

Asiantuntijatyön kehittäminen Kelan Eteläisen vakuutuspiirin työttömyysturvan sisäisessä neuvonnassa – Valmentavan työskentelyot- teen toteutuminen

LAB-ammattikorkeakoulu
Tradenomi (AMK), Liiketalous
2024
Anne-Maria Aarikka

Tiivistelmä

Tekijä Aarikka, Anne-Maria	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2024
	Sivumäärä 39	
Työn nimi Asiantuntijatyön kehittäminen Kelan Eteläisen vakuutuspiirin työttömyysturvan sisäisessä neuvonnassa – Valmentavan työskentelyotteen toteutuminen		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Työttömyysturvayksikkö, Eteläinen vakuutuspiiri, Kansaneläkelaitos.		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö on tehty Kansaneläkelaitoksen Eteläisen vakuutuspiirin tarpeesta selvittää työttömyysturvaryhmässä asiantuntijoina toimivan konsultaatioringin työtä. Toteutuuko valmentava työote konsultoinnissa, miten konsultaatiorinki ja muu työttömyysturvaryhmä arvioivat ringin toimintaa tai kehittäisivät sitä? Näistä teemoista tehtiin työttömyysturvaryhmälle ja konsultaatioringille kaksi erillistä anonyymia kyselyä.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja tutkimusosuudesta. Teoriaosuudessa käsitellään valmentavaa johtamista ja asiantuntijuutta ja niihin liittyviä ominaisuuksia. Tutkimusosuus suoritettiin laadullisena tutkimuksena ja se koostuu kahden erillisen kyselyn tuloksista. Kyselyiden tulosten pohjalta saatiin arvokasta tietoa siitä, miten konsultaatioringin toimintaa arvioidaan ja ehdotuksia, miten sitä voisi kehittää.</p> <p>Tutkimukseen liittyvien kyselyiden pohjalta saatujen tulosten perusteella toimeksiantaja voi kehittää konsultaatiorinkiä ja varmistaa sen toiminnan jatkuva kehittyminen.</p>		
Asiasanat valmentava johtaminen, asiantuntija, valmentava työote, työttömyysetuus, Kansaneläkelaitos		

Abstract

Author(s) Aarikka, Anne-Maria	Type of Publication Thesis, UAS Number of Pages 39	Published 2024
Title of Publication Development of expert work in the in-house counseling of Social Insurance Institute of Finland's Southern Insurance District's Unemployment Insurance group - Realization of the coaching approach		
Name of Degree Trade expert (UAS)		
Name, title and organization of the client Unemployment Insurance group, Southern Insurance District, Social Insurance Institute of Finland		
<p>Abstract</p> <p>This thesis was carried out on the need of the Social Insurance Institute of Finland to examine the work of the in-house consulting expert team of the Unemployment Insurance group of the Southern Insurance District. Is the coaching approach applied in the consultation process, how do the consultation team and the rest of the Unemployment Insurance group evaluate or would develop the operation of the consultation team? These themes were examined in two anonymous questionnaires sent to the Unemployment Insurance group and consulting expert team.</p> <p>The thesis consists of a theoretical part and the research. The theoretical part deals with coaching leadership and expertise and their related characteristics. The research was conducted as a qualitative survey and it consists of the results of two separate surveys. The results of the surveys provided valuable information on how the activities of the consulting expert team are perceived and suggestions for ways to develop the consultation.</p> <p>Based on the results of the surveys related to the study, the client can develop the activities of the consultation and ensure the continuous of the activities.</p>		
Keywords coaching leadership, expert, coaching approach, unemployment benefit, Social Insurance institution of Finland		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kela	3
2.1	Kelan toiminta	3
2.2	Eteläinen vakuutuspiiri	4
2.3	Konsultaatorinki ja valmentava työote	4
2.4	Työttömyysturva	5
3	Asiantuntijan ominaisuudet	6
3.1	Asiantuntija	6
3.2	Osaamisen kehittäminen	6
3.3	Yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot	7
3.4	Vireystila ja ajantasainen tieto	8
4	Johtaminen	9
4.1	Valmentava johtaminen	9
4.2	Motivaatio	11
4.3	Luottamus.....	11
4.4	Arvostus	12
4.5	Vastuu	13
4.6	Palaute	13
4.7	Coaching	14
4.8	Työnohjaus.....	15
5	Tutkimus ja kyselyt	16
5.1	Tutkimus.....	16
5.2	Tutkimukseen liittyvät ongelmat.....	16
5.3	Tutkimuksen kyselyt	17
6	Tutkimustulosten analysointi	18
6.1	Vastausprosentit ja tutkimukseen liittyvät esitykset	18
6.2	Tutkimusten tulokset.....	18
7	Pohdintaa	28
7.1	Pohdintaa tutkimuksesta.....	28
7.2	Pohdintaa tutkimuksen tuloksista.....	29
8	Muutokset tutkimuksen teon jälkeen	34
8.1	Muutokset konsultaatoringin toiminnassa.....	34
8.2	Pohdintaa muutoksista	34
8.3	Oma työskentely	35

9	Yhteenveto	37
9.1	Tutkimuksen luotettavuus	37
9.2	Pohdintaa havainnoinnista ja tutkimuksesta.....	37
	Lähteet	40

Liitteet

Liite 1. Työttömyysturvaryhmälle tehdyn kyselyn saate

Liite 2. Työttömyysturvaryhmälle tehdyn kyselyn muistutuksen saate

Liite 3. Työttömyysturvaryhmän kysely

Liite 4. Konsultaatioringille tehdyn kyselyn saate

Liite 5. Konsultaatioringille tehdyn kyselyn muistutuksen saate

Liite 6. Konsultaatioringin kysely

1 Johdanto

Opinnäytetyön aihe on valikoitunut Kansaneläkelaitoksen, jäljempänä Kela, tarpeesta selvittää Eteläisen vakuutuspiirin työttömyysturvan asiantuntijatyöryhmän, jäljempänä konsultaatorinki, työn kehittämistä. Konsultaatorinkiläisille ja muulle työttömyysturvaryhmälle vuonna 2022 tehtyjen kyselyjen pohjalta arvioitiin valmentavan työskentelyotteen ja tasalaatuisen palvelun toteutumista asiantuntijoiden työssä sekä haettiin mahdollisia kehityskohteita työskentelyn tueksi. Koska opinnäytetyön tutkimus tehdään toimeksiantona, osallistuivat konsultaatorinkiä ylläpitävät esihenkilöt kyselyihin valittavien kysymysten valintaan. Tutkimuksella halutaan saada vastaus kysymykseen: ”Miten asiantuntijatasoista konsultaatorinkitoimintaa voidaan kehittää työttömyysturvaryhmässä eteläisessä vakuutuspiirissä?”.

Tutkimus tehtiin kahtena erillisenä anonyyminä kyselynä Eteläisen vakuutuspiirin työttömyysturvaryhmän konsultaatorinkiläisille ja muulle työttömyysturvaryhmälle. Kyselyjen tuloksia analysoimalla saatiin arvokasta tietoa siitä, millaiseksi työttömyysturvaryhmä kokee konsultaatoringin toiminnan ja millaiseksi konsultaatorinki kokee oman toimintansa. Aineistosta saatiin konsultaatoringin esihenkilöille tietoa mahdollisista kehityskohdista. Kummankin ryhmän kyselyyn asetettiin samanlaisia kysymyksiä vertailtavuuden vuoksi. Kyselyissä annettiin suurimpaan osaan kysymyksistä vastausvaihtoehdot valmiiksi aineiston analysointia helpottamaan.

Työttömyysturvahakemusten käsittelyprosessi Kelassa perustuu työttömyysturvalakiin ja työttömyysturvan etuusohjeeseen sekä Kelassa annettuihin ohjeisiin. Ongelmatilanteissa apua saadaan asiantuntijaryhmänä toimivilta konsultaatorinkiläisiltä keskustelun ja vuorovaikutuksen kautta. Valmentavalla työotteella pyritään opastamaan ja kehittämään koko Eteläisen vakuutuspiirin työryhmää etuuden käsittelyssä sekä autetaan pysymään ajan tasalla voimassa olevista ohjeista ja työhön liittyvistä laeista. Tärkeässä roolissa on myös konsultaatoringin vuorovaikutustaidot sekä keskinäinen yhteistyö. Uusien ohjeiden jakaminen ja niiden sisäistäminen on tärkeää laadukkaan palvelun takaamiseksi ja hyvän käyttäjäkokemuksen saamiseksi muulle työttömyysturvaryhmälle. Kelassa työskennellään keralla kuntoon -periaatteella ja valmentavan työotteen mukaisesti sekä kannustetaan työntekemisessä itseohjautuvuuteen ja ratkaisurohkeuteen.

Kelan esihenkilöitä on koulutettu valmentavaan työotteeseen ensimmäisen kerran vuonna 2015. Esimies- ja asiantuntijatyöstä on tehty Kelassa aiemmin opinnäytetöitä, joita on käytetty taustana tämän opinnäytetyön tekoon. Eteläisessä vakuutuspiirissä

konsultaatioringin toimintaa ei ole aikaisemmin näin laajasti tutkittu. Valmentava työote -koulutuksen jälkeen vuonna 2019 on aiemmin tehty havaintoja, että valmentavaa työotetta on pyritty käyttämään, mutta kysyjä ei vielä oivallutettu kysymyksillä ja vuorovaikutuksella, vaan heille annettiin usein vanhaan malliin suora vastaus. Nyt opinnäytetyönä tehdyn tutkimuksen pohjalta haluttiin selvittää, onko konsultointi muuttunut valmentavampaan suuntaan eli vuorovaikutuksessa kysyen ja oivalluttaen.

