sekä etävalmennuksen monipuolisen aihesisällön mahdollinen hyödyntäminen myös lähipalvelussa.

Asiakas 2: Voihan siinä olla välillä päivällä joku aihe liittyen työhönvalmennukseen. Joku tietopaketti, kun ne on niin tärkeitä asioita

Ohjaaja 3: Niin olihan ne sisällöt tosi monipuolisia ja kuntouttava työtoiminta antoi heille silloin paljon enemmän erilaisia tietoja ja taitoja. Siis tietoa esim. kulttuurista, jota ei meillä kyllä normaali pajaympäristössä tule esille.

Ohjaaja 5: Liian vaativia aiheita, liian isosti ajatellen ja liikaa sitä kirjallista työskentelyä.

Saatujen vastausten perusteella on huomattavissa, että digitaitojen merkitys korostui ja konkretisoitui entisestään poikkeusaikana. Tämä oli huomattavissa sekä ohjaajien, että asiakkaiden vastauksista. Kävi ilmi, että digitaitojen lähtötasoa ei palveluissa säännönmukaisesti tarkasteta. Sekä asiakkaat, että ohjaajat toivoivat jatkossa kiinnitettävän erityisesti huomiota jokaisen asiakkaan yksilöllisen lähtötason arviointiin esimerkiksi erilaisilla sähköisillä tehtävillä tai pistokokeilla. Ohjaajat arvelevat puutteellisten digitaitojen olevan osasyyn siihen, että etävalmennuksen ulkopuolelle jäi joitakin asiakkaita.

Asiakkaiden avustamista digitaatioissa hankaloitti se, että käytössä olevat laitteet olivat käyttöjärjestelmiltään ja toimintakunnoiltaan hyvin erilaisia. Puutteellisten digitaitojen vuoksi laitteiden päivitykset eivät olleet ajan tasalla, eivätkä asiakkaat välttämättä osanneet

hyödyntää käytössään olevaa laitetta parhaalla mahdollisella tavalla. Poikkeusaikana oli Hyria koulutuksen puolesta tarjottu mahdollisuus ChromeBook -lainakoneeseen, mutta käytännössä niiden käyttö oli vaikeaa tai jopa mahdotonta ilman Hyrian opiskelijasähköpostia, jonka avulla olisi ollut mahdollista käyttää verkko-ohjelmistoja.

Asiakas 5: Joku semmoinen puolipäiväinen päivitys siitä, mitä ehkä sinun puhelimesiasi on muuttunut. Ensin ne kaikki puhelimet päivitetäis jos se ihminen ei esimerkiksi itse osaa päivittää noita ohjelmiaan, että ne pantais ajantasalle.

Ohjaaja 2: Meidän pitää kiinnittää jatkossa huomiota enempi, tai että just se et asiakkaat et heitä kannustettais tekemään paljon koneella kaikkea, just kaikkia hakemuksia ja niin, et ei tehä niitä koneella heidän puolesta vaan istutetaan sit ihminen tekemään ite niitä asioita siihen ohjaajan koneelle.

Asiakkaiden haastatteluissa toistui toive yhteisöllisyydestä ja omien asioiden jakamisesta sekä etäryhmissä, että lähipalveluissa. He myös nostivat vertaisuuden ja osallisuuden tärkeiksi seikoiksi, joita kannattaisi kehittää edelleen. Vertaisuutta asiakkaat toivoivat sekä ryhmän sisällä toinen toisiltaan, että myös mahdollisuutta kuulla kokemusasiantuntijoiden tarinoita selviytymisestä. Ohjaajat pohtivat vastauksissaan mahdollisuutta suljettuihin ryhmiin tietyissä osa-alueissa, esimerkiksi mielen hyvinvointi ja riippuvuudet -ryhmässä, ja tämän vaikutusta ryhmän vuorovaikutukseen ja yhteisöllisyyteen. Jatkoa ajatellen ohjaajat kokivat tärkeäksi huomioida tarve yhteisöllisyydelle ja asiakkaiden väliselle vuorovaikutukselle valmennuksen rakennetta ja aikataulutusta ajatellen. Päivän rakenteeseen täytyy jättää tilaa osallistavalle keskustelulle ja ryhmätoiminnalle.

