

Senja Vänskä

Vapaaehtoisten tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamisen kehittäminen

Sairaanhoidtaja ylempi AMK
Sosiaali- ja terveysala
johtaminen ja kehittäminen
Syksy 2019/Kevät 2022



**KAMK • University
of Applied Sciences**

Tiivistelmä

Tekijä(t): Vänskä Senja

Työn nimi: Vapaaehtoisten tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamisen kehittäminen

Tutkintonimike: Sairaanhoidtaja ylempi (AMK), Sosiaali- ja terveystieteiden johtaminen ja kehittäminen

Asiasanat: vapaaehtoistoiminta, vuorovaikutus, dialogisuus, osaamisen kehittäminen, toimintatutkimus

Sosiaali- ja terveystieteiden järjestöissä toimii vuosittain noin puoli miljoona vapaaehtoistoimijaa. Vapaaehtoisten tekemä työ on merkittävä väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävää toimintaa, joka tukee myös kuntien hyvinvointipalveluita. Suomen hallitusohjelmassa järjestölähtöisen työn uudistaminen ja monimuotoisuuden tukeminen on nostettu yhdeksi menetelmäksi, jotta hallituksen asettama hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä eriarvoisuuden vähentämisen tavoitteet toteutuvat.

Opinnäytetyön metodologiaksi valikoitui toimintatutkimus sen käytännölläisyyden sekä osallistavan oteen vuoksi.

Ensimmäisen syklin tarkoitus oli kartoittaa vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksia yksilötukisuhteiden merkityksellisiksi koetuista vuorovaikutustilanteista. Tutkimuskysymys oli mitä on merkityksellinen vuorovaikutus vapaaehtoisen tukihenkilön kokemana yksilötukisuhteessa. Vastaus haettiin keräämällä kirjoitustehtävää vapaaehtoisilta tukihenkilöiltä (n=8) Critical incident technique eli CIT -tekniikkaa hyödyntäen. Saatu aineisto analysoitiin induktiivisella sisällön analyysillä. Tuloksena muodostui kolme alateemaa; luottamuksen rakentuminen, kohtaamishetket ja tunteiden moninaisuus. Alateemoista muodostui yksi yläteema; dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostuminen.

Toinen sykli muodostui järjestelmällisestä kirjallisuuskatsauksesta, jonka tarkoitus oli kartoittaa näyttöön perustuva tietoperusta pohjaten vapaaehtoistoimijoiden kokemuksiin merkityksellisten vuorovaikutustilanteiden muodostumisesta. Kirjallisuuskatsauksella haettiin vastausta tutkimuskysymykseen millaiset tekijät edistävät dialogisten vuorovaikutustilanteiden muodostumista. Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällön analyysillä. Tuloksena muodostui kaksi teemaa; luottamuksen muodostumiseen liittyvät tekijät sekä vastavuoroisuuteen liittyvät tekijät. Tulokset loivat tietopohjan ensimmäisen syklin tueksi, kolmannen syklin muodostumisen edellytykseksi.

Kolmannen syklin tarkoitus oli kuvata vapaaehtoisten tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelma. Tutkimuskysymys oli, minkälainen on näyttöön perustuva vuorovaikutusosaamisen suunnitelma vapaaehtoisille tukihenkilöillä. Suunnitelma arvioitiin nelikenttä-analyysillä (SWOT) hyödyntäen. Vahvuutena ja mahdollisuutena arviointiin olevan muun muassa vahvan taustaorganisaation, jolla on aito halu pitää huolta ja kouluttaa vapaaehtoisia. Heikkoutena ja uhkina nähtiin resurssit vuorovaikutuksen kehittämiseksi sekä toimintaan sitoutumattomat vapaaehtoiset. Lopuksi kuvattiin tulosten ja siitä saatujen johtopäätösten perusteella osaamisen kehittämisen implementointi käytäntöön.

Opinnäytetyön tavoitteeseen vastattiin laatimalla vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelma. Sen avulla voidaan tunnistaa sekä arvioida vapaaehtoisen tukihenkilön osaamistarpeita ja nostaa esille osaamisen kehittämisen eri osa-alueet. Osaamista kehittämisen suunnittelulla sekä siihen sisältyvillä käytännön toimilla vahvistetaan ja ylläpidetään laadukasta vapaaehtoistoimintaa. Lisäksi osaamisen kehittämisen mahdollistaminen on yksi keino sitouttaa vapaaehtoiset toimintaan.

Jatkokysymykset ovat 1) Millaisia käyttökokemuksia vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelmasta on saatu? 2) Miten vapaaehtoisten peruskoulutus tukee vuorovaikutusosaamista? 3) Mitä on merkityksellinen vuorovaikutus tuettavan kokemana yksilötukisuhteessa?

Abstract

Author(s): Vänskä Senja

Title of the Publication: Developing Volunteer Support Persons' Interaction Skills

Degree Title: Master of Health Care

Keywords: volunteering, interaction, dialogue, competence development, action research

About half a million volunteers work in social and health organizations every year. Work done by volunteers is an important activity that promotes the health and well-being of the population and supports the municipal welfare services. In the Finnish government program, the reform of organization-based work and support of diversity have been raised as one of the methods for achieving the goals set by the government to promote well-being and health and reduce inequality.

The action research was selected as the methodology of this thesis due to its practicality and participatory approach.

The purpose of the first cycle was to explore volunteer support persons' experiences of interaction situations that were perceived as meaningful in individual-support relationships. The research question was the following: what the relevant interaction experienced by the volunteer support person in an individual support relationship was. Data were collected by written material from volunteer support persons (n=8) using the critical incident technique. The data were analyzed by inductive data analysis, and the analysis resulted in three subthemes which were the following: confidence building, moments of encounter, and emotional diversity. The subthemes formed one main theme: formation of a dialogic interaction.

The second cycle consisted of a systematic literature review which purpose was to outline an evidence-based knowledge base based on the volunteers' experiences of meaningful interaction situations. The literature review sought to answer the research question of what factors contributed to the formation of dialogical interaction situations. The data were analyzed by inductive data analysis, which resulted in two themes: factors related to confidence building and factors related to reciprocity. The results created a data base to support the first cycle, a prerequisite for the formation of the third cycle.

The purpose of the third cycle was to describe a plan for developing volunteer support persons' interaction skills. The research question was the following: what the evidence-based interaction competence plan for volunteer support persons was. The plan was evaluated using SWOT -analysis. A strong host organization with a genuine desire to care for and train volunteers was seen as a strength and an opportunity. Resources for developing interaction and non-committed volunteers were seen as weaknesses and threats. In the end, based on the results and conclusions obtained, the implementation of competence development in practice was described.

The aim of this thesis was met by drawing up a plan for the development of interaction skills. It can be used to identify volunteer support persons' competence needs and to highlight different areas of competence development. Competence development planning and the related practical activities can strengthen and maintain high-quality volunteering. In addition, facilitation of competence development can be seen as one way of engaging volunteers.

The questions for further research are as follows: 1) What kind of user experiences have been gained from the interaction competence development plan, 2) How does the basic training of volunteers support their interaction skills, and 3) What is the meaningful interaction experienced by the supported person in an individual support relationship?

Alkusanat

“Don’t make excuses for why you can’t get it done.

Focus on all the reasons why you must make it happen”

(Ralph Marston)

Opiskeluprosessini on ollut pitkä ja vaatinut itseltäni ja läheisiltäni paljon. Suurkiitos perheelle kaikesta saamastani tuesta ja tsemppauksesta erityisesti opiskelujen loppuvaiheessa. Heikki, olet minun peruskallio, johon olen aina voinut luottaa. Kiitos Maarit myötäelämisestä, kannustamisesta ja avusta. Erityiskiitos ystävälleni Eerikalle kevyistä tuuppauksista ja kunnon potkuista-kin, jotka auttoivat minua eteenpäin ja ennen kaikkea siitä, että uskoit minuun silloinkin, kun en itse sitä tehnyt.

Kiitos Kajaanin ammattikorkeakoulun opettajille Kirsille ja Raunille opeista, ohjauksesta ja neuvoista. Ette päästäneet helpolla ja näin jälkeinpäin voin todeta, että onneksi ette.

Senja Vänskä
Nokia

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Kehittämistehtävän lähtökohdat	1
1.2	Opinnäytetyön metodologia	5
1.3	Projektiorganisaation perustaminen.....	7
1.4	Lähteet.....	10
2	Vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemukset yksilötukisuhteiden vuorovaikutustilanteista (Sykli 1)	13
2.1	Vapaaehtoinen tukihenkilö yksilötukisuhteessa (suunnittelu)	13
2.2	Aineiston keruu (toiminta)	14
2.3	Aineiston analyysi (havainnointi)	17
2.4	Tulokset	20
2.4.1	Dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostuminen	21
2.5	Johtopäätökset (reflektointi).....	22
2.6	Lähteet.....	24
3	Kirjallisuuskatsaus (Sykli 2.)	27
3.1	Johdanto (suunnittelu)	27
3.2	Tutkimusten haku (toiminta).....	27
3.3	Aineiston analysointi (havainnointi).....	30
3.4	Kirjallisuuskatsauksen tulokset	32
3.5	Johtopäätökset (reflektointi).....	34
3.6	Luotettavuus ja eettisyys.....	37
3.7	Lähteet.....	39
4	Vuorovaikutusosaamisen kehittäminen (sykli 3.).....	43
4.1	Johdanto (suunnittelu)	43
4.2	Vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelma (toiminta).....	46
4.3	Arviointi ja tulokset (havainnointi).....	54
4.4	Johtopäätökset (reflektointi).....	55
4.5	Lähteet.....	60
5	Pohdinta.....	63
5.1	Luotettavuus ja Eettisyys.....	63

5.2	Osaamisen kehittyminen.....	67
5.3	Lähteet.....	70

Liitteet (3 kpl)

1 Johdanto

1.1 Kehittämistehtävän lähtökohdat

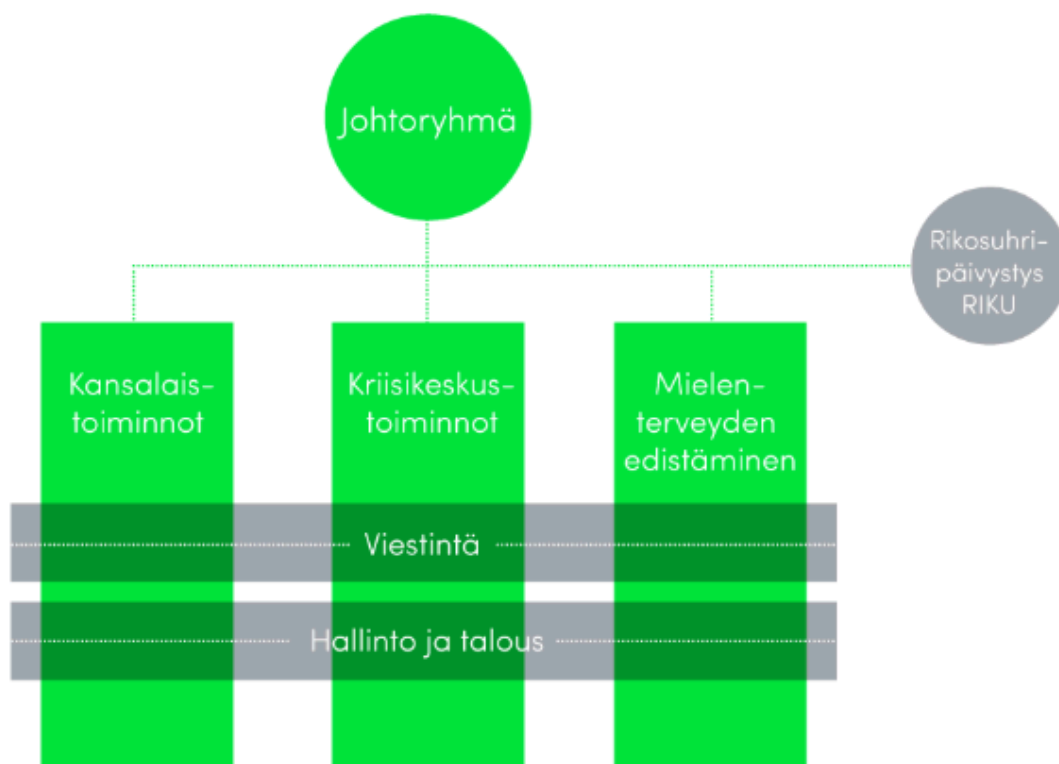
Hallitus on asettanut yhdeksi tavoitteeksi hyvinvoinnin edistäminen sekä eriarvoisuuden väheneminen. Yhtenä menetelmänä hallitusohjelmassa mainitaan sosiaali- ja terveysjärjestöjen (sote) toimintaedellytysten vahvistaminen sekä järjestölähtöisen työn uudistamisen ja monimuotoisuuden tukeminen (Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta 2019, 146.) Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistus tuo maakuntatasolle maakunta- ja järjestämislait, jotka velvoittavat maakuntia edistämään väestön hyvinvointia ja terveyttä (Hallituksen esitys eduskunnalle maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi 2017). Kolmannen sektorin toimijoilla on hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisessa merkittävä asema. Järjestölähtöinen auttamistyö on monimuotoista, mikä ilmenee myös rahoitusrakenteen monimuotoisuutena sen perusteella, millainen on järjestöjen toiminnan sisältö, koko, sekä alueellinen kattavuus. (Brax 2018, 12-13.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistuksen lisäksi murroksessa on myös järjestötoiminnan rahoitus. Vielä vuonna 2022 Sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä toimiva itsenäinen valtionapuviranomainen, Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) on merkittävä rahoittaja sote- järjestöille. STEA:n tehtävä on vastata siitä, että Veikkaus Oy:n tuottoja käytetään sosiaali- ja terveysjärjestöjen yleishyödylliseen sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävään toimintaan tuloksellisesti. STEA:n päämääränä on, että Suomessa tehdään maailman parasta kansalaisjärjestötoimintaa, joka edistää kestävästä hyvinvointia. (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus n.d.) Valtioneuvoston asettama työryhmä on esittänyt ehdotuksessaan, että vuoden 2024 alusta Veikkaus Oy:n tuotto tuloutetaan yleiskatteellisena valtion tulotilille ja näin ollen se siirtyy osaksi yleiskatteellista kehysrahoitusta. Tavoitteena on turvata avustuksensaajien kannalta rahoituksen riittävyys sekä pitkäjänteisyys. Esitetyssä rahoitusmallissa valtionavustusrahoituksen kokonaiskehys päätetään Julkisen talouden suunnitelmassa (JTS) tulevalle neljälle vuodelle poliittisella päätöksellä. (Valtioneuvosto 2022, 5-6.)

Suomen sosiaali- ja terveys ry:n (SOSTE) mukaan Suomessa on noin 10 000 sosiaali- ja terveysalan järjestöä, joissa toimii vuosittain puoli miljoona vapaaehtoistoimijaa. Sote-järjestöjen tavoitteena on tukea erilaisissa vaikeissa ja haastavissa elämäntilanteissa olevia henkilöitä ja heidän läheisiään. Vapaaehtoisten tekemä työ on merkittävää väestön hyvinvointia- ja terveyttä edistävää toimintaa, joka tukee myös kuntien hyvinvointipalveluita. (Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat keskeinen kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan kenttä n.d.) Laasanen (2011,19 - 20) korostaa tutkimuksessaan vapaaehtoistoiminnan olevan järjestötoiminnan kulmakivi, jonka avulla tuetaan julkisia palveluita ja niiden kehittämistä. Kansantalouden näkökulmasta vapaaehtoistoiminnan käyttämät resurssit ovat merkittäviä, sillä yhtä työtuntia kohden vapaaehtoistyöhön sijoitetulla eurolla saadaan aikaan kuusinkertainen tuotos. Opinnäytetyön tilaajana toimiva MIELI Suomen Mielenterveys ry:llä (ent. Suomen Mielenterveysseura) on pitkä historia monipuolisten vapaaehtoistehtävien mahdollistamisesta, vapaaehtoisten kouluttamisesta, koulutuksen kehittämistä sekä koordinoinnista. Opinnäytetyön tutkimus- ja kehittämissuunnitelmassa käytän MIELI Suomen Mielenterveys ry:stä sen virallista lyhennettä MIELI ry ja paikallisista mielenterveysseuroista jäsenjärjestö -termiä.

MIELI ry on maailman vanhin mielenterveysalan kansalaisjärjestö. Se on perustettu vuonna 1897. Järjestön päätoimisto sijaitsee Helsingissä. MIELI ry:llä on 56 paikallista jäsenjärjestöä, joissa toteutetaan MIELI ry:n ydintoimintoja; kansalaistoimintaa, kriisikeskustoimintaa sekä mielenterveyden edistämistä. Vuoden 2020 MIELI ry:n talous oli vakaalla pohjalla. Sen merkittävimpinä rahoittajina toimivat Veikkauksen tuottoja jakavan Sosiaali- ja terveysavustuskeskus STEA:n lisäksi Suomen Kansanterveysyhdistys. (Mieli Suomen Mielenterveys 2020, 5, 23.)

Suomen Mielenterveysseura Toimisto-organisaatio



Kuvio 1. MIELI Suomen Mielenterveys ry toimisto-organisaatio (Toimisto-organisaatio n.d.)

Väestön mielenterveyden edistäminen, sekä mielenterveysongelmien ehkäisy ovat MIELI ry:n sekä sen jäsenjärjestöjen perustehtävä. Lähtökohtana on vahvistaa mielenterveyttä suojaavia tekijöitä ja vähentää riskitekijöitä voimavarakeskeisesti. MIELI ry:n toiminta on jaettu kolmeen osastoon toiminnan sisällön mukaan; mielenterveyden edistämiseen, kansalaistoimintoihin sekä kriisiauttamiseen. Toimisto-organisaation on kuvattu kuviossa 1. Osastojen toimintaa tukevat yhdistyksen hallinto sekä viestintä. Kansalaistoimintojen osasto tukee, organisoii ja kehittää palkatun henkilöstön sekä vapaaehtoisten toimijoiden tavoitteellista yhteistyötä. Kansalaistoimintojen osaston yksi päätavoitteista on vahvistaa vetovoimaista vapaaehtoistyötä ja sen edellytyksiä esimerkiksi tarjoamalla tukihenkilöiden peruskoulutuksen koulutusmallin sekä tukemalla paikallistason vapaaehtoistyön koordinaattoreita sekä hallituksen toimijoita koulutuksen ja asiantuntijakumppanusmenetelmin. Kriisikeskustoiminnan kautta MIELI ry koordinoi valtakunnallisesti paikallisten mielenterveysseurojen ylläpitämää kriisiauttamista, johon sisältyy kriisikeskustoiminta, kriisipuhelintoiminta, verkkoauttaminen sekä ryhmätoiminnat. Lisäksi MIELI ry vastuulla on valtakunnallisen, järjestöjen yhteistyössä tuottama Rikosuhripäivystyksen koordinointi.

Vuonna 2020 koronakriisin myötä MIELI ry:n koordinoima kriisiauttaminen erityisesti kriisipuhelimen, Sekaisin -chatin, sekä Tukinet -verkkokriisikeskuksen yhteydenotot kasvoivat merkittävästi, jopa kolmanneksen edellisvuoteen verrattuna. Uuteen ja haastavan tilanteen myötä työntekijät sekä vapaaehtoistoimijat tekivät valtavan digiloikan työskentelytavoissaan siirtäen palvelut enenevässä määrin verkossa -sekä etäyhteyksin toteutettaviksi. (Toimintasuunnitelma 2019-2018, 4, 7-8; Toimintakatsaus 2020, 11-12.)

Opinnäytetyö tukee MIELI ry:n Kansalaistoiminnan osaston perustehtävää sekä sen strategisia tavoitteita, kuten esimerkiksi MIELI ry:n sekä jäsenjärjestöjen osallistavan vaikuttamistyön toteuttamista. Ensimmäisen syklin tarkoituksena kuvata MIELI ry:n paikallisissa mielenterveysseuroissa toimivien vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksia yksilötukisuhteiden vuorovaikutustilanteista. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää paikallisten jäsenjärjestöjen vapaaehtoisten toteuttamaa yksilötukisuhdetoiminnan vuorovaikutusosaamista.

1.2 Opinnäytetyön metodologia

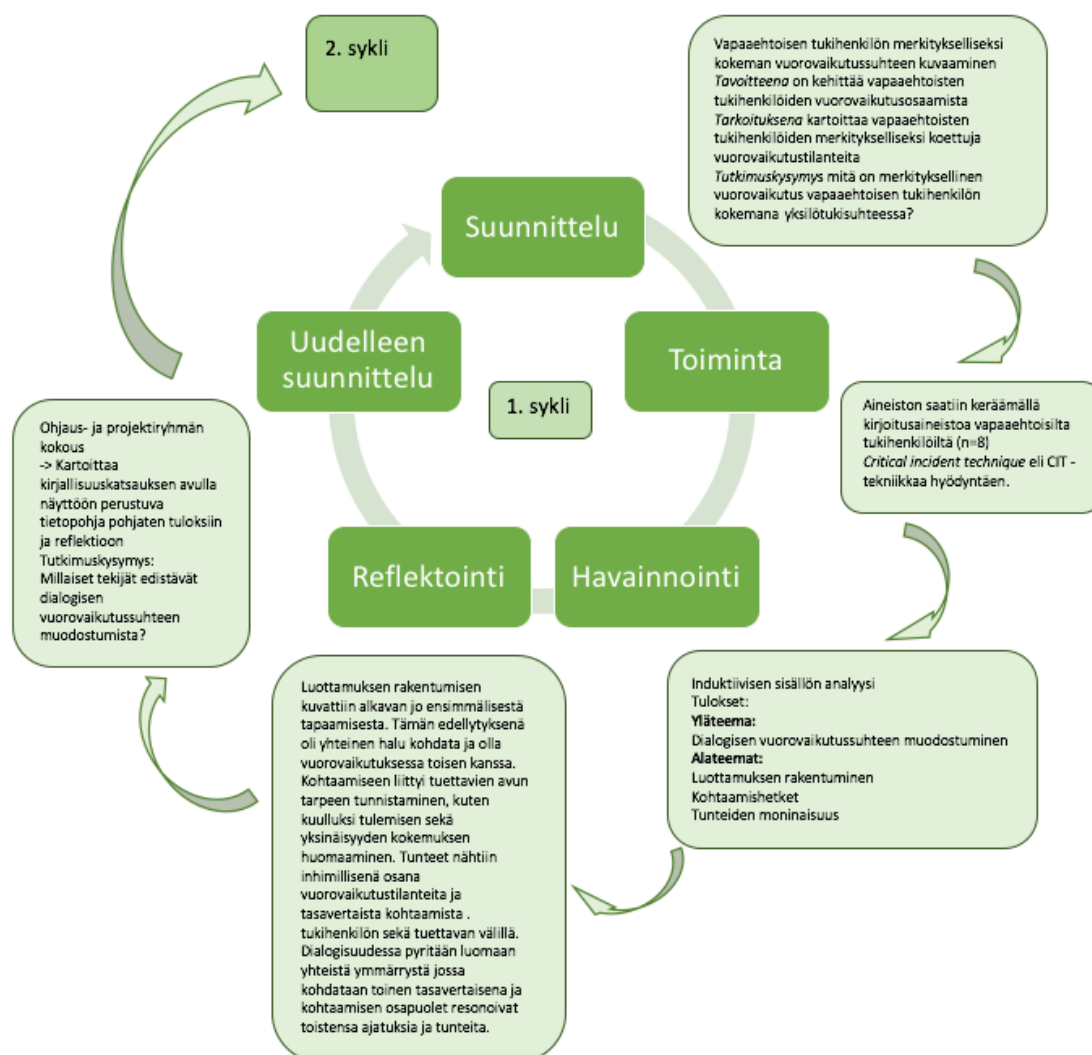
Opinnäytetyön metodologiaksi valikoitui toimintatutkimus, jonka avulla pyritään ratkaisemaan jokin käytännön ongelma ja saamaan aikaan muutos. Tässä opinnäytetyössä kehitetään MIELI Suomen Mielenterveys ry:n paikallisten jäsenjärjestöjen vapaaehtoistoimijoiden vuorovaikutusosaamista. Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta ja olennaista on, että käytännössä toimivat ihmiset ovat osallisia tutkimus- ja kehittämisprosessissa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 58.) Toimintatutkimuksen lähtökohtana on, että siitä on käytännön hyötyä. Kehittämistyötä tehdään aidoissa oloissa, jossa tuotetaan tietoa ja kehitetään käytäntöjä aikaisempaa laadukkaammaksi (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2008, 9; Heikkinen 2008, 16). Opinnäytetyössä kartoitetaan vapaaehtoistoimijoiden kokemuksia merkityksellisistä vuorovaikutustilanteista. Kokemusten, sekä siihen liitetyn näyttöön perustuvan tiedon avulla saadaan tietoperusta, joiden pohjalta luodaan osaamisen kehittämisen suunnitelma ja kehitetään vapaaehtoistoimijoiden vuorovaikutusosaamistaan. Toimintatutkimuksessa tutkijan ymmärrys kehittyy hiljalleen, kun hän käyttää tutkimusmateriaalina muun tutkimusaineiston lisäksi myös kokemuksia (Kananen 2014, 20).

Toimintatutkimus on suunnitelmallinen ja uusia toimintatapoja kokeileva, ajallisesti rajattu, tutkimus- ja kehittämisprojekti, joka kohdistuu sosiaaliseen vuorovaikutukseen (Heikkinen yms. 2008, 16-17). Toisin kuin perinteisessä ajattelumallissa, jossa tutkija pyrkii ulkopuolisuuteen ja objektiivisuuteen, toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu prosessiin aktiivisena ja vaikuttavana toimijana käynnistäen muutoksen ja rohkaisten ihmisiä kehittämään asioita omalta kannaltaan (Heikkinen 2008, 19-20; Kananen 2014, 20).

Opinnäytetyön tekijän, kehittäjän, rooli on olla vuorovaikutuksessa vapaaehtoistoimijoiden kanssa kartoittaen heidän kokemuksia vuorovaikutustilanteista. Lisäksi toimitaan vuorovaikutuksessa projektiorganisaation sekä mahdollisten muiden opinnäytetyöhön liittyvien toimijoiden kanssa.

Toimintatutkimus etenee syklisesti, suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin kehänä, jotka toistuvat uudelleen ja uudelleen. Etenemistä voidaan kuvata syklinä tai spiraalina, silloin kun syklejä on peräkkäin, jolloin sen ydin jatkuvana, eteenpäin menevänä ja kehittyvänä prosessina tulee esille. (Ojasalo yms. 2015, 60-61; Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2008, 78-79.) Toimintatutkimus voi alkaa mistä tahansa vaiheesta, alkua voi olla mahdotonta paikantaa ja syklit voivat mennä limittäin tai pääsykleistä voi muodostua sivusyklejä, jos prosessin edetessä esille nousee ennakoimattomia ongelmia ja tutkimuskysymyksiä. Syklejä voi olla useampi kuin

ynksi, mutta määrää olennaisempaa on, että työhön on omaksuttu tutkiva ote. (Heikkinen yms. 2008, 78-79, 80, 82, 87.) Kuviossa 2 on kuvattu opinnäytetyön sykliisyys.



Kuvio 2. Opinnäytetyön sykliisyys (mukaillen Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2008)

Toimintatutkimuksessa on konstruoivia "eteenpäin" suuntaavia, sekä rekonstruoivia "taaksepäin" suuntaavia vaiheita. Toimintatutkimuksen suunnittelu ja toiminta kuuluvat "eteenpäin" tulevaisuuteen suuntaaviin vaiheisiin. Toiminnan havainnointi ja arvioinnissa painopiste suuntaa "taaksepäin". (Heikkinen yms. 80-81.) Karkeasti kuvatun *suunnittelussa* määritellään kehittämisiongelmat, asetetaan tavoitteet ja selvitetään kirjallisuuden tai muun lähdeaineiston avulla, mitä tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetään. Lisäksi suunnitellaan toiminta, interventio ja arviointi. *Toiminta* sekä *havainnointi* kulkevat toimintatutkimuksessa käsikädessä. Toimintavaiheessa valittua toimintatapaa havainnoidaan ja siitä kerätään havaintoaineistoa yhdessä toiminta-

tatutkimuksen kehittämisprosessiin osallistuvien henkilöiden kanssa. Toimintavaihe on parhaimmillaan vastavuoroista, dialogista oppimista, jossa osallistujat tekevät yhteistyötä ja jakavat asiantuntemustaan. (edm. 79, 102-103.) *Havainnointivaihe* pitää sisällään toimintavaiheessa kerätyn aineiston analysoinnin aineistolähtöisellä sisällön analyysillä, jolloin saadaan tiivistettyä ja yksinkertaistettua aineistosta saatuja merkityksiä, seurauksia ja sisältöjä (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 166). Havainnointivaiheessa saatua tietoa arvioidaan opinnäytetyön *reflektointi*-vaiheessa. Reflektion kautta saadaan ymmärrystä ja ideoita, jotka antavat perustan uusien toiminta- ja tutkimustapojen suunnitteluun. Tehdyt johtopäätökset ovat uuden kokeilun, seuraavan syklin, esiymmärryksenä ja perustana. (Heikkinen yms. 2008, 79, 154.)

Reflektointivaiheissa arvioidaan yhdessä projektiorganisaatio henkilöstön kanssa saatuja tuloksia ja tukevatko ne opinnäytetyön kokonaistavoitetta. Havaintojen eli tulosten ja niiden arvioinnin perusteella suunnitellaan seuraavan syklin alku ja siihen liittyvä tarkoitus, joka tukee kehittämistavoitetta. Heikkinen yms. (2008, 86) toteavat, että toimintatutkimuksesta ei voida ennakkoon kirjoittaa täsmällistä tutkimussuunnitelmaa, koska seuraavan syklin kehittämistarkoitus nousee aina edellisestä syklistä. Muuttuvasta luonteesta huolimatta suunnitelman tekemiseen on kuitenkin syytä käyttää aikaa, sillä se auttaa kehittämistoiminnan kokonaisuuden hahmottamisessa sekä aikataulutuksessa.

Opinnäytetyössä ensimmäisen syklin *suunnittelu* sisältää tarkoituksen, sekä sitä tukevien tutkimuskysymysten lisäksi kiinnostuksen heräämisen vapaaehtoisten vuorovaikutusosaamisen kehittämisestä, metodologian kuvauksen, sekä projektiorganisaation perustamisen. *Toimintavaiheessa* perehdytään aineistonkeruuseen ja valitaan aineistonkeruu menetelmä. Opinnäytetyön ensimmäisen syklin aineistonkeruu menetelmäksi valikoitui *critical incident*- menetelmä, jonka avulla kartoitetaan vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksia yksilötukisuhteiden merkitykselliseksi koetuista vuorovaikutustilanteista

1.3 Projektiorganisaation perustaminen

Kajaanin ammattikorkeakoulun (Kamk) sosiaali- ja terveystieteiden ylemmän ammattikorkeakoulun (yamk) kehittämisprojektin, opinnäytetyön johtaminen sekä hallinnointi toteutetaan projektijohtamisen periaatteiden mukaisesti. Projektinomaisen työskentely tiiviissä yhteydessä työelämän kanssa ohjaa opinnäytetyötä (Leinonen 2017). Projektinhallintaosaamisesta on tullut sosiaali- ja

terveydenhuollossa yhä tärkeämpi menestystekijä (Ruuska 2006, 9). Kehittämiprojektille ominaista on kertaluonteisuus sekä tavoitteellinen tehtäväkokonaisuus, jonka avulla pyritään laadukkaaseen toimintatapaan. Projektien avulla organisaatioilla on mahdollista edistää kehittämistoimintaa, reagoida muuttuvaan ympäristöön ja tavoitteiden täytyessä suunnata toimintaa ja voimavaroja kehittyneempään suuntaan. Lisäksi projektityössä ominainen yhteistyö mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden huomioinnin sekä organisaation voimavarojen käytön tehokkaasti ja joustavasti. (Vuorinen 2019, 9; Ruuska 2006, 9, 11 Lööw 2002, 15 - 16. Paasivaara, Suhonen & Virtanen 2013, 12, 15, 27.)