Viimeisten vuosien aikana maailma ja elämämme on muuttunut. Elämään on tullut enemmän epävarmuutta ja muutoksia. Myös työelämä on muuttunut monen työskennellessä etätoimissa kotona. Vaikka se helpottaa oman arjen kanssa tasapainottelua, tuo se enemmän vastuuta omasta työntekeisestä ja työssä tapahtuvissa muutoksissa ajan tasalla pysymisessä. Aiemmin tunnettu normaali on jäänyt historiaan ja muutoksesta on tullut uusi normaali, mikä vaatii työntekijöiltä enemmän panostusta pysyäksään muutoksessa mukana ja ajan tasalla vähän väliä muuttuvista ohjeista.

Valmentavasta työotteesta asiantuntijatyössä ei oikein löydy kirjallisuutta. Esimiestyöhön ja valmentavaan johtamiseen liittyvää lähdemateriaalia löytyy paljon, minkä vuoksi niitä on hyödynnetty opinnäytetyössä.

2 Kela

2.1 Kelan toiminta

Kela aloitti toimintansa vuonna 1937 eläkelaitoksena huolehtimalla kansaneläkkeiden maksamisesta. Toiminnan laajennuttua ja monipuolistuttua muuttui sen asema Suomessa asuvien ja ulkomailla asuvien suomalaisten perusturvasta ja sosiaaliturvasta huolehtijaksi ihmisten erilaisissa elämän tilanteissa. Sosiaaliturvaan kuuluvat esimerkiksi lapsiperheiden sosiaalietuudet, sairausvakuutus, työttömän perusturva, asumistuki, perustoimeentulotuki, opintotuki, vammaisetuudet sekä vähimmäiseläkkeet. Työttömyysetuus tuli Kelan käsiteltäväksi vuoden 1985 työttömyysturvauudistuksen myötä. (Kansaneläkelaitos.) Laki Kansaneläkelaitoksesta määrittelee Kelan toimintaa ja tehtäviä koskevat säädökset (Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731).

Tutkimusta tehtäessä Kelan etuushakemusten käsittely oli vielä jaettu viiteen eri vakuutuspiiriin; eteläinen, keskinen, läntinen, itäinen ja pohjoinen. Organisaatiomuutoksen yhteydessä 2024 vuoden vaihteessa vakuutuspiirit jäivät historiaan ja työttömyysetuuden käsitelijät siirtyivät koko Suomen kattavan työttömyysturvakeskuksen alaisuuteen.

Kelan hallintoa ja toimintaa valvoo eduskunta ja sen nimeämät valtuutetut sekä valtuutettujen valitsema kahdeksan tilintarkastajaa. Jälkikäteen toteutettavassa valvonnassa keskitytään Kelan toiminnan laillisuuksiin. Kelan arvoja ovat: *ihmistä arvosta, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva*. Kelan strategiaan kuuluu luottamukseen perustuva asiakaskokemus, tiedolla vaikuttavuutta sekä arjen turvaaminen. Kela haluaa visionsa mukaisesti olla saatavilla ja tuottaa hyvinvointia hyödyntäen tietoa, tukea asiakasta yhteistyössä kumppaneiden kanssa. (Kansaneläkelaitos.)

Valtio on Kelan suurin rahoittaja. Kunnat, Ahvenanmaa sekä myös palkansaajat, yrittäjät ja työnantajat osallistuvat Kelan toiminnan rahoittamiseen. Etuudet maksetaan rahastoista. Sosiaaliturvan yleisrahastosta hoidetaan työttömyysetuuden maksut. Peruspäivärahaan tarvittavat varat tulevat suurimmalta osin työllisyysrahastolta ja työmarkkinatukea saavat pitkäaikaistyöttömät ovat osittain kuntien vastuulla. Kelan maksamat etuudet vuonna 2022 olivat yhteensä 16 miljardia euroa. (Kansaneläkelaitos.)

Vuoden 2022 lopussa Kelassa oli työntekijöitä noin 8600, mistä yli puolet toimi ratkaisuasiantuntijoina. Kelassa työskennellään monipaikkaisen työmallin mukaisesti. Kelan henkilöstön keski-ikä vuoden 2022 lopussa oli 43,5 vuotta ja Kela-työvuosia oli keskimääräisesti 11,8 vuotta. Henkilöstöstä suurin osa noin 7000 oli naisia ja miehiä 1600. Vuonna 2022 poissaolojen määrä oli 25 prosentti sisältäen niin lomat, perhevapaat kuin sairauspoissa-

olot. Kelan organisaatiokulttuuri rakentuu hyvästä henkilöstökokemuksesta neljän näkökulman kautta: *Luottamus ja sisäinen yhteistyö, Työhyvinvointi ja työkyky, Osaaminen ja oppiminen sekä Innovointi ja tuottavuus*. Kelan johtamiskulttuurin teemana on valmentava työote. (Kansaneläkelaitos.)

2.2 Eteläinen vakuutuspiiri

Eteläisessä vakuutuspiirissä etuuskäsittelijät vastasivat alueensa 53 kunnan hakemusten käsittelystä. Työttömyysturvahakemusten käsittelyprosessi perustuu työttömyysturvalakiin, etuusohjeeseen ja Kelassa annettuihin ohjeisiin. Ongelmatilanteissa apua saadaan keskustelemalla asiantuntijaryhmänä toimivien konsultaatorinkiläisten kanssa. Tavoitteena on valmentava työote, jolla pyritään opastamaan ja kehittämään koko Eteläisen vakuutuspiirin työryhmää työttömyysetuuden käsittelyssä sekä autetaan pysymään ajan tasalla kulloinkin voimassa olevista ohjeista ja työhön liittyvistä laeista.

Koronapandemian aikana oli useampiakin voimassa olevia poikkeuslakeja, joilla oli vaikutusta työttömyysetuuksiin ja työntekijöiden ohjeisiin. Esimerkiksi työttömyysetuuden sovitelussa huomioon otettavaa suojaosaa korotettiin neljässä viikossa 279 eurosta 465 euroon ja 300 eurosta 500 euroon kuukaudessa. Laskennallisesta palkasta luovuttiin, eikä työttömyysetuuden sovitelussa erityistä sovitteľujaksoa sovellettu. (Valtioneuvosto.)

2.3 Konsultaatorinki ja valmentava työote

Konsultaatorinki toimii työttömyysturvan etuuskäsittelijöiden tukena vaativampien etuushakemusten käsittelyssä. Konsultaatoringissä työskenteli vuoden 2021 lopulla 26 henkilöä. Ringin toiminnasta vastasi kaksi esihenkilöä Kelassa. Konsultaatoringissä työskentelevät asiantuntijat eivät ole esimiesasemassa, mutta heidän työhönsä liittyy vahvasti valmentava työote, työnohjaus sekä työssä opastaminen.

Kelassa Valmentava työote -koulutukset toteuttaa ulkopuolinen toimija. Ensin koulutuksen saivat esihenkilöt ja sen jälkeen muut asiantuntijatehtävissä työskentelevät työntekijät. Aiemmin asiantuntijaryhmän nimenä on ollut neuvontarinki. Koulutuksen myötä nimi on muutettu konsultaatoringiksi kuvastamaan enemmän asiantuntijaryhmän toimintaa valmentavina asiantuntijoina. Konsultaatorinki hyödyntää valmentavaa työotetta työssään tarkoituksena oivalluttaa vuorovaikutuksessa kysyjää. Kun konsultaatoringin sisäinen viestintä ja yhteistyö toimii sujuvasti, varmistetaan tasalaatuinen neuvonta.

Kun konsultaatoringin toimintaa havainnoitiin Valmentava työote -koulutuksen jälkeen, huomattiin, että vaikka valmentavaa työotetta pyrittiin käyttämään, usein annettiin suora

vastaus eikä oivallutettu kysyjää kysymyksillä ja vuorovaikutuksella. Auttamisen epäonnistuminen koettiin toisinaan epäonnistumisena. Perustason työt ylläpitävät osaamista ja etuuden syventävät työt lisäävät osaamista ja tietoa etuudesta. Kukaan konsultaatorinkiläinen osallistuu neuvontaan vuorollaan. Myös rinkivuoron ulkopuolella on saatu yhteydenottoja, mikä on koettu vievän aikaa muusta työstä. Rinkivuoroja on pidetty raskaina ja työläinä sekä keskittymistä vaativina. Tekniikkaan liittyviä puheluita soitetaan paljon. Yhteistyö on toimivaa ja toisten rinkiläisten osaamista osataan hyödyntää ringin sisällä. Uusimpien rinkiläisten keskuudessa ei ole koettu työtä kuormittavana ja valmentava työote on omaksuttu pidempään rinkityötä tehneitä paremmin. (Kansaneläkelaitoksen sisäinen aineisto 2019.) Tutkimustuloksia vertaamalla aiempaan havainnointiin tullaan näkemään, onko havainnoinnin jälkeen tapahtunut konsultaatoriringin toiminnassa muutosta valmentavampaan suuntaan.