Ulkopuolisten vierailijoiden ja asiantuntijoiden osallistuminen ryhmiin koettiin hyväksi. Ohjaajien sekä asiakkaiden vastauksista oli huomattavissa vierailijoiden virkistävä vaikutus keskustelulle ja sen kautta nousseet uudet näkökulmat. Etävalmennuksessa vieraili asiantuntijoita esimerkiksi Hyvinkään liikuntapalveluista ja Miessakit ry:stä.

Kameran käyttö ja siihen liittyvät ajatukset ja pelot nousivat myös esille erityisesti asiakkaiden haastatteluvastauksissa. Ohjaajilla oli kamerat päällä pääsääntöisesti koko valmennuspäivien ajan, mutta asiakkailta tätä ei vaadittu. Asiakkaat kokivat hyvänä ohjaajien

kameran käytön ja sen tiedostettiin lisäävän koettua yhteisöllisyyttä. Kehittämissideana toivotaan erilaisia keinoja mahdollistaa ja lisätä myös asiakkaiden kameran käyttämistä. Kameran käytön tärkeys etävalmennuksessa nousi esille myös Mattssonin ja Merisalon (2020) tekemässä tutkimuksessa. Kameran käyttämättömyys jätti vuorovaikutuksesta paljon pois. Tulevaisuudessa etäkohtaamisesta kameran kanssa oletettavasti tulee tapa toimia, eikä omien kasvojen näyttäminen kameran välityksellä ehkä ei enää ole kynnyškysymys.

Asiakas 2: Miksei ihan niin kuin nytkin olisi ryhmäpäivä. Kun käytännössä kaikki tekee omia juttujaan, niin tulisi enemmän keskusteltua. Ne oli tosi hyviä, että vois jatkaa.

Asiakas 3: Siitä mä ehkä eniten toivoin, että siinä olisi jaettu omaa arkeaan ja sitä millaista niillä on. Mulla on tietysti sellainen tausta, kun olen aikaisemmin ollut pitkään raittiina. Niin mulla on kokemus siitä, miten voi jakaa asioita. Ja siinä kohdassa rupesin aukeamaan ja kaipasin semmoista

Asiakas3: Olisi ollut kiva, että olisi ollut kamerat päällä.

Ohjaaja 1: Et pitäiskö joku mielen hyvinvointi ja riippuvuudet - ryhmä olla suljettu ryhmä, että siihen ei todellakaan tule ketään välillä.

Ohjaaja 1: Aikaa keskusteluun.

Ohjaaja 4: Jos meillä olisi ollut hitaampi vauhti ja jos meillä ei olisi ollut niin paljon valmiina, niin he olis olleet ehkä pakotettuja osallistumaan.

Ohjaaja 5: Ulkopuoliset. Me ei herätty siihen ihan heti, että ne alkoi vasta ehkä touko-kesäkuun vaihteessa.

Ohjaajat kokivat, että heillä ei ollut mahdollisuutta aikataulullisista syistä tarjota asiakkaille niin paljon henkilökohtaista tukea ja palautetta, kuin he olisivat halunneet. Tähän vaikuttivat ryhmien koko, liian suuret tehtävät ja liian tiiviisti aikataulutetut etävalmennuspäivät. Kokonaisuuden vaatima aika ei ollut tiedossa ensimmäisen etävalmennuksen alkaessa.

Ohjaaja 3: Päiväkirjoja tuli, niin mä ne luin, mutta hyvin vähän kerkesin antaa niistä palautetta.

Ohjaaja 3: Koska mulla oli silloin [lähipalveluun palattua] enemmän aikaa asiakkaalle yksilöllisesti palata niihin asioihin, etävalmennuksen aikana ei ollut aikaa yksilöllisen palautteen antamiseen.