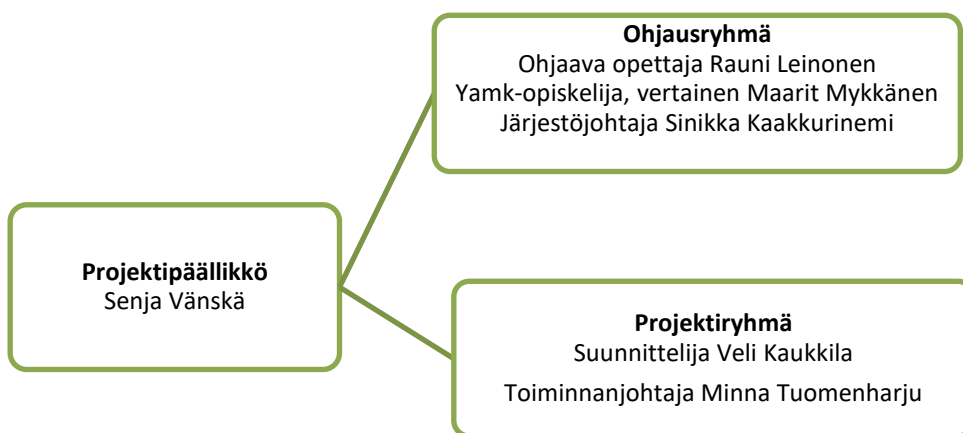
Projektiorganisaatio muodostuu projekti- ja ohjausryhmissä sekä projektissa työskentelevistä ihmisistä, asiantuntijoista, joilla on kyky tehdä päätöksiä ja osallistua aktiivisesti toiminnan kehittämiseen (Mäntyneva 2016, 19–20; Lööw 2002, 76). Opinnäytetyön tueksi koottu määräaikaan projektiorganisaatio puretaan opinnäytetyön päättyessä (Mäntyneva 2016, 19-20). Tämän opinnäytetyön tilaajana toimii Mieli Suomen Mielenterveys ry kansalaistoimintojen osaston järjestöjohtaja. Tavoitteena on kehittää vapaaehtoisten tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamista.

Opinnäytetyössä projektipäällikkönä toimii opinnäytetyön tekijä, joka kokoaa opinnäytetyölle ohjaus- ja projektiryhmät (kuvio 3). Opinnäytetyön etenemisen ja projektiorganisaation työn tueksi on laadittu aikataulusuunnitelma. Ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti yhdessä sovitun aikataulusuunnitelman mukaan. Ohjausryhmä kokouksissa käsitellään etukäteen jäsenille toimitetun materiaalin sekä esityslistan asioita. (Ruuska 2007, 144-147.) Opinnäytetyön tueksi laaditaan myös budjetti. Projektipäällikkö suunnittelee ja esittelee budjetin projektiorganisaatiolle. Budjetin tavoitteena on varmistaa opinnäytetyön toteutuminen mahdollisimman kustannustehokkaasti. Yleisesti suurimpia opinnäytetyöstä aiheutuvia kuluja ovat henkilöstön työpanoksesta aiheutuvat henkilöstökustannukset. (Mäntyneva 2016, 75-77.)

Projektipäällikkö tukee valmentavalla johtamisella projektiorganisaatioiden itseohjautuvuutta, tehtävissä suoriutumista, kehittymistä ja uuden oppimista yksilö- ja ryhmä tasolla. Valmentavan johtamisen tavoitteena on auttaa ryhmän jäseniä tukemaan toisiaan ja oppimaan yhdessä saavuttaakseen annetut tavoitteet. (Viitala & Jylhä 2019, 265.)

Ohjausryhmään kuuluvat tilaajan edustajat, projektipäällikkö ja projektin tekijöiden edustajat. Opinnäytetyön ohjausryhmään kuuluvat projektipäällikön lisäksi opinnäytetyön tilaajan MIELI ry:n edustaja Kansalaistoimintojen osaston järjestöjohtaja, opinnäytetyötä ohjaava opettaja sekä YAMK- opiskelija, vertainen. Vaikka opinnäytetyö on projektipäällikön vastuulla, ohjausryhmä käyttää korkeinta päätäntävaltaa opinnäytetyöprosessissa. Ohjausryhmän tehtävänä on seurata

kustannuksia ja voimavarojen käyttöä sekä tarvittaessa sen tulee tehdä niihin liittyviä päätöksiä. (Ruuska 2007, 144.) Lisäksi ohjausryhmä päättää mahdollisista muutoksista liittyen opinnäytetyön kokonaistavoitteisiin, puitteisiin ja lähtökohtiin sekä antaa tarvittaessa projektiryhmälle toimeksiantoja (Lööv 2002, 29).



Kuvio 3. Opinnäytetyön projektiorganisaation kuvaus

Projektiryhmään nimettyjen asiantuntijoiden tehtävä on vastata projektissa tapahtuvasta käytännöstä työstä. Projektiryhmän työskentelyä voidaan toteuttaa ryhmätyönä, yksilötyönä tai parityönä. Nämä työskentelymuodot soveltuvat toteuttavaksi muuan muassa sen mukaan minkä verran projektissa on aikaa käytettävänä, mikä vaihe projektia on menossa. (Ruuska 2007, 150-151.) Opinnäytetyössä projektiryhmään kuuluvat projektipäällikön lisäksi asiantuntijana MIELI ry:n Kansalaistoimintojen osaston tukihenkilötoiminnan suunnittelija Veli Kaukkila sekä työelämän edustajana Kainuun Mielenterveysseura KaMi ry:n Nuorimieli -toiminnan toiminnanjohtaja Minna Tuomenharju.

Viestinnällä on erittäin tärkeä merkitys opinnäytetyön onnistumisen kannalta. Usein projektien ongelmien taustalla onkin puutteet ja epäonnistuminen viestinnässä. Ongelmiin viestinnässä ei usein kiinnitetä tarpeeksi huomiota ja vastuu viestinnästä jää projektipäällikölle. (Mäntyneva 2016, 112-114.) Projektipäällikön rooli tiedottajana on keskeinen ja hänen tulee sopia projektiryhmän kanssa, kuinka tiedonkulku sekä raportointi hoidetaan. Viestintää ei tapahdu pelkästään projektiryhmän välillä, vaan myös ympäristön kanssa. Projektipäällikkö vie informaatiota ja edis-

tää sen kulkua tarvittaessa myös organisaation sisällä ja ulkona. Projektipäällikkö tiedottaa ryhmää johdon ja asiakkaan näkemyksistä sekä muista tärkeistä seikoista. Tosin kaikki tieto ei ole aina oleellista ryhmän toimijoiden työn tekemisen kannalta, mutta on hyvä muistaa se, että hyvä tiedottaminen lisää työmotivaatiota ja ymmärrystä projektista kokonaisuutena. (Pelin 2009, 294; Kettunen 2009, 33.)

Opinnäytetyön projektiviestinnässä käytetään Windows Office 365 Teams- sovellusta, johon luodaan kansio ohjaus- ja projektiryhmien kokousasiakirjoja sekä niihin liittyviä tiedoksiantoja varten. Yhteydenpito toimijoiden sekä projektipäällikön välillä käydään pääsääntöisesti sähköpostin välityksellä sekä tarvittaessa puhelimitse ja tapaamisin. Ohjaus- ja projektiryhmien kokousajat sovitaan Doodle- kyselyä hyödyntäen, kutsutaan koolle sähköpostitse ja toteutetaan Teams- sovelluksen avulla ja näin ollen mahdollistetaan kokoukseen osallistuminen kunkin jäsenen omalta työpisteeltä.

1.4 Lähteet

Brax T. 2018. Järjestöjen rooli maakunta- ja sote uudistuksessa. Selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja julkaisuja 26. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160957/STM_r26_18_Jarjesto_jen_rooli_maakuntajasoteuudistuksessa

Hallituksen esitys eduskunnalle maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi. 2017. HE 15/2017 vp. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2017/20170015.pdf>

Heikkinen, H. 2008. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa H. Heikkinen, E. Rovio

& L. Syrjälä. 2008. Toiminnasta tietoon. (18-20). Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki. Kansanvalistusseura.

Heikkinen H.L.T., Rovio E. & Kiilakoski T. 2008. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa H.L.T. Heikkinen., E. Rovio. & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. (78-93). Helsinki. Hansaprit Direct Oy.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Kettunen, S. 2009. Onnistu projekteissa. Juva. WS Bookwell Oy.

Laasanen, J. 2011. Vapaaehtoistyön kansantaloudelliset vaikutukset. Helsingin yliopisto. Raportteja 70. Saatavilla: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/225281/Raportteja70.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leinonen, R. 2017. Opinnäytetyön hallinta. DevMoodle. Kajaanin ammattikorkeakoulu: Kajaani.

Löow, M. 2002. Onnistunut projekti. Projektijohtamisen ja -suunnittelun käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Mieli Suomen Mielenterveys. 2020. Toimintakatsaus 2020. Saatavilla https://mieli.fi/wp-content/uploads/2021/06/mieli_ry_toimintakatsaus_2020_liittokokous_17.4.2021-1.pdf

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti. Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteuttamiseen. Helsingin seudun kauppakamari. Printon. Viro.

Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Valtioneuvoston julkaisuja 31. Helsinki. Saatavilla: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paasivaara, L. Suhonen, M. & Virtanen, P. 2013. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. Tallinna: AS Pakett

Pelin R. 2009. Projektihallinnan käsikirja. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Ruuska K. 2006. Terveystieteiden projektinhallinta. Helsinki: Tammer-Paino Oy

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. N.d. Saatavilla: <https://www.stea.fi/stea>

Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat keskeinen kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan kenttä. N.d. Sosiaali- ja terveys ry:n julkaisu. Saatavilla: <https://www.soste.fi/sote-jarjestot/sosiaali-ja-terveysjarjestot-ovat-keskeinen-kansalais-ja-vapaaehtoistoiminnan-kentta/>

Toimisto-organisaatio. N.d. Suomen Mielenterveysseura. Saatavilla: https://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/inline/toimisto-organisaatio_nettiin.png

Valtioneuvosto. 2022. Rahapeliteutoilla rahoitettavien yleishyödyllisten toimintojen uusi rahoitusmalli. Yhteisymmärrysmuistio. Saatavilla: https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/104236898/Rahapeliteutoilla+rahoitettavien+yleishy%C3%B6dyllisten+toimintojen+uusi+rahoitusmalli_FINAL.pdf/a623bb09-b3a3-4230-308f-500b88f34862/Rahapeliteutoilla+rahoitettavien+yleishy%C3%B6dyllisten+toimintojen+uusi+rahoitusmalli_FINAL.pdf?t=1644326410914

Viitala, R. & Jylhä, E. 2019. Johtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Vuorinen, L. 2019. Managing Value Creation in Temporary Organizations. Tampereen yliopisto. Tekniikan ja luonnontieteiden tiedekunta. Väitöskirja 155. Tampere: PunaMusta Oy-Yliopistopaino. doi: 978-952-03-1308-1

2 Vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemukset yksilötukisuhteiden vuorovaikutustilanteista (Sykli 1)

2.1 Vapaaehtoinen tukihenkilö yksilötukisuhteessa (suunnittelu)

Vapaaehtoistoiminnalle ei löydy kirjallisuudesta yhtä yksiselitteistä määritelmää. Kansalaisareena (Kansalaisareena n.d.) kuvaa vapaaehtoismintaa kaksisuuntaiseksi prosessiksi, joka hyödyttää sekä tekijäänsä että sen kohdetta. Vapaaehtoisena ihminen voi toimia tavallisen ihmisen tiedoin itselle tärkeäksi koetun asian puolesta. Toimintaan ei sitouduta työsopimuksen kautta, vaan vapaaehtoisia ajaa usein halu tehdä hyvää, olla tukena toisille tai päästä vaikuttamaan jollain tavalla paikallisiin tai valtakunnallisiin asioihin. (Karreinen, Halonen, & Tennilä 2017, 34.) Palveluiden näkökulmasta vapaaehtoisminta, järjestötoiminnan kulmakivi, ei korvaa ammattityötä, vaan tukee julkisia ja niiden kehittämistä. Maallikkoauttajuus ja vapaaehtoistojen vuorovaikutusosaaminen mielletään usein vähäpätöiseksi ja ”mututuntumalla” toteutetuksi. Vuorovaikutuksella on kuitenkin näyttöön perustuvat lähtökohdat, joiden avulla vapaaehtoiset toimijat pystyvät merkittävästi vahvistamaan ihmisen mielen hyvinvointia ja edistämään heidän kokemuksia itsestään. (Mönkkönen 2005, 288 - 297; Laasanen 2011, 19 - 20; Kansalaisareena, n.d.)

Mieli Suomen mielenterveys ry jakaa vapaaehtoisuuden kahteen merkittävään sektoriin: vapaaehtoismintaan ja vapaaehtoistyöhön. Vapaaehtoisminta nähdään kaikenlainen vapaaehtoistyö, joka ei vaadi koulutusta tai erityistä perehtyneisyyttä tehtävään. Tällaisia tehtäviä voivat olla esimerkiksi tapahtumarakentajat sekä kahvila-apulaiset. Vapaaehtoistyö määritellään vaativaksi ihmissuhdetyöksi, jota Mieli ry:ssä tekevät tehtävään koulutetut tukihenkilöt. (Kupiainen, 2018, 8.) Vapaaehtoistyönä tehtävässä tukihenkilötoiminnassa korostuvat autettavan yksilöllinen arkielämä, voimavarojen tukeminen sekä sosiaalisen verkoston vahvistaminen. Yksilötukisuhde ei kuitenkaan ole ystävyyttä, vaan kahden ihmisen välinen, tasavertainen ja vapaaehtoisuuteen perustuva kumppanuus, jossa tavoitteet ja roolit ovat molempien osapuolten tiedossa. (Tukihenkilötyön hyvät käytännöt 2017; Lehtinen 1997.)

Tukihenkilötyö vapaaehtoistyön muotona näyttäytyy vapaaehtoismintaa yksilöllisempänä ja sitoutuneisuutta vaativana tehtävänä (Korhonen 2005, 7-15.; Suomen mielenterveysseura 2017, 18). Yksilötukisuhteessa on kyse tuettavan hyvinvointiin vaikuttavien arkisten tekijöiden tukemisesta vuorovaikutuksen menetelmin luotettavan aikuisen tukihenkilön tuella. Hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä voidaan tarkastella esimerkiksi sisäisten- ja ulkoisten suoja- ja riskitelijöiden

kautta. Suojaavia sisäisiä tekijöitä ovat muun muassa kyky luoda ja ylläpitää sosiaalisia suhteita, hyväksytyksi tulemisen ja yhteyden kokemisen tunne. Ulkoisia suojaavia tekijöitä ovat muun muassa ympärillä oleva turvaverkko, kuulluksi tuleminen sekä harrastukset. Yksilötukisuhde on tilapäisen tuen ja avun tarjoamista silloin, kun hyvinvointitekijöitä on vähän tai ne puuttuvat. Tavoitteena on, että yksilötukisuhteen päätyttyä tuettavalla on riittävän monta arkista hyvinvointia ylläpitävää suojatekijää, hän kokee aikaisempaa vähemmän ulkopuolisuuden kokemuksia sekä elämänhallinnan ja osallisuuden kokemukset ovat lisääntyneet. (Lassander & Karila-Hietala 2015, 15; Kaukkila, Lehtonen, Lumijärvi & Paasu 2017, 36 - 44.)

Mieli ry:n hyvän mielen tukijoiden ja kriisiauttajien peruskoulutus antaa vapaaehtoiselle valmiudet toimia vapaaehtoisena tukihenkilönä kasvokkain tapahtuvassa tukisuhteessa (Hyvän Mielen Tukija) ja tukijana kriisipuhelimesta, verkossa tai kasvokkain tapahtuvassa kriisitukemisessa (Kriisitukija). 35 tunnin mittaisessa peruskoulutuksessa käsitellään muun muassa tukitoiminnan ja kriisiauttamisen erityispiirteitä, vuorovaikutusta, haastavia kohtaamisia, auttamisen sudenkuoppia sekä omaa jaksamista. Koulutus voidaan toteuttaa lähikoulutuksena, verkkokoulutuksena tai niiden yhdistelmänä. Aiheita lähestytään teoreettisen tiedon- sekä havainnollistavien käytännön harjoitteiden kautta. Koulutukseen sisältyvien teemojen tavoitteena on valmentaa uusia vapaaehtoisia tukijoita tukemaan huolisensa kanssa kamppailevia ihmisiä. Toisen ihmisen arvostava kohtaaminen, kiireetön kuuntelu ja kuulluksi tulemisen kokemuksen tarjoaminen sekä rohkeus ottaa puheeksi vaikeita asioita, ovat koulutuskokonaisuuden peruselementtejä. Näiden lisäksi koulutuksen punaisena lankana vapaaehtoiselle toimii ajatus ”minä riitän”. Sen avulla halutaan muistuttaa vapaaehtoisen auttamisen lähtökohdista, tavallisen ihmisen tiedoista ja taidoista, sekä kannustaa vapaaehtoisia itsemyötätuntoon ja omasta jaksamisesta huolehtimiseen. (Vapaaehtoisten peruskoulutus n.d; Porkka & Nieminen 2018, 8 - 9.)

Ensimmäisen syklin tarkoitus oli kartoittaa vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksia yksilötukisuhteiden merkityksellisiksi koetuista vuorovaikutustilanteista. Tutkimuskysymys on mitä on merkityksellinen vuorovaikutus vapaaehtoisen tukihenkilön kokemana yksilötukisuhteessa?

2.2 Aineiston keruu (toiminta)

Aineiston keruun menetelmäksi valittiin *Critical incident technique eli CIT*. CIT -menetelmä mahdollistaa analyysin ja reflektion kautta vapaaehtoisten tukihenkilöiden itse valitsemien tärkeiden vuorovaikutuskokemusten esille saamisen.

Critical incident technique eli CIT on John C. Flanaganin (1954, 327) kehittämä menetelmä. Hän oli erityisen kiinnostunut, kuinka sotilaslentäjien toteuttamaan inhimillistä toimintaa (sotilaslentotoimintaa) voisi kehittää vähentämällä inhimillisiä virheitä. CIT menetelmän avulla voidaan tunnistaa tapahtumia ja tuottaa tietoa jonkin tietyn tapahtuman (*incident*) kriittisistä (*critical*) tekijöistä, jotka vaikuttavat edistävasti tai estävästi lopputulokseen. Flanagan (1954) määrittelee kriittisen tapahtuman sellaiseksi, joka on kokijalle erityisen poikkeava, jää mieleen ja on helppo kuvata jälkeenpäin. Tapahtuman kokija kuitenkin itse määrittää kriittisen tapahtuman ja se on riippuvainen siitä, millaisen merkityksen kokija antaa tapahtumalle. Frank Martela (2020, 60) kuvailee merkityksen olevan ennen kaikkea luonnollinen kokemus, joka syntyy lämmöstä ja myötätunnosta. Hän kuvaa, ettei merkityksellisyyden kokemus tule ulkopäin annettuna, eikä sen kokemiseen tarvitse teorioita tai järkisyitä. Merkityksellisyys koetaan elämässä, niissä kokemuksissa, jotka ovat yksilölle itselleen tärkeitä ja saavat elämän tuntumaan elämisen arvoiselta (Martela 2020, 59-60). Suoranta & Eskola (1998, 34) toteavat että merkityksen viittaavat ihmiselle ominaiseen tapaan olla olemassa ja hahmottaa maailmaa tietyn merkityssuhteen tai merkityksellistämisen prosessin kautta.

CIT-menetelmässä on tärkeää, että vapaaehtoiset muistavat yksilötukisuhteessa olleen, vuorovaikutukseen liittyvän tapahtuman, siihen liittyvät tunteet ja kokemukset tarkasti. Menetelmän käyttö edellyttää myös, että vapaaehtoiset tunnistavat heille merkitykselliset tapahtumat, sen yksityiskohdat, siihen mahdollisesti liittyvä muut ihmiset sekä oman roolinsa tilanteessa. (Flanagan 1954, 338; Schluter, Seaton & Chaboyer 2007, 110.)

CIT -menetelmää on käytetty yleisesti hoitotieteen tutkimuksessa esimerkiksi ammatillisen työn sekä hoitotieteen koulutuksen kehittämisessä, jolloin kriittinen tapahtuma on määritelty kuvaukseksi esimerkiksi asiakkaan palvelun ydintapahtumasta tai koetusta tilanteesta. Sosiaalityön tutkimuksessa menetelmä on vähän tunnettu ja sitä on hyödynnetty empiirisenä tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmänä, kun on haluttu selvittää monimutkaisten asiakastilanteiden työprosesseihin liittyviä edistäviä ja estäviä tekijöitä. CIT -menetelmän avulla voidaan tarkastella tapahtumia, jotka ovat vaikuttaneet jonkin toiminnan tavoitteen toteutumiseen, kuten asiakkaan hyvinvoinnin lisääntymiseen tai elämäntilanteen kohentumiseen. (Vornanen, Jaakola, Pölkki, Pohjanpalo & Miettinen 2012, 207, 209-210, 212.) Schluter ym. (2007,110) nostavat esille Rous & McCormacin (2006) kysymyssarjan, jonka avulla kriittisten tapahtumien aineistoa voidaan kerätä hoitotieteen tutkimuksessa.

Aineiston keruu aloitettiin tammikuussa 2020 informoimalla sähköpostitse (LIITE 1) MIELI ry:n jäsenjärjestöjen vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreita tulevasta opinnäytetyöstä. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit kartoittivat vapaaehtoisista tukihenkilöistä opinnäytetyön aineiston tuottamiseen kiinnostuneet. Koordinaattorit toimittivat vapaaehtoisten yhteystiedot heidän luvallaan opinnäytetyön tekijälle, jonka perusteella heidät kontaktoitiin. Lopullista aineistoa kerättiin kolmen (3) jäsenjärjestön vapaaehtoisilta tukihenkilöiltä (n=8). Aineiston keruu menetelmänä oli kriittisten tapahtumien tekniikka (critical incident technique/CIT). Aineisto kerättiin maaliskuun 2020 aikana sähköpostitse, jota edelsi henkilökohtainen puhelu sekä sähköpostitse lähetetty ohjeistus CIT -tekniikan käyttöön. Vapaaehtoisilla tukihenkilöillä oli ohjeiden annon jälkeen mahdollisuus olla yhteydessä opinnäytetyön tekijään lisätietoja tai tarkennuksia varten. Yhtään yhteydenottoa ei tullut.

Vapaaehtoiset tukihenkilöt tarkastelivat yksilötukisuhteessa tapahtunutta vuorovaikutustilannetta seuraavien apukysymysten avulla.

1. Mitä tilanteessa tapahtui?
2. Mitä ajattelit, ja millaisia tunteita koit?
3. Mitä hyvää ja/tai huonoa tilanteessa oli?
4. Mikä edesauttoi tilanteen kehittymistä?
5. Mitä muuta olisit voinut tehdä tilanteessa?
6. Mitä tekisit, jos olisit uudestaan samanlaisessa tilanteessa?

(Mukaiillen Flanagan 1954; Schluter ym. 2007)

Vapaaehtoiset tukihenkilöt kuvasivat kirjoittamalla yhteensä 9 tapahtumaa. Yksi tukihenkilöstä kuvasi kaksi tapahtumaa, joista toinen jätettiin aineistosta pois, koska se ei vastannut annettua tehtävänantoa. Tukihenkilöt lähettivät kuvaukset sähköpostiviesteinä sekä sähköpostin word -muotoisia liitetiedostoja. Sähköpostiviestit numeroitiin tulojärjestyksessä ja mikäli viesti oli kirjoitettu sähköpostin viestikenttään, teksti siirrettiin ennen tallennusta word -tiedostoksi. Word-tiedostot numeroitiin tallennuksen yhteydessä, jotta numeroinnin avulla lähettäjän tunnistaminen ei ollut enää mahdollista. Tiedostot tallennettiin tietokoneen kovalevylle sekä ulkoiselle muistitikulle. Tallennuksen jälkeen tiedostot tulostettiin, jotta niiden tarkastelemisen helpottamiseksi. Tulosteita säilytettiin kaapissa olevassa muovitaskussa.

2.3 Aineiston analyysi (havainnointi)

CIT- menetelmällä saatu aineisto analysoitiin induktiivisella (aineistolähtöisellä) sisällönanalyysillä, jolloin saatiin tiivistettyä ja yksinkertaistettua aineistosta saatuja merkityksiä, seurauksia ja sisältöjä (Kankkunen & Vehviläinen- Julkunen 2013, 166). CIT -menetelmän kehittäjän John C. Flanaganin (1954, 344) mukaan aineiston analyysin tarkoituksena on kuvata sisältöä ja luoda yhteenveto, jotta saatua tietoa voidaan hyödyntää tehokkaasti erilaisiin käytännön tarkoituksiin. Sisällönanalyysi on yleisimmin käytetyistä metodeista laadullisen aineiston tarkastelussa, koska se soveltuu käytettäväksi monenlaisessa laadullisessa tutkimuksessa. (Puusa & Juuti 2020, 135-136; Tuomi & Sarajarvi 2017, 68.) Sisällönanalyysin avulla hajanainen aineisto ensin pilkotaan pelkistämisen (reduointi) ja teemoittelun (klusterointi) kautta pienempiin osiin ja kootaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Klusteroinnin jälkeen aineisto abstrahoidaan, eli käsitteellistetään. Aineistosta saatuja teemoja yhdistetään niin kauan, kun se on aineiston kannalta mahdollista. Näin saadaan luotua alkuperäisestä aineistosta teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajarvi 2018.) Toimintatutkimuksessa tutkija itse on aktiivinen toimija ja vaikuttaja, jonka omat havainnot ovat muun aineiston lisäksi merkityksellistä aineistoa (Heikkinen 2008, 20). Aineiston analyysin lähtökohtana oli selvittää vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksia yksilötukisuhteiden merkityksellisiksi koetuista vuorovaikutustilanteista ja vastata tutkimuskysymykseen, mitä on merkityksellinen vuorovaikutus vapaaehtoisen tukihenkilön kokemana yksilötukisuhteessa.

Aineiston analyysi ensimmäisessä vaiheessa aineisto luettiin läpi useita kertoja. Aineiston lukua helpotti, että kaikki alkuperäinen teksti oli kirjoitettu sähköiseen muotoon, tallennettu ja tulostettu. Sisällöllisesti aineisto oli vapaamuotoista, puhekielellä kirjoitettua ja vapaaehtoisten tukihenkilöiden omiin kokemuksiin pohjautuvaa kerronnallista tekstiä. Kirjoitusten laajuus vaihteli puolikkaasta A4 paperista neljän sivun mittaiseen tekstikokonaisuuteen.

Analyysiyksiköksi valikoitui lause tai lauseenosa. Alkuperäisiä ilmauksia kertyi 89. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden tuottamat kirjoitukset yksilöitiin numeroin sen mukaan, missä järjestyksessä vapaaehtoihin oltiin oltu puhelinyhteydessä. Aineistoa luettiin useamman kerran, jonka jälkeen siitä alleviivattiin tärkeimmät ilmaukset peilaten niitä tutkimuksen tarkoitukseen sekä sitä tukevaan tutkimuskysymykseen. Kontekstisisällön tunteminen auttoi havaitsemaan aineistosta myös ne ilmaukset, jotka sisälsivät piilossa olevia merkityksiä. Ilmaukset numeroitiin luvuin 1 - 89, aloittaen ensimmäisestä kirjoituksesta ja edeten numerjärjestyksessä. Samasta analyysiyksiköstä löytyi useampia ilmauksia, jolloin lisäsin analyysiyksikön numeron perään pienen aakkosen (Tuomi &

Sarajarvi 2018, 68). Alkuperäiset ilmaukset pelkistettiin teemoittelun helpottamiseksi. Tämän jälkeen aineisto ryhmiteltiin eli klusteroitiin. Klusteroinnin tavoitteena on yhdistää samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet luokiksi tai teemoiksi etsien samankaltaisuuksia. Teemoittelun tarkoituksena on, että tutkittavasta ilmiöstä saadaan mahdollisimman yhtenäistä informaatiota sisältävä kokonaisuus. Tämän avulla tutkija pääsee tulkitsemaan sekä tekemään johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Puusa & Juuti 2020, 135-136; Tuomi & Sarajarvi 2018, 68.)

Ryhmittelyn tuloksena syntyi kolme alateemaa; luottamuksen rakentuminen, kohtaamishetket ja tunteiden moninaisuus. Alateemoista muodostui yläteema; dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostuminen. Alateemat merkittiin numeroin ja yläteema isolla aakkosella. Taulukossa 1. on kuvattu esimerkki kirjoitusaineiston analyysistä. Liitteessä 2 on koottu kirjoitusaineiston analyysi kokonaisuudessaan.