2.4 Työttömyysturva

Työttömyysturvan tarkoituksena on antaa taloudellista tukea ja mahdollistaa paluun työmarkkinoille. Työttömyysturvalaki määrittelee säännökset, edellytykset ja rajoitukset etuuden myöntämiselle. Työttömyysturvaa ovat työttömyyskassojen myöntämä ansiopäiväraha sekä Kelan myöntämät peruspäiväraha ja työmarkkinatuki. (Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290.)

TE-palvelut 2024 -uudistuksen myötä työllisyyspalveluiden vastuu on vaiheittain siirtynyt ja siirtymässä kokonaan 01.01.2025 työ- ja elinkeinotoimistolta kunnille ja yhteistoiminta-alueille, jotka ovat kuntien muodostamia (Työ- ja elinkeinoministeriö).

Kela ja työttömyyskassat maksoivat työttömyysetuutta vuonna 2022 työttömille yhteensä 3,7 miljardia euroa. Työttömyyskassojen maksama summa oli 1 840 miljoonaa euroa ja Kelan 1 844 miljoonaa euroa. Työttömyysetuutta maksettiin 21 % vähemmän edelliseen vuoteen 2021 verrattuna. Vuonna 2022 keskimäärin maksettiin 65,93 euroa ansiopäivärahaa päivässä, Kelan maksaman työmarkkinatuen ollessa 36,98 euroa keskimäärin päivässä. Miehillä maksettava ansiopäiväraha vaihteli 60 – 80 euroa päivässä naisilla maksettavan etuuden ollessa 45 – 65 euroa päivässä. Ansiopäivärahaa maksettiin vuoden 2022 lopussa 107 723:lle, peruspäivärahaa maksettiin 28 457:lle ja työmarkkinatukea 162 745:lle etuuden saajalle. (Kansaneläkelaitos.)

3 Asiantuntijan ominaisuudet

3.1 Asiantuntija

Asiantuntijalla on yleistietoa kattavampaa tietoa ja taitoa aiheesta ja häneen turvaudutaan, kun oma osaaminen ei riitä. Asiantuntijuus kehittyy kokemuksella ja laajentamalla omaa osaamista aiheesta myös erehdyksen kautta oppimalla. Asiantuntijan työelämäntaitoihin kuuluu uuden oppimisen tavoitteet ja oman kyvykkyyden itsesäättely sekä vuorovaikutustaidot. Jos itsesäättely ei toimi ja sosiaaliset taidot eivät ole hyvät, riskinä on suppeaan pätevyyteen paikalleen jääminen. Vaarana on myös osaamisen pirstaloituminen hyvin pienelle alueelle, vauhtisokeus omaa asiantuntijuutta kohtaan sekä tietojen epäajantasaisuus. (Aaltonen ym. 2014.)

Kupias ym. (2014) jakavat asiantuntijaosaamisen formaaliin eli muodolliseen tietoon, praktiseen eli koettuun tietoon ja metakognitiiviseen eli oman osaamisen tiedostavaan tietoon. Michael Eraut (1994) kertoo asiantuntijuuden olevan yhdistelmä koulussa ja työssä kertynyttä teorian tietoa, itsehankittua tietoa sovellettuna arkiseen elämään ja prosessitietoa, missä uusia toimintatapoja syntyy luovasti ja kehittäen (Aaltonen ym. 2014).

Ristikangas ym. (2016, 92—93) kertovat, että asiantuntijan työelämäntaidoista itsesäättelyvalmiutta pidetään tärkeimpänä ominaisuutena. Itsesäättelyvalmiuden lähtökohtana voidaan pitää henkilön halua kokea tärkeyttä, tuntea hallintaa ja löytää henkinen tasapaino. Työssä itsesäättely ilmenee itselle laadituilla tavoitteilla ja suorituskyvyn arvioinnissa. Riskinä on oman osaamisen arviointi väärin tai haluttomuus oppia uutta.

Järvisen (2018, 40) mukaan uuteen ammattitaito-käsitteeseen kuuluu; *oman osaamisen ja työyhteisön kehittämisen vastuunotto, myönteinen ja työlähtöinen asenne, itsenäinen toimintakyky, vuorovaikutus- ja tunnetaidot sekä kyky hallita tunteita, painetta ja kiirettä.*

3.2 Osaamisen kehittäminen

Osaaminen syntyy uutta ja vanhaa tietoa ymmärtämällä ja yhdistämällä. Oppiminen vaatii osaamisen arviointia ja uuden ja vanhan tiedon soveltamista toisiinsa. Elinikäiseen oppimisprosessiin kuuluu peruskoulun lisäksi mm. työpaikalla oppimista osallistumalla työhön liittyviin koulutuksiin tai vapaa-ajalla koulutuksiin. Työelämässä menestyminen edellyttää vastuunottoa omasta oppimisesta ja kiinnostusta osaamisen kartuttamiseen. (Joki 2021, 118—119.)

Osaamisessa koulutus ja oppikirjat toimivat lähteenä muodolliselle tiedolle, jota noviisista asiantuntijaan käytetään ajan saatossa työssä; kehittämällä ja syventämällä osaamista oppimalla uutta. Kokemuksellinen tieto saadaan ohjauksessa ja opastuksella. Asiantuntijuus tulee esiin kyvyssä yhdistää näitä kahta työssään ja toiminnassaan. Osaamista voidaan kehittää haastavammilla töillä, kouluttamalla tai ohjaamalla työkavereita saaden keskustellen uusia näkemyksiä. Oppiminen vaatii aktiivisuutta ja intoa, jotta opittu tiedostetaan ja oivalletaan huomioiden vanhan tiedon poisoppiminen. Oppiminen lähtee muutoksesta, mikä vaatii sopeutumista. Muutos voi myös aiheuttaa alisuoriutumista, vastarintaa tai pelkoa. (Kupias ym. 2014.)

Henkilöstöä kehittämällä asiakaskeskeiseen ajatusmalliin hyötyy koko työyhteisö sekä asiakkaalle luodaan lisäarvoa ammattitaidolla ja kyvyllä hahmottaa kokonaisuutta. Työ opettaa tekijäänsä ja oppimisprosessi kestää koko eliniän sisäistäen uutta tietoa ja yhdistäen sitä aiemmin opitun kanssa. Toimintatapojen muuttuminen ja työntekijän kasvaminen ovat osa oppimisprosessia, kuin myös aikaisemmin opitun tiedon liittäminen uuteen tietoon ja oppijana kehittyminen. Henkilöstön kehittämistä tukeva ilmapiiri kannustaa ja tukee oma-aloitteiseen osaamisen kehittämiseen. (Joki 2021, 118—120.)

Juuti (2016) toteaa oppimisen tapahtuvan työssä vastaantulevia tapahtumia reflektoimalla. Tämän tarkoituksena on huomioida toimintaa rajoittavia tekijöitä sekä lujittaa hyvää energiaa tuovia asioita. Oppiminen on harjoittelua, harjoittelu lisää sitoutumista erinomaiseen suoritukseen, mikä lisää vastuuta. Liian vahva usko aiemmin opittuun, saattaa olla uuden oppimisen tiellä.

3.3 Yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot

Hyviin vuorovaikutustaitoihin lukeutuu yhteistyökyvykyys ja muiden arvostaminen, ymmärrys, itsensä ilmaiseminen muita satuttamatta, muiden ja erilaisuuden huomioiminen sekä joustavuus, että kuuntelu- ja ongelmanratkaisutaidot. Vuorovaikutusta on kuunnella ja tulla kuulluksi, kertoa oma mielipide asiaan. Kyvyttömyys tehdä yhteistyötä ilmenee negatiivisena käyttäytymisenä, välinpitämättömyytenä ja kontaktien välttelynä. Yhteistyön toimiessa samanarvoisuus ja sitoutuminen työyhteisöön lisääntyy sekä motivaatio työyhteisön tavoitteiden saavuttamisesta kasvaa. Yhteisöllisyys ja luottamus kärsivät vuorovaikutuksen vähentyessä tai jatkuvasta tarpeesta osoittaa paremmuutta työn muuttuessa kilpailuksi. (Kuusela 2013, 42, 95.)

Kuuselan (2013, 100) mukaan tosiasiallisessa yhteistyössä tarkoituksena on käyttää jokaisen työyhteisön jäsenen osaamista päämääränä hyvä tulos yhteisen oppimisen kautta. Muodollisen yhteistyön korostaessa ryhmien välistä edustusta sekä informaation kulkua.

Juutilainen (2022) mainitsee vuorovaikutuksessa olevan kyse ajatusten ja näkökantojen ilmaisemisesta. Vuorovaikutus on sanansa mukaisesti vaikuttamista ja vaikutteiden vastaanottamista. Luottamus ja kokemus kuulluksi tulemisesta on hyvän vuorovaikutuksen edellytyksiä, kokemus ajatusten ja mielipiteiden tärkeydestä ja merkityksellisyydestä. Tunnetta ohjaa arvostuksen tarve sekä psykologiseen turvallisuuteen sisältyvä tarve kuulua hyväksyttynä ryhmään. Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu myös uskallus tuoda esiin epäonnistumisia ja virheitä. Vuorovaikutuksen epäonnistuessa aiheuttaa se väärinymmärryksiä, riskiä ja epäluottamusta.