Asiakkaiden vastauksissa toive henkilökohtaisen tuen ja palautteen lisäämiseen näkyi digitaitojen opastuksessa sekä etävalmennuksen kokonaisuuden purkamisessa. Asiakkaat tiesivät, että ryhmässä oli mahdollista pyytää neuvoa ja opastusta, mutta kynnys siihen oli jostain syystä korkea. Kehitettävää on riittävän yksilöllisen tuen sisällyttäminen sekä etä-, että lähivalmennuksen rakenteisiin.

Asiakas 3: Itse se työhakemuksen tekeminen ja CV:n hiominen, niin siinä olisin tarvinnut vielä enemmän henkilökohtaista tukea.

Asiakas 2: Ehkä ohjaajan pitäisi vaan enemmän kysyä, että kuka kaipaa tässä neuvoa. Ja kertoa, että saa tukea, ettei kukaan jää yksin miettimään.

Asiakas 2: Ehkä ajateltiin, että kyllä kaikki osaa sen ohjelman ja osaa tehdä semmoisen.

Asiakas 3: Pitäisikö sitä etävalmennusta purkaa ennen kuin se loppui

Asiakas 3: Vaikuttavuutta pitäisi varmaan jollain tavalla kysyä ja kartoittaa. Kun aikaa kuluu, niin ihmiset näkevät ja miettii eri tavalla sitä.

6 Pohdinta

Tutkimus eteni laaditussa aikataulussa. Pääosin koko prosessi on tehty samaa Teams-alustaa hyödyntäen, kuin missä etävalmennus toteutettiin. Yhteensä kaikista haastatteluista saatiin litteroitua aineistoa 120 sivua analysoitavaksi ja tulkittavaksi. Työskentely digitaalisella alustalla on mahdollistanut tehokkaan työskentelyn, ilman siirtymiin varattavaa aikaa.

Työmäärä on jakautunut tasapuolisesti tekijöiden kesken. Valtaosa työstä on tehty reaaliajassa, yhdessä kirjoittaen sekä koko ajan aineistoa tulkiten ja analysoiden.

On ollut eduksi, että toinen opinnäytetyön tekijöistä on itse työskennellyt tutkimuksen kohteena olevassa etävalmennuksessa. Tämä on mahdollistanut kattavan taustatiedon asiaa kohtaan, ja se on auttanut myös työn kirjoittamisvaiheessa. Yhtä suureksi eduksi on ollut se, että toinen opinnäytetyön tekijöistä ei ole työskennellyt tutkimuksen kohteena olevassa etävalmennuksessa. Tämä on mahdollistanut puolueettoman sekä ilman ennakko-oletuksia olevan näkökulman tutkimusta sekä aineistonanalyysia kohtaan. Eduksi on ollut myös kummankin opinnäytetyön tekijän työkokemus sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista, kuten työllisyyspalvelut ja perhepalvelut, mitkä lisäävät heidän tietämystään ja ymmärrystään esimerkiksi työttömyyden ja sosiaalisen eriarvoisuuden vaikutuksista yksilön ja hänen läheistensä kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, sekä yhteisöllisyyden ja osallisuuden merkityksestä yksilölle. Näistä tiedoista on ollut hyötyä myös haastattelukysymysten asettelussa. Opinnäytetyö on molemmille tekijöille ensimmäinen parityönä toteutettu AMK-tasoinen tutkimus. Prosessin aikana yhteinen reflektointi ja runsaat sekä monipuoliset keskustelut osoittautuivat hyviksi ja antoisiksi työtavoiksi.

Haastattelukysymysten asettelussa havaittiin epätarkkuuksia aika pian haastatteluiden alettua. Kaikilla kysymyksillä ei saatu vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin, jonka lisäksi ne tuottivat paljon epärelevanttia tietoa, joka mielenkiintoisuudestaan huolimatta ei ole oleellista tässä tutkimuksessa. Mikäli jotain tekisimme toisin, pohtisimme kysymyksiä ja niiden asettelua aiempaa vielä tarkemmin. Kokonaisuudessaan aikaansaatu aineisto oli laaja ja suurilta osin hyödynnettävissä tähän työhön.

Opinnäytetyötä varten tehdyt haastattelut osoittautuivat asiakkaiden kertoman mukaan merkitykselliseksi tavaksi osallistua palveluiden kehittämisen ja arvioimisen kannalta. Koska kyseessä on ajankohtainen ilmiö, poikkeusolot ja niissä toimiminen, on rakenteellisen sosiaalityön kannalta tärkeää, että asiakas saa itse vaikuttaa itseään koskeviin asioihin (Raatikainen, 2019, s. 155). Ammattilaisten kaikilla sosiaalialan työkentillä tulee nyt ja aina pyrkiä huomioimaan työssään se, että jokaisella on mahdollisuus tulla kuulluksi. Kaikki ovat oman elämänsä asiantuntijoita.

Tulosten luotettavuutta ja eettisyyttä arvioitaessa on huomioitava, että kyseessä on asiakkaiden osalta pieni otanta. Jo tämä pieni otanta antoi yhdenmukaisia vastauksia tausta-aineistona käytetyn lomakekyselyn kanssa. Viidestä asiakkaasta koostuvassa otannassa vastauksissa toistuivat samat teemat, koetut hyödyt ja yleinen kokemus etävalmennuksen vaikutuksista. Saman suuntaiset vastaukset ovat luettavissa tausta-aineistona käytetyssä lomakekyselyssä. Tulosten luotettavuutta lisää ohjaajien saman suuntaiset arviot asiakkaiden kokemista hyödyistä, kuin mitä asiakkaat itse kertoivat. Toistuvuuden katsotaan olevan yksi tulosten luotettavuuden mittaustuloksista (Hirsjärvi, 2007, s. 226). Luotettavuutta lisää myös se, että aineiston kerääjinä ja tulosten tulkitsijoina on enemmän, kuin yksi henkilö (Hirsjärvi, 2007, s. 228). Tutki ja kirjoita -teoksen mukaan eettisesti hyvä tutkimus noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä, lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan antamalla haastateltavien itse päättää tutkimukseen osallistumisesta, sekä antamalla riittävästi tietoa tutkimukseen liittyen. Eettisyyttä tukee myös se, että tutkimus on toteutettu, suunniteltu ja raportoitu tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. (Hirsjärvi, 2007, ss. 23–24) Aineistonhankinnassa ja koko tutkimuksessa on huomioitu eettiset kysymykset, käytetyt menetelmät on selostettu työssä huolellisesti ja kaikki tarvittavat luvat on haettu asianmukaisesti.

Oli ilahduttavaa huomata aineistossa haastateltavien esille nostama kulttuurin merkitys yksilön hyvinvoinnille. Kulttuuria kohtaan kerrottiin olevan paljon ennakkoluuloja ja oletuksia. Etävalmennus mahdollisti asiakkaille tutustumisen heille ennalta täysin vieraisiin kulttuurimuotoihin, joihin he tavallisessa arkielämässä olisivat hyvin epätodennäköisesti tutustuneet. Lähes poikkeuksetta nämä kaikki vaikuttivat positiivisesti asiakkaiden kokemaan mielen hyvinvointiin ja virkeyteen. On tutkittu, että positiivinen ja turvallinen työskentelyilmapiiri lisäävät yksilön luovuutta, yhteisöllisyyttä ja rohkeutta (Launonen, 2014, s. 18). Erityisen usein vastauksissa toistui positiivisesti etävalmennuksessa olleet omien harrastusten ja mielenkiinnonkohteiden esittelyhetket. Ne herättivät innon kokeilla uusia asioita. Liisa Laitinen (2017) kirjoittaa Sitran sivuilla olevassa artikkelissa taiteen ja kulttuurin terveysvaikutuksista. Positiiviset vaikutukset mielen hyvinvointiin ja mielenterveyteen taiteen osalta ovat saaneet vahvistusta kansainvälisistä tutkimuksista. Erilaisen kulttuurin harrastamisen, sekä sosiaalisen osallistuminen on todettu liittyvän hyvään mielenterveyteen (Mieli, Suomen mielenterveys ry, n.d.).

Opinnäytetyötä kirjoitettaessa keväällä 2021 poikkeusolot ovat voimassa edelleen. Etävalmennusryhmät ovat jälleen toiminnassa, ja tämän opinnäytetyön tekeminen on mahdollistanut sen, että osa huomioista ja kehittämisideoista on pystytty ottamaan huomioon jo nyt, vaikka työ ei ole vielä valmis. Tämän on mahdollistanut toisen opinnäytetyön tekijän työskentely kuntoutus- ja valmennuspalveluissa. Poikkeusolojen voimassaolo kertoo myös tämän työn tarpeellisuudesta ja ajankohtaisuudesta.

Asiasta ei toistaiseksi ole kovinkaan paljoa tutkittua tai raportoitua tietoa, tämä tilanne tulee varmasti muuttumaan pian. Tutkimuksessa nousi esille kehittämistoiveita liittyen etäpalvelun sisältöjen osittaista siirtämisestä lähipalveluihin. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista perehtyä tarkemmin näihin kehittämistoiveisiin ja niiden toteuttamiseen.

Haastatteluissamme nousi esille fyysisen kohtaamisen tärkeys ohjaustyössä, kuten Mattsson ja Merisalo totesivat omassa tutkimuksessaan, kohtaaminen ja vuorovaikutus etävalmennuksessa (2020), että vaikka etävalmennukselle on oma paikkansa ja aikansa, eivät ohjaajat toivo sen täysin korvaavan kasvokkain tapahtuvaa valmennusta. Myös me toivomme, että digitaalinen sosiaalityö kehittyisi palvelemaan asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla silloin kuin se on olosuhteiden vuoksi välttämätöntä, mutta ei ikinä syrjäyttäisi täysin kasvokkain tehtävää työtä.

Lähteet

- Arajärvi, P. (2011). *Johdatus sosiaalioikeuteen*. Helsinki: Talentum.
- Granholm, C. (2016). *Digitaalinen murros koskettaa myös sosiaalityötä*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/terveys/digitaalinen-murros-koskettaa-myos-sosiaalityota>
- Heino, T. & Kärkkäinen, P. (2018). *Muuttuuko vuorovaikutus- ja mihin suuntaan Digisotehanke*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta <http://digisotehanke.fi/blogi/muuttuuko-vuorovaikutus-ja-mihin-suuntaan/>
- Hirsjärvi, S. R. (2007). *Tutki ja kirjoita*. Tammi.
- Hyria säätiö. (n.d.). *Hyria säätiö*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta hraks.fi
- Into. (2020). *Into, Etsivä nuorisotyö ja työpajayhdistys ry*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta <https://www.intory.fi/alu/haku/?q=poikkeustila>
- Jyväskylän yliopisto. (2016). *Teemoittelu. Koppa*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>
- Karhima, A. (2020). *Kohti parempaa etävalmennusta, etävalmennus toimintamuotona Sovatek-säätiön työpajatoiminnassa*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta [Opinnäytetyö, Humak]: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020111823183>
- Laitinen, L. (21.10.2017). *Näkökulmia taiteen ja kulttuurin terveysvaikutuksista, Sitra*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta <https://www.sitra.fi/artikkelit/nakokulmia-taiteen-ja-kulttuurin-terveysvaikutuksiin/>
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. (189/2001). Haettu 12.4.2021 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189#L4P13>
- Launonen, K. (2014). *Luovuus lähtee käsistä*. Helsinki: Gummerus Kustannus Oy.
- Mattsson, H. & Merisalo, A. (2020). *Kohtaaminen ja vuorovaikutus etävalmennuksessa*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta [opinnäytetyö, Diak]: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020112323780>
- Metropolia Ammattikorkeakoulu. (n.d.). *Tutkimusmenetelmät eli menetit*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta https://wiki.metropolia.fi/download/attachments/30249206/Opinnayte_ja_metodit_osa_2.pptx?version=1

- Mieli, Suomen mielenterveys ry. (n.d.). *Kulttuuri lisää hyvinvointia*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/hyvinvointi/kulttuuri-lis%C3%A4%C3%A4-hyvinvointia>
- Nyyti ry. (2016). *Opas elämäntaitojen ohjaamiseen ammatillisessa koulutuksessa*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta https://www.nyyti.fi/wp/wp-content/uploads/2019/01/ela%CC%88ma%CC%88ntaitoopas_netiti2.pdf
- Poijula, S. (2018). *Resilienssi, muutosten kohtaamisen taito*. Helsinki: Kirjapaja.
- Raatikainen, E. R. (2019). *Ammattina sosionomi*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Ruusuvuori, J. (2010). Litteroijan muistilista. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (Toim.), *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, J. Nikander, P. & Hyvärinen, M. (2010). Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (Toim.), *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (n.d.). *Kuntouttava työtoiminta*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta <https://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>
- Stenroos, M. (23.11.2020). *Hallitus haluaa ohjata koronatoimia, jos alueet eivät toimi ripeästi – selvityttää poikkeusolojen julistamista*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta Yle uutiset: <https://yle.fi/uutiset/3-11662403>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2020). *Yhdenvertaisuus*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-jarjestaminen/yhdenvertaisuus>
- Tuomi, J. &. (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valtioneuvosto. (2020). *Hallitus on todennut yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa Suomen olevan poikkeusoloissa koronavirustilanteen vuoksi*. Haettu 12.4.2021 osoitteesta <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirustilanteen-vuoksi>

Liite 1: Haastattelukysymykset

Ohjaajilta kysytyjä kysymyksiä:

1. Mitkä etävalmennuksessa käytetyistä menetelmistä mielestäsi hyödyttivät asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa (keskustelu, tehtävien teko, ulkoilu, etävalmennuspäiväkirja)?
2. Millaista hyötyä mielestäsi asiakkaalle oli terveys- ja hyvinvointi ryhmästä?
3. Millaista hyötyä mielestäsi asiakkaalle oli elämönhallinnan ja arjessa jaksamisen ryhmästä?
4. Millaista hyötyä mielestäsi asiakkaalle oli kulttuuri ja kädentaidot ryhmästä?
5. Millaista hyötyä mielestäsi asiakkaalle oli päihteet ja mielen hyvinvointiryhmästä?
6. Millaista hyötyä mielestäsi asiakkaalle oli työhönvalmennuksen ryhmästä?
7. Oliko valmennuksessa jonkin osa-alue, josta ei mielestäsi ollut juurikaan hyötyä elämän- ja arjenhallinnalle?
8. Miten mielestäsi asiakkaat olisivat selvinneet ilman etävalmennusta?
9. Millaista tukea olisi tarvittu mielestäsi enemmän?
10. Mitä etävalmennuksen osa-alueita mielestäsi kannattaisi jatkaa myös poikkeusajan jälkeen?
11. Koetko omien digitaitojesi olleen riittäviä valmennukseen? Saitko työnantajalta tarpeeksi tukea ja apua digitaitojen kehittämiseen?
12. Koetko asiakkaiden digitaitojen olleen riittäviä valmennukseen? Pitäisikö mielestäsi tähän kiinnittää jatkossa enemmän huomiota kuntoutus- ja valmennuspalveluissa?
13. Miten arvioisit etävalmennusta kokonaisuutena?

Asiakkailta kysytyjä kysymyksiä:

1. Miten valitsit etävalmennusryhmät, joihin osallistuit (elämänhallinta ja arjessa jaksaminen, terveys ja hyvinvointi, päihteen ja mielen hyvinvointi, työhönvalmennus, kulttuuri ja kädentaidot)?
2. Miten terveys- ja hyvinvointi etävalmennusryhmä vaikutti kokemaasi elämän- ja arjenhallintaan?
3. Miten elämänhallinnan ja arjessa jaksamisen etävalmennusryhmä vaikutti kokemaasi elämän- ja arjenhallintaan?
4. Miten kulttuuri ja kädentaidot etävalmennusryhmä vaikutti kokemaasi elämän- ja arjenhallintaan?
5. Miten päihteet ja mielen hyvinvointi etävalmennusryhmä vaikutti kokemaasi elämän- ja arjenhallintaan?
6. Miten työhönvalmennuksen etävalmennusryhmä vaikutti kokemaasi elämän- ja arjenhallintaan?
7. Oliko valmennuksessa jonkin osa-alue, josta ei mielestäsi ollut juurikaan hyötyä elämän- ja arjenhallinnalle?
8. Millaista tukea olisit kaivannut enemmän poikkeusaikana?
9. Mitä etävalmennuksen osa-alueita mielestäsi kannattaisi jatkaa myös poikkeusajan jälkeen?
10. Koetko omien digitaitojesi olleen riittäviä valmennukseen? Saitko valmentajilta tarpeeksi tukea ja apua digitaitojen kehittämiseen?
11. Pitäisikö mielestäsi digitaitojen opiskeluun ja ylläpitoon kiinnittää jatkossa enemmän huomiota kuntoutus- ja valmennuspalveluissa?
12. Opitko valmennuksesta jonkin uuden taidon tai tavan toimia, joka jäi elämääsi jatkossa hyödynnettäväksi?
13. Miten arvioisit etävalmennusta kokonaisuutena?

Liite 2 Aineistonhallintasuunnitelma

Opinnäytetyön nimi: "Olen muun yhteiskunnan kanssa hereillä samaan aikaan." Hyria säätiön etävalmennus poikkeusaikana kuntoutus- ja valmennuspalveluissa

Opinnäytetyön tekijät: Minttu Auvinen, Niina Ervasti

AINEISTON HANKINNAN MENETELMÄT JA AINEISTON MUOTO

- *Aineisto kerätään Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluiden kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta ja työntekijöiltä haastattelemalla etäyhteyksien välityksellä. Otantaa varten haastateltavia ihmisiä on valittu mukaan kymmenen kappaletta, joista viisi on asiakkaita ja viisi työntekijöitä.*
- *Aineistonhankinnan menetelmänä on puolistukturoitu haastattelu. Haastattelut nauhoitetaan litterointia ja analysointia varten.*
- *Opinnäytetyössä analysoitu aineisto esitetään pääosin kirjoitettuna. Opinnäytetyöhön on liitetty yksi kuva tekstistä analysoinnin teemoitteluvaiheesta ja kolme taulukkoa ylä- ja alateemojen analysoinnista.*
- *Opinnäytetyössä ei kerätä lainkaan henkilötietoja, vaan kaikki haastattelut tehdään anonymieinä. Kaikille haastateltaville annetaan oma haastattelunumero. Haastateltujen asiakkaiden henkilöllisyys on ainoastaan opinnäytetyön tekijöiden tiedossa.*

AINEISTOJEN SÄILYTYS OPINNÄYTETYÖPROSESSIN AIKANA

- *Opinnäytetyöprosessin aikana tutkimusaineistoa säilytetään suljetussa Teams-työtilassa, jonne vain opinnäytetyön tekijöillä on pääsy. Aineistossa ei ole haastateltavien henkilötietoja lainkaan näkyvissä.*
- *Videotallenteet poistetaan analyysivaiheen valmistuttua.*

AINEISTOJEN KÄSITTELY OPINNÄYTETYÖN VALMISTUTTUA

- *Aineistoa jatkokäytetään kehittämisideoiden osalta Hyria säätiön etävalmennuksesta vastaavan henkilöstön työn tukena. Opinnäytetyön valmistuttua aineiston sisältämät kehittämisehdotukset, jotka eivät sisällä mitään henkilötietoja siirtyvät Hyria säätiön kuntoutus- ja valmennuspalveluiden käyttöön mahdollista jatkotutkimusta ja kehittämistä varten. Aineiston jatkokäyttöoikeuksista on informoitu tutkittavia*
- *Opinnäytetyössä kerättyä aineistoa käytetään vain tässä opinnäytetyössä ja tutkimuksessa. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen aineisto tuhoetaan 1 vuoden kuluttua opinnäytetyön hyväksymispäivästä. Tähän asti aineistoa säilytetään tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen ja niin, että aineisto on vain tutkijan/opiskelijan saavutettavissa.*