TAULUKKO 1. Esimerkki kirjoitusaineiston analyysistä

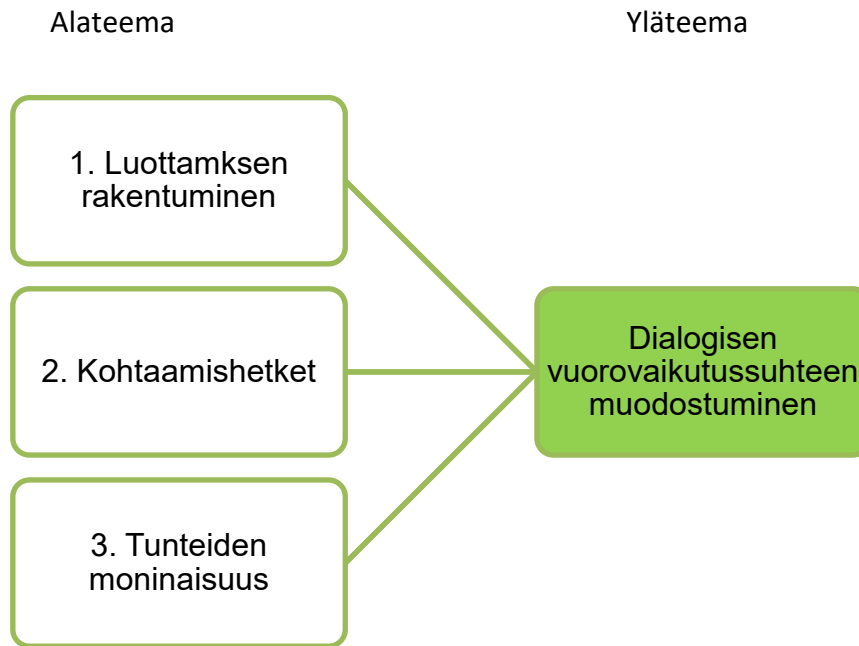
Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alateema	Yläteema
<p>3. ...matkan aikana pääsimme tutustumaan toisiimme</p> <p>4. Huomasin hänen rentoutuvan ja alkavan kertomaan itsestään.</p> <p>6. Olin voittanut hänen luottamuksensa.</p> <p>8. hän hyväksyi minut</p> <p>20. tunnettiin toisemme entuudestaan</p> <p>24. olin aluksi enimmäkseen kuulolla..</p> <p>32. välillemme syntyi syvä luottamus.</p> <p>34. Yhtäkkiä nuori aloitti kertomaan tilanteen.</p> <p>36a kertoi syvää kieltään yhteydestämme.</p> <p>39. hänen olemuksensa oli yhtäkkiä paljon keveämpi ja rennompi</p> <p>40. välillämme oli selkeä yhteys ja nuoren oli helppo jutella ja kertoilla minulle asioista.</p> <p>46. Merkityksellistä oli itse keskustelu.</p>	<p>Tutustumaan toisiimme(3)</p> <p>Rentoutuvan ja alkavan kertomaan itsestään(4)</p> <p>Olin voittanut hänen luottamuksensa (6)</p> <p>Hän hyväksyi minut (8)</p> <p>Tunsimme entuudestaan (20)</p> <p>Olin kuulolla (24)</p> <p>Välillemme syntyi luottamus (32)</p> <p>Nuori aloitti kertomaan tilanteen (34)</p> <p>Kertoi syvää kieltä yhteydestämme (36a)</p> <p>Hänen olemuksensa oli keveämpi ja rennompi (39)</p> <p>Välillämme oli yhteys ja nuoren oli helppo jutella ja kertoilla asioita (40)</p> <p>Merkityksellistä oli keskustelu (46)</p>	<p>1.Luottamuksen rakentuminen (3, 4, 6, 8, 20, 24, 32, 34, 36a, 39, 40, 46, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 61, 64, 70, 71, 76, 83, 84, 84, 85, 86, 87, 87a, 88, 89, 89a)</p> <p>2.Kohtaamishetket (7, 12, 13, 14, 15, 16,17, 18, 21, 22, 23, 26, 33, 36, 43, 45, 47, 53, 61, 62, 66, 67, 69, 73, 80, 89a)</p> <p>3. Tunteiden moninaisuus (1, 2, 5, 9, 10, 11, 19, 19a, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 37, 38, 41, 42, 42a,44, 57, 60, 63, 65, 68, 72, 74, 75, 77, 78, 79, 81, 82)</p>	<p>A. Dialogisen vuorovai- kutussuhteen muo- dostuminen (1,2,3)</p>

Aineistoa lukiessa, tekstistä nousi nopeasti esiin samankaltaisuuksia. Ilmaukset olivat kuitenkin hyvin yksilöllisiä ja osassa teemoittelu vaati pohtimista. Pelkistetyt ilmaukset, eli analyysiyksilöt listattiin, omaksi tiedostoksi, tulostettiin ja leikeltiin liuskoiksi. Liuskojen avulla hahmoteltiin alateemoja. Hahmottelussa jouduttiin useaan kertaan palaamaan ensimmäisen syklin tarkoitukseen sekä sitä tukeviin tutkimuskysymyksiin sekä tarkistamaan alkuperäisestä aineistosta analyysiyksiköiden asiansyhteyksiä. Teema-aihiot muotoituivat varsin nopeasti. Lopulliset alateemat muotoituivat pienen pohdinnan ja ajatustyön jälkeen. Osa alkuperäisistä ilmauksista sopi useampaan alateemaan ja näin ollen samoja ilmauksia on useammassa alateemassa. Aineistosta muodostuneista alateemoista nousi lopulta yksi yläteema. Tutkijan kokemus vapaaehtoistyöstä, sekä siihen kokemukseen pohjaava intuitio ohjasi myös päättelyä analyysin eri vaiheissa. Lisäksi kokemus antoi tulkintakehyksen tekstistä nousseiden merkitysten tunnistamiselle. Schluter ym (2007, 111) nostavat esille, että CIT -menetelmän tapahtumien ympärillä olevien kontekstien tunteminen on tärkeää menetelmän käytön onnistumisen kannalta. Lisäksi kontekstin tuntemus auttaa ymmärtämään, miksi osallistujat toimisivat kuvaamissaan tilanteissa samoin myös uudelleen.

2.4 Tulokset

Analyysiprosessin jälkeen saadut tulokset tulee tulkita ja selittää. Tulokinnan avulla aineistosta analyysivaiheessa esille nousseita merkityksiä selkiytetään ja pohditaan. (Puusa & Juuti 2020, 183 – 184.) Alasuutari (2011,33) kuvaa tätä laadullisen analyysin vaihetta arvoituksen ratkaisemiseksi, jossa tulokset toimivat johtolankoina. Arvoitus ratkaistaan johtolankojen ja niiden pohjalta käytettävissä olevien vihjeiden avulla ja luodaan merkitystukinta tutkittavasta ilmiöstä (Alasuutari 2011, 33). Tuloksilla on haettu vastausta tutkimuskysymykseen mitä on merkityksellinen vuorovaikutus vapaaehtoisen tukihenkilön kokemana yksilötukisuhteessa.

Induktiivisella sisällön analyysillä aineistosta muodostui kolme alateemaa, jotka kuvasivat vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksia yksilötukisuhteessa tapahtuneista vuorovaikutustilanteista. Jokainen teema sisälsi vapaaehtoisten esille tuomia vuorovaikutustilanteiden merkityksiä. Alateemoiksi muodostuivat; luottamuksen rakentuminen, kohtaamishetket sekä tunteiden moninaisuus. Alateemoista muodostui yksi yläteema; dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostuminen (kuvio 4).



Kuvio 4. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemukset yksilötukisuhteiden vuorovaikutustilanteista.

2.4.1 Dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostuminen

Tulosten perusteella vapaaehtoiset tukihenkilöt kokivat merkityksellisenä dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostumisen, joka koostui tulosten mukaan luottamuksen rakentumisesta, kohtaamishetkestä sekä tunteiden moninaisuudesta.

Luottamuksen rakentumisen kuvattiin alkavan usein jo ensitapaamisesta. Tämän edellytyksenä näyttäytyi vapaaehtoisen tukihenkilön sekä tuettavan yhteinen halu aloittaa vuorovaikutuksellinen yhteistyö. Vapaaehtoiset tukihenkilöt kokivat, että luottamus rakentui yhdessä tilanteeseen asettautumalla. Yhdessä tekeminen sekä keskustelu edesauttoivat ja tukivat luottamuksen syntymistä. Kokemus kuulluksi tulemisesta ja toisen arvostamisesta nousivat myös esille.

”..mutta nuori tarttuikin käteen ja teimme sellaisen ei normaali kättelyn vaan enemmän miehekkäämpi kättely. Klikkasi välittömästi ja saimme hyvän startin ja avautui välittömästi ekasta kahden kesken keskusteluista.”

” Turvallinen. Siinä sana, jolla voisi kuvata keskustelun tunnelmaa. Vaikka aiheet olivat syvällisiä ja ehkä vaikeitakin, niistä oli siinä ja silloin turvallista puhua”

Tuettavien avun tarpeen, kuten kuulluksi tulemisen ja yksinäisyyden kokemuksen huomaaminen nousivat esille vapaaehtoisten tukihenkilöiden kuvaamisessa merkityksellisissä kohtaamishetkissä. Tapaamispaikalla, tavalla ja yleisellä tunnelmalla nähtiin olevan myös merkitystä kohtaamisen onnistumiselle.

” Ensitapaamisemme oli merkityksellinen, koska huomasin hänen todella tarvitsevan tukihenkilönä yksinäisyyteensä..”

” Uskon, että tilanteen kehittämistä edesauttoi se, että olimme viettäneet puolitoista tuntia rauhassa aikaa teellä ja kaakaolla.”

”Kaksi- toisilleen toisaalta tuttua ja toisaalta vierasta – ihmistä kohtasivat kahvilassa eräänä keväisenä iltapäivänä. Kohtaamisen aikana aika ikään kuin pysähtyi.”

Yksilötukisuhteissa toimivat vapaaehtoiset tukihenkilöt kokivat moninaisia tunteita kuvaamisensa vuorovaikutustilanteissa tuettavan kanssa. Epävarmuus uudesta tilanteesta, onnistumiset kokemukset luottamuksen ja kohtaamisten synnystä sekä surun ja myötätunnon kokemukset nousivat tarinoissa esille. Tunteet eivät näyttäneet taakkana vaan pikemminkin vuorovaikutuksen suolana, osana ihmisyyttä ja tasavertaista kohtaamista.

”Samalla tuli suru siitä, miten suurta surua hän oli joutunut elämässään kohtaamaan..”

”Koin mielihyvää ja tunne taisi olla molemminpuolinen..”

”Menneet tapahtumat (keskustelussa) eivät olleet liian iso taakka kannettavaksi sillä hetkellä. Sen sijaan ne olivat juuri sopivan kokoisia..”

2.5 Johtopäätökset (reflektointi)

Tarkoituksena oli kartoittaa vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksia yksilötukisuhteiden merkityksellisiksi koetuista vuorovaikutustilanteista. Tutkimuskysymys oli mitä on merkityksellinen vuorovaikutus vapaaehtoisen tukihenkilön kokemana yksilötukisuhteessa. Kokemukset määriteltiin CIT-menetelmällä toteutetun vapaamuotoisten kirjoitusten perusteella. Kirjoitukset tallennettiin ja niistä tehtiin havaintoja myös analysointivaiheessa.

Dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostuminen.

Tulosten perusteella vapaaehtoiset tukihenkilöt kokivat dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostuminen ja siihen kiinnittyvät luottamuksen rakentuminen, kohtaamishetket sekä tunteiden moninaisuuden yksilötukisuhteessa merkitykselliseksi.

Vapaaehtoisten kuvaukset merkityksellisistä vuorovaikutustilanteista olivat lempeitä, ymmärtäviä ja myötätuntoisia. Kirjoitusten sävy oli syvästi toista ihmistä kunnioittava. Luottamuksen rakentuminen on keskeinen osa dialogisen vuorovaikutuksen syntyä. (Mönkkönen 2018, 96.)

Myös tuloksista nousi esille, että luottamuksen rakentuminen ja kohtaamishetket koettiin merkityksellisenä dialogisen vuorovaikutussuhteen edistäjänä. Tuloksien perusteella voidaan päätellä, että vapaaehtoiset tukihenkilöt onnistuivat kohtaamaan tuettavan tasa-arvoisena kumppanina, luomaan luottamuksellisen, merkityksellisen, vuorovaikutussuhteen ja sitä kautta heillä oli mahdollisuus luoda aito dialogi tuettavan kanssa. Kirjoitusten lempeästä positiivisesta tunnelmasta ja myötätuntoisesta vireestä voidaan tulkita, että vapaaehtoiset tukihenkilöt olivat myös mielestään onnistuneet kuvaamissaan merkityksellisissä vuorovaikutustilanteissa. Näin ollen voidaan myös olettaa, että he ovat saaneet riittävän perehdytyksen, jonka lisäksi heillä oli jo mahdollisesti jo ennestään valmiudet toteuttaa vaativaa vapaaehtoistyötä. Koulutuksen ja muiden valmiuksien lisäksi vaikutusta lienee myös vapaaehtoisten henkilökohtaisilla ominaisuuksilla sekä halulla toimivan vapaaehtoisena tukihenkilönä.

Dialogisuudessa pyritään luomaan yhteistä ymmärrystä, jossa kohtaamisen osapuolet resonoi-
vat toistensa ajatuksia ja tunteita. Tilanteissa ikään kuin virittäytytään samalle tasolle. Puheen-
voroissa dialogisuus näkyy tilan antamisena toiselle, odotetaan toisen vastausta, jotta voidaan
edetä kohti yhteistä ymmärrystä. (Mönkkönen 2018, 94; Seikkula & Arnkil 2009, 130.) Tunteiden
moninaisuus nousi myös yhdeksi merkitykselliseksi koetuksi asiaksi dialogisen vuorovaikutus-
suhteen muodostumisessa. Vaikka vuorovaikutustilanteissa kuvattiin olevan monenlaisia tun-
teita, niiden koettiin olevan osa ihmisyyttä eikä tunteita koettu taakkana. Vuorovaikutustilan-
teet ovat harvoin ennustettavissa ja vastaan voi tulla hyvin yllättäviäkin tilanteita. Vapaaehtois-
ten nostivat esille seikkoja, jotka eivät vuorovaikutustilanteissa olleet menneet hyvin, kuten tu-
ettavan koskettaminen liian varhaisessa vaiheessa oli luonut ikävän alkutunnelman. Toisaalta
kirjoituksista kuvautui se, ettei ikävä kokemus ollut määritellyt koko tapahtumaa ikäväksi, vaan
siihen suhtauduttiin hyväksyvästi ja tilanteesta oppia hakien. Mönkkönen (2018, 95) toteaa, että
vuorovaikutuksen tekee kiehtovaksi se, ettei dialogisten hetkien syntymistä tai sitä, milloin jota-

kin merkittävää tapahtuu ihmisten välillä, voida ennustaa. Vapaaehtoisten kokemukset tunteiden inhimillisyydestä luo tulkinnan, että he ovat onnistuneet sisäistämään oman roolinsa vapaaehtoisena auttajana ja saamaan valmiuksia yllättäviinkin tilanteisiin, joissa joutuu kosketuksiin omien ja toisten tunteiden kanssa. Tunteet nähtiin osana kohtaamista, jossa ei ole otettu rooleja, vaan kohtaamien on vastavuoroista ja toista kunnioittavaa.

Tuloksista ja tehdyistä johtopäätöksistä keskusteltiin opinnäytetyön ohjausryhmän kanssa. Toisessa syklissä vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksista saatuja tuloksia syvennetään kirjallisuuskatsauksen avulla. Kirjallisuuskatsauksella haetaan vastausta tutkimuskysymykseen, millaiset tekijät edistävät dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostumista vapaaehtoisten ja tuettavien välillä.

2.6 Lähteet

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere. Vastapaino.

Flanagan, J. C. 1954. The critical incident technique. *Psychologian Bulletin* 51 (4), 327-358. American Institute for Research and University of Pittsburgh.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Vastapaino.

Heikkinen H.L.T. 2008. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa H.L.T. Heikkinen., E. Rovio. & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. (16-38). Helsinki. Hansaprit Direct Oy.

Heikkinen H.L.T., Rovio E. & Kiilakoski T. 2008. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa H.L.T. Heikkinen., E. Rovio,E. & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. (78-93). Helsinki. Hansaprit Direct Oy.

Kansalaisareena. N.d. Mitä on vapaaehtoistoiminta? Saatavilla: <https://kansalaisareena.fi/aloittavan-vapaaehtoistoiminnan-koordinaattorin-opas/mita-on-vapaaehtoistoiminta/>

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

- Karreinen, L., Halonen, M. & Tennilä M. (toim). 2017. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Tampere. Hämeen kirjapaino oy
- Kaukkila, V., Lehtonen, H., Lumijärvi, T. & Paasu, J. 2017. Tukihenkilötyön hyvät käytännöt. Suomen Mielenterveysseura. Helsinki. Kyriiry Oy
- Korhonen, A. 2005. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Helsinki: Erytishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ.
- Kupiainen, H.(toim).2018. Suomen mielenterveysseura. Johda seuraa- opas hallituksen jäsenille 2018. Kansalaistoiminnot.
- Laasanen, J. 2011. Vapaaehtoistyön kansantaloudelliset vaikutukset. Helsingin yliopisto. Raportteja 70. Saatavilla: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/225281/Raportteja70.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lassander, M. & Karila-Hietala, R. 2015. Nuoren Mielen Ensiapu -mielenterveysosaamisen lasten ja nuorten kohtaamiseen. Helsinki. Suomen Mielenterveysseura.
- Lehtinen, S-T. 1997. Vapaaehtoistyö - kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. Helsinki: Kansalaisareena.
- Martela F. 2020. Elämän tarkoitus. Suuntana merkityksellinen elämä. Helsinki. Gummerus.
- Mönkkönen K. 2005. Toiminnallinen vaikuttaminen. Maallikkous vuorovaikutuksen energianlähteenä. Teoksessa M. Nylund & A-B Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta anti, arvot ja osallisuus. (288-297). Vastapaino. Tampere.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy.
- Porkka S-M & Nieminen L. 2018. Tukihenkilön peruskoulutus opas kouluttajille. Helsinki. Suomen Mielenterveysseura.
- Puusa, A. & Juuti, P. (toim). 2020. Laadulliset tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki. Gaudeamus.
- Schluter, J., Seaton, P & Chaboyer, W. 2007. Critical incident technique: a user's guide for nurse researchers. (107-114). Journal of Advanced Nursing 61 (1).

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2009. Dialoginen verkostotyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Suomen mielenterveysseura. 2017. Tukihenkilötyön hyvät käytännöt. Helsinki. Painojussit.

Syrjälä, L. Ahonen, S. Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1995. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma. West Point oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

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

Vapaaehtoisten peruskoulutus. N.d. Ohjaajan diasarja. Mieli Suomen Mielenterveys ry. Ei vapaasti saatavilla.

Kansalaisareena. N.d. Vapaaehtoistoiminnan määritelmä. Saatavilla: <https://kansalaisareena.fi/vapaaehtoiselle/vapaaehtoistoiminnan-maaritelma/>

Vornanen, R., Jaakola, A-M., Pölkki, P., Pohjanpalo, H. & Miettinen J. 2012. *Kriittisten tapahtumien tutkimus sosiaalipalvelujen tutkimuksessa.* (203-216). Hallinnon tutkimus 31 (3).

3 Kirjallisuuskatsaus (Sykli 2.)

3.1 Johdanto (suunnittelu)

Opinnäytetyön toisessa syklissä vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksista saatuja tuloksia syvennetään kirjallisuuskatsauksen avulla. Kirjallisuuskatsauksen tarkoitus, tutkimuskysymys ja osin hakusanat muotoutuvat ensimmäisen syklin reflektion perusteella. Kirjallisuuskatsaus nostaa esille eri tieteenalojen tuottamaa tietoa ja näin ollen vahvistaa ja sitoo tukihenkilöiden kokemusperustaisen tiedon osaksi näyttöön perustuvaa tietopohjaa (Kankkunen & Vehviläinen- Julkunen 2013, 94).

Toisessa syklissä tehtiin ensimmäisen syklin tueksi järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus, jonka avulla tutkittavaa aihetta voidaan ymmärtää aiempien tutkimusten perusteella (Suhonen, Axelin & Stolt 2016, 7). Kirjallisuuskatsauksen tarkoitus oli kartoittaa näyttöön perustuva tietoperusta pohjaten vapaaehtoistoimijoiden kokemuksiin merkityksellisten vuorovaikutustilanteiden muodostumisesta. Tutkimuskysymys, millaiset tekijät edistävät dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostumista vapaaehtoisten ja tuettavien välillä, nousi ensimmäisen syklin reflektion perusteella.

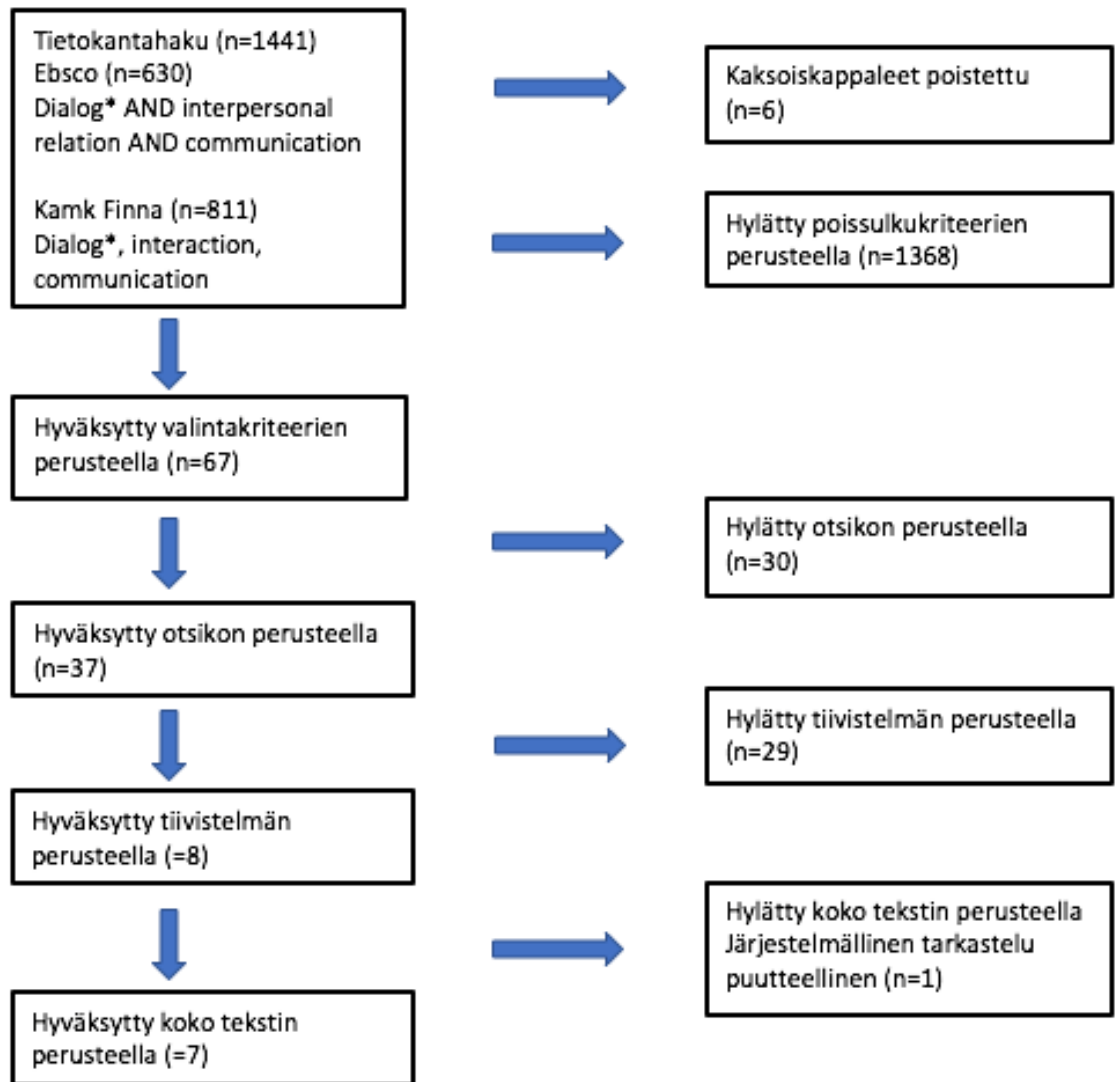
3.2 Tutkimusten haku (toiminta)

Tutkimusten haku toteutettiin sähköisistä Kamk - Finna sekä Ebsco host- tietokannoista. Kamk - Finna tietokanta sisältää useita hakukantoja muun muassa PubMed, Melinda ja Medic. Epsco host -tietokanta sisältää hakukantoja muun muassa Cinahl ja Eric. Jotta tulosten kannalta oleellisia tutkimuksia ei ohiteta, on suositeltavaa käyttää useita tutkimuskysymysten kannalta asianmukaisia tietokantoja (Valkeapää 2016, 61; Niela-Vilen & Hamari 2016, 25). Muiden hakukoneiden osalta tiedonhaun tulokset eivät tuottaneet tyydyttäviä tuloksia. Hakusanojen määrittelyssä apuna käytettiin MeSH -asiasanastoa. Aihealueen rajaamiseksi, virheiden välttämiseksi ja aineiston kannalta johdonmukaisuuden varmistamiseksi aineistolle laadittiin tarkat sisäänotto- ja poissulkukriteerit. (Valkeapää 2016, 57; Niela - Vilen & Hamari 2016, 26.) Kriteerit on kuvattu taulukossa 2.

Taulukko 2. Sisäänotto ja poissulkukriteerit

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
kieli suomi tai englanti	kieli muu kuin suomi tai englanti
julkaisuvuosi 2000-2020 (Kamk Finna) julkaisuvuosi 2009-2020 (Ebsko host)	julkaistu ennen vuotta 2000 tai 2009
koko teksti saatavilla	koko tekstiä ei ole saatavilla
väitöskirja, tieteellinen artikkeli tai tutkimus	opinnäytetyö, pro-gradu tai ei-tieteellinen artikkeli
julkaisu on saatavilla sähköisenä	julkaisu ei ole saatavilla sähköisenä

Hakuja tehtiin sekä englannin, että suomen kielellä. Hakusanoiksi valikoitu englannin kieliset sanat dialog, interpersonal relation, interaction sekä communication. Haun aikajakso rajattiin laajasti vuosille 2000-2020 riippuen hakukoneesta. Vaikka hakujen määrä oli suuri, vain pieni osa valikoitui mukaan katsaukseen. Hakusanojen määrittely sekä tutkimusten läpi käyminen veivät aikaa hyvin runsaasti. Hakuja tarkasteltiin vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa luettiin haun tulokset otsikkotasolla ja hylättiin ne tutkimukset, jotka eivät vastanneet hakukriteerejä. Otsikkotasolla valikoiduista tuloksista luettiin tiivistelmät, joiden osalta karsinta tehtiin aikaisempien kriteereiden perusteella. Lopuksi luettiin koko tekstit. Tiedonhaunprosessi on kuvattu kuviossa 5.



Kuvio 5. Tiedonhakuprosessi ja tutkimusten valinta

Valitut alkuperäiset tutkimukset arvioitiin Joanna Briggs Instituutin (JBI) arviointi kriteeristöllä ennen analysoitavaksi hyväksymistä. Kirjallisuuskatsauksessa käytettävien alkuperäisten aineistojen luotettavuutta ja niiden painoarvoa on tärkeää määritellä (Lemetti & Ylönen 2016, 67). Hoitotyön tutkimussäätiö (HOTUS) ohjeistuksen mukaan vähintään puolet arviointikriteeristön kriteereistä tulisi täytyä, jotta tutkimus kannattaa hyväksyä mukaan katsaukseen. Arvioinnissa käytettiin järjestelmällisen katsauksen ja laadullisen tutkimuksen arviointikriteerejä. (Tutkimusten arviointikriteeristö n.d.) Yhtään poikkileikkaustutkimusta ei aineistossa ollut, joten siltä osin kriteeristöäkään ei hyödynnetty. Arviointivaiheessa yksi tutkimus hylättiin, koska se ei täyttänyt arviointikriteereitä. Laadunarvioinnin lisäksi tutkimusten näytönaste arviointiin Käypä hoidon näytön aste-luokituksella, jossa huomioitiin alkuperäistutkimusten tutkimusasetelma, tutkimusten laatu sekä määrä ja tutkimustulosten sovellettavuus (Näytön asteen määrittely 2016). Aineiston näytön

aste sijoittui B ja C luokkiin. Tutkimusluokan A näytön määrittelyn täyttäviä tutkimuksia ei aineistossa esiintynyt. A- luokan näytössä on epätodennäköistä, että uudet tutkimukset muuttaisivat tutkimuksen suuntaa tai suuruuden arviointia ja lisäksi tutkittavan suhteen on käytetty parasta, koe - kontrolli tutkimusasetelmaa. B- luokan näytössä uudet tutkimukset saattavat vaikuttaa tutkimusten vaikutuksen suuruuden tai suunnan arvioon. Lisäksi on käytetty parasta saavutettavaa tutkimusasetelmaa. C -luokassa luottamus vaikutusten arvioon on rajoittunut ja uudet tutkimukset todennäköisesti vaikuttavat arvioon vaikutusten suuruudesta sekä suunnasta (Näytön asteen määrittely 2016). Tavoitteena oli valita kirjallisuuskatsaukseen laadultaan hyvälaatuisia tutkimuksia, tukea niitä laadun sekä näytön asteen arvioinnilla ja sitä kautta vahvistaa kirjallisuuskatsauksen luotettavuutta. (Tutkimustiedon laadun arvioiminen n.d.) Kirjallisuuskatsauksen laatua arviointiin Joanna Briggs Instituutin (JBI) arviointi kriteeristöllä ennen analysoitavaksi hyväksymistä. Arvioinnin tulokset sijoittuivat 6/10 – 10/10 välille. Kirjallisuuskatsauksen kriittisen arvioinnin avulla lukija saa käsityksen taustalla olevan näytön luotettavuudesta. Lisäksi sen perusteella voidaan esittää päätelmiä siitä, millaista tietoa esitetyistä ilmiöstä mahdollisesti puuttuu. (Niela-Vilén & Hamari 2016, 28, 30); Lemetti & Ylönen 2016, 75; Näytön asteen määrittely 2016.) Liitteessä 3 on esitelty katsaukseen valittujen alkuperäistutkimusten laadun ja näytön arvioinnit kokonaisuudessaan.

3.3 Aineiston analysointi (havainnointi)

Sisällönanalyysi on yleisimmin käytetyistä metodeista laadullisen aineiston tarkastelussa, koska se soveltuu käytettäväksi monenlaisessa laadullisessa tutkimuksessa. Sisällön analyysin tavoitteena on jäsentää, tiivistää ja selkiyttää tietoa aineisto, jotta tutkittavasta ilmiöstä saadaan mahdollisimman yhtenäistä informaatiota sisältävä kokonaisuus. Tämän avulla tutkija pääsee tulkitsemaan sekä tekemään johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Puusa & Juuti 2020, 135-136; Tuomi & Sarajarvi 2018, 68.)

Aineiston analyysi toteutettiin aineistolähtöisellä eli induktiivisella sisällönanalyysillä. Analyysin edetessä, aineistosta voi nousta teemoja tai ”johtolankoja”, jotka opinnäytetyön tekijä pystyy liittämään johonkin teoreettiseen viitekehykseen. Ajatteluprosessiin vaikuttavat sekä tarkasteltava aineisto, mutta myös aikaisempi teoriatieto. Tällöin voidaan puhua abduktiivisesta, eli teoriasidonnaisesta päättelystä. (Puusa & Juuti 2020, 138; Tuomi & Sarajarvi 2018, 71, 73, 87.)

Ennen aineiston analyysia, tulee valita analyysiyksikkö, kuten sana, lause tai lauseen osa, joiden määrittämistä ohjaavat tutkimustehtävä sekä aineiston laatu (Tuomi & Sarajärvi 2018,80). Aineiston analyysiyksiköksi valittiin virke. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto luettiin läpi useita kertoja ja tutkimustehtävää kuvaavat ilmaisut alleviivattiin. Tämän jälkeen alkuperäisdata redusoitiin, eli datasta karsittiin kaikki epäolennainen pois. Aineisto koodattiin numeroilla ja kuvattiin taulukko-muotoon käsittelyn helpottamiseksi. Pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltiin eli klusteroitiin. Klusteroinnin tavoitteena on yhdistää samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet luokiksi. Tätä vaihetta voidaan kutsua myös teemoitteluksi. Prosessia ohjasi katsauksen tutkimuskysymys, johon pyrittiin saamaan vastauksia. Samalla luotiin pohja kirjallisuuskatsauksen perusrakenteelle sekä alustaville kuvauksille tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 79-81; Kangasniemi & Pölkki 2016, 87; Puusa & Juuti 2020, 139.) Aineiston ryhmittelyä seuraa abstrahointi, eli käsitteellistäminen, jonka avulla erotetaan tutkittavan ilmiön kannalta olennainen tieto. Abstrahointia voidaan kuvata prosessiksi, jossa käsitteiden avulla tutkija rakentaa kuvauksen tutkimuskohteesta. Teoriaa ja johtopäätöksiä verrataan koko ajan alkuperäisaineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83; Puusa & Juuti 2020, 140.) Alkuperäisiä ilmauksia kertyi 46 ja ne koodattiin numeroin 1 - 46. Pelkistämisvaiheessa alkuperäiset ilmaukset pelkistettiin numeroin. Osasta alkuperäisiä ilmauksia nousi esille useampi pelkistetty ilmaus, tällöin ilmaisun perään lisättiin pieni aakkonen. Pelkistämistä ennen englanninkieliset alkuperäisilmaukset suomennettiin. Aineiston ryhmittelyn tuloksena muodostui kaksi teemaa, jotka nimettiin aineiston sisällön mukaan. Teemat koodattiin isoilla aakkosilla (Tuomi & Sarajärvi 2002, 124). Teemat ovat luottamuksen muodostumiseen liittyvät tekijät sekä vastavuoroisuuden liittyvät tekijät. Esimerkki aineiston teemoittelusta on esitetty taulukossa 3. Liitteessä 4 on kuvattu kirjallisuuskatsauksen alkuperäiset ilmaukset suomennoksineen, pelkistetyt ilmaukset sekä ilmaisujen teemoittelu.

Taulukko 3. Esimerkki kirjallisuuskatsauksen aineiston luokittelusta

Alkuperäinen ilmaus	Alkuperäinen ilmaus suomen kielisenä	Pelkistetty ilmaus	Teema
1.Participation is connected to the forms of communication (formal or informal), decision making, and leadership.	Osallistuminen on yhteydessä viestintämuotoihin (virallinen tai epävirallinen) päätöksentekoon ja johtamiseen.(1)	Osallistuminen on yhteydessä, päätöksen tekoon ja johtamiseen(1)	A. Luottamuksen muodostumista tukevat tekijät (4a, 5a, 5b, 5c, 5d, 5e, 5f, 6, 7, 8, 9c, 10, 11, 12, 13,14,15,16,17,25,33,38,41,43,45a,45d)
2. leadership team members should establish reflective practise that enables them to deal with emerging communication challenges and then move forward.	Johtoryhmän tulisi luoda vastavuoroinen käytäntö, jonka avulla he voivat käsitellä esiin tulevia viestinnän haasteita ja jatkaa sitten eteenpäin. (2)	Johtoryhmän tulisi luoda vastavuoroinen käytäntö, jonka avulla käsitellä esiin tulevia viestinnän haasteita. (2)	B. Vastavuoroisuuden muodostumista tukevat tekijät (1, 2, 3, 4b, 9a, 9b, 18a, 18b, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27a, 27b, 27c, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 42, 44, 45b, 45c, 45e, 46)
3. Through reflective practise, leaderships teams can develop reflexivity..	Harjoitteiden avulla johtoryhmät voivat kehittää vastavuoroisuutta. (3)	Harjoitteiden avulla voidaan kehittää vastavuoroisuutta. (3)	

3.4 Kirjallisuuskatsauksen tulokset

Kirjallisuuskatsauksen aineiston analyysin tuloksena muodostui kaksi teemaa. Teemat nimettiin aineistoin sisällön mukaan (Puusa & Juuti 2020, 183). Teemat vastaavat tutkimuskysymykseen: ”millaiset tekijät edistävät dialogisen vuorovaikutustilanteiden muodostumista?” Teemat ovat luottamuksen muodostumiseen liittyvät tekijät sekä vastavuoroisuuteen liittyvät tekijät.

Luottamuksen muodostumiseen liittyvät tekijät

Luottamuksellinen suhde on yksi dialogisen vuorovaikutuksen tärkeimmistä elementeistä ja se syntyy ihmisten välisissä kohtaamistilanteissa (Mönkkönen 2007, 89; Raatikainen 2015, 12). Vuorovaikutus taas edellyttää kohtaamistilanteeseen asettautumista sekä valmiutta ottaa vastaan ja antaa (Ahonen 1992, 107). Kirjallisuuskatsauksen tulosten mukaan luottamuksellinen suhde edistetään dialogia ja on se, johon asiakassuhteessa tulee pyrkiä (Mönkkönen 2002, 442).

Kirjallisuuskatsauksen tulosten mukaan luottamus edesauttoi ei vain dialogin muodostumista, vaan siihen oleellisesti liittyvä yhteisen ymmärryksen löytymistä. Arvostava kohtaaminen sekä toisen ihmisen kunnioitus toimii luottamuksellisen vuorovaikutuksen kehittymisen edellytyksenä. Kohtaamistilanteissa toisen osapuolen huomioon ottaminen sekä voimavarojen ja tunteiden tunnistaminen auttoivat lisäämään tilanteiden luottamuksellisuutta. Oman toiminnan suhteuttaminen toisen reaktioihin lisäsi niin ikään luottamuksen kokemusta kohtaamisissa. (Mönkkönen 2002, 438, 441 - 442, 444; Olson, Laitila, Robert & Seikkula 2012, 432; Kok ym. 2016, 6.)

Toimintaympäristön tunteminen, ympäriltä saatu johdon sekä toisten vapaaehtoisten tuki edesauttoivat luottamuksellisen ilmapiirin muodostumista (Hedman 2005, 45; Kok ym. 2016, 4 - 7). Kirjallisuuskatsauksen tulosten mukaan koulutus nähtiin yhtenä luottamusta edistävänä toimenpiteenä. Koulutuksen sekä niihin liittyvien harjoitteiden avulla konfliktitilanteihin on helpompaa varautua ja lisäksi koulutusten avulla voidaan edistää vuorovaikutuksellisia suhteita ja ymmärrystä toisiin. (Kok ym. 2016, 8.) Yhteisölliset kokoukset sekä erilaiset tiedottamiseen ja viestintään liittyvät toimenpiteet edistävät toimivien ihmissuhteiden sekä yhteistyösuhteiden syntyä ja sitä kautta myös luottamusta ihmisten välillä. Luottamuksella ei pyritty saavuttamaan vain tiettyä lopputulosta tai dialogia, vaan sillä oli myös pyrkimys uuden ja yhteisen ymmärryksen luomiseen. (Olson ym. 2012, 432; Kok ym. 2016,8.)

Vastavuoroisuuteen liittyvät tekijät

Mönkkönen (2007, 91 - 92) kuvaa vuorovaikutusta osuvasti tanssiksi, jossa osapuolet säätelevät etäisyyttä ja läheisyyttä toiseen ja samalla sovitetaan tanssin askelkuvioita yhteen. Aina tanssista ei selviä kompastelematta, mutta tavoitteet siinä ovat siitä huolimatta samat: tunnustella toisen rytmia ja antaa tilaa omille ja toisen askelille, jotta tanssi sujuisi molemmat osapuolet huomioon ottavalla tavalla. Vuorovaikutuksen tanssissa annetaan vastavuoroisesti, toista huomioien, tilaa keskustelulle, kuuntelulle mutta myös ilmeille, eleille sekä ympäristön luomille olosuhteille. Parhaimmillaan vastavuoroisen vuorovaikutustanssin avulla päästään luomaan yhteistä ymmärrystä, dialogia. (Mönkkönen 2007, 91 - 92; Seikkula & Arnkil 2009 ,88 , 93.)

Osallistuminen epäviralliseen ja viralliseen viestintään yleisesti, mutta erityisesti kasvokkain tapahtuvan, henkilökohtaisen vuorovaikutuksen toisten ihmisten kanssa synnyttivät kirjallisuuskatsauksen tulosten mukaan vastavuoroisuutta. Koulutuksen sekä niihin liittyvien harjoitteiden nähtiin taas edistävän henkilön asettautumista vastavuoroiseen vuorovaikutukseen. (Hedman 2015,

45; Laajalahti 2014, 328.) Koulutuksen lisäksi yhteisön johtamiskäytänteillä nähtiin olevan merkitystä vastavuoroisen ilmapiirin muodostumisessa sekä erilaisten haasteiden käsittelyn käytänteiden luomisessa.

Vastavuoroisuutta edistää, että keskustelun aihetta voidaan vielä pyöritellä ja ihmetellä yhdessä ja näin varmistua yhteisymmärryksestä (Siitonen 2016, 59). Yhteinen keskusteluun asettautuminen, toiselle tilan antaminen sekä kiinnostus toisen vastauksia kohtaan esimerkiksi lisäkysymysten avulla edesauttavat vastavuoroista vuorovaikutusta. Toisaalta kysymysten tulva voi kapeuttaa keskusteluaiheet siten, että koko keskustelu ja siihen liittyvä vastavuoroisuus tyrehtyy. Erilaisin dialogipartikkelein, kuten ”mmm” ja ”joo” henkilöt pystyvät ilmaisemaan toiselle, että on kuullut ja ymmärtänyt toisen sanoman ja yhteiselle keskustelulle on näin ollen edellytykset jatkua. (Siitonen 2016, 56; Reuzel ym. 2013, 60 -6 2.) Vuorovaikutukseen liittyy oleellisesti myös tilanteen lukutaito, jolloin molemmat osapuolet ovat vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa edeten kohti yhteistä päämäärää. Kunnioitus sekä avoimuus ovat oleellisia vastavuoroisuuden ja sitä kautta myös luottamuksen synnyttäjiä. (Mönkkönen 2002, 441 - 442.)

3.5 Johtopäätökset (reflektointi)

Kirjallisuuskatsauksen tarkoitus oli kartoittaa näyttöön perustuva tietoperusta pohjaten vapaaehtoistoimijoiden kokemuksiin merkityksellisten vuorovaikutustilanteiden muodostumisesta. Kirjallisuuskatsauksen tulokset vastaavat tutkimuskysymykseen ”millaiset tekijät edistävät dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostumista vapaaehtoisten ja tuettavien välillä. Tuloksena syntyneet kaksi teemaa, *luottamuksen muodostumiseen liittyvät tekijät* sekä *vastavuoroisuuteen liittyvät tekijät* nivoutuvat vahvasti toisiinsa ja ovat tekijöitä, joilla tiedetään olevan keskeinen merkitys dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostumisessa. Ihmisten välinen vastavuoroinen kohtaaminen yhdistettynä luottamukseen mahdollistaa dialogisen vuorovaikutussuhteen synnyn, joka ei ole pelkkää keskustelua tai kuuntelua, vaan enemmän, yhteisen ymmärryksen löytymistä. (Mönkkönen 2007, 88 - 89.) Seikkula & Arnkill (2009, 126) kuvaavat dialogisen keskustelun sellaiseksi, jossa puheenvuorot muotoillaan siten, että ne odottavan toisen vastausta. Vasta tämän jälkeen keskustelija voivat yhdessä edetä kohti yhteistä ymmärrystä (Seikkula & Arnkill 2009, 126). Vapaaehtoisena toimivat tukihenkilöt muodostavat vastavuoroisen ja luottamuksellisen suhteen tuettavan kanssa. Yksilötukisuhteessa tuetaan tuettavan hyvinvointiin vaikuttavia arkisia tekijöitä käyttäen vuorovaikutuksellisia menetelmiä. (Kaukila ym. 2017, 36 - 44.) Kirjallisuuskatsauksen

tulokset tukivat ensimmäisessä syklissä saatuja tuloksia vapaaehtoisten tukihenkilöiden merkitykselliseksi kokemista vuorovaikutustilanteista.

Luottamukseen liittyvät tekijät

Luottamusta voidaan tarkastella esimerkiksi sosiologisesta näkökulmasta, jolloin luottamus näytetään ihmisten välisissä suhteissa sekä sosiaalisissa systeemeissä (Raatikainen 2015, 23). Aikaisemmissa tutkimuksissa luottamuksen on havaittu liittyvän vahvasti vuorovaikutukseen (Marila & Ylinen 2002, 45). Vuorovaikutusta taas syntyy ihmisten välisissä kohtaamistilanteissa, johon ihmiset ovat asettautuneet (Ahonen 1992,107; Mönkkönen 2007,89). Vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat ennen kaikkea sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kohdatessaan toisia ihmisiä. Kirjallisuuskatsauksen perusteella voidaan todeta, että luottamuksellinen suhde synnyttää dialogista vuorovaikutusta ihmisten välillä. (Mönkkönen 2007,89.)

Marila & Ylinen (2002, 50) nostavat esille erityisesti kasvokkain tapahtuvan viestinnän luottamuksen syntyä edistävänä tekijänä. Myös kirjallisuuskatsauksessa Laajalahti (2014, 328) nostaa esille kasvokkain tapahtuvan, henkilökohtaisen vuorovaikutuksen toisten ihmisten kanssa synnyttävän vastavuoroisuutta. Vastavuoroisuuden voidaan kirjallisuuskatsauksen tulosten mukaan todeta olevan yhteydessä dialogisen vuorovaikutussuhteen mahdollistumiseen, mutta se liittyy oleellisesti myös luottamuksen syntyyn (Mönkkönen 2002, 441-442).

Dialogisissa kohtaamisissa ihmiset rakentavat yhteistä todellisuutta, joka näkyy niin keskusteluissa kuin toiminnassakin (Isotalus & Rajalahti 2017,53). Dialogisuus ei kuitenkaan ole pelkkää toimintaa ja ymmärryksen luomista, vaan se on myös kunnioittavaa asennetta toisia kohtaan, joka näkyy tavassa osoittaa arvostusta, antaa positiivista palautetta, puhua ja kuunnella, läsnäolossa sekä yleisessä ilmapiirissa (Isotalus & Rahalahti 2017, 53; Mönkkönen 2002, 438, 441 - 442, 444; Olson, Laitila, Robert & Seikkula 2012, 432; Kok ym. 2016, 6). Luottamuksen ja sitä kautta dialogisuuden muodostumiselle myös toisilta saatu tuki on tärkeää. Kirjallisuuskatsauksen tuloksista nousi esille yhteisön, johdon sekä toisilta ammattilaisilta saatu tuki ja arvostus luottamusta lisäävänä tekijänä. (Hedman 2005, 45; Kok ym. 2016, 4 – 7.) Voidaan siis todeta, että luottamus ei rakennu vain kahden ihmisen välillä, vaan sen rakentuminen nähdään syntyvän myös sosiaalisissa systeemeissä (Raatikainen 2015, 23).

Vastavuoroisuuteen liittyvät tekijät

Törrönen (2016, 37) kuvaa vastavuoroisuuden olevan sosiaalinen käsite, joka pohjaa luottamukseen ja tulee näkyviin yksilöiden suhteissa sekä toiminnassa. Vastavuoroisuutta ei synny ilman kohtaamista ja vuorovaikutusta. Kirjallisuuskatsauksen mukaan vastavuoroisuutta edistää erityisesti kasvokkain tapahtuvaan henkilökohtaiseen vuorovaikutustilanteeseen osallistuminen (Hedman 2015, 45; Laajalahti 2014, 328). Myönteisenä koettu vastavuoroisuus ilmenee ihmisten välisissä hyväksyvissä eleissä, myönteisissä viesteissä ja yhdenvertaisuuteen pyrkivässä toiminnassa (Törrönen 2016, 47). Kirjallisuuskatsauksen tulokset tukevat yllä olevaa näkemystä; yhteiseen keskusteluun asettautuminen, toiselle tilan antaminen sekä kiinnostus toisen ihmisen vastauksia kohtaan esimerkiksi lisäkysymysten tai erilaisin dialogipartikkelein, kuten ”mmm” ja ”joo” avulla lisää vastavuoroisuutta vuorovaikutustilanteissa (Siitonen 2016, 56; Reuzel ym. 2013, 60 - 62). Vastavuoroisuus on tärkeä elementti dialogisuudessa. Tukihenkilön ja tuettavan välisessä suhteessa tämä tarkoittaa, että suhde voidaan nähdä yhteisen ymmärryksen rakentamisesta, jota tehdään molempien osapuolien ehdoilla (Mönkkönen 2007, 87). Kirjallisuuskatsauksen mukaan vastavuoroisuus vuorovaikutustilanteessa edellyttää niin ikään tilanteen lukutaitoa, mutta myös ihmisten välistä kunnioitusta ja avoimuutta (Mönkkönen 2002, 441-442). Voidaan ajatella, että dialogisessa, vastavuoroisessa ja kohtaavassa vuorovaikutuksessa ei riitä, että tuettava on läsnä tilanteessa, vaan hänellä tulee olla myös oma aktiivinen rooli vuorovaikutustilanteessa (Hänninen & Poikela 2016, 161).

Kirjallisuuskatsauksen tulosten mukaan koulutus ja niihin liittyvät harjoitteet voidaan nähdä lisäävän vastavuoroiseen vuorovaikutukseen liittyvien konfliktitilanteisiin varautumista. Konfliktitilanteeksi voitaneen yksilötukisuhteessa määritellä esimerkiksi tuettavan kertoma henkilökohtainen tapahtuma, joka herättää yllättäviä tunteita sekä tuettavassa, että vapaaehtoisessa tukihenkilössä. Tunteet voivat toimia vastavuoroisen vuorovaikutusosaamisen kehittämisessä liikkeelle panevana voimana. Koulutuksen avulla voidaan edistää vastavuoroisia suhteita ja lisätä ymmärrystä toisiin sekä omiin reaktioihin. (Laajalahti 2014, 330; Kok ym. 2016, 8.) Edellä mainitusta voidaan päätellä, että koulutus on yksi keino, jolla mahdollistetaan vastavuoroisen vuorovaikutusosaamisen sekä vuorovaikutustaitojen kehittymistä. Vuorovaikutustaidot ovat resurssi tai pääoma, jota vapaaehtoiset voivat hyödyntää pyrkiessään tilanteissa edistämään dialogisen vuorovaikutuksen syntyä. Vuorovaikutustaitojen merkitys nousee esille erityisesti silloin, kun sosiaaliset ongelmat hankaloituvat ja yhteiskunnalliset turvarakenteet horjuvat. Mönkkönen (2018, 174) muistuttaa, että hyvät vuorovaikutustaidot eivät vaadi pitkää kouluttautumista tai erilaisten sertifikoitujen menetelmien opettelemista. Sen sijaan ne ovat oleellinen osa vuorovaikutusosaamista niin ammattilaisen, yhteisön kuin ei-ammattilaisen työssä. Vuorovaikutustaidot eivät ole vain henkilössä

luontaisesti olemassa oleva ominaisuuksia tai persoonallisuuden piirteitä, vaan kehitettävissä olevia taitoja. (Isotalus & Rajalahti 2017,9,12; Mönkkönen 2018, 174.) Vuorovaikutusosaaminen on laajempi käsite, jonka sisälle kuuluvat vuorovaikutukseen liittyvät taidot, tiedot sekä asenne (Isotalus & Rajalahti 2017,9,12).

Opinnäytetyön ensimmäisessä syklissä kartoitettiin vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksia yksilötukisuhteiden merkityksellisiksi koetuista vuorovaikutustilanteista. Toisen syklin järjestelmällisellä kirjallisuuskatsauksella haettiin tietoperusta ensimmäisen syklin tueksi. Dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostuminen ja siihen liittyvät luottamuksen ja vastavuoroisuuden tekijät nousivat esille molempien syklien tuloksista. Vuorovaikutusosaaminen ja sen vahvistaminen edistää merkitykselliseksi koetun dialogisen vuorovaikutussuhteen kehittymistä. Tulosten perusteella kolmanteen sykliin päädyttiin laatimaan osaamisen kehittämisen suunnitelma tukemaan tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamisen kehittymistä. Kolmannen syklin tarkoituksena on kuvata vapaaehtoisten tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelma. Tutkimuskysymykseksi muodostui, minkälainen on näyttöön perustuva vuorovaikutusosaamisen suunnitelma vapaaehtoisilla tukihenkilöillä?

3.6 Luotettavuus ja eettisyys

Kirjallisuuskatsauksen *luotettavuutta* tarkastellessa tulee arvioida niitä asioita, jotka ovat saattaneet aiheuttaa harhaa tuloksiin (Niela - Vilén & Halmari 2016, 32). Aineistonkäsittely on yksi keskeisimmistä kirjallisuuskatsauksen vaiheista, jolla voidaan oleellisesti vaikuttaa luotettavuuteen (Kangasniemi & Pölkki 2016, 91). Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella myös siirrettävyyden näkökulmasta, ja tällöin tutkimuksen johdonmukaisuus korostuu. Aineistoin käsittelyn vaiheet tulee olla esitetty mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja havainnollistaen, siten, että ne ovat toistettavissa myöhemmin jonkin toisen henkilön toimesta. Lisäksi saadun aineiston tulee olla kattava. Luotettavuutta heikentävinä tekijöinä voidaan pitää sitä, että haut tehtiin sähköisesti ja sen toteutti yksi henkilö. Näin ollen tutkimuksen kannalta olennaisia tutkimuksia on voinut jäädä huomaamatta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 87, 139; Kangasniemi & Pölkki 2016, 91; Niela - Vilén & Hamari 2016, 25.)

Aineiston kylläntyneisyydestä voidaan puhua silloin, kun uudet tutkimukset eivät tuota enää tutkimusongelman näkökulmasta uutta tietoa (Mäkelä 1998, 52; Eskola & Suoranta 1998, 62-63; Tuomi & Sarajärvi 2013, 87). Tutkimusten haku toteutettiin useisiin eri tietokantoihin nojaten ja

hakusanoina käytettiin aiheen kannalta keskeisiä englannin kielisiä sanoja. Kirjallisuuskatsauksen hakujen tuloksena saatiin suuri määrä tutkimusartikkeleita (n=2252), jotka käytiin ensin läpi otsikon perusteella. Otsikon perusteella tehty karsinta on voinut johtaa siihen, että kirjallisuuskatsauksen kannalta oleellisia artikkeleita ei ole huomattu ja näin ollen ne ovat jääneet aineiston ulkopuolelle.

Kirjallisuuskatsauksen tarkoitus oli kartoittaa näyttöön perustuvan tietopohja vapaaehtoistoimijoiden kokemuksiin merkityksellisten vuorovaikutustilanteiden muodostumisesta ja vastata tutkimuskysymykseen millaiset tekijät edistävät dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostumisessa vapaaehtoisen ja tuettavan välillä. Kirjallisuuskatsaus tarjosi toistetusti vastauksia dialogisen vuorovaikutussuhteen edistävästä tekijöistä. Keskeisimpinä esille nousivat luottamukseen liittyvät tekijät sekä vastavuoroisuuteen liittyvät tekijät.

Kirjallisuuskatsauksessa käytettävien alkuperäisten aineistojen luotettavuutta ja niiden painoarvoa on tärkeää määritellä (Lemetti & Ylönen 2016, 67). Kirjallisuuskatsaukseen tulee valita laadultaan hyvälaatuisia tutkimuksia, tukea niitä laadun sekä näytön asteen arvioinnilla ja sitä kautta vahvistaa kirjallisuuskatsauksen luotettavuutta (Tutkimustiedon laadun arvioiminen n.d). Valitut alkuperäiset tutkimukset arvioitiin Joanna Briggs Instituutin (JBI) arviointi kriteeristöllä ennen analysoitavaksi hyväksymistä. Arvioinnissa käytettiin järjestelmällisen katsauksen ja laadullisen tutkimuksen arviointikriteerejä. (Tutkimusten arviointikriteeristö n.d.) Laadunarvioinnin lisäksi tutkimusten näytönaste arviointiin Käypä hoito näytön aste- luokituksella, jossa huomioitiin alkuperäistutkimusten tutkimusasetelma, tutkimusten laatu sekä määrä ja tutkimustulosten sovellettavuus (Näytön asteen määrittely 2016). Aineiston näytön aste sijoittui B ja C luokkiin; yksi oli luokan B ja kuusi luokan C tutkimuksia. Tutkimusluokan A näytön määrittelyn täyttäviä tutkimuksia ei aineistossa esiintynyt ja tämä osaltaan heikentää tulosten laatua. (Näytön asteen määrittely 2016.)

Eettisten periaatteiden huomiointi sisältyy aina arviontiin ja ilman sitä, ei synny luottamusta (Puusa & Juuti 2020 ,230). Eettisyys voidaan nähdä tutkimuksen luotettavuuden vastaparina ja hyvää tutkimusta tulee aina ohjata tutkijan eettinen sitoutuneisuus. Vastuu eettisyyden noudattamisessa on aina tutkijalla itsellään sekä siihen osallistuvilla henkilöillä. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 125.) Kirjallisuuskatsauksen kaikissa vaiheissa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä, vastuullinen toiminta on tehty raportoinnin avulla avoimeksi, selkeäksi ja läpinäkyväksi. Tutkimuksessa sekä toiminnassa on käytetty yleisesti hyväksytyjä tiedonhallinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä ja katsauksen suunnitteluvaiheessa on huomioitu tilaajana toimivan Mieli Suomen Mielen-terveys ry:n strategia sekä toimintaa ohjaavat arvot. (Hyvä tieteellinen käytäntö n.d.)

3.7 Lähteet

Ahonen, H. 1995. Vuorovaikutus auttamisen välineenä. Helsinki. Kirjayhtymä

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Hedman, E. 2015. Facilitating Leadership Team Communication. Humanistinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47737/978-951-39-6390-3_vaitos05122015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lunden, P. Salovaara & M. Veistila. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. (156-174). Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press.

Isotalus, P. & Rajalahti, H. 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä. Helsinki. Alma Talent

Kaukila, V., Lehtonen, H., Lumijärvi, T. & Paasu, J. 2017. Tukihenkilötyön hyvät käytännöt. Suomen Mielenterveysseura. Helsinki. Kyrri Oy

Kangasniemi, M. & Pölkki, T. 2016. Aineiston käsittely: kirjallisuuskatsauksen ydin. Teoksessa M. Stolt, A. Axelin & R. Suhonen (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. (80-93). Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, tutkimuksia ja raportteja sarja A73. Turku: Turun yliopisto.

Kok, M. C., Namakhoma, I., Nyirenda, L. Kingsley, L. Chikaphupha, J. E. W., Broerse, M., Dieleman, M., Taegtmeier, S. & Taegtmeier, T. 2016. Health surveillance assistants as intermediates between the community and health sector in Malawi: exploring how relationships influence performance. *Journal article-research. BMC Health Service Research* 16, 164 (2016) doi 10.1186/s12913-016-1402-x

Korhonen, A. Jylhä, V. Korhonen, T. & Holopainen, A. 2018. Näyttöön perustuva toiminta – tarpeesta tuloksiin. Saksa: Skhole Oy.

Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. Väitöskirja. Humanistinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/43093>

Lemetti, T. & Ylönen, M. 2016. Kirjallisuuskatsaukseen valittujen tutkimusartikkeleiden arviointi. Teoksessa M. Stolt, A. Axelin, A & R. Suhonen (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. (67-79). Hoitotieteen laitoksen julkaisuja tutkimuksia ja raportteja, sarja A73. Turku: Turun yliopisto.

Martila, E. & Ylinen, A. 2002. Luottamus vuorovaikutuksessa. Teknologivälitteinen vuorovaikutus ja luottamuksen rakentuminen. Tutkimusraportti. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Saatavilla: https://www.mit.jyu.fi/agora-center/inbct/InBCT11/luottamus_ja_vuorovaikutus.pdf

Mäkelä, K. 1998. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus Ab.

Mönkkönen K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaaminen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Osa-artikkeli. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94. Saatavilla: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/9541/urn_isbn_951-781-933-1.pdf?sequence=1

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki. Edita.

Niela-Vilén, H. & Hamari, L. 2016. Kirjallisuuskatsauksen vaiheet. Teoksessa M. Stolt, A. Axelin & R. Suhonen (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. (23-34). Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja 73. Turku: Juvenes print.

Näytön asteen määrittely. 2016. Hoitosuositusryhmien käsikirja. Suomalainen lääkäriseura Duodecim. Saatavilla: https://www.terveysportti.fi/dtk/khk/avaa?p_artikkeli=khk00031

Olson, M.E., Laitila, A., Robert, P & Seikkula, J. 2012. The Shift from Monologue to Dialogue in a Couple Therapy Session: Dialogical Investigation of Change from the Therapists' Point of View. Journal Article-research. Family process, Sep2012; 51(3): 420-435. doi 10.1111/j.1545-5300.2012.01406.x

Puusa, A. & Juuti, P. (toim). 2020. Laadulliset tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki. Gaudeamus.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä. PS-kustannus.

Reuzel, E. Embregts, P.J.C.M., Bosman, A.M.T., Nieuwenhuijzen van, M & Jahoda, A. 2013. Interactional patterns between staff and clients with borderline to mild intellectual disabilities. Article. *Journal of Intellectual Disability Research*, Jan2013; 57(1): 53-66. doi 10.1111/j.1365-2788.2011.01515.x

Siitonen, P. 2016. Ehdotukseen vastaaminen perheen vuorovaikutustilanteissa. Väitöskirja. Humanistinen tiedekunta. Oulun yliopisto. Saatavilla: <http://jultika.oulu.fi/Record/isbn978-952-62-1143-5>

Suhonen, R., Axelin A. & Stolt M. 2016. Erilaiset kirjallisuuskatsaukset. Teoksessa M. Stolt, A. Axelin & R. Suhonen (toim.) *Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. (7-9)*. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja tutkimuksia ja raportteja sarja A73. Turku: Turun yliopisto.

Tutkimusaineiston laadun arvioiminen. N.d. Hoitotyön tutkimussäätiö. Saatavilla: <https://www.hotus.fi/tutkimustiedon-laadun-arvioiminen/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Törrönen, M. 2016. Vastavuoroisuuden yhteisöllinen luonne. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lunden, P. Salovaara & M. Veistila. *Vastavuoroinen sosiaalityö. (37-55)*. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press.

Kirjallisuuskatsauksen lähteet

Hedman, E. 2015. *Facilitating Leadership Team Communication*. Humanistinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47737/978-951-39-6390-3_vaitos05122015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kok, M. C., Namakhoma, I., Nyirenda, L Kingsley, L. Chikaphupha, J. E. W., Broerse, M., Dieleman, M., Taegtmeier, S. & Taegtmeier, T. 2016. Health surveillance assistants as intermediates between the community and health sector in Malawi: exploring how relationships influence performance. *Journal article-research. BMC Health Service Research* 16, 164 (2016) doi 10.1186/s12913-016-1402-x

Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. Väitöskirja. Humanistinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä studies in humanities 225. Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/43093>

Mönkkönen K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaaminen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Osa-artikkeli. Väitöskirja nro 94. Sosiaali-tieteiden laitos. Saatavilla: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/9541/urn_isbn_951-781-933-1.pdf?sequence=1

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy.

Olson, M.E., Laitila, A., Robert, P & Seikkula, J. 2012. The Shift from Monologue to Dialogue in a Couple Therapy Session: Dialogical Investigation of Change from the Therapists' Point of View. Journal Article-research. Family process, Sep2012; 51(3): 420-435. doi 10.1111/j.1545-5300.2012.01406.x

Reuzel, E. Embregts, P.J.C.M., Bosman, A.M.T., Nieuwenhuijzen van, M & Jahoda, A. 2013. Interactional patterns between staff and clients with borderline to mild intellectual disabilities. Article. Journal of Intellectual Disability Research, Jan2013; 57(1): 53-66. doi 10.1111/j.1365-2788.2011.01515.x

Siitonen, P. 2016. Ehdotukseen vastaaminen perheen vuorovaikutustilanteissa. Väitöskirja nro 139. Humanistinen tiedekunta. Oulun yliopisto. Saatavilla: <http://jultika.oulu.fi/Record/isbn978-952-62-1143-5>

4 Vuorovaikutusosaamisen kehittäminen (sykli 3.)

4.1 Johdanto (suunnittelu)

Kolmannessa syklissä kuvataan vapaaehtoisten tukihenkilöiden dialogisen vuorovaikutusosaamisen kehittämissuunnitelman suunnittelu, toteutus, tulokset ja arviointi ja vastataan tutkimuskysymykseen, millainen on näyttöön perustuva vuorovaikutusosaamisen suunnitelma vapaaehtoisilla tukihenkilöillä. Osaamisen kehittämisen suunnitelma perustuu opinnäytetyön kahteen aikaisempaan sykliin, jotka koostuivat vapaaehtoisten merkitykselliseksi kokemista vuorovaikutustilanteista sekä kirjallisuuskatsauksesta. Aikaisempien syklien tulosten perusteella päädyttiin laatimaan osaamisen kehittämisen suunnitelma tukemaan tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamisen kehittymistä. Osaamisen kehittämisen suunnitelmalla vastataan opinnäytetyölle asetettuun tavoitteeseen kehittää vapaaehtoisten tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamista.