3.4 Vireystila ja ajantasainen tieto

Vireystila vaihtelee ja siihen vaikuttaa moni asia esimerkiksi terveys, motivaatio, oma elämäntilanne, erilaiset stressitekijät ja kyky selviytyä niistä. Vireystila saattaa vaihdella päivittäin äärilaidasta toiseen. Koettaessa ylikuormitusta ajatus ei ole enää kirkas, alttius virheille ja onnettomuuksille kasvaa. Ylikuormituksen kasvaessa voi se johtaa uupumukseen ja masennukseen, minkä vuoksi on hyvä puhua omasta jaksamisestaan ja pyrkiä hakemaan apua ajoissa. (Juutilainen, 2022.)

Laadukkaan työn tekemisen edellytys on työhön liittyvien ohjeiden ja toimintamallien ajantasaisuus. Jos ohjeita on monessa paikassa, tulee huomioida ajantasaisen tiedon päivittäminen kaikkiin ohjeisiin. Työntekijän ei tule tuudittautua ajatukseen; ”Näin on tehty aina, näin tehdään jatkossakin”. Ohjeisiin tehdyistä päivityksistä on hyvä tiedottaa työntekijöille väärinymmärrysten ja virheiden välttämiseksi.

Toimintaohjeista harvemmin löytyy ns. hiljaista tietoa, mitä usein pidetään pidempään yrityksessä olleiden työntekijöiden omaavana tietotekniikkaan liittyvänä osaamisena. Jatkuva vuorovaikutus ja työyhteisön välinen luottamus auttavat hiljaisen tiedon soveltamista ja jakamista työssä. Esteenä tälle voi olla oman osaamisen tiedostamattomuus, aliarvioiminen tai itsestäänselvyytenä pitäminen. (Kupias ym. 2014.)

Juutin ja Vuorelan (2015) mielestä äänettömänä tai hiljaisena tietona pidetään omien kokemusten reflektoinnista ja alitajuisesti muokattuna muodostuvaa syvällisempää tietoa.

4 Johtaminen

4.1 Valmentava johtaminen

Ristikangas & Ristikangas (43—45, 89, 97) ovat määritelleet valmentavan johtajuuden *kokonaisvaltainen tavaksi olla, vaikuttaa toisiin ja tulla vaikutetuksi. Se on arvostavaa, osallistavaa ja tavoitteellista yhteistoimintaa, jossa yksilöiden potentiaali vapautuu ryhmän ja organisaation käyttöön. Ryhmän potentiaali tukee vastavuoroisesti yksilöiden voimaantumista. Valmentava johtajuus perustuu luottamukseen ja se kuuluu kaikille.* Heidän mukaansa valmentava johtajuus on yksilön ammatillisen kasvun tukemista, koko tiiminä kehityksen vuorovaikutuksessa ja luottaen, valmentavan johtajuuden kuuluessa kaikille päämääränä yhteisten tavoitteiden saavuttaminen. Valmentava johtaja osoittaa arvotusta ja aitoa kiinnostusta työntekijää kunnioittaen.

Soback (2021) sanoo valmentavan johtajuuden määriteltävän; *”Valmentava johtajuus on vuorovaikutussuhde, joka pyrkii tietoisesti kehittämään johdettavien kykyä oman työn viisaaseen johtamiseen osana kokonaisuutta.”* Tähän lopputulokseen päästään aktivoimalla työntekijöiden voimaa, viisautta ja myötätuntoa eli rohkeudella tehdä päätöksiä itsenäisesti kokonaisuus sekä muut huomioiden, kehittäen samalla omaa johtajuutta. Valmentavassa johtajuudessa keskiössä ovat vuorovaikutus, työntekijöiden arvostus ja luottamus heidän osaamiseen. Johtaja toimii suunnannäyttäjänä kuunnellen ja keskustellen vuorovaikutuksessa mahdollistaen itsenäisen päätöksenteon. Valmentava johtaminen ei toimi; jos työntekijältä puuttuu perusvalmiudet työn tekemiseen, jos on vain yksi ratkaisu, jos tilanne vaatii korkeamman tason päätöstä, jos työ noudattaa toistuvasti samaa kaavaa tai jos kyseessä on hätätilanne.

Kurttilan & Aallon (15—16) mukaan valmentavan johtamisotteen olennaisimmat vaikutukset ovat motivaation lujittuminen, osallistumisen ja työhön liittyvän ilon kasvaminen työn saavutusten ja tulosten noustessa. Yrityksessä olevan potentiaalin hyödyntäminen niin työntekijöiden osaamisessa kuin ideoissa heidän sitoutuessa yritykseen ja turhien poissaolojen laskiessa. Suorien vastausten ollessa vastuun siirtämistä ja este kehitykselle, aiheuttaen ärsyyntymistä ja passivoitumista.

Valmentavassa johtamisessa on tavoitteena työntekijän sisäisen motivaation sytyttäminen ja työskentelyn mahdollistaminen koko yrityksen parhaaksi. Sisäistä motivaatiota lisää työntekijän kokema luottamus itseensä ja osaamiseensa. Luovuus ja sitoutuneisuus häviävät työntekijöiden saadessa valmiita vastauksia ongelmiin. Työ muuttuu suorittamiseksi eikä työstä kanneta vastuuta. Tunnettaessa innostusta ja tukea, auttaa se päämäärän saavutta-

misessa. Päästessä osalliseksi tehtäviin, kasvaa vastuunotto ja sitoutuminen sekä oppiminen virheistä. Kysyttävien kysymysten ollessa oikeanlaiset luottamusta ja kannustusta osoittaen. Koko työyhteisö hyötyy osaamisen kehittyessä ja jalostuessa yrityksessä. (Joki 2021, 123—125.)

Valmentava johtamissuhde koostuu työntekijän mahdollisuudesta oman työn johtamiseen ja siihen liittyvään päätöksentekoon sekä toistuvaan kehittymiseen huomioiden heidän ainutlaatuisen potentiaalin. Samalla vahvistaen työntekijöiden omaa johtajuutta. Valmentavan johtamissuhteen ollessa täydessä potentiaalissa se muuttuu työntekijöiden muuttuessa ja kehittyessä. Valmentava asenne on kohdata muut inhimillisesti sellaisina kuin he ovat, osoittaa aitoa kiinnostusta ja tukea, auttaa muita löytämään potentiaalinsa kokematta sitä itselleen uhkana. Valmentava johtaminen ei ole päämäärätöntä kysymistä, puhumattomuutta, päätöksenteon lopettamista eikä sitä ole mahdollista hyödyntää samalla tavalla kaikkien työntekijöiden kohdalla. (Soback 2021.)

Oikealla asenteella, arvostavalla ja osallistavalla johtamisella edesautetaan henkilöstöä rakentamaan parempia asiakaskokemuksia tuloksellinen tavoite päämääränä. Ydintaitona voidaan pitää vuorovaikutuksen toimivuutta, mikä vaatii luottamusta. Luottamuksen puuttuessa oppiminen, kehittyminen ja itsensä ylittäminen eivät toteudu. Palautteen saamisella ja antamisella on tärkeä osa oppimisprosessia. Valmentava johtaja toimii managerin roolissa huolehtien laadukkaasta toiminnasta ja lakien noudattamisesta. Leaderin roolissa varmistuen työyhteisön toimiessa yrityksen tavoitteita kohti. Coachin roolissa oivalluttaen ja inspiroiden työntekijöitä omien vahvuuksien ja potentiaalin löytämiseen. (Ristikangas & Grünbaum 2013.)

Soback (2021) kertoo hyvän valmentavan johtajan osaavan antaa tilaa ajattelulle kysymysten ja kuuntelun avulla, mutta ei ongelmia ratkaisemalla. Antamalla työntekijän tehdä valinnat tuomalla esiin mahdolliset vaihtoehdot. Auttamalla, mutta ei työntekijän puolesta tekemällä. Rakentavaa palautettava antamalla ja tuomalla esiin myös onnistumisia.

Osaava – Valmentava työote käyttöön -eOppivan (2021) koulutuksessa valmentavassa työotteessa korostetaan psykologisen pääoman kasvattamista, itseluottamuksen ja sinnikkyysden kautta saadaan asennetta toimia oma-aloitteisesti ja vastuullisesti kohti luovaa ja laajempaa ajattelua. Motivaation ja hyvinvoinnin kasvaessa. Lisääntyvä itseluottamus kasvat-
taa rohkeutta uskaltaa tehdä ja epäonnistua.

4.2 Motivaatio

Motivaatioon yhdistetään aina innostus ja tavoite. Sisäinen motivaatio on osaamisen ja itsensä kehittämistä opiskelemalla syvällisemmin. Välineelliseen motivaatioon liittyy palkinto esim. tutkinto tai palkankorotus. Mielenkiintoiset työtehtävät motivoivat, kun taas tylsät ja haasteettomat työtehtävät todennäköisesti käynnistävät prosessin työpaikan vaihdoksesta. (Kupias & Koski 2012, 41.) Furmanin ja Aholan (2002) kaavan mukaisesti motivaatioon tarvitaan itselle tärkeä työ, mahdollisuus onnistumisesta sekä työnilo. Jos jokin näistä osatekijöistä puuttuu, motivaatio häviää. (Kupias & Koski 2012, 41—42.)

Haasteellisten välitavoitteiden avulla päästään päämäärään ja onnistumiset lisäävät motivaatiota jatkaa. Motivaation tielle saattaa tulla mahdottomaksi asetetut tavoitteet, uskonpuute omiin kykyihin tai väärä asenne aiheuttaen stressiä ja toimintakyvyttömyyttä. Pelkkä kiinnostavien tavoitteiden asettaminen ei ole riittävää, tarvitaan kykyä ja peräänantamattomuutta tehtävien toteuttamiseen. Tukemalla ja rohkaisemalla autetaan työntekijää itsensä ylittämiseen, mutta syytökset ja virheiden etsiminen laskevat motivaatiota. Motivaatio koheenee työyhteisöllisyyden kasvaessa, ymmärtäessä omien vahvuuksien ja työpanoksen vaikutuksista työhön sekä pystyessä huolehtimaan työstään koettelemuksista riippumatta. (Salmimies & Ruutu 2014.)

Motivaation ylläpidon eli työvireen ollessa kunnossa saavutetaan asetetut tavoitteet ja työskentely on sujuvaa. Motivaatio ja työinto eivät ole tae onnistumiselle. Työvire vaatii sitoutumista ja luottamusta omaan tekemiseen. Passiivinen motivaatio innostaa, mutta kyky aloittaa ja hoitaa työn jatkaminen puuttuvat. Tähän voi olla syynä puutteet sitoutumisessa ja omiin kykyihin luottamisessa tai puutteet motivaatiossa ja volitiassa eli toimeenpanokyvyyssä. Työvireen laiminlyönnin seurauksena työt kasaantuvat ja hallinta työhön häviää aiheuttaen stressiä ja työuupumusta. Työvireen ylläpito onnistuu sosiaalisella tuella, hävittämällä haitalliset tunteet ja tunteella hallinnasta. (Parpei 2018, 178—180.)

4.3 Luottamus

Ruutu ja Salmimies (2021, 73) kertovat luottamuksen koostuvan positiivisesta, turvallisesta ja motivoivasta työympäristöstä, missä työntekijälle annetaan tilaa kasvaa ja kehittää itseään huomioiden reilu ja tasapuolinen kohtelu. Luottamuksen myötä työntekijä tulee aloitteelliseksi ja tunne tuo syvyyttä työhön. Rehellinen ja avoin tiedottaminen, arvostava kanssakäyminen, kunnioittava keskustelu ja yksityisyyden suojan huomioiminen ovat tärkeitä luottamuksellisen työilmapiirin luomisessa. Luottamus antaa varmuutta työhön ja työnteon valvomiseen ei tarvitse käyttää enää niin paljon aikaa.

Luottamusta on kahdenlaista; ennustettavuuteen ja haavoittuvuuteen perustuvaa. Haluun tehdä työtä yhdessä onnistuen ja luottaen ammatillisesti on ennustettavaa luottamusta. Uskallus näyttää omat heikkoudet olemalla sinut omien arvojen ja tunteiden kanssa sekä uskomus työkavereiden hyvyydestä on haavoittuvaa luottamusta. (Lange & Järvinen 2019, 155.) Lencionin (2014) mukaan syvän luottamuksen tunnuspiirteitä ovat virheiden myöntäminen, avun vastaanottaminen ja pyytäminen yli oman osaamisen, anteeksiantaminen ja yhdessä työskentely muiden osaamista arvostaen. Luottamuksen puute ilmenee heikkouksien peittelyllä, apua ei uskalleta pyytää eikä tarjota oman osaamisen ulkopuolelta, eristäytymisellä ja toisten osaamisen vähättelyllä. (Lange & Järvinen 2019, 155—156.)

Luottamus lisää sitoutumista ja työhyvinvointia, mutta luottamuspula lisää yritykselle kustannuksia sairauspoissaoloina ja työhön käytettynä aikana. Luottamuksen syntyminen vaatii rehellisyyttä ja vastavuoroisuutta. Luottamuksen myötä työntekijät motivoituvat tehokkaammiksi menestyjiksi ja uskallus uuden oppimiseen riskien kautta kasvaa. Luottamusta rakentava johtajuus on avoimuuden ja vuorovaikutuksen synnyttämä kumppanuus yrityksen mahdollistaessa menestyminen. (Kalliomaa & Kettunen 2010.)

Kurttila & Aalto (75) sanovat yrityksen osoittaessa luottamusta ja kontrollin laskiessa työntekijät kasvattavat vastuunottoa ja ajattelua. Luottamuksen myötä siivitetään työntekijät parhaisiin tuloksiin. Luottamus auttaa oppimaan virheistä ja luo uskallusta tehdä niitä. Juutin (2016) mielestä ilman luottamusta on vaikea löytää ratkaisua. Luottamuksen tulee olla aitoa ja rehellistä, jotta yhteistyö toimii. Luottamus vaatii myös rohkeutta kyseenalaistaa saatuja ohjeita. Vaarana on luottamuksen väärinkäyttö omien etujen saavuttamiseksi. Luottamus on ansaittava ja se syntyy pyrittäessä hyvään avoimesti vuorovaikutuksessa. Arvostuksen puute ja epäoikeudenmukainen käytös näkyvät luottamuksen menettämisenä.

4.4 Arvostus

Arvostuksen tunne antaa voimia päästä tavoitteisiin, nostaa itsetuntoa ammatillisesti ja motivaatiota omaa kehitystä kohtaan. Osoittamalla arvostusta työntekijät kokevat luottamusta ja saavat uudenlaista intoa työtehtäviin samalla saaden yhteishengen nousuun. Arvostus näkyy huomioimisessa, keskusteluissa ja annetuissa palautteissa. Arvostusta janoetaan niin työyhteisöltä kuin yrityksen johdolta. Luottamus ja arvostus ansaitaan päivittäin vuorovaikutuksessa, yhtä helposti ne voidaan myös menettää. Arvostus on tekoja ja tekojen arvottamista. Sitoutuminen ja tavoitteisiin pääseminen heikkenevät arvostuksen puuttuessa. (Kuusela 2013, 64—68.)

Kuusela (2013, 79—81) mainitsee arvostusta osoitettavan antamalla aikaa, ilman sitä ei muodostu kohtaamisia. Aika kehittää ihmistä, käyttäen sitä niin työssään kuin harrastuksissa. Arvostava johtaminen on työntekijän näkemistä kokonaisuutena omana itsenään ja ammattilaisena huomioiden kehityskohteet ja vahvuudet. Sitoutuminen tulee lisääntyvän yhteisöllisyyden myötä.

4.5 Vastuu

Ristikangas ym. (2021, 247—249) mukaan vastuullinen toiminta koostuu taidosta ja tahdosta, oppimisen ja kehityksen kautta niin yksilönä kuin tiimissä. Taito heijastaa toimintaansa ja asenteita sekä keskustelu- ja palautetaidot ovat tärkeitä osa-alueita vastuussa. Tahtoa lisää tavoitteiden selkeys ja molemminpuolinen arvostus. Neljän vastuun kasvun portaavat ovat vastuunpakoilijat, rajatusti, sovitusti ja systeemisesti vastuulliset.

Vastuunpakoilijat eivät kykene kantamaan vastuuta, eivätkä näe toiminnassaan mitään väärää. He ennemminkin siirtävät vastuun toisille. Heidän toimintaansa seurataan ja varmistetaan töiden hoitaminen loppuun. Rajatusti vastuulliset eivät aktiivisesti etsi vastuuta, mutta ovat tarpeen vaatiessa käytettävissä. He usein lupaavat hoitaa asioita, mutta tahto asioiden loppuun hoitamiseen puuttuu. Heidän ollessa itseensä tyytyväisiä pelkästä osallistumisesta. He eivät tunnista puutteita omassa toiminnassaan. Sovitusti vastuulliset hoitavat sovitut työt ja ottavat vastuuta. He rajaavat vastuunsa säilyttääkseen laadun työssään. He korostavat työssä oman osuutensa hoitamista valmiiksi. Systeemisesti vastuulliset ovat epäitsekkeitä ja toimivat tiimin parhaaksi esimerkillisesti. He joustavat ja hoitavat työnsä niin yksin kuin yhteistyössä kokonaisvaltaisesti yli oman vastualueensa. He toimivat asiakkaan hyväksi huolehtien kokonaisuuden toimivuudesta, eivätkä pidä meteliä tekemisistään. He ymmärtävät onnistumisen olevan tiimityötä, mihin tarvitaan kaikkien työpanosta ja jakavat tätä näkemystään myös muille, pyrkiessään muuttamaan toimintaa omansa laiseksi. Heille haaste on vastuun liiallinen kantaminen myös muiden puolesta ja näin ollen esteenä toisten kasvulle vastuussa. (Ristikangas ym. 2021, 248—250.)

4.6 Palaute

Vehviläinen (2020) toteaa palautteen olevan kannanottamista johonkin päämääränä suori-tuksen kehittyminen paremmaksi. Korjaavana palautetta pidetään, kun ratkaistaan jotain ongelmaa ja ohjataan, millä tavalla ongelma saadaan korjattua. Palautteen tarkoitus on olla ymmärrettävä ja rakentava, mutta ongelmaksi muodostuu, jos se koetaan moittivana ja palautteensaajan itsetunto kokee kolauksen. Palaute pyritään koskemaan asiaa, ei vastaanottajaa, sisältäen konkreettista asian eteenpäin viemiseksi. Kehuvan palautteen tarkoitus on osaamisen vahvistaminen ja tekemisen tukeminen.

Palaute kannustaa pääsemään tavoitteeseen yrityksen haluamalla tavalla. Positiivinen palaute rohkaisee yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen, lujittaa työyhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta. Antamalla korjaavaa ja kehittävää palautetta saadaan työntekijä toimimaan halutulla tavalla yrityksen näkökulmasta. Palautteensaajan tulee olla vastaanottavainen palautteelle ja halukas muuttamaan omaa toimintaansa. (Joki 2021, 125—126.)

Oulasmaa ja Pesonen (2022, 37—41, 65, 80) kertovat yrityksen hyötyjen palautuskulttuurin toimiessa olevan esimerkiksi; tietoisuus työntekijälle itselleen hänen omasta tekemisestä kasvaa, antaa mahdollisuuden muutokselle, työyhteisön luottamus kasvaa, myös kunnioitus ja arvostus työyhteisössä lisääntyy, työmotivaatio innostuksen myötä kasvaa sekä yritys säästää rahaa työntekijöiden toiminnan tehostuessa ja sitoutumisen yritykseen kasvaessa vaihtuvuuden vähentyessä. Psykologinen turvallisuus lisääntyy työyhteisön uskaltaessa puhua virheistä ja epäonnistumisista muistaen keskinäinen kunnioitus. Palaute käsitteen ymmärtämättömyys toimii esteenä palautteen antamiselle. Korjaavan palautteen esteenä on pelko vastaanottajan reaktiosta palautteeseen sekä epäily omasta kyvystä antaa palautetta niin, että toinen sen ymmärtää.

4.7 Coaching

Mentorointi ja coaching ovat yrityksissä käytettäviä kehittämismuotoja. Valmennussuhteiden perustuessa kahdenkeskiseen kanssakäymiseen ja luottamukseen tarkoituksena sitouttaa työntekijä ja luoda uudenlaista motivaatiota työhön. Mentoroinnissa käytetään kokeneempaa opastamaan ja ohjaamaan työhön pidemmällä aika välillä, coachingin tapahtuessa nopeammin keskittyen tiettyyn tilanteeseen. (Hietala ym. 2023.)

Coachingissa tarkoituksena on herätellä uudenlaiseen ajatteluun käyttäen apuna positiivista tunne-energiaa, saaden apua olemassa olevaan sekä edesauttaa onnistumiseen jatkossa. Vastuu omasta toiminnasta, valinnoista ja asioiden tekemättömyydestä painottuu coachingissa. Siinä halutaan saada coachattavasta todellinen potentiaali irti päämääränä onnistuminen innostamalla ja löytämällä henkilön vahvuudet kyseenalaistamalla pelkoja ja pään sisäisiä rajoitteita. Coachaavalla otteella ei ole tarkoitus antaa valmiita vastauksia, vaan herättää ajattelemaan ja olemaan avoin uudelle. Työyhteisö hyötyy työntekijöiden vahvuuksia hyödyntäen, motivaation kasvaessa ja vuorovaikutustaitojen parantuessa. (Ruutu 2020, 20, 26, 35—36.)

4.8 Työnohjaus

Työnohjauksen tarkoituksena on ammatillisen osaamisen ja vuorovaikutustaitojen lisääminen sekä työssä esiintyvien ongelmien hallinta ja ohjattavan henkinen kasvu keskustelun avulla. Työnohjauksessa pyritään tutkimalla ja tarkastelemalla uusia näkökulmia laajentamaan ohjattavan ajattelumallia ja uskomuksia tehden tarvittaessa muutoksia niihin. Työnohjaaja valmistaa työntekijää haasteellisiin tilanteisiin ja antaa valmiudet selviytyä niistä. Työnohjaaja kuuntelee ja on aidosti kiinnostunut ohjattavasta sekä aktivoi ja kannustaa ohjattavaa toimimaan uuden ajattelun mukaisesti käytännössä. Työnohjaaja ei saa liikaa samaistua ohjattavaan eikä pakotetusti antaa neuvoja. Hänen tulee antaa tilaa ohjattavan muutokselle ja kehitykselle, ettei tunneperäinen sitoutuminen kärsi. (Ruutu & Salmimies 2021, 15—18.)

Juuti (2016) kertoo työnohjauksen olevan ammatillista kasvua ja itsensä kehittämistä tutkaillen kaikkea työhön liittyvää tunteista odotuksiin. Työnohjaaja tukee ja auttaa huomioimaan käsiteltävää asiaa eri kanteilta rauhallisesti ajan kanssa asian läpi käymisessä. Työnohjauksen hyötyjä ovat itseluottamuksen, työn ilon ja työstä olennaisen ymmärryksen lisääntyminen. Myös ymmärrys ja alttius muutokselle kasvaa.

5 Tutkimus ja kyselyt

5.1 Tutkimus

Tieteellisessä tutkimuksessa käytetään uuden tiedon tuottamisen ja teoreettisen viitekehyyksen lisäksi tieteelliseen tutkimukseen hyväksyttyjä metodeja; teorial, käsitteet, tutkimusmenetelmät, aineiston keräämisen tavat, analyysitavat sekä argumentointi. Tieteelliseltä tutkimukselta edellytetään kurinalaisuutta, järjestelmällisyyttä ja täsmällisyyttä. Tutkimuksessa tulee esittää täsmällisesti tutkimusongelma, tutkimuskysymykset sekä tavoitteet. (Vilka 2021.)

Alasuutarin (2021) mukaan laadullinen tutkimus eli kvalitatiivinen tutkimus on havaintojen pelkistämistä keskittymällä olennaiseen ja arvoituksen ratkaisemista viittaamalla ymmärrettävästi teoreettiseen viitekehyykseen ja tutkimukseen. Vilkan (2021) mukaan määrällisessä tutkimuksessa eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa tyypillisimmin aineistonkeruu tapahtuu vakioidulla kyselylomakkeella. Kysely voidaan suorittaa esimerkiksi sähköpostilla, postilla tai puhelimitse. Määrällisessä tutkimuksessa on mahdollista käyttää jo olemassa olevaa tutkimusaineistoa. Tämä tutkimus on tehty laadullisena tutkimuksena.

Tutkimus tehtiin toimeksiantona Kelan työttömyysturvaryhmän Eteläiselle vakuutuspiirille tavoitteena selvittää keinoja konsultaatioringin toiminnan kehittämiseen sekä saaden ja vertaillen työttömyysturvaryhmän ja konsultaatioringin mielteitä konsultaatioringin toiminnasta ja valmentavan työskentelyotteen toteutumisesta konsultaatioringin toiminnassa. Tutkimus tehtiin kahtena erillisenä anonyyminä kyselynä tammikuussa 2022.

5.2 Tutkimukseen liittyvät ongelmat

Tutkimukseen liittyvät kyselyt toteutettiin anonyymisti. Tutkimuksen tavoite oli saada mahdollisimman todenmukaista tutkimusaineistoa, jota hyödynnetään konsultaatioringin toiminnan kehittämiseen. Tämä otettiin huomioon kysymysten asetannassa. Mahdolliset virheet ja totuudettomat vastaukset voivat vääristää aineiston pohjalta saatavia tutkimustuloksia.

Saadaanko vastauksia tarpeeksi riittävän otannan mahdollistamiseksi tutkimuksessa? Onko kysymyksiä määrällisesti ja laadullisesti oikea määrä? Saadaanko tuloksista kartoitettua haluttua vertaistutkimusta? Onko kysymykset laadittu riittävän ymmärrettäviksi?

5.3 Tutkimuksen kyselyt

Laadullinen tutkimus koostuu kahdesta vaiheesta havaintojen pelkistäminen huomioimalla olennainen ja arvoituksen ratkaiseminen ymmärrettävästi tulosten selittäminen viittaamalla teoreettiseen viitekehykseen. Laadullisessa analyysissä aineistoon liittyvien havaintolauseiden avulla muotoillaan ne uudelleen. Laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista olla erillinen aineisto taulukossa muuttujittain. (Alasuutari 2011.)

Tutkimus tehtiin laadullisena tutkimuksena kahtena erillisenä anonyyminä kyselynä, toinen kysely tehtiin työttömyysturvaryhmässä työskenteleville konsultaatioringin palveluita käyttäville 119 etuuskäsittelijälle ja toinen kysely konsultaatioringissä työskenteleville 26 asiantuntijalle. Kyselyt löytyvät opinnäytetyön lopusta; liite 3 työttömyysturvaryhmän kysely ja liite 6 konsultaatioringin kysely. Tutkimuksessa saatiin hyödyllistä tietoa työttömyysturvaryhmän kokemuksista ringin toiminnasta sekä kehityskohteita konsultaatioringin toimintaan ja konsultaatioringin omista kokemuksista ja kehityskohteista. Tutkimus toteutettiin Kelassa digitaalisen tiedonkeruuryhmän kanssa. Tutkimuksessa kummankin ryhmän kyselyyn asetettiin samanlaisia kysymyksiä vertailtavuuden vuoksi. Kummassakin kyselyssä annettiin suurimpaan osaan kysymyksistä vastausvaihtoehdot valmiiksi helpottamaan aineiston analysointia.

Tutkimuksen kyselyt olivat auki 03.01.2022 – 18.01.2022 välisenä aikana. Vastaaminen tapahtui sähköpostitse lähetetyn linkin kautta. Toisella viikolla lähetettiin sähköpostiin muistutus, mikäli linkkiä ei ollut käytetty vastaamiseen. Opinnäytetyön lopusta löytyy tutkimukseen liittyvät saatteet; liite 1 työttömyysturvaryhmän saate ja liite 4 konsultaatioringin saate. Tutkimukseen liittyvät muistutukset; liite 2 työttömyysturvaryhmän muistutus ja liite 5 konsultaatioringin muistutus. Koska kyselylinkki lähetettiin henkilökohtaiseen sähköpostiin, pystyttiin poissulkemaan useampaan kertaan vastaaminen. Tutkimukseen liittyvien kyselyiden sulkeuduttua saatu aineisto toimitettiin analysointia varten opinnäytetyön tekijälle.

Ennen Tutkimukseen liittyvien kyselyiden lähettämistä työttömyysturvaryhmässä ja konsultaatioringissä työskentelevistä koostettu sähköpostiosoitelista tarkastettiin Kelan toimesta ja listasta poistettiin sellaiset työntekijät, joiden työhön kysely ei liittynyt. Tutkimuksen kyselyiden sulkeutumisen jälkeen tietooni tuli yksi tapaus koskien työttömyysturvaryhmää, jossa henkilökohtaiseen sähköpostiin ei ole lähetetty vastauslinkkiä. Yhdessä digitaalisen tiedonkeruuryhmän kanssa pohdittiin, millä tavalla olisi parasta toimia, jotta tutkimuksen anonyymiyys voitiin varmistaa. Koska tutkimukseen liittyvien kyselyiden vastausprosentti oli niin suuri, totesimme, ettei yhden vastauksen lisääminen muuta vastaustuloksia suurelta osin, minkä vuoksi pitäydyttiin saaduissa tuloksissa.

6 Tutkimustulosten analysointi

6.1 Vastausprosentit ja tutkimukseen liittyvät esitykset

Vastausprosentti kummassakin kyselyssä oli reilusti yli puolet. Taulukossa 1 on selvennetty vastanneiden määrää.

Tutkimuksen kyselyt	Työttömyysturvaryhmä	Konsultaatorinki
Lähetettiin	119	26
Vastauksia saatiin	79	22
Vastausprosentti	66	84

Taulukko 1. Tutkimuksen vastausprosentit.

Tutkimuksesta saatujen tulosten pohjalta on tehty Eteläisen vakuutuspiirin työttömyysturvaryhmän esihenkilöille laaja PowerPoint –esitys, mihin on koottu vastaukset huomioituna taustakysymykset muuttujina vertailtaessa kummastakin tutkimukseen liittyvästä kyselystä saatuja tuloksia ja on koottu avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset.

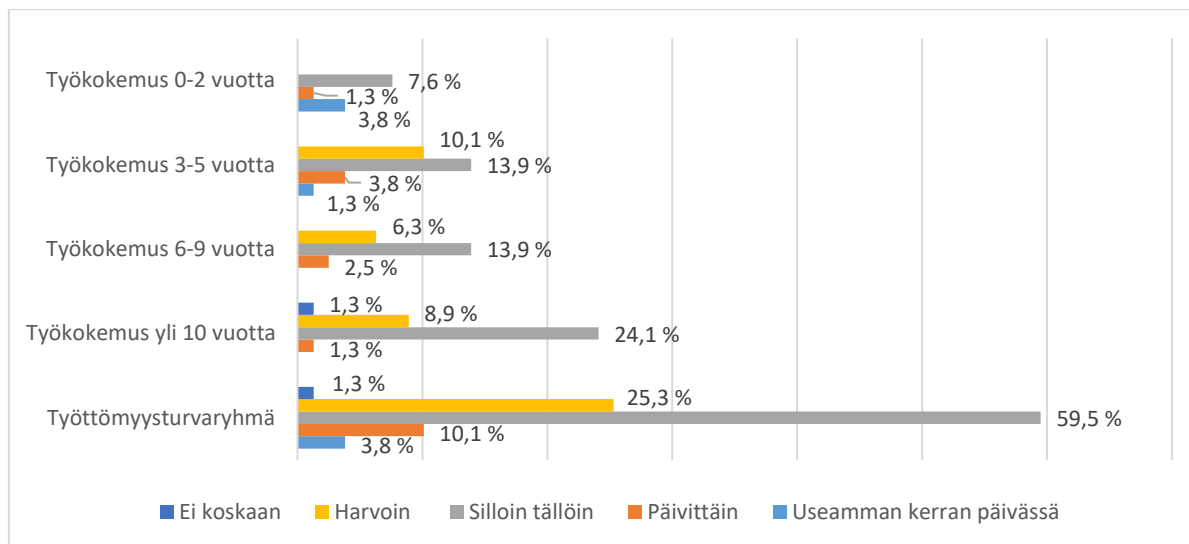
Tutkimustuloksista on pidetty konsultaatoringille heidän näkökulmasta esitys, missä on nostettu esiin tärkeimpiä tutkimuksessa esiin nousseita asioita kummankin kyselyn tuloksista pääpainon ollessa konsultaatoringin tuloksissa. Esityksestä saadun palautteen perusteella tutkimusta on pidetty tärkeänä ja esitystä hyvänä ja mielenkiintoisena.

Tutkimustulokset on myös esitetty Eteläisen työttömyysturvaryhmän esihenkilöille heidän näkökulmasta huomioiden kummankin kyselyn vastaukset nostaen esiin tärkeimpiä kohtia saaduista tuloksista. Esityksestä saatu palaute oli positiivista. Tulokset on esitetty työttömyysturvaryhmälle heidän näkökulmasta huomioiden heille suunnatun tutkimuksen tulokset. Esitystä pidettiin hyvänä ja palaute oli positiivinen. Kaikki edellä mainitut esitykset on pidetty kevään 2022 aikana.

6.2 Tutkimusten tulokset

Osassa kysymyksiin oli mahdollista vastata useampaan vaihtoehtoon, koska on haluttu saada mahdollisimman tarkkaa tietoa aiheeseen liittyen. Tulokset saatiin osasta kysymyksiä niin prosentteina kuin numeerisessa muodossa 1-5. Tulokset on annettu yhden desimaalin tarkkuudella helpottamaan saatujen tulosten vertailua. Pyörityksen vuoksi luvuissa saattaa olla pientä heittoa. Tuloksissa on huomioituna koko työttömyysturvaryhmän tai konsultaatoringin vastaukset, ellei erikseen ole mainittu, että on käytetty muuta muuttujaa.

Soitoista konsultaatorinkiin kaaviossa 1 voidaan päätellä työttömyysturvaryhmän pitävän konsultaatorinkiä työnsä puolesta tarpeellisena, koska melkein 15 prosenttia kokee soittamisen tarpeen olevan jokapäiväistä. Lisäksi yli puolet tarvitsevat apua silloin tällöin. Tarkasteltaessa soittoja työkokemus vuosiin huomataan, että vähemmän työvuosia omaavat tarvitsevat useammin apua kuin jo pidempään etuutta tehneet. Tämä selittyy pääosin sillä, että työvuosien lisääntyessä myös osaaminen ja luottamus omaan tekemiseen lisääntyy.

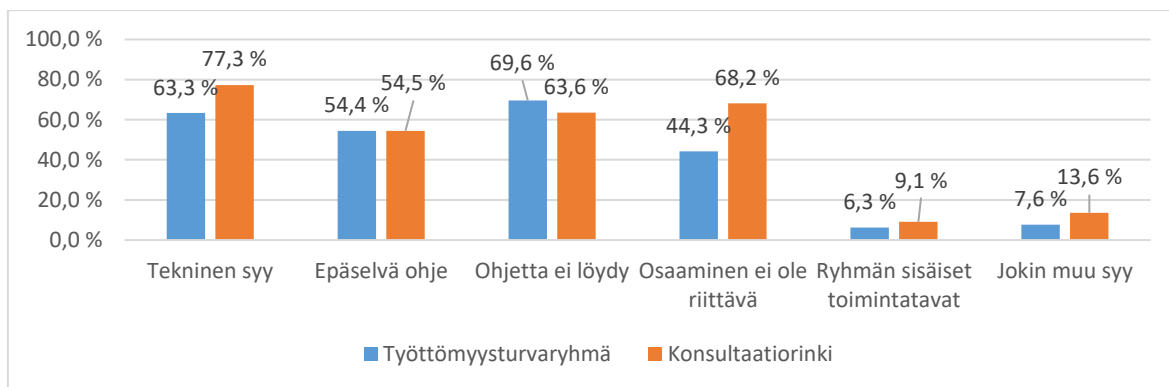


Kaavio 1. Työttömyysturvaryhmän soitot konsultaatorinkiin. Tarkastelu työkokemuksen vaikutus konsultaatorinkiin soittoihin.

Ei koskaan –valintaan vastanneilta kysyttiin syytä, minkä vuoksi konsultaatorinkiin ei soiteta. Suurimmaksi syyksi nousi, ettei katsottu olevan tarvetta soittaa, kun avun saaminen työkaverilta ja yleisimmin oman tiimin sisällä koettiin nopeammaksi ja helpommaksi tavaksi. Syistä nousi esiin myös aiemmin saatu väärä informaatio, minkä vuoksi ei luoteta ringistä saataviin ohjeisiin. On myös koettu oman osaamisen olevan tarpeeksi riittävä ja itse kykeneväinen löytämään työhön liittyvät ohjeet.

Kaaviosta 2 selviää yleisimmät syyt soittoihin konsultaatorinkiin. Kysymykseen vastatessa sai vastaus vaihtoehtoista valita useamman vaihtoehdon, jotta saatiin paremmin selville, mitkä ovat yleisimpiä syitä, eikä yhden vastauksen antamisella haluttu vääristää saatavaa lopputulosta. Kummassakin kyselyssä esiin nousi yleisimmiksi syiksi; tekninen syy ja ohjetta ei löydy. Muuna syynä pidettiin kummankin kyselyn osalta varmistelua työn oikeellisuudesta. Työttömyysturvaryhmässä koettiin myös tarvittavan apua työhön liittyvässä tulkinnaissa sekä harkinnassa.

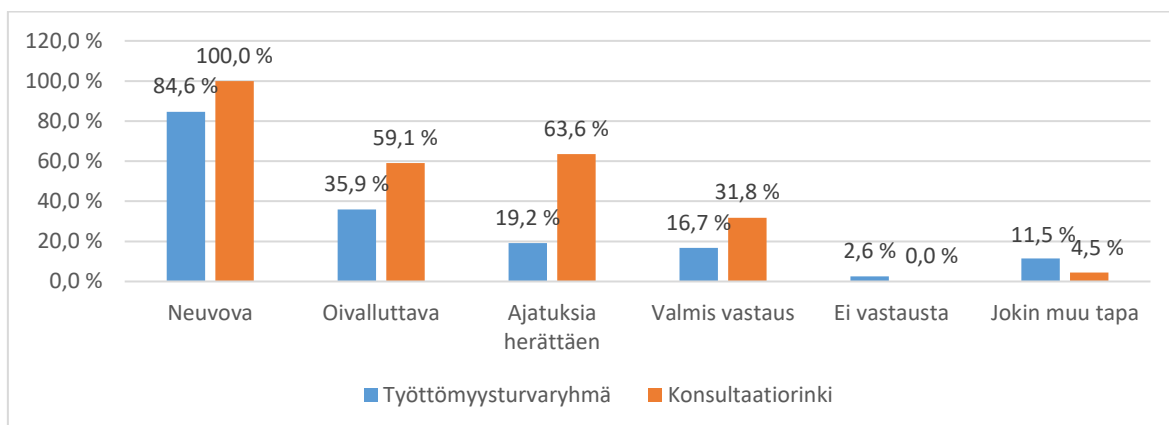
Noin kolmannes 0-2 vuotta työkokemusta omaavilla nousi yleisimmäksi syyksi osaamisen riittämättömyys. Myös konsultaatoringissä 0-2 vuotta työskennelleiden vastauksista nousi teknisen syyn jälkeen osaamisen riittämättömyys yli kolmanneksen vastauksissa.



Kaavio 2. Yleisimmät syyt konsultaatorinkiin soittaessa.

Kysyttäessä konsultaatoringistä saatavasta avusta, oli mahdollista tähänkin kysymykseen vastata useampaan vaihtoehtoon. Kaaviosta 3 selviää, että konsultaatorinkiläiset itse pitivät kaikki annettavaa apua neuvovana, mutta alle 60 % oivalluttavana, mitä pidetään valmentavan työotteen päämääränä; oivalluttaa kysyjää työssään ja antaa lähtökohdat jatkoa silmällä pitäen. Vain noin joka kolmas työttömyysturvaryhmästä koki saatavan avun oivalluttavana, enemmänkin apu koettiin neuvovana.

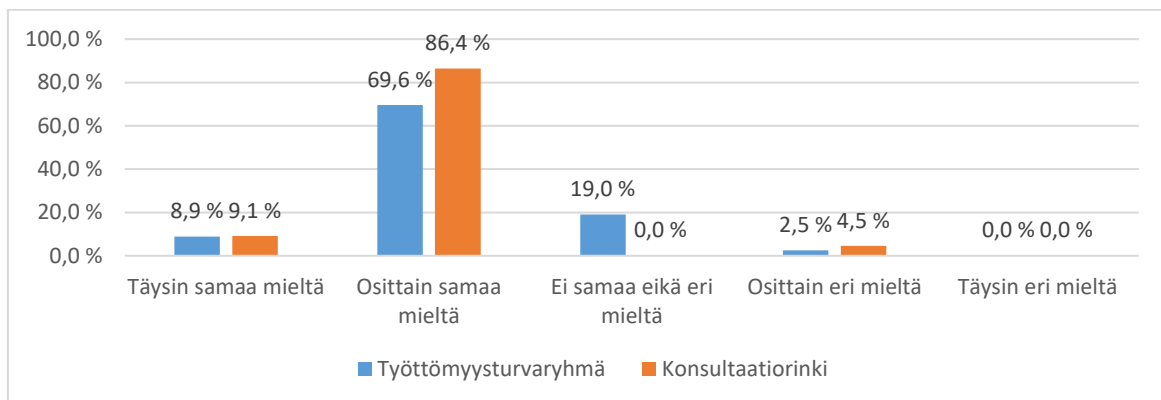
Mitä enemmän vuosia kokemusta konsultaatoringissä työskentelystä, sitä todennäköisemmin vastattiin apua annettavan oivalluttaen. Noin 38 % konsultaatorinkiin silloin tällöin soittavista piti saatavaa apua oivalluttavana. Konsultaatorinkiläisistä noin kolmannes valitsi valmiin vastauksen ja työttömyysturvaryhmästäkin noin joka kuudes. Esimerkiksi teknisiin kysymyksiin ei ole mahdollista antaa kuin valmiita vastauksia. Muista tavoista eniten nousi esiin keskustelevana ja pohtien.



Kaavio 3. Konsultaatoringistä saatava apu koetaan olevan.

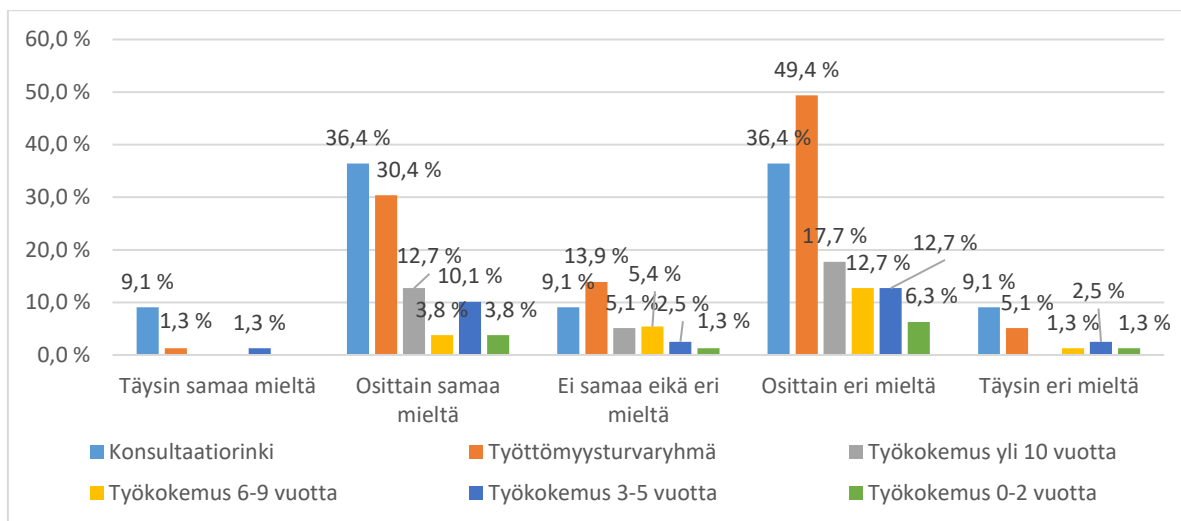
Valmentavan työotteen toteutumisesta oltiin paljon samaa mieltä kummankin kyselyn osalta. Alle 10 % oli täysin sitä mieltä, että valmentava työote toteutuu kuten kaaviosta 4 voidaan todeta. Huomioitavaa on se, että työttömyysturvaryhmästä 19 % ei osannut sanoa mielipidettään asiaan. Konsultaatorinkiin silloin tällöin soittajista 79 % sekä 75 % päivittäin soittajista ja 50% harvoin soittajista oli osittain samaa mieltä valmentavan työotteen toteutumