



# Työyhteisötaitoja ja vertaistukea – lähellä ja etänä:

toimiva vertaistuki työntekijöiden näkökulmasta

Anne Boundy  
Kirsi Järvinen

OPINNÄYTETYÖ  
Toukokuu 2021

Sosiaali- ja terveysalan ylempi AMK  
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen

BOUNDY, ANNE & JÄRVINEN, KIRSI:

Työyhteisötaitoja ja vertaistukea – lähellä ja etänä:  
toimiva vertaistuki työntekijöiden näkökulmasta

Opinnäytetyö 127 sivua, joista liitteitä 29 sivua  
Toukokuu 2021

---

Tämän laadullisen opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden kokemuksia työyhteisötaitojen käytöstä ja kollegiaalisesta vertaistuesta Etänä enemmän- hankkeeseen osallistuvissa Pirkanmaalla toimivien julkisen sektorin kotihoidon yksiköissä. Tämän tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa työyhteisötaitoista ja vertaistuesta sekä lähellä että etänä sosiaali- ja terveysalan kontekstissa työntekijöiden näkökulmasta. Tutkittua tietoa voidaan hyödyntää sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa ja levittää valtakunnallisesti. TAMK-säätiö on myöntänyt stipendin tähän tutkimukseen.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Aineisto kerättiin ryhmähaastattelulla ja toteutettiin koronaviruksen aiheuttaman pandemian vuoksi Teams- ohjelman avulla etänä. Haastattelut toteutettiin kotihoidon julkisen sektorin työntekijöille (n=15). Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Työyhteisötaidot ilmenivät eri muodoissa sekä useina työhyvinvointia edistävinä tekijöinä että työyhteisötaitoja heikentävinä tekijöinä. Työyhteisötaitojen muodot ilmenivät esimiestaitoina, käytännön työyhteisötaitoina ja vuorovaikutustaitoina. Kollegiaalista vertaistukea oli eri muodoissa ja sitä tapahtui erilaisissa työtilanteissa. Vertaistuen muodot ilmenivät käytännön vertaistukena, vastavuoroisena vertaistukena, jatkuvana vertaistukena, nopeana etävertaistukena puhelimitse ja vertaistukena luottamus pohjalta. Vertaistuen puitteissa videovälitteinen vertaistuki oli haastavaa, mutta fyysisesti samassa tilassa vertaistuki tapahtui luontevasti oman työn ohella. Koronaviruksen aiheuttaman pandemian aikana pandemia heikensi kasvokkaista vertaistukea, mutta lisäsi etävertaistukea.

Tutkimustulokset osoittavat työyhteisötaitojen ja kollegiaalisen vertaistuen monimuotoisuuden sekä vertaistuen runsauden. Sekä työyhteisötaitojen että vertaistuen kehittämiseen toivotaan koulutusta. Työntekijöille suositellaan toimivia, riittäviä sekä ajantasaisia etätyövälineitä etävertaistuen mahdollistamiseksi ja edistämiseksi. Työyhteisöissä kannattaisi järjestää koulutusta vuorovaikutustaitojen käytöstä. Hankkeen valmistuksen tapaamisissa ryhmien kokoonpanoa suositellaan jakamaan eri työryhmien kesken, joko kokonaan tai osittain. Jatkotutkimusaiheen ehdotuksena voitaisiin tutkia, kuinka esimiehet kokevat työyhteisötaitojen ja vertaistuen, sekä lähellä että etänä.

---

Asiasanat: työyhteisötaidot, vertaistuki, kollegiaalisuus, etäyhteys, kotihoito

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Master's Degree in Development and Management of Health Care and Social Services

**BOUNDY, ANNE & JÄRVINEN, KIRSI:**  
Work Community Skills and Peer Support – Near and Far:  
Functional Peer Support from the Nurses' Viewpoint

Master's thesis 127 pages, appendices 29 pages  
May 2021

---

The purpose was to describe the social and healthcare workers' experiences of work community skills and collegiality in the Etänä enemmän- project, joining the community home care organizations. The aim was to develop new studied information about work community skills and collegiality of social and healthcare workers working in person and in remote access. The study was qualitative in nature. The data were collected through group interviews and analyzed using inductive content analysis.

Work community skills manifested themselves in various forms, both as several factors contributing to well-being at work and as factors weakening work community skills. Forms of work community skills manifested as managerial skills, practical work community skills, and interaction skills. The forms of peer support took the form of practical peer support, mutual peer support, ongoing peer support, rapid remote peer support by telephone, and peer support based on trust. Within peer support, video-mediated peer support was challenging, but physically in the same state, peer support took place alongside one's own work.

The results show the diversity of work community skills and collegial peer support, as well as the abundance of peer support. A further study on supervisors' experiences of work community skills and peer support, both near and far, could prove a better understanding of the topic.

---

Key words: work community skills, peer support, collegiality, remote access, home care

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	8
3	TUTKIMUSKONTEKSTI .....	9
	3.1 Sosiaali- ja terveysala työpaikkana .....	9
	3.2 Kotihoidon asiakkaat .....	10
	3.3 Kotihoidon johtaminen ja työntekijät .....	11
	3.4 Tutkimusajankohdan erityisolosuhteet .....	12
	3.5 Etätyöskentely ja digitalisaatio .....	13
4	TYÖYHTEISÖTAIDOT JA VERTAISTUKI .....	15
	4.1 Työyhteisötaidoilla rakennetaan hyvää työyhteisöä .....	15
	4.1.1 Esimiestaidot esimiehen roolissa .....	16
	4.1.2 Alaistaidot työntekijän roolissa .....	17
	4.1.3 Vuorovaikutustaidot työyhteisötaitojen keskiössä .....	19
	4.1.4 Työyhteisötaidot liikkuvassa ja monipaikkaisessa työssä ...	22
	4.1.5 Esimiehen rooli työyhteisötaitojen kehittämisessä .....	25
	4.2 Vertaistuessa jaetaan kokemuksia ja saadaan tukea .....	28
	4.2.1 Kollegiaalisuus on arvostusta ja kunnioitusta .....	29
	4.2.2 Kollegiaalisuusohjeet sosiaali- ja terveysalalla .....	31
	4.2.3 Kollegiaalinen vertaistuki etänä .....	33
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA MENETELMÄT .....	36
	5.1 Opinnäytetyöprosessin toteuttaminen .....	36
	5.2 Kvalitatiivinen tutkimus .....	36
	5.3 Tutkimuksen kohderyhmä .....	38
	5.4 Tutkimusaineiston kerääminen .....	38
	5.5 Ryhmähaastatteluiden toteutus .....	40
	5.6 Aineiston käsittely ja sisällönanalyysi .....	42
6	TULOKSET .....	46
	6.1 Työyhteisötaitojen toteutuminen ja kehittäminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa .....	46
	6.1.1 Työyhteisötaitojen muodot .....	46
	6.1.2 Työhyvinvointia edistävät tekijät .....	50
	6.1.3 Työyhteisötaitoja heikentävät tekijät .....	56
	6.1.4 Työyhteisötaitojen kehittäminen .....	58
	6.2 Työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki sekä sen kehittäminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa .....	60
	6.2.1 Vertaistuen muodot .....	60

6.2.2	Vertaistuki työtilanteisiin .....	66
6.2.3	Vertaistuen puitteet.....	69
6.2.4	Vertaistuki pandemian aikana .....	70
6.2.5	Vertaistuen kehittäminen .....	72
7	POHDINTA .....	75
7.1	Tutkimuksen luotettavuustarkastelu .....	75
7.2	Tutkimuksen eettisyys.....	79
7.3	Tulosten tarkastelu.....	81
7.3.1	Työyhteisötaitojen toteutuminen .....	82
7.3.2	Työyhteisötaitojen kehittäminen .....	85
7.3.3	Työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki.....	86
7.3.4	Kollegiaalisen vertaistuen kehittäminen.....	89
7.4	Johtopäätökset.....	89
7.5	Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet .....	92
	LÄHTEET.....	93
	LIITTEET .....	99
	Liite 1. Ryhmähaastattelun runko. ....	99
	Liite 2. Tiedote haastateltaville ammattilaisille. ....	101
	Liite 3. Työyhteisötaitojen toteutuminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa. ....	102
	Liite 4. Työyhteisötaitojen kehittäminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa. ....	113
	Liite 5. Työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa .....	114
	Liite 6. Kollegiaalisen vertaistuen kehittäminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa. ....	127

## 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveystalouden uudistuksessa koko julkista sosiaali- ja terveydenhuoltoa kehitetään, sillä yhteiskunnan muuttuessa palvelujenkin on muututtava. Muutokset toteutetaan ihmiskeskeisesti palvelut edellä. (Sote-uudistus n.d.) Kotihoidossa, kuten muuallakin sosiaali- ja terveystaloudella monet alan ammattilaiset työskentelevät itsenäisesti, ilman muiden kollegoiden läsnäoloa. Ammatillinen vertaistuki jää tällöin vähäiseksi ja vajaaksi ilman muiden työtovereiden kontaktia. Ammatillista ja kollegiaalista tukea alan ammattilaisille voi tällöin tuoda etävertaistuki parantaen samalla työn laatua ja mielekkyyttä. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113–116.)

Asiakasmäärät kotihoidon saralla ovat yli puolessa Suomen maakuntia kasvaneet vuodesta 2014 vuoteen 2016. Voimakkainta kasvua on ollut lähinnä Etelä-Suomen maakunnissa. Väestön ikääntyessä kotihoidon palveluja tarvitsevien asiakkaiden määrä tulee myös nousemaan. Tarve resursseille kasvaa erityisesti kotihoidossa, henkilöstön muodostaessa siinä keskeisimmät kustannukset. Kotihoidon tehtäväkenttä on muutoksen alla ja jatkossa entistä useampia palveluja tullaan tarjoamaan asiakkaille suoraan heidän kotiinsa. Kotihoidon prosessit jatkavat uudistumistaan. Erityisesti kiinnitetään huomiota asiakkaiden omien voimavarojen ylläpitämiseen ja kuntoutukseen entistäkin enemmän. Näillä toimilla on pyritty mahdollistamaan yhä useammalle ikäihmiselle kotona asumisen jatkuminen, sekä kotihoidon resurssien riittäminen. (Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

Etävertaistukeen, -työnohjaukseen ja -johtamiseen keskitytään valtakunnallisessa Etänä enemmän - sotetyö uudistuu -hankkeessa (1.1.2019-31.12.2022). Johon käsillä oleva tutkimus kiinnittyy. Hankkeen kokonaistavoitteena on lisätä sosiaali- ja terveystalouden henkilöstön työhyvinvointia, työn hallintaa ja tuottavuutta. Tampereen ammattikorkeakoulu koordinoi hanketta, jossa Itä-Suomen yliopisto, Lapin yliopisto ja Satakunnan ammattikorkeakoulu ovat kumppaneina ja osatoiteuttajina. Hanketta rahoittaa sosiaali- ja terveystaloudenministeriö (Etänä enemmän –

sote työ uudistuu 2019.) Opinnäytetyöllämme on yhteiskunnallinen merkitys työelämän jatkuvan muutoksen ja sosiaali- ja terveysalan lisääntyvän digitalisaation näkökulmasta.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Tampereen ammattikorkeakoulu. Tässä opinnäytetyössä keskitymme työyhteisötaitoihin sekä toimivaan vertaistukeen ja niiden kehittämiseen hajautetuissa- ja etätyötä toteuttavissa sote-organisaatioissa työntekijöiden näkökulmasta. Etänä enemmän- hankkeessa mukana olevat organisaatiot ovat Pirkanmaalla toimivia julkisen sektorin kotihoidon organisaatioita.

## 2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden kokemuksia työyhteisötaitojen käytöstä ja kollegiaalisesta vertaistuesta hankkeeseen osallistuvissa Pirkanmaan sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa.

Tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Miten työyhteisötaidot toteutuvat tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?
- 2) Miten työyhteisötaitoja voisi kehittää tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?
- 3) Minkälaista on työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?
- 4) Miten kollegiaalista vertaistukea voisi kehittää tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa työyhteisötaidoista ja vertaistuesta sekä lähellä että etänä sosiaali- ja terveysalan kontekstissa työntekijöiden näkökulmasta. Tutkittua tietoa voidaan hyödyntää sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa ja levittää valtakunnallisesti.



### 3 TUTKIMUSKONTEKSTI

Tässä luvussa esitetään tutkimuksen toimintaympäristö, tutkimuskonteksti. Ensin kuvataan sosiaali- ja terveysala työpaikkana ja kotihoidon asiakkaat, jonka jälkeen tarkastellaan kotihoidon johtamista ja työntekijöitä. Seuraavaksi kuvataan koronaviruksen aiheuttaman pandemian tutkimusajankohdan erityisolosuhteet. Viimeisenä käsitellään etätyötä ja digitalisaatiota.

#### 3.1 Sosiaali- ja terveysala työpaikkana

Suomessa koko kunnallinen eli julkisen sektorin sosiaali- ja terveydenhuolto perusta on tehty sekä aikaansaatu valtion tuella. Julkisen sektorin lisäksi tuotetaan palveluja myös yksityisissä yrityksissä. Näiden rinnalla Suomessa toimii maksuttomia ja maksullisia palveluja tuottava kattava sosiaali- ja terveysjärjestöjen kenttä. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.b.) Tämän tutkimuksen toimintaympäristönä on sosiaali- ja terveysala, jossa etätyöskentely on monille jo normaali työskentelytapa tai tulevaisuudessa tapahtuvaa työskentelyä.

Sairaanhoitopiirien kustannukset ovat nousseet jatkuvasti ja kasvavien laskujen maksaminen on näkynyt kunnissa perusterveydenhuollon ongelmien lisäksi sosiaalipalveluiden niukkuutena. Esimerkiksi vammaispalveluihin tai ennaltaehkäisevään lastensuojeluun ei ole voitu kunnissa panostaa riittävästi. (Hiilamo & Saalin 2020, 31.) Heikkoudet ikääntyvien palveluissa näkyvät runsaina päivystyskäynteinä ja kasvavina erikoissairaanhoidon kustannuksina. (Sote-uudistus n.d.)

Perhe- ja peruspalveluministeri Kiurun (2020) mukaan Sote-uudistuksen tarkoituksena on parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta. Tavoitteena on, että palveluihin pääsee nopeasti ilman pitkää odotusta ja jonotusta. Palvelut olisivat jatkossa saatavilla yhdellä kerralla ja yhdeltä luukulta, joko paikan päällä tai etänä. On tärkeää, että ihmisillä on mahdollisuus saada apua nopeasti, jottei pieni ongelma kasva suuremmaksi. Kun ongelmaan puututaan varhain, vaativien palvelujen tarve vähenee. Uudistusta tarvitaan, jotta voidaan tarjota vaikuttavia palveluja ja hillitä kustannuksia väestön ikääntyessä. (Kiuru 2020.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon alalla on myös omaksuttu monia liike-elämän toimintatapoja. Tämä on aiheellisesti synnyttänyt myös pelkoa siitä, että asiakkaan auttaminen muuttuu liian taktiseksi, eikä kohtaamista pidetä itsessään arvokkaana. Yleisesti saatetaan kantaa huolta siitä, muuttuuko kohtaava läsnäolo tehokkuusvaatimusten paineessa liian tekniseksi ja lähinnä rutiinien sujuvaksi hoitamiseksi. Huolimatta näistä epäilyistä, prosessien kehittäminen ja kilpailu asiakkaista voivat tuoda myös paljon tervettä muutosta ajoittaiseen paikallaan junnavaan auttamistyöhön, jossa sekä auttajat että autettavat voivat turhautua järjestelmien kankeudesta. (Mönkkönen 2018.)

### **3.2 Kotihoidon asiakkaat**

Kotona pärjäämistä tuetaan kotipalvelun ja kotisairaanhoidon tarjoamilla palveluilla. Halutessaan voi kunta myös yhdistää kotihoidoksi terveydenhuoltolakiin perustuvan kotisairaanhoidon ja sosiaalihuoltolakiin pohjautuvan kotipalvelun. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus n.d.a.)

Ikäihmisille, vammaisille ja sairaille tai henkilöille, joiden toimintakyky on alentunut, on mahdollista saada kotipalveluja. Lapsiperheetkin ovat oikeutettuja saamaan kotipalveluja sen ollessa välttämätöntä lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi. Kotipalveluja on myös mahdollista saada vamman, sairauden, uupumuksen tai muun erityisen perhetilanteen vuoksi tarvittaessa. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus n.d.a.) Pyrkimyksenä on myös taata iäkkäälle ihmiselle edellytykset asua mahdollisimman pitkään omassa kodissaan, mahdollisesti jopa elämänsä loppuun asti. Tavoitteena on myös taata, että asiakas voi saada tarvittaessa hoitoa ja huolenpitoa joko kotonaan tai kodinomaisessa asuinympäristössä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

Teknologian vaatimukset asettavat terveydenhuollon ammattilaisille haasteita tämän päivän sairaalaympäristössä. Sairaaloiden lisäksi kodit ovat aiempaa useammin hoitoympäristönä. Samalla niidenkin älykkyyks kehittyvät. Tällaisen älykkään kodin hyödyntäminen on yksi hoitotyöntekijän rooleista. Se edellyttää uudenlaista

osaamista hoitotyöntekijöiltä. Erityisesti hoitotyön suunnittelu uudenaikaisessa ympäristössä vaatii valmiuksia hahmottaa kotihoidon mahdollisuuksia sekä seurata, arvioida ja hyödyntää niitä. (Salanterä ym. 2016, 96–97.)

Osaamisrakenne 2035 raportissa korostetaan sosiaali- ja terveysalan digitaitojen käyttäjäystävällisyyden merkitystä. Raportissa korostui tarve useammalla sosiaali- ja terveysalan ammattialalla koettuun huomioon, kuinka taataan digilaitteiden perustaitoja. Digitaalisten laitteiden tulisi olla mahdollisimman käyttäjäystävällisiä ja helppokäyttöisiä, ja ne tulisivat olla hallittavissa perusdigitaidoilla. Tällöin myös terveysalan ammattilaisilta ei edellytettäisi liian paljon aikaa uusien laitteiden käytön opetteluun, vaan he voisivat keskittyä perustehtäväänsä, kuten hoitotyöhön ja potilaisiin. Sosiaali- ja terveysalalla onkin tärkeämpää kuin digitaidot, potilaiden ja asiakkaiden kohtaaminen ja heidän pääasialliseen hoitoonsa keskittyminen. Raportissa korostui myös erityispiirre, jonka mukaan digilaitteet vievät liikaa huomiota itse hoitotyöltä, erityisesti teknisten ongelmien ilmetessä. (Leveälahti ym. 2019, 72.)

### **3.3 Kotihoidon johtaminen ja työntekijät**

Sosiaali- ja terveydenhuollon suurimpana henkilöryhmänä on hoitohenkilöstö. 130 000 hoitohenkilöstöön kuuluvaa ihmistä työskenteli vuonna 2012 kunnallisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Koko henkilöstöstä perustasolla heistä on 60 % ja erikoissairaanhoidossa noin 55 %. Muiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden kuin lääkärien vastaanotoilla tapahtuu perusterveydenhuollon avokäynneistä 72 %. (Hoitotyön johtamisen valtakunnalliset linjaukset 2014.)

Kotipalvelun henkilöstöresurssit koostuvat pääsääntöisesti kodinhoitajista, kotiavustajista ja lähihoitajista. He auttavat ja tukevat asiakkaan tarvitessa apua kotiin sairauden tai heikentyneen toimintakyvyn vuoksi, kuten arkipäivän askareissa ja henkilökohtaisissa toiminnoissa. Lainsäädännön valmistelu kotihoidon ja -palvelujen osalta, sekä yleinen suunnittelu ja ohjaus on sosiaali- ja terveysministeriön vastuulla. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.a) Tässä tutkimuksessa mukana olevat organisaatiot ovat Pirkanmaalla toimivia julkisen sektorin kotihoidon organisaatioita.

Terveystieteidenhuoltolain (1326/2010) mukaan toimintayksikön johtoon vaaditaan moniammatillista asiantuntemusta. Lain mukaan toimintayksikön johdon on myös tuettava eri ammattiryhmien yhteistyötä. Johdon on taattava hoito- ja toimintatapojen kehittäminen sekä laadukkaan ja turvallisen hoidon kokonaisuus toteutuminen. (Terveystieteidenhuoltolaki 1326/2010.)

Hoitotyön johtamisen valtakunnallisen linjauksen (2014) mukaan hoitotyön johtamisen tehtävänä on luoda edellytykset potilas- ja asiakaskeskeiselle, laadukkaalle, vaikuttavalle sekä kustannustehokkaalle hoitotyölle. Puute hoitotyön johtajista näkyy esimerkiksi hoitovirheinä, hoidon huonona laatuna, korkeina kustannuksina, potilaiden ja asiakkaiden huonona ja epäasiallisena kohteluna. Hoitotyön johtajien puute näkyy myös siinä, ettei henkilöstö viihdy työssään ja osa poistuu alalta. Hoitotyön johtajat rakentavat edellytykset tulokselliselle moniammatilliselle yhteistyölle ja laadukkaille palveluille. (Hoitotyön johtamisen valtakunnalliset linjaukset 2014.)

Hoitotyön johtamisessa tieto- ja viestintäteknologian rooli on monimutkainen. Tehokas ja turvallinen hoitotyö on riippuvaista useista teknologisista sovelluksista, jotka edellyttävät paljolti teknologista tietämystä ja harjoittelua. Hoitotyön johtamisessa tulisikin panostaa myös esimiesten kouluttamiseen käytössä olevien sovellusten suhteen. Jotta teknologiaa voitaisiin hyödyntää riittävästi, tulisi sen suunnittelussa olla lisäksi mukana hoitotyön näkökulma. (Sharpp ym. 2019.)

### **3.4 Tutkimusajankohdan erityisolosuhteet**

Vuoden 2019 joulukuussa Kiinassa sai alkunsa epidemia, jonka aiheuttaja oli ihmiselle tuolloin vielä vieras koronavirus. Koronavirukset ovat yleisien viruksien ryhmä, jotka tavallisesti aiheuttavat lievän hengitystietulehduksen. Uuden koronaviruksen aiheuttama tauti on viralliselta nimeltään COVID-19 ja taudinaiheuttajavirus nimettiin SARS-CoV-2-virukseksi. COVID-19 levisi maailmanlaajuisesti ja maailman terveysjärjestö WHO julisti jo epidemian alkupäivinä 11.3.2020 koronavirusepidemian pandemiaksi. (Anttila 2020.) Uusi koronavirus aiheuttaa äkillisen hengitystieinfektion ja useiden sairastuneiden oireet ovat olleet lieviä.

Vakavasti sairastuneita on kuitenkin ollut joukossa. (Koronavirus COVID-19: Infektiotaudit ja rokotukset 2020.)

Uusi koronavirus tarttuu ensisijaisesti pisaratartuntana sairastuneen henkilön aivastaessa tai yskiessä. Jos sairastunut henkilö on esimerkiksi yskäissyt ja tämän jälkeen on kosketuksissa toiseen henkilöön, voi korona tarttua myös lähikontaktissa kosketuksen välityksellä. Myös viruksen tartunta kosketuksen kautta pinnoilta on mahdollista, jos pinnoille on äskettäin päätyntä sairastuneen hengitystieeritteitä. (Koronavirus COVID-19: Infektiotaudit ja rokotukset 2020.)

Viruksen leviämistä ja tartuntoja voi arkielämässä ehkäistä muun muassa huolehtimalla hyvästä käsihygieniasta ja välttämällä muihin ihmisiin lähikontakteja. Ryhmäharrastuksiin ja -tapahtumiin tai yli 10 hengen tilaisuuksiin kehoitettiin olla osallistumatta. Ulkona liikkuesssa kehoitetaan pitämään vähintään metrin etäisyys muihin ja välttämään tarpeetonta oleilua julkisilla paikoilla. Mahdollisuuksien mukaan suositellaan tekemään etätyötä. (Koronavirus COVID-19: Infektiotaudit ja rokotukset 2020.) Suomen hallitus suositteli myös etätyötä, mikäli työtehtävien mahdollistavat (Valtioneuvosto 2020).

Vuoden 2020 kevään korona -virus (COVID-19) epidemia asetti työntekemisen myös sosiaali- ja terveydenhuollon alalla aivan uudenlaisen tilanteen eteen. Suomen hallituksen (2020) ohjeen mukaan, etätyötä suositeltiin lisättävän niillä aloilla, joissa se oli mahdollista. Erityisesti pyydettiin varmistamaan, että uusia etätyöntekijöitä ohjattaisiin ja tuettaisiin työskentelyn aloittamisessa tarpeen mukaan. Myös tietotekninen tuki pulmatilanteissa kehoitettiin varmistamaan. Etätyöntekijöille kehoitettiin myös järjestämään tilaisuuksia, joissa heillä olisi mahdollisuus jakaa kokemuksiaan, hyväksi todettuja käytäntöjä ja pulmatilanteita sekä vaihtaa kuulumisia. (Työterveyslaitos 2020.)

### **3.5 Etätyöskentely ja digitalisaatio**

Etätyöskentely on kiinteästä työpaikasta ja työajasta riippumatonta työtä. Koronavirusepidemian aikana etätyötä on syytä tehdä kotona viruksen leviämisen pienentämiseksi. Etätyö tässä uudessa tilanteessa saattoi olla täysin erilaista

kuin aikaisemmin. Etätyöhön tottumattomalle, tilanne oli uusi ja vaati työrutiinien uudelleen muotoilua ja järjestelyitä, mikä saattoi aiheuttaa kuormittumista. Myös etätyötä jo aiemmin tehneet saattoivat puolestaan kohdata uusia haasteita kotonaan, esimerkiksi perhetilanteen ja liikkumisvapauden rajoitusten vuoksi. (Työterveyslaitos 2020.)

Etätyössä työntekijät viestivät kirjoittamalla (esimerkiksi sähköposti, tekstiviesti, chat, viestivihko), puhelimella ja videoyhteydellä tietokoneella tai puhelimella (esimerkiksi Teams, Zoom). Hyvin pitkälti suhteet ja luottamus rakentuvat tietokoneen ruudun välityksellä. Jotta luottamus alkaa rakentua etätyössä, jokaisen tulisikin opetella osoittamaan tunteitaan erilaisten digitaalisten välineiden avulla. (Haapakoski, Niemelä & Yrjölä 2020.)

Korona epidemian aikana etätyöhön normaalisti yhdistetyt hyödyt, kuten häiriötömyys, työrauha ja keskittyminen sekä työssä rasittumisen väheneminen, eivät ehkä kuitenkaan tulleet kokonaan toteutumaan. Tässäkin tilanteessa, kuten yleisesti etätyön tekeminen kuitenkin perustuu työntekijän, esimiehen ja työnantajan väliseen keskinäiseen luottamukseen, sopimiseen ja yhteiseen suunnitteluun sekä itseohjautuvuuteen. (Työterveyslaitos 2020.)

## 4 TYÖYHTEISÖTAIDOT JA VERTAISTUKI

Tämä luku muodostaa opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat. Työyhteisötaitoja kuvataan luvussa: työyhteisötaidoilla rakennetaan hyvää työyhteisöä. Aihealueeseen syvennyttään tarkemmin alaluvuissa esimiestaidot esimiehen roolissa, alais- taidot työntekijän roolissa, vuorovaikutustaidot työyhteisötaitojen keskiössä, työyhteisötaidot liikkuvassa ja monipaikkaisessa työssä sekä esimiehen rooli työyhteisötaitojen kehittämisessä. Vertaistukea kuvataan luvussa: vertaistuessa jaetaan kokemuksia ja saadaan tukea. Alaluvuissa kuvataan tarkemmin, kuinka kollegiaalisuus on arvostusta ja kunnioitusta, sen jälkeen esitellään kollegiaalisuusohjeet sosiaali- ja terveysalalla sekä viimeisenä kuvataan kollegiaalista vertaistukea etänä.

### 4.1 Työyhteisötaidoilla rakennetaan hyvää työyhteisöä

Työ antaa useille tilaisuuden osallistua työyhteisöihin ja sosiaalisiin suhteisiin. Sosiaalisia suhteita ja ilmapiirin laatua kuvastavat monet asiat, kuten sitoutuneisuus, ilmaisun avoimuus, ristiriitojen vähyytys ja yhteenkuuluvuus (keskinäinen apu ja tuki). (Pennonen 2021, 119). Keskinäistä apua ja tukea voidaan kutsua myös kollegiaaliseksi vertaistueksi.

Työpaikan ilmapiiri on yhteydessä työntekijän työhyvinvointiin. Hyvä ilmapiiri ja koettu työn imu, luova ongelmanratkaisu ja myönteiset arviot työstä suoriutumiseen ovat yhteydessä toisiinsa. Myönteinen ilmapiiri edistää työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä, negatiivinen sitä vastoin toimii työn kuormitustekijänä heikentäen työhyvinvointia. (Pennonen 2021, 119.)

Työyhteisötaidot, työtehtäviin liittyvä osaaminen ja uranhallintataidot voidaan kaikki liittää työelämätaitoihin kuuluviksi. Työyhteisötaidot ovat yhteydessä eniten yleisiin taitoihin ja kykyihin, jotka eivät riipu työtehtävästä. Voidaankin puhua hyvistä esimies- ja alais- taidoista. Työyhteisötaitojen voidaan katsoa liittyvän vahvasti henkilön työrooliin, jossa hän toimii. (Aarnikoivu 2010, 39–40, 69–70.)

Mönkkösen ja Roosin (2010) mukaan työyhteisötaidoista puhuttaessa tarkoitetaan hyvin pitkälti myös osaamista. Työyhteisöissä tarvitaan lainsäädäntö, teknistä taitoa ja osaamista sekä taitoa motivoida erilaisia työyhteisön jäseniä kehittämään omaa työtään. Työyhteisötaidot luovatkin pohjan yhteiseen työhön ja yhdessä työskentelemiseen. Työyhteisötaidot sisältävät esimerkiksi sellaisia vuorovaikutustaitoja, kehittämisen taitoja sekä ongelmanratkaisutaitoja, jotka kestävät suuriakin muutoksia ja joita voi soveltaa ja käyttää uusissakin tilanteissa. (Mönkkönen & Roos 2010, 14, 259–260.)

Työyhteisötaidot koostuvat sekä yksilö- ja yhteisötasosta että esimies- ja alais-taidoista. Dialogisen toimintakulttuurin kehittämisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää huomata, että jokapäiväiset vuorovaikutustilanteet sekä yhteisölliset rakenteet luovat koko yhteisön ja organisaation toimintakulttuuria. Organisaatiossa toteutettava johtajuus vaikuttaa toimintakulttuurin muotoutumiseen. Samanaikaisesti alaistaitojen merkitys kuitenkin kasvaa, jolloin on hyvä pohtia, kuinka johtamisnäkökulmat vaikuttavat tai mitä ne merkitsevät alaisten toiminnassa. (Mönkkönen & Roos 2010, 116.) Työyhteisössä esimiehillä ja työntekijöillä on hieman erilainen rooli, joten he kohdistavat toisiinsa myös hieman erilaisia odotuksia (Surakka & Rantamäki 2013, 94).

#### **4.1.1 Esimiestaidot esimiehen roolissa**

Esimiestaidot sisältävät sekä asiajohtamisen että ihmisten johtamisen elementtejä. Esimiehen tulisi hallita isojakin kokonaisuuksia, jotta hän kykenee menestyksekkääseen johtamiseen. Esimiehen osaaminen koostuukin tiedoista, taidoista ja tahdosta olla esimies sekä hänen tulisi myös toimia roolinsa mukaisesti. (Hyppänen 2013, 34.)

Esimiestaitoihin kuuluvat viestintä- ja vuorovaikutustaidot, ristiriitojen hallinta, päätöksentekotaidot, delegointi, itsensä johtamistaidot sekä näiden lisäksi liiketoiminnan analysointi ja suunnittelutaidot (Aarnikoivu 2010, 71). Työntekijät odottavat esimiehiltä lupauksien pitämistä, johtamisvastuun kantamista ja avointa tiedottamista. Esimiehen tulisi huomioida työntekijät yksilöllisesti. Esimies luo hyvät työskentelyolosuhteet ja antaa palautetta. Työntekijät odottavat, että esimies on helposti lähestyttävä, kuuntelee ja tukee. (Surakka & Rantamäki 2013, 94.)



Suomalaisen Työn Liiton (2016) julkaisemassa tutkimuksessa työnantajat nostivat työntekijöiden tärkeimmiksi tulevaisuuden osaamisalueiksi erityisesti hyvät vuorovaikutus-, kommunikaatio- ja yhteistyötaidot. Näitä ominaisuuksia työntekijät eivät juurikaan painottaneet tutkimuksessa. (Suomalaisen Työn Liitto 2016.) Esimiehen tuleekin toimia ja kohdella työntekijöitä oikeudenmukaisesti, arvostava ja oikeudenmukainen vuorovaikutus motivoivat työntekijää tekemään tulosta. Suhde muihin ihmisiin on esimiestyön ja johtamisen koko ydin. (Kuusela 2013, 40.)

Esimiestaitoihin kuuluu siis ihmisten johtamisesta, vuorovaikutustaidoista ja oikeudenmukaisuudesta aina isojen kokonaisuuksien hallintaan. Esimiestaitoihin kuuluu paljon taitoja, mutta ne ovat opittavissa olevia taitoja, joita voi siten myös kehittää. Esimiehen tulee myös tukea ja rohkaista työntekijöitä kollegiaaliseen tukeen mahdollistaen sen omalta osaltaan.

#### **4.1.2 Alaistaidot työntekijän roolissa**

Työyhteisötaitoja tarvitsee jokainen työyhteisön jäsen, ne ovat ehdoton edellytys työpaikalla yhdessä tekemiseen. Siihen kuuluu velvollisuus huolehtia työpaikan viihtyvyydestä, yhteisöllisyydestä, mielipiteen ilmaisusta asioiden viemiseksi eteenpäin sekä työpaikan kehittäminen aktiivisesti. Työyhteisötaitoihin kuuluu näiden ohella yhteisten pelisääntöjen noudattaminen, hyvät käytöstavat ja kohteliaisuus. Oleellinen osa työyhteisötaitoja ovat myös keskusteluihin avoimesti osallistuminen, muiden eriävien mielipiteiden salliminen ja niistä keskustelu rakentavasti. Nämä asiat vaativat toteutuakseen keskinäistä luottamista. Lisäksi työyhteisötaitoihin kuuluu avoin keskustelu ja ristiriitojen käsittely, itsensä johtaminen sekä tunnetaidot. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 114.)

Työntekijät voivat edistää työyhteisöjä monella tapaa. Yhteisöllisyys ja yhdessä tekeminen vaativat toisen arvostamista. Työntekijä edistää työyhteisötaitoja antamalla myönteistä palautetta, puhumalla arvostavaan sävyyn muista, kysymällä muilta työntekijöiltä apua ja neuvoa ja pitämällä huoli siitä, että kaikki saavat tunnistusta osallisuudestaan onnistumisiin. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 115–116.)

Näiden lisäksi rehellisyys, asioiden avoin käsittely ja toisen kunnioittamiseen sitoutuminen ovat tärkeitä osa-alueita alaistaidoissa (Aarnikoivu 2010, 123).

Itsensä johtaminen on myös tärkeä osa työyhteisötaitoja. Siinä korostuu omasta hyvinvoinnista huolehtiminen niin fyysisellä, psyykkisellä, sosiaalisella kuin taloudellisellakin tasolla ja on työkuuntoisuuden ylläpitämisen ja työhyvinvoinnin perusta. Itsetuntemus, mielekkäät päämäärät ja tavoitteet ovat pohjana itsensä johtamiselle. (Surakka & Rantamäki 2013, 42, 51–52.)

Työntekijöiden hyvät työyhteisötaitolliset valmiudet myötävaikuttavat hyvään yhteistyöhön työpaikalla. Näitä valmiuksia ovat vuorovaikutustaidot, riittävä ammatillisuus, ristiriitojen ratkaisutaidot, sivistyneet käytöstavat, tunnetaidot ja empatisuus muita kohtaan sekä omasta jaksamisestaan huolehtiminen. Työyhteisötaitot pitävät sisällään vastuullisuutta ja rakentavuutta esimiestä, työtovereita, omaa itseensä sekä työtä ja sen tekemistä kohtaan. Ne näyttäytyvät työyhteisön jäsenen pyrkimyksenä kehittää työtään sekä työntekijän sitoutumisena tehtävään, työyhteisöön ja organisaatioon. Perussääntönä voidaan pitää, että yhteisten pelisääntöjen ja organisaation perustehtävän ylläpitoa tarvitaan, jotta työyhteisössä taataan työyhteisötaitojen kehittyminen. (Vesterinen 2010, 113–116.) Jos työyhteisön jäsen ei hoida tehtäviään, siirtyy ne muiden työntekijöiden kannettavaksi. Vastuun jakautuminen pitkään epätasaisesti on työyhteisölle myrkyä, siksi jokaisen työntekijän työpanos on tärkeää. (Salminen 2015, 51.)

Työyhteisöjen työntekijöillä on luonnollinen tarve yhteenliittymiseen. Tällöin työntekijä kokee ensisijaisesti inhimillistä kaipuuta läheisiin ihmissuhteisiin sekä toivetta yhteenkuuluvuudesta muiden ihmisten ja yhteisöjen kanssa. Todennäköisimmin työyhteisön henkilöstön kesken koetaan eniten yhteenkuuluvuutta silloin, kun he tuntevat kuuluvansa työyhteisöön, jossa luotetaan toisiin. Tällaisessa työyhteisössä voidaan myös jakaa onnistumisen kokemuksia, missä ponnistelut huomataan sekä tunnustetaan. Yhteenliittymisen tarvetta tyydyttävässä työssä, ihminen tuntee olevansa osa sellaista yhteisöä, jossa on yhteisiä tavoitteita ja jossa voi kokea keskinäistä tukea. Tällaisessa työyhteisössä vallitsee päällimmäisenä olotilana erityinen arvostuksen ilmapiiri. (Hakanen 2011, 31–32.)

Esimiehet odottavat työntekijöiltä, että työ suoritetaan sovitusti ja työntekijä kantaa vastuun omasta työstään. Työntekijä tulisi noudattaa organisaation toimintamalleja ja sääntöjä hyväksyen ne. Työntekijän tulee tiedottaa omasta työstään, olla avoin, rakentava ja kunnioittaa muita. Esimies odottaa työntekijöiltä palautteen antamista sekä esimiehen tukemista. (Surakka & Rantamäki 2013, 94.) Voidaan todeta, että työelämän murroksen vuoksi työn muodot, ajat ja paikat ovat isossa muutoksessa. Työntekijöiden kannalta yhä olennaisimmiksi tekijöiksi työelämässä kohoavat tarve joustoille ja joustavuudelle. (Suomalaisen Työn Liitto 2016.)

Työyhteisötaidot ovat laajasti katsottuna pohjimmiltaan aitoa läsnäoloa työyhteisössä. Hyvät työyhteisötaidot omaavalle henkilölle on ominaista positiivisesti käyttäytyminen ja yhteisten pelisääntöjen mukaan menettely. Tällaisen henkilön osaamisen tärkeimmäksi piirteeksi nousee päällimmäisenä vuorovaikutustaidot. Täten työntekijän ammattitaidon kehittyminen voi mahdollistua uudelle tasolle. (Lerssi-Uskelin, Vanhala & Vähätiitto 2011, 21.)

Alaistaidoissa on kyse paljolti vuorovaikutustaidoista, yhteisistä pelisäännöistä ja toisen ihmisen arvostamisesta ja kunnioittamisesta. Näiden pohjalta toisen eriävää mielipidettä kunnioitetaan ja ristiriitoihin halutaan ratkaisuja. Lisäksi työntekijän omasta hyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeässä roolissa. Kun voi hyvin, ei tarvitse muiden päälle kaataa omaa pahaa oloaan ja voi antaa ja vastaanottaa muilta keskinäistä apua ja tukea, kollegiaalista vertaistukea.

#### **4.1.3 Vuorovaikutustaidot työyhteisötaitojen keskiössä**

Meillä jokaisella on erilainen tapa olla vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksessa eivät vaikuta niinkään yksittäiset tekemiset tai sanomiset vaan asenne, jolla koostamme toiset ihmiset. (Mönkkönen 2018.) Jokainen vastaa työpaikalla omalta osaltaan omista tunteistaan. Tunnetaidoilla tarkoitetaan ihmisen kykyä tunnistaa ja hallita omia tunteitaan. Henkilön hyvät tunnetaidot parantavat vuorovaikutuksen laatua ja helpottavat siten yhteistyötä, olipa kyse työpaikasta tai yksityiselä-

mästä. Kun ihminen oppii ymmärtämään omia tunteitaan, hän pystyy myös auttamaan muita. (Haapakoski ym. 2020.) Tunnetaitojen kehittämisellä on vaikutus myös työyhteisötaitojen kehittymiseen.

Puusan ja Ala-Kortesmaan (2019) tutkimuksessa viitataan työyhteisötaidoilla vuorovaikutuksessa esille tulevaan toimintaan, joka kertoo organisaation jäsenten välisten suhteiden toteutumisesta, heidän työkäyttäytymisestään ja yhteistyökyyvystään. Tutkimuksessa todetaan monipuolisen ammatillisen vuorovaikutusosaamisen olevan avain työyhteisötaitojen ilmentämiseen asiantuntijatyössä, sillä asiantuntijoiden vuorovaikutusosaaminen keskittyy yhteistyöhalukkuuteen sekä palautteeseen. Vakiintuneista malleista eroten keskeisiä osia työyhteisön hyvää viestintäkäyttäytymistä ovat vuorovaikutuksen merkitys ja rakentava kriittisyys, analyttisyys sekä kyseenalaistamisen taidot. (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019, 187–188.)

Vuorovaikutus onkin melko laeva käsite. Siihen kuuluvat yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välinen kommunikaatio ja suhteet. Kaikkia kohtaamisen muotoja ei kuitenkaan voida pitää positiivisina. Vuorovaikutuskin voi olla vallankäyttöä, yhteistyötä tai sosiaalisesti omaksuttuja sopimuksia ja sääntöjä. Myös vuorovaikutukseen yhdistettyjä käsitteitä on runsaasti ja niitä käytetään hyvin eri tavoin eri yhteyksissä. Ihmissuhdealojen työntekijät voivatkin puhua esimerkiksi verkostoitumisesta, asiakaslähtöisyydestä, dialogisuudesta, moniammatillisuudesta tai voimaantumisenesta. Kohtaamiseen liittyykin paljon hienovaraisia piirteitä. Ne eivät ole niinkään yksittäisiä toimia, temppuja tai vuorovaikutusoppeja, vaan ne ilmenevät siinä, miten olemme suhteissamme läsnä ja kuinka näemme toisemme ja annamme toisillemme tilaa. (Mönkkönen 2018.)

Hyvää vuorovaikutusta työyhteisössä estävät monet seikat. Niitä ovat esimerkiksi vuorovaikutuksen välttely, kritisointi, epäystävällisyys, puheenaiheen vaihtaminen itselle mieluisampaan sekä välinpitämättömyys. Vuorovaikutus sujuu ilmapiiirin ollessa asiallinen, kun kaikki saavat vuorollaan tilaisuuden puhua, ottaa kantaa ja tulee kuulluksi. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat muiden arvostamista ja halua tehdä yhteistyötä, kuuntelua ja halua ymmärtää, halua keskustella, neuvotella ja ratkaista ongelmia sekä erilaisten mielipiteiden hyväksymistä. Hyvää vuorovaikutusta on myös ilmaista omia ajatuksiaan ja tunteitaan loukkaamatta muita.

(Järvinen 2018, 40–41.) Ne ilmenevät kykynä keskustella muiden kanssa kunnioittavasti ja kohteliaasti, taitona kuunnella ja kysyä tarkentavia kysymyksiä samalla tehden kuulemastaan yhteenvetoja. Tämän lisäksi vuorovaikutustaidot näyttäytyvät kykynä viestiä erilaisilla välineillä eri tilanteissa selkeästi, kykynä tiivistää oma viestinsä ymmärrettäviksi ja innostaviksi sekä taitona tunnistaa ja hallita sanallisen viestin ohella sanaton viestintä sekä sen vaikutukset. (Salminen 2015, 136–137.) Sanaton viestintä on ilmeiden ja eleiden lisäksi esimerkiksi äänen sävyä, painotusta, tauotusta, asentoja ja liikkeitä (Honkala ym. 2017, 158). Hyvään ammattimaiseen vuorovaikutukseen kuuluu myös taito tunnistaa eri kulttuurien vaikutukset viestintään ja kykyä hyvään vuorovaikutukseen eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa (Salminen 2015, 136–137).

Vuorovaikutuksen kannalta ihmisten kanssakäymiseen ovat vaikuttaneet dramaattisesti suuret teknologiamurrokset, kuten internet ja mobiili teknologia. Nämä ovat tarjonneet sellaisen vuorovaikutuksen määrän ja laadun, johon mielikuvituksemme ei olisi aiemmin ulottunut. (Kamensky 2015.) Tietotekniikka jatkaa kehittymistään kiihtyvällä tahdilla. Laitteiden suorituskyky kasvaa, koko pienenee ja nanoteknologia etenee. Nopeampien mobiililaitteiden kehittyminen antaa mahdollisuuden paikasta riippumattomaan työskentelyyn sekä viestintään. (Salminen 2015, 34.)

On ennakoitu, että empatia- ja kommunikaatiotaitojen osaamista sosiaali- ja terveysalalla voi kaiki tulevaisuudessa haastaa digipalveluiden lisääntyminen. Toisin sanoen, asiakaskohtaamisissa tarvittavaa osaamista pitää ylläpitää ja kehittää aktiivisesti. (Leveälahti ym. 2019, 71).

Vuorovaikutus ja vuorovaikutustaidot pitävät sisällään paljon ja ovat tärkeä osa työyhteisötaitoja. Ne ovat sanatonta viestintää ja asennetta, miten kohdataan toinen ihminen. Pahimmillaan vuorovaikutus on toisten välttelyä, kritisointia, epäystävällisyyttä ja välinpitämättömyyttä. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat kykyä kohdata muut kunnioittavasti ja kohteliaasti sekä taitoa kuunnella toisia. Mobiililaitteiden kehitys antaa mahdollisuuden erilaiseen ja paikasta riippumattomaan viestintään.

#### 4.1.4 Työyhteisötaidot liikkuvassa ja monipaikkaisessa työssä

Etätyötä on aina ollut ja tulee myös todennäköisesti aina olemaan. Etätöihin törmää erityisesti it-alan töissä, vaikkakin yhtä lailla se soveltuu kaikkeen luovaan, ajatusta ja keskittymistä vaativaan työhön toimialasta riippumatta. Olennaista etätyössä on tehdä työtä tuottavasti, järkevästi ja inhimillisissä rajoissa. Etätyöhön yhdistetään usein mielikuva ihmisestä ja läppäristä, vaikkakaan se ei ole varsinaisesti edellytys etätyölle. Etätyöllä lähinnä haetaan mahdollisuutta työskennellä rauhassa, mutta varsinainen hyöty etätyöstä saadaan asiantuntijan pystyessä keskittymään työhönsä keskeytyksettä useamman tunnin. Etätyö antaa myös mahdollisuuden vähentää työmatkoihin kuluva aikaa arjessa. Yhtenä etätyön hyötynä pidetään myös pitkän ja hankalan työmatkan välttämistä ja kustannusäästöjä. (Roine & Anttila 2017, 9–10.)

Suomalaisen Työn Liiton (2016) julkaiseman tutkimuksen mukaan työntekijät nostivat tärkeimmiksi taidoiksi tulevaisuudessa vahvan IT- ja digiosaamisen, ammattiosaamisen ja kielitaidon sekä kansainvälisen osaamisen (Suomalaisen Työn Liitto 2016). Tulevaisuudessa sosiaali- ja terveystieteiden tehtävissä yleisistä työelämätaidoista kasvattavat merkitystään suurimmaksi osaksi digitaalisten alustojen ja ratkaisujen hyödyntämisosaaminen. Etä- ja virtuaalipalveluiden hallinta, mobiilisovellusten hallinta ja hyödyntäminen sekä avoimen innovaatioympäristön kehittämistaidot tulevat myös lisääntymään merkitykseltään. Toisaalta alan tehtävissä ei huomioitu lainkaan yleisiä työelämäosaamisia, joiden merkittävyys vähenisi tai pysyisi ennallaan. (Leveälähti ym. 2019, 71.)

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010) edellyttää, että laitteen käyttäjällä on oltava laitteen käytön vaatima koulutus sekä kokemus. Käyttäjien osaamisen puutteesta johtuvat laitteiden käyttöongelmat, laitteiden tekninen toimimattomuus ja käytettävien laitteiden moninaisuus aiheuttavat vakaviakin potilasturvallisuutta vaarantavia tilanteita terveydenhuollossa. (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010.) On tärkeää, että kaikki etätyöskentelyyn osallistuvilla työntekijöillä on riittävät tekniset taidot omalta osaltaan toteuttaa etätyötä. Etätyöskentelyyn tarvittavat välineet on oltava myös kunnossa ja käytettävissä, kuten itse laitteet, mikrofonit ja näytöt.

Duxburyn ja Halinskin (2014) tutkimuksessa käsiteltiin viikoittaisten työtuntien määrää etätyössä verrattuna perheelle suunnattuun aikaan. Näiden katsottiin lievittävän vain osittain perheen tarpeita ja perheen ylikuormituksen välistä suhdetta. (Duxburyn & Halinskin 2014.) Vartiainen ja Hyrkkänen (2010) tutkimuksessa puolestaan selvitettiin liikkuvan tai monisijainnillisen työn vaatimuksia ja kuinka fyysisiä tai virtuaalisia tiloja käytetään käytännössä. Tutkimuksessa tutkittiin myös henkisiä työkuormitustekijöitä, mitkä tekijät herättävät etätyössä positiivisia tai kielteisiä mielentiloja. Tutkimuksen mukaan etätyössä muilta oppimisen mahdollisuus menetetään sosiaalisen vuorovaikutuksen vähentyessä. (Vartiainen & Hyrkkänen 2010.)

Etätiimin olisi hyödyllistä käydä säännöllisesti läpi yhteisiä projektejaan ja esimerkiksi sitä, miten työviikko on sujunut työntekijöiden näkökulmasta. Palautteenanto on hyvä muodostaa säännöllisesti toistuvaksi tavaksi huolehtien samalla siitä, että jokaisella on mahdollisuus vuorollaan kertoa omat ajatuksensa tai tuntemuksensa. Näihin tulee suhtautua arvostavasti. (Haapakoski ym. 2020.) Työyhteisössä voidaan paremmin ja ollaan tuloksellisempia, kun palautekulttuuri on avointa verrattuna sulkeutuneen palautekulttuurin omaavaan työyhteisöön (Aarnikoivu 2010, 125).

Hajallaan olevat tiimit on usein vaikea saada samaan tilaan, varsinkin tiimeissä, joissa osa tiimin jäsenistä on eri paikoissa. Tiimin jäsenet voivat samalla pitää yhteyttä tiimiinsä, kun kaikki ovat tasa-arvoisessa asemassa, jokainen työskentelee etänä. (Roine & Anttila 2017, 14.) Virtuaaliyhteisön yhteishenki rakentuu tekemisen kautta ja nimenomaan tekemällä mahdollisimman hyvin asiaa, jonka ympärille tiimi on syntynyt. Virtuaaliyhteisölle yhteinen tapaaminen fyysisesti samassa paikassa ja jonkin muun asian tekeminen yhdessä voi olla myös varsin vieras ajatus. (Haapakoski ym. 2020.)

Viestin vastaanottamiseen vaikuttaa aina viestin vastaanottaja ja hänen omat tulkintansa (Aarnikoivu 2010, 72). Virtuaalitiimi mahdollistaa viestinnän monella tavalla, mutta olennaista on muodostaa sellainen viestintätapa, joka sopii omalle tiimille. Viestinnän vastuun jakautumisesta ja viestinnän keinojen käyttämisestä eri tilanteissa tulisi sopia yhdessä. Olisi huolehdittava, että jokainen saa tuoda oman näkökantansa esiin, parhaiten se voi onnistua asioista keskustelemalla.

Mikäli virtuaalitiimi viestii kirjallisesti, on tärkeää varmistua tavan olevan kaikille tiimin jäsenille luontainen ja helppo viestintätapa. (Haapakoski ym. 2020.)

Haaste viestinnässä on siinä, että vastaanottaja voi tulkita asiat omasta näkökulmastaan ja aivan eri tavoin, kuin mitä viestin alkuperäinen lähettäjä on asian tarkoittanut (Aarnikoivu 2010, 72). Etätyöskentelyssä on ensiarvoisen tärkeää muistaa lukea toisia tiimin jäseniä ja harjoitella tunnelman tulkitsemista äänestä. Kannattaa seurata muiden puheen rytmiä, puheenaiheita sekä puheen määrää. Näissä tapahtuvat muutokset saattavat kertoa, että kaikki ei olekaan hyvin, tai että asiat sujuvat hyvin. Tiimin tunnelman analysointi pääosin äänen perusteella voi alkuun tuntua haastavalta, mutta siihen voi harjaantua hiljalleen, kunhan muistaa kiinnittää asiaan huomioita. Moni kokee haastavaksi aloittaa vaikeita keskusteluja verkon kautta, kaivaten kasvokkaista kontaktia ja fyysistä lähellä oloa keskustelun toteutukseen. Vastaavasti osa ihmisistä kokee verkossa käydyt keskustelut kasvokkaisia keskusteluja mukavammaksi, koska keskustelut eivät tapahdu samassa tilassa. (Haapakoski ym. 2020.)

Huomioitavaa on myös se, että etätyö ei ole mitään sen kummempaa kuin muukaan työ. Mikäli ihminen tunnistaa tunteet kasvotusten muiden kanssa ollessa, hänellä on jo hyvät edellytykset ottaa sekä omat että toisten tunteet huomioon myöskin etänä. Hyvä kuitenkin pitää mielessä, että etätyössä tunteiden tunnistamiseksi täytyy nähdä enemmän vaivaa, koska työkaverin eleet jäävät paljolti pimentoon. (Haapakoski ym. 2020.)

Luottamuksen rakentaminen nähdään erittäin tärkeänä seikkana etätyössä. Se myös edesauttaa tiimin jäseniä luottamaan siihen yleistuntumaan hommien hoitumisesta ja siihen, että jokainen tekee oman osuutensa. Luottamuksen muodostaminen saattaa tuntua esimiehestä epämääräiseltä, vaikeasti tartuttavalta haasteelta. Jotta luottamusta voidaan rakentaa, siihen ei välttämättä tarvita vippaskonsteja, eikä aina esimerkiksi yhteisiä virkistyspäiviäkään. Virtuaaliyhteisöissä tiimien jäsenien välinen luottamus rakennetaan pitkälti tekemällä sitä, minkä ympärille tiimit ovat alun alkaen syntyneetkin. (Haapakoski ym. 2020.)



Etätyö on lisääntynyt hurjasti etenkin koronaviruksen aiheuttaman pandemian aikana. Myös sosiaali- ja terveysalalla tarvitaan tulevaisuudessa digitaalisten alustojen ja ratkaisujen hyödyntämisosaaamista sekä taitoja etäpalveluiden ja mobiiliovellusten hallintaan. Etätyössä laitteiden tulee olla kunnossa, jotta työtä on mahdollista tehdä. Hajallaan olevat tiimit on vaikea saattaa yhteiseen tilaan, joten viestinnän keinoista tulisi sopia yhdessä ja palautteenannosta tulisi säännöllistä. Luottamuksen rakentaminen etätyössä on tärkeässä roolissa.

#### **4.1.5 Esimiehen rooli työyhteisötaitojen kehittämisessä**

Esimiehen on tärkeää muodostaa näkemys siitä, mikä esimiehen tehtävä ja oma rooli työyhteisössä on, kuinka paljon hän panostaa itse esimiestyöhön ja johtamiseen ja mikä on suorittavan tai asiantuntijan työn osuus. Moni esimies laiminlyö johtamistehtävänsä pahasti, josta seuraa usein kielteiset vaikutukset työyhteisölle. Johtajaksi ei synnytä, sillä kyse on tehtävästä ja taidosta. Johtamistaito on siis opittavissa oleva taito. (Järvinen 2016,13.)

Esimies voi edistää työyhteisötaitoja monella tavalla, kuten kannustamalla ja antamalla palautetta sekä ottaa itse palautetta vastaan ja kiittää siitä. Palaute viestii työntekijöiden välittämisestä ja halusta kehittää toimintaa. Sekä onnistumista koskeva että korjaava palaute ovat yhtä tärkeitä kehittymisen kannalta. (Aarnikoivu 2010,125.). Esimiehellä tulee olla lisäksi halua kuunnella työntekijöiden mielipiteitä ja hyödyntää työntekijöiden osaamista. Tarvittaessa esimies tekee ratkaisuja ja selkeitä päätöksiä. Esimiehen tehtävänä on antaa työntekijälle mahdollisuus kehittyä. (Järvinen 2016, 13–15).

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta, terveydestä sekä psyykkisestä hyvinvoinnista tarpeellisilla toimenpiteillä. Työturvallisuuslaki määrittelee myös työntekijälle yleisiä velvollisuuksia. Sen mukaan työntekijän on noudatettava työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita toimivaltansa mukaisesti. Työpaikalla on lisäksi vältettävä muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa vaaraa tai haittaa heidän terveydelleen tai turvallisuudelle. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työssä esiintyy haasteita aiheuttaen stressiä, sillä harvoin työ on vain helppoa ja kevyttä. Stressin ollessa lievää tai lyhytkestoista, se parantaa suorituskykyä antaen voimia kohdata haasteet. Yli- ja alikuormitus, työolosuhteet, jatkuvat hallitsemattomaksi koetut muutokset sekä muut ihmiset voivat olla stressin aiheuttajia. Pitkittyessä ja ollessa voimakasta stressi voi lamaannuttaa, sairastuttava tai jopa johtaa jopa uupumuksen riksirajoille. (Surakka & Rantamäki 2013, 58.)

Varhaisen tuen mallilla pyritään ehkäisemään työkyvyttömyyttä ja tukemaan työkykyä (Varhaisen tuen malli n.d). Työkyvyn ylläpitämisen mahdollistavat toimiva työyhteisö ja turvallinen työympäristö. Varhaisen välittämisen periaatteen edellytys on, että kaikki sitoutuvat näiden edistämiseen. Esimiehen lisäksi varhaisen välittämisen tarpeen voi huomata sekä ottaa esille toinen työntekijä, työsuojelu tai työterveyshuolto. (Työkyvyn varhainen tuki n.d.)

Kahdenkeskinen keskustelu voi käynnistyä useista eri havainnoista. Työntekijästä voi tulla aiempaa vetäytyneempi, ärtyisä ja epäkohtelias. Työntekijä on ylitöissä jatkuvasti ja työpäivät pitenevät. Myöhästelyt lisääntyvät ja työssä näkyy motivaation puute, välinpitämättömyys, huolimattomuus tai työn laiminlyönti. Työsuoritus voi heikentyä, työn laatu huonontua ja työntekijän sairauslomat lisääntyvät tai pitkittyvät. Myös yksi signaali varhaisen välittämisen tarpeelle on merkit runsaasta päihteiden käytöstä, päihtyneenä tai krapulaisena esiintyminen (Työkyvyn varhainen tuki n.d.)

Parhaimmillaan varhainen välittäminen on ratkaisujen etsimistä työyksikössä. Usein se on esimiehen ja työntekijöiden välistä, perustuen molempien aktiivisuuteen. Kahdenkeskisessä keskustelussa esimies ja työntekijä keskustelevat työkykyyn liittyvistä asioista. Keskustelusta kirjataan esille tulleet kehittämiskohteet, sovitut toimenpiteet sekä miten niitä jatkossa seurataan. (Työkyvyn varhainen tuki n.d.) Tavoitteena on reagoida asioihin ennen kuin ongelmat ovat paisuneet liian suuriksi ja mahdollisia ratkaisuvaihtoehtoja asioiden hoitamiseen löytyy enemmän (Surakka & Rantamäki 2013, 119).

Esimies johtaa yksittäisen työntekijän lisäksi yksilöistä muodostuvia ryhmiä. Ryhmän johtaminen on erilaista kuin yksittäisen työntekijän johtaminen. Ryhmädynamiikan takia johtamistehtävä on erittäin tärkeää ryhmän tehokkaan toimintakyvyn

kannalta. (Järvinen 2016, 52, 57.) Tiimissä luottamus rakentuu pääasiassa tekemisen kautta. Kaikki tiimin jäsenet kantavat vastuuta luottamuksen rakentamisesta oman kommunikaationsa kautta. On kuitenkin hyvä, että joku tiimin jäsen pyrkii myös pitämään huolta yhteishengen rakentamisesta. Yhteishengen rakentajan tehtävän voi ottaa vastuulleen kuka tahansa. Usein yhteishengen rakentajaksi päätyy joku tiimin jäsen ilman mitään erityistä sopimista. Yleensä tämä on henkilö, joka mieluusti kannustaa toisia ja on kiinnostunut siitä, kuinka muut tiimipelaajat jaksavat. (Haapakoski ym. 2020.)

Hyvän työyhteisön ilmapiirin voi aistia. Se voi välittyä jopa siinä tavassa, jolla ihmiset kohtaavat käytävillä ja kahvihuoneissa. Jokainen meistä voi omalta osaltaan vaikuttaa siihen, että työpailla olisi mukava olla. (Työterveyslaitos 2017.) Työyhteisö kukoistaa, kun tuomme työyhteisöön positiivista energiaa ja myönteisyyttä. Jos sitä vastoin kaadamme liikaa omia murheitamme muiden niskaan, kärsii myös työkavereiden hyvinvointi. (Salminen 2015, 52.) On hyvin todennäköistä, että mitä enemmän työyhteisön keskuudessa vallitsee myönteisiä tunteita, sitä tyytyväisempiä, avuliaampia ja työhönsä sitoutuneempia työntekijät ovat. Hyvä on kuitenkin muistaa, että aikuisten ihmisten tulee vastata sitoumuksistaan ja pääsääntöisesti itse löytää motivaatio itsestään ja työstään, ihan kaikkea ei voi kuitenkaan säilyttää esimiehen vastuulle. Kaikesta huolimatta esimiehen tärkeä tehtävä on kuunnella alaisiaan, työkavereitaan, tosin sanoen tiiminsä jäseniä. (Haapakoski ym. 2020.) Esimiehen antamalla palautteella, tuella ja kannustuksella on työilmapiiriin oma vaikutuksensa. Esimies luo työpaikan tunneilmaisua koskevat säännöt omalla esimerkillään ja tavoillaan. (Pennonnen 2021, 121).

Esimiehen rooliin työyhteisötaitojen kehittämisessä kuuluu paljon työntekijöiden ja ryhmien johtamisesta palautteen antamiseen ja varhaiseen puuttumiseen, jotta työntekijät ja työyhteisö voisivat hyvin sekä toimisivat parhaalla mahdollisella tavalla ja työtä olisi mukava tehdä. Kaikki ei ole kuitenkaan esimiehen vastuulla, vaan jokaisella on oma vastuu käyttäytymisestään, vaikka esimiehellä tärkeä rooli onkin.

## 4.2 Vertaistuessa jaetaan kokemuksia ja saadaan tukea

Vertaistuella tarkoitetaan ihmisten keskinäistä tukea, joka perustuu kokemukseen. Sitä voidaan tarvita ihmisen sairastuessa, sairausdiagnoosin saadessa, vammautuessa tai muissa elämän kriisitilanteissa. Ihmisten samanlaiset kokemukset ja elämäntilanteet synnyttävät vertaisuutta ja sitä voi syntyä esimerkiksi harrastuksissa, koulussa sekä työssä. (Mikkonen & Saarinen 2018, 9, 20.) Vertaistuki voidaan ymmärtää myös psykologisesti tai sosiologisesti yksilön ja ryhmän toimintana tai sosiaalipsykologisesti ryhmien sisäisenä vuorovaikutuksena. (Mikkonen 2009, 28).

Vertaistuessa tunnetaan yhteenkuuluvuutta, jaetaan kokemuksia ja saadaan tietoa jokapäiväisen elämän tueksi sekä ymmärretään toisten osallistujien samanlaiset tarpeet (Mikkonen 2009, 29; Mikkonen & Saarinen 2018, 21). Vertaistuki toimii aina tilanteen ja tarpeen mukaan vapaasti ja omaehtoisesti. Omaehtoisuus tarkoittaa, että vertaiset toimivat omaksi ja toistensa hyväksi ulkoisten tekijöiden vaikuttaen kuitenkin vertaistuen toteutumiseen. Osallistujien elämän olosuhteet ja voimavarat vaikuttavat vertaistuen toimivuuteen. (Mikkonen & Saarinen 2018, 20–21.)

Vertaistuki voi toteutua kahden ihmisen välisenä, pienissä ryhmissä tai tiimin sisäisenä toimintana. Se on vertaisen tasa-arvoisuutta korostavaa, toinen osapuoli ei ole siinä parempi asiantuntija. Vertaistuen vaatimuksena on työntekijöiden eli kollegoiden keskinäinen kollegiaalisuus ja luottamus työkaverin apuun, tukeen ja rohkaisuun. Se ei ole työnohjausta, mutta siinä voi osittain olla samanlaisia piirteitä ja tavoitteita. Vertaistuki on tavoitteellista, pitkäkestoista ja yhteistyötä kollegoiden kesken, joten se eroaa siinä mielessä konsultoinnista. Vertainen ei kerro toimintatapoja tai miten kuuluu toimia, vaan kuuntelee, auttaa jäsentämään tietoa ja kertoo tarvittaessa oman näkemyksensä. Vastuu päätöksessä pysyy silti ammattilaisella itsellään. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 65.) Esimiehen tulisi mahdollistaa vertaistuki yksikössään erilaisten reflektioiden kautta ja kannustaa työntekijöitä käymään työtilanteita läpi keskenään.

Tässä tutkimuksessa käytämme vertaistukea ja kollegiaalista vertaistukea synonyymeina sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden keskinäiselle ammatilliselle vertaistuelle.

#### **4.2.1 Kollegiaalisuus on arvostusta ja kunnioitusta**

Kollegiaalisuus on toimintaa, jossa tuetaan työtovereita ja käsitellään työssä eteen tulevia ristiriitoja hienotunteisesti. Päätyminä koko kollegiaalisessa toiminnassa on luottamus. Silloin kun työntekijät eivät usko selviytyvänsä yksin, kaikki työyhteisön jäsenet tekevät parhaansa auttaakseen sekä saavat tukea toisiltaan. Parhaimmillaan kollegiaalisuus on työyhteisön yhteen hiileen puhaltamista, jolloin yhteisenä tavoitteena on potilaan ja asiakkaan parasta mahdollista hoitoa. (Merasto 2015, 8.) Kollegiaalisuus tarkoittaa ammattikunnan jäsenten välistä tasa-arvoista ja vastavuoroista suhdetta. Kollegiaalisuus on yhteistyötä ja se tukee ammatillista työskentelyä asiakkaan ja potilaan parhaaksi (Farmasialiitto n.d.)

Kollegiaalisuudessa voi olla myös samoja piirteitä mentoroinnin kanssa. Kupias ja Salo (2014) mainitsevat mentoroinnin toimintana, jossa kokeneempi työntekijä neuvoo ja ohjaa nuorempaa tai kokemattomampaa työntekijää tai opiskelijaa. Kokemattomampaa työntekijää nimitetään yleisesti tutkimuskirjallisuudessa auktoriksi. Mentorointi tapahtuu yleensä vuorovaikutussuhteessa, joka perustuukin molemminpuoliseen luottamukseen. Mentoroinnissa mentori pyrkii vuorovaikutussuhteen avulla välittämään omaa tietotaitoaan kokemattomammalle työntekijälle ja kehittämään tämän ammatillista osaamista. Mentorointi ei kuitenkaan ole vain yksipuoleista tiedonsiirtoa kokeneemmalta työntekijältä kokemattomammalle työntekijälle. Mentoroinnin vuorovaikutuksellisuuden vuoksi mentorin ja aktorin välisistä keskusteluista saattaa nousta myös uudenlaisia ideoita ja ajatuksia. (Kupias & Salo 2014, 11–12.)

Kollegiaalisuus on osa hoitotyön eettistä perustaa. Kollegiaalisuus kuvaa hoitotyön ammattilaisten keskinäisten suhteiden tärkeyttä. Tähän vaikuttavat sellaiset arvot kuin luottamus, tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja kohtuus. Työyhteisön jäsenten keskinäistä eettisyyttä voidaan kuvata kollegiaalisuudella, joka on ammattilaisten välistä vastavuoroista ja luottamuksellista suhdetta. Tuolloin tuetaan työtoverin ammatillista työskentelyä ja puolustetaan häntä epäoikeudenmukaisissa

tai vaikeissa tilanteissa. Kollegiaalisuuden ytimen muodostaa ammattilaisten yhteisen tavoitteen saavuttaminen eli potilaan ja asiakkaan paras mahdollinen hoito. Kollegiaalisuus on myös osa hoitotyön eettistä perustaa. (Arala ym. 2015, 10–11.) Lainsäädännössä kollegiaalisuus esiintyy laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994). Siinä todetaan sairaanhoitajan ammattieettisiin velvollisuuksiin kuuluviksi kansan terveyden edistäminen ja ylläpitäminen, sairauksien ehkäiseminen sekä kärsimyksen lievittäminen (Arala ym. 2015, 10–11).

Sairaanhoitajien odotetaan suhtautuvan työtovereihin samalla kunnioituksella, arvostuksella ja myötätunnolla kuin potilasiinkin, hoitotyön etiikan mukaisesti. Kollegiaalisuuden tulisi olla olennainen osa sairaanhoitajien ammattikunnan sisäistä yhtenäisyyttä, heijastua ammatin asemaan ja myös heijastaa sitä. Koska sairaanhoitajien työ on potilaskeskeistä, hyvien hoitotulosten saavuttaminen edellyttää pitkälti, että kollegat sitoutuvat yhteiseen tavoitteeseen. Myös kollegiaalisuuden näkökulmasta, sairaanhoitajan toimi edellyttää säädeltyä koulutusta. Puuttuva ammattitaito vähentää kollegiaalisuuteen liittyvää luottamusta, samoin kuin potilasturvallisuutta. Kollegiaalisuus onkin ohjenuora, joka auttaa säätelemään toimintaa ja välttämään väärinkäytöksiä sairaanhoitajien työssä. (Arala ym. 2015, 10, 12,14.) Kollegiaalisuus tukee sairaanhoitajien ammatillista työskentelyä. Koko kollegiaalisuuden toiminnan tarkoituksena on tähdätä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen, toisin sanoen potilaiden parhaaseen mahdolliseen hoitoon. (Sairaanhoitajaliitto 2014b.)

Stewart, Floyd & Thompson (2015) ovat tutkineet kollegiaalisuutta Uuden-Seelannin hoitotyön ympäristössä 1970- ja 1980-luvuilla. Heidän mukaansa kollegiaalisuus oli hyvää noina vuosina. Tutkimuksessa nousikin esiin pohdintaa, jossa todettiin, että kollegiaalisuutta tulisi olla enemmän nykyäänkin hoitotyön ympäristössä. (Stewart ym. 2015.)

Kollegiaalisuus on pohjimmiltaan työtovereihin oikeudenmukaisuutta, luottamista, vastavuoroisuutta, tasa-arvoisuutta, yhteen hiileen puhaltamista sekä yhteistyötä asiakkaan tai potilaan parhaaksi. Se tukee työntekijöitä ammatillisessa työssään yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

#### 4.2.2 Kollegiaalisuusohjeet sosiaali- ja terveysalalla

Sosiaali- ja terveysalalla kollegiaalisuudesta on erilliset kollegiaalisuusohjeet Sairaanhoidajaliitolla sekä farmasia-alalla (Farmasialiitto 2019; Sairaanhoidajaliitto 2014a). Farmasia-alalle julkaistiin vuonna 2019 kollegiaalisuusohjeet ensimmäistä kertaa, sairaanhoidajaliitolla ne ovat olleet jo vuodesta 2014 (Apteekkari 2019; Farmasialiitto 2019; Sairaanhoidajaliitto 2014a, b). Sairaanhoidajien kollegiaalisuusohjeet koskevat lisäksi kättilöitä, ensihoitajia sekä terveydenhoitajia (Sairaanhoidajaliitto 2014a, b).

Sairaanhoidajien kollegiaalisuusohjeet edellyttävät, että sairaanhoidajat tukevat toisiaan potilaan hoitoa koskevissa päätöksenteoissa, ammatillisessa kehittämisessä ja työssä jaksamisessa. Sairaanhoidajien tulisi kunnioittaa oman ja muiden ammattiryhmien asiantuntemusta. Heidän pyrkimyksenään tulee olla mahdollisimman hyvän yhteistyön toisten potilaan hoitoon osallistuvien ammattilaisten ja työntekijöiden kanssa. Samalla sairaanhoidajat pyrkivät varmistamaan, ettei potilasta kohtaan toimita epäeettisesti kenenkään hoitoon osallistuvan osalta. Sairaanhoidajien velvollisuutena on myös puuttua kollegan toimintaan, jos se uhkaa potilasturvallisuutta. (Arala ym. 2015, 19.) Farmasia-alan ohjeet kannustavat farmasia-alan ammattilaisia toimimaan toisiaan kohtaan kollegiaalisesti, vahvistaa yhtenäisyyttä alan sisällä sekä vahvistaa asemaa yhteiskunnassa (Farmasialiitto n.d.).

Sekä sairaanhoidajaliiton että farmasia-alan kollegiaalisuusohjeet on jaoteltu neljään eri osa-alueeseen. Farmasian ammattilaisten kollegiaalisuusohjeissa nämä ryhmät ovat ammattietiikka, osaaminen, kommunikaatio ja yhteistyö sekä vastuu, sairaanhoidajilla puolestaan kollegiaalisuus perustuu ammattietiikkaan, kommunikaatio on kollegiaalista, yhteistyö vahvistaa osaamista ja vastuu kollegiaalisuudesta on kaikilla. (Farmasialiitto 2019; Sairaanhoidajaliitto 2014b.)

Farmasia-alan kollegiaalisuusohjeissa ammattietiikan osa-alue ohjeistaa toimimaan eettisten ohjeiden mukaisesti ja luottamuksen arvoisesti, luottamaan, kunnioittamaan ja arvostamaan kollegaa. Kollegaa kohtaan tulee toimia oikeudenmukaisesta ja tukea häntä. Jos kollegan toiminta uhkaa potilasturvallisuutta, sii-

hen on velvollisuus puuttua. (Farmasialiitto n.d.) Sairaanhoidajien kollegiaalisuusohjeiden mukaan sairaanhoidajan tulee kunnioittaa ja arvostaa kollegoitaan, kohdella kollegoitaan oikeudenmukaisesti, luottaa kollegaansa sekä toimia itse luottamuksen arvoisesti. Nämä ohjeet sisältyvät kollegiaalisuus perustuu ammattietiikkaan ja se sisältää myös sen, että sairaanhoidajat muodostavat yhtenäisen ammattikunnan. (Sairaanhoidajaliitto 2014b.)

Farmasian kollegiaalisuusohjeissa osaamisen alueessa ohjeistetaan olemaan ylpeä sekä kollegan että omasta osaamisesta sekä ylläpitää ja vahvistaa omalla toiminnalla oman ja kollegan ammatti-identiteettiä. Muiden erilaisia vahvuuksia tulee vahvistaa ja hyödyntää sekä omaa osaamista jakaa muiden käyttöön. Virheiden ja ongelmien kohdalla otetaan ne mahdollisuuksina uuden oppimiseen ja toimitaan ratkaisukeskeisesti. (Farmasialiitto n.d.)

Sairaanhoidajien ohjeissa yhteistyö vahvistaa osaamista, sairaanhoidajia ohjeistetaan tunnistamaan ja tunnustamaan sekä oma että kollegan osaamisen ja konsultoimaan toisia vastavuoroisesti. Vastuu, päätösvalta ja työtehtävät pyritään jakamaan tasapuolisesti ja kohtuullisesti. Kollegoita myös tuetaan työtehtävissä ja päätöksenteossa. Jos kollegan toiminta uhkaa potilasturvallisuutta, siihen tulee puuttua. (Sairaanhoidajaliitto 2014b.)

Farmasia-alan kollegiaalisuusohjeissa rakentavan ja avoimen keskustelun ja ilmapiirin edistäminen, sekä kiittävän ja kehittävän palautteen antaminen arvostavalla tavalla sisältyvät kommunikaation ja yhteistyön alueeseen. Siihen sisältyvät myös ohjeet edistävät sekä alan sisäistä yhteisöllisyyttä että yhteistyötä eri ammattikuntien ja sidosryhmien välillä. Päämääränä on potilaan paras mahdollinen hoito. Ohjeissa kehoitetaan myös yhdessä työskenneltäessä edistää vastuiden ja tehtävien jakamista oikeudenmukaisesti kollegoiden kesken. (Farmasialiitto n.d.)

Farmasian ammattilasten kollegiaalisuusohjeissa neljäntenä osa-alueena on vastuu, sairaanhoidajien kollegiaalisuusohjeissa vastuu kollegiaalisuudesta on kaikilla (Farmasialiitto n.d.); Sairaanhoidajaliitto 2014b). Farmasia-alalla siihen sisältyy vastuun ottaminen omasta toiminnasta sekä poikkeaman havaitessa sen



oikaiseminen kollegaa arvostelematta. Ohjeena on vastata ammattikunnan kollegiaalisuuden ylläpitämisestä ja edistämisestä sekä niiden välittämisestä kollegoille. Esimiesasemassa toimiva on vastuussa omalta osaltaan kollegiaalisuuden edistämisestä. (Farmasialiitto n.d.) Myös sairaanhoitajien ohjeissa kollegiaalisuutta tukevien rakenteiden luomisesta on vastuu hoitotyön esimiehillä. Kollegiaalisuuden opettamisesta ja siihen kasvamisesta on vastuussa ammattikunta. Omalla esimerkillään sairaanhoitaja on vastuussa ammattikunnan kollegiaalisuudesta työpaikalla ja sen ulkopuolella. (Sairaanhoitajaliitto 2014b.)

Sosiaalialan liitolla Talentialla on sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet, jotka on uudistettu vuonna 2017 (Talentia 2017). Lähi- ja perushoitajien liitossa Superissa arvoja ovat kunnioitus, rohkeus ja vastuullisuus. Kunnioitus sisältää toisen kohtelun kunnioittavasti, inhimillisesti ja huomaavaisesti, toimitaan ihmisläheisesti ja oikeudenmukaisesti. (Super n.d.) Erillisiä kollegiaalisuusohjeita Talentialla tai Superilla ei ole saatavilla. Lääkäriliitolla on omat kollegiaalisuusohjeensa, niitä emme tässä työssä tarkemmin käsittele.

#### **4.2.3 Kollegiaalinen vertaistuki etänä**

Kollegiaalisuus näyttäytyy hoitotyössä lähinnä hoitotyön ammattilaisten yhteistointana, jossa toiminnan kohde on yhteinen. Myös toiminnan välineet, esimerkiksi hoitotyön toimintamallit- ja käytännöt, ovat syntyneet yhteistyöhön sitoutumisen kautta. Kollegiaalisuus on työtoimintaa, jossa hoitohenkilökunta toimii työyhteisön sovittujen toimintakäytäntöjen mukaisesti. Kollegiaalisuus on tietoista ja tavoitteellista toimintaa, jolloin ollaan tietoisia tai tullaan tietoisiksi toisten ammattilaisten ja kollegoiden toiminnasta. (Sarajärvi, Mattila & Rekola 2011, 53.)

Jurvansuun ja Rissasen (2018) mukaan, vertaistuen nähdään perustuvan siihen olettamukseen, että samanlaisissa tilanteissa olevat henkilöt tai joilla on saman tyyppisiä ongelmia, pystyvät jakamaan kokemuksiaan vastavuoroisesti. He myös antavat tukea ja saavat sitä muilta vertaisilta samojen kokemusten äärellä. Kokemusten samankaltaisuus tekee mahdolliseksi tasa-arvoisuuteen ja molemminpuoliseen ymmärtämiseen perustuvan tuen. (Jurvansuu & Rissanen 2018, 2.)

Australialaisessa tutkimuksessa havainnoitiin omia kollegoita terveystieteiden tiedekunnassa. Havainnointitutkimuksen tekeminen kollegiaalisen kumppanuuden puitteissa syrjäytti osallistujien huolen siitä, että heitä arvioidaan tai arvostellaan. Tutkimuksessa korostuivat olemassa oleva kollegiaalisuus ja luottamus ensisijaisina ominaisuuksina. Vertaisarvioinnin sijoittaminen kollegiaaliseen kumppanuuteen voi poistaa osallistujien huolet siitä, että he ovat arvioinnin ja kritiikin aiheita. (O’Keefe, Lecouteur, Miller & McGowan 2009.)

Sosiaali- ja terveysalan ammattilainen tarvitsee työssä jaksakseen työnohjauksen lisäksi myös vertaistukea ja tällöin vertaistuen tarve liittyy ammatillisuuteen. Vertaistukea onkin opittu käyttämään ja hyödyntämään sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kesken voimavarana. (Mikkonen & Saarinen 2018, 44.)

Eniten huomionarvoa korostavia seikkoja sosiaali- ja terveysalan ammattialoilla ovat tiedon arviointitaidot ja digitaaliset kommunikointitaidot. Huomion arvoista on myös muita eniten merkitystään kasvattavat digitaidot, kuten tiedon digitaaliset jakamistaidot ja digitaaliset yhteistyötaidot. (Leveälähti ym. 2019, 72.) Toimistotyössä voimme tukeutua kollegoihin ja jutella mieltä vaivaavista asioista ohimennen työn lomassa. Etätyössä tätä toisiin työkollegoihin tukeutumisen mahdollisuutta ei ole. Myös etätyössä olisi tärkeää löytää aikaa työhyvinvointiin liittyville aiheille. Esimiehen vastuulla on pääosin muistaa jokainen tiiminsä jäsen. (Haapakoski ym. 2020.) Työhyvinvointi vaatii systemaattista johtamista. Työhyvinvointi ei kuitenkaan ole vain esimiehen vastuulla, jokainen työntekijä on vastuussa työhyvinvoinnista omalta osaltaan. (Pennonen 2021, 16.)

Ammattilaisten tukemisella teknisin välinein on tärkeä merkitys paitsi ammatillisen osaamisen, työn laadun ja työssä jaksamisen parantamisen näkökulmasta myös valmiuksien takaamiseksi yhteiskunnallisessa ja teknisessä muutoksessa. Sähköiset toimintaympäristöt muodostavat vähitellen jatkumon sosiaalialan perinteisille toimintaympäristöille, asiakkaat asioivat yhä enenemässä määrin internetin kautta. Verkkopalvelut ovat osaltaan tukemassa ja muokkaamassa ammattilaisten työtä sekä työkäytäntöjä ja –kulttuuria. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113.)

Australiassa perustettiin kyselytutkimuksen perusteella virtuaalinen nettiympäristö, jonka tavoitteena oli tukea kollegiaalisuutta, tietämystä ja vertaisarviointia,

kumppanuutta ja yhteistyötä sekä käytännön tukea. Lopputuloksena oli Nefrologian alan verkoston perustaminen. Sen tavoitteena on lisätä vertaisarviointia, kollegiaalisuutta, kriittistä kumppanuutta, yhteistyötä, tietämystä ja käytännön vertailuanalyysiä nefrologisen sairaanhoitajan koulutukseen osallistuville. (Sinclair & Levett-Jones 2011.)

Etätyössä työstä aiheutuva stressi voi ilmetä eri tavoin ja johtua eri asioista kuin konttoritöissä. Esimerkiksi jatkuva viestintä tietokoneen ruudun tai puhelimen kautta voi rasittaa mieltä enemmän kuin kasvotusten keskusteleminen, koska etäkeskustelussa täytyy olla toisella tavoin tarkkaavainen, kuin kasvotusten samassa huoneessa. (Haapakoski ym. 2020.)

Sosiaali- ja terveysalalla monet alan ammattilaiset työskentelevät itsenäisesti, ilman muiden kollegoiden fyysistä läsnäoloa esimerkiksi samoissa tiloissa tai yhteisissä työryhmän kokoontumispaikoissa. Tällöin ammatillinen vertaistuki jää vaillinaiseksi ilman muiden kollegoiden kontaktia. Etävertaistuki esimerkiksi mobiililaittein voi tuoda ammatillista ja kollegiaalista tukea alan ammattilaisille sekä parantaa työn laatua ja mielekkyyttä. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113–116.)

Etätyössä työtiimit nojaavat pitkälti kirjoittamiseen ja pikaviestintään. Kirjoitettu viestintä voi helposti aiheuttaa väärinkäsityksiä, jos asiat kerrotaan lyhyesti ja suorasukaisesti ja viestiä pehmentävät elementit puuttuvat. Jokaisen kannattaa pohtia, mitä työkalua ja kanavaa missäkin tilanteessa käyttää. Tärkeää ja monimutkaista asiaa ei kannata kertoa sähköpostissa, vaan se kannattaa käydä läpi videopuhelussa kasvotusten ja antaa vastaanottajille mahdollisuus keskustella siitä. Omaa kirjallista viestintää kannattaa kehittää ystävällisemmäksi. Kannattaa muistaa myös se, että eri ihmisten tyylit ovat luontaisesti erilaiset. Siitäkin voidaan keskustella tiimissä. (Haapakoski ym. 2020.)

Kollegiaalista vertaistukea on opittu hyödyntämään sosiaali- ja terveysalalla, eikä sen merkitys vähene, vaikka työskennellään etänä. Vertaistukea tarvitaan, mutta se voi tapahtua kirjallisena viestintänä tai videopuhelussa kasvotusten mobiililaitteiden turvin. Kollegiaalinen etävertaistuki parantaa työn laatua ja mielekkyyttä. Etävertaistuessa korostuvat digitaaliset viestintätaidot, sillä kirjoitettu viesti saattaa aiheuttaa väärinkäsityksiä.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA MENETELMÄT

Tässä luvussa esitetään ensin opinnäytetyöprosessin toteuttaminen ja sen jälkeen kuvataan tutkimuksen toteuttaminen kvalitatiivisella menetelmällä. Seuraavaksi kuvataan tämän tutkimuksen kohderyhmä, tutkimusaineiston kerääminen sekä ryhmähaastatteluiden toteutus. Viimeisenä esitetään aineiston käsittely ja sisällönanalyysin vaiheet.

### 5.1 Opinnäytetyöprosessin toteuttaminen

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin syksyllä 2019 suunnitteluvaiheella. Molemmat opinnäytetyön tekijät tapasivat Tamk:n kaksi opettajaa, jotka olivat mukana Etänä enemmän- projektissa. Kävimme läpi projektin lähtökohdat ja opinnäytetyölle asetettuja odotuksia ja tavoitteita. Tuolloin myös kävimme läpi odotuksia opinnäytetyön teoreettisiin lähtökohtiin ja tutkimusmenetelmiin pääpiirteissään. Opinnäytetyön tekijät saivat kuitenkin melko vapaat kädet aiheen tutkimiseen.

Teoreettiset lähtökohdat muotoutuivat soveltuvat aineistonkeruumenetelmän muotouduttua. Tämän jälkeen laadittiin tutkimussuunnitelma ennen tutkimusluvan hakemista, tutkimuslupaa haettiin Tamk:lta, jossa molemmat opinnäytetyön tekijät olivat opiskelijoina. Tutkimuslupahakemukseen liitettiin mukaan tutkimussuunnitelma. Tutkimuslupa myönnettiin alkuvuodesta 2020.

### 5.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen perustana pidetään olemassa olevan elämän kuvaamista, joka pitää sisällään ajatuksen, että todellisuus voi olla moninainen. Pyrkimyksenä on tutkia tutkittavaa kohdetta mahdollisimman kaiken kattavasti. Laadullisessa tutkimuksessa jo olemassa olevan väittämän todentamisen sijaan pyrkimyksenä on paljastaa ja löytää tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 161.) Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmä toteutettiin kva-

litatiivisena. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä valittiin, koska tutkimme kotihoidon työntekijöiden, ihmisten, kokemuksia työyhteisötaitojen käytöstä ja kollegiaalisesta vertaistuesta. Kvalitatiivisen tutkimuksen perustana on ihminen elämänpireineen ja näihin liittyvine merkityksineen (Kylmä & Juvakka 2014, 16).

Eräänä kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytetään haastattelua. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ollaan tekemisissä kertomusten, tarinoiden ja merkityksien kanssa, näin ollen tilastollista yleistietoa ei voida saada kuten määrällisessä tutkimuksessa. Toisinaan voidaan kuulla esitettävän kysymyksen kvalitatiivisen vähemmän tieteellisestä piirteestä. Tieteellisesti ollaan kiinnostuneita siitä, että tutkimus tehdään huolellisesti, eettisiä periaatteita ja menetelmällisesti tarkkuutta noudattaen, tutkimuksen suuntauksesta riippumatta. (Kylmä & Juvakka 2014, 16.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisiä piirteitä kokonaisvaltaisen tiedonhankinnan lisäksi on, että aineisto koostetaan olemassa olevista ja todellisista tilanteista. Kohdejoukko kootaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksia hyödyntäen. Myös aineiston hankinnassa käytetään laadullisia metodeja suosien metodeja, jossa tutkittavan näkökulma pääsee esille. Näitä metodeja ovat esimerkiksi osallistuvat havainnoinnit, teemahaastattelut, ryhmähaastattelut sekä erilaisten dokumenttien ja tekstien erittelevät analyysit. (Hirsjärvi ym. 2013, 164.) Tässä tutkimustyö toteutettiin ryhmähaastatteluilla.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkastellaan merkityksiä. Merkitykset näyttäytyvät suhteina, niiden luomina merkityskokonaisuuksina ja pyrkimyksenä on tavoittaa ihmisten omat kuvaukset koetusta todellisuudesta. Täysin ymmärretyiksi tutkittavan kokemukset eivät koskaan tule. Totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta ei ole kvalitatiivisen tutkimuksen tavoite, vaan tätä pidetään enemmänkin kvalitatiivisen tutkimuksen erityispiirteenä. Tavoitteena on tutkimuksen aikana tehtyjen tulkintojen avulla näyttää jotakin, joka ei ole välittömän havainnoinnin tavoitettavissa. Nämä asiat ovat kuin arvoituksia. Tutkimuksessa näiden arvoitusten ratkaiseminen on tutkimuksen tavoite. Johtolankoja ja vihjeitä luodaan ihmisten kuvaamien kokemusten ja käsitysten avulla. (Vilkka 2015, 118,120.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyrkimyksenä ole tilastolliset yleistykset. Enemmänkin kvalitatiivisessa tutkimuksessa tähdätään kuvaamaan jotakin ilmiötä tai tapahtumaa sekä pyritään ymmärtämään tiettyä toimintaa, jotta voidaan tuottaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Tutkimuksessa on myös oleellista, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä niin paljon kuin suinkin mahdollista tai heillä on kokemusta tutkittavasta asiasta. Näin ollen tiedonantajien valinnan tulee olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa satunnaisuuden sijaan. Tutkimusraportissa tulisikin tuoda ilmi, miten tiedonantajien valintaan on päädytty ja miten valinta täyttää tarkoitukseen asianmukaisen kriteerin. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 85–86.)

### **5.3 Tutkimuksen kohderyhmä**

Tämän opinnäytetyön kohderyhmänä ovat olleet Etänä enemmän- projektiin osallistuneet Pirkanmaan eri julkisen kotihoidon yksiköiden työntekijät. Tämän kohderyhmän uskottiin antavat Etänä enemmän- projektin kannalta parhaat mahdolliset tulokset tutkittuihin aiheisiin. Haluttiin myös ennen kaikkea saada työntekijöiden näkökulman näkemys kuuluville tutkituista aiheista. Molemmat opinnäytetyöntekijät toteuttivat yhdessä yhteensä kolme ryhmähaastattelua Teams- etäverkkoyhteyden avulla. Näihin kaikkiin ryhmähaastattelu tilaisuuksiin osallistui Pirkanmaan eri kotihoidon työntekijöitä. Tähän tutkimukseen osallistui ryhmähaastateltavia yhteensä 15 henkilöä.

### **5.4 Tutkimusaineiston kerääminen**

Tutkimusaineisto kerättiin ryhmäteemahaastatteluina, joita kutsutaan myös puolistrukturoiduksi haastattelumenetelmäksi (Hirsjärvi & Hurme 2009, 63). Pietilän (2017, 111) mukaan Valtonen (2005) toteaa, että termi ryhmäkeskustelu on erotettu aiemmin yleisesti käytetystä ryhmähaastattelusta.

Tutkimushaastattelut on mahdollista jakaa kahteen ryhmään niiden osallistujamäärän mukaan. Yksilöhaastatteluissa on vain yksi haastateltava, toisin kuin ryhmähaastatteluissa on enemmän kuin yksi haastateltava. Siitä huolimatta, että

haastattelulajit voidaan irrottaa toisistaan selkeästi kysymysten tyypittelyn mukaan. Ryhmähaastattelun voidaankin katsoa olevan oma lajinsa. Muihin haastattelulajeihin verrattuna, suurimpana erona on niiden pääasiallinen toteutustapa yksilöhaastatteluna. (Kananen 2014, 70.)

Teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun avoimuus on lähinnä syvähaastattelua. Teemahaastattelussa keskeiset teemat valitaan etukäteen tarkasti ja keskustelu etenee näiden teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten pohjalta. Teemahaastattelussa korostuvat ihmisten tulkinnat asioista, heidän asiollensa antamat merkitykset sekä se, miten eri merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Teemahaastattelun piirteisiin kuuluu, ettei haastattelija myöskään voi kysellä ihan mitä tahansa. Kysymyksien avulla on pyrkimyksenä löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun sekä tutkimustehtävän mukaisesti. Kysymyksille on valittu etukäteen tietyt teemat, jotka perustuvat tutkimuksen viitekehykseen eli ennakolta tiedettyyn tietoon tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 75.) Myös tämän tutkimuksen ryhmähaastattelun runko (liite 1) muodostettiin nojaten aiempiin tutkimuksiin ja alan kirjallisuuteen, mitä aiheesta ennakolta tiedettiin.

Haastattelun etuna voidaan pitää myös sitä, että kun haastatteluluvasta on sovittu henkilökohtaisesti haastateltavien kanssa, tiedonantajat luvan annettuaan eivät juurikaan myöhemmin kieltäydy haastattelusta tai sen käytön tutkimusaineistona. Etuna pidetään lisäksi sitä, että haastatteluun voidaan valita henkilöt, joilla on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä tai tietoa aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 74.) Tämän opinnäytetyön ryhmähaastattelut toteutettiin kolmessa ryhmässä. Kussakin ryhmässä oli 2–9 haastateltavaa. Tässä opinnäytetyössä käytämme termiä ryhmähaastattelu, tarkoittaessamme joko ryhmäkeskustelua tai ryhmäteemahaastattelua.

Tutkimushaastattelun keskivaiheessa kerätään varsinainen tutkimuksen aineisto. Pyrkimyksenä laadullista tutkimusta tehtäessä on mahdollistaa tutkimukseen osallistuvien ihmisten näkökulman esille tulo. Käytännössä tällä tarkoitetaan esi-

merkiksi sitä, että haastattelun alussa kysytään yleisiä ja laajoja kysymyksiä, niiden kautta voidaan edetä myöhemmin tarkempiin kysymyksiin. (Kylmä & Juvakka 2014, 93.)

Haastattelun etuna pidetään ensisijaisesti sen joustavuutta. Siinä haastattelijan on mahdollista toistaa kysymyksiä, oikaista mahdollisia epäselvyyksiä ja väärinkäsityksiä, selkeyttää ilmausten sanamuotoja sekä käydä keskustelua tiedonantajien kanssa. Haastattelun joustavuutta lisää mahdollisuus esittää kysymykset haastattelijan tarpeelliseksi katsomassa järjestyksessä. Haastattelussa oleellista on pyrkiä tuottamaan mahdollisimman paljon tietoa tutkitusta asiasta. Sen etuihin sisältyy se mahdollisuus, että haastattelija voi samalla olla myös havainnoitsijana. Hän voi tehdä muistiinpanoja saman aikaisesti siitä, mitä sanotaan sekä kuinka asiat sanotaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85–86.)

Ryhmähaastattelussa pyritään keskustelunomaiseen tilanteeseen. Haastattelija esittää kysymyksiä, jotka suunnataan saman aikaisesti kaikille haastateltaville. Ryhmähaastattelun yhtenä tavoitteena on herättää keskustelua aiheesta. Spontaanin keskustelun tulisi tuoda esiin moninaista kuvaa tutkittavasta ilmiöstä. Kysymyksiä voidaan suunnata myös erikseen yksittäisille haastateltaville. Ryhmähaastattelussa haastattelijan tulee huolehtia siitä, että keskustelu pyrkii pysymään aiheessa. Monien haastateltavien keskustellessa aiheesta, voi keskustelu myös mennä pois aiheesta. Haastattelijan tehtävänä on huolehdittava siitä, että jokainen haastateltava pääsee ääneen. Ryhmähaastattelu jäljitteleekin osaltaan elävää elämää. Siinä voidaan nähdä, miten toisten henkilöiden läsnäolo voi vaikuttaa mielipiteen muodostumiseen jostakin aiheesta. (Alasuutari 2011, 152; Hirsjärvi & Hurme 2009, 61–62.)

## **5.5 Ryhmähaastatteluiden toteutus**

Tutkimukseen osallistuvilta on kysyttävä tietoinen suostumus osallistumisesta ennen haastatteluun osallistumista. Tutkittaville tulee tiedottaa myös tutkimuksen menettelytavat, vastuhenkilöt ja osallistujien valinnan perustelut. Heidän yksityisyytensä ja anonymiteetin suojaaminen tulee myös ilmoittaa haastatteluun osallistujille. Tietoisessa suostumuksessa tulee myös korostaa, että osallistuminen



perustuu vapaaehtoisuuteen ja tutkittavalla on lupa keskeyttää heidän osallistumisensa tutkimukseen halutessaan syytä ilmoittamatta. (Kylmä & Juvakka 2014, 149.) Tämän tutkimuksen ryhmähaastatteluihin osallistujille lähetettiin tietoinen suostumuslomake sähköpostitse Etänä enemmän- projektin edustajan toimesta (liite 2).

Ryhmähaastattelujen teemat lähetettiin etukäteen haastateltaville sähköpostilla Etänä enemmän -hankkeen edustajien toimesta (liite 1). Haastattelut toteutettiin syys-lokakuussa 2020 kolmena eri kertana. Koronavirus COVID-19 aiheuttaman pandemian vuoksi haastattelut toteutettiin ja tallennettiin Teams- ohjelman kautta. Tallennuksen toimivuutta testattiin etukäteen opinnäytetyön ohjaajan ja opinnäytetyön tekijöiden välisessä Teams-tapaamisessa. Haastattelijana toimivat opinnäytetyön tekijät.

Haastatteluihin osallistui 2–9 haastateltavaa kerralla ja haastattelut kestivät 38–45 minuuttia. Yhteensä tutkimukseen osallistui 15 haastateltavaa. Osa haastateltavista osallistui tutkimukseen työpäivän lomassa, jonka takia taustalta kuului hetkittäin häiritseviä ääniä. Osa haastateltavista osallistui yhteisellä tietokoneella. Kaikilla haastateltavilla ei ollut tietokoneessa käytössä videokuvaa tai mikrofonia, joten he osallistuvat haastatteluun Teamsin keskusteluohjelman kautta viestein. Haastattelijat lukivat nämä viestit haastattelun aikana muille haastateltaville ääneen keskustelun synnyttämiseksi.

Ryhmähaastattelun ongelmana voidaan pitää ryhmäkesustelun purkamista ja analyysin tekoa tallenteista. Ongelmana voidaan pitää myös sitä, etteivät kaikki, jotka on kutsuttu haastatteluun, välttämättä osallistu varsinaiseen ryhmähaastattelutilaisuuteen. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 63.) Ryhmähaastattelun ajankohta sovittiin Etänä enemmän- projektin vetäjien puolesta kunkin osallistujan kanssa. Haastattelun teemakysymykset lähetettiin sähköpostiin etukäteen tutustuttavaksi kullekin ryhmähaastatteluun pyydetylle kotihoidon työntekijälle. Ryhmähaastattelujen aikana muutama työntekijä joutui poistumaan kesken haastattelun. Tämä ei kuitenkaan haitannut muiden osallistujien osallistumista. Osa haastateltavista poistui kesken haastattelun mitään kommentoimatta ja mitenkään haastatteluun osallistumatta, heitä ei ole laskettu haastateltaviin mukaan ollenkaan.

Kaikissa kolmessa etäryhmähaastattelussa osallistujat saivat kommentoida aiheita vapaasti. Teams- ohjelman toimivuutta testattiin haastattelujen alussa ja varmistettiin, että kaikki osallistujat kuulivat haastattelijoiden äänen. Ryhmähaastatteluissa pyrittiin vapaaseen ja spontaaniin keskusteluun. Opinnäytetyöntekijät pyrkivät olemaan tutkijan roolissa neutraaleina tuomatta esiin omia näkökulmiaan aihepiiriin ja kysymyksiin liittyen. Haastattelijat eivät osallistuneet keskusteluun lukuun ottamatta selventääkseen aihepiirejä haastateltavien pyynnöstä ja viedäkseen keskustelua eteenpäin aiheittain kysymysten pohjalta. Haastattelut etenivät ryhmähaastattelun rungon mukaisesti (liite 1). Haastateltavat kunnioittivat toisia antamalla jokaiselle mahdollisuuden puheenvuoroihin. Haastattelut tallennettiin Teams- ohjelman kautta litterointia varten. Aineisto litteroitiin molempien tutkijoiden toimesta. Litterointi toteutettiin tekstimuotoisena. Litteroinnista jätettiin pois tauot, äänenpainotukset ja kirjoitetuista viesteistä symbolit. Tämä nähtiin riittävänä tarkkuutena opinnäytetyölle luotettavien tulosten saamiseksi. Lisäksi tekstiä muutettiin osittain murre- ja puhekielen osalta kirjakielelle anonyymin taakamiseksi.

## **5.6 Aineiston käsittely ja sisällönanalyysi**

Laadullisen tutkimuksen aineistosta löytyy usein paljon mielenkiintoisia asioita, mutta tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset tai tutkimustehtävät ohjaavat, mitä tutkimukseen otetaan mukaan. Kaikkea ei voida samassa tutkimuksessa tutkia, vaan on valittava jokin tarkkaan rajattu ilmiö. Tämän jälkeen aineisto litteroidaan, eli aineisto käydään lävitse ja erotetaan sekä merkitään ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostuksen kohteeseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä analyysin tulkintaa tarkastellaan vertaamalla sitä teoreettisen viitekehyksen avulla ja vertailemalla aiempaan tutkimus- ja teorian tietoon aiheesta (Vilkkä 2015, 170.) Analyysissä tutkimusaineisto puretaan osiin ja sisällöllisesti saman sisältöiset osat yhdistetään. Tämän jälkeen aineisto tiivistetään kokonaisuudeksi, vastaamaan tutkimuksen tarkoitusta ja tutkimustehtäviä. Tarkoituksena on koko tutkimusaineiston tiivistyminen ja abstrahoituminen eli yleiskäsitteen muodostaminen pelkistämällä, jotta tutkimus kuvaisi

tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman tiivistetyssä muodossa. Aineistolähtöisyydessä onkin keskeistä se, että itse aineiston annetaan kertoa omaa tarinaansa tutkittavasta ilmiöstä. (Kylmä & Juvakka 2014, 113.) Tässä tutkimuksessa käytetään aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Sisällönanalyysia käytetään yleisesti perusanalyysimenetelmänä kaikissa kvalitatiivisen tutkimuksen muodoissa. Yleisimmät eri nimillä kulkevat kvalitatiivisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat periaatteessa tavalla tai toisella sisällönanalyysiin. Sisällönanalyysilla tarkoitetaan yleisimmin kirjoitettujen, kuulujen tai nähtyjen sisältöjen analyysia laavana teoreettisena kehyksenä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91.)

Sisällönanalyysi perustuu ennen kaikkea induktiiviseen päättelyyn. Päättelyä ohjaavat tutkimuksen tarkoitus ja kysymyksenasettelu. Analyysissä ei ole tarpeen analysoida välttämättä kaikkea tutkimuksen tietoa, tarkoituksena on löytää vastauksia tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimustehtäviin. Huomion arvoista tässä on muistaa, että laadullisessa tutkimuksessa tutkimustehtävät voivat tarkentua ja muotoutua myös aineiston keruun tai aineiston analyysin aikana. (Kylmä & Juvakka 2014, 113.) Tässäkin opinnäytetyössä tutkimuskysymykset tarkentuivat jo melko alkuvaiheessa pariin kertaan. Niitä tarkennettiin myös kertaalleen alkuvaiheessa haastattelukysymysten laadinnan yhteydessä.

Tämän jälkeen aineisto luokitellaan, teemoitetaan tai tyypitetään. Luokittelu on näistä yksinkertaisin muoto, jossa aineistosta määritellään luokkia. Nämä voidaan lopuksi esittää taulukkona. Tämän vaiheen jälkeen analyysistä kirjoitetaan yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92–93.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä analyysi etenee haastattelujen kuuntelemisesta ja auki kirjoittamisesta haastattelujen lukemiseen ja sisällön perehtymiseen. Seuraavaksi etsitään pelkistettyjä ilmaisuja ja listataan ne. Pelkistetyistä ilmaisuista etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, yhdistellään ja muodostetaan alaluokkia. Tästä jatketaan yhdistämällä alaluokkia ja muodostetaan yläluokat. Viimeiseksi yhdistetään yläluokat ja muodostetaan kokoava käsite.

Pelkistäminen voidaan tehdä myös muulle kuin haastattelulle, esimerkiksi asiakirjalle tai dokumentille. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Esimerkkejä pelkistämisestä on esitetty taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Esimerkkejä alkuperäisilmausujen pelkistämisestä.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus
Paljon on mielestäni esimiestaidot, koska paljon esimies myös viitoittaa minkälainen henki siellä työpaikalla yleensä on.	Esimiestaidot, esimies viitoittaa minkälainen työpaikan henki on.
Mielestäni se on hyvin tärkeää, millä tavalla se esimies suhtautuu, että onko se henki semmoinen lyttävä vai kannustava.	Hyvin tärkeää, millä tavalla esimies suhtautuu. Esimies voi sanoa saman asian sekä kannustavasti että älä turhaan valita.
...jos jollakin lailla vaikeempi tai ristiriitaisempi asia, niin on kiva jakaa sitä työkaverin kanssa.	Vaikean tai ristiriitaisen asian jakaminen.
...tässä työssä ollessa tapahtuu se vertaistuki, ei oikeestaan etänä.	Työssä ollessa tapahtuu vertaistuki, ei etänä.
Se asioitten puhuminen kuitenkin, sen oman, mitä itte on kokenu, niin se on kuitenkin tärkeätä.	Asioiden puhuminen ja oman kokemuksen kertominen tärkeää.

Mahdolliset yläluokat syntyvät samalla tavalla kuin alaluokatkin, eri luokkia vertaillaan keskenään ja yhdistetään sisällöllisesti samankaltaiset luokat. Yläluokkien nimien tulee sisältää myös sen alle tulevien luokkien sisällöt. Myös ryhmitelyssä kannattaa arvioida, miten pitkälle aineistoa kannattaa ylipäätään ryhmitellä, jottei tulosten informaatioarvo vähene. Pelkistysprosessissa aineiston yleiskäsittelyä muodostettaessa, kannattaakin muistaa, ettei pyri liian nopeasti ja voimakkaasti nostamaan tutkimusaineistonsa abstraktitasoa. (Kylmä & Juvakka 2014, 118–119.)

Litteroinnin jälkeen haastatteluiden aineisto luettiin läpi muutamaan kertaan, jotta aineistosta saadaan kokonaiskuva analyysia varten. Aineistosta etsittiin merkittäviä alkuperäisiä ilmauksia, jotka pelkistettiin ja taulukoitiin (liitteet 3–6). Pelkistettyjä ilmauksia tuli yhteensä 275. Näistä etsittiin yhdistäviä tekijöitä ja niitä ryhmitellen muodostui 80 alaluokkaa. Analyysi eteni ryhmittelemällä nämä 25 yläluokaksi. Yläluokista muodostui 9 pääluokkaa. Taulukossa 2 esimerkki analyysin etenemisestä.

TAULUKKO 2. Esimerkki analyysin etenemisestä.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Asiakkaat saavat tasalaatuista palvelua.	Vertaistukea asiakastyöhön ja asiakkaiden asioihin	Vertaistukea asiakaslähtöisten palveluiden turvaamiseksi	Vertaistuki työtilanteisiin
Asiakastyöhön käytetään toisten ajatusta ja vertaistukea.			
Asiakkaan pärjäämisen haasteista keskustelua.	Asiakkaan kotona pärjäämisen pohdinta		
Pohditaan asiakkaan kotona pärjäämistä.			
Vaikeassa haavanhoidossa.	Vaikeat haavanhoidot	Vaativat hoitotilanteet	
Hankalampi haava.			
Muistisairaiden käytöshäiriössä.	Muistisairaahan hoito		
Muistisairaahan ruokailut.			

## 6 TULOKSET

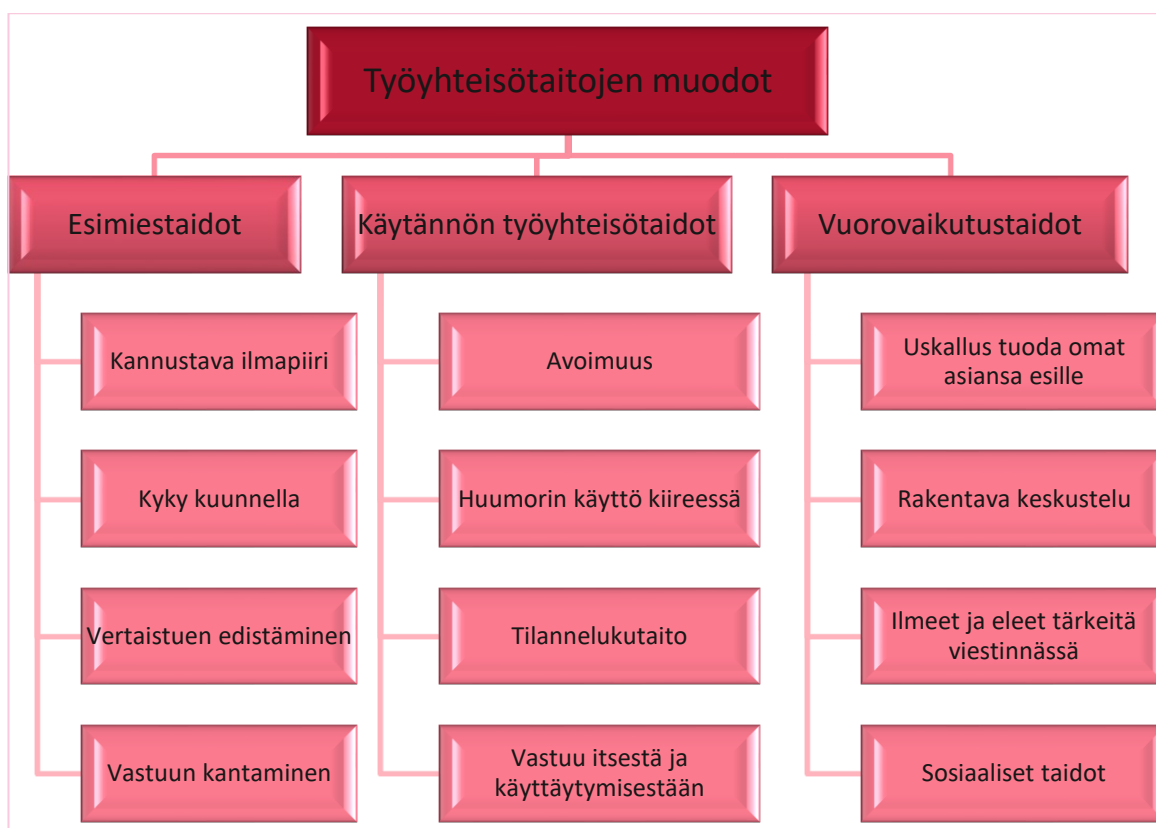
Tässä luvussa esitetään haastatteluiden tulokset tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä. Kuhunkin tutkimuskysymykseen vastataan pääluokka kerrallaan. Jokaisesta pääluokasta on muodostettu kuvio, mistä on nähtävillä kunkin pääluokan ylläluokat sekä alaluokat. Haastattelun aineiston sisällön analyysi kokonaisuudessaan, jossa mukana sekä pelkistetyt että alkuperäiset ilmaukset, on nähtävissä liitteissä 3–6. Ne ovat jaoteltu tutkimuskysymyksittäin tarkastelun helpottamiseksi.

### 6.1 Työyhteisötaitojen toteutuminen ja kehittäminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa

Tämä osio muodostaa kokonaisuuden, joka vastaa ensimmäiseen sekä toiseen tutkimuskysymykseen. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Miten työyhteisötaidot toteutuvat tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?” vastaa pääluokat työyhteisötaitojen muodot, työhyvinvointia edistävät tekijät sekä työyhteisötaitoja estävät tekijät. Toiseen tutkimuskysymykseen ”Miten työyhteisötaitoja voisi kehittää tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?” vastaa pääluokka työyhteisötaitojen kehittäminen.

#### 6.1.1 Työyhteisötaitojen muodot

Työyhteisötaitojen pääluokka koostuu kolmesta ylläluokasta (kuvio 1). Näitä ovat esimiestaidot, käytännön työyhteisötaidot sekä vuorovaikutustaidot. Alkuperäiset ilmaukset ja pelkistetyt ilmaukset ovat kokonaisuudessaan nähtävillä liitteessä 3. Pääluokka vastaa osaltaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Miten työyhteisötaidot toteutuvat tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?”



KUVIO 1. Haastattelun aineiston pääluokka työyhteisötaitojen muodot.

### Esimiestaidot

Yhtenä työyhteisötaitojen muotona nousi esiin esimiestaidot. Esimiestaidoissa tärkeänä koettiin olevan kannustava ilmapiiri. Hoitajien kokemuksen mukaan on tärkeää, onko esimiehen ja työpaikan henki lyttävä vai kannustava. Esimies viitoittaa minkälainen työpaikan henki on. Koettiin lisäksi, että oli erittäin tärkeää millä tavalla esimies suhtautuu työpaikan asioihin ja työntekijöihinsä. Nähtiin, että esimies voi sanoa saman asian sekä kannustavasti tai 'älä turhaan valita' -tyyliin.

*Paljon on mielestäni esimiestaidot, koska paljon esimies myös viitoittaa minkälainen henki siellä työpaikalla yleensä on. Mielestäni se on hyvin tärkeää, millä tavalla se esimies suhtautuu, että onko se henki semmoinen lyttävä vai kannustava. Saman asian voi sanoa sekä kannustavasti sekä että 'mullahan on puolta enemmän töitä, turhaan siinä valitat'.*

Myös esimiehen kyky kuunnella koettiin yhdeksi esimiestaidoksi. Koettiin tärkeänä, että esimies pystyisi kuuntelemaan työntekijää ja hänen sanottavaansa.

*Ja sitten tietysti tuolta esimiesten puolelta, että niinku pystyisi olemaan semmoinen, että pystyisi kuuntelemaan, mitä niillä työntekijöillä on sanottavana.*

Tärkeänä esimiehen taitona nähtiin lisäksi vertaistuen edistäminen. Koettiin johtamisen asiana, että esimies kannustaa vertaistukeen.

*...että kyllähän se niinku johtamisen asia myös se on, että siellä esimies kannustaa siihen vertaistukeen...*

Yhdeksi esimestaidoksi työyhteisötaidoissa koettiin vastuun kantamisen taito. Esimiehen tulisi olla lopullinen päättäjä, ettei työntekijöiden tarvitse päättää hänen puolestansa. Koettiin myös, että koska työyhteisössä on monia mielipiteitä, esimiehen tulisi olla se henkilö, joka antaa kuitenkin sen ns. viimeisen sanan.

*Mutta kuitenkin, että [esimies] on semmonen lopullinen päättäjä, ettei niiden työntekijöiden tarvitse päättää sen puolesta.*

*Ja on niinku monia mielipiteitä, että kuinka hommat hoidetaan. Mutta kyllä sen esimiehen pitäisi olla sen, joka antaa sen viimeisen sanan.*

### **Käytännön työyhteisötaidot**

Hoitajien keskuudessa avoimuus nähtiin merkittäväksi taidoksi käytännön työyhteisötaidoissa. Kaikkien ollessa mahdollisimman avoimia, asiat sujuvat hoitajien mielestä hyvin. Hoitajat kokivat myös, että kun heillä on avoimet välit toisiinsa työskennellessään yhdessä esimerkiksi samassa huoneessa, he pystyivät puhumaan asioista. Tämän he kokivat toteutuvan heillä hyvin.

*Kunhan kaikki mahdollisimman avoimia, niin asiat sujuvat mielestäni hyvin.*

*Kun tosiaan meillä on niin avoimet välit täällä toisiimme täällä huoneessa, että pystytään puhumaan asioista täälläkin ja se toteutuu täällä.*

Hoitajat kokivat käytännön työyhteisötaidoissa huumorin käytön kiireisessä työssä olevan tärkeää. He kokivat, että kun työssä on kiirettä ja pinna kireällä, huumori pelastaa, ajatukset selkenevät ja yhteiselo sujuu.

*Silloinkin, kun on kiirettä ja pinna kireellä, löytyy huumoria, joka pelastaa ja taas ajatukset selkenee ja yhteiselo sujuu.*

Yhtenä työyhteisötaidona esiin nousi tilannelukutaito. Koettiin, että niin sanottu pelinlukutaito on myös tärkeä ominaisuus työyhteisössä.



*Ja semmosta pelinlukutaitoa, semmonen olisi niinku todella tärkeä ominaisuus työyhteisössä.*

*...sanoisin, että tilanteen lukua...*

Hoitajat kertoivat, että vastuu itsestä ja käyttäytymisestään on tärkeä ominaisuus työyhteisötaitoissa. Koettiin, että työyhteisötaitoihin kuuluu, että jokainen pitää huolen itsestään, omasta käyttäytymisestään ja siitä minkälainen on. He kokivat myös, että itsestä huolen pitäminen riittää työyhteisötaitoissa.

*No ajattelen sillain, että kun jokainen pitää itsestään huolen ja siitä, miten käyttäytyy ja minkälainen on.*

*Niin, jos jokainen pitää itsestään huolta, niin se riittää.*

### **Vuorovaikutustaidot**

Hoitajat nostivat esille vuorovaikutustaidoista uskalluksen tuoda omat asiansa esille työyhteisössä. Tärkeää oli, että työyhteisön jäsenet pystyivät tuomaan omia asioitaan esille. Hoitajien mielestä muualla voi olla tilanteita, joissa ei uskalla sanoa, mitä ajattelee.

*...pystyy tuomaan omat asiansa esille...*

*...niin en tiedä sitten mikä tilanne siellä voi jossain muualla olla, ihan täysin päinvastainen, ettei uskalla sanoa, mitä ajattelee...*

Rakentavan keskustelun taito koettiin tärkeäksi työyhteisötaitoissa. Työyhteisössä pitäisi pystyä keskustelemaan erilaisista mielipiteistä pelkkinä asioina, sekä että yleensäkin pystyisi keskustelemaan, muuten työasiat eivät sujuisi. Tärkeää oli myös, että omaa mielipidettä ei pidettäisi ainoana ja oikeana, vaikka ne hyviä olisivatkin. Keskustelun merkitys koettiin oleelliseksi asiaksi työssä.

*No ehkä tommonen rakentava keskustelu on varmaan semmonen yks tärkeä...*

*...että ku mielipiteitä on erilaisia ja pitääkin olla, mut niistä pitää pystyä keskusteleen asioina.*

*Noo, keskustelu on mun mielestä aika niinkun oleellinen tässä munikin työssäni...*

Hoitajat kokivat, että ilmeet ja eleet ovat tärkeitä viestinnässä. Hoitajat näkivät joissakin vuorovaikutustaidon tilanteissa elekielellä, sanan painoarvolla tai muulla olevan olennaista merkitystä. Sanattoman viestinnän jäädessä pois tilanteet arveltiin koituvan haastavimmiksi. Keskustelu koettiin mielekkäimmäksi silloin, kun näkee toisen ihmisen ilmeet ja eleet.

*Jos on jotain semmosii tilanteita justiin että, se et sillä elekielellä olis jotain merkitystä, niinku siinä sanan painoarvossa tai jotain muussa... ..mutta jossain tilanteissa vois olla.*

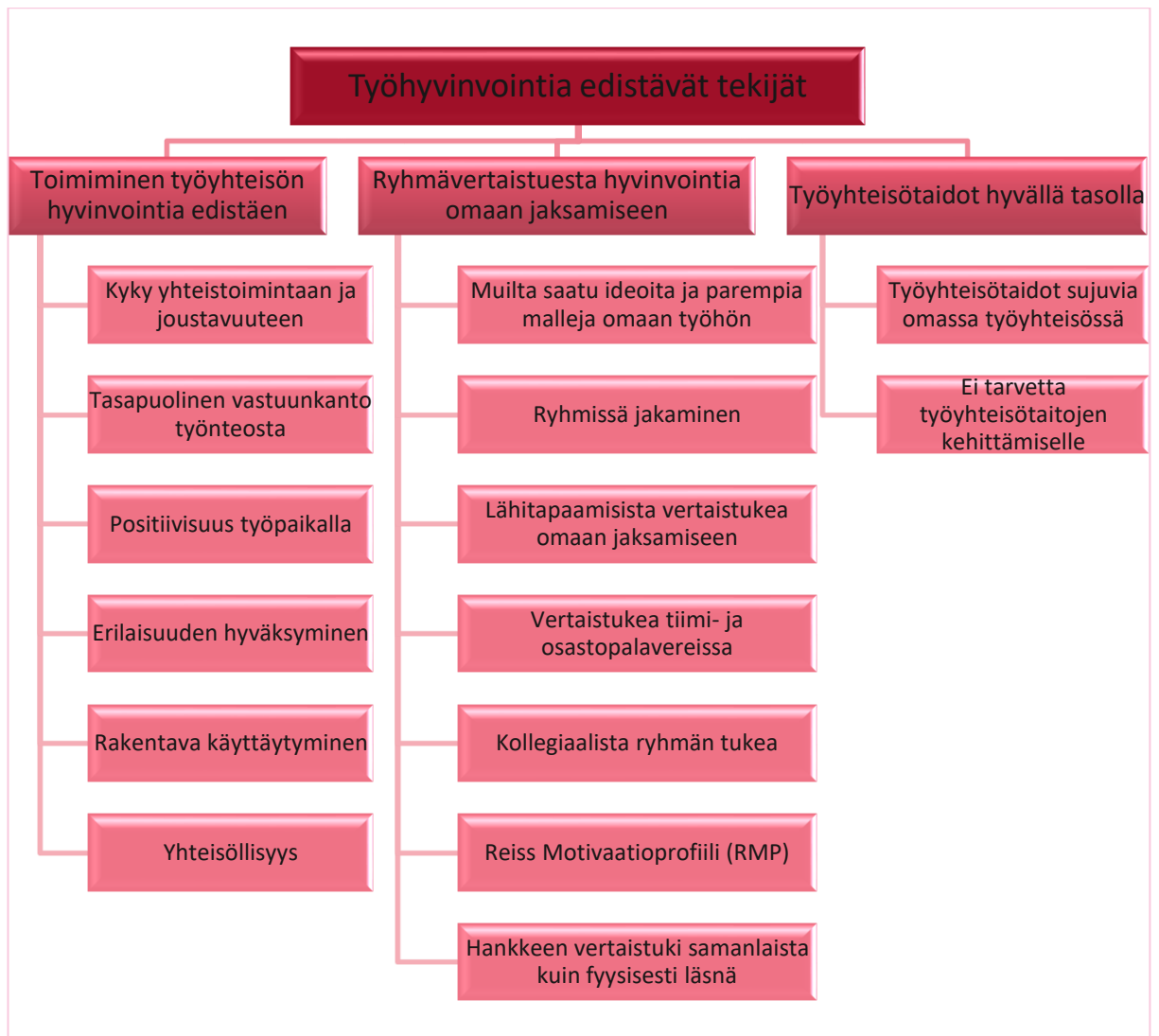
*Kun se sanatonviestintä jää kokonaan pois, niin se on varmaan aika haastavaa.*

*Keskustella silloin, kun näkee ihmisen eleet ja ilmeet.*

Vuorovaikutustaidoissa yhdeksi taidoksi koettiin sosiaaliset taidot. Hoitajat nostivat haastattelun perusteella erityisesti kuuntelemisen taidon yhdeksi tärkeäksi taidoksi sosiaalisissa taidoissa. Lahjakkuutta korostettiin myös sosiaalisissa taidoissa.

### **6.1.2 Työhyvinvointia edistävät tekijät**

Pääluokka työhyvinvointia edistävät tekijät, muodostui kolmesta yläluokasta (kuvio 2). Nämä olivat toimiminen työyhteisön hyvinvointia edistäen, ryhmävertaistuesta hyvinvointia omaan jaksamiseen ja työyhteisötaidot hyvällä tasolla. Alkuperäiset ilmaukset ja pelkistetyt ilmaukset ovat kokonaisuudessaan nähtävillä liitteessä 3. Myös tämä pääluokka vastaa ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Miten työyhteisötaidot toteutuvat tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?”



KUVIO 2. Haastattelun aineiston pääluokka työhyvinvoinnin edistävät tekijät.

### Toimiminen työyhteisön hyvinvointia edistäen

Yhdeksi työhyvinvointia edistäväksi tekijäksi hoitajat kokivat toimimisen työyhteisön hyvinvointia edistäen. Siinä nousi esiin kyky yhteistoimintaan ja joustavuuteen. Tämän nähtiin erityisesti taitona pystyä yhteistoimintaan ja luomaan ryhmänä joustavuutta.

*No sellasia taitoja, että pystyy siihen yhteistoimintaan ja kuitenkin ryhmänä niinku luomaan sitten sitä joustavuutta...*

Haastattelujen vastauksissa nousi esiin tasapuolinen vastuunkanto työnteosta. Hoitajat kokivat tasapuolisen vastuunkannon työnteosta näyttävätyvän erityisesti siten, että kaikki tietävät, mitä työtä kukin tekee. Kun jokainen kantaa itsenäisesti ns. kortensa kekoon ja yhdessä kannetaan vastuuta, auttavat siihen, että tiimi pystyy toimimaan ja työhyvinvointi toteutuu. Hoitajat kokivat lisäksi, että selkeät

työprosessit, tasa-arvoisuus ja selkeät vastuut auttavat työhyvinvointiin. Tärkeänä koettiin näiden ohella luotettavuus siitä, että työkaverit hoitavat heille annetut työtehtävät.

*..kun tiedetään kaikki, mitä työtä, työtä kuka, kukakin tekee.*

*Jokainen kantaa kortensa kekoon” niin tiimi toimii. täten työhyvinvointi myös toteutuu.*

*Sitten vielä semmonen luotettavuus, että sille tietylle henkilölle voi antaa tehtävän. Ja et tietää, että se tekee sen.*

Positiivisuus työpaikalla nousi yhdeksi työhyvinvointia edistäväksi tekijäksi. Hoitajat kokivat tärkeäksi, että työpaikalla ollaan yleensä iloisella mielellä. Erityisesti asiakastapaamisissa koettiin tärkeäksi, että työntekijän kannattaa olla enemmän positiivisella kuin huonolla mielellä. Tärkeäksi koettiin myös, että työpaikalle tullaan innokkaana omaan työhön. Lisäksi toivottiin, että työpaikalle ei tuotaisi omia ongelmia tai vaivoja.

*On niinku semmosella ilosella mielellä. Ja muutenkin kun tapaa niitä asiakkaita niin, kannattaa olla ennemmin niinku enempi semmosella positiivisella mielellä, kun aina huonolla mielellä.*

*Ainakin mun mielestä se on hyvin tärkeätä juuri, että tulee sinne työpaikalle innokkaana siihen omaan työhön.*

*Eikä tuo sitten niitä omia vaivojansa ja ongelmia sinne töihin, että...*

Haastatteluissa hoitajat nostivat erilaisuuden hyväksymisen yhdeksi työhyvinvointia edistäväksi tekijäksi. Koettiin, että työtiimeissä on erityyppisiä persoonia ja temperamenttisiä työkavereita.

*Työtiimiin kuuluu erityyppisiä persoonia, eri temperamenttisiä työkavereita...*

Hoitajat korostivat rakentavan käyttäytymisen tärkeyttä. Työyhteisössä tulisi olla niin, että kaikkien sen jäsenten olisi hyvä olla työyhteisössä. Työyhteisötaidoissa tavoitteeksi nähtiin, että työyhteisö voisi mahdollisimman hyvin. Haastatteluissa painotettiin myös, että kukaan ei olisi itse ns. piikkinä, elefanttina posliinikaupassa työyhteisössä. Katsottiin, että kaikki voivat paremmin, kun kukaan ei ole soraäänänenä. Rakentavaan käyttäytymiseen katsottiin kuuluvan myös olemisen ja

luovimisen työyhteisössä niin, ettei siellä voi liikaa tunteitaan näyttää ja olla pahalla tai hyvällä päällä.

*...olemaan yleensä niin, että kaikkien on hyvä olla siinä yhteisössä.*

*No syy olis se, koska tavoitteena työyhteisötaitoissa on tottakai, että työyhteisö vois mahdollisimman hyvin. Sen takia nämä.*

*Että ei ole itse se, joka on semmosena piikkinä, elefanttina porsliini-kaupassa taikka sitten, että.. Kun sellasiakin on joskus nähty työyhteisöissä.*

*...että jollakin tavalla..niin kaikki voi paremmin, kun ei kukaan sellainen soraääni tai jotain..*

*...siellä olemisen ja luoviminen sillai, että ylipäänsä ottaen se, että siellä ei voi liikaa alkaa tunteitansa näyttämään ja olemaan pahalla päällä taikka olemaan hyvällä päällä...*

Haastatteluissa korostui yhteisöllisyys sekä yhdessä tekemisen 'meininki'. Hoitajat kokivat työyhteisön työhyvinvointia edistävänä seikkana yhteen hiileen puhaltamisen. Heille oli tärkeää tuntea, että ollaan ns. samassa veneessä ja että työyhteisössä on yhteinen päämäärä työhyvinvointia edistävänä tekijänä. Hoitajat kertoivat, että työyhteisössä on saatu jotain yhteistä kerättyä.

*Ja sitä yhteisöllisyyttä. Ja yhdessä tekemisen meininkiä.*

*Että on niinku saatu jotain yhteistä niistä kerättyä kuitenkin.*

### **Ryhmävertaistuesta hyvinvointia omaan jaksamiseen**

Yhdeksi työyhteisötaitojen edistäväksi tekijäksi nousi ryhmävertaistuki, josta saatiin hyvinvointia omaan jaksamiseen. Ryhmävertaistuessa saatiin muilta ideoita ja parempia malleja omaan työhön. Hoitajat kokivat, että omassa työyhteisössä oli jotkin asiat paremmin ja toisissa taas päinvastoin. He kokivat, että saivat hyviä ideoita ja ajatuksia siitä, että toisinkin voi olla. Hoitajat saivat myös monia ahaaelämyksiä omaan työhön ja tiimityöhön sekä näkökantoja, miten asioita voi tehdä toisella tavalla. He olivat kokeneet ideoita omaan työhön ja toimintaan ryhmävertaistuen kautta.

*Et meillä oli joku paremmin, kun taas vaikka jossaki alueella taas toisinpäin sitte...*

*Sieltä tuli monia ahaa-elämyksiä omaan työhön ja tiimityöhön.*

*Et varmaan ihan, ihan varmaan sai hyviä niinku ideoitaki ja ajatuksia siitä, et tollaiki vois olla.*

Ryhmissä jakaminen koettiin hyvänä asiana. Hoitajat kertoivat kokeneensa pienryhmäkeskustelut ja ryhmätehtävät hyvinä. Niissä oli käyty yleisesti hyvää keskustelua eri aiheista.

*Mä koin, että ne pienryhmäkeskustelut, niin ne oli tosi hyviä ja ne ryhmätehtävät siellä.*

Hankkeen aikaisista lähitapaamisista koettiin erityisesti saadun vertaistukea omaan jaksamiseen. Hoitajat olivat osallistuneet hankkeen lähitapaamisiin ryhmänä ja he kokivat saaneensa niistä erityisesti tukea työhyvinvointiin. Myös toiset hoitajat olivat kokeneet muualla samanlaisia tunteita työhyvinvoinnista.

*...et ne lähitapaamiset, niin ne oli tosi hyödyllisiä.*

*Kai sieltä [hankkeen lähitapaamisista] ainakin semmosta tukea on saanu, että on niinku muualla päin samanlaisia tunteita näistä, työhyvinvoinnista.*

Erytyisesti oli koettu vertaistukea tiimi- ja osastopalavereissa. Parhaimmillaan vertaistukea koettiin osastokokouksissa ja osastopalavereissa oman työyhteisön kesken. Näissä viikoittaisissa tapaamisissa hoitajat pystyivät jakamaan ja saamaan vertaistukea työtehtäviin ja asiakkaisiin liittyen. Siellä hoitajilla oli mahdollisuus keskustella yleisiä työyhteisön asioita, sekä kokea ja antaa vertaistukea toinen toisilleen.

*Meillä viikottaisissa tiimipalavereissa keskustellaan ensin yleiset asiat ja aina sen jälkeen vertaistukiasiaa työtehtäviin/asiakkaisiin liittyen.*

*Kyllä vertaistukea tämmöset osastokokoukset ja tämmöset osastopalaverit...Nehän on parhaimmillaan tai niissä on parhaimmillaan siihen vertaistukeen...*

Samaa työtä tekevien hoitajien kesken koettiin suurinta kollegiaalista ryhmän tukea, josta koettiin saavan tukea omaan työhön. Hoitajat kokivat, että he pystyivät tukemaan työssään toinen toisiaan. Kollegiaalinen ryhmän tuki nähtiin olevan

oman ryhmän välistä tukea. Siihen kuului myös ymmärtämistä ja tukemista omia työkavereita kohtaan.

*Eikös se olis sitten mitä toisilta samaa työtä tekeviltä työntekijöiltä sitten saa sitä tukee siihen omaan työhönsä.*

*Tuetaan työssä toisiamme.*

*...kollegiaalinen vertaistuki, niin näen sen, mitä me ollaan täällä asiakasohjaajan ryhmässä, niin meidän välinen tämmönen tuki...*

Reiss Motivaatioprofiili (RMP) korostui hoitajien ryhmähaastattelujen perusteella yhdeksi tärkeäksi ryhmän vertaistukea lisääväksi tekijäksi. Mittarin avulla pystyttiin käymään läpi oman tiimin asioita, mm. mitkä asiat motivoivat heitä tiiminä. He kokivat Reiss Motivaatioprofiilin olleen mielenkiintoisen, sen koettiin myös yhdistäneen heitä tiiminä.

*Reiss motivaatiomittarin avulla kävimme oman tiimin kanssa läpi mikä motivoi meidän koko tiimiä, oli mielenkiintoista ja yhdisti meitä lisää. Kävimme sitä tässä hankkeessa ensin läpi.*

Haastattelujen perusteella hankkeen vertaistuki koettiin samanlaiseksi kuin fyysisesti läsnä koetuksi vertaistueksi. Hoitajien mielestä hanke ei ole muuttanut vertaistuen kokemuksia, vertaistuki on heidän mukaansa arjessa läsnä samalla lailla kuin keskenään fyysisesti työskenneltäessä. Hanke ei ollut hoitajien mukaan tuonut mitään uutta, eikä muuttanut vertaistukikokemusta juurikaan. Koettiin, ettei asian käsittely hankkeen tapaamisissa johda mihinkään, koska siellä puhuttiin lähinnä vain oman työryhmän jäsenten kesken. Hoitajat kokivat, että pystyvät puhumaan samat asiat samalla lailla oman työyhteisön kesken, kuin hankkeen lähitapaamisissa. Vertaistuki siellä etänä tai paikan päällä ei tuonut mitään lisää.

*Et ei nää kyllä sitte nää hankkeen tapaamiset oo, mä en ainaka koe, et ne on tuonu mitää uutta tässä suhteessa.*

*...se [hanke] ei o niinku muuttanu mejjän vertaistukikokemusta mihinkään.*

*No kyllä niistä asioista, mitä siellä on puhuttu ryhmässä paikan päällä, niin me ollaan kyllä ne ihan samat asiat pystytty puhumaan täälläkin...*

### **Työyhteisötaidot hyvällä tasolla**

Yleisesti haastattelujen perusteella koettiin työyhteisötaidot sujuviksi ja ne koettiin toimivan sekä toteutuvan hyvin omassa työyhteisössä. Lisäksi koettiin työyhteisötaitojen toimivan huomattavasti paremmin samassa työhuoneessa työskentelevien kesken, kuin huoneen ulkopuolella.

*Joo sanotaan kans, että meillä on kanssa hyvin täällä omassa työyhteisössä, että toteutuu nämä [työyhteisötaidot]...*

*...yleensä tälläi täällä huoneen sisäpuolella toimii [työyhteisötaidot] huomattavasti paremmin, ku sitte vertaa, ku niinku menee tosta ovesta ulkopuolelle.*

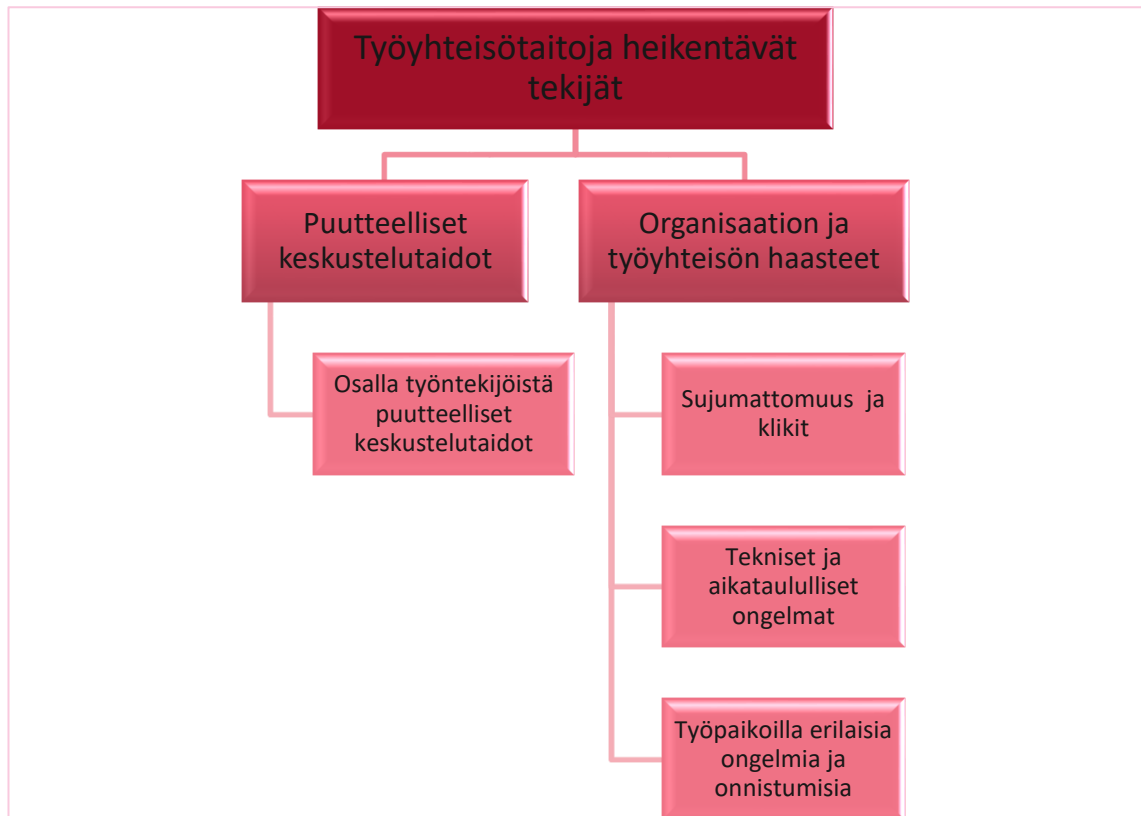
Hoitajat eivät kokeneet suurta tarvetta työyhteisötaitojen kehittämiseksi. Haastattelujen perusteella hoitajien mieleen ei tullut tarpeita työyhteisötaitojen kehittämiseksi.

*..ei tuu ny semmosia tarpeita tässä kohtaa mielee..*

### **6.1.3 Työyhteisötaitoja heikentävät tekijät**

Pääluokka työyhteisötaitoja heikentävät tekijät muodostuvat kahdesta yläluokasta (kuvio 3). Yläluokat ovat puutteelliset keskustelutaidot sekä organisaation ja työyhteisön haasteet. Liitteessä 3 on alkuperäiset ilmaukset ja pelkistetyt ilmaukset nähtävillä. Tämäkin pääluokka vastaa osaltaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Miten työyhteisötaidot toteutuvat tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?”





KUVIO 3. Haastattelun aineiston pääluokka työyhteisötaitoja heikentävät tekijät.

### **Puutteelliset keskustelutaidot**

Yhtenä työyhteisötaitoja heikentävänä tekijänä hoitajat näkivät osalla työntekijöistä olevan puutteelliset keskustelutaidot. Haastatteluissa todettiin voimakkaasti, ettei työyhteisössä toimiminen ole aina helppoa. Esille tuli, että joillakin työntekijöillä työyhteisötaidot eivät suju koskaan oikein hyvin. Todettiin myös, että työntekijän täytyisi itse oivaltaa, jos ei osaa keskustella.

*Ja tavallaan se työyhteisö, yhteisössä toimimisen niinku kaltasia asioita, niin, niin eihän se aina ole helppoo.*

*Mutta sitten on tietysti joitakin työntekijöitä, joilla ei ehkä [työyhteisötaidot] suju koskaan oikein hyvin.*

*...et kyl se täytys itte, itte oivaltaa sieltä ja lähtee sitä sieltä hakemaan, että jos, jos kokee, jos on jotenki kamala kaataa semmosta, jos joku ei osaa, osaa keskustella.*

### **Organisaation ja työyhteisön haasteet**

Organisaation ja työyhteisön haasteina koettiin sujumattomuus ja klikit. Sujumattomuutta koettiin lähinnä organisaation puolella, siitä miten organisaation toimii.

Esimiestilanteen koettiin myös aiheuttaneen haasteita organisaatiossa ja työyhteisössä. Erilaisten klikkien koettiin aiheuttavan haasteita työyhteisössä.

*No varmaan se on ollu sitä organisaation niinku sujumattomuutta ja meil oli esimiestilanne aika, aika hurja tossa sillon ku aloteltiin, että niistä puhuttii..*

Se on enemmänkin organisaatio sit, miten organisaatio toimii.

Työyhteisötaitoja heikentävänä seikkana koettiin tekniset ja aikataululliset ongelmat, jotka tulivat esille lähinnä hankkeen etätapaamisten osalta. Joissakin ryhmissä oli teknisiä haasteita eri työyhteisöjen ja kaupunkien edustusten välillä. Koettiin, että se mikä kävi toiselle ryhmälle, ei sopinut työntekijöille. Hoitajat kokivat kaikkien näiden aiheuttaneen ajoittaista ns. kapuloiden tuloa rattaisiin.

*Ja siellä meidän ryhmässä ainakin, oli niitä teknisiä haasteita, kun oli eri työyhteisöissä ja eri kaupunkien edustukset...*

*Et se mikä ois käynyt toiselle porukalle, niin se ei käynyt.. työntekijöille.*

*Et siinä tuli kaikkia semmosia kapuloita rattaisiin.*

Yhtenä organisaation ja työyhteisön haasteena nähtiin työpaikkojen erilaiset ongelmat ja onnistumiset. Hoitajat kertoivat keskustelua herättäneen, minkälaisia ongelmia ja eroja eri työpaikkojen välillä oli, missä asiat olivat paremmin tai missä jotkin asiat huonommin.

*Keskustelua käytiin kyllä..vähä niinku minkälaisia eroja meidän kaikkien eri työpaikoilla minkälaisia oli ne ongelmat, ja mimmosia missä oli paremmin ja missä huonommin joku asia.*

*On kuullut eri toimipisteiden asioista...*

#### **6.1.4 Työyhteisötaitojen kehittäminen**

Päälukka työyhteisötaitojen kehittäminen koostuu kahdesta yläluokasta, koulutusta ja harjoittelua työyhteisötaitoihin sekä esimies kehittämässä työyhteisötaitoja (kuvio 4). Alkuperäiset ilmaukset ja niistä johdetut pelkistetyt ilmaukset ovat nähtävillä liitteessä 4.



KUVIO 4. Haastattelun aineiston pääluokka työyhteisötaitojen kehittäminen.

### **Koulutusta ja harjoittelua työyhteisötaitoihin**

Työyhteisötaitojen kehittämisen yhtenä tärkeänä osa-alueena nähtiin yhteisten Teams- tapaamisten kehittämisen työhyvinvoinnin puitteissa. Haastattelujen perusteella hoitajat toivoivat, että kaupungin eri toimipisteiden kesken voisi olla yhteisiä tapaamisia Teams-ohjelman kautta työhyvinvointiin liittyen.

*Ehkä jos ajattelee laajemmin, kaupungilla voisi olla eri alueiden kanssa yhteisiä tapaamisia teamsin kautta liittyen työhyvinvointiin vaikkapa.*

Työyhteisötaitojen kehittäminen koulutuksella nähtiin yhtenä tärkeänä asiana työyhteisötaitojen kehittämisen osa-alueella. Hoitajat korostivat työyhteisötaitoja ja koulutusta tarvittavan. Työyhteisötaitojen kehittämistä yhteisillä koulutuksilla ja yhteisellä panostuksella korostettiin myös hoitajien haastatteluissa.

*No varmasti työyhteisötaitoja, koulutusta tarvii...*

*...[työyhteisötaitojen kehittäminen] yhteisillä koulutuksilla ja yhteisellä panostuksella.*

Vuosien varrella sekä hankkeen aikaisina lähikontaktipäivinä, hoitajilla oli ollut hyviä kokemuksia ulkopuolisista puhujista, yleisesti ne oli koettu hyvinä. Varsinkin Työhyvinvoinnin verkkokurssin työyhteisöluennot ja materiaalit koettiin hyvinä ja antoisina.

*Joo, no nyt kun koulutus sanottiin, kyllä siellä varmaan ulkopuolisistakin on ollut meille puhumassa vuosien varrella näistäkin asioista. Eli se on aina niinku hyvä.*

*Työhyvinvoinnin verkkokurssin työhyvinvoinnin luennot oli todella hyvät.*

### **Esimies kehittämässä työyhteisötaitoja**

Työyhteisötaitojen kehittäminen esimiehen kautta nähtiin tärkeäksi elementiksi työyhteisötaitojen kehittämisen osalta. Kehittämistä myös toivottiin lähinnä tapahtuvaksi esimiehen kautta.

*Sanoisin, että esimiehen kautta...[työyhteisötaitojen kehittäminen]*

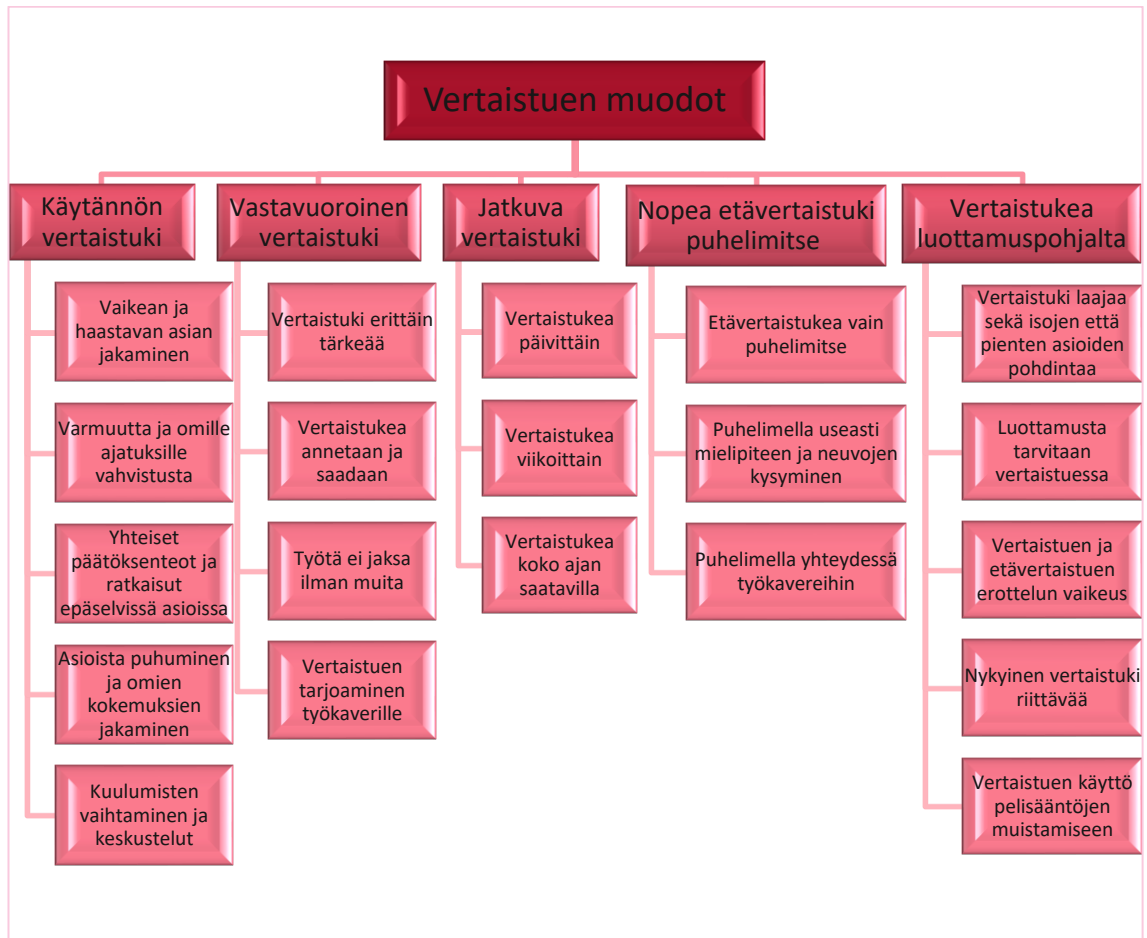
## **6.2 Työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki sekä sen kehittäminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa**

Tämä osio muodostaa kokonaisuuden, joka vastaa kolmanteen ja neljänteen tutkimuskysymykseen. Kolmanteen tutkimuskysymykseen ”Minkälaista on työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?” vastaa pääluokat vertaistuen muodot, vertaistuki työtilanteisiin, vertaistuen puitteet sekä vertaistuki pandemian aikana. Neljänteen tutkimuskysymykseen ”Miten kollegiaalista vertaistukea voisi kehittää tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?” vastaa pääluokka vertaistuen kehittäminen.

### **6.2.1 Vertaistuen muodot**

Pääluokan vertaistuen muodot koostuvat viidestä yläluokasta (kuvio 5). Yläluokkia ovat käytännön vertaistuki, vastavuoroinen vertaistuki, jatkuva vertaistuki, nopea etävertaistuki puhelimitse sekä vertaistukea luottamus pohjalta. Alkuperäiset ilmaukset ja pelkistetyt ilmaukset ovat kokonaisuudessaan nähtävillä liitteessä 5.

Pääloukka vastaa osaltaan kolmanteen tutkimuskysymykseen ”Minkälaisista on työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?”



KUVIO 5. Haastattelun aineiston pääloukka vertaistuen muodot.

### Käytännön vertaistuki

Haastattelujen perusteella hoitajat kokivat, että vaikean ja haastavan asian jakaminen kollegoiden kanssa auttaa. Koettiin ongelman tai haasteen ja niiden kokemusten jakamisen auttavan ja tuovan tunteen, ettei ole yksin ongelmien kanssa. Koettiin myös haastavien työtilanteiden riippuvan siitä, miten hoitajat kokevat tilanteen. Myös vaikeiden asioiden pohtiminen ja muisteleminen yhdessä koettiin tarpeelliseksi käytännössä.

*...jos jollakin lailla vaikeempi tai ristiriitaisempi asia, niin on kiva jakaa sitä työkaverin kanssa.*

*Tunteen, että en ole ainakaan yksin ongelmien kanssa.*

*...ja jos ne on vaikeita asioita, ni, niin sitä on niinku yhdessä taas sit pohdittu ja muisteltu, et kuinka tämä nyt meneekään.*

*Vaikeiden asioiden pohtiminen ja muisteleminen yhdessä.*

Hoitajat olivat kokeneet käytännössä varmuuden ja omille ajatuksille vahvistuksen saamisen yhdeksi vertaistuen muodoksi. Hoitajat kuvailivat näiden tunteiden vahvistuvan, jos he olivat keskustelleet kollegan kanssa. Täten he pystyivät tuntemaan varmempaa olotilaa asiakkaiden luona. He korostivat tärkeäksi asiaksi vahvistuksen saamisen toisilta hoitajilta omiin ajatuksiin. He korostivat lisäksi toimistolla puhumisen tärkeyttä asioista, jotka askarruttavat mieltä.

*...varmempi olo seuraavan kerran, jos menee sinne asiakkaiden luokse ja jos on keskustellut kollegoiden kanssa siitä...*

*Saada tavalla sitä vahvistusta omiin ajatuksiin toisilta.*

*...toimistolla ... puhutaan ... asioista mitkä askarruttaa mieltä...*

Yhteiset päätöksenteot ja ratkaisut epäselvissä asioissa koettiin vertaistueksi käytännössä. Hoitajien kesken koettiin, että on tärkeää miettiä päätöksentekoa ja ratkaisuja yhdessä, kun asiat eivät ole selkeitä.

*...ja kysyä mitä mieltä hän on...*

*...eli mietitään paljo päätöksentekoo ja niit ratkasuja yhdessä sillan, kun ne ei o kauheen selkeitä.*

Haastattelujen perusteella asioista puhuminen ja omien kokemusten jakaminen koettiin tärkeäksi. Yleisesti hoitajat kävivät läpi ja käsittelivät asioita omassa työyksikössään paljon. He kokivat, että kokemusten kautta myös viisastutaan ja työn laatu paranee. Tämä koettiin tärkeäksi samaa työtä tekevien kesken, että asioita voidaan jakaa. Asioiden käsittelyn tärkeys nousi esiin, jos oli sattunut joltain normaalista poikkeavaa.

*Se asioitten puhuminen kuitenkin, sen oman, mitä itte on kokenu, niin se on kuitenkin tärkeätä.*

*Et se on tärkeätä tietysti, ku tehdään samaa työtä, et voidaan sitte niit asoista jakaa ja...*

Kuulumisten vaihtaminen ja keskustelut koettiin hyödylliseksi käytännön vertaistuesssa. Hoitajat kokivat, että on mukavaa ja hyödyllistä kuulla, mitä muille kuuluu. Yleisesti koettiin, että keskustelu työyhteisössä on aina hyvä asia, kun voi jakaa asioita muiden kanssa. Todettiin myös, että keskustelua on myös ollut. Etänä enemmän- projektin aikana lähitapaamisissa oli enemmän keskustelua kuin etätapaamisissa. Esille nostettiin myös, että on rentouttavaa keskustella muiden kanssa, kun muutoin tekee työtä yksin.

*...kun oltiin siellä paikan päällä kaikki, niin, oltiin niissä ryhmissä ... niin se oli ihan mukavaa ja hyödyllistä ja kiva kuulla, mitä muille kuuluu...*

*Se on myös rentouttavaa, että voi sitten keskustella muiden kanssa, kun muuten tekee yksin sitä työtä.*

### **Vastavuoroinen vertaistuki**

Yhtenä vertaistuen muotona oli vastavuoroinen vertaistuki. Vertaistuki koettiin erittäin tärkeänä puolin ja toisin. Hoitajat kokivat, että kun tehdään samaa työtä, vertaistuki on hyvin oleellista. Vertaistuki nähtiin myös erittäin merkityksellisenä elementtinä hoitotyössä. Työntekeminen nähtiin hirvittävän paljon hankalampana ja vaikeampana ilman vertaistukea.

*Erittäin tärkeenä koen sen puolin ja toisin.*

*Kun tehdään samaa työtä, niin sillohan se vertaistuki on niinko hyvinkin oleellista.*

Hoitajat kokivat, että vertaistukea annetaan ja saadaan. Vertaistukea lisäksi pyydetään ja saadaan. Vertaistuen antaminen koettiin kollegoiden auttamisena ja samalla tuen saamisena keskustelunkin kautta. Vertaistuki nähtiin avun antamisena puolin ja toisin.

*... paljon autan kolleegoita.*

*...yhtä lailla sitä antaa, kuin saakin.*

*...se on keskustelua ja samalla antaa sitä tukea*

Hoitajat kokivat, että työtä ei jaksakaan ilman muita. He kokivat, etteivät jaksaisi, jos työhyvinvointi ei olisi sillä tasolla, mitä se nyt on. He kokivat tarvitsevänsä muita työntekijöitä. Hoitajien mielestä työtä ei jaksaisi yksinään ilman muita.

*... en jaksaisi, jos ei työhyvinvointi olisi sillä tasolla, mitä nyt on.*

*... et ei tätä työtä kyl varmaan ihan yksinään, yksinään jaksais, jos ei muita olis.*

Hoitajat kokivat, että vertaistuen tarjoamiseen on aina mahdollisuuksia. Koettiin, että voisi esimerkiksi kysyä työkaverilta, miten hän on pärjännyt tai miltä hänestä on tuntunut. Aina ei hoitajien mukaan tarvitse odottaa, että joku sanoo olleensa hankalassa tilanteessa, vertaistukea voi tarjota muutoinkin.

*Ja sitä vois ihan oikeesti vaikka tarjotakin sitä tukee...*

*... ja kysyy sitten vaikka työkaverilta, et mites te ootte tän kanssa pärjännyt ja miltä tää on tuntunu*

*...Eikä tarvii aina odottaa, ett joku sanoo et on ollu jossain hankalaa.*

### **Jatkuva vertaistuki**

Vertaistukea tapahtuu ja sitä käytetään käytännössä päivittäin työvuorossa ollessa. Tukea annetaan ja saadaan monta kertaa päivän aikana. Vertaistuen koettiin olevan läsnä päivittäin ja helposti saavutettavissa. Vertaistukea oli myös mukana päivittäisissä keskusteluissa.

*...niin sitä semmosta tukea tässä ihan päivittäin monta kertaa päiväs tehdään.*

*Se vertaistuki on meillä kyllä joka päivä läsnä ja helposti saavutettavissa.*

Vertaistuen antaminen nähtiin, jos ei päivittäisenä, niin ainakin viikoittaisena asiana. Vertaistukea oli kuitenkin koko ajan saatavilla, sitä annetaan hoitajien mukaan koko ajan. Koettiin myös, että vertaistukea pitäisi olla koko ajan, että se säilyisi. Hoitajat kertoivat olevansa niin tiivis työyhteisö, että he pystyivät keskustelemaan toistensa kanssa.

*...ei välttämättä o [vertaistukea] päivittäin, mutta on ihan viikoittain*



*Annetaan vertaistukea koko ajan.*

*...me ollaan niin tiiviisti yhdessä ja pystytään keskustelemaan toistemme kanssa näist asioista...*

### **Nopea etävertaistuki puhelimitse**

Etävertaistukea nähtiin annetun vain puhelimitse, puhelinta lukuun ottamatta ei ollut ollut etävertaistukea hoitajien mukaan. Puhelimen nähtiinkin olevan ainoan etäyhteys mahdollisuuden. Puhelimitse koettiin etäyhteysvertaistukea annetun työkavereille. Vertaistukea koettiin annetun esimerkiksi asiakaskäynnin jälkeen työkaverin kanssa puhelimitse tuuletussoitoina tai hankalasta asiakkaasta keskustelun tai muun vastaavan merkeissä. Puhelimitse saatettiin useinkin kysellä työkaverilta mielipidettä ja neuvoja. Puhelimitse oltiin paljon yhteydessä työkavereihin varmistellen asioita varsinkin uusissa tilanteissa. Puhelimitse yhteydenpidon työkavereihin nähtiin olevan paljon tapahtuvaa.

*Ainoa etäyhteys on puhelin.*

*Asiakaskäynnin jälkeen työkaverin kanssa puhelimitse tuuletussoittoa tai hankala asiakas tai muuta.*

*Puhelimitse ollaan enemmän työntekijöiden kanssa yhteydessä.*

### **Vertaistukea luottamus pohjalta**

Vertaistuki koettiin laajana sekä isojen että pienten asioiden pohdintana. Siihen kuuluu sekä pienten, käytännön asioiden pohdintaa, sekä isojen myös. Nähtiin, ettei aina pohdita kauhean suuria kokonaisuuksia. Toisaalta vertaistuki ajateltiin melko laajana käsitteenä.

*...ne ei o kauheen ... suuria kokonaisuuksia mitä tässä pohditaan. ihän käytännön asioita.*

*...tämmösiä on tietysti niitä vähän isompia asioita.*

*...pitää sisällään monen moista tähän [vertaistukeen] liittyen.*

Vertaistuessa nähtiin tarvittavan luottamusta ja vertaistuen koettiin perustuvan siihen. Etävertaistuen koettiin toimivan, kun tunnetaan entuudestaan eikä luottamusta nähty alkuun välttämättä syntyvän Teams- ohjelmaa käytettäessä. Vertaistukea ja etävertaistukea oli myös vaikea erotella toisistaan.

*Kai se vertaistuki tarvis niinku tulla sieltä luottamuksen pohjalta...*

*...teamsin kautta ensimmäistä kertaa, niin voisin kuvitella, et ainakin alkuun, että se luottamus ei ole syntyny vielä siinä vaiheessa teamsin kautta.*

*No etävertaistuki toimii tälläses, kun, kun tunnetaan toisemme niinku entuudestaan...*

*No en mä nyt ainakaan osaa niinku erotella [vertaistukea ja etävertaistukea] ja muistaa niin kauheesti.*

Hoitajien kesken vertaistukea käytetään työyhteisön sääntöjen, toimintamallien ja sopimuksien kertaamiseen yhdessä sekä tiedon siirtoon. Lisäksi koettiin, että nykyinen vertaistuki on riittävää ja ajateltiin, ettei asioiden toistaminen välttämättä tuo lisäarvoa.

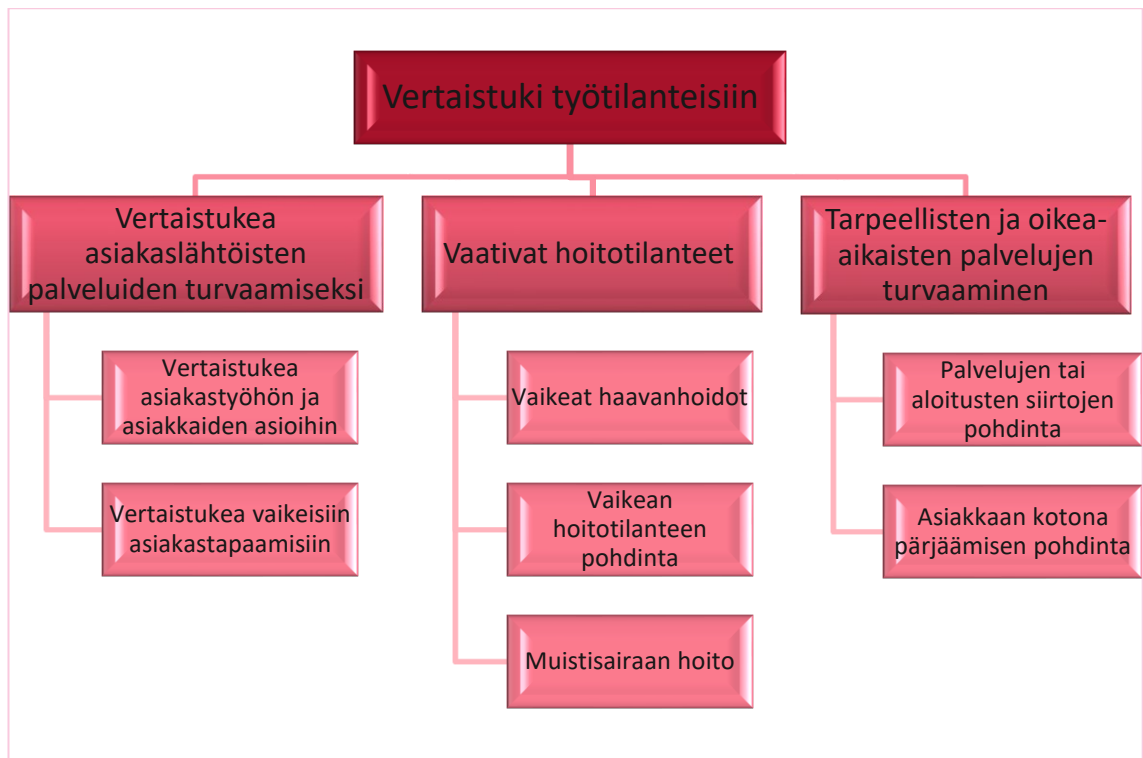
*...ja sitten työyhteisön sääntöihin ja toimintamalleihin ja sopimukseen niitä kerrataan yhdessä ja käytetään tukea...*

*...että muistetaan ne pelisäännöt ja miten oli sovittu, että kukakin toimii tässä kohtaa ja miten tiedonsiirto kulkee nimenomaan*

*Ei kaivata mitään sellaista tukea, mitä ei nyt jo saisi.*

## **6.2.2 Vertaistuki työtilanteisiin**

Pääloukka vertaistuki työtilanteisiin, koostuu yläluokista vertaistukea asiakasläh- töisten palveluiden turvaamiseksi, vaativat hoitotilanteet ja tarpeellisten ja oikea- aikaisten palvelujen turvaaminen (kuvio 6). Alkuperäiset ilmaukset ja pelkistetyt ilmaukset ovat kokonaisuudessaan nähtävillä liitteessä 5. Myös tämä pääloukka vastaa kolmanteen tutkimuskysymykseen ”Minkälaista on työntekijöiden keski- näinen kollegiaalinen vertaistuki tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?”



KUVIO 6. Haastattelun aineiston pääluokka vertaistuki työtilanteisiin.

### **Vertaistukea asiakaslähtöisten palveluiden turvaamiseksi**

Hoitajat käyttävät vertaistukea asiakaslähtöisten palveluiden turvaamisessa asiakastyöhön ja asiakkaiden asioihin. Vertaistukea tarvitaan, jotta asiakkaat saisivat tasalaatuista palvelua. Asiakastyössä käytetään apuna lisäksi toisten ajatuksia ja vertaistukea. Vertaistukea tarvitaan myös mielenterveys-, päihdeongelmaisten ja sosiaalisesti syrjäytyneiden asiakkaiden kohdalla.

*... mikä tahansa asiakkaan asia.*

*No.. no asiakasasioissa, jos ajattelee, niin, niin tietysti sitä, että, että asiakkaat saa tasalaatuista palvelua...*

*Asiakastyöhön tietysti käytetään sitä toisten ajatusta ja vertaistukea...*

Vaikeisiin asiakastapaamisiin tai tilanteisiin koettiin tarvittavan vertaistukea. Esimerkiksi heti vaikeiden kotikäyntien jälkeen hoitajat pystyivät välittömästi kertomaan työtoverille, jos tarvitsi työnohjausta.

*Varmaan ainakin vaikeisiin asiakas, jos on vaikka vaikeita asiakastapaamisia tai tilanteita, niin varmaan niihin ainakin.*

*Kun joku tulee kotikäynniltä esimerkiksi, niin sitä pystyy tässä meidän huoneessa aika välittömästi kertomaan, jos tavallaan semmosta työnohjausta siinä, heti sen käynnin jälkeen...*

### **Vaativat hoitotilanteet**

Vaativien hoitotilanteiden läpikäymiseen koettiin tarvittavan vertaistukea. Yhdessä pohdinnan koettiin tuovan vertaistukea vaikeiden hoitotilanteiden kohdalla. Tällaisia olivat esimerkiksi vaativat haavanhoidot tai kummallisesti käyttäytyvä Marevan -arvo, jolloin hoitajat pohtivat Marevan -annosta yhdessä. Hoitajat kokevat tarvitsevat vertaistukea myös sopivan hoitotavan valintaan, mikä toimii asiakkaalle ja mikä ei. Myös heti sairaalaan lähettämiseen käytetään vertaistukea.

*... toiselle asiakkaalle voi toimia joku muu hoitotapa samaan asiaan ja toiselle toinen.*

*..jos muutenkin vaikka vaikeempi hoitotilanne, niin...*

*...Marevan arvo käyttäytyy aivan kummallisesti, monta kertaa voidaan miettiä sitä, että kuinka tehtäis sen kanssa...*

Vaativina hoitotilanteina koettiin myös muistisairaahan hoito. Vertaistukea tarvitaan muistisairaahan käytöshäiriöissä. Hoitajat käyvät keskenään keskustelua lisäksi muistisairaahan ruokailuun liittyvissä asioissa.

*Varmaan ainakin muistisairaiden käytöshäiriöissä...*

*Niin ja muistisairaahan ruokailu, että muistaa syödä.*

*Juurikin käydä esim. muistisairaiden ruokailuun liittyvissä asioissa keskustelua työkavereiden kanssa...*

### **Tarpeellisten ja oikea-aikaisten palveluiden turvaaminen**

Tarpeellisten ja oikea-aikaisten palveluiden turvaamiseen hoitajat kertoivat tarvitsevänsä vertaistukea. Hoitajat pohtivat yhdessä palvelujen tai aloitusten siirtoja sekä palvelujen lisäämistä. Myös palvelujen siirtoja tai aloituksia eri tiimeille hoitajat pohditaan.

*Ilman muuta pohditaan kyllä palvelujen lisäämistä.*

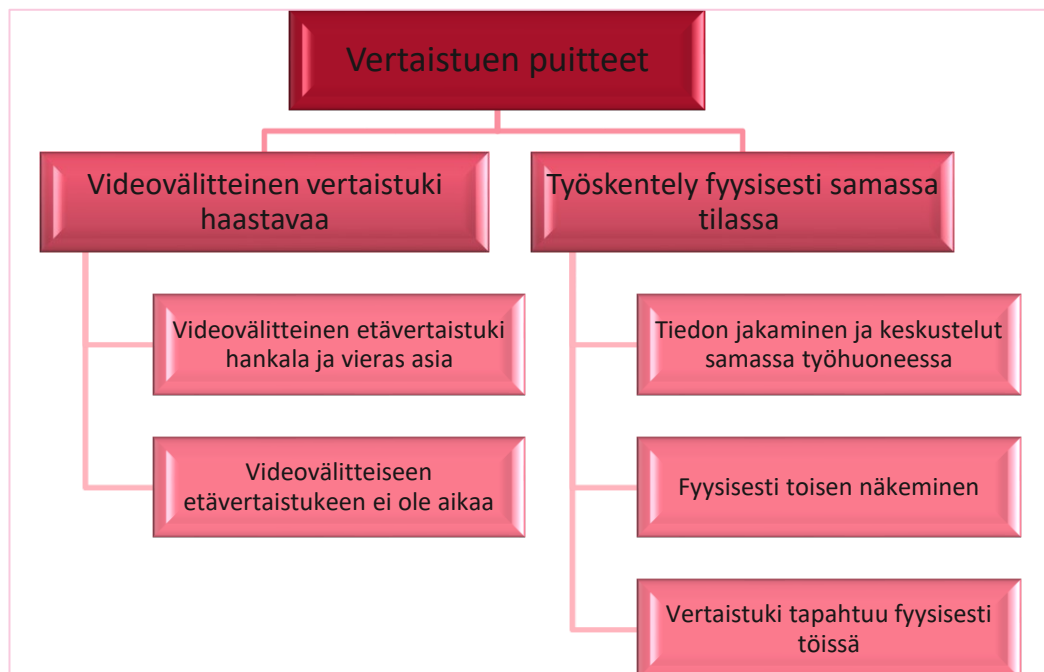
*...tai miettii mitä palveluita tai siirretään kotiutustiimille alotukset vai omalle tiimille tai mitä..*

Tarpeellisten ja oikea-aikaisten palveluiden turvaamisessa hoitajat nostivat esille asiakkaan kotona pärjäämisen pohdinnan. Hoitajat keskustelevat keskenään asiakkaan pärjäämisen haasteista sekä asiakkaan kunnon huonontumisesta, milloin asialle pitäisi tehdä jotakin.

*...kun asiakkaan kunto alkaa meneen huonommaksi, niin kyllä täällä keskustellaan pitäskö alkaa sitten tekeen sille sitten missä vaiheessa jotakin oikeesti...*

### 6.2.3 Vertaistuen puitteet

Pääloukka vertaistuen puitteet sisältää kaksi yläluokkaa (kuvio 7). Nämä ovat videovälitteinen vertaistuki haastavaa sekä työskentely fyysisesti samassa tilassa. Alkuperäiset ilmaukset ja pelkistetyt ilmaukset on esitetty liitteessä 5. Pääluokka vastaa osaltaan kolmanteen tutkimuskysymykseen ”Minkälaista on työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?”



KUVIO 7. Haastattelun aineiston pääluokka vertaistuen puitteet.

### **Videovälitteinen vertaistuki haastavaa**

Videovälitteinen etävertaistuki koettiin hankalana ja vieraana asiana. Hoitajat olivat kokeneet, etteivät ole osanneet kaivata etävertaistukea ja ettei siihen ollut heidän mielestään aikaa.

*Varmaan vähän vieraampikin asia, ainakin mulle, enkä tiedä onko sitä [etävertaistukea] niinkään kaivattukaan.*

*Ainakaan mä itse en ole osannut sellasta [etävertaistukea] kaivata.*

### **Työskentely fyysisesti samassa tilassa**

Hoitajat pystyivät jakamaan tietoa keskenään ja keskustelemaan samassa työhuoneessa asioistaan työkavereiden kesken. Koettiin, että asioiden jakaminen onnistuu helposti yhteisessä työhuoneessa ja työtilassa oltaessa.

*Oon tässä jokseenki, mutta kuitenkin sillee, että kun meitäkin kaksi tässä samassa huoneessa on, niin sitten jaetaan niin kun tietoa keskenämme ...*

*...onnistuu helposti, kun on yhteinen huone.*

Mikäli toista ei näe fyysisesti, se koettiin toisenlaiseksi. Fyysisesti toisen näkeminen kasvotusten koettiin enemmän mieleiseksi, kun etäyhteydessä ihmiset jäävät hoitajien mielestä yksiuotteisiksi. Vertaistuen koettiin tapahtuvan työssä ollessa, fyysisesti toisen nähdessä.

*Ite ainakin henkilökohtaisesti tykkään nähdä ihmisen kasvotusten...*

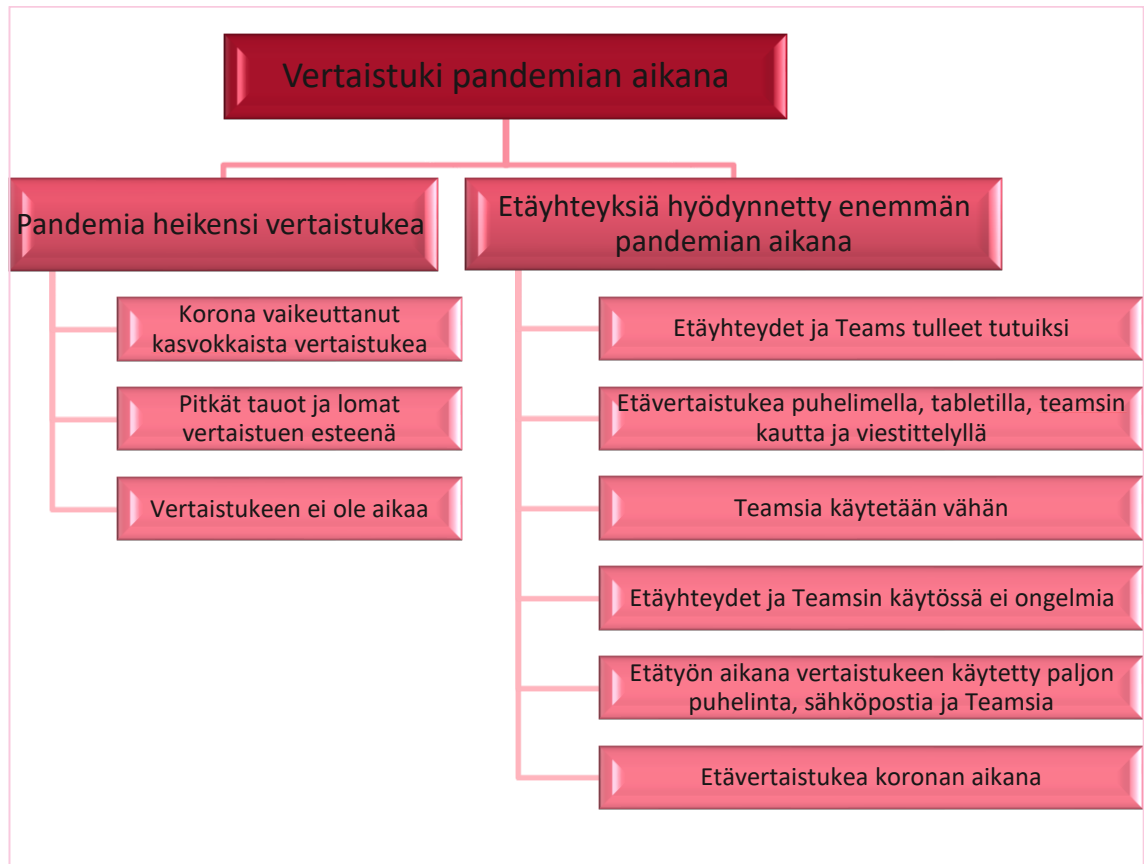
*Puhelimessa ja teamsissa ihmisest jäävät jotenkin niin yksiuotteisiksi.*

*...voi mennä toisen luokse ihan fyysisesti, sh huoneeseen, kahvihuoneeseen, esimiehen huoneeseen.*

### **6.2.4 Vertaistuki pandemian aikana**

Pääluokka vertaistuki pandemian aikana koostuu kahdesta yläluokasta (kuvio 8). Yläluokat ovat pandemia heikensi vertaistukea ja etäyhteyksiä hyödynnetty enemmän pandemian aikana. Alkuperäiset ilmaukset ja pelkistetyt ilmaukset

ovat nähtävillä liitteessä 5. Tämäkin pääluokka vastaa kolmanteen tutkimuskysymykseen ”Minkälaista on työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa?”



KUVIO 8. Haastattelun aineiston pääluokka vertaistuki pandemian aikana.

### **Pandemia heikensi vertaistukea**

Korona oli vaikeuttanut vertaistukea kasvokkain, sen nähtiin olleen vaikeampaa. Koronan alkaessa hoitajat eivät olleet enää tavanneet hankkeen lähitapaamisissa. Pitkät taudit ja lomat nähtiin olleen vertaistuen esteenä, kesälomat olivat hankaloittaneet tapaamisia. Koettiin myös, ettei vertaistukeen ole aikaa. Hoitajat toivoivat erillistä aikaa vertaistukeen.

*... korona-aikaanhan tää on ollu vähä sitte heikompaa.*

*Voisi varata erillisen ajan vertaistukea varten.*

### **Etäyhteyksiä hyödynnetty enemmän Pandemian aikana**

Etäyhteydet ja Teams- ohjelma olivat tulleet pandemian aikana tutuiksi. Koettiin, että vanhemmillakin työntekijöillä on ollut mahdollisuus oppia niiden käyttöä. Hoitajat totesivat pakostakin oppineensa käyttämään etäyhteys ohjelmia. Etävertaistukea puhelimella, tabletilla, Teams-ohjelman kautta ja viestittelyllä pääosin hoitajien kesken. Teams- ohjelma on käytössä, mutta ei oltu juuri hoitotyössä ole käytetty. Etäyhteyksissä ja Teamsin käytössä ei ollut käytön aikana mainittavia ongelmia. Etätyön aikana vertaistukeen oli käytetty paljon puhelinta, sähköpostia ja Teamsia.

*Et pakostakin oppii käyttää tälläisiä etäyhteyksiä.*

*Puhelimitse jutellaan työkavereiden kanssa kyllä, sillä kotihoito on liikkuvaa työtä.*

*Puhelin ja sähköposti välineinä etätyön aikana, viestiteltiin tiiviisti.*

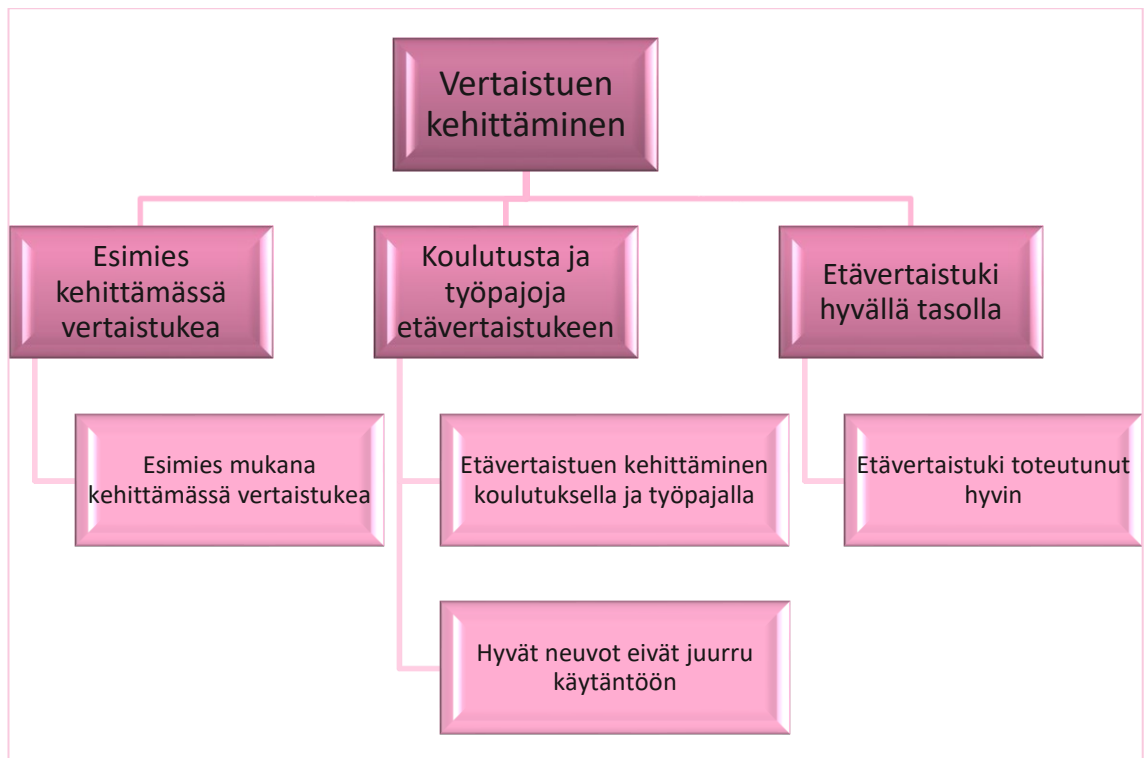
*Tietoteknistä tukea koronakaranteenissa olevalle työkaverille, esim. RAI-arvointeja.*

*Koronan aikana Teams tullut tutuksi.*

### **6.2.5 Vertaistuen kehittäminen**

Pääloukka vertaistuen kehittäminen sisältää kolme yläluokkaa, esimies kehittämässä vertaistukea, koulutusta ja työpajoja etävertaistukeen sekä etävertasituki hyvällä tasolla (kuvio 9). Alkuperäiset ilmaukset ja niistä johdetut pelkistetyt ilmaukset ovat nähtävillä liitteessä 6.





KUVIO 9. Haastattelun aineiston pääluokka vertaistuen kehittäminen.

### **Esimies kehittämässä vertaistukea**

Haastattelujen perusteella hoitajat toivoivat, että esimies olisi mukana kehittämässä vertaistukea yhdessä työntekijöiden kanssa.

*...[esimies] kehittämässä siellä meidän kanssa yhdessä [vertaistukea]*

### **Koulutusta ja työpajoja etävertaistukeen**

Etävertaistukea toivottiin kehitettävän koulutusten ja työpajojen kautta. Hoitajat toivoivat, että heille olisi järjestetty riittävästi koulutusta etävertaistukeen. Toivottiin myös työpajaa, millä koko ryhmää sitoutetaan. He mainitsivat myös kokevansa, etteivät hyvät neuvot luultavimmin kuitenkaan juurru käytäntöön.

*... toivosin ... että siihen sais sitten riittävästi koulutusta sitten siihen [etävertaistukeen].*

*Ja sitten et sais semmosen työpaja tyyppisen, millä sit koko ryhmää sitoutettas siihen [etävertaistukeen].*

*...niistä hyvistä neuvoista ei tuu niinku pysyviä tapoja, vaan ne jää jonnekin matkan varrelle.*

**Etävertaistuki hyvällä tasolla**

Hankkeen aikana etävertaistuen koettiin toteutuneen hyvin. Etävertaistuen koettiin olevan hyvällä tasolla haastattelun aikaan.

*Hyvin [etävertaistuki toteutunut hankkeen aikana].*

## 7 POHDINTA

Tässä luvussa käydään ensin läpi tutkimuksen luotettavuustarkastelu sekä tutkimuksen eettisyys. Sen jälkeen esitetään tulosten tarkastelu ja johtopäätökset aiempiin tutkimustuloksiin sekä kirjallisuuteen suhteutettuna. Lopuksi esitetään tulosten tarkastelun pohjalta syntyneet kehitysehdotukset ja jatkotutkimusaiheet.

### 7.1 Tutkimuksen luotettavuustarkastelu

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tulee arvioida samalla tavoin, kuten muidenkin tutkimusten (Hirsjärvi ym. 2013, 232). Tutkimustilanteiden vakioiminen on lähes mahdotonta tarkastellessa ihmisen käyttäytymistä, toimintaa tai ajattelua. Luotettavuus jää tutkijan arvioinnin ja perustelujen varaan laadullisessa tutkimuksessa. Yleiset luotettavuusmittarit tieteellisessä tutkimuksessa ovat reliabiliteetti (tulosten pysyvyys) ja validiteetti (tutkitaan oikeita asioita). (Kananen 2017, 173, 175.) Näiden käyttöä laadullisessa tutkimuksessa on kritisoitu, koska ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä vastaten niihin tarpeisiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136). Kylmä & Juvakan (2007, 127) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida uskottavuudella, vahvistettavuudella, reflektiivisyydellä sekä siirrettävyydellä, joilla myös tämän tutkimuksen luotettavuutta arviointiin.

Uskottavuudella tarkoitetaan tutkimuksen ja sen tulosten uskottavuutta sekä sen osoittamista tutkimuksessa. On varmistettava, että tutkimuksen tulokset vastaavat haastateltavien käsityksiä tutkimuskohteesta. Tutkimuksen tulokset palauteaan tutkittaville ja heitä pyydetään arvioimaan tulosten paikkansa pitävyyttä. Toinen mahdollisuus on keskustella tuloksista ja tutkimusprosessista samaa aihepiiriä tutkivien tutkijoiden kanssa. Uskottavuutta vahvistaa lisäksi se, että tutkija on riittävän pitkään tekemisissä tutkittavan ilmiön kanssa. (Kylmä & Juvakka 2007, 128.). Tämän opinnäytetyöntekijät eivät voineet olla vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa ja keskustella tutkimustuloksista, sillä tutkijat tapasivat haastateltavat vain kertaalleen haastattelun yhteydessä ja silloinkin etänä. Opinnäyte-

työntekijät ovat keskustelleet tutkimustuloksista ohjaavan opettajan kanssa tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimusprosessi kesti kauan, mikä parantaa luotettavuutta.

Vahvistettavuus edellyttää koko tutkimusprosessin kirjaamista niin, että toinen tutkija voi seurata prosessin kulkua koko tutkimusprosessiin liittyen. Tutkijan muistiinpanoja tutkimusprosessin eri vaiheista hyödynnetään raporttia kirjoittaessa. Laadullisessa tutkimuksessa korostuu tutkimuspäiväkirjan merkitys. (Kylmä & Juvakka 2007, 128.) Opinnäytetyön prosessin etenemisestä on opinnäytetyöntekijöiden välillä keskusteltu ja suunniteltu sekä sanallisesti että kirjallisesti. Opinnäytetyöntekijät tekivät tutkimuspäiväkirjaan muistiinpanoja, joihin on myöhemmin palattu. Opinnäytetyön prosessi on pyritty kuvaamaan tarkasti sekä tehdyt valinnat perustelemaan tarkoin.

Myös Hirsjärven ym. (2013) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka kertomus kuinka tutkimus toteutettiin, koskien kaikkia vaiheita tutkimuksessa. Haastattelututkimuksessa tulee kertoa haastatteluihin käytetty aika, paikka, mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnat sekä tutkijan omaa arviointia tilanteesta. Aineiston tuottamisen olosuhteista tulee kertoa totuudenmukaisesti ja selvästi. (Hirsjärvi ym. 2013, 232.)

Tämän tutkimuksen haastattelut kestivät 38–45 minuuttia. Haastattelut toteutettiin Teamsissa koronan aiheuttaman pandemian vuoksi. Haastateltaviin oli vaikea saada kontaktia muuta kuin nimellä, vaikka videoyhteys saattoikin olla päällä. Viimeisessä haastattelussa suurin osa vastauksista tuli viesteinä chat-keskustelun puolelta. Nämä vastaukset tutkijat lukivat ääneen keskustelun synnyttämiseksi. Myös muissa haastatteluissa haastattelijat pyrkivät toistamaan osaa kysymyksistä, sillä kysymysten esittämisen jälkeen haastateltavat eivät välttämättä aluksi vastanneet mitään. Osa haastateltavista osallistui tutkimukseen oman työpäivän aikana, mikä saattoi haitata heidän keskittymiskykyänsä haastattelukysymyksiin ryhmähaastattelun aikana. Taustalta kuului välillä myös häiritseviä ääniä, koska työntekijät saattoivat olla hetkittäin muiden työntekijöiden kanssa samassa tilassa.

Haastateltavien etävälaineissä oli puutteita, mikä saattoi osaltaan vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Kaikilla haastateltavilla ei ollut haastattelutilanteeseen omaa etävälinettä, vaan osallistuivat esimerkiksi saman tietokoneen kautta. Osalla ei haastattelutilanteessa ollut käytettävissä mikrofonia tai videokuvaa, joten he kirjoittivat vastauksia viestein Teamsin chat-palvelun kautta. Myös viestittelyn kautta osallistuneet haastateltavat saattoivat osallistua samalla etävälaineellä. Haastateltavia pyydettiin esittäytymään haastattelun aluksi sekä videon että keskustelun puolella, jotta kaikki osallistujat ovat haastatteliijoilla tiedossa.

Osa haastateltavista ei täysin ymmärtänyt etä -termiä. Tämä ilmeni selkeimmin ensimmäisen haastattelun lopussa. Seuraaviin haastatteluihin varauduimme paremmin ja selvitimme vieläkin tarkemmin ja konkreettisemmin, mitä sana 'etä' tarkoittaa; kaikkea, mikä ei tapahdu lähellä kasvotusten. Kaikilla ei siltikään ollut täyttä ymmärrystä ja otaksuttiin vain Teams, Zoom yms. videovälitteiset ohjelmat etätyövälineiksi. Haastateltavat esimerkiksi kertoivat, että etävertaistuesta on kokemusta vain hankkeen osalta, etävertaistuki ei ole toteutunut ja sitä käytetään harvoin. Samaan aikaan haastateltavat kuitenkin totesivat haastattelun lopussa, että he puhuvat puhelimesta jatkuvasti. Tästä syystä osa analyysin taulukosta on poistettu analyysivaiheessa luotettavuuden parantamiseksi, jottei epäselvyyden vuoksi tulokset vääristyisivät.

Yleisesti ryhmähaastattelujen tuloksista tuli esille paljon pääluokkia ja pystyimme vastaamaan tutkimuskysymyksiin kokonaisvaltaisesti ja selkeästi. Ryhmähaastatteluihin osallistui pääosin lähihoitajia sekä heidän lisäksi sairaanhoitajia. Haastattelujen perusteella tutkimuksen tekijöille tuli vaikutelma, ymmärsivätkö haastateltavat laadullisen tutkimuksen luonteen kokonaisuutena; miksi tutkimuskysymyksiä esitetään ja miksi niihin olisi hyvä vastata pilkotusti ja yksityiskohtaisesti. Ainakin kertaalleen hoitajat puhuivat asioista ensin keskenään ilman, että mikrofoni oli päällä, kertoen siitä haastatteliijoille. Haastattelijat kannustivat puhumaan asiat myös haastattelijoiden kuullen. Tällä voi olla merkitystä tutkimuksen luotettavuuteen, mikäli kaikki vastaukset ja keskustelut eivät haastatteliijoille asti yltäneet.

Laadullisessa tutkimuksessa keskeisintä on aineiston analyysissä luokittelu. Luokittelun perusteet tulee kertoa lukijalle. Myös tulosten tulkintaan pätee tämä

vaatimus. Lukijalle tulee kertoa tarkasti, millä perusteella tutkija tekee tulkintoja ja mihin hän päätelmänsä perustaa. (Hirsjärvi ym. 2013, 232–233.). Aineiston analyysi on esitetty tässä opinnäytetyössä lukijalle vaihe vaiheelta sekä sanallisesti, taulukoina että selkeinä kuvioina. Tuloksissa esitettiin tuloksia alkuperäisin lainauksin, mikä vahvistaa tulosten paikkansa pitävyyttä. Tulosten tulkintaa on peilattu aiempiin tutkimustuloksiin ja kirjallisuuteen nähden, joka parantaa työn luotettavuutta.

Reflektiivisyys tarkoittaa, että tutkijan on tutkimuksen tekijänä oltava tietoinen omista lähtökohdistaan. Lähtökohdat on kuvattava ja tutkijan on arvioitava, kuinka hän vaikuttaa aineistoonsa ja tutkimusprosessiinsa. (Kylmä & Juvakka 2007, 128). Opinnäytetyön tekijöiden kokemattomuus tutkijoina saattaa heikentää luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta kuitenkin parantaa, kun opinnäytetyöntekijöitä on kaksi.

Siirrettävyydellä tarkoitetaan tutkimuksen tulosten siirrettävyyttä muihin vastaviin tilanteisiin. Tämä tarkoittaa esimerkiksi riittävää kuvausta tutkimuksen osallistujista ja ympäristöstä. (Kylmä & Juvakka 2007, 128). Raportissa on kuvattu tutkimuksen osallistujia ja tutkimuskontekstia tulosten siirrettävyyden arvioimiseksi.

Edellä kuvattujen luotettavuuskriteerien lisäksi saturaatio eli kylläntyminen on Kanasen (2017) mukaan yksi käyttökelpoinen luotettavuuden vahvistamiskeino. Tämä tarkoittaa, että tutkimustulokset alkavat toistua eri lähteistä ja uusia lähteitä otetaan mukaan niin kauan, kun ne tuovat uutta tietoa. (Kananen 2017, 127.) Kylläntymispiste ei välttämättä ole jokaisessa tutkimuksessa luotettava kriteeri, kun tutkitaan ihmisten kokemuksia (Vilkkä 2021, 152–153). Pitkärannan (2014, 98) mukaan haastateltavien määrä on harkinnanvaraista, mutta 15 haastateltavaa riittänee aineiston kylläntymiseen. Tässä opinnäytetyössä oli 15 haastateltavaa ja tuloksissa alkoi näkyä toistettavuus. Voidaan ajatella tutkimuksen olevan tältä osin luotettava ja haastateltavien määrä riittävä.

Ryhmädynamiikan perusilmiöt ovat aina mukana ryhmän toiminnassa, niin myös ryhmähaastattelussa. Se voi ilmentyä esimerkiksi pyrkimyksenä enemmistön mielipiteen noudattamisena. (Kylmä & Juvakka, 2007, 84–85.) Tämä on otettava

huomioon etenkin chat- keskusteluohjelman puolella olevista keskusteluista, jossa yhden etälaitteen takana oli useampi haastateltava. Näillä voi olla vaikutusta tutkimuksen luotettavuuteen. Haastattelijat korostivat haastattelun alussa, ettei ole oikeita tai väärä vastauksia.

Tutkimukselle tulisi asettaa lisäksi vaikuttavuustavoite. Koskisen, Ruuskan ja Sunin (2018) mukaan, tutkimus muuttaa ihmisten, yhteisöjen ja instituutioiden ymmärrystä ja toimintaa erilaisin tavoin. Muutos voi koskea yksittäistä prosessia, toimintatapaa, käsitettä tai tuotetta. Kun toivotut muutokset tunnistetaan, tulisi miettiä, millaisia vaikutuksia pitää saada aikaan, jotta muutokset yhteiskunnassa etenevät. Näiden perusteella hankkeelle asetetaan vaikuttavuustavoitteet, jotka tulisi olla konkreettisia, tunnistettavia ja saavutettavia. (Koskinen ym. 2018, 21, 49.)

Hyvät vaikuttavuustavoitteet ilmaisevat selkeästi, millaisia muutoksia hankkeella tavoitellaan ja millaisilla vaikutuksilla muutos saavutetaan. Kun vaikuttavuustavoitteita laaditaan, olisi hyvä muistaa, että yhteiskunnassa muutosta eteenpäin vievät ihmiset. Siksi tutkimuksesta tulisi syntyä vaikutuksia, jotka lisäävät ihmisten ymmärrystä ja ihmisten valmiuksia toimia yhteiskunnassa. Tuotteet, jotka syntyvät tutkimuksesta, kuten tieteelliset artikkelit, raportit ja esimerkiksi sovellukset, patentit, konseptit ja verkostot, ovat kaikki vaikuttavuuden välineitä vasta, kun ihmiset ottavat ne käyttöönsä. (Koskinen ym. 2018, 21, 49.) Tällä opinnäytetyöllä on pyritty vaikuttamaan yhteiskunnallisesti sosiaali- ja terveysalan muutoksiin siinä käsiteltävien aiheiden kautta, sekä yleisiin käsityksiin alasta ja alan kehittämisestä.

## **7.2 Tutkimuksen eettisyys**

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) ohjeiden mukaan vain hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla tehty tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa, sekä sen tulokset uskottavia. Tutkimuksessa tulee noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja. Näitä ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä

tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Kaikessa tutkimustoiminnassa on otettava muiden tutkijoiden työ ja saavutukset asianmukaisella tavalla huomioon niin, että heidän tutkimaa työtään kunnioitetaan sekä annetaan heidän saavutuksillensa niille kuuluva arvo ja merkitys omassa tutkimuksessaan ja sen tuloksia julkistettaessa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Tutkijan on siis toimittava toisia tutkijoita kohtaan sekä vilpittömästi että rehellisesti (Vilkkä 2021, 42). Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu lisäksi tieteellisten menetelmien käyttö, tulosten avoimuus ja vastuullisuus sekä tutkimusluvut sekä mahdollisten sidonnaisuuksien ilmoittaminen (Kananen 2017, 190).

Tutkimukseen osallistuminen on tutkittavalle aina vapaaehtoista ja hän päättää osallistumisestaan aina itse. Hyviin tapoihin kuuluu kertoa tutkittavalle haastattelutilanteeseen vastaamiseen kuluva ajasta. Tutkimukseen osallistuvan haastateltavan tulee tietää, mihin häntä koskevia tietoja käytetään. (Kananen 2017, 190, 194.)

Tälle tutkimukselle anottiin ja myönnettiin tutkimuslupa Tampereen Ammattikorkeakoulun projektipäälliköltä. Tämän opinnäytetyön tekemisessä noudatettiin hyvän tieteellisen tutkimuksen käytäntöjä, kuten rehellisyyttä, tarkkuutta ja huolellisuutta koko tutkimustyön ajan, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen ja tulosten arvioinnissa. Tässä opinnäytetyössä kunnioitettiin muiden tutkijoiden saavutuksia viittaamalla käytettyihin lähteisiin, kuten tutkimuksiin, artikkeleihin ja muuhun kirjallisuuteen, asianmukaisella tavalla. Koko opinnäytetyöprosessin ajan pyrittiin olemaan huolellisia siitä, ettei suoria lainauksia toisten tutkijoiden julkaisuista lainata, toimien näin koko tutkimuksen ajan.

Tutkimukseen osallistuville työntekijöille lähetettiin ryhmähaastattelun runko (liite 1) ja tutkimustiedote (liite 2) sähköpostitse ennen haastatteluja. Haastateltaville kerrottiin tietoisien suostumuslomakkeen allekirjoittamisesta. Tiedotteessa kerrottiin haastattelun aiheesta, kestosta, missä haastattelu pidetään ja ketkä toimivat haastattelijoina. Tiedotteessa kerrottiin haastattelun nauhoittamisesta sekä litte-roinnista opinnäytetyötä varten. Lisäksi tiedotteessa kerrottiin, että tutkimukseen



osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Siitä voi kieltäytyä ja haastattelun voi keskeyttää missä vaiheessa tahansa. Nämä asiat kerrattiin vielä haastattelun alussa.

Alkuperäisistä ilmauksista on poistettu tunnistettavat tiedot, kuten nimet ja paikkakunnat, sekä muutettu tekstiä osin yleiskielelle, joten yksittäistä haastateltavaa ei pysty tunnistamaan valmiista tutkimustyöstä. Tutkimusaineistoa säilytettiin huolellisesti ja käsiteltiin luottamuksellisesti koko tutkimuksen tekemisen ajan. Tulokset on myös pyritty raportoimaan totuudenmukaisesti niin kuin tutkijat asian ymmärtävät. Tutkimusaineistoa on säilytetty vain opinnäytetyön tekijöiden hallussa ja se tullaan hävittämään tutkimuksen päätyttyä.

### **7.3 Tulosten tarkastelu**

Tässä luvussa tarkastellaan tuloksia suhteutettuna aiempiin tutkimustuloksiin sekä kirjallisuuteen verrattuna. Keskeiset tutkimustulokset esitettynä vielä alla taulukossa 3.

TAULUKKO 3. Tutkimuksen keskeiset tulokset.

Työyhteisötaitojen toteutuminen ja kehittäminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa.	Työyhteisötaitojen muodot <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esimiestaidot</li> <li>• Käytännön työyhteisötaidot</li> <li>• Vuorovaikutustaidot</li> </ul>
	Työyhteisötaitoja estävät tekijät <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puutteelliset keskustelutaidot</li> <li>• Organisaation ja työyhteisön haasteet</li> </ul>
	Työyhteisötaitoja estävät tekijät <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puutteelliset keskustelutaidot</li> <li>• Organisaation ja työyhteisön haasteet</li> </ul>
Työyhteisötaitojen kehittäminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa.	Työyhteisötaitojen kehittäminen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koulutusta ja harjoittelua työyhteisötaitoihin</li> <li>• Esimies kehittämässä työyhteisötaitoja</li> </ul>
Työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa.	Vertaistuen muodot <ul style="list-style-type: none"> <li>• Käytännön vertaistuki</li> <li>• Vastavuoroinen vertaistuki</li> <li>• Jatkuva vertaistuki</li> <li>• Nopea etävertaistuki puhelimitse</li> <li>• Vertaistukea luottamus pohjalta</li> </ul>
	Vertaistuki työtilanteisiin <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertaistukea asiakaslähtöisten palveluiden turvaamiseksi</li> <li>• Vaativat hoitotilanteet</li> <li>• Tarpeellisten ja oikea-aikaisten palvelujen turvaaminen</li> </ul>
	Vertaistuen puitteet <ul style="list-style-type: none"> <li>• Videovälitteinen vertaistuki haastavaa</li> <li>• Työskentely fyysisesti samassa tilassa</li> </ul>
	Vertaistuki pandemian aikana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pandemia heikensi vertaistukea</li> <li>• Etäyhteyksiä hyödynnetty enemmän pandemian aikana</li> </ul>
Työntekijöiden keskinäisen kollegiaalisen vertaistuen kehittäminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa.	Vertaistuen kehittäminen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esimies kehittämässä vertaistukea</li> <li>• Koulutusta ja työpajoja etävertaistukseen</li> <li>• Etävertaistuki hyvällä tasolla</li> </ul>

### 7.3.1 Työyhteisötaitojen toteutuminen

Ryhmähaastattelut tuottivat laajan aineiston vastaten tutkimuskysymyksiimme. Tulosten perusteella työyhteisötaidot toteutuivat tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa työyhteisötaitojen eri muodoissa, työhyvinvointia edistävinä tekijöinä sekä työyhteisötaitoja heikentävinä tekijöinä. Työyhteisötaitojen muotoina tutkimuksessa ilmeni esimiestaidot, käytännön työyhteisötaidot ja vuorovaikutustaidot, joten työyhteisötaidot toteutuvat monipuolisina.

Esimiestaidoissa nousi esiin kannustava ilmapiiri, kyky kuunnella, vertaistuen edistäminen sekä vastuun kanto. Esimiehen antamalla palautteella, tuella ja kannustuksella on työilmapiiriin oma vaikutuksensa (Pennonen 2021, 121). Surakan ja Rantamäen (2013, 94) mukaan työntekijät odottavat esimiehiltä johtamisvastuun kantamista, avointa tiedottamista ja lupauksien pitämistä ja että esimies on helposti lähestyttävä, kuuntelee, tukee sekä luo hyvät työskentelyolosuhteet. Myös Aarnikoivun (2010, 71) mukaan esimiestaitoihin kuuluvat viestintä- ja vuorovaikutustaidot ja päätöksentekotaidot. Aikaisemmissa tutkimuksissa ei noussut erikseen esille esimiehen vertaistuen edistäminen.

Käytännön työyhteisötaitoina ilmeni avoimuus, huumorin käyttö kiireessä, tilannelukutaito sekä vastuu itsestä ja omasta käyttäytymisestä. Mäkisalo-Ropponen (2016, 114) mukaan työyhteisötaitoihin kuuluu yhteisten pelisääntöjen noudattaminen, hyvät käytöstavat ja kohteliaisuus sekä avoin keskustelu. Näiden lisäksi rehellisyys ja asioiden avoin käsittely ovat tärkeitä osa-alueita työyhteisötaidoissa (Aarnikoivu 2010, 123). Huumorinkäyttö kiireessä ja tilannelukutaito eivät ilmaantuneet aiemmissa tutkimuksissa.

Keskusteluihin avoimesti osallistuminen, muiden eriävien mielipiteiden salliminen, niistä keskustelu rakentavasti sekä ristiriitojen käsittely ovat oleellinen osa työyhteisötaitoja. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 114.) Hyvät vuorovaikutustaidot ovat muiden arvostamista, kuuntelua ja halua ymmärtää, keskustella, neuvotella ja ratkaista ongelmia sekä erilaisten mielipiteiden hyväksymistä. Hyvää vuorovaikutusta on lisäksi omien ajatusten ja tunteiden ilmaiseminen loukkaamatta muita. (Järvinen 2018, 41–41.) Tässä tutkimuksessa esiintyi samankaltaisia tuloksia ja vuorovaikutustaidoissa nousi selkeästi esiin uskallus tuoda omat asiansa esiin, rakentava keskustelu sekä sosiaaliset taidot. Lisäksi hoitajat kokivat, että ilmeet ja eleet ovat tärkeitä viestinnässä. Myös Salminen (2015, 136–137) toteaa, että vuorovaikutustaidot näyttäytyvät taitona tunnistaa ja hallita sanallisen viestin ohella sanaton viestintä sekä sen vaikutukset. Sanaton viestintä on ilmeitä ja eleitä, sekä esimerkiksi äänen sävyä, painotusta, tauotusta, asentoja ja liikkeitä (Honkala ym. 2017, 158).

Toimiminen työyhteisössä työhyvinvointia edistäen, ryhmävertaistuesta työhyvinvointia omaan jaksamiseen ja työyhteisötaidot hyvällä tasolla olivat työhyvinvointia edistäviä tekijöitä, jotka selvästi nousivat esiin tässä tutkimuksessa. Yhtenä työyhteisön työhyvinvoinnin edistämisenä nousi esiin tasapuolinen vastuunkanto työnteosta. Hoitajat kokivat, että kun tasapuolisesti kannetaan vastuuta työnteosta, niin tiimi toimii ja työhyvinvointi toteutuu. Samaa toteaa Salminen (2015, 51), vastuun jakautuminen pitkään epätasaisesti on työyhteisölle myrkyä, siksi jokaisen työntekijän työpanos on tärkeää.

Vesterinen (2010, 113–116) nostaa sivistyneet käytöstavat työntekijän työyhteisötaitollisiin valmiuksiin, jotka myötävaikuttavat hyvään yhteistyöhön työpaikalla jatkaen, että työyhteisötaidot pitävät sisällään vastuullisuutta ja rakentavuutta esimiestä, työtovereita, omaa itseensä sekä työtä ja sen tekemistä kohtaan. Työyhteisötaitoihin kuuluu näiden ohella velvollisuus huolehtia työpaikan viihtyvyydestä ja yhteisöllisyydestä (Mäkisalo-Ropponen 2016, 114). Samankaltaisiin tuloksiin tultiin tässä tutkimuksessa. Kyky yhteistoimintaan ja joustavuuteen sekä rakentava käyttäytyminen ja yhteisöllisyys olivat osa työhyvinvoinnin edistämiseksi toimimista. Rakentavana käyttäytymisenä nousi esiin oleminen ja luoviminen niin, ettei voi liikaa tunteita näyttää ja olla pahalla tai hyvällä päällä. Mäkisalo-Ropponen (2016, 114) mukaan tunnetaidot ovat osa työyhteisötaitoja. Positiivisuus työpaikalla oli lisäksi työhyvinvointia edistävä tekijä. Hoitajat kokivat tärkeäksi, että työpaikalle tullaan innokkaana omaan työhön. Työyhteisö kukoistaa, kun työyhteisöön tuodaan positiivista energiaa ja myönteisyyttä (Salminen 2015, 52). Myönteinen ilmapiiri edistää työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä, kun negatiivinen sitä vastoin heikentää työhyvinvointia toimien työn kuormitustekijänä (Pennonen 2021, 119). Näiden ohella hoitajat kokivat erilaisuuden hyväksymisen työhyvinvointia edistäväksi tekijäksi.

Mikkosen (2009, 28) mukaan vertaistuki voidaan ymmärtää psykologisesti tai sosiologisesti yksilön ja ryhmän toimintana tai sosiaalipsykologisesti ryhmien sisäisenä vuorovaikutuksena. Vertaistuki voi toteutua joko kahden ihmisen välisenä, pienissä ryhmissä tai tiimin sisäisenä toimintana. Vertaistuen vaatimuksena on työntekijöiden keskinäinen kollegiaalisuus ja luottamus työkaverin apuun, tukeen ja rohkaisuun. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 65.) Ryhmävertaistuesta saatu hyvinvointi omaan jaksamiseen näkyi tässä tutkimuksessa muilta saatuina ideoina ja

parempina malleina omaan työhön, ryhmissä jakamisena, lähitapaamisissa vertaistukena omaan jaksamiseen, vertaistukena tiimi- ja osastopalavereissa sekä kollegiaalisena ryhmän tukena. Hoitajat kokivat myös Reiss Motivaatioprofiilin (RMP) yhdistävänä tekijänä. Lisäksi hankkeen vertaistuki koettiin samanlaisena kuin fyysinen vertaistuki läsnä ollessa.

Hoitajat kokivat työyhteisötaitojen olevan hyvällä tasolla. Työyhteisötaidot koettiin sujuvan omassa työyhteisössä, eikä sen kehittämislle nähty tarvetta. Toisaalta hoitajat kokivat samaan aikaan puutteelliset keskustelutaidot työyhteisötaitoja heikentävänä tekijänä, joten tulokset ovat tältä osin ristiriitaisia ja hoitajien mielipiteet kahtiajakoisia. Muita työyhteisötaitoja heikentävinä tekijöinä nähtiin organisaation ja työyhteisön haasteissa sujumattomuus ja klikit, tekniset ja aikataulliset ongelmat sekä työpaikoilla erilaiset ongelmat ja onnistumiset.

### **7.3.2 Työyhteisötaitojen kehittäminen**

Työyhteisötaitojen kehittäminen tähän opinnäytetyöhön osallistuvissa organisaatioissa ilmeni toiveena sekä koulutuksesta ja työyhteisötaitojen harjoittelusta, että työyhteisötaitojen kehittämistä esimiehen kautta. Aarnikoivun (2010, 125) mukaan esimies voi edistää työyhteisötaitoja kannustamalla ja antamalla palautetta sekä ottaa itse palautetta vastaan ja kiittää siitä, palaute viestii työntekijöiden välittämisestä ja halusta kehittää toimintaa. Mönkkösen ja Roosin (2010, 116) mukaan organisaatiossa toteutettava johtajuus vaikuttaa toimintakulttuurin muotoutumiseen.

Hoitajat toivoivat koulutusta ja harjoittelua työyhteisötaitoihin sekä yhteisiä Teams- tapaamisia työhyvinvoinnin puitteissa. Teams -tapaamiset toivottiin kaupungin eri alueiden välisiksi tapaamisiksi. Tuloksissa nousi esille koulutukset työyhteisötaidoista sekä työhyvinvoinnin verkkokurssista, jotka koettiin hyvinä.

Tästä voidaan päätellä, että toiveena saattoi olla, että työhyvinvointi kehittyisi keskusteltaessa ja jaettaessa kokemuksia eri toimintatavoista, eri yksiköiden työntekijöiden kesken. Näin toimimalla ja vertailemalla esiin tulleita asioita keskenään, voisi myös oma ja koko työyhteisön työhyvinvointi kehittyä. Tämä voisi

avartaa omaa näkökantaa työhyvinvoinnista ja näin luoda mahdollisuuden uusien asioiden omaksumiselle ja kehittymiselle.

Työyhteisöt muuttuvat koko työkuulttuurin muuttuessa ja maailman tilanteen mukaan. Jokainen työntekijä ja esimies on oma yksilönsä, omine taustoineen ja asenteineen. Tämän tiedostaminen ennen kaikkea esimiestyössä, asettaa heidät tärkeään avainasemaan työyhteisössä.

### **7.3.3 Työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki**

Tulosten perusteella työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa oli vertaistukea eri muodoissa, vertaistukea työtilanteisiin, vertaistuen puitteita ja vertaistukea pandemian aikana. Vertaistuen muotoja oli käytännön vertaistuki, vastavuoroinen vertaistuki, jatkuva vertaistuki, nopea etävertaistuki puhelimitse ja vertaistukea luottamus pohjalta. Tästä voidaan päätellä, että kollegiaalinen vertaistuki on monimuotoista ja runsasta tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa.

Käytännön vertaistuki näkyi tutkimuksessa vaikean ja haastavan asian jakamisena, varmuuden ja vahvistuksen saamisena omille ajatuksille, yhteisinä päätöksentekoina ja ratkaisuna epäselvissä asioissa. Vertaistuessa tunnetaan yhteenkuuluvuutta, jaetaan kokemuksia ja saadaan tietoa jokapäiväisen elämän tueksi sekä ymmärretään toisten osallistujien samanlaiset tarpeet (Mikkonen 2009, 29; Mikkonen & Saarinen 2018, 21). Samaa tulokseen tultiin myös tässä tutkimuksessa. Hoitajat kokivat asioista puhumisen, omien kokemusten jakamisen ja kuulumisten vaihtamisen sekä keskustelut osana vertaistukea.

Vertaistuki perustuu oletukseen, että samanlaisissa tilanteissa olevat henkilöt tai joilla on saman tyyppisiä ongelmia, pystyvät jakamaan kokemuksiaan vastavuoroisesti, antaen ja saaden sitä muilta vertaisilta samojen kokemusten äärellä. (Jurvansuu & Rissanen 2018, 2). Kun työntekijät eivät usko selviytyvänsä yksin, työyhteisön jäsenet tekevät parhaansa auttaakseen ja saavat tukea toisiltaan (Merasto 2015, 8.) Tässä tutkimuksessa hoitajat kokivat vastavuoroisen vertaistuen erittäin tärkeänä. Vertaistukea annetaan ja saadaan puolin ja toisin, eikä työtä jaksaisi ilman muita. Vertaistuen tarjoaminen työkaverille nousi tutkimuksessa myös esiin. Vertaistuki oli jatkuvaa ja sitä oli saatavilla koko ajan, päivittäin

monta kertaa päivässä tai ainakin viikoittain. Hoitajat kokivat, että vertaistuki oli helposti saavutettavissa.

Heikkosen ja Ylösen (2010, 113–116) mukaan etävertaistuki esimerkiksi mobiililaittein voi tuoda ammatillista ja kollegiaalista tukea alan ammattilaisille parantaen työn laatua ja mielekkyyttä. Samaan tulokseen tultiin tässä tutkimuksessa ja nopea etävertaistuki puhelimitse ilmeni yhtenä vertaistuen muotona. Hoitajat olivat puhelimitse yhteydessä työkavereihin koko ajan ja käyttivät etävertaistukea vain puhelimitse. Vertaistukea käytettiin etenkin asiakaskäyntien jälkeen tai kysyttiin useasti mielipidettä tai neuvoja.

Meraston (2015, 8) mukaan keskeisenä kollegiaalisessa toiminnassa on luottamus. Myös O’Keefe ym. (2009) tutkimuksessa korostuivat olemassa oleva kollegiaalisuus ja luottamus ensisijaisina ominaisuuksina. Samoin tässä tutkimuksessa hoitajat kokivat vertaistuen tulevan luottamus pohjalta, sitä tarvitaan vertaistuessa. Hoitajien mielestä etävertaistuki toimii, kun tunnetaan entuudestaan. Luottamuksen rakentaminen nähdään erittäin tärkeänä asiana etätyössä (Haapakoski ym. 2020). Hoitajat käyttivät vertaistukea pelisääntöjen muistamiseen ja näkivät vertaistuen laajana sekä isojen että pienten asioiden pohdintana. Nykyinen vertaistuki oli hoitajien mielestä riittävää. Vertaistukea tai etävertaistukea ei ollut hoitajien mielestä helppo erotella.

Meraston (2015, 8) mukaan kollegiaalisuus on parhaimmillaan työyhteisön yhteen hiileen puhaltamista, jolloin yhteisenä tavoitteena on potilaan ja asiakkaan paras mahdollinen hoito. Työtilanteisiin vertaistukea tässä tutkimuksessa oli asiakaslähtöisten palveluiden turvaaminen, kuten asiakastyö ja asiakkaiden asiat sekä vaikeat asiakastapaamiset. Hoitajat kokivat, että heti kotikäynnin jälkeen pystyi välittömästi kertomaan, jos tarvitsi tavallaan työnohjausta. Vertaistuki ei ole työnohjausta, mutta siinä voi osittain olla samanlaisia piirteitä ja tavoitteita (Mäkisaloropponen 2016, 65). Muita työtilanteita oli vaativat hoitotilanteet, kuten vaikeat haavanhoidot, vaikeiden hoitotilanteiden pohdinta ja muistisairaanhoidot, sekä tarpeellisten ja oikea-aikaisten palvelujen turvaaminen. Hoitajat pohtivat esimerkiksi palvelujen tai aloitusten siirtoja sekä asiakkaan kotona pärjäämistä.

Sosiaali- ja terveysalan ammattialoilla merkitystään kasvattavat digitaidot, kuten tiedon digitaaliset jakamistaidot ja digitaaliset yhteistyötaidot (Leveälähti ym. 2019, 72). Vartiainen ja Hyrkkänen (2010) tutkimuksen mukaan etätyössä sosiaalisen vuorovaikutuksen vähentyessä muilta oppimisen mahdollisuus menetetään. Hoitajat kokivat videovälitteisen vertaistuen haastavana ja etävertaistuen hankalana sekä vieraana asiana, joten etävertaistuen mahdollisuudet eivät ehkä täysin ole hoitajille tiedossa ja käytettävissä. Hoitajat kokivat lisäksi, ettei videovälitteiseen vertaistukeen ole aikaa. Koska aiemmin tässä tutkimuksessa ilmeni, että hoitajat puhuvat paljon puhelimesta, voidaan päätellä, että hoitajat kokivat videovälitteisen vertaistuen jotenkin muusta erillisenä vertaistukena.

Vertaistuen puitteina nähtiin työskentely fyysisesti samassa tilassa. Hoitajien oli helppo jakaa tietoa ja keskustella samassa työhuoneessa. Haapakosken (2020) mukaan osa ihmisistä kokee verkossa käydyt keskustelut kasvokkaisia keskusteluja mukavammaksi, koska keskustelut eivät tapahdu samassa tilassa. Moni puolestaan kokee haastavaksi aloittaa vaikeita keskusteluja verkon kautta, kaivaten kasvokkaista kontaktia ja fyysistä lähellä oloa keskustelun toteutukseen. Toimistotyössä voidaan tukeutua kollegoihin ja keskustella mieltä vaivaavista asioista ohimennen työn lomassa. (Haapakoski ym. 2020). Tässä tutkimuksessa tuli esille, että osa hoitajista keskustelee mielellään silloin, kun fyysisesti näkee toisen ja vertaistuki tapahtuu fyysisesti töissä.

Koronaviruksen aiheuttama pandemia vaikutti vertaistukeen pandemian aikana. Pandemia sekä heikensi vertaistukea että etäyhteyksiä hyödynnettiin pandemian aikana. Pandemia vaikeutti kasvokkaista vertaistukea, myös pitkät tauot ja lomat olivat vertaistuen esteenä. Hoitajat tapaavat vain palaverissa, jolloin vertaistukeen ei ollut aikaa. Heikkosen ja Ylösen (2010, 113) mukaan ammattilaisten tukemisella teknisillä välineillä on tärkeä merkitys ammatillisen osaamisen, työn laadun ja työssä jaksamisen parantamisen näkökulmasta. Pandemian aikana etäyhteyksiä kuitenkin hyödynnettiin enemmän ja etäyhteydet sekä Teams tulivat hoitajille tutuiksi. Etävertaistukea oli puhelimen ohella tabletilla, Teamsin kautta ja viestittelyllä. Toisaalta Teamsia hoitajat käyttivät vähän. Etäyhteydet ja Teamsin käytössä hoitajat eivät kokeneet ongelmia.



### 7.3.4 Kollegiaalisen vertaistuen kehittäminen

Tulosten perusteella kollegiaalisen vertaistuen kehittämiseen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa toivottiin esimiestä kehittämässä vertaistukea sekä koulutusta ja työpajoja etävertaistukeen. Hoitajien toiveena oli, että esimies olisi vertaistuen kehittämisessä mukana yhdessä työntekijöiden kanssa.

Etävertaistukeen toivottiin koulutusta sekä työpajaa sitouttamaan koko henkilökuntaa siihen. Hoitajat kuitenkin kokivat, ettei hyvät neuvot juurru käytäntöön. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010) edellyttää, että laitteen käyttäjällä on oltava laitteen käytön vaatima koulutus sekä kokemus.

## 7.4 Johtopäätökset

Tutkimustulokset osoittavat työyhteisötaitojen ja kollegiaalisen vertaistuen monimuotoisuuden. Työyhteisötaidot toteutuivat monimuotoisina, työhyvinvointia edistävinä tekijöinä sekä työyhteisötaitoja heikentävinä tekijöinä. Työyhteisötaitojen muodot ilmenivät tutkimuksessa esimiestaitoina, käytännön työyhteisötaitoina ja vuorovaikutustaitoina. Esimiestaitoina hoitajat kokivat kannustavan ilmapiirin, kyvyn kuunnella, vertaistuen edistämisen sekä vastuun kannon. Työyhteisön kannustava ilmapiiri muotoutuu yhdessä työntekijöiden kanssa, mutta esimiehellä on siinä ratkaiseva rooli.

Käytännön työyhteisötaitoina ilmeni avoimuus, huumorin käyttö kiireessä, tilan nelukutaito sekä vastuu itsestä ja omasta käyttäytymisestä. Vuorovaikutustaidoissa nousi esiin uskallus tuoda omat asiansa esiin, rakentava keskustelu sekä sosiaaliset taidot. Ilmeet ja eleet nähtiin tärkeinä viestinnässä.

Useat tekijät toimivat työhyvinvointia edistävinä tekijöinä. Toimiminen työyhteisössä työhyvinvointia edistämiseksi nähtiin kyky yhteistoimintaan ja joustavuuteen, erilaisuuden hyväksyminen, rakentava käyttäytyminen ja yhteisöllisyys. Lisäksi nähtiin, että tiimi toimii ja työhyvinvointi toteutuu, kun kannetaan tasapuolisesti vastuuta työnteosta. Tärkeäksi nähtiin positiivisuus työpaikalla ja työpaikalle innokkaana tuleminen omaan työhön.

Tutkimustulosten perusteella ryhmävertaistuesta työhyvinvointia omaan jaksamiseen toi muilta saadut ideat ja paremmat mallit omaan työhön, ryhmässä jakaminen, lähitapaamisten vertaistuki omaan jaksamiseen, vertaistuki tiimi- ja osastopalavereissa ja kollegiaalinen ryhmän tuki sekä Reiss Motivaatioprofiilin yhdistävänä tekijänä.

Työyhteisötaidot nähtiin olevan hyvällä tasolla, eikä työyhteisötaitojen kehittämiseksi koettu tarvetta. Toisaalta työyhteisötaitoja heikentäviä tekijöitä tunnistettiin useita ja tältä osin hoitajien mielipiteet olivat kahtiajakoisia ja ristiriitaisia. Työyhteisötaitoja heikentäviksi tekijöiksi tunnistettiin puutteelliset keskustelutaidot, organisaation ja työyhteisön sujumattomuus ja klikit, tekniset ja aikataululliset ongelmat sekä työpaikoilla erilaiset ongelmat ja onnistumiset. Yhtäältä myös työyhteisötaitojen kehittämiseksi nähtiin tarve sekä koulutuksella, yhteisillä Teams -tapaamisilla että esimiehen kautta.

Tutkimustulokset osoittavat, että vertaistuki oli moniulotteista sekä runsasta. Vertaistuki oli eri muodoissa, vertaistukea työtilanteisiin, vertaistuen puitteita ja vertaistukea pandemian aikana. Vertaistuen muodot ilmenivät käytännön vertaistukena, vastavuoroisena vertaistukena, jatkuvana vertaistukena, nopeana etävertaistukena puhelimitse ja vertaistukena luottamus pohjalta.

Käytännön vertaistuki nousi esiin tutkimuksessa vaikean ja haastavan asian jakamisena, varmuuden ja vahvistuksen saamisena omille ajatuksille, yhteisinä päätöksentekoina ja ratkaisuna epäselvissä asioissa. Asioista puhumisen, omien kokemusten jakamisen ja kuulumisten vaihtamisen sekä keskustelut koettiin lisäksi osana käytännön vertaistukea.

Vastavuoroisen vertaistuki nähtiin erittäin tärkeänä ja vertaistukea annetaan ja saadaan puolin ja toisin. Vertaistuen tarjoaminen työkaverille nousi tutkimuksessa myös esiin. Vertaistuki oli jatkuvaa ja sitä oli helposti saatavilla koko ajan. Nopeaa etävertaistukea käytettiin yhteydenpitoon työkaveriin etenkin asiakaskäyntien jälkeen ja mielipiteiden sekä neuvojen kysymiseen. Vertaistuki toteutuu luottamus pohjalta. Etävertaistuen nähtiin toimivan, kun tunnetaan entuudestaan.

Tutkimustulosten perusteella vertaistukea tapahtui useissa eri työtilanteissa. Vertaistukea tapahtui asiakaslähtöisten palveluiden turvaamiseksi, vaativissa hoitotilanteissa sekä tarpeellisten ja oikea-aikaisten palvelujen turvaamiseksi. Näitä olivat esimerkiksi asiakastyö ja asiakkaiden asiat, vaikeat asiakastapaamiset, vaikeat haavanhoidot, vaikeiden hoitotilanteiden pohdinta sekä muistisairaanhoidot. Näiden ohella pohdittiin esimerkiksi palvelujen tai aloitusten siirtoja sekä asiakkaan kotona pärjäämistä.

Vertaistuen puitteissa videovälitteinen vertaistuki nähtiin haastavana ja etävertaistuki hankalana sekä vieraana asiana, joten etävertaistuen mahdollisuudet eivät ehkä täysin olleet hoitajille tiedossa ja hyödynnettävissä. Lisäksi koettiin, ettei videovälitteiseen vertaistukeen ole aikaa. Koska aiemmin tässä tutkimuksessa ilmeni, että hoitajat puhuvat paljon puhelimessa, voidaan päätellä, että hoitajat kokivat videovälitteisen vertaistuen jotenkin muusta erillisenä aikaa vievänä tapahtumana vertaistuen keinon ja mahdollisuuden sijaan.

Tutkimustulosten perusteella yhtenä vertaistuen puitteina oli työskentely fyysisesti samassa tilassa ja vertaistuki tapahtui fyysisesti töissä. Vertaistuki nähtiin tapahtuvan helposti ja luontevasti oman työn lomassa, samassa työhuoneessa työskentelevien kesken. Keskustelu oli mielekkäämpää silloin, kun toinen nähtiin fyysisesti.

Koronaviruksen aiheuttama pandemia sekä heikensi että lisäsi vertaistukea. Kasvokkaiseen vertaistukeen ei pandemian aikana ollut aikaa, tauot ja lomat myös estivät vertaistukea. Etäyhteyksiä hyödynnettiin pandemian aikana enemmän ja etäyhteydet tulivat tutuiksi. Etävertaistukea pandemian aikana oli puhelimella, tabletilla, Teamsin kautta ja viestittelyllä.

Vertaistuen kehittämistä toivottiin yhdessä esimiehen kanssa. Etävertaistukeen toivottiin koulutusta ja työpajoja. Tulosten perusteella etävertaistuen ajateltiin olevan hyvällä tasolla, mutta kuten aiemmin todettiin, videovälitteisen vertaistuen nähtiin olevan haastava ja vieras asia, eikä siihen ollut aikaa. Tältä osin tulokset ovat ristiriitaisia ja hoitajien mielipiteet kahtiajakoisia.

## 7.5 Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksen tuloksien analysoinnin jälkeen kehittämisehdotukseksi nousi esiin työntekijöiden tarvitsemat riittävät ja ajantasaiset työvälineet etävertaistuen mahdollistamiseksi ja edistämiseksi. Näitä ovat esimerkiksi toimivat tietokoneet, puhelimet, Teams-ohjelma, mikrofonit ja videoiden käyttömahdollisuus. Myös näiden työvälineiden ja ohjelmien käytön riittävä koulutus ja opastus tulisi varmistaa jatkossa. Etävertaistukeen kannattaisi jatkossa panostaa entistäkin enemmän, tämä tukisi hoitajien työhyvinvointia etenkin pandemian vallitessa.

Tutkimustuloksissa ilmeni, etteivät työyhteisötaidot hoitajien mielestä kaikkien osalta suju koskaan hyvin. Koettiin, että työntekijän täytyisi itse oivaltaa, jos ei osaa keskustella työyhteisössä. Työyhteisössä kannattaisi järjestää koulutusta vuorovaikutustaitojen käytöstä ja työyhteisötaitojen kehittämisestä henkilökunnan kesken.

Tuloksissa nousi esille hoitajien kokemuksia hankkeen tapaamisien osalta, ettei asioiden käsittely hankkeen tapaamisissa johda mihinkään. Hoitajat kokivat pysyvänsä puhumaan samat asiat keskenään oman työryhmän kesken. Jatkossa valmennuksen tapaamisissa kannattaisi kehittää ryhmien kokoonpanon miettimistä, jakamalla ryhmät sekaisin eri työryhmien kesken, joko kokonaan tai osittain. Näin keskustelua syntyisi luultavammin sekä monipuolisemmin että moniulotteisemmin.

Jatkotutkimusaiheena olisi mielenkiintoista saada lisätietoja samoista tutkimusaiheista myös esimiesten osalta. Kuinka esimiehet kokevat työyhteisötaitojen ja vertaistuen, sekä lähellä että etänä? Näistä yhdessä voisi kehittää työyhteisötaitojen sekä vertaistuen mallinnuksen. Lisäksi tutkimustuloksissa esiin tullut aihe työntekijöiden tunteiden liikaa esittämisestä tai näyttämisestä työyhteisössä, voisi olla mielenkiintoista saada tutkimusaiheena lisätietoja tulevaisuudessa.

## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2010. Työelämätaidot: Menesty & voi hyvin. Helsinki: WSOY.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Anttila, V. 2020. Uusi koronavirus (COVID-19). Lääkärikirja Duodecim. Verkkosivu. Julkaistu 29.4.2020. Luettu 9.5.2020. [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk01257](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01257)

Apteekkari. 2019. Farmasian ala sai kollegiaalisuusohjeet. Julkaistu 29.11.2019. Luettu 11.6.2020. <https://www.apteekkari.fi/uutiset/farmasian-ala-sai-kollegiaalisuusohjeet.html>

Arala, K., Kangasniemi, M., Suutarla, A., Haapa, T. ja Tilander, E. 2015. Teoksessa Hoitotyön vuosikirja 2015. Kollegiaalisuus hoitotyössä. Suomen sairaanhoitajaliitto ry. Porvoo: Bookwell Oy.

Duxbury, L. & Halinski, M. 2014. When more is less: An examination of the relationship between hours in telework and role overload. *Work* 48 (1), 91–103.

Etänä enemmän - sote-työ uudistuu. 2019. Tampereen ammattikorkeakoulu. Verkkosivu. Luettu 22.1.2020. <https://www.etanaenemman.fi/>

Farmasialiitto. 2019. Farmasia-alan kollegiaalisuusohjeet on julkaistu. Verkkosivu. Julkaistu 29.11.2019. Luettu 11.6.2020. <https://www.farmasialiitto.fi/uutis-sivu/farmasian-alan-kollegiaalisuusohjeet-on-julkaistu.html>

Farmasialiitto. N.d. Farmasian alan ammattilaisten kollegiaalisuusohjeet. Luettu 12.6.2020. [https://www.farmasialiitto.fi/media/ohjeet/far\\_kollegiaalisuus-ohje\\_fin\\_141119.pdf](https://www.farmasialiitto.fi/media/ohjeet/far_kollegiaalisuus-ohje_fin_141119.pdf)

Haapakoski K., Niemelä A. & Yrjölä, E., 2020. Läsä etänä. Seitsemän oppituntia tulevaisuuden työelämästä. Helsinki: Alma Talent Oy. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/BAXBXATHBCEE#/kohta:4.\(\(20\)Tunteet\(\(20\)et\(\(e4\)ty\(\(f6\)ss\(\(e4\)/piste:tVO](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/BAXBXATHBCEE#/kohta:4.((20)Tunteet((20)et((e4)ty((f6)ss((e4)/piste:tVO)

Hakanen, J. 2011. Työn imu. Helsinki: Työterveyslaitos.

Hiilamo, H. & Salin, S. 2020. Uudistuva palvelujärjestelmä. Teoksessa Laaksonen, H., Laitinen, H. & Hiilamo, H. (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Heikkonen, H. & Ylönen, K. 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. ja Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. 2010. Juva: PS-kustannus. WS Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja. Gaudeamus.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15–17.painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Hoitotyön johtamisen valtakunnalliset linjaukset. 2014. Verkkosivu. Luettu 19.2.2021. <https://www.superliitto.fi/viestinta/tiedotteet-ja-kannanotot/sosiaali-ja-terveydenhuolto-tarvitsee-hoitotyon-johtajia/19.2.2021>

Honkala, P., Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. 2017. Linkki. Työyhteisön viestintä. 6. uudistettu painos. Keuruu: Edita Publishing oy.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Jurvansuu, S. & Rissanen, P. 2018. Vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan laajuus päihde- ja mielenterveys yhdistyksissä ja yhdistysten toimijoille tarjoama tuki. Tietopuu: Katsauksia ja näkökulmia 1/2018. A-Klinikkasäätiö, Helsinki. Luettu: 7.4.2021. [https://tiedostot.a-klinikkasaa-tio.fi/Toiminnan\\_laajuus\\_ja\\_tukitoimet\\_Tietopuu\\_Katsauksia\\_Jurvansuu\\_Rissanen\\_190918.pdf](https://tiedostot.a-klinikkasaa-tio.fi/Toiminnan_laajuus_ja_tukitoimet_Tietopuu_Katsauksia_Jurvansuu_Rissanen_190918.pdf).

Järvinen, P. 2016. Onnistu esimiehenä. 12. painos. Liettua: Balto print.

Järvinen, P. 2018. Ammatillinen käyttäytyminen: tie onnistumiseen. 2. painos. Helsinki: Alma Talent.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176. Jyväskylä.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylä.

Kamensky, M. 2015. Menestyksen timantti. Strategia, johtaminen, osaaminen, vuorovaikutus. Almatalent Oy.

Kiuru, K. Perhe- ja peruspalveluministeri. 2020. Miksi sote-uudistus? Youtube-video. Julkaistu 7.12.2020. Viitattu 9.4.2021. <https://soteuudistus.fi/etusivu>

Koronavirus COVID-19: Infektiotaudit ja rokotukset. 2020. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Verkkosivu. Päivitetty 27.4.2020. Luettu 9.4.2020. <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19>

Koskinen, I. Ruuska, M. & Suni, T. 2018. Tutkimuksesta toimintaan. Tieteentekijän opas viestintään ja vaikuttamiseen. Art House Oy. AS Pakett. Tallinna.

Kupias, P. & Salo, M. 2014. Mentorointi 4.0. Helsinki: Talentum.

Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2014. Laadullinen terveystutkimus. 1.-4- painos. Porvoo: Bookwell Oy.
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.06.1994/559
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 24.06.2010/629
- Lerssi-Uskelin, J., Vanhala, A. & Vähätiitto, H. 2011. Kohti innostunutta työyhteisöä. Työssä innostumisen kivijalkana sujuva arki. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Leveälahti, S., Nieminen, J., Nyssölä, K., Suominen, V. & Kotipelto, S. (toim.), 2019. Osaamisrakenne 2035. Alakohtaiset tulevaisuuden osaamistarpeet ja koulutuksen kehittämishaasteet – Osaamisen ennakointifoorumin ennakointituloksia. Raportit ja selvitykset 2019:14. Opetushallitus.
- Merasto, M. 2015. Teoksessa Hoitotyön vuosikirja 2015. Kollegiaalisuus hoitotyössä. Suomen sairaanhoitajaliitto ry. Porvoo: Bookwell Oy.
- Mikkonen, I. 2009. Sairastuneen vertaistuki. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalipsykologian laitos. Kuopion yliopisto. Väitöskirja.
- Mikkonen, I. & Saarinen, A. 2018. Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Mäkisalo-Ropponen, M. 2016. Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria. 1. painos. Tampere: Draamatyö.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Gaudeamus.
- Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. 2. painos. Painettu EU:ssa. Unipress.
- O'Keefe, M., Lecouteur, A., Miller, J. & McGowan, U. 2009. The colleague development program: a multidisciplinary program of peer observation partnerships. *Medical Teacher* 31 (12), 1060–1065.
- Pennonnen, M. 2021. Itsetuntemuksesta apua työhyvinvointiin. Tallinna: Duodecim.
- Pietilä, I. 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tallinna: Tallinna Raamatturükikoja OÜ, 111.
- Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Työkirja ammattikorkeakouluun. E-kirja. Jokioinen: e-Oppi oy.
- Puusa, A. & Ala-Kortesmaa, S. 2019. Vuorovaikutukselliset työyhteisötaidot asiantuntijatyössä. *Työelämän tutkimus* 17 (3), 187–188.

Roine, J. & Anttila, J. 2017. Työ ei ole paikka. Kokemuksia tuottavasta etätyöstä. Onsight, Helsinki Oy.

Sairaanhoidajaliitto. 2014a. Ammattietiikka ja kollegiaalisuus. Luettu 11.6.2020. <https://sairaanhoidajat.fi/ammatti-ja-osaaminen/kollegiaalisuus-ja-ammattietiikka/>

Sairaanhoidajaliitto. 2014b. Sairaanhoidajien kollegiaalisuusohjeet. Luettu 12.6.2020. <https://sairaanhoidajat.fi/wp-content/uploads/2019/10/Sairaanhoidajien-kollegiaalisuusohjeet.pdf>

Salanterä, S., Mieronkoski, R., Suhonen, H., & Terävä, V. 2016. Teoksessa Hoitotyön vuosikirja 2016. Teknologia sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen sairaanhoidajaliitto ry. Porvoo: Bookwell Oy.

Salminen, J. 2015. Työntekijän vastuu ja työelämätaidot. 1. painos. Helsinki: Multiprint Oy.

Sarajärvi, A., Mattila, L-R. & Rekola, L. 2011. Näyttöön perustuva toiminta. Avainhoitotyön kehittämiseen. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Sharpp, T., Lovelace, K., Cowan, L. & Baker, D. 2019. Perspectives of nurse managers on information communication technology and e-Leadership. *Journal of Nursing Management*, 27(7), 1554–1562.

Sinclair, P.M., Levett-Jones, T. 2011. The evolution of the nephrology educator's network. *Journal of Renal Care*, 37 (1), 40–46.

Sosiaali- ja terveysministeriö. N.d.a. Kotihoito ja kotipalvelu. Verkkosivu. Luettu 28.2.2020. <https://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>

Sosiaali- ja terveysministeriö. N.d.b. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut. Verkkosivu. Luettu 17.1.2020. <https://stm.fi/sotepalvelut/jarjestelmavastuut>

Sote-uudistus. N.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkosivu. Luettu 8.4.2021. <https://soteuudistus.fi/mika-sote-uudistus>.

Stewart, J., Floyd, S. & Thompson, S. 2015. The way we were, collegiality in nursing in the '70s and '80s. *Kai Tiaki Nursing Research*, 6 (1), 4-9.

Suomalaisen Työn liitto. 2016. Luettu 5.6.2020. <https://suomalainen-tyo.fi/2016/07/12/tulevaisuuden-supertyontekijalta-odotetaan-monipuolista-osaamista-tyonantajilta-vastuullisuutta-ja-eettisyytta/>

Super. N.d. Arvot. Verkkosivu. Luettu 13.6.2020. <https://www.superliitto.fi/super-info/superin-toiminta/arvot/>

Surakka, T. & Rantamäki, T. 2013. Työelämätaidot. 1. painos. Porvoo: Bookwell Oy.



Talentia. 2017. Sosiaalialan eettiset ohjeet uudistettu, työtä tehdään asiakkaiden ja poliitikkojen ristiriitaisissa odotuksissa. Verkkosivu. Julkaistu 14.3.2017. Luettu 12.0.2020. <https://www.talentia.fi/uutiset/sosiaalialan-eettiset-ohjeet-uudistettu-tyota-tehdaan-asiakkaiden-ja-poliitikkojen-ristiriitaisissa-odotuksissa/>

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. THL –Tutkimuksesta tiiviisti. Verkkosivu. Päivitetty 16.11.2017. Luettu 1.3.2020. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135119/Kotihoidon%20asiakasmäärät%20kasvussa,%20henkilöstön%20määrän%20kasvu%20ei%20kaikissa%20maakunnissa%20seuraa%20perässä.pdf?sequence=1>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Kotihoito. Verkkosivu. Päivitetty 11.10.2019. Luettu 28.2.2020. <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut/kotihoito>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. EU.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Verkkosivu. Luettu 28.11.2019. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Työkyvyn varhainen tuki. N.d. Työterveyslaitos. Verkkosivu. Luettu 7.1.2021. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoterveyshuolto/tyokyvyn-tuki/tyokyvyn-varhainen-tuki/>

Työterveyslaitos. 2017. Verkkolehti Työpiste. Näillä keinoilla jokainen voi parantaa työyhteisönsä vuorovaikutusta. Julkaistu 3.3.2017. Luettu 21.12.2020. <https://www.ttl.fi/tyopiste/nailla-keinoilla-jokainen-voi-parantaa-tyoyhteisonsa-vuorovaikutusta/>

Työterveyslaitos. 2020. Ohje etätyön tekemisen tueksi. Verkkosivu. Päivitetty 27.3.2020. Luettu 22.5.2020. <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-etatyohon>

Työturvallisuuslaki 32.8.2002/738

Valtioneuvosto. 2020. Hallitus päätti suosituksista koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriö. Valtioneuvoston viestintäosasto. Tiedote 132/2020. Verkkosivu. Julkaistu 12.3.2020. Luettu 10.5.2020. [https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10616/hallitus-paatti-suosituksesta-koronaviruksen-leviamisen-hillitsemiseksi](https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/hallitus-paatti-suosituksesta-koronaviruksen-leviamisen-hillitsemiseksi)

Varhaisen tuen malli. N.d. Tehy. Verkkosivu. Luettu 7.1.2021. <https://www.tehy.fi/fi/apua/tyosuojelu/varhaisen-tuen-malli>

Vartiainen, M. & Hyrkkänen, U. 2010: Changing requirements and mental workload factors in mobile multi-locational work. *New Technology, Work and Employment*, 25 (2), 117–135.

Vesterinen, P. 2010. Hyvät työyhteisötaidot luovat hyvinvointia. Teoksessa Suutarinen, M. & Vesterinen, P.-L. (toim.) *Työhyvinvoinnin johtaminen*. Keuruu: Otava.

Vilka, H. 2015. *Tutki ja kehitä*. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2021. *Tutki ja kehitä*. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

## LIITTEET

Liite 1. Ryhmähaastattelun runko.

1 (2)



### *Etänä Enemmän – sote-työ uudistuu –hanke*

#### Ryhmäteemahaastattelun runko, työntekijät

##### **Vertaistuki:**

- Mitä kollegiaalinen vertaistuki mielestäsi tarkoittaa?
- Minkälaisiin työasioihin olet ottanut vastaan kollegiaalista vertaistukea työssäsi?
- Minkälaisiin työasioihin kaipaisit kollegiaalista vertaistukea?
- Miten merkitykselliseksi koet saamasi vertaistuen?
- Missä määrin olet itse antanut toiselle työntekijälle kollegiaalista vertaistukea?
- Minkälaisiin työasioihin olet antanut kollegiaalista vertaistukea toiselle työntekijälle?

##### **Hankkeen aikainen vertaistuki**

- Miten vertaistuki on mielestäsi mahdollistunut hankkeen lähitapaamisissa?
- Minkälaisiin työasioihin olet hankkeen lähitapaamisissa ottanut vastaan vertaistukea?
- Minkälaisiin työasioihin olet mielestäsi antanut vertaistukea hankkeen lähitapaamisissa?

##### **Etävertaistuki**

- Oletko ottanut vastaan etävertaistukea työssäsi?
- Minkälaisiin työasioihin olet ottanut vastaan etävertaistukea?
- Oletko antanut toiselle työntekijälle etävertaistukea työssäsi?
- Minkälaisiin asioihin olet antanut etävertaistukea? (jatkuu)

- Miten etävertaistuki on toteutunut teknisesti? 2 (2)
- Mitä välineitä olet käyttänyt etävertaistuen vastaanottamisessa ja/tai antamisessa?

### **Hankkeen aikainen etävertaistuki**

- Oletko osallistunut hankkeen aikana etävertaistukiryhmään?
- Miten etävertaistuki on toteutunut hankkeen aikana teknisesti?
- Mitä hankkeen aikainen etävertaistuki on antanut sinulle henkilökohtaisesti?

### **Lähi- ja etävertaistuen kehittäminen**

- Miten vertaistukea voisi työelämässä kehittää sekä lähi- että etätapaamisissa?
- Mitä muuta haluaisit sanoa etävertaistuesta?

### **Työyhteisötaidot:**

- Mitä ymmärrät työyhteisötaidoilla?
- Mitkä työyhteisötaidot näet tärkeimmiksi? Perustelu
- Miten työyhteisötaidot ovat toteutuneet lähitapaamisissa teidän työyhteisössänne?
- Miten työyhteisötaidot ovat toteutuneet etätapaamisissa työyhteisössänne?
- Miten työyhteisötaitoja voisi kehittää sekä lähi- että etätapaamisissa?

## Liite 2. Tiedote haastateltaville ammattilaisille.

LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLANDEuroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahastoVipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

## Etänä Enemmän -SOTE –työ uudistuu

### Teitä pyydetään

**osallistumaan oman valmennusryhmänne loppurefleksioon, jonka tarkoituksena on kartoittaa työyhteisötaitojen ja vertaistuen kokemuksia sekä kehittämismahdollisuuksia.** Loppurefleksiossa on mukana sosiaali- ja terveysalan johtamisen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon kaksi opiskelijaa Kirsi Järvinen ja Anne Boundy, jotka haastattelevat teitä. Opiskelijat tuottavat haastattelutuloksista opinnäytetyön, jolle on myönnetty lupa hankkeeseen osallistuvilta organisaatioilta. Hankkeessa mukana oleville kaikille Yamk-tutkinnon opiskelijoille on myönnetty stipendit hankkeen opinnäytetöiden toteuttamiseen.

Haastattelu toteutetaan virtuaalisesti Teams -alustalla ryhmähaastatteluna Ryhmähaastattelu kestää noin 1-1,5 h. Haastattelut nauhoitetaan ja aineisto litteroidaan.

Loppurefleksiona toteutettavassa teemahaastattelussa osallistujilta kerätään kokemuksia ja mielipiteitä työyhteisötaidoista ja vertaistuesta. Osallistujista ei kerätä mitään henkilötietoja. Litteroitu haastatteluaineisto säilytetään aineiston analysoijalla suojatussa pilvipalvelussa ja aineisto tuhoetaan hankkeen päättämisen jälkeen. Tietoja käytetään hankkeessa myös yhdistelemällä eri tavalla kerättyjä aineistoja. Aineistoja ei luovuteta ulkopuolisille tahoille.

Osallistumisenne on täysin vapaaehtoista. Teiltä pyydetään kirjallinen suostumus osallistumisesta. Voitte kieltäytyä osallistumasta tai keskeyttää osallistumisenne syytä ilmoittamatta. Opinnäytetyön tulokset käsitellään ryhmätasolla eikä yksittäistä vastaajaa pysty tunnistamaan.

Haastattelusta ja opinnäytetyöstä antaa tietoja opiskelijan lisäksi opinnäytetyön ohjaaja Hannele Laaksonen.

Opinnäytetyön tekijät

Ohjaaja

Kirsi Järvinen ja Anne Boundy

Hannele Laaksonen

Kirsi Järvinen ja Anne Boundy

Hannele Laaksonen

Opiskelijat, YAMK  
Sosiaali- ja terveysalan johtaminenyliopettaja  
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen

Tampereen Ammattikorkeakoulu

Tampereen Ammattikorkeakoulu

[tia.backstrom@tuni.fi](mailto:tia.backstrom@tuni.fi), [anne.boundy@tuni.fi](mailto:anne.boundy@tuni.fi)[Hannele.laaksonen@tuni.fi](mailto:Hannele.laaksonen@tuni.fi)

### Liite 3. Työyhteisötaitojen toteutuminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa.

#### Sisällön analyysi.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Paljon on mielestäni esimiestaidot, koska paljon esimies myös viitoittaa minkälainen henki siellä työpaikalla yleensä on.	Esimiestaidot, esimies viitoittaa minkälainen työpaikan henki on.	Kannustava ilma- piiri	Esimiestaidot	Työyhteisötaito- jen muodot
Mielestäni se on hyvin tärkeää, millä tavalla se esimies suhtautuu, että onko se henki semmoinen lyttävä vai kannustava.	Hyvin tärkeää, millä tavalla esimies suhtautuu. Onko henki lyttävä vai kannustava.			
Saman asian voi [esimies] sanoa sekä kannustavasti sekä että 'mullahan on puolta enemmän töitä, turhaan siinä valitat'.	Esimies voi sanoa saman asian sekä kannustavasti että älä turhaan valita.			
Ja sitten tietysti tuolta esimiesten puolelta, että niinku pystyisi olemaan semmonen, että pystyisi kuuntelemaan, mitä niillä työntekijöillä on sanottavana.	Esimies pystyisi kuuntelemaan työntekijää.	Kyky kuunnella		
...että kyllähän se niinku johtamisen asia myös se on, että siellä esimies kannustaa siihen vertaistukeen...	Johtamisen asia, että esimies kannustaa vertaistukeen.	Vertaistuen edistäminen		
Mutta kuitenkin, että on semmonen lopullinen päättävä, ettei niiden työntekijöiden tarvitse päättää sen puolesta.	Esimies on lopullinen päättävä, ettei työntekijän tarvitse päättää puolesta.	Vastuun kantaminen		
Ja on niinku monia mielipiteitä, että kuinka hommat hoidetaan.	Monia mielipiteitä, mutta esimiehen pitäisi olla se, joka			

Mutta kyllä sen esimiehen pitäisi olla sen, joka antaa sen viimeisen sanan.	antaa viimeisen sanan.			
Kunhan kaikki mahdollisimman avoimia, niin asiat sujuvat mielestäni hyvin	Kaikkien ollessa mahdollisimman avoimia, asiat sujuvat mielestäni hyvin.	Avoimuus	Käytännön työyhteisötaidot	
avoimuus	Avoimuus			
Kun tosiaan meillä on niin avoimet välit täällä toisiimme täällä huoneessa, asioista pystytään puhumaan asioista täälläkin ja se toteutuu täälläkin.	Avoimet välit toisiimme samassa huoneessa, asioista pystytään puhumaan, toteutuu täälläkin.			
silloinkin, kun on kiirettä ja pinna kireällä löytyy huumoria joka pelastaa ja taas ajatukset selkenee ja yhteiselo sujuu	Kun on kiirettä ja pinna kireällä, huumori pelastaa, ajatukset selkenevät ja yhteiselo sujuu.	Huumorin käyttö kiireessä		
Ja semmosta pelinlukutaitoa, semmonen olisi niinku todella tärkeä ominaisuus työyhteisössä.	Pelinlukutaito tärkeä ominaisuus työyhteisössä.	Tilannelukutaito		
...sanoisin, että tilanteen lukua.	Tilanteen lukua.			
No ajattelen sillain, että kun jokainen pitää itsestään huolen ja siitä miten käyttäytyy ja minkälainen on.	Jokainen pitää huolen itsestään, omasta käyttäytymisestäään ja siitä minkälainen on.	Vastuu itsestä ja käyttäytymisestäään		
Niin, jos jokainen pitää itsestään huolta, niin se riittää.	Itsestään huolen pitäminen riittää.			
...pystyy tuomaan omat asiansa esille...	Pystyy tuomaan omat asiansa esille	Uskallus tuoda omat asiansa esille	Vuorovaikutustaidot	
...niin en tiedä sitten mikä tilanne siellä voi jossain muualla olla, ihan täysin päinvastainen, ettei uskalla sanoa, mitä ajattelee...	Muualla voi olla tilanne, ettei uskalla sanoa, mitä ajattelee.			

No ehkä tommonen rakentava keskustelu on varmaan semmonen yks tärkeä..	Rakentava keskustelu on tärkeä.	Rakentava keskustelu		
..että ku mielipiteitä on erilaisia ja pitääkin olla, mut niistä pitää pystyä keskusteleen asioina.	Erilaisista mielipiteistä pitää pystyä keskustelemaan asioina.			
...et ei se oma mielipide ole aina se ainut ja oikea, vaikka se hyvä onkin.	Oma mielipide ei ole ainoa ja oikea, vaikka hyvä onkin.			
...pitää pystyä niinkun keskusteleen, muuten tästä hommasta ei tuu oikeen mitään.	Pitää pystyä keskustelemaan, muuten hommasta ei tule mitään.			
Noo keskustelu on mun mielestä aika niinkun oleellinen tässä munkin työssäni...	Keskustelu on oleellinen työssäni.			
jos on jotain semmosii tilanteita justiin että, se et sillä elekielellä olis jotain merkitystä, niinku siinä sanan painoarvossa tai jotain muussa... ..mutta jos-sain tilanteissa vois olla.	Joissakin tilanteissa elekielellä, sanan painoarvolla tai muulla voi olla olennaista merkitystä.	Ilmeet ja eleet tärkeitä viestinnässä		
kun se sanaton viestintä jää kokonaan pois, niin se on varmaan aika haastavaa.	Kun sanaton viestintä jää kokonaan pois, niin se on varmaan aika haastavaa.			
...keskustella silloin, kun näkee ihmisen eleet ja ilmeet.	Keskustella silloin, kun näkee ihmisen eleet ja ilmeet.			
kuuntelemisen taito	Kuuntelemisen taito.	Sosiaaliset taidot		
sosiaaliset taidot/lahjakkuus	Sosiaaliset taidot ja lahjakkuus.			
No sellasia taitoja, että pystyy siihen yhteistoimintaan ja kuitenkin	Taitoja, että pystyy yhteistoimintaan ja ryhmänä luomaan joustavuutta.	Kyky yhteistoimintaan ja joustavuuteen	Toimiminen työyhteisön hyvinvointia edistäen	Työhyvinvointia edistävät tekijät



ryhmänä niinku luomaan sitten sitä joustavuutta..				
Joustavuus.	Joustavuus.			
..kun tiedetään kaikki, mitä työtä, työtä kuka, kukakin tekee.	Tiedetään kaikki, mitä työtä kukakin tekee.	Tasapuolinen vastuunkanto työnteosta		
"jokainen kantaa kortensa kekoon" niin tiimi toimii. täten työhyvinvointi myös toteutuu	Jokainen kantaa kortensa kekoon, niin tiimi toimii ja työhyvinvointi toteutuu			
Siinä niinku kannetaan sit yhdessä myös siel tietyl tapaa sitä vastuuta	Kannetaan yhdessä vastuuta.			
työprosessit, työnjako, tasa-arvoisuutta, selkeät vastuut	Työprosessit, työnjako, tasa-arvoisuus, selkeät vastuut			
Sitten vielä semmonen luotettavuus, että sille tietylle henkilölle voi antaa tehtävän. Ja et tietää, että se tekee sen.	Luotettavuus, että työkaveri hoitaa hänelle annetun työtehtävän.			
On niinku semmosella iloisella mielellä.	On iloisella mielellä.	Positiivisuus työpaikalla		
Ja muutenkin kun tapaa niitä asiakkaita niin, kannattaa olla enemmän niinku enempi semmosella positiivisella mielellä kun aina huonolla mielellä.	Asiakastapaamisissa kannattaa olla enemmän positiivisella kuin huonolla mielellä.			
Ainakin mun mielestä se on hyvin tärkeätä juuri, että tulee sinne työpaikalle innokkaana siihen omaan työhön.	Tärkeää, että tulee työpaikalle innokkaana omaan työhön.			
Eikä tuo sitten niitä omia vaivojansa ja ongelmia sinne töihin, että...	Ei tuo omia ongelmia ja vaivoja töihin.			
erilaisuuden hyväksyminen	Erilaisuuden hyväksyminen.	Erilaisuuden hyväksyminen		

työtiimiin kuuluu erityyppisiä persoonia, eri temperamenttisia työkavereita...	Työtiimissä erityyppisiä persoonia ja temperamenttisia työkavereita.			
...erilaisuuden hyväksyminen..	Erilaisuuden hyväksyminen			
..olemaan yleensä niin, että kaikkien on hyvä olla siinä yhteisössä.	Oleminen niin, että kaikkien olisi hyvä olla yhteisössä	Rakentava käyttäytyminen		
No syys olis se, koska tavoitteena työyhteisötaidoissa on tottakai, että työyhteisö voisi mahdollisimman hyvin. Sen takia nämä.	Tavoitteena työyhteisötaidoissa, että työyhteisö voisi mahdollisimman hyvin.			
Että ei ole itse se joka on semmosena piikkinä, elefanttina porsliinikaupassa taikka sitten että.. Kun sellasiakin on joskus nähty työyhteisöissä.	Ei ole itse piikkinä, elefanttina posliinikaupassa työyhteisössä.			
..että jollakin tavalla..niin kaikki voi paremmin, kun ei kukaan sellanen soraääni tai jotain..	Kaikki voi paremmin, kun kukaan ei ole soraääni.			
...siellä oleminen ja luoviminen sillai, että ylipäänsä ottaen se, että siellä ei voi liikaa alkaa tunteitansa näyttelemään ja olemaan pahalla päällä taikka olemaan hyvällä päällä...	Oleminen ja luoviminen, ettei voi liikaa tunteita näyttää ja olla pahalla tai hyvällä päällä.			
Ja sitä yhteisöllisyyttä..	Yhteisöllisyyttä.	Yhteisöllisyys		
Ja yhdessä tekemisen meininkiä.	Yhdessä tekemisen meininkiä.			
Ja yhteen hiileen puhaltaminen, jos voi sanoa kaks.	Yhteen hiileen puhaltaminen.			
Ollaan "samassa veneessä"	Ollaan samassa veneessä.			

yhteinen päämäärä	Yhteinen päämäärä.			
Että on niinku saatu jotain yhteistä niistä kerättyä kuitenkin.	Saatu jotain yhteistä kerättyä.			
Et meillä oli joku paremmin, kun taas vaikka jossaki [paikkakunta] alueella taas toisinpäin sitte...	Meillä oli joku paremmin, jossakin toisin päin.	Muilta saatu ideoita ja parempia malleja omaan työhön	Ryhmävertaistuksesta hyvinvointia omaan jaksamiseen	
Et varmaan ihan, ihan varmaan sai hyviä niinku ideoitaki ja ajatuksia siitä, et tollaikei vois olla.	Hyviä ideoita ja ajatuksia siitä, että toisinkin voi olla.			
sieltä tuli monia ahaa-elämyksiä omaan työhön ja tiimityöhön.	Monia ahaa-elämyksiä omaan työhön ja tiimityöhön.			
Et toi on parempi kuin meillä. Joku malli.	Parempi malli kuin meillä.			
näkökantoja on saanu, miten asioita voi muulla tapaa tehdä...	Näkökantoja saanut, miten asioita voi muulla tapaa tehdä.			
...siitä ideaa omaan työhön.	Idea omaan työhön.			
...saanut ideoita omaan toimintaan.	Saanut ideoita omaan toimintaan.			
Mä koin, että ne ryh..pienryhmäkeskustelut, niin ne oli tosi hyviä ja ne ryhmätehtävät siellä.	Koin pienryhmäkeskustelut ja ryhmätehtävät hyvinä.	Ryhmissä jakaminen		
..niissä ryhmissä tuli kyllä iha hyvää keskustelua..	Ryhmissä hyvää keskustelua.			
kun käytiin ryhmänä ja saatii kaikkee tätä boostia, kun saatiin tätä lähiohjausta..	Käyty ryhmänä ja saatu boostia lähiohjauksessa.	Lähitapaamisista vertaistukea omaan jaksamiseen		
...et ne lähitapaamiset, niin ne oli tosi hyödyllisiä	Lähitapaamiset hyödyllisiä.			
Kai sieltä [hankkeen lähitapaamisista] ainakin semmosta tukee	Hankkeen lähitapaamisissa tukea saanut, muualla			

on saanu, että on niinku muualla päin samanlaisia tuntemuksia näistä, työhyvinvoinnista.	samanlaisia tuntemuksia työhyvinvoinnista.			
omaan jaksamiseen... ...sain vertaistukea siellä [hankkeen lähitapaamisissa].	Omaan jaksamiseen sain vertaistukea hankkeen lähitapaamisissa.			
meillä viikottaisissa tiimipalaverissa keskustellaan ensin yleiset asiat ja aina sen jälkeen vertaistuki- asiaa työtehtäviin/asiakkaisiin liittyen.	Viikottaisessa tiimipalaverissa vertaistukea työtehtäviin ja asiakkaisiin liittyen.	Vertaistukea tiimi- ja osastopalaverissa		
Kyllä vertaistukea tämmöset osastokokoukset ja tämmöset osastopalaverit...Nehän on parhaimmillaan tai niissä on parhaimmillaan siihen vertaistukeen...	Osastokokoukset ja osastopalaverit vertaistukea parhaimmillaan.			
Eikös se olis sitten toisilta samaa työtä tekeviltä työntekijöiltä sitten saa sitä tukee siihen omaan työhönsä.	Samaa työtä tekeviltä työntekijöiltä saa tukea omaan työhönsä.	Kollegiaalista ryhmän tukea		
Tuetaan työssä toisiamme	Tuetaan työssä toisiamme.			
...kollegiaalinen vertaistuki, niin näen sen, mitä me ollaan täällä asiakasohjaajan ryhmässä, niin meidän välinen tämmönen tuki...	Näen kollegiaalisen vertaistuen oman ryhmän välisenä tukena.			
ja se, sen ymmärtää ja tukee	Ymmärtäminen ja tukeminen.			
reissin motivaatioteoria oli mielenkiintoinen...	Reiss -motivaatioteoria oli mielenkiintoinen.	Reiss Motivaatio- profiili (RMP)		

reiss-motivaatio mittarin avulla kävimme oman tiimin kanssa läpi mikä motivoi meidän koko tiimiä, oli mielenkiintoista ja yhdisti meitä lisää. kävimme sitä tässä hankkeessa ensin läpi.	Reiss motivaatiomittari yhdisti meitä lisää.			
...ei se o niinku muuttanu sitä, että se, kuten tossa aikasemmin todettiin jo, niin, se vertaistuki on täällä meillä kyllä arjessa läsnä.	Ei se ole muuttanu sitä, vertaistuki on arjessa läsnä.	Hankkeen vertaistuki samantyyppistä kuin fyysisesti läsnä		
Et hanke ei o tuonu siihen uutta.	Hanke ei ole tuonut mitään uutta.			
Et ei nää kyllä sitte nää hankkeen tapaamiset oo, mä en ainaka koe, et ne on tuonu mitää uutta tässä suhteessa	En koe, että hankkeen tapaamiset on tuoneet mitään uutta.			
mutta ei me o niinku koettu, että, et se asia ei tavallaa siellä [hankkeen tapaamisissa] johda mihinkää, koska me puhutaa siel keskenää.	Koettiin, ettei asian käsittely hankkeen tapaamisissa johda mihinkään, koska puhutaan siellä keskenään.			
No ei erikseen, mitä sen lisäksi, että siellä etähankkeessa sitte toimi se vertaistuki samallailla, ku se toimii fyysisesti täällä meillä.	Etähankkeessa toimi vertaistuki samalla tavalla kuin fyysisesti täällä meillä.			
...se [hanke] ei o niinku muuttanu meidän vertaistukikokemusta mihinkään.	Hanke ei ole muuttanut vertaistukikokemusta mihinkään.			
Me puhutaan ne ihan samat asiat tääl, täällä töissäki, että.	Puhutaan samat asiat työpaikallakin.			
...mut emmä nää, että sii.. se mejän vertais-	Vertaistuki siellä etänä tai paikan päällä ei tuonut mitään lisää.			

tuki siellä etänä tai paikan päällä ois tuonu siihen mitää lisää, että.				
No kyllä niistä asioista, mitä siellä on puhuttu ryhmässä paikan päällä, niin me ollaan kyllä ne ihan samat asiat pystytty puhumaan täälläkin...	Ryhmässä paikan päällä puhutut asiat kyetty keskustelemaan täällä.			
Mun mielestä [työyhteisötaidot] toimii ihan hyvin	Työyhteisötaidot toimivat hyvin.	Työyhteisötaidot sujuvia omassa työyhteisössä	Työyhteisötaidot hyvällä tasolla	
Joo sanotaan kans, että meillä on kanssa hyvin täällä omassa työyhteisössä, että toteutuu nämä [työyhteisötaidot]..	Omassa työyhteisössä työyhteisötaidot toteutuvat hyvin.			
Meillä sujuu [työyhteisötaidot] mielestäni hyvin...	Työyhteisötaidot sujuvat mielestäni hyvin.			
[Työyhteisötaidot] Aika hyvin on mun mielestä onnistunut...	. Työyhteisötaidot onnistuneet hyvin.			
...yleensä tällai täällä huoneen sisäpuolella toimii [työyhteisötaidot] huomattavasti paremmin, ku sitte vertaa, ku niinku menee tosta ovesta ulkopuolelle.	Yleensä täällä huoneen sisäpuolella työyhteisötaidot toimivat huomattavasti paremmin, kuin huoneen ulkopuolella.			
..ei tuu ny semmosia tarpeita tässä kohtaa mielee..	Ei tule mieleen tarpeita työyhteisötaidojen kehittämiseksi.	Ei tarvetta työyhteisötaidojen kehittämiseksi		
ja tavallaan se työyhteisö, yhteisössä toimimisen niinku kaltasia asioita, niin, niin eihän se aina ole helppoo.	Työyhteisössä toimiminen ei ole aina helppoa.	Osalla työntekijöistä puutteelliset keskustelutaidot	Puutteelliset keskustelutaidot	Työyhteisötaidoja heikentävät tekijät
Mutta sitten on tietysti joitakin työntekijöitä, joilla ei ehkä [työyhteisötaidot] suju koskaan oikein hyvin.	Joillakin työntekijöillä työyhteisötaidot eivät suju koskaan oikein hyvin.			

...et kyl se täytyy itte, itte oivaltaa sieltä ja lähtee sitä sieltä hakemaan, että jos, jos kokee, jos on jotenki kamala kaataa semmosta, jos joku ei osaa, osaa keskustella.	Se täytyisi itse oivaltaa, jos ei osaa keskustella.			
No varmaan se on ollut sitä organisaation niinku sujumattomuutta ja meil oli esimiestilanne aika, aika hurja tossa silloin kun aloteltiin, että niistä puhuttiin..	Organisaation sujumattomuutta.	Sujumattomuus ja klikit	Organisaation ja työyhteisön haasteet	
Se on enemmänkin organisaatio sit, miten organisaatio toimii	Ongelmat siinä, miten organisaatio toimii.			
...nii on ne, ne ehkä semmoset klikit niin sanotusti.	...klikkejä.			
Ja siellä meidän ryhmässä ainakin, oli niitä teknisiä haasteita, kun oli eri työyhteisöissä ja eri kaupunkien edustukset...	Meidän ryhmässä oli teknisiä haasteita eri työyhteisöjen ja kaupunkien edustusten välillä.	Tekniset ja aika- taululliset ongelmat		
Et se mikä ois käynyt toiselle porukalle, niin se ei käynyt.. työntekijöille.	Se mikä kävi toiselle ryhmälle, ei sopinut työntekijöille.			
Et siinä tuli kaikkia semmosia kapuloita rattaisiin.	Siinä tuli kapuloita rattaisiin.			
Keskustelua käytiin kyllä..vähä niinku minkälaisia eroja meidän kaikkien eri työpaikoilla minkälaisia oli ne ongelmat, ja mimmossia missä oli paremmin ja missä huonommin joku asia.	Keskustelua minkälaisia eroja ja ongelmia eri työpaikojen välillä.	Työpaikoilla erilaisia ongelmia ja onnistumisia		

on kuullut eri toimipis- teiden asioista...	Kuullut eri toimipis- teiden asioista.			
--	---	--	--	--



## Liite 4. Työyhteisötaitojen kehittäminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa.

### Sisällön analyysi.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Ehkä jos ajattelee laajemmin, kaupungilla voisi olla eri alueiden kanssa yhteisiä tapaamisia teamsin kautta liittyen työhyvinvointiin vaikakapa.	Kaupungilla voisi olla yhteisiä tapaamisia Teamsin kautta työhyvinvointiin liittyen.	Yhteiset Teams tapaamiset työhyvinvoinnin puitteissa	Koulutusta ja harjoittelua työyhteisötaitoihin	Työyhteisötaitojen kehittäminen
No varmasti työyhteisötaitoja, koulutusta tarvii...	Työyhteisötaitoja ja koulutusta varmasti tarvitaan.	Työyhteisötaitojen kehittäminen koulutuksella		
...[työyhteisötaitojen kehittäminen] yhteisillä koulutuksilla ja yhteisellä panostuksella.	Työyhteisötaitojen kehittäminen yhteisillä koulutuksilla ja yhteisellä panostuksella.			
Työhyvinvoinnin verkkokurssin materiaalit oli hyviä.	Työhyvinvoinnin verkkokurssin materiaalit hyviä	Ulkopuolisista puhujista hyviä kokemuksia		
Työhyvinvoinnin verkkokurssin luennot oli todella hyvät.	Työhyvinvoinnin verkkokurssin luennot todella hyviä.			
... ja työhyvinvoinnin verkkokurssiin liittyvät luennot.	Työhyvinvoinnin verkkokurssin luennot olivat hyviä.			
Joo, no nyt kun koulutus sanottiin, kyllä siellä varmaan ulkopuolisiakin on ollut meille puhumassa vuosien varrella näistäkin asioista. Eli se on aina niinku hyvä.	Ulkopuoliset puhujat työyhteisötaitoista vuosien varrella ollut hyvä.			
Sanoisin, että esimiehen kautta...[työyhteisötaitojen kehittäminen]	Työyhteisötaitojen kehittäminen esimiehen kautta.	Työyhteisötaitojen kehittäminen esimiehen kautta	Esimies kehittämissä työyhteisötaitoja	

Liite 5. Työntekijöiden keskinäinen kollegiaalinen vertaistuki tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa

Sisällön analyysi.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
...jos jollakin lailla vaikeampi tai ristiriitaisempi asia, niin on kiva jakaa sitä työkaverin kanssa.	Vaikean tai ristiriitaisen asian jakaminen.	Vaikean ja haastavan asian jakaminen	Käytännön vertaistuki	Vertaistuen muodot
...vaikeiden ja haastavien juttujen jakaminen kollegoiden kanssa auttaa kyllä monesti.	Vaikeiden ja haastavien asioiden jakamisen kollegoiden kanssa auttaa.			
...ongelma tai haaste ja kokemusten jakamista...	Ongelman tai haasteen ja niiden kokemusten jakamista.			
tuntee, että en ole ainakaan yksin ongelmien kanssa.	Tunne, ettei ole yksin ongelmien kanssa.			
...ja jos ne on vaikeita asioita, ni, niin sitä on niinku yhdessä taas sit pohdittu ja muisteltu, et kuinka tämä nyt meneekään	Vaikeiden asioiden pohdittaminen ja muisteleminen yhdessä.			
meillä myös juuri haastaviin tilanteisiin on hyvä saada työkaverilta tukea	Haastaviin työtilanteisiin hyvä saada työkaverilta tukea			
Haastavat tilanteet myös riippuu miten hoitajat kokee tilanteen...	Haastavat tilanteet riippuvat, miten hoitajat kokevat tilanteen			
...varmempi olo seuraavan kerran, jos menee sinne asiakkaiden luokse ja jos on keskustellut kollegoiden kanssa siitä...	...varmempi olo asiakkaiden luona, jos keskustellut kollegan kanssa.	Varmuutta ja omille ajatuksille vahvistusta		
Saada tavalla sitä vahvistusta omiin ajatuksiin toisilta	Vahvistuksen saaminen toisilta omiin ajatuksiin.			

...toimistolla ... puhutaan ... asioista mitkä askarruttaa mieltä...	Toimistolla puhutaan asioista, mitkä askarruttavat mieltä.			
...ja kysyä mitä mieltä hän on...	Mielipiteen kysyminen työkaverilta.	Yhteiset päätöksenteot ja		
...eli mietitään paljo päätöksentekoo ja niit ratkasuja yhdessä silloin, kun ne ei o kauheen selkeitä.	Mietitään päätöksentekoa ja ratkaisuja yhdessä, kun asiat eivät ole kauhean selkeitä.	ratkaisut epäselvissä asioissa		
Se asioiden puhuminen kuitenkin, sen oman, mitä itte on kokenu, niin se on kuitenkin tärkeää.	Asioiden puhuminen ja oman kokemuksen kertominen tärkeää.	Asioista puhuminen ja omien kokemusten jakaminen		
...me täällä kummiski käydään ja käsitellään niitä asioita tosi paljon...	Käydään ja käsitellään asioita täällä paljon.			
...eri kokemusten kautta viisastutaan...	Kokemusten kautta viisastutaan.			
... ja kokemus parane ja työn laatu	Kokemus ja työn laatu paranevat.			
Et se on tärkeää tietysti, ku tehdään samaa työtä, et voidaan sitte niit asioista jakaa ja...	Tärkeää samaa työtä tehdessä, että asioita voidaan jakaa.			
..asian käsittelyä	Asioiden käsittelyä.			
...jos sanot sattunu jotain...	Jos on sattunut jotain.			
...kun oltiin siellä paikan päällä kaikki, niin, oltiin niissä ryhmissä ... niin se oli ihan mukavaa ja hyödyllistä ja kiva kuulla, mitä muille kuuluu...	Mukavaa ja hyödyllistä kuulla, mitä muille kuuluu.	Kuulumisten vaihtaminen ja keskustelut		
Että onhan se, aina on mukava keskustella, siit ei o kyse.	Aina on mukava keskustella.			
Keskustelua käytiin siinä.	Keskustelua käytiin.			
lähitapaamisissa juttelua riittää mutta	Lähitapaamisissa enemmän keskustelua kuin etätapaamisissa			

etänä jää juttu pienemmäksi.				
Niin sitten kun voi jakaa sen niinku toisten kanssa, se on niinku hyvä	Se on hyvä, kun voi jakaa toisen kanssa.			
Se on myös rentouttavaa, että voi sitten keskustella muiden kanssa, kun muuten tekee työtä yksin.	Rentouttavaa keskustella muiden kanssa, kun muuten tekee työtä yksin.			
Ehdottoman tärkeätä on vertaistuki	Vertaistuki ehdottoman tärkeää.	Vertaistuki erittäin tärkeää	Vastavuoroinen vertaistuki	
erittäin tärkeänä koen sen puolin ja toisin	Koen erittäin tärkeänä puolin ja toisin.			
On se tosi tärkeätä [vertaistuki]	Vertaistuki todella tärkeää.			
Kun tehdään samaa työtä, niin sillohan se vertaistuki on niinko hyvinki oleellista	Kun tehdään samaa työtä, vertaistuki on hyvin oleellista.			
[vertaistuki] erittäin merkityksellistä...	Vertaistuki erittäin merkityksellistä.			
...enkä vois puhua kollegoiden kanssa, se ois hirvittävän paljon hankalampaa ja vaikeempaa	...hervittävän paljon hankalampaa ja vaikeampaa ilman vertaistukea.			
...yhtä lailla sitä antaa, kuin saakin.	Yhtä lailla sitä antaa ja saa.	Vertaistukea annetaan ja saadaan		
...se on keskustelua ja samalla antaa sitä tukea	Keskustelua...samalla antaa ja saa tukea.			
[vertaistukea] pyydetään ja saadaan	Vertaistukea pyydetään ja saadaan.			
... paljon autan kollegoita	Autan kollegoja.			
...puolin ja toisin toimii	Autetaan puolin ja toisin			
... en jaksaisi, jos ei työhyvinvointi olisi sillä tasolla, mitä nyt on.	En jaksaisi, jos työhyvinvointi ei olisi sillä tasolla, mitä nyt on.	Työtä ei jaksa ilman muita		

... et ei tätä työtä kylvarmaan ihan yksinään, yksinään jak-sais, jos ei muita olis.	Työtä ei yksinään jak-saisi, jos muita ei olisi.				
Ja sitä vois ihan oikeesti vaikka tarjota-kin sitä tukee...	Tukea voisi tarjota työ-kaverille.	Vertaistuen tar-joaminen työ-kaverille			
...ja kysyy sitten vaikka työkaverilta, et mites te ootte tän kanss pärjännyt ja miltä tää on tuntunu	Kysyä työkaverilta, mi-ten pärjännyt tai miltä tuntunut.				
...Eikä tarvii aina odottaa, ett joku sa-noo et on ollu jossain hankalaa	Ei tarvi aina odottaa, että joku sanoo olleensa hankalassa tilanteessa.				
...ja päivittäin työvuo-rossa ollessa.	Päivittäin työvuo-rossa ollessa.	Vertaistukea päivittäin	Jatkuva vertais-tuki		
... päivittäin vertaistu-kee käytetään...	Vertaistukea käytetään päivittäin.				
...niin sitä semmosta tukea tässä ihan päi-vittäin monta kertaa päiväs tehdään.	Tukea monta kertaa päi-vässä.				
se vertaistuki on meillä kyllä joka päivä läsnä ja helposti saa-vutettavissa.	Vertaistuki joka päivä läsnä ja helposti saa-vutettavissa.				
päivittäin käymme keskustelua...	Päivittäin keskustelua.				
...ei välttämättä o [vertaistukea] päivi-täin, mutta on ihan vii-koittain	Vertaistukea viikoittain.				Vertaistukea viikoittain
..ja antaa sitä vertais-tukee koko ajan niin...	Annetaan vertaistukea koko ajan.				Vertaistukea koko ajan saa-tavilla
...siitä pitäis olla aika koko ajan, että se, se säilyis...	Vertaistukea pitäisi olla koko ajan, että se säi-lyisi.				
...me ollaan niin tii-viisti yhdessä ja pys-tytään keskustele-maan toistemme kanssa näist asoista...	Olemme niin tiiviisti yh-dessä, että pystytään keskustelemaan tois-temme kanssa.				

mutta yleisesti ottaen koen, että saan vertaistukea, kun siihen on tarve, niin aina, oli se tapa mikä tahansa.	Koen, että saan vertaistukea aina, kun siihen on tarvetta, oli tapa mikä tahansa.			
Ei kyllä olla oltu [etäyhteydessä]. Jos ei niinku puhelinta niinku lasketa.	Puhelinta lukuun ottamatta ei ole ollut etävertaistukea.	Etävertaistukea vain puhelimitse	Nopea etävertaistuki puhelimitse	
Että ainoa etä on puhelin sitten.	Ainoa etäyhteys on puhelin.			
puhelin lähinnä,	Puhelin lähinnä.			
Eipä ole juuri ollut. Muuta kun puhelimitse ja työkavereille	Puhelimitse työkaverin kanssa, ei muutoin.			
jonkun käynnin jälkeenkin voi soittaa tuuletus soittoja työkavereille. jos olis hankala asiakas tms. meni hyvin tai huonosti...	Asiakaskäynnin jälkeen työkaverin kanssa puhelimitse tuuletus soittoja tai hankala asiakas tai muuta.	Vertaistukea puhelimitse asiakaskäynnin jälkeen		
...voi lyhyesti vähän päästellä höyryjä ja jatkaa taas seuraavalle asiakaskäynnille	Voi päästellä höyryjä ja jatkaa seuraavalle asiakaskäynnille.			
...[puhelimitse] asiakkaan asioissa, että jos asiakkaan luona ollu ja on ollut joku ongelma	Puhelimitse asiakkaan asioissa, jos asiakkaan luona ollessa on ollut joku ongelma.			
Ne toimii ihan hyvin ja hirveästi sitten soitellaan ja kysellään neuvoo ja kysellään etootko samaa mieltä...	Hirveästi soitellaan ja kysellään neuvoo ja mielipiteitä.	Puhelimella useasti mielipiteen ja neuvon kysyminen		
Että paljon puhelimitse kysytään mielipidettä ja neuvoo.	Paljon puhelimitse kysytään mielipidettä ja neuvoo.			
ja soitellaankin varmistellaan asioita uusissa tilanteissa...	Soitellaan ja varmistellaan asioita uusissa tilanteissa.			
Joo, tottakai me ollaan puhelimitse yhteydessä koko ajan,	Puhelimella yhteydessä koko ajan, onko se etänä?	Puhelimella yhteydessä työkavereihin		

että onko se sitä etänä, että onko se sitä etätapaamista sit..				
...ja sitten puhelimitse ja niinkun ollaan enemmän noitten työntekijöitten kans niinku yhteydessä.	Puhelimitse ollaan enemmän työntekijöiden kanssa yhteydessä.			
meillä yleensä on niin että aina saa soitella...	Aina saa soitella.			
..jokaisen työkaverin kanssa on helppo puhua.	Jokaisen työkaverin kanssa helppo puhua.			
...ne ei o kauheen ...suuria kokonaisuuksia mitä tässä pohditaan.	Ei pohdita kauhean suuria kokonaisuuksia.	Vertaistuki laajaa sekä isojen asioiden pohdintaa	Vertaistukea luottamus pohjalta	
... ihan käytännön asioita,	Pohditaan käytännön asioita			
...tämmösiä on tietysti niitä vähän isompia asioita.	Pohditaan vähän isompia asioita.			
...pitää sisällään monen moista tähän liittyen..	Vertaistuki nähtiin laajana käsitteenä.			
...teamsin kautta ensimmäistä kertaa, niin voisin kuvitella, et ainakin alkuun, että se luottamus ei ole syntynyt vielä siinä vaiheessa teamsin kautta.	Voisin kuvitella, että alkuun luottamus ei ole syntynyt Teamsin kautta.	Luottamusta tarvitaan vertaistuessa		
...kai se vertaistuki tarvis niinku tulla sieltä luottamuksen pohjalta...	Vertaistuen tarvitsi tulla luottamuksen pohjalta.			
No etävertaistuki toimii tälläses, kun, kun tunnetaan toisemme niinku entuudetaan...	Etävertaistuki toimii, kun tunnetaan entuudetaan.			

No en mä nyt aina- kaan osaa niinku ero- tella [vertaistukea ja etävertaistukea] ja muistaa niin kau- heesti,	En osaa erotella ja muistaa vertaistukea ja etävertaistukea.	Vertaistuen ja etävertaistuen erottelun vai- keus		
... eipä meillä ny tu mielee... ...ni tu mitää sem- mosta mihin, mihin kaipais, mihin nyt ei jo saa [vertaistukea].	Ei kaivata mitään sel- laista tukea, mitä ei nyt jo saisi.	Nykyinen ver- taistuki riittävää		
...onkse lisäarvoa ta- vallaan se jankkami- nenkään tuonu.	Onko asioiden toistami- nen tuonut lisäarvoa.			
...ja sitten työyhteisön sääntöihin ja toi- mintamalleihin ja so- pimuksiin niitä kerra- taan yhdessä ja käy- tetään tukee...	Käytetään tukea työyhteisön sääntöjä, toimintamalleja ja sopimuksia kerratessa yhdessä.	Vertaistuen käyttö pelisääntöjen muistamiseen		
...että muistetaan ne pelisäännöt ja miten oli sovittu, että kuka- kin toimii tässä kohtaa ja miten tiedonsiirto kulkee nimenomaan.	Pelisääntöjen, yhteisesti sovittujen toimintatapojen muistaminen ja tiedonsiirron kulkeminen.			
... miten nyt oli sovittu, että miten tässä kohdassa toimitaan	Miten sovittu, että toimitaan yhdessä.			
asiakasasioihin...	Asiakasasioihin.	Vertaistukea	Vertaistukea	Vertaistuki
... mikä tahansa asi- akkaan asia	...asiakkaan asiat.	asiakastyöhön ja asiakkaiden asioihin	asiakaslähtöisten palveluiden turvaamiseksi	työtilanteisiin
No.. no asiakasasi- oissa, jos ajattelee, niin, niin tietysti sitä, että, että asiakkaat saa tasalaatuista palvelua...	Asiakkaat saavat tasa- laatuista palvelua.			
Asiakastyöhön tietysti käytetään sitä toisten ajatusta ja vertaistukee...	Asiakastyöhön käytetään toisten ajatusta ja vertaistukea.			



...mielenterveys, päihdeongelmaisia ja sosiaalisesti syrjäytyneitä asiakkaita...	Mielenterveys-, päihdeongelmaisten ja sosiaalisesti syrjäytyneiden asiakkaiden kohdalla.			
...minkälaiseksi joku kokee minkäkin asiakaskohtaamisen...	Asiakaskohtaamisten kokeminen.	Vertaistukea vaikeisiin asiakastapaamisiin		
Varmaan ainakin vaikeisiin asiakas, jos on vaikka vaikeita asiakastapaamisia tai tilanteita, niin varmaan niihin ainakin.	Vaikeisiin asiakastapaamisiin ja tilanteisiin.			
Kun joku tulee kotikäynniltä esimerkiksi, niin sitä pystyy tässä meidän huoneessa aika välittömästi kertomaan, jos tavallaan semmosta työnohjausta siinä, heti sen käynnin jälkeen...	Heti kotikäynnin jälkeen pystyy välittömästi kertomaan tässä huoneessa, jos tarvitsee työnohjausta.			
...esimerkinä vaikka hyvin vaikea haavanhoito.	Vaikeassa haavanhoidossa.	Vaikeat haavanhoidot	Vaativat hoitotilanteet	
...joku hankalampi haava...	Hankalampi haava.			
...mutta haavanhoitoja vaikka tai mitä olisikaan..	Haavanhoitoja.			
...mikä toimii ja mikä ei hoitotilanteessa.	Mikä toimii ja mikä ei hoitotilanteessa.	Vaikean hoitotilanteen pohdinta		
... toiselle asiakkaalle voi toimia joku muu hoitotapa samaan asiaan ja toiselle toinen	Toiselle asiakkaalle voi toimia joku muu hoitotapa samaan asiaan kuin toiselle.			
jos muutenkin vaikka vaikeampi hoitotilanne, niin...	Vaikeampi hoitotilanne.			
...Marevan arvo käytetty aivan kummallisesti...monta kertaa voidaan miettiä sitä, että kuinka tehtäis sen kanssa...	Voidaan pohtia Marevan-annosta yhdessä.			

...tää pitäs nyt tästä heti sairaalaan lähettää vaikka..	Heti sairaalaan lähettäminen.			
Varmaan ainakin muistisairaiden käytöshäiriöissä...	Muistisairaiden käytöshäiriössä.	Muistisairaahan hoito		
Niin ja muistisairaahan ruokailu, että muistaa syödä.	Muistisairaahan ruokailu.			
juurikin käydä esim. muistisairaiden ruokailuun liittyvissä asioissa keskustelua työkavereiden kanssa...	Muistisairaahan ruokailuun liittyvissä asioissa keskustelua.			
Ilman muuta pohditaan kyllä palvelujen lisäämistä	Pohditaan palvelujen lisäämistä.	Palvelujen tai aloitusten siirtojen pohdinta	Tarpeellisten ja oikea-aikaisten palvelujen turvaaminen	
...tai miettii mitä palveluita tai siirretään kotiutustiimille alotukset vai omalle tiimille tai mitä..	Mietitään palveluita tai siirretään aloitukset kotiutustiimille tai omalle tiimille.			
Kyllä, asiakkaan kotona pärjäämisen haasteita	Asiakkaan pärjäämisen haasteista keskustelua.	Asiakkaan kotona pärjäämisen pohdinta		
...kotona pärjäämistä	Pohditaan asiakkaan kotona pärjäämistä.			
...kun asiakkaan kunto alkaa meneen huonommaksi, niin kyllä täällä keskustellaan pitäskö alkaa sitten tekeen...sille sitten missä vaiheessa jotakin oikeesti..	Keskustellaan asiakkaan kunnon huonontuessa, milloin asialle pitäisi tehdä jotakin.			
...etävertaistuki on mun mielestä hankalampi asia.	Etävertaistuki hankalampi ja vähän vieraampikin asia.	Videovälitteinen etävertaistuki hankala ja vieras asia	Videovälitteinen vertaistuki haastavaa	Vertaistuen puitteet
Varmaan vähän vieraampikin asia, ainakin mulle.enkä tiedä onko sitä [etävertaistukea] niinkään kaivattukaan.	Enkä tiedä, onko etävertaistukea kaivattu.			
Ainakaan mä itse en ole osannut sellasta	En ole osannut kaivata etävertaistukea.			

[etävertaistukea] kaivata.				
en pahemmin työssäni koneella istu.	En pahemmin työssäni koneella istu.	Videovälitteeseen etävertaistukeen ei ole aikaa		
Kotihoitotyössä mistä aikaa revitään vielä tähän	Kotihoitotyössä mistä aikaa etävertaistukeen.			
yksi tehtävä oli jossa oltaisiin pienemmissä ryhmissä käyty kehitys tehtävää läpi...	Kehitystehtävän toteutukseen ei ollut aikaa etänä pienryhmässä.			
Oon tässä jokseenkin, mutta kuitenkin silleen, että kun meitäkin kaksi tässä samassa huoneessa on, niin sitten jaetaan niinkun tietoa keskenämme ...	Samassa huoneessa jaetaan tietoa keskenämme.	Tiedon jakaminen ja keskustelut samassa työhuoneessa	Työskentely fyysisesti samassa tilassa	
[jaetaan tietoa] ...ja sitten kuka tässä nyt millonkin huoneessa käy...	Jaetaan tietoa niiden kanssa, jotka huoneessa käy.			
Me täällä vähä keskenään keskustellaan... ketä meistäs nyt samassa huoneessa on...	Keskustellaan keskenämme samassa huoneessa.			
...onnistuu helposti, kun on yhteinen huone.	Asioiden jakaminen onnistuu helposti yhteisessä huoneessa.			
... kun ei fyysisesti ei olla läsnä... kun et näe toista, vaik et olis kamerakin, niin se on vähän erilainen, et, et sitte...	Kun fyysisesti ei olla läsnä eikä nähdä toista, vaikka olisi kamerakin, tilanne on vähän erilainen.	Fyysisesti toisen näkeminen		
Itse ainakin henkilökohtaisesti tykkään nähdä ihmisen kasvotusten...	Henkilökohtaisesti tykkään nähdä ihmisen kasvotusten.			
Puhelimessa ja teamsissa ihmisestä jäävät jotenkin niin yksiulotteisiksi.	Puhelimessa ja Teamsissa ihmiset jäävät yksiulotteisiksi.			

...voi mennä toisen luokse ihan fyysisesti, sh huoneeseen, kahvihuoneeseen, esimiehen huoneeseen.	Voi mennä fyysisesti toisen luokse.			
...tässä työssä ollessa tapahtuu se vertaistuki, ei oikeestaan etänä.	Työssä ollessa tapahtuu vertaistuki, ei etänä.	Vertaistuki tapahtuu fyysisesti töissä		
Tässä on töissä ja työkaveritkin on tässä töissä..se tapahtuu niinku luontevasti täällä..	Vertaistuki tapahtuu luontevasti töissä.			
... korona-aikaanhatta on ollut vähän sitte heikompi [vertaistuki].	Korona-aikana vertaistuki vaikeaa.	Korona vaikeuttanut kasvokkain vertaistukea	Pandemia heikensi vertaistukea	Vertaistuki pandemian aikana
...ku tässä korona alkoi, eikä tavattu enää siellä..	Koronan alkaessa ei tavattu enää.			
...jollei korona ois tullu pilaamaan kaikkea tätä..	Korona pilannut kaiken.			
Ois pitänyt ehkä olla kiinteampi..	Ois pitänyt olla kiinteämpi.	Pitkät taudit ja lomat vertaistuen esteenä		
...kesälomat tuli...Ja tottakai ne on osaltaan hajottanu tätä kuvio ja hankaloittanut, et meni vähän siinä kohtaan pilalle tai sillain.	Kesälomat hajottanut ja hankaloittanut.			
kun nyt lähinnä palaverissa kaikki tavataan ja silloin keskitytään muihin asioihin	Palaverissa keskitytään muihin asioihin.	Vertaistukeen ei ole aikaa		
Voisi varata erillisen ajan vertaistukea varten..	Voisi varata erillisen ajan vertaistukea varten.			
No nyt kun näät laitteet on tullu ja Teamsit on tullu tutummaksi, niin tässä vois hyvin-	Laitteet ja Teams tullut tutummaksi, vanhemmillakin ihmisillä mahdollisuus oppia.	Etäyhteydet ja Teams tulleet tutuiksi	Etäyhteyksiä hyödynnetty enemmän Pandemian aikana	

kin olla meillä vanhoil- lakin ihmisillä sit mah- dollista oppia sitten.				
Et pakostakin oppii käyttään tälläisiä etäyhteyksiä.	Pakostakin oppii käyttä- mään etäyhteyksiä.			
Eli tästä Teams- so- velluksesta on jotain nyt ymmärtänyt, mutta ei kyllä täysin, kun on tää Etänä enemmän- aikana, jolloin sitä on enemmän käytetty.	Teams -ohjelmasta olen ymmärtänyt paremmin, mutta en täysin Etänä- enemmän -hankkeen ai- kana.			
[etävertaistukea] pu- helut, viestit,	Etävertaistukea puhelut ja viestit.	Etävertaistu- kea puheli- mella, tabletilla, teamsin kautta ja viestittelyllä		
puhelimitse jutellaan työkavereiden kanssa kyllä, sillä kotihoito on liikkuvaa työtä.	Puhelimitse jutellaan työkavereiden kanssa.			
puhelin, tabletti, teams	Puhelin, tabletti, teams			
teams on mutta sitä ei juuri hoitotyössä käy- tetty vain tiedotteita sitä kautta lähetelty	Teams on käytössä, mutta ei juuri hoito- työssä ole käytetty.	Teamsia käyte- tään vähän		
teamsia lähihoitaja ta- solla vähän käyte- tään, ehkä enemmän- kin palaverieiden käyttöön mm. cga ko- koontumiset jossa yleensä on sh, lää- käri, terapeutit ym...	Teamsia lähihoitajat käyttävät vähän.			
...sitten esimiehet varmaan enemmän teamsia käyttää...	Esimiehet käyttävät enemmän Teamsia.			
En muista, että olis ollu ongelmia.	Ei ollut ongelmia.	Etäyhteydet ja Teamsin käy- tössä ei ongel- mia		
Eei, ei ollu mitään on- gelmaa kyllä käyttää teamsia tai muuta, että hyvi, hyvin help- poa oli.	Ei ollut ongelmia käyttää Teamsia, helppoa oli.			
...mielestäni tässä ihan on sujunut. totta- kai istuntojen alussa	Hyvin on sujunut, istun- tojen alussa voi olla vä- hän kankeutta.			

voi olla vähän kankeutta, kuuluu asiaan.				
Juu, puhelin ja sähköposti on myös välineitä sillon, ku etätyöskenneltii... ..niin viestiteltii tiiviisti.	Puhelin ja sähköposti välineinä etätyön aikana, viestiteltiin tiiviisti.	Etätyön aikana vertaistukeen käytetty paljon puhelinta, sähköpostia ja Teamsia		
...viime keväänähän me oltiin etätyössä...käytettiin teamsia tähän meidän vertaistukeen työryhmän kesken, koska me ei oltu fyysisesti samassa paikassa. Ja sähköpostia.	Etätyössä käytettiin teamsia ja sähköpostia vertaistukeen työryhmän kesken.			
teams palaverit (koronan aikana)	Teams -palaverit etävertaistukea koronan aikana.	Etävertaistukea koronan aikana		
tietoteknistä tukea, kun karanteenissa oleva työntekijä tekee kotoa käsin esim. rai arviointeja.	Tietoteknistä tukea koronakaranteenissa olevalle työkaverille, esim. RAI-arviointeja.			
Se on totta, kyllä koronan aikana on kyllä nämä Teamsit ja muuta on tullu paljo tutummaks, mitä ne on ollu.	Koronan aikana Teams tullut tutuksi.			

Liite 6. Kollegiaalisen vertaistuen kehittäminen tutkimukseen osallistuvissa organisaatioissa.

Sisällön analyysi.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
...[esimies] kehittämässä siellä meidän kanssa yhdessä [vertaistukea]	Esimies on kehittämässä vertaistukea yhdessä meidän kanssamme.	Esimies mukana kehittämässä vertaistukea	Esimies kehittämässä vertaistukea	Vertaistuen kehittäminen
... toivosin ... että siihen saisi sitten riittävästi koulutusta sitten siihen [etävertaistukeen].	Toivosin riittävästi koulutusta etävertaistukeen.	Etävertaistuen kehittäminen koulutuksella ja työpajalla	Koulutusta ja työpajoja etävertaistukeen	
Ja sitten et saisi semmosen työpaja tyyppisen, millä sit koko ryhmää sitoutettas siihen [etävertaistukeen].	Työpaja, millä koko ryhmää sitoutetaan.			
...niistä hyvistä neuvoista ei tuu niinku pysyviä tapoja, vaan ne jää jonnekin matkan varrelle.	Hyvistä neuvoista ei tule pysyviä tapoja.	Hyvät neuvot eivät juurru käyttöön		
hyvin [etävertaistuki toteutunut hankkeen aikana]	Etävertaistuki on toteutunut hyvin hankkeen aikana.	Etävertaistuki toteutunut hyvin	Etävertaistuki hyvällä tasolla	