Vuorovaikutusta tapahtuu kaikissa ihmisten välisissä kohtaamisissa ja siihen liittyy merkittävänä osana toista kunnioittava asenne. Vuorovaikutus mahdollistaa myös dialogin syntymisen. (Mönkkönen 2018, 27; Talvio & Klemola 2017,111, 154.)

Vuorovaikutusosaaminen voidaan nähdä erityisesti ihmisten väliseen keskinäiseen kanssakäymiseen liittyvänä osaamisena (Mönkkönen 2018, 27; Laajalahti, 20, 27). Vuorovaikutusosaaminen on käsitteenä hyvin laaja sisältäen kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot; kykyä viestiä ja olla vuorovaikutuksessa toisen ihmisten kanssa (Mönkkönen 2018, 27; Laajalahti, 20, 27). Mönkkönen (2018, 30) kuvaa vuorovaikutusosaamista osaamisalueena, johon liittyy vuorovaikutustaidot, kommunikatiivisen oppimisen taito sekä digitaaliset kommunikaatiotaidot. Laajalahti (2014, 20) muistuttaa, ettei vuorovaikutusosaaminen määrittely ole ongelmaton siihen liitettävien ulottuvuuksien moninaisuuden vuoksi, kuten esimerkiksi kyvyt, valmiudet, tekniset taidot, viestintä ja oppiminen. Lisäksi siihen liitetään usein viestinnän selkeyden, tarkkuuden, ymmärrettävyyden ja dialogisuuden sekä tehokkuuden ja tarkoituksenmukaisuuden käsitteet. Tehokkuudella tarkoitetaan, miten viestinnän tavoitteet saavutetaan vuorovaikutustilanteessa. Tarkoituksenmukaisuudella viitataan tilanteeseen, jossa käyttäytyminen nähdään sopivana ja sosiaalisesti hyväksyttävänä. Lisäksi määrittelyyn vaikuttavat, mistä näkökulmasta määrittelyä tehdään esimerkiksi yksilön, yhteiskunnan tai työyhteisön ja tarkastellaanko sitä esimerkiksi viestinnällisestä, sosiaalisesta tai kokemuksellisesta näkökulmasta. (Laajalahti 2014,20-27.)

Vuorovaikutusosaaminen on taitoja laajempi käsite, jonka sisälle kuuluvat vuorovaikutukseen liittyvien taitojen lisäksi tieto sekä asenne (Isotalus & Rajalahti 2017,9,12). *Taidoilla* tarkoitetaan osaamista, joka on kykyä käyttää tietoa tehokkaasti ja ilman epäröintiä. *Tieto* on jostakin asiasta tietoisena, informoituna olemista sekä asian ymmärtämistä. *Asenteilla* tarkoitetaan yksilön piidempikestoista valmiutta suhtautua suotuisasti tai epäsuotuisasti johonkin kohteeseen, kuten toiseen ihmiseen tai ajattelutapaan. (Kangasniemi ym. 2018, 12.) Yllä mainittujen osaamisten lisäksi Kangasniemi ym. (2018,12) nostavat esille *minäpystyvyyden*, joka tarkoittaa käsitystä omista kyvyistään sekä voimavaroistaan vaikuttaa toiminnallaan ja valinnoillaan tiettyyn asiaan. Minäpystyvyyden lähikäsitteinä mainitaan itsevarmuus, itsearvostus sekä itsetunto, mutta näistä poiketen, minäpystyvyyden todetaan olevan konteksti- ja tilannesidonnaisempi kuin esimerkiksi itsetunto. (Kangasniemi ym. 2018, 12-13.)

Ammattiosaamisen näkökulmasta vuorovaikutusosaaminen nähdään eräänlaisena siirrettävänä yleisosaamisena, jota tarvitaan alalla kuin alalla. Yleisosaamisesta voidaan käyttää myös termiä geneerinen osaaminen. (Laajalahti 2014, 41; Mönkkönen 2018, 31.) Mönkkönen (2018, 28) kuvaa vuorovaikutusosaamista vaativaksi ammatillisen osaamisen alueeksi, koska ihmisten välisiin suhteisiin liittyy aina ennalta arvaamattomuutta, eikä koskaan voi olla valmis tai varma, että jokin tietty lähestymistapa toimii.

Vuorovaikutustaidot voidaan nähdä työkaluina, joilla rakennetaan toimivaa vuorovaikutusta (Talvio & Klemola 2017,96). Mieli ry (Vuorovaikutustaitoja voi oppia, 2022) määrittelee vuorovaikutustaidot kykyinä ja haluna vaihtaa ajatuksia, kokemuksia, mielipiteitä tai tekoja toisten kanssa ja toimia yhdessä. Vuorovaikutustaidot eivät ole vain henkilössä luontaisesti olemassa olevia ominaisuuksia tai persoonallisuuden piirteitä, vaan kehitettävissä- ja opittavissa olevia taitoja, jotka eivät vaadi pitkää kouluttautumista tai sertifiointien menetelmien opettelua. (Isotalus & Rajalahti 2017,9,12; Mönkkönen 2018,174.) Talvio & Klemola (2017, 98) muistuttavat, että erilaiset vuorovaikutustaidot nivoutuvat toisiinsa; esimerkiksi kuuntelun taidon lisäksi ihminen tarvitsee ymmärrystä tunteista ja taitoa nimetä niitä. Ongelmatilanteissa korostuvat erilaiset ongelmanratkaisutaidot kuuntelun taidon lisäksi. Erityisesti toisen ihmisen kohtaaminen on geneerinen taito, joka mahdollistaa eritasoisen yhteistyön ja luottamuksen rakentumisen ihmisten välillä. Tulevaisuuden osaamista määriteltäessä yleiset, eli geneeriset taidot, joita voidaan soveltaa missä tahansa työssä tai tehtävässä nähdään merkittävänä. (Mönkkönen 31,2018.)

Vapaaehtoisena ihminen toimii tavallisen ihmisen tiedoin ja taidon itselle tärkeäksi koetun asian puolesta. Toisin kuin työelämässä toimintaan ei sitouduta työsopimuksen kautta, vaan vapaaeh-

toisia ajaa usein halu tehdä hyvää, olla tukena toisille tai päästä vaikuttamaan jollain tavalla paikallisiin tai valtakunnallisiin asioihin. Vapaaehtoisen tekemään vapaaehtoistoimintaa voidaan kuvata kaksisuuntaiseksi prosessiksi, joka hyödyttää sekä tekijäänsä, että sen kohdetta. (Karreinen ym. 2017, 34; Kansalaisareena n.d.) Vaikka vapaaehtoistoiminta eroaa työsuhteesta, siihen voidaan soveltaa työelämän osaamisen piirteitä. Muuttuva yhteiskunta ja ympäristö haastavat oppimaan koko ajan uutta myös vapaaehtoistoiminnassa. (Osaamisen johtaminen — Osaamisen ennakoinnista osaamisen kehittämiseen n.d, 14.)

Osaamisen kehittyminen on jatkuva prosessi, joka pitää sisällään osaamisen ylläpitämisen, siirtämisen sekä uuden osaamisen hankkimisen, oppimisen. Osaamisen avulla kyetään uudistumaan ja uudistamaan valmiuksia kohdata muuttuvaan työhön sekä työympäristöön liittyviä haasteita. Yksinkertaistaen uuden oppimista ja poisoppimista vanhasta. (Viitala & Jylhä 2019, 245-246; Osaamisen johtaminen — Osaamisen ennakoinnista osaamisen kehittämiseen n.d, 14.) Yksittäisen ihmisen näkökulmasta katsottuna osaaminen mahdollistaa tehtävästä suoriutumisen, pätevyyttä toteuttaa jokin tavoite. Työelämässä tehtävään vaadittava osaaminen hankitaan esimerkiksi peruskoulutuksen, henkilöstökoulutuksen sekä työkokemuksen keinoin. Vapaaehtoistoiminnassa koulutusta enemmän korostuu vapaaehtoistoimijan elämäkokemukseen pohjautuva osaaminen; aikaisemmat tiedot, taidot, asenne sekä kokemus ja niiden soveltaminen. (Karreinen ym. 2017, 34; Hätönen 2011, 9; Viitala & Jylhä 2019, 245; Kangasniemi ym. 2018, 12.) Kuten työelämässä, myös vapaaehtoistoiminnassa organisaation osaaminen on sitoutunut osaavaan henkilökuntaan, vapaaehtoiisiin ja kehittäminen kytkeytyy strategian mukaiseen henkilöstösuunniteluun. Henkilöstön osaamisen kehittäminen kehittää siten suoraan myös organisaation osaamista. Jatkuva oppiminen on tuttu käsite työpaikoilla ja osaamisen kehittäminen arkipäivää. Vapaaehtoistoiminnassa, vastuu vapaaehtoisen osaamisen kehittämisen mahdollistumisella on ennen kaikkea organisaatiolla ja kaikilla siinä työskentelevillä. Organisaation tulee olla sitoutunut pitämään vapaaehtoistoimijoiden osaaminen tehtävään nähden riittävänä sekä ajanmukaisena tuemalla oppimista kehittämällä esimerkiksi toimintoja, työtapoja- ja kulttuuria. (Viitala 2007,182-183; Viitala & Jylhä 2019, 246-247; Laine n.d.)

Oppiminen liittyy oleellisena osana osaamisen kehittämiseen. Oppimista tapahtuu erilaisissa tilanteissa sekä ympäristöissä. Oppimisen kuvataan olevan usein tehokkaampaa sosiaalisessa ympäristössä ja vuorovaikutuksessa toisten kanssa; vuorovaikutus ja oppiminen työtä tekemällä kulkevat käsikädessä. (Kupias & Peltola 2019; Ala - Nissilä ym. 2016 - 2017.) Viitala (2007, 189) nostaa esille yksilön osaamisen kehittämiseksi myös erilaiset formaalit muodot, kuten koulutus- ja perehdyttämishjelmat, työnkierto ja verkko-oppiminen sekä nonformaalit osaamisen kehittämisen

muodot, kuten itseopiskelu, sijaisuudet ja mentorointi. Työyhteisötasolla formaaleja osaamisen kehittämisen muotoja ovat koulutustilaisuuksien lisäksi esimerkiksi kehittämisprojektit kokeilut ja arvioinnit. Nonformaaleja työyhteisötason osaamisen kehittämisen muotoja ovat esimerkiksi palaverit, kahvitauot, ongelmaratkaisutilanteet ja tiimityöskentely. (Viitala 2007, 189 - 190.)

Oppimista voidaan tarkastella myös 70-20-10 – mallin mukaan (Kupias & Peltola 2019). Mallin mukaan oppimisesta 70 prosenttia tapahtuu työpaikalla työtä tekemällä, 20 prosenttia erilaisissa työn vuorovaikutustilanteissa, kuten perehdyttämisessä tai yhteisissä projekteissa ja 10 prosenttia erilaisissa järjestetyissä koulutuksissa tai lukemalla. Kukaan ei opi tyhjiössä ja työpaikan ilmapiiirin ja vuorovaikutuskulttuurin vaikutus oppimiseen voi olla nykypäivänä enemmän kuin yllä mainittu 20 prosenttia. (Kupias & Peltola 2019.) Oppimisen ympäristön lisäksi tulee pohtia, millaisin menetelmin oppimista ja sitä kautta osaamisen kehittämistä tuetaan ja kehitetäänkö yksilön, ryhmän vai koko organisaation osaamista. Joka tapauksessa osaaminen, oppiminen ja vuorovaikutus kulkeva käsikädessä (Viitala 2007, 188; Kupias & Peltola 2019).

Ensimmäisen syklin tuloksien perusteella vapaaehtoiset tukihenkilöt kokivat dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostumisen merkitykselliseksi yksilötukisuhteissa. Tuloksista koroistui erityisesti kohtaamishetket, luottamuksen rakentuminen sekä tunteiden moninaisuus. Kirjallisuuskatsoaus vahvisti ensimmäisestä syklistä saatuja tuloksia. Osaamista vahvistamalla tuetaan vapaaehtoisten tukihenkilöiden valmiuksia muodostaa dialogisia vuorovaikutussuhteita ja sitä kautta lisää kokemusta vapaaehtoistyön merkityksellisyydestä. Karreinen ym. (2017, 56) muistuttaa, että esimerkiksi vapaaehtoisten kouluttamisella on todellinen yhteys heidän sitoutumiseensa. Laadukkaan koulutuksen ja osaamisen vahvistamisen mahdollistaminen on tärkeä keino kertoa vapaaehtoistoimijalle, että tehtyä työtä arvostetaan ja osaamisesta halutaan pitää hyvää huolta (Karreinen ym. 2017, 56).

Kolmannen syklin tarkoitus on kuvata vapaaehtoisten tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelma. Tutkimuskysymys on, minkälainen on näyttöön perustuva vuorovaikutusosaamisen suunnitelma vapaaehtoisilla tukihenkilöillä.

4.2 Vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelma (toiminta)

Ensimmäisen ja toisen syklin tulosten sekä johtopäätösten perusteella laadittiin vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelma (taulukko 4.). Kehittämissuunnitelmat toimivat jatkuvan ja

tavoitteellisen henkilöstön kehittämisessä yhdistäen nykyosaamisen sekä tulevaisuuden osaamisvaatimukset. Lisäksi siihen yhdistyy yksilön ja organisaation tavoitteet (Hätönen 2011, 53). Mieli ry:n kansalaistoiminnan osaston yksi strategisista päätavoitteista on mahdollistaa laadukas ja elinvoimainen vapaaehtoistoiminta (Mieli Suomen Mielenterveys ry. n.d). Vapaaehtoistoimijoiden osaamisen kehittäminen monipuolisesti, on yksi tapa toimeenpanna yllä mainittua strategista tavoitetta (Mieli Suomen Mielenterveys ry 2020, 9).

Osaamisen teemat ovat nousseet ensimmäisen syklin tuloksista liittyen dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostumiseen. Taustalla on oletus, että vuorovaikutusosaamista ja siihen liittyvien peruselementtien kehittämisellä tuetaan dialogisen vuorovaikutusosaamisen kehittymistä. Kehittämiskohteiden kuvauksissa on hyödynnetty Kangasniemi ym. (2018) Optimoitu sote- ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus -julkaisusarjasta johdettuja osaamistason NQF - tason 6 osaamisen alueita, jotka on kuvattu kootusti sotetie.fi -palvelussa. Osaamistasot on määritelty sanallisesti Hätöestä (2011, 22) mukailten. Kehittämisen menetelmien ja toimenpiteiden kuvauksissa on hyödynnetty Hätösen (2007, 32 - 33; 2011, 58) esimerkkejä työelämäosaamisen tasokuvauksista, osaamisen kehittämisen ympyrää sekä Mieli ry:n Vapaaehtoisten peruskoulutus (n.d.) materiaalia. Osaamisen kehittäminen vaatii myös erilaisia menetelmiä. Suunnitelmalliset, laadukkaat ja järjestelmälliset koulutukset ovat yksi ratkaisu, mutta se vaatii rinnalleen usein myös muita menetelmiä kuten mentorointia, työnohjausta tai yhteisiä keskustelutilaisuuksia (Hätönen 2011, 58). Osaamisen kehittämisen suunnitelmaan ei ole kuvattu vapaaehtoisten peruskoulutusta, koska se on edellytys vapaaehtoisena tukihenkilönä toimimiselle. Lisäksi arviointi 180 -menetelmän ajatellaan olevan kiinteä osa vapaaehtoisena tukihenkilönä toimimisen prosessia esimerkiksi kehityskeskustelussa. Arviointia tapahtuu myös yksilötukisuhdeprosessin aikana säännöllisesti sekä yksilötukisuhteen loppumisen yhteydessä.

Taulukko 4. Vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelma

Osaaminen	Osaamisen taso	Kehittämisen tavoite	Kehittämisen menetelmät sekä toimenpiteet	Seuranta ja arviointi
Asiakslähtöinen toiminta	Perehtyvä suoriutuva pätevä taitava	Toimii vapaaehtoistoiminnan ja Mieli ry:n eettisen arvoperustan mukaisesti	Kehityskeskustelut	Kehityskeskusteluissa kartoitetaan osaamiseen liittyvien toiveiden lisäksi myös mm. toiminnassa jaksaminen ja toimintaan käytetty aika.

			Täydennyskoulutukset, tietoiskut	Täydennyskoulutuksia järjestetään vapaaehtoisten toiveiden/tarpeiden pohjalta paikallisesti sekä valtakunnallisesti. Lisäksi toimintatapojen muuttuessa tai uusien ilmiöiden esille tullessa täydennyskoulutukset ovat tarpeellisia. Osallistujilta kerätään palaute.
		Tunnistaa asiakkaan tilanteen ja ennakoii erilaisten vaihtoehtojen seuraukset hyvinvoinnille	Kohtaamisen, kuuntelun ja puheeksioton harjoitteet osana peruskoulutusta	Vapaaehtoisen peruskoulutus järjestetään ohjeisen mukaisesti ja siitä kerätään osallistujilta palautetta. Koulutuksessa mallennetaan dialogisen vuorovaikutuksen elementtejä.
			Perehdyttäminen	Perehdyttäminen toteutetaan tehtäväkohtaisesti vapaaehtoistyön koordinaattorin toimesta.
		Kohtaa asiakkaan kokonaisvaltaisesti ja huomioi hänet ainutlaatuisena ja aktiivisena toimijana	Kohtaamisen, kuuntelun ja puheeksioton harjoitteet osana peruskoulutusta	Vapaaehtoisen peruskoulutus järjestetään ohjeisen mukaisesti ja siitä kerätään osallistujilta palautetta. Koulutuksessa mallennetaan dialogisen vuorovaikutuksen elementtejä
			Täydennyskoulutukset, tietoiskut	Täydennyskoulutuksia järjestetään vapaaehtoisten toiveiden/tarpeiden pohjalta paikallisesti sekä valtakunnallisesti. Lisäksi toimintatapojen muuttuessa tai uusien ilmiöiden esille tullessa täydennyskoulutukset ovat tarpeellisia.

				Osallistujilta kerätään palaute.
		Edistää asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia tarjoamalla tasavertaisen osallisuuden kokemuksen auttamisuhteessa.	Täydennyskoulutukset, tietoiskut	Täydennyskoulutuksia järjestetään vapaaehtoisten toiveiden/tarpeiden pohjalta paikallisesti sekä valtakunnallisesti. Lisäksi toimintatapojen muuttessa tai uusien ilmiöiden esille tullessa täydennyskoulutukset ovat tarpeellisia. Osallistujilta kerätään palaute.
		Soveltaa tasavertaista ja tavoitteellista vuorovaikutusta luottamuksen saattamiseksi	Kehityskeskustelut	Kehityskeskusteluissa kartoitetaan osaamiseen liittyvien toiveiden lisäksi myös mm. toiminnassa jaksaminen ja toimintaan käytetty aika.
			Mentorointi	Mentoroinnissa hyödynnetään kokeneemman vapaaehtoisen osaamista ja mahdollistetaan vertaisoppiminen.
		Toimii vastuullisesti ja ymmärtää oman roolinsa vapaaehtoistoimijana	Työnohjaus	Työnohjaukseen osallistumiseen kannustetaan ja osallistumista seurataan.
			Purkukeskustelut	Mahdollistetaan lyhyet purkukeskustelut tunteiden ja ajatusten normalisoinniseksi/purkamiseksi: Purkaja on vapaaehtoinen, purin vastaanottoja esim. työntekijä.
Viestintä- ja kommunikaatio-osaaminen	Perehtyvä suoriutuva pätevä taitava	Viestii selkeästi ja ymmärrettävästi asiakkaan ja yhteistyökumppaneiden kanssa	Kohtaamisen, kuuntelun ja puheeksioton harjoitteet osana peruskoulutusta	Vapaaehtoisen peruskoulutus järjestetään ohjeisen mukaisesti ja siitä kerätään osallistujilta palautetta. Koulutuksessa mallinnetaan

				dialogisen vuorovai- kutuksen element- tejä.
			Täydennyskoulutuk- set, tietoiskut	Täydennyskoulutuk- sia järjestetään va- paaehtoisten toivei- den/tarpeiden poh- jalta paikallisesti sekä valtakunnalli- sesti. Lisäksi toimin- tatapojen muuttu- essa tai uusien ilmi- öiden esille tullessa täydennyskoulutuk- set ovat tarpeellisia. Osallistujilta kerä- tään palaute.
		Toimii vuoro- vaikutuksessa empaattisesti asiakasta kun- nioittaen ja vahvistaen hä- nen voimava- rojaan	Kohtaamisen, kuun- telun ja puheeksioton harjoitteet osana pe- ruskoulutusta	Vapaaehtoisen pe- ruskoulutus järjeste- tään ohjeisen mukai- sesti ja siitä kerätään osallistujilta pa- lautetta. Koulutuk- sessa mallinnetaan dialogisen vuorovai- kutuksen element- tejä.
			Työnohjaus	Työnohjaukseen osallistumiseen kan- nustetaan ja osallis- tumista seurataan.
		Edistää toimin- nallaan tasa-ar- voista vuoro- vaikutusta	Kohtaamisen, kuun- telun ja puheeksioton harjoitteet osana pe- ruskoulutusta	Vapaaehtoisen pe- ruskoulutus järjeste- tään ohjeisen mukai- sesti ja siitä kerätään osallistujilta pa- lautetta. Koulutuk- sessa mallinnetaan dialogisen vuorovai- kutuksen element- tejä.

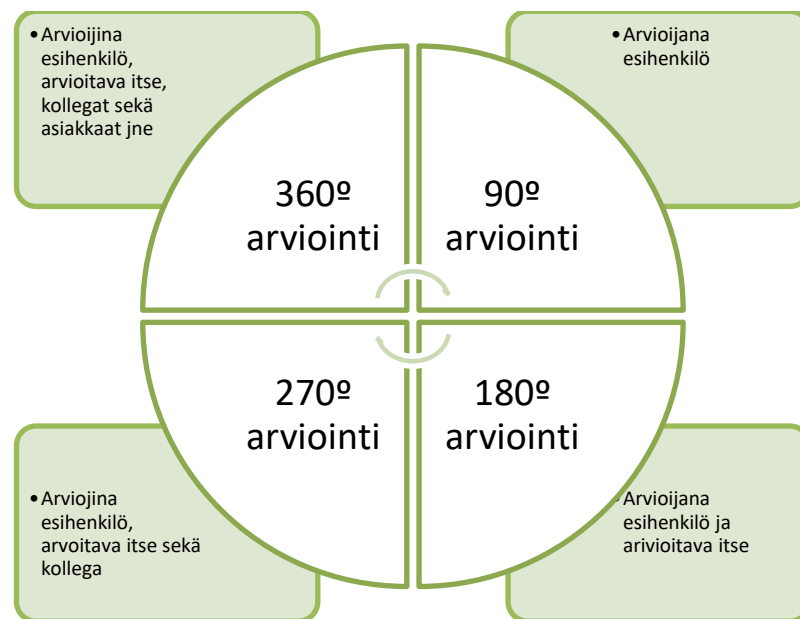
			Täydennyskoulutukset, tietoiskut	Täydennyskoulutuksia järjestetään vapaaehtoisten toiveiden/tarpeiden pohjalta paikallisesti sekä valtakunnallisesti. Lisäksi toimintatapojen muuttuessa tai uusien ilmiöiden esille tullessa täydennyskoulutukset ovat tarpeellisia. Osallistujilta kerätään palaute.
		Ymmärtää tunteiden merkityksen vuorovaikutustilanteissa	Perehdyttäminen	Perehdyttäminen toteutetaan tehtäväkohtaisesti vapaaehtoistyön koordinaattorin toimesta.
			Työnohjaus	Työnohjaukseen osallistumiseen kannustetaan ja osallistumista seurataan.
			Mentorointi	Mentoroinnissa hyödynnetään kokeneemman vapaaehtoisen osaamista ja mahdollistetaan vertaisoppiminen.
		Käyttää eri asiakasryhmille sopivia viestintämuotoja ja -menetelmiä, selkokielisyyttä sekä huomioi kulttuuriset tekijät	Kohtaamisen, kuuntelun ja puheeksioton harjoitteet osana peruskoulutusta	Vapaaehtoisen peruskoulutus järjestetään ohjeisen mukaisesti ja siitä kerätään osallistujilta palautetta. Koulutuksessa mallinnetaan dialogisen vuorovaikutuksen elementtejä.
				Täydennyskoulutukset, tietoiskut

				Osallistujilta kerätään palaute.	
		Ymmärtää oman hyvinvoinnin edistämisen osana auttamistyötä	Kehityskeskustelut	Kehityskeskusteluissa kartoitetaan osaamiseen liittyvien toiveiden lisäksi myös mm. toiminnassa jaksaminen ja toimintaan käytetty aika.	
			Työnohjaus	Työnohjaukseen osallistumiseen kannustetaan ja osallistumista seurataan.	
			Virkistystoiminta	Virkistys- ja vapaaajan toimintaa järjestetään säännöllisesti hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Toiminnan järjestämiseksi kerätään toiveita ja toteuttamisessa voi olla mukana vapaaehtoisista koottu työryhmä.	
Ammatillisuus vapaaehtoistoiminnassa	Perehtyvä suoriutuva pätevä taitava	Ymmärtää vapaaehtoistyön erityispiirteet suhteessa asiakkaisiin.	Täydennyskoulutukset, tietoiskut	Täydennyskoulutuksia järjestetään vapaaehtoisten toiveiden/tarpeiden pohjalta paikallisesti sekä valtakunnallisesti. Lisäksi toimintatapojen muuttuessa tai uusien ilmiöiden esille tullessa täydennyskoulutukset ovat tarpeellisia. Osallistujilta kerätään palaute.	
				Perehdyttäminen	Perehdyttäminen toteutetaan tehtäväkohtaisesti vapaaehtoistyön koordinaattorin toimesta.
				Mentorointi	Mentoroinnissa hyödynnetään kokeneemman vapaaehtoisen osaamista ja mahdollistetaan vertaisoppiminen.

		Ymmärtää yksilön, soite-ammattilaisen, ammattiryhmän ja organisaation viestinnän eri viestintämuodot	Täydennyskoulutukset, tietoiskut	Täydennyskoulutuksia järjestetään vapaaehtoisten toiveiden/tarpeiden pohjalta paikallisesti sekä valtakunnallisesti. Lisäksi toimitatapojen muuttuessa tai uusien ilmiöiden esille tullessa täydennyskoulutukset ovat tarpeellisia. Osallistujilta kerätään palaute.
			Kehittämistoiminta	Kehittämistoimintaan osallistumiseen kannustetaan ja siihen tarjotaan osallistumismahdollisuuksia.
			Tiimityö	Tiimi ja ryhmätyöskentelyä hyödynnetään peruskoulutuksen yhteydessä ja tarpeen mukaan muissa tilaisuuksissa, kuten koulutusten ja kehittämistoiminnan yhteydessä.
		Ymmärtää yksityisyyden suojan ja vaitiolovelvollisuuden merkityksen vapaaehtoistyön viestinnässä	Työnohjaus	Työnohjaukseen osallistumiseen kannustetaan ja osallistumista seurataan.
			Perehdyttäminen	Perehdyttäminen toteutetaan tehtäväkohtaisesti vapaaehtoistyön koordinaattorin toimesta.

Arviointi on osaamisen kehittämisen perusta. Se ohjaa kehittämistavoitteiden asettamista ja sen avulla tuotetaan tietoa osaamisen nykytilasta ja tulevaisuuden tarpeista (Hätönen 2011, 32). Hätönen (2011,21) nostaa esille, että osaamista tulee arvioida mahdollisimman yhdenmukaisesti ja tällöin tulee määritellä myös osaamisen arvioinnin tapa. Osaamisen arviointiasteikko määritelmässä tulee muistaa, että jo alin taso on myönteistä osaamista ja usein tämän tasoinen osaaminen riittää. Kaikkien ei tarvitse osata samoja asioita samalla tasolla. Huippuosaaminen voidaan nähdä harvinaiseksi, jota on yleensä yksittäisellä henkilöllä ja liittyy vai tiettyyn osaamisen alueeseen.

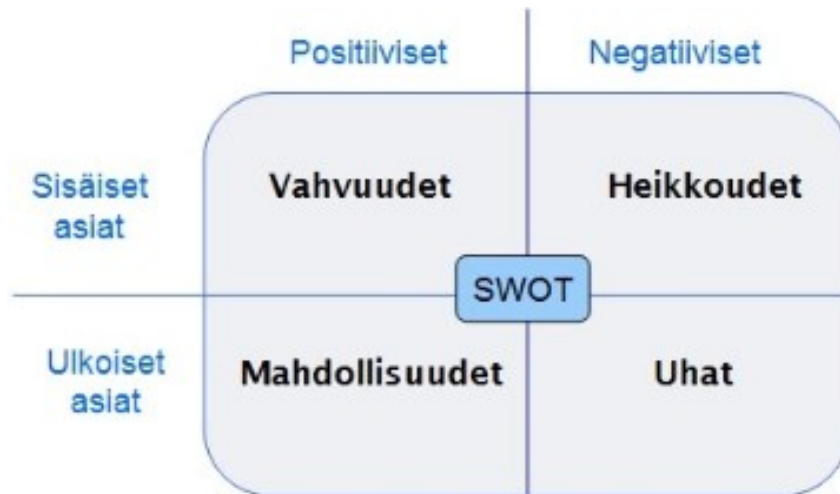
(Hätönen 2011,22.) Osaamisen tasot voidaan määritellä yleisen suosituksen mukaisesti arviointiasteikolle 1-5, joka mahdollistaa saman osaamisalueen arvioinnin sekä perusosaamisen, että huippuosaamisen näkökulmasta. Osaamisen tasot voidaan kuvata myös sanallisesti esimerkiksi perehtyvä, suoriutuva, pätevä, taitava ja asiantuntija, jolloin kuvataan osaajaksi kehittymisen eri asteita. (Hätönen 2011, 22.) Osaamisen kehittämisen suunnitelmassa arviointimenetelmänä hyödynnetään 180° -arviointia, joka on osa 360° -arviointimenetelmää (kuvio 6). Esihenkilöllä tarkoitetaan tässä yhteydessä tukihenkilötoiminnasta vastaavaa henkilöä, esimerkiksi tukihenkilökoordinaattoria ja arvioitava itse -termillä viitataan vapaaehtoisena toimivaan tukihenkilöön.



Kuvio 6. 90°-360° -arviointi (Hätönen 2011, 37.)

4.3 Arviointi ja tulokset (havainnointi)

Osaamisen kehittämisen suunnitelman arviointi toteutettiin projektiryhmälle (n=2) lähetettynä sähköpostikyselyinä. Projektiryhmää pyydettiin arvioimaan vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelma nelikettä-analyysiin (SWOT) perustuen. Muistin tueksi heillä lähetettiin liitetiedostona kuva nelikenttäänalyysistä. Menetelmä valittiin sen yleisen tunnettavuuden, nopeuden ja helppokäyttöisyyden vuoksi. SWOT -analyysi jaottelee arvioitavaan kohteeseen vaikuttavat tekijät havainnollistavaan nelikenttämöotoon (kuvio 7) (Suomen Riskienhallintayhdistys. n.d).



Kuvio 7. Nelikenttä (SWOT) -analyysi. (Suomen Riskienhallintayhdistys. n.d.)

SWOT -analyysin avulla on mahdollista arvioida toiminnan vahvuuksia (Strength), heikkouksia (Weakness), Mahdollisuuksia (Opportunities) ja Uhkia (Threat). Vahvuudet ja heikkoudet käsittävät nykytilanteen ja siihen liittyvät toimenpiteet/resurssit sekä parannettavat asiat. Uhat ja mahdollisuudet käsittävät tulevaisuuden analysoinnin, jotka tulee tietää menestymisen mahdollistumiseksi. (Suomen Riskienhallintayhdistys. n.d.)

Määräaikaan mennessä projektiryhmältä saatiin yksi (n=1) arvio.

Vahvuutena ja mahdollisuutena nähtiin vahva taustaorganisaatio, jolla on aito halu pitää huolta ja kouluttaa vapaaehtoisia. Aktiiviset ja koulutusmyönteiset vapaaehtoiset nousivat myös esille ja osaamisen kehittämisen suunnitelman kokonaisuus nähtiin houkuttelevan heitä osallistumaan.

Heikkoutena ja uhkina nähtiin resurssit vuorovaikutuksen kehittämiseksi sekä toimintaan sitoutumattomat vapaaehtoiset. Pitkän aikavälin arviointi (sen puute) nostettiin myös esille. Heikkoutena ja uhkana nähtiin myös mahdollinen uutuusarvon puute.

4.4 Johtopäätökset (reflektointi)

Kolmannen syklin tarkoitus oli kuvata vapaaehtoisten tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelma. Tutkimuskysymys oli ”minkälainen on näyttöön perustuva vuorovai-

kutusosaamisen suunnitelma vapaaehtoisilla tukihenkilöillä? Tavoitteena oli vastata opinnäytetyön kokonaistavoitteeseen, kehittää paikallisten jäsenjärjestöjen vapaaehtoisten toteuttamaa yksilötukisuhdetoiminnan vuorovaikutusosaamista.

Osaamisen kehittämisen nelikenttäanalyysin (SWOT) tulosten perusteella *Vahvuutena* ja *mahdollisuutena* nähtiin vahva taustaorganisaatio, jolla on aito halu pitää huolta ja kouluttaa vapaaehtoisia.

Mieli ry on maailman vanhin mielenterveysalan kansalaisjärjestö ja sillä on pitkä historia monipuolisten vapaaehtoistehtävien mahdollistamisesta, vapaaehtoisten kouluttamisesta, koulutuksen kehittämisestä sekä koordinoinnista. Mieli ry:n *Kansalaistoimintojen* osaston yksi strategisista päätavoitteista on vahvistaa vetovoimaista vapaaehtoistyötä ja sen edellytyksiä esimerkiksi tarjoamalla laadukkaan tukihenkilöiden valtakunnallisen ja kokonaisvaltaisen peruskoulutuksen koulutusmallin sekä tukemalla paikallistason vapaaehtoistyön koordinaattoreita sekä hallituksen toimijoita koulutuksen- ja asiantuntijakumppanuusmenetelmin. (Toimintasuunnitelma 2019-2018, 4, 7 - 8; Toimintakatsaus 2020, 11 - 12; Mieli Suomen Mielenterveys 2020, 5, 9.) Vapaaehtoiset toimijat voidaan nähdä osana henkilöstöä ja sitä kautta tärkeänä osana organisaation investointia (Kaijala & Tolvanen 2020, 15). Kuten työelämässä, myös vapaaehtoistoiminnassa organisaation osaaminen on sitoutunut osaavaan henkilökuntaan, vapaaehtoiisiin ja kehittäminen kytkeytyy strategian mukaiseen henkilöstösuunnitteluun. Henkilöstön osaamisen kehittäminen kehittää siten suoraan myös organisaation osaamista. (Viitala 2007, 182 - 183; Viitala & Jylhä 2019, 246 - 247; Laine n.d.) Hätönen (2007, 8) nostaa esille, että osaaminen on voimakas työkalu organisaatiokulttuurin kehittämisessä ja kaikkia koskettava yhteinen osaaminen toimii pohjana sen muodostumisessa. Kiinnostus ja tahto tukea osaavaa ja toimintaan sitoutuneita vapaaehtoistyön toimijoita mahdollistaa niin järjestön strategian – ja toiminnan toteutumisen toteutumisen mutta on myös pohja koko olemassa ololle (Kaijala & Tolvanen 2020, 15; Mieli Suomen Mielenterveys 2020, 9).

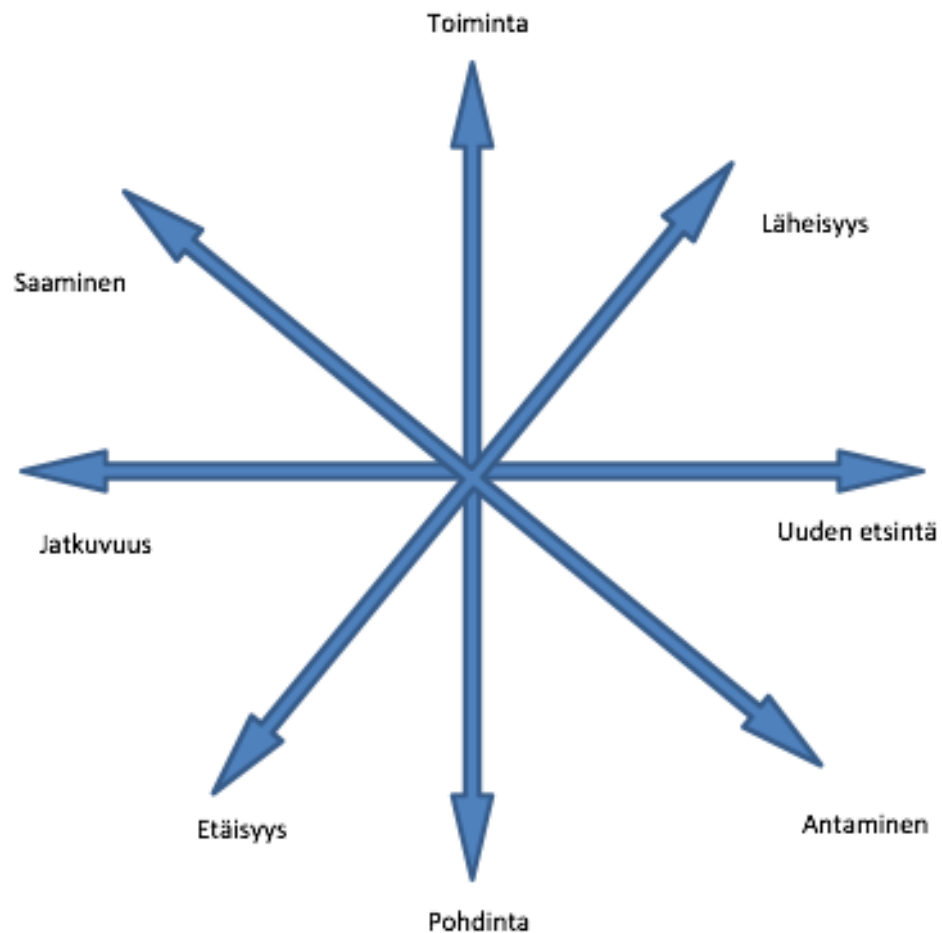
Vahvuutena ja mahdollisuutena nousivat esille myös aktiiviset ja koulutusmyönteiset vapaaehtoiset ja osaamisen kehittämisen suunnitelman kokonaisuus nähtiin houkuttelevan heitä osallistumaan. Mieli ry:n sekä sen jäsenjärjestöihin tullaan vapaaehtoiseksi tukihenkilöiksi, hyvän mielen tukijoiksi sekä kriisiauttajiksi, peruskoulutuksen kautta. Koulutus ja siihen liittyvä prosessi alkuhaastatteluineen luo pohjan koulutusmyönteisyydelle, aktiivisuudelle sekä luonnollisesti myös vapaaehtoisena toimimiselle. (Vapaaehtoisten peruskoulutus n.d; Porkka & Nieminen 2018, 8 – 9.) Voidaan olettaa, että tukihenkilöksi hakeutumisen prosessi tukee henkilöiden aktii-

visuutta sekä koulutusmyönteisyyttä. Osaamisen kehittämisen suunnitelmalla siihen liittyvillä toimenpiteillä pidetään yllä ja vahvistaa edellä mainittuja tekijöitä. Viitala (2005, 93) nostaa esille, että henkilöstön osaaminen mahdollistaa toiminnan tehokkuuden ja laadun, mutta vaikuttaa myös asiakasuskollisuuteen, sekä toiminnan kannattavuuteen ja myynnin määrään. Viitala (2005, 98 - 99) korostaa inhimillisen pääoman olevan yksi merkittävä menestystekijä. Inhimillinen pääoma koostuu ihmisten osaamisesta, joka on muodostunut koulutuksen ja kokemuksen tuloksena. Lisäksi se käsittää ihmisten kyvyn toimia yhdessä, joka tuottaa yksilön osaamista ylittävää osaamista. (Viitala 2005, 99.) Hätönen (2011, 49) muistuttaa, että suunnitelmallinen henkilöstön osaamisen kehittäminen mahdollistaa, että henkilöillä on oikeanlaisia taitoja, tietoja ja valmiuksia toteuttaa tehtävänsä nyt ja tulevaisuudessa sekä henkilöt ovat organisaation kannalta tarkoituksenmukaisia ja he ovat oikeassa paikassa. Vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelman avulla osaamisen eri alueet tuodaan yhteiseen tarkasteluun ja sitä kautta vapaaehtoisille annetaan mahdollisuus huomioida uudet mahdollisuudet ja osaamisen kehittämisen alueet sekä tulla tietoiseksi omasta osaamisesta. Lisäksi systemaattisen suunnitelman avulla vuorovaikutusosaamisen alueet saadaan kuvattua ja konkreettisesti sekä niitä on mahdollista arvioida yhdenmukaisesti. (Hätönen 2007, 49 - 50; Hätönen 2011, 23 - 27.)

Heikkoutena ja uhkina nähtiin resurssit vuorovaikutuksen kehittämiseksi sekä toimintaan sitoutumattomat vapaaehtoiset. Pitkän aikavälin arviointi (sen puute) nostettiin myös esille. Heikkoutena ja uhkana nähtiin myös mahdollinen uutuusarvon puute.

Mieli ry:n jäsenjärjestöissä toimii sekä työsuhteessa- että vapaaehtois pohjalta toimivia tukihenkilötyöstä vastaavia henkilöitä. Kuten kaikessa vapaaehtoistoiminnassa, tehtävään ei sitouduta työsopimuksen kautta, vaan vapaaehtoisia ajaa usein halu tehdä hyvää, olla tukena toisille tai päästä vaikuttamaan jollain tavalla paikallisiin tai valtakunnallisiin asioihin. (Karreinen ym. 2017, 34.) Haaste on todellinen, koska mikäli vapaaehtoistoimintaa, ja esimerkiksi siihen liittyvää tukihenkilöiden rekrytointia ja koulutusta ei koordinoi kukaan, toiminnalla ei ole olemassaolon edellytyksiä. Mielekkäät, monipuoliset ja kullekin vapaaehtoiselle sopivat tehtävät edesauttavat toimintaan sitoutumista. Lisäksi tulee muistaa jatkuvan uusien aktiivisten toimijoiden hankinta. Molempia edistää vahva tausta - organisaatio, jossa perustehtävä ja ydinsaaminen on mietitty tarkkaan ja niihin panostetaan. (Karreinen ym. 2017, 13,23-24.) Uusien vapaaehtoisten rekrytoinnin, mutta myös vanhojen sitouttamista toimintaan voidaan tarkastella motivaation näkökulmasta (Karreinen ym. 2017. 35). Yeung (nyk. Pessi) (2005, 104) nostaa esille, että ihmisten motivaatiot tulla mukaan toimintaan ovat hyvin moninaiset ja siksi järjestöjen on hyvä tarjota erilaisia toimin-

taan motivoivia tekijöitä sekä niiden yhdistelmiä. Yksi tapa jaotella erilaisia motiiveja on timanttimalli (kuvio 8), jossa motiivit on ryhmitelty toisiinsa limittyviksi ulottuvuuksiksi, joista muodostuu kokonaisuus. (Yeung 2005, 104 - 108.)



Kuvio 8. Vapaaehtoisuuden motivaation timanttimalin. (Mukaan Yeung 2005, 107.)

Motivaatiotekijöitä ymmärtämällä pystytään edesauttamaan vapaaehtoistoimijoiden sitoutumista. Ensimmäisessä syklistä vapaaehtoiset tukihenkilöt nostivat esille merkityksellisiä vuorovaikutuskokemuksia. Voidaan päätellä, että motivaatio nousee muun muassa halusta tehdä hyvää ja kokea merkityksellisiä kokemuksia vapaaehtoistoiminnassa. Osaamisen kehittämisellä monipuolisesti ja systemaattisesti, huomioiden esimerkiksi peruskoulutuksen tuomat valmiudet sekä vapaaehtoisen omat tarpeet, on todellinen yhteys sitoutumiseen ja siihen, etteivät heikkoudet ja uhat pääse realisoitumaan. (Karreinen ym. 2017, 56.) Osaamisen kehittämisen suunnitelman käyttöönotto ja jatkokehittäminen tuo mahdollisuuden arvioida itse suunnitelman toimivuutta sekä sen käyttökelpoisuutta/uutuusarvoa. Lisäksi se tuo mahdollisuuden arvioida ja nostaa esille

vapaaehtoisten vuorovaikutusosaamisen kehittymistä pitkällä aikavälillä ja auttaa suunnittelemaan tulevaisuuden osaamistarpeita.

Uuden toimintatavan kuvaus on ja siihen käytetty työ on hukattua resurssia, ellei uutta toimintatapaa oteta käyttöön käytännössä eli *implementoida*. Yksinkertaisimmillaan se voi olla henkilöstön keskinäinen sopimus, jossa sovitaan yhtenäisen käytännön toteutuksesta ja siihen liittyvistä korjaavista tarkennuksista. Toisinaan implementointi vaatii ajan lisäksi myös monimuotoisempia menetelmiä. (Korhonen ym. 2018, 120,135.)

Tämän opinnäytetyön implementoinnin työkaluna tullaan käyttämään PDCA-mallia, koska se vaikuttaa ketterältä ja soveltuvan erityisesti käytettäväksi pienimuotoisissa hankkeissa. Lisäksi se on luonteeltaan jatkuva eli sitä voidaan toistaa niin monta kertaa, kunnes haluttu lopputulos on saavutettu. PDCA- mallin syklit muodostuvat sanoista suunnittele (Plan), toteuta (Do), arvioi (Control) ja tee tarvittavat toimenpiteet (Act). Näiden avulla pyritään selvittämään, onko valittu toimintatapa toimiva ja millaisia parannuksia se vaatii ennen laajempaa käyttöönottoa. (Korhonen ym. 2018, 141; Holopainen ym. 2013, 89.) Suunnitteluvaiheessa tulee ennakoida käyttöönoton esteet ja pohtia, miten niihin voidaan vaikuttaa. Dokumentointi sisältäen tavoitteiden kuvauksen, sekä kehittämisen aikataulu- ja arviointisuunnitelman, on tärkeä osa suunnittelua. (Holopainen ym. 2013, 89; Korhonen ym. 2018, 141.) Toteutusvaiheessa muutosta kokeillaan kirjaten tulokset ja mahdollisesti esiin tulleet ongelmat muistiin (Korhonen ym. 2018, 141). Arviointivaiheessa tulokset analysoidaan ja niitä verrataan asetettuihin tavoitteisiin. Sen perusteella päätetään, tarvitseeko suunniteltuja muutoksia muokata tai jopa hylätä. Viimeisessä, eli muutoksen vakiinnuttamisen vaiheessa toteutetaan muokattu muutos ja pohditaan, kuinka se saatetaan osaksi organisaation toimintaa. (Holopainen ym. 2013, 89; Korhonen ym. 2018, 141 - 142.)

Vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelman käyttöönotto nähdään toteutuvan luontevimmin osana nykyistä organisaatio- ja toiminnan rakennetta sekä vapaaehtoisen tukihenkilön peruskoulutuskokonaisuuteen liittyvää prosessia. Toteuttajaosapuolina olisivat näin ollen MIELI ry:n jäsenjärjestöissä jo olemassa olevat tukihenkilöiden koordinaatiosta vastaavat henkilöt. MIELI ry:n kansalaistoimintojen työsuhteessa oleva henkilöstö toimisi luontevasti tukena suunnitelman käytännön implementoinnissa, arvioinnissa sekä jatkokehittämisessä.

4.5 Lähteet

Ala-Nissilä, O., Kauma, T., Kröger, J., Nissén-Feldt, M., Penttilä, E., Raatikainen, S., Sankkila, I., Siikaniemi, L. & Väisänen, S. 2016-2017. 70-20-10 – opitaan yhdessä. Opas meille kaikille oppimisesta työelämässä. Saatavilla: https://prezi.com/rtvuw_fkz7yp/opas-osaamisen-ennakoinnista-tyoelamassa/#

Holopainen, A., Junttila, K., Jylhä V, K., Korhonen, A. & Seppänen, S. 2013. Johda näyttö käyttöön hoitotyössä. Helsinki. Fioca Oy

Hätönen, H. 2007. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. Helsinki. Educa-Instituutti Oy

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki. Educa-Instituutti Oy

Isotalus, P. & Rajalahti, H. 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä. Helsinki. Alma Talent

Kaijala, M. & Tolvanen, R. 2020. Henkilöstö -strateginen investointi. Helsingin seudun kauppamari.

Kangasniemi, M., Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H., Karki, S., Kinnunen, P., Pietilä, A-M.,

Kansalaisareena. N.d. Vapaaehtoistoiminnan määritelmä. Saatavilla <https://kansalaisareena.fi/vapaaehtoiselle/vapaaehtoistoiminnan-maaritelma/>

Karreinen, L., Halonen, M. & Tennilä M. (toim). 2017. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Tampere. Hämeen kirjapaino oy

Kok, M. C., Namakhoma, I., Nyirenda, L Kingsley, L. Chikaphupha, J. E. W., Broerse, M., Dieleman, M., Taegtmeier, S. & Taegtmeier, T. 2016. Health surveillance assistants as intermediates between the community and health sector in Malawi: exploring how relationships influence performance. Journal article-research. BMC Health Service Research 16, 164 (2016) Saatavilla: <http://doi 10.1186/s12913-016-1402-x>

Kupias, P & Peltola, M. 2019. Oppiminen työssä. Tallinna. Gaudeamus Oy.

Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. Väitöskirja. Humanistinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/43093>

Laine, N. N.d. Osaamisen kehittäminen. Valtiovarainministeriö. Saatavilla: <https://vm.fi/valtio-tyonantajana/henkilostojohtamisen-tuki/osaamisen-kehittaminen>

Mieli Suomen Mielenterveys. 2020. Toimintakatsaus 2020. Saatavilla: https://mieli.fi/wp-content/uploads/2021/06/mieli_ry_toimintakatsaus_2020_liittokokous_17.4.2021-1.pdf

Mieli Suomen Mielenterveys. N.d. Strategia 2020-2025. Saatavilla: https://mieli.fi/wp-content/uploads/2021/06/mieli_ry_toimintakatsaus_2020_liittokokous_17.4.2021-1.pdf

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy.

Osaamisen johtaminen — Osaamisen ennakoinnista osaamisen kehittämiseen. N.d. Vipuvoimaa EU:lta 2007-2013. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Rovaniemen koulutuskuntayhtymä. Euroopan unioni. Saatavilla: <https://www.redu.fi/loader.aspx?id=283831a3-dbf6-4ce2-82cd-7251322e8b03>

Saarnio, R., Viinamäki, L., Voutilainen, A. & Waldén, A. 2018. Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018. Valtioneuvoston kanslia. Saatavilla: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf>

Suomen Riskienhallintayhdistys. N.d. PK-RH-riskienhallinta. Saatavilla: <https://pk-rh.fi/tools/swot.html>

Talvio, M. & Klemola, U. 2017. Toimiva vuorovaikutus. Jyväskylä. PS-kustannus.

Viitala, R & Jylhä, E. 2019. Johtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki. Edita Publishing Oy

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

Vuorovaikutustaitoja voi oppia. 2022. Mieli Suomen Mielenterveys. Saatavilla: <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ihmissuhteet-ja-vuorovaikutus/vuorovaikutustaitoja-voi-oppia/>

Yeung, A-B. 2005. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Miten mallentaa motivaatiota. Teoksessa M. Nylund & A-B Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta anti, arvot ja osallisuus. (104-125). Vastapaino. Tampere.

5 Pohdinta

5.1 Luotettavuus ja Eettisyys

Eurooppalainen tutkintojen viitekehysten avulla (European Qualification framework, EQf) avulla eri maiden tutkintojen viitekehysiä sekä tutkintojärjestelmiä kytketään toisiinsa. Suomessa tutkintojen viitekehys pohjautuu EQf:n viitekehukseen. Ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot kuuluvat 8 tasoon sijoitettujen osaamiskokonaisuuksissa tasoon 7. Tason 7 osaamiskokonaisuuksien mukaan olennaisia oppimistuloksia ovat muun muassa itsenäisen ajattelun sekä tutkimuksen perustana oleva pitkälle erikoistunut huippuosaamista vaativa tieto, sekä sitä tukevat ongelmanratkaisutaidot, ja joita pystytään yhdistämään kehittämistoiminnassa. Lisäksi tulee olla pätevyyttä ottaa vastuuta strategisen toiminnan arvioinnista ja oman ammattialan tietojen sekä käytänteiden kartuttamisesta. Osaamiskokonaisuuksien kuvauksessa nostetaan esille myös monimutkaisien ja uusien strategisia lähestymistapoja vaativien työ- ja opintoympäristöjen muuttaminen ja johtaminen. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön tulee täyttää tason 7 osaamiskokonaisuuksien vaatimukset. (Eurooppalainen tutkintojen viitekehys elinikäisen oppimisen edistämiseksi n.d.; Tutkintojen viitekehukset 2020.)

Arviointia tulee tehdä, jotta tiedetään, saavuttiko opinnäytetyön sille asetetut tavoitteet ja täyttyivätkö ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetöitä koskevat kriteerit. Opinnäytetyön on laadullinen toimintatutkimus, joka perustuu vähitellen kehittyvään tulkintaan ja tutkijan ymmärrykseen tutkittavasta ilmiöstä. (Heikkinen & Syrjälä 2008, 152.) Heikkinen ja Syrjälä (2008,149) ehdottavat, että toimintatutkimuksen arvioinnissa käytetään viittä periaatetta; *historiallinen jatkuvuus, reflektiivisyys, dialektisyys, toimivuus sekä havahdutettavuus*. Taustalla on ajatus validoinnista, jossa ymmärrys maailmasta muodostuu vähitellen ja inhimillinen tieto perustuu kielelliseen tulkintaan. Tulkinta on jatkuvasti muuttuva ja sidoksissa aina aikaan, paikkaan ja käytettyyn kieleen. Totuus ei näin ollen ole yksiselitteinen eikä koskaan valmis, koska se perustuu vuorovaikutukselle; neuvottelulle, keskustelulle ja dialogille. (Heikkinen & Syrjälä 2008, 149.)

Toimintatutkimuksen tuloksien *luotettavuuden* arvioinnin perusedellytys on aina dokumentaatio, jossa käytetyt menetelmät, tiedonkeruu ja tulokset on kuvattu riittävän tarkasti. Toimintatutkimuksessa raportointi noudattaa tutkimusprosessin vaiheita ja kokoaa kaiken dokumentaation syklien kaikista vaiheista. (Kananen 2014,134, 153; Heikkinen & Rovio 2008, 117.) Tässä opinnäy-

tetyössä aineisto on kerätty laadullisia menetelmiä hyödyntäen. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole päästä yleistettävään tietoon, vaan tuottaa ymmärrystä lisäävää, osuvaa ja hyödyllistä tietoa toimijoiden sekä ilmiön välisestä dynamiikasta. Tutkimuksen tulisi kuvastaa mahdollisimman hyvin tutkittavien käsityksiä sekä kokemusmaailmaa. Lisäksi laadullisessa tutkimuksessa tutkija tekee omat johtopäätöksensä suhteessa saatuihin tuloksiin sekä aiempiin tutkimuksiin. (Puusa & Juuti 2020, 220.) Luotettavuuden arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota kokonaisuuteen, joka liittyy tutkijaan, aineiston laatuun, aineiston analyysin sekä tulosten esittämiseen (Puusa & Julkunen 2020, 206).

Aineiston luotettavuuteen liittyy myös uskottavuus, joka koostuu siitä, että aineisto kerätty asianmukaisesti, analysoitu huolellisesti ja tulokset kirjattu tarkasti. Tulosten esittäminen havainnollistavien esimerkkien sekä taulukoiden avulla lisäävät uskottavuutta. Sitä kautta pystytään todentamaan käsitteiden yhteys aineistoon. (Puusa & Julkunen 2020,206.) Käytetyllä ajalla on myös suuri merkitys uskottavuuteen. Aineiston hankintaan, analysointiin sekä raportointiin tulee olla käytetty riittävästi aikaa. (Puusa & Juuti 2020, 206; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 189; Eskola & Suoranta 2003, 211.) Tarkka kuvaus siitä, mitä tutkimuksen aikana on tapahtunut, myös harhautumiset tulee, lisäävät luotettavuutta (Puusa & Julkunen 2020,206).

Historiallinen jatkuvuus kuvaa sitä, ettei toiminta ala tyhjästä, eikä lopu kehittämistyön loputtua (Heikkinen & Syrjälä 2008, 149-159). Laadullinen tutkimus perustuu aina tutkijan ymmärrykseen sekä tulkintaan. Tämän opinnäytetyön ensimmäisessä syklissä kartoitettiin vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksia merkityksellisiksi koetuista vuorovaikutustilanteista. Toisessa syklissä haettiin kirjallisuuskatsauksen avulla tukea ensimmäisen syklin tuloksille. Kolmannessa syklissä kuvattiin vapaaehtoistoimijoiden vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelma, joka nousi aikaisempien syklin tuloksista, sekä vastasi opinnäytetyön tavoitteeseen kehittää vapaaehtoisten tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamista.

Laadullisessa toimintatutkimuksessa tutkijalla on merkittävä rooli ymmärryksen sekä tulkinnan kautta viedä tutkimustyötä eteenpäin. Toimintatutkimuksen syklien reflektion jälkeen muodostuu seuraavan syklin lähtökohta. *Reflektiivinen* tutkija pohtii todellisuutta koskevia esioletuksia, omaa roolia tutkimuksessa sekä oman identiteetin rakentumista tutkimusprosessin rinnalla. (Heikkinen & Syrjälä 2008, 152-153.) Oma ymmärrys alkoi muodostua opinnäytetyön pohtimisesta ja selkiytyi opinnäytetyön esiselvitysvaiheessa. Taustalla vaikutti oma kiinnostus tutkittavaan aiheeseen. Opinnäytetyö eteni toimintatutkimuksen piirteitä noudattaen, syklisesti sekä aineistolähtöisesti. Sykli kerrallaan oma ymmärrys kasvoi tutkittavasta aiheesta, sekä toimintatut-

kimuksesta prosessina ja näin ollen kokonaisuuden hahmottuminen selkiytyi ja jäsenyi. Kirjallisuuskatsaus toimi syvällisemmän ymmärryksen vahvistamisen ja lisäksi se vahvisti luonnollisesti ensimmäisen syklin tuloksia ja niiden kautta muodostuneita oletuksia.

Dialektisuudessa pyritään tuomaan sosiaalinen todellisuus esille moniäänisenä puheena, joka rakentuu keskusteluissa, väitteiden ja vastaväitteiden tuloksena. Lopputuloksena on synteesi. (Heikkinen & Syrjälä 2008, 154-155.) Opinnäytetyö on toteutettu projektityöskentelynä ja tämä on mahdollistanut moniäänisyyden toteutumisen. Opinnäytetyön lopputulokseen on osallistunut vapaaehtoisia tukihenkilöitä MIELI ry:n useasta jäsenjärjestöstä. Lisäksi projektiorganisaatiossa on ollut edustus MIELI ry:n ja sen jäsenjärjestön työntekijöistä sekä opettaja ja oppilasedustus opettavasta oppilaitoksesta. Moniäänisyyden toteutumista olen pyrkinyt ottamaan huomioon opinnäytetyön raportoinnissa.

Toimivuudessa kiinnitetään huomiota käytännön vaikutusten arviointiin ja mikäli opinnäytetyöstä saadulla tuloksella on hyötyä tai käyttöarvoa, se on totta. Tulee muistaa, ettei vain ”onnistuneet” tutkimukset ole hyödyllisiä, vaan tutkijan tulee kuvata kehittämisprojektin vahvuudet ja heikkoudet kaunistelematta. Epäonnistumiset voivat tuottaa arvokasta tietoa ja auttaa tutkijaa tai tutkimuksen lukijaa oppimaan ja toimimaan entistä paremmin. (Heikkinen & Syrjälä 2008, 155-157)

Tämän opinnäytetyön osalta todellinen hyöty tulee esille myöhemmin. Tämän hetken hyöty on saatu nostamalla esille vapaaehtoistoimijoiden merkityksellisiksi kokemat vuorovaikutustilanteet ja niitä kirjallisuuskatsauksen avulla vahvistamalla on saatu ymmärrystä vapaaehtoisten kokemusmaailmaan. Tämä auttaa jatkossa ymmärtämään vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä sekä kohdentamaan osaamistarpeita ja suuntaamaan toiminnan kehittämistä sekä vapaaehtoisia, että organisaatiota hyödyttävällä tavalla. Uskon, että opinnäytetyöhön osallistuneille vapaaehtoistoimijoille opinnäytetyöllä on merkitystä, koska he ovat olleet mukana kehittämistyössä ja heidän kokemuksensa on nostettu esille. Lisäksi toivon tilaajan hyötynneen opinnäytetyön tuloksista sekä kehittämistyöstä.

Opinnäytetyön toimivuutta sekä luotettavuutta heikentää erityisesti vapaaehtoisten vuorovaikutusosaamisen suunnitelmaan käytetty aika. Tutkijasta itsestään johtuvista syistä osaamisen kehittämisen suunnitelmaa ei ehditty testaamaan käytännössä. Käytännön testaus, siitä saadut arviointitulokset ja niistä johdetut mahdolliset kehittämistoimet olisivat lisänneet osaamisen kehittämisen suunnitelman käytännön toimivuutta ja käyttöönottavuutta merkittävästi. Jotta opinnäytetyön tavoite kehittää vapaaehtoisten tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamista olisi täyttynyt kokonaisuudessaan, olisi yllä mainittujen toimien tullut toteutua. Näin ollen voidaan todeta, ettei

opinnäytetyö vastannut kaikilta osin sille asetettuja tavoitteita. Lisäksi voidaan pohtia olisiko vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelma tullut laatia dialogisen vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta. Nyt näin ei toimittu.

Hyvä tutkimus *havahduttaa* lukijansa ja saa ajattelemaan sekä tuntemaan asioita uudella tavalla. Se on arvio, onko opinnäytetyö vaikuttava ja uskottava. (Heikkinen & Syrjälä 2008, 156-160.) Edellä mainittujen seikkojen lisäksi uskottavuuteen vaikuttaa miten niin sanottu suuri yleisö, tutkimusta lukevat kollegat ja tutkimuksen kohteena olevat henkilöt hyväksyvät tutkimuksen tulokset tosiksi. Tutkijan on pystyttävä vakuuttamaan lukijansa siitä, että hän on kyennyt valitsemaan tutkimuksen kannalta perustellut ja oikeat lähestymistavat ratkaistakseen tutkimusongelman ja toteuttaakseen tutkimuksen. (Puusa & Julkunen 2020,206; Heikkinen & Syrjälä 2008, 156 - 160.)

Opinnäytetyössä havahduttamista on tapahtunut aineistokeruumenetelmiä hyödynnettäessä. Ensimmäisessä syklissä vapaaehtoiset tukihenkilöt pohtivat kokemiaan merkityksellisiä vuorovaikutustilanteita. Toisessa syklissä projektiryhmän jäsenet arvioivat vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelmaa nelikenttä analyysiä hyödyntäen. Olen pyrkinyt kirjoittamaan opinnäytetyön raportoinnin siten, että lukijalle muodostuu elävä mielikuva aiheesta ja hän pystyy myötäkokemaan, eläytymään ja ymmärtämään opinnäytetyön henkilöiden asemaa. (Heikkinen & Syrjälä 2008, 160.)

Eettisyys on kaiken tieteellisen toiminnan ydin. Opinnäytetyön tekijä tekee ensimmäisen eettisen valinnan tutkimusaihetta valitessaan, kun pohtii opinnäytetyön oikeutusta ja hyödyllisyyttä, sekä sen yhteiskunnallista merkitystä ja vaikutusta osallistujiin. Itsemääräämisoikeus ja vapaaehtoisuus ja tietoinen suostuminen osallistua ovat peruslähtökohtia. Opinnäytetyön kaikissa vaiheissa osallistujille tulee taata täysi anonymiteetti ja heitä tulee kohdella oikeudenmukaisesti. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 218 - 222, 224 - 225; Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ihmistieteiden eettiset periaatteet n.d, 2-3; Ojasalo ym. 2015, 153.) Heillä tulee olla myös tieto roolistaan toiminnan kehittämisessä (Ojasalo ym. 2015, 48). Eettisyys koskee myös opinnäytetyön dokumentaatiota ja raportointia. Tuotettu teksti ei saa olla lainaamista ilman lähdeviitteitä, eli plagiointia, saadut tulokset tulee olla saatu aineistoin perusteella, eikä niitä saa sepittää, muuttaa tai kaunistella. Toisten opinnäytetyön tekijöiden tai tutkijoiden tekemään työtä ei myöskään saa vähätellä tai heidän tutkimustuloksiaan esittää omina. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 218 - 222, 224 - 225; Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ihmistieteiden eettiset periaatteet n.d, 2-3.)

Tieteen vapaus turvataan Suomen perustuslaissa (L731/1999). Erilaiset eettiset ohjeistukset on tehty tukemaan vastuullista tieteen tekemisen vapautta ja selkiyttämään eettisten kysymysten pohdintaa. Lisäksi ohjeistuksilla säädellään tiedeyhteisöjen toimintaa. Lainsäädäntö ja eettiset ohjeistukset määrittelevät tutkijalle rajat, mutta niiden soveltaminen on tutkijan vastuullisuuden ja itsesääätelyn tulos. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden ennakoarviointi Suomessa 2019, 7: Hyvä tieteellinen käytäntö n.d.)

Opinnäytetyössä noudatetaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia ihmistieteiden eettisiä periaatteita muun muassa aineiston säilytyksen osalta. Tutkimusaineisto suojataan ja hävitetään asianmukaisella tavalla ja sitä säilytetään sähköisessä muodossa muistitikulla sekä salasanasuojatun tietokoneen muistissa. Vapaaehtoistoimijoilta saatu aineisto on vain opinnäytetyöntekijän käytössä, eikä ulkopuolisilla henkilöillä ole pääsyä siihen. Aineisto ei ole yksilöitävissä yksittäiseen henkilöön, eikä se sisällä tietoja, joiden perusteella henkilö tai henkilöt olisivat tunnistettavissa. Vapaaehtoistoimijan jäsenjärjestöä ei myöskään pysty tunnistamaan. Aineistoa säilytetään vain sen ajan, kun se opinnäytetyön tekemisen kannalta on tarkoituksenmukaista, jonka jälkeen aineisto hävitetään. Opinnäytetyön kaikissa vaiheissa noudatetaan ehdotonta vaitolovelvollisuutta (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat ihmistieteiden eettiset periaatteet n.d).

5.2 Osaamisen kehittyminen

Osaaminen syntyy oppimisen tuloksena. Monipuoliset oppimisen taidot antavat mahdollisuuksia uuden osaamisen hankkimiseen. (Hätönen 2011, 7.) Oppiminen tarkoittaa usein myös sitä, että jokin muuttuu. Yksilön näkökulmasta muuttuvina tekijöinä voivat olla esimerkiksi tiedon, taidon tai tunteiden muuttuminen tai ajattelun laajentuminen sekä syventyminen. Oppimista voi tapahtua vain rajatulla osa-alueella tai se voi olla hyvin kokonaisvaltaista, koko ihmisen muuttavaa. Oppiminen ja sen tuoma muutos koskee myös organisaatioita ja yhteisöjä. Toimintaympäristö, toimintakulttuurit ja toimintamallit muuttuvat, joka pakottaa oppimaan ja opettelemaan uutta. Oppiminen voidaan nähdä myös perusedellytyksenä työpaikan myönteisille aikaansaannoille. (Kupias & Peltola 2019, 8; Kupias, Peltola & Pirinen 2014, 108.)

Osaamisen kehittäminen on tavoitteellista toimintaa, jolla on tiivis yhteys organisaation strategiaan (Erlund 2021, 30; Hätönen 2011, 6). Osaamisen kehittämisen tavoitteet nousevat usein orga-

nisaatiosta ja vaikuttavat myös siihen, mihin osaamisen osa-alueeseen halutaan panostaa. Osaaminen vahvistaa työkykyä ja osaamisen kehittämisen tavoitteita tarkastellessa tulee ottaa huomioon myös työntekijän henkilökohtaiset tavoitteet suhteessa omaan osaamisensa. Osallisuuden kokemus ja omien tavoitteiden määrittelyn mahdollistaminen antavat työlle merkitystä ja mahdollistavat hyvän oppimisen ja yksilöllisen osaamisen kehittymisen. (Erlund 2021, 30-31; Hätönen 2011 7-9.)

Hyrkäs (2009, 161) nostaa esille osaamisen johtamisen, erityisesti johdon sitoutumisen merkityksellisen osaamisen kehittämiseksi. Organisaation strategian tehtävä on kertoa, miten organisaation visio, missio toteutuvat käytännössä ja miten arvojen mukaiset tavoitteet saavutetaan. Strategia ohjaa johtoa työssään, mutta sen suunnittelussa hyödynnetään usein myös työntekijöitä ja näin ollen he tulevat osaksi strategiaa sekä sen toteuttamista. (Kajala & Tolvanen 2020, 15.) Opinnäytetyön tavoite tukee Mieli Suomen mielenterveys ry:n strategisia päätavoitteita sekä kehittämistyön painopisteitä. Yksi vuosien 2020-2025 strategisista päätavoitteista on vahvistaa vetovoimaista vapaaehtoistyötä. Kehittämistyön painopistealueita ovat muun muassa jäsenseurojen roolin ja resurssien vahvistaminen tukemalla esimerkiksi jäsenseurojen toimintaedellytyksiä sekä monipuolista vapaaehtoistoimintaa. (Mieli Suomen Mielenterveys n.d.)

Jotta oppiminen tulisi osaksi työtä ja arkea, sitä tulisi tietoisesti myös arvioida, reflektoida (Eklund 2021, 39). Tässä opinnäytetyössä vapaaehtoistoisten tukihenkilöiden vuorovaikutusosaamisen kehittymistä ei voida arvioida, koska vuorovaikutusosaamisen kehittämisen suunnitelmaan ei testattu opinnäytetyöprosessin aikana. Opinnäytetyön aikana ei käyty keskusteluja vapaaehtoisten kanssa siitä, mitä he oppivat osallistuessaan opinnäytetyöprosessiin. Vapaaehtoisilta keräämän aineiston keruun yhteydessä käymien puhelinkeskusteluiden pohjalta voidaan kuitenkin todeta, että kiinnostus kehittämistyöhön ja oman kokemuksen esille tuomiseen oli ilmeinen. Lisäksi opinnäytetyöprosessin viivästyessä projektiryhmän jäsen toi viestiä, että vapaaehtoiset olivat kyselleet opinnäytetyön valmistumisesta.

Sosiaali- ja terveysalan ylemmän ammattikorkeakoulun koulutuskohtaisia osaamistavoitteita, eli kompetensseja ovat asiantuntijaosaaminen, johtamisosaaminen, sekä tutkimus- ja kehittämisosaaminen. Johtamisosaamisen kompetenssiin sisältyy muun muassa muutosprosessin johtaminen, moniammatillisen työyhteisön osaamisen kehittäminen sekä oman asiantuntijuuden kehittäminen elinikäisen oppimisen periaatteiden mukaisesti. (Sosiaali- ja terveysalan koulutus (ylempi AMK), n.d.) Ylemmän ammattikorkeakoulun tutkinto sijoittuu tutkintojen viitekehyksessä tasolle 7 (Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, n.d).

Viitala (2013, 170 - 171) muistuttaa, että osaamisen kehittämisessä tulee tehdä valintoja ja laittaa asioita tärkeysjärjestykseen. Lisäksi kehittämisellä tulee varata riittävästi aikaa ja voimavaroja (Viitala 2013, 170 – 171). Opinnäytetyönproessin aikana erityisesti omat voimavarat ja niiden riittämättömyys realisoituivat. Henkilökohtaisessa elämässä tapahtuneet muutokset veivät oletettua enemmän voimavaroja ja tämä heijastui opinnäytetyön tekemiseen ja koko prosessiin. Koen, että opinnäytetyöprosessissa kompetenssien näkökulmasta osaamiseni kehittyi erityisesti tiedon hankinnan ja tutkimusosaamisen näkökulmasta. Opinnäytetyölle asetettuihin tavoitteisiin en aivan päässyt ja tämä johtuu kolmannen syklin kehittämisosuuden jäämisestä vaillinaiseksi. En voi kuitenkaan sanoa, etteikö osaamiseni olisi kehittynyt. Ennen kaikkea, opin asioita itsestäni. Ensimmäistä kertaa elämässäni olin tilanteessa, jossa jouduin toteamaan, etten saavuta niitä tavoitteita, joita olin opinnäytetyöhön sekä itselleni asettanut. Se pakotti nöyrytmään, tekemään valintoja ja laittamaan asioita tärkeysjärjestykseen.

Johtamisen näkökulmaksi olin valinnut valmentavan johtamisen. Ristikangas & Ristikangas (2019, 12) kuvaavat valmentavan johtajuuden olevan luottamukseen perustuva, kokonaisvaltainen, arvostava, osallistava ja yksilöiden potentiaalia vapauttava tapa olla ja vaikuttaa toisiin ja tulla itse vaikutetuksi. Johtajuuteni suhteessa vapaaehtoisiin tukihenkilöihin tai projektiorganisaatioonkin jäivät kokonaisuudessaan varsin ohueksi. Alku näyttäytyi lupaavalta, mutta edellisessä kappaleissa mainitut seikat vaikuttivat myös johtamiseeni. Voimavarojeni ehtyessä, myös johtamiseeni ja vuorovaikutukseni loppuivat erityisesti suhteessa projektiorganisaatioon. Opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa sitä oli mahdotonta ottaa kiinni, koska opinnäytetyön työstämisen aika kävi niin vähiin. Kaikesta huolimatta koen ihmisenä omaavani valmentavan johtamisen lähestymistavan; minulla on arvostava asenne ja pyrin innostamaan ihmisiä saavuttamaan tavoitteensa (Ristikangas & Ristikangas 2019, 15; Kurttila & Aalto 2015, 17).

Ihminen ei tule koskaan valmiiksi ja oppii jatkuvasti vuorovaikutuksessa itsen, toisten ja ympäristön kanssa. Hyvässä johtajuudessa korostuvat itsetuntemuksen merkitys, sekä oman keskeneräisyyden myöntäminen. (Ristikangas & Ristikangas 2019, 23.)

5.3 Lähteet

- Eklund, A. 2021. Osaamiskartta – osaamisen kehittäminen työelämässä. Helsinki: Grano Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen
- Eurooppalainen tutkintojen viitekehys elinikäisen oppimisen edistämiseksi. N.d. Saatavilla: https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-eqf/files/leaflet_fi.pdf
- Heikkinen H.L.T. & Rovio, E. 2008. Toimintatutkimuksen raportointi. Teoksessa H.L.T. Heikkinen., E. Rovio. & L. Syrjälä (toim.) *Toiminnasta tietoon.* (114-130). Helsinki. Hansaprit Direct Oy.
- Heikkinen H.L.T. & Syrjälä, L. 2008. Tutkimuksen arviointi. Teoksessa H.L.T. Heikkinen., E. Rovio. & L. Syrjälä (toim.) *Toiminnasta tietoon.* (144-162). Helsinki. Hansaprit Direct Oy.
- Hyrkäs, E. 2009. Osaamisen johtaminen Suomen kunnissa. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Kauppatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja No 338. Helsinki: Digipaino Oy. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-214-717-2>
- Hyvä tieteellinen käytäntö. N.d. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavilla: <https://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>
- Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Saatavilla: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.ppd
- Kaijala, M. & Tolvanen, R. 2020. Henkilöstö -strateginen investointi. Viro. Helsingin seudun kaupapakamari.
- Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylä. Juvenes Print
- Kankkunen P. & Vehviläinen-Julkunen K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki. Sanoma Pro.
- Kupias, P., Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Helsinki. Sanoma Pro Oy.
- Kupias, P & Peltola, M. 2019. Oppiminen työssä. Tallinna. Gaudeamus Oy.

Kurttila, M. & Aalto, P. 2015. Pomon parhaat ratkaisut. Valmentava käsikirja tiukkoihin tilanteisiin. Keski-Suomen Sivu Oy. Helsingin seudun Kauppakamari.

L 731/1999. Suomen perustuslaki. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Mieli Suomen Mielenterveys. N.d. Strategia 2020-2025. Saatavilla: https://mieli.fi/wp-content/uploads/2021/06/mieli_ry_toimintakatsaus_2020_liittokokous_17.4.2021-1.pdf

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät – uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Puusa, A. & Julkunen, A. 2020. Uskottavuuden arviointi laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim). 2020. Laadulliset tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki. Gaudeamus.

Puusa, A. & Juuti, P. (toim). 2020. Laadulliset tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki. Gaudeamus.

Ristikangas, M – R. & Ristikangas, V. 2019. Valmentava johtajuus. Helsinki. Alma Talent.

Sosiaali- ja terveysalan koulutus (ylempi AMK), Sairaanhoidaja (ylempi AMK), Terveydenhoitaja(ylempi AMK). Opinto-opas. (N.d) Kajaanin ammattikorkeakoulu. Saatavilla:<http://opinto-opas.kamk.fi/index.php/fi/68148/fi/68794>

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1995. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki. Kirjayhtymä.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat ihmistieteiden eettiset periaatteet. Nd. Ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettiset periaatteet. Saatavilla: <https://www.helsinki.fi/sites/default/files/atoms/files/tenkperiaatteet.pdf>

Tutkintojen viitekehysten osaamiset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. (N.d) Opetushallitus. Viitattu 6.5.2021. Saatavilla: https://www.opi.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen_viitekehysten_osaamistasokuvaukset_fi_sv_en.pdf

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki. Edita.

Liitteet (3 kpl)

Liite 1. Tiedote opinnäytetyöstä

Liite 2. Kirjoitusaineiston analyysi

Liite 3. Kirjallisuuskatsaukseen valittujen alkuperäistutkimusten laadun ja näytön arviointi

LIITTEET

TIEDOTE OPINNÄYTYÖSTÄ

22.1.2020

Hyvä vapaaehtoistoiminnan koordinaattori,

MIELI Suomen Mielenterveys ry:ssä on 56 paikallista mielenterveysseuraa, joissa toimii noin 4000 vapaaehtoista erilaisissa vapaaehtoistoiminnan tehtävissä edistäen ihmisten mielen hyvinvointia ja mielenterveyttä. MIELI ry:n Kansalaistoimintojen osaston yksi strategisista tavoitteista on kehittää vapaaehtoistointaa yhdessä paikallisten mielenterveysseurojen toimijoiden kanssa.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää MIELI ry:n Kansalaistoimintojen osaston koordinoimaa ja paikallisten mielenterveysseurojen vapaaehtoisten toteuttamaa yksilötukisuhdetoiminnan vuorovaikutusosaamista. Tarkoituksena on kuvata MIELI ry:n paikallisissa mielenterveysseuroissa toimivien vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksia yksilötukisuhteiden vuorovaikutustilanteista.

Aineistoa kerätään yksilötukisuhteissa olevilta vapaaehtoisilta tukihenkilöiltä kevättalven 2020 aikana paikallisten mielenterveysseurojen tiloissa yhdessä sovittuna ajankohtana. Aineiston keruu menetelmänä on vapaamuotoinen kirjoittaminen. Tavoitteena on saada mukaan vapaaehtoisia tukihenkilöitä 5-15/ paikallisseura. Tilaisuuden alussa vapaaehtoiset saavat lyhyen pohjustuksen aiheeseen sekä ohjeet kirjoittamiseen. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden henkilöllisyys säilyy anonyyminä koko opinnäytetyön ajan, ja heiltä kerätty aineisto hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Mikäli teidän mielenterveysseurassa on vapaaehtoisten toteuttamaa yksilötukisuhdetoimintaa ja mahdollisuus olla mukana kehittämässä vapaaehtoistoiminnan vuorovaikutusosaamista, ilmoittakaa kiinnostuksenne 29.2.2020 mennessä (sähköpostiosoite). Vastataan mielelläni lisäkysymyksiin.

Opinnäytetyön aineistoa on mahdollista kerätä 2-4:stä paikallisseuran vapaaehtoiselta tukihenkilöltä eri puolilta Suomea.

Ystävällisin terveisin ja avusta kiittäen,
Senja Vänskä
Sairaanhoitaja (AMK)
Sairaanhoitaja ylempi (AMK)-opiskelija
Puh:
Sähköposti:

Liite 2

Kirjoitusaineiston analyysi

Alkuperäiset ilmaukset	Pelkistetyt ilmaukset	Ala-tee- mat	Ylä- teema
<ol style="list-style-type: none"> 1. "...epävarma olo, kun tilanne oli uusi.." 2. "Uuden ihmisen tapaaminen on kuitenkin aina vähän jännittävää." 3. "...matkan aikana pääsimme tutustumaan toisiimme" 4. "Huomasin hänen rentoutuvan ja alkavan kerto- maan itsestään." 5. "Tunsin, että hän hyväksyy minut." 6. "Olin voittanut hänen luottamuksensa." 7. "..huomasin hänen todella tarvitsevan tukihenkilöä.." 8. "..hän hyväksyi minut.." 9. "...minussa heräsi hoivavaisto.." 10. "..kun rupesin enemmän ajattelemaan työn luonnetta tuli niin sanotusti pupu pöksyyn.." 11. "Mietin, että suhdehan loppuu suruun ja kestänkö sitä." 12. "..olivat vailla seurustelu ja lenkkikaveria.." 13. "..kävimme herran kanssa kävelemässä.." 14. "..rupateltiin kaikista mahdollisista asioista.." 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Epävarma olo, tilanne uusi 2. Uuden ihmisen tapaaminen jännittävä 3. Tutustumaan toisiimme 4. Rentoutuvan ja alkavan kerto- tomaan itsensä 5. Hän hyväksyy minut 6. Olin voittanut hänen luottamuksensa 7. Huomasin tarvitsevan tukihenkilöä 8. Hän hyväksyi minut 9. Heräsi hoivavaisto 10. Rupesin ajattelemaan työn luonnetta, tuli pupu pöksyyn 11. Suhdehan loppuu suruun, kestänkö sitä 12. Vailla seurustelu ja lenkkikaveria 13. Kävimme kävelemässä 14. Rupateltiin asioista 15. Kävin säännöllisesti 16. Kerran viikossa..tauok- pirtillä 17. Huomasin roudan olevan loppu 18. Auta (tukihenkilön nimi) minua 	<p>1. Luottamuksen rakentuminen (3, 4, 6, 8, 20, 24, 32, 34, 36a, 39, 40, 46, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 61, 64, 70, 71, 76, 83, 84, 85, 86, 87, 87a, 88, 89, 89a)</p> <p>2.Kohtaamishetket (7, 12, 13, 14, 15, 16,17, 18, 21, 22, 23, 26, 33, 36, 43, 45, 47, 53, 61, 62, 66, 67, 69, 73, 80, 89a)</p> <p>3. Tunteiden moninaisuus (1, 2, 5, 9, 10, 11, 19, 19a, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 37, 38, 41, 42, 42a, 44, 57, 60, 63, 65, 68, 72, 74, 75, 77, 78, 79, 81, 82)</p>	<p>A.Dialogisen vuoro- vaikutussuhteen muotoutuminen (1, 2, 3)</p>

15. "Kävin säännöllisesti kerran viikossa.."	19. Tapaus ollut rankin		
16. "..rupesimme käymään kerran viikossa hänen kanssaan..tauok-pirtillä.."	19a Antoisin kokemus		
17. "..huomasin rouvan olevan aika loppu.."	20. Tunsimme entuudestaan		
18. "..auta (vapaaehtoisen toimijan nimi) minua"	21. Tapaamiset liittyneet harrastuksiin		
19. "..tapaus on ollut rankin.."	22. Tapaaminen sovittu pizzeriaan		
19a "..mutta myös antoisin kokemus.."	23. Kohtasimme, ojensin käteni		
20. "..tunnettiin toisemme entuudestaan.."	24. Olin kuulolla		
21. "..tapaamiset ovat liittyneet harrastuksiin."	25. Yritin olla neutraali		
22. "Tapaaminen oli sovittu pizzeriaan."	26. Tuettava hypähti ja katsoi tyrmistyneenä		
23. "Kun kohtasimme, ojensin käteni."	27. Säikähdin		
24. "..olin aluksi enimmäkseen kuulolla.."	28. Pyysin anteeksi		
25. "Yritin olla tilanteessa mahdollisimman neutraali.."	29. Olin tunkeutunut tuettavan "reviirille"		
26. "Tuettava hypähti askeleen verran taaksepäin ja katsoi minuun tyrmistyneenä."	30. Olin ihmeissäni		
27. "Säikähdin"	31. Minun tulee herkemmin aistia ihmisen reviiirin laajuutta		
28. "Pyysin anteeksi ja sanoin olevani pahoillani.."	32. Välillemme syntyi luottamus		
29. "Ymmärsin tietenkin, että olin "tunkeutunut" liian nopeasti tuettavan reviirille."	33. Kävelimme yhdessä		
30. "Olin ihmeissäni!"	34. Nuori aloitti kertomaan tilanteen		
31. "..minun tulee jatkossa vielä	35. Tuntui sydäntä musertavalta kuulla hänen tarinansa		
	36. Hänen askeleensa kulkivat samaan tahtiin		
	36a. Kertoi syvää kieltä yhteydestämme		
	37. Koin myötätuntoa		
	38. Olin sanaton		
	39. Hänen olimuksensa oli keveämpi ja rennomp		

<p>herkemmin aistia toisen ihmisen reiviirin laajuutta..”</p> <p>32. ”..välillemme syntyi syvä luottamus.”</p> <p>33. ”Kävelimme toisen tapaamisemme loppuksi yhdessä.”</p> <p>34. ”Yhtäkkiä nuori aloitti kertomaan tilanteen.”</p> <p>35. ”Tuntu sydäntä musertavalta kuulla hänen surullinen tarinansa.”</p> <p>36. ”..kuinka hänen askeleensa kulkevat samaan tahtiin askeleitteni kanssa..”</p> <p>36a..”kertoi syvää kieltään yhteydestämme.”</p> <p>37. ”Koin syvää myötätuntoa.”</p> <p>38. ”Olin täysin sanaton.”</p> <p>39. ”..hänen olemuksensa oli yhtäkkiä paljon keveämpi ja rennomp..”</p> <p>40. ”..välillämme oli selkeä yhteys ja nuoren oli helppo jutella ja kertoilla minulle asioista.”</p> <p>41. ”Oli suuri kunnia ja ilo olla nuoren rinnalla.”</p> <p>42. ”Samalla tuli suru.”</p> <p>42a”..meinasi itku puristaa kurkussa..”</p> <p>43. ”..olimme viettäneet puolitoista tuntia rauhassa aikaa..”</p> <p>44. ”Äiti minussa heräsi siinä tilanteessa.”</p> <p>45. ”..ihmistä kohtasivat kahvilassa..”</p>	<p>40. Välillämme oli yhteys ja nuoren oli helppo jutella ja kertoilla asioita</p> <p>41. Oli kunnia ja ilo olla rinnalla</p> <p>42. Tuli suru</p> <p>42a. Meinasi itku puristaa kurkussa</p> <p>43. olimme viettäneet rauhassa aikaa</p> <p>44. Äiti minussa heräsi</p> <p>45. Ihmistä kohtasivat kahvilassa</p> <p>46. Merkityksellistä oli keskustelu</p> <p>47. Muista kerroista muistan, mutta tästä en muista</p> <p>48. Keskustelun aiheissa liikuttiin elämän peruskysymyksissä</p> <p>49. (Tuettavan) omakohtaiset kokemukset ja aiemmat kohtaamiset nousivat esille</p> <p>50. Oli tasapuolista ja tasapainoista</p> <p>51. Kahden ihmisen välistä ajatusten ja kokemusten vaihtoa</p> <p>52. Puhua avoimesti ja rehellisesti</p> <p>53. Tilanteessa korostui vastavuoroisuus ja kuunteleminen</p> <p>54. Kaikki oli luonnollista ja tuntui oikealta ja sopivalta</p>		
---	---	--	--

<p>46. "Merkityksellistä oli itse keskustelu."</p> <p>47. "...muista kerroista muistan, mitä söimme tai joimme, mutta tästä kerrasta en niitä muista."</p> <p>48. "Keskustelun aiheissa liikuttiin elämän peruskäsitteissä."</p> <p>49. "(Tuettavan) omakohtaiset kokemukset ja oman elämän aiemmat kohtaamiset nousivat vahvasti esille."</p> <p>50. "...oli hyvin tasa- puolista ja tasa- painoista."</p> <p>51. "...kahden inhi- millisen ihmisen välistä ajatusten ja kokemusten vaihtoa..."</p> <p>52. "...voitiin puhua avoimesti ja rehellisesti vaikeista(kin) kokemuksista."</p> <p>53. "Tilanteessa korostui vastavuoroisuus ja toisen kuunteleminen."</p> <p>54. "Kaikki oli luonnollista ja tuntui sekä oikealta että sopivalta."</p> <p>55. "Mitään ei arvotettu moraalisesti"</p> <p>56. "...toisen kertomaa oli helppo kuunnella."</p> <p>57. "...keskustelu tuntui hyvältä."</p> <p>58. "Turvallinen"</p> <p>59. "...niistä oli siinä ja silloin turvallista puhua."</p> <p>60. "...tapahtumat eivät olleet liian iso taakka.. juuri sopivan kokoisia</p>	<p>55. Mitään ei arvotettu moraalisesti</p> <p>56. Kertomaa oli helppo kuunnella</p> <p>57. Keskustelu tuntui hyvältä</p> <p>58. Turvallinen</p> <p>59. Niistä oli turvallista puhua</p> <p>60. Tapahtumat eivät olleet taakka.. sopivan kokoisia purettavaksi</p> <p>61. Vastavuoroisuus ja toisen huomioon ottaminen</p> <p>62. Kaksi ihmistä kohtasi siinä hetkessä</p> <p>63. Jäi tunne, että keskustelu pitikin käydä silloin ja sillä tavalla</p> <p>64. Kerrottiin, kuultiin, kuunneltiin ja oltiin läsnä</p> <p>65. Kohtaamiset ovat energia- patukoita, joista saa hyvää oloa</p> <p>66. Ensi tapaaminen psykoterapeutin luona</p> <p>67. Morjestin iloisesti</p> <p>68. (Vapaaehtois- toimija) Koko ajan varuillaan ja valmiina vetäytymään</p> <p>69. Nuori tarttui käteeni</p> <p>70. Klikkasi välittömästi</p> <p>71. Avautui ekasta kahden kesken keskusteluista</p> <p>72. Koin mielihyvää</p> <p>73. Hypättiin pyörien selkään</p>		
---	--	--	--

<p>purettavaksi siinä hetkessä.”</p> <p>61. ”Vastavuoroisuus ja toisen huomioon ottaminen.”</p> <p>62. ”Kaksi ihmistä kohtasi siinä hetkessä.”</p> <p>63. ”..jäi tunne, että tämä keskustelu pitikin käydä juuri silloin ja juuri sillä tavalla.”</p> <p>64. ”Kerrottiin, kuunneltiin, kuultiin ja oltiin läsnä.”</p> <p>65. ”Merkitykselliset kohtaamiset ovat ”energiapatukoita”, joista saa paljon pureskeltavaa ja hyvää oloa.”</p> <p>66. ”Ensi tapaaminen tuettavan kanssa psykoterapeutin luona.”</p> <p>67. ”..morjestin iloisesti..”</p> <p>68. ”..koko ajan varuillaan reaktiosta ja valmiina vetäytymään..”</p> <p>69. ”..nuori tarttuikin käteeni..”</p> <p>70. ”..klikkasi välittömästi..”</p> <p>71. ”..avautui välittömästi ekasta kahden kesken keskusteluista.</p> <p>72. ”Koin mielihyvää.”</p> <p>73. ”..hypättiin pyörien selkään..”</p> <p>74. ”..olin tosi varautunut, mitä tuleman pitää..”</p> <p>75. ”..olin varuilani/peloissani..”</p> <p>76. ”..pääsy kohteeseen ja rauhalliseen tilaan keskusteltuamme hän avautui..”</p> <p>77. ”..olin hyvilläni..”</p>	<p>74. Olin varautunut</p> <p>75. Olin varuilani/peloissani</p> <p>76. Pääsy rauhalliseen tilaan keskusteltuamme hän avautui</p> <p>77. Olin hyvilläni</p> <p>78. Mahtavaa iloita toisen puolesta</p> <p>79. Ihmettelin, tukehenkilö ei keskustellut tuettavan kanssa</p> <p>80. Ruokaostoksille</p> <p>81. Tuki ei vastannut (tuettavan nimi) tarpeita</p> <p>82. En voinut jättää häntä puolaan</p> <p>83. Sain (tuettavan nimi) rauhoittumaan</p> <p>84. Hän jäi luottavaisena odotamaan</p> <p>85. Hänen luottamuksensa minuun kasvoi</p> <p>86. Innostui kertomaan elämäntarinansa</p> <p>87. Opin tuntemaan tuettavan</p> <p>87a. avoimuus ja luottamus on jatkunut koko ajan</p> <p>88. Helppo keskustella vaikeistakin asioista</p> <p>89. Oppi luottamaan minuun</p> <p>89a. En jättänyt häntä puolaan</p>		
--	---	--	--

<p>78. ”..mahtavaa iloita toisen puolesta..”</p> <p>79. ”Ihmettelin, kun tukihenkilö ei keskustellut lainkaan.” tuettavan kanssa</p> <p>80. ”..kauppaan ruokaostoksille.”</p> <p>81. ”..tuki ei vastannut (tuettavan nimi) tarpeita.”</p> <p>82. ”..jään kahden. En voinut jättää häntä pulaan.”</p> <p>83. ”Sain (tuettavan nimi) rauhoittumaan.”</p> <p>84. ”..hän jäi luottavaisena kotiin odottamaan.”</p> <p>85. ”..hänen luottamuksensa minuun kasvoi..”</p> <p>86. ”..hän innostui kertomaan koko elämäntarinsansa.”</p> <p>87. ”..opin heti alussa tuntemaan tuettavaani..”</p> <p>87a. ”..avoimuus ja luottamus on jatkunut koko ajan.”</p> <p>88. ”Meidän on helppo keskustella vaikeistakin asioista.”</p> <p>89. ”Hän oppi luottamaan minuun..”</p> <p>89a. ”..kun en jättänyt häntä pulaan.”</p>			
---	--	--	--

Liite 3

Kirjallisuusatsaukseen valittujen alkuperäistutkimusten laadun ja näytön arvionti

Tutkimuksen tekijät, vuosi ja maa	Tutkimuksen tarkoitus tai tavoite	Tutkimuksen aineisto ja tutkimustyyppi	Keskeiset tulokset	Laadun arviointi (JBI)	Näytön aste (Käytävän hoidon näytön aste-luokitus)
Hedman, E. 2015. Facilitating Leadership Team Communication. Suomi.	Tarkoituksena on tarkastella vuorovaikutusosaamisen kehittämistä johtoryhmätyön kontekstissa. Tavoitteena on ymmärtää ja kuvata, miten taitavaa vuorovaikutusta voidaan kehittää johtoryhmätyössä	Laadullinen tutkimus: Syvähaastattelu (N=7) Osallistava toimintatutkimus (N=9)	Vuorovaikutusosaamista on syytä tarkastella relationaalisena vuorovaikutusprosesseihin ja –käytänteisiin liittyvänä ilmiönä, jossa avointa vuorovaikutusta tukee johtoryhmän vetäjän osaaminen sekä koko johtoryhmän jäsenten vuorovaikutusosaamisen kehittäminen. Kehittämistyökalu johtoryhmien vuorovaikutusosaamisen kehittämiseen.	8/10	C

<p>Kok, M. C., Namakhoma, I., Nyirenda, L Kingsley, L. Chikaphupa, J. E. W., Broerse, M., Dieleman, M., Taegtmeier, S. & Taegtmeier, T. 2016. Health surveillance assistants as intermediates between the community and health sector in Malawi: exploring how relationships influence performance. Alankomaat.</p>	<p>Tarkoituksena on selvittää tekijöitä, jotka edistävät ja estävät terveydenhuollon, terveydenhoitoavustajien sekä yhteisön välisiä vuorovaikutussuhteita vaikeasti tavoitettavissa ympäristöissä Malawissa.</p>	<p>Laadullinen tutkimus: Tutkimusartikkeli, Puolistrukturoitu haastattelu (N=44) Kohdennettu ryhmäkeskustelu (N=16).</p>	<p>Toimijoiden välinen luottamus näyttäytyy keskeisenä vuorovaikutussuhteita edistävänä tekijänä. Luottamuksen parantamiseksi on tarpeen luoda vastuurakenteita jotka edistävät viestintää ja vuoropuhelua.</p>	8/10	C
<p>Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. Suomi.</p>	<p>Tarkoituksena on selvittää, millaisia kokemuksia tutkijoilla on vuorovaikutusosaamisesta ja vuorovaikutusosaamisen kehittymisestä työssään ja miten tutkijat merkityksentävät vuorovaikutusosaamista ja sen kehittymistä työssään – osana ja osaksi työtään. Tavoite 1. ymmärtää vuorovaikutusosaamisen ilmiötä tutkijoiden työssä kuvaamalla ja jäsentämällä tutkijoiden kokemuksia vuorovaikutusosaamisesta työssään. Tavoite 2. ymmärtää tutkijoiden työssä tapahtuvaa vuo-</p>	<p>Laadullinen tutkimus: Kirjoitelma-aineisto, teemakirjoitelma (N=311)</p>	<p>Tutkijoiden työ edellyttää monipuolista vuorovaikutusosaamista eri toimijoiden kesken. Tutkijat pitävät vuorovaikutusosaamista muuttumisena, muuttamisena, normatiivisena toimintana ja tavoitteellisena toimintana. Vuorovaikutusosaamista lähesytään lisäksi yksilön ominaisuutena ja omaisuutena, suhteen ominaisuutena ja yhteisenä voimavarana sekä työyhteisön ominaisuutena ja kollektiivisena pääomana. Vuorovaikutusosaaminen vaikuttaa mm. tutkijoiden työssä menestymiseen ja urakehitykseen,</p>	10/10	C

	rovaikutusosaamisen kehittymistä kuvaamalla ja jäsentämällä tutkijoiden kokemuksia vuorovaikutusosaamisen kehittämisestä työssään.		tutkijoiden yhteisöön kiinnittymiseen, tutkimuksen näkyvyyteen, tutkimuksen tieteelliseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen, tutkimustiedon hyödyntämiseen Tutkijat arvioivat tutkijoiden vuorovaikutusosaamisen yleistason yleisesti ottaen huonoksi. Tutkijat kokevat, että monet heidän vuorovaikutusosaamisensa osa-alueet ovat kehittyneet työssä oppimalla.		
Mönkkönen, K. 2002. Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarioiden retorikassa osa-artikkeli väitöskirjassa Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Suomi.	Tarkoituksena on käsitellä sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuskysymyksiä dialogisuuden näkökulmasta. Tavoitteena on eritellä dialogisen vuorovaikutuksen problematiikkaa asiakastyön vuorovaikutuksessa ja tuoda esiin näitä ammatillisen vuorovaikutuksen kytkentöjä myös laajempiin vuorovaikutuskulttuuriin kysymyksiin.	Laadullinen tutkimus: etnografinen tutkimus ja eläytymismenetelmä.	Monet ihmissuhdetyön käsitteet eivät realisoitu käytännön toiminnassa, ellei niille synny merkitystä.	10/10	C
Olson, M.E., Laitila, A., Robert, P & Seikkula, J. 2012. The Shift from Monologue	Tarkoituksena tarkastella vuoropuhelun luon-	Laadullinen tapaustutkimus.	Tutkimus osoittaa kuinka keskustelu siirtyy monologista dialogiin. Kuunteluprosessi	8/10	B

<p>to Dialogue in a Couple Therapy Session: Dialogical Investigation of Change from the Teharpists' Point of View. Yhdysvallat.Osatutkimus.</p>	<p>netta Bakhtini-laisten käsitteiden pohjalta. Tavoitteena on parantaa kliinisiä käytäntöjä ja selvittää, mitkä tekijät edistävät vastaanotolle tulevien parien sekä perheiden muutosprosessia.</p>		<p>on olennainen osa dialogia, eikä terapeutti toimi vain kuuntelijana vaan dialogin edetessä osallistuu aktiivisesti merkityksien luomiseen.</p>		
<p>Reuzel, E. Embregts, P.J.C.M., Bosman, A.M.T., Nieuwenhuijzen van, M & Jahoda, A. 2013. Interactional patterns between staff and clients with borderline to mild intellectual disabilities. Alankomaat.</p>	<p>Tarkoituksena on selvittää, heijastavatko henkilöstön ja asiakkaiden väliset, luonnollisessa ympäristössä tapahtuvat vuoropuhelut asiakaskeskeistä hoitomallia lievissä älyllisissä kehitysvammoissa.</p>	<p>Laadullinen tutkimus. (N=19)</p>	<p>Tutkimuksen mukaan henkilöstön ja asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa henkilöstö on hallitseva osapuoli, joka näkyi suorien kysymysten käyttämisellä. Henkilöstön esittämien kysymysten määrä ja niihin asiakkailta saadut laajat vastaukset auttoivat ylläpitämään vuoropuhelua. Näin ollen henkilöstön ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus näyttäytyi kohtuullisen tasapainoisena.</p>	<p>6/10</p>	<p>C</p>
<p>Siitonen, P. 2016. Ehdotukseen vastaaminen perheen vuorovaikutustilanteissa. Suomi.</p>	<p>Väitöstutkimuksessa tarkastellaan keskusteluanalyysin menetelmää käyttäen tällaisia tapoja eli analysoidaan toimintajaksoja, joissa vastaanottaja 1) ei reagoi ehdotukseen kielellisesti tai kuultavasti, 2) vastaa ehdotukseen pelkällä dialogipartikkelilla <i>mm, jaa</i> tai <i>joo</i></p>	<p>Empiirinen tutkimus. Keskusteluanalyysi</p>	<p>Tutkimus osoittaa, että jättämällä vastamatta ehdotukseen tai vastamalla pelkällä dialogipartikkelilla vastaanottaja ei hyväksy ehdotusta ja voi lisäksi välttää ääneen sanotun erimielisyyden ilmauksen. Kiusoittelevat, toimintatapaan puuttuvat ja testi-tehtävän torjuvat vastareaktiot</p>	<p>10/10</p>	<p>C</p>

	<p>tai 3) vastaa ehdotukseen kiu-soitteleamalla, puuttamalla toimintatapaan tilanteessa tai torjumalla koko toiminnan. Lisäksi tutkimuksessa hyödynnetään sitä, että tutkimusaineisto eli 22 psykologista vuoro- vaikutustestiä on jo aikaisemmin analysoitu psykiatrisen skitsofreniatutkimuksen yhteydessä, jolloin menetelmänä käytettiin kommunikatiohäiriöpiestystä.</p> <p>Tutkimuksen toisessa vaiheessa verrataan keskustelunanalyysiä ja kommunikatiohäiriöpiestystä vuorovaikutuksen analyysimenetelminä.</p>		<p>puolestaan tekevät myös muuta vuorovaikutustyötä, eli ne kontrolloivat ja ohjaavat toisten toimintaa, sekä kapinoivat testi-tehtävää vastaan. Tutkimus osoittaa, että kommunikatiohäiriöpiestys löytää vuorovaikutusongelmia tutkituista toimintajaksoista, mutta ongelmat eivät useinkaan liity vuorovaikutuksen jatkumattomuuteen.</p> <p>Näin ollen keskustelunanalyysi ja kommunikatiohäiriöpiestys katsovat vuorovaikutusta eri näkökulmista ja näkevät eri piirteet ongelmallisina.</p>		
--	---	--	--	--	--

Liite 4

Kirjallisuuskatsauksen alkuperäiset ilmaukset suomennokset, pelkistetyt ilmaukset sekä ilmaisujen teemoittelu

Alkuperäiset ilmaukset	Alkuperäiset ilmaukset suomen kielisinä	Pelkistetyt ilmaukset	Teemat
<p>1. Participation is connected to the forms of communication (formal or informal), decision making, and leadership.</p> <p>2. leadership team members should establish reflective practise that enables them to deal with emerging communication challenges and then move forward.</p> <p>3. Through reflective practise, leaderships teams can develop reflexivity..</p> <p>4. ..communication and dialogue between HSAs and communities support from traditional leaders facilitated communication and dialogue between HSAs and community members..</p> <p>5. Honesty, familiarity, good attitudes, reliability, respect and time spent in the community enhanced community trust..</p>	<p>Osallistuminen on yhteydessä viestintämuotoihin (virallinen tai epävirallinen) päätöksentekoon ja johtamiseen.(1)</p> <p>Johtoryhmän tulisi luoda vastavuoroinen käytäntö, jonka avulla he voivat käsitellä esiin tulevia viestinnän haasteita ja jatkaa sitten eteenpäin. (2)</p> <p>Harjoitteiden avulla johtoryhmät voivat kehittää vastavuoroisuutta. (3)</p> <p>..perinteisten johtajien tuki kommunikaation ja dialogin HSA:n ja yhteisöjen välillä helpotti viestintää ja dialogia HSA:n ja yhteisön jäsenten välillä.. (4)</p> <p>Rehellisyys, tuttavuus, hyvät asenteet, luotettavuus, kunnioitus ja yhteisössä vietetty aika lisäsivät yhteisön luottamusta. (5)</p> <p>Perinteisten johtajien tuki lisäsi HSA:n uskottavuutta, mikä lisäsi yhteisön luottamusta. (6)</p> <p>Muiden terveyden-</p>	<p>Osallistuminen on yhteydessä, päätöksen tekoon ja johtamiseen(1)</p> <p>Johtoryhmän tulisi luoda vastavuoroinen käytäntö, jonka avulla käsitellä esiin tulevia viestinnän haasteita. (2)</p> <p>Harjoitteiden avulla voidaan kehittää vastavuoroisuutta. (3)</p> <p>johtajien tuki kommunikaatioon ja dialogiin HSA:n ja yhteisöjen (4a) välillä helpotti viestintää ja dialogia HSA:n ja yhteisön jäsenten välillä. (4b)</p> <p>Rehellisyys (5a), tuttavuus (5b), hyvät asenteet (5c), luotettavuus (5d), kunnioitus (5e) ja yhteisössä vietetty aika lisäsivät luottamusta. (5f)</p> <p>Johtajien tuki lisäsi uskottavuutta, ja sitä kautta yhteisön luottamusta. 6)</p> <p>Muiden työntekijöiden tuki lisäsi uskottavuutta ja yhteisön luottamusta.(7)</p> <p>tuttuus ja tuleminen</p>	<p>1. Luottamuksen muodostumiseen liittyvät tekijät (4a, 5a, 5b, 5c, 5d, 5e, 5f, 6, 7, 8, 9c, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 6, 17, 25, 33, 38, 41, 43, 45a, 45d)</p> <p>2. Vastavuoroisuuteen liittyvät tekijät (1, 2, 3, 4b, 9a, 9b, 18a, 18b, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27a, 27b, 27c, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 42, 44, 45b, 45c, 45e, 46</p>

<p>6. Support from traditional leaders enhanced HSAs' credibility which enhanced community trust..</p>	<p>huoltoalan työntekijöiden tuki lisäsi uskottavuutta ja yhteisön luottamusta.(7)</p>	<p>samalta alueelta lisäsi luottamusta (8)</p>	
<p>7. Support from other health workers enhanced credibility and community trust..</p>	<p>..tuttuus ja tuleminen valuma-alueelta katsottiin tärkeiksi luottamuksen lisääjiksi.. (8)</p>	<p>johtajat tukivat järjestämällä yhteisöllisiä kokouksia (9a) ja viestimällä terveyskasvatuksesta (9b)</p>	
<p>8. ..being known and coming from the catchment area was found to be important for enhancing confidentiality..</p>	<p>Perinteiset johtajat tukivat HTA:ta järjestämällä yhteisöllisiä kokouksia ja levittämällä viestiä terveyskasvatuksesta</p>	<p>Kokoukset ja viestintä lisäsivät uskottavuutta, mikä vaikutti positiivisesti yhteisön luottamukseen.(9c)</p>	
<p>9. Traditional leaders supported HTAs by conducting community-based meetings and disseminating health education message. This facilitated HTAs' relationships with the community through enhanced credibility, positively influencing community trust.</p>	<p>Tämä helpotti HTA:n suhteita yhteisöön lisäämällä uskottavuutta, mikä vaikutti positiivisesti yhteisön luottamukseen. (9)</p>	<p>hyvien suhteiden solmiminen perinteisten johtajien ja vapaaehtoisten kanssa oli onnistumisen edellytys . (10)</p>	
<p>10. Enstablishing good relationships with traditional leaders and volunteers was reported as a pre-concition for success of programmes.</p>	<p>Ohjelmien onnistumisen edellytykseksi ilmoitettiin hyvien suhteiden solmiminen perinteisten johtajien ja vapaaehtoisten kanssa. (10)</p>	<p>Vapaaehtoisten tuki auttoi terveysviranomaisia käsittelemään yhteisön täyttämättömiä odotuksia. (11)</p>	
<p>11. Volunteers also supported HSAs in dealing with expectations of the community that could not be met</p>	<p>Vapaaehtoiset tukivat myös terveysviranomaisia käsittelemään yhteisön odotuksia, joita ei voitu täyttää (11)</p>	<p>Tiedostettiin vapaaehtoisten tuen tärkeys luottamuksellisten ihmissuhteiden edistämässä. (12)</p>	
<p>12. Many respondents acknowledged the importance of support</p>	<p>Monet vastaajat tiedostivat vapaaehtoisten tuen tärkeyden luottamuksellisten ihmissuhteiden edistämässä (12)</p>	<p>Yhteisön jäsenet arvostivat HSA:n työtä. (13)</p>	
	<p>Yleisesti ottaen yhteisön jäsenet arvostivat HSA:n työtä (13)</p>	<p>Työntekijöiden tuki helpotti asiantuntijoiden suhteita terveydenhuoltoalaan. (14)</p>	
	<p>Terveydenhuollon asiantuntijoiden suhteita terveydenhuoltoalaan helpotti pääasiassa</p>	<p>Työntekijöiden tuki nähtiin terveydenhuollon ammattilaisille tärkeänä laadun varmistuksena. (15)</p>	
		<p>Koulutuksella voisi helpottaa terveydenhuoltohenkilöstön suhteita ja kunnioitusta muihin terveydenhuoltoalan</p>	

<p>from volunteers in facilitating trusting relationships</p> <p>13. Generally, community members valued the work of the HSAs</p> <p>14. HSAs' relationships with the health sector were mainly facilitated through support from other health workers.</p> <p>15. Community member viewed support of other health workers towards HSAs as important for quality assurance purposes</p> <p>16. Continuous training could facilitate HSAs' relationships with other health workers or enhance respect from other health workers..</p> <p>17. Although most HSAs reported that supervision was in place, it was often irregularly implemented.</p> <p>18...vuorovaikutus on tarpeellista työn tekemisen ja tuloksellisuuden sekä tutkijoiden työssä oppimisen ja hyvinvoinnin kannalta, tutkijoiden on tärkeää olla vuorovaikutuksessa myös erilaisten tutkijoiden ja muiden toimijoiden kanssa, kasvoikkain tapahtuva vuorovaikutus on ensisijaisen tärkeää, informaalilla ja</p>	<p>muiden terveydenhuoltoalan työntekijöiden tuki. (14)</p> <p>Yhteisön jäsen piti muiden terveydenhuollon työntekijöiden tukea terveydenhuollon ammattilaisille tärkeänä laadun varmistuksena (15)</p> <p>Jatkuva koulutus voisi helpottaa terveydenhuoltohenkilöstön suhteita muihin terveydenhuoltoalan työntekijöihin tai lisätä muiden terveydenhuoltoalan työntekijöiden kunnioitusta.(16)</p> <p>Vaikka useimmat terveysviranomaiset ilmoittivat, että valvonta oli käytössä, sitä toteutettiin usein sääntöjenvastaisesti.(17)</p> <p>Tämä tutkimus osoittaa kuuntelun tärkeiden dialogin ensimmäisen vaiheen alkaessa. (21)</p> <p>Terapeuttien aloitusvastaukset oli upotettu harkittuun kuuntelutyylisiin, tuodakseen esiin kunkin henkilön näkökulman.(22)</p> <p>Erityisen huolellinen kuuntelu, joka ilmaistaan terapeuttien yksinkertaisissa kysymyksissä... muodostavat vastaukset, jotka rohkaisivat aitoon dialogiin. (23)</p> <p>Dialoginen kuuntelu ei</p>	<p>työntekijöihin. (16)</p> <p>Vaikka valvonta oli käytössä, sitä toteutettiin usein sääntöjenvastaisesti. (17)</p> <p>Vuorovaikutus toisten kanssa on tärkeää hyvinvoinnin sekä työn tekemisen ja tuloksellisuuden kannalta (18a), Kasvokkain tapahtuvalla, henkilökohtaisella vuorovaikutuksella on työssä tärkeä. (18b)</p> <p>Vuorovaikutusostamista ja sen kehittymistä edistivät yksilötasolla ikä ja kokemukset, ammattiosaaminen, muodollinen asema ja tohtorin tutkinto sekä avoin asenne oppimiseen. (19)</p> <p>Tunteet voivat toimia vuorovaikutusosaamisen kehittämisessä oppimisprosessin liikkeelle panevana voimana. (20)</p> <p>Kuuntelu on tärkeä dialogin ensimmäisen vaiheen alkaessa. (21)</p> <p>Vastausten ja kuuntelutyylit tuovat esiin kunkin henkilön näkökulman. (22)</p> <p>Huolellinen kuuntelu, joka ilmaistaan yksinkertaisissa kysymyksissä, muodostavat vastaukset, jotka rohkaisivat dialogiin. (23)</p> <p>Dialoginen kuuntelu ei ainoastaan anna ääntä</p>	
---	--	---	--

<p>henkilökohtaisella vuorovaikutuksella on työssä keskeinen rooli.</p> <p>19. Tutkijat kokivat, että vuorovaikutusostaamista ja sen kehittymistä edistivät yksilötasolla ikä ja kokemukset, ammattiosaaminen, muodollinen asema ja tohtorin tutkinto sekä avoin asenne oppimiseen.</p> <p>20. Tunteet voivat toimia tutkijoiden vuorovaikutusosaamisen kehittämisessä oppimisprosessin liikkeelle panevana voimana..</p> <p>21. This study points to the importance of the activity of listening as the start of the first phase of dialogue.</p> <p>22. The therapists' beginning responses were embedded in a deliberate style of listening to bring forward each person's perspective.</p> <p>23. The specially careful listening as expressed in the therapists' simple questions...constituted responses that encouraged genuine dialogue.</p> <p>24. Dialogical listening not only gives voice to the person..but allows the people not speaking to listen in and eventually react without pressure. This pro-</p>	<p>ainoastaan antaa ääntä henkilölle, vaan antaa puhumattoman ihmisen kuunnella ja reagoida lopulta ilman painostusta. Tämä prosessi luo arvaamatomia liikkeitä ja edistää uusia kehityskulkuja. Kutsumme tätä "kimmoisuus efektiksi" (24)</p> <p>Samaan aikaan terapian lopputulos ei perustu pelkästään dialogin rakentamiseen, vaan myös uuden ja yhteisen ymmärryksen luomiseen.(25)</p> <p>Dialogisen käsityksen mukaan tämä istunto osoittaa, että terapeuttien vastaukset rohkaisivat kokemaan moniäänisyyttä – tai ihmisten välistä horisontaalista rinnakkaiseloja ja äänen vaihtoa –, joka muodostaa kontekstuaalisen perustan voimakkaalle merkityksien uudelleen neuvottelulle sekä ääniä, identiteettejä ja ihmissuhteita rakentaville muutoksille (26)</p> <p>Käännetyyppejä olivat laajennetut vastaukset, suorat kysymykset, äkillinen aiheen vaihto ja epäsuorat käännökset. Henkilökunnan ja asiakkaiden osalta laskettiin näiden neljän käännetyyppien kertoimet. ../.. Nämä ovat käännteitä, joissa henkilö reagoi sanottuun ja vastaa, jotta keskustelua voidaan</p>	<p>henkilölle, vaan antaa puhumattoman ihmisen kuunnella ja reagoida lopulta ilman painostusta. (24)</p> <p>Lopputulos ei perustu vain dialogin rakentamiseen, vaan myös uuden ja yhteisen ymmärryksen luomiseen. (25)</p> <p>Terapeuttien vastaukset rohkaisivat kokemaan moniäänisyyttä joka luo perustan ihmissuhteita rakentaville muutoksilla. (26)</p> <p>Laajennetut vastaukset (27a), suorat kysymykset (27b), äkillinen aiheen vaihto ja epäsuorat käännteet (27c) olivat käännteitä joissa henkilö reagoi sanottuun ja vastaa, keskustelun jatkamiseksi</p> <p>Mitä enemmän asiakkaat kysyvät, sitä vähemmän kysymyksiä henkilökunta esitti ja päivittäin. (28)</p> <p>Dialogipartikkelit osoittavat, että puhuja osallistuu neuvotteluun ja että hän kuuli ja ymmärsi mustetahratulkintaa ehdottavan vuoron. (29)</p> <p>Ehdotetun tulkinnan puiminen yhdessä on tarpeen, jotta osanottajat varmistuvat yhteisymmärryksestä. (30)</p> <p>Vuorovaikutussuhde on vastavuoroista,</p>	
---	---	---	--

<p>cess creates unpredictable movements and fosters new trajectories. We are calling this the "ricochet effect".</p> <p>25. At the same time, the outcome of therapy is not rely solely on the construction of dialogue but also the creation of new and common understanding..</p> <p>26. Under a dialogic conception, this particular session shows that the therapists' responses encouraged the experience of polyphony – or the horizontal co-existence and interchange of voices among people -that forms the contextual basis for the powerful re-negotiation for meanings and constructive shifts in voices, identities and relationships.</p> <p>27. Turn types included expanded responses, direct questions, abrupt topic shift and implicit turns. With respect to these four different turn types, coefficient data were calculated for staff as well as clients..//..These are the turns where the individual responds to what has been said and provides sufficient initiative to allow the dialogue to continue on the same topic</p>	<p>jatkaa samasta aiheesta (27)</p> <p>Mitä enemmän asiakkaat kysyvät, sitä vähemmän kysymyksiä henkiökunta esitti ja päinvastoin. // Huomionarvoista on myös se, että asiakkaiden tekemien suorien kysymysten määrän ja henkilöstön äkillisten aiheen muutosten välillä oli vahva positiivinen korrelaatio.(28)</p>	<p>molemmat osapuolet "vaikuttavat" suhteessa. (31)</p> <p>Työntekijä ei tuputa omia käsityksiään, kunnioittaa asiakkaan yksilöllisyyttä eikä syyllistä asiakasta. (32)</p> <p>Asiakaskeskeisen auttamistyön elementtejä on voimavarojen huomioiminen. (33)</p> <p>Asiakas hoitoyksikköön mennessään tietää pelaavansa peliä ja hoitaja tiedostaa tilanteen. (34)</p> <p>Pelisuhteessa toinen on epäaito ja toinen vaistoa sen (35)</p> <p>Päihdekuntoutuksessa olevien asiakkaiden tarinoissa kuvattiin, miten molemmat tietävät pelin hengen. (36)</p> <p>Yhteistyö on toimintaa, jossa työntekijä auttaa asiakasta selviytymään (37)</p> <p>Työntekijä ottaa asiakkaan tosissaan ja suhtautuu asiakkaaseen kunnioittavasti. (38)</p> <p>Vuorovaikutus on vastavuoroista. (39)</p> <p>Suhdetta kuvattiin molemmin puolisena avoimuutena. (40)</p> <p>Luottamuksellisuus näyttäytyy pyrkimyksenä luottamukselliseen suhteeseen. (41)</p>	
---	--	---	--

<p>28. The more questions clients asked, the fewer question starff produced, and vice versa. // It is also noteworthy that there was a strong positive correlation between the number of direct questions produced by clients an abrupt topic shifts by staff.</p> <p>29. Artikkelissa osoitetaan, että dialogipartikkeleita mm, jaa ja joo käytetään ehdotuksen ensivastaanottona ja että tässä asemassa niillä on joitakin yhteisiä tehtäviä. Tarkemmin sanottuna ne kaikki osoittavat, että puhuja osallistuu neuvotteluun ja että hän kuuli ja ymmärsi mustetahratulkintaa ehdottavan vuoron.</p> <p>30. ..joo ei yksinään riitä hyväksymään ehdotettua tulkintaa ja osoittamaan, että neuvottelussa voidaan siirtyä uuteen aiheeseen. Tämä käy siitä, että joo-responssin jälkeen osallistujat jatkavat tulkintaehdotusten käsittelyä joko kuvailemalla sitä tai kertomalla tunnistaansa sen. Toisin sanoen, ehdotetun tulkinnan puiminen yhdessä vielä joo -responssin jälkeen on tarpeen, jotta osanottajat varmistuvat yhteisymmärryksestä.</p>		<p>Yhteistoiminnallista ja tasoa ja yhteisymmärrystä kuvattiin kiintymyksenä, ystävyytenä, luottamisena tai ymmärtämisenä. (42)</p> <p>Suhde konstruoidaan vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat laittavat itsensä liikoon (43)</p> <p>Vastavuoroisuus synnyttää luottamuksellisuutta (44)</p> <p>Dialogisen suhteen kannalta tärkeitä ulottuvuuksia; tuttuus (45a), vastavuoroinen kommunikaatio (45b), sitoutuminen, dialogiin haastaminen (45c), arvostus (45d), vastaaminen (45e)</p> <p>Yhteistyön tasossa, molemmat voivat tuoda esiin oma näkemys ja niistä neuvotellaan. (46)</p>	
---	--	--	--

<p>31. Vaikka asiantuntijanäkökulman vaihtoehdoksi nostettiin asiakasnäkökulma, on tässäkin keskustelussa jäänyt taka-alalle vuorovaikutussuhteen vastavuoroinen elementti, eli se että molemmat osapuolet ”vaikuttavat” suhteessa.</p> <p>32. Seuraavassa otteessa puhutaan ajan ja tilan antamisesta, asiakaslähtöisyydestä, jossa työntekijä ei tuputa omia käsityksiään, kunnioittaa asiakkaan yksilöllisyyttä eikä syyllistä asiakasta.</p> <p>33. Asiakaskeskeisen auttamistyön elementtejä kuvaa myös ilmaisu ”että mennään Kirren voimavarojen mukaan”.</p> <p>34. Seuraavassa esimerkissä kuvataan, miten asiakas jo hoitoyksikköön mennessään tietää pelaavansa peliä ja miten hoitaja tiedostaa tämän tilanteen.</p> <p>35. ..pelisuhdetta kuvataan molempien toimintana. Se konsturoidaan suhteeksi, jossa toinen on epäaito ja toinen vaistoaa sen</p> <p>36. Myös päihdekuntoutuksessa olevien asiakkaiden tarinoissa kuvattiin, miten molemmat tietävät pelin hengen.</p> <p>37. Yhteistyötä kuvataan toimintana, jossa</p>			
--	--	--	--

<p>työntekijä auttaa asiakasta selviytymään</p> <p>38. Puheessa on paljon aineksia asiakaskeskeisyydestä, jossa työntekijä ottaa asiakkaan tosissaan ja suhtautuu asiakkaaseen kunnioittavasti.</p> <p>39. Yhteistyösuhteessa vuorovaikutus on vastavuoroista.</p> <p>40. Erään nuoren tarinassa suhdetta kuvattiin molemmin puolisena avoimuutena..</p> <p>41. Aineistossani se näkyi siinä, että tarinoissa, jotka sijoitin sosiaalisen vaikuttamisen tasolle, esiintyi myös yhteistoiminnallisista retoriikkaa, esim. ”avoimuus ja luottamus olivat heidän suhteensa tärkeitä avainsanat” tai ”syntyy luottamuksellinen suhde ”tai ”Amin alkaa kertoa asioistaan luottamuksellisesti” tai ”Amin arvostaa ja kunnioittaa häntä ihmisenä.” Tässä mielessä luottamus näyttäytyy enemmänkin pyrkimyksenä, sillä asiakassuhteessa tulee pyrkiä luottamukselliseen suhteeseen.</p> <p>42. Nuorten asiakkaiden kuvauksissa yhteistoiminnannollista tasoa kuvattiin kiintymyksenä, ystävyysnä, luottamisena tai ymmärtämisenä. Yhteinen ymmärrys eräässä tarinassa konstruointiin</p>			
--	--	--	--

<p>myös samanlaisina kokemuksina.</p> <p>43. Tässä suhde sijoitetaan yhteistoiminnalliselle tasolle, sillä suhde konstruoidaan vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat laittavat itsensä likoon</p> <p>44. Vastavuoroisuus synnyttää luottamuksellisuutta: Koska Kirre on Amin seurassa rento ja mukava. Ami pystyy puhumaan Kirrelle, koska tämä ei "asetu Amin yläpuolelle". Kirre kuuntelee ja osaa kysyä oikeita kysymyksiä eikä istu ja tenttaa. Kirre kertoo Amille myös omasta elämästään.</p> <p>45. Tässä tarinassa kirjoittajan konstruoima suhde saa useita dialogisen suhteen kannalta tärkeitä ulottuvuuksia (tuttuus, vastavuoroinen kommunikaatio, sitoutuminen, dialogiin haastaminen, arvostus, vastaaminen jne.), vaikka tarinassa suhteen ansiot konstruoidaan pääasiassa työntekijän ominaisuuksiksi.</p> <p>46. Ammatillaisen kirjoittamissa tarinoissa korkein sosiaalisen vuorovaikutuksen taso oli yhteistyön taso, jossa molemmat voivat tuoda esiin oma näkemyksiä ja niistä neuvotellaan.</p>			
---	--	--	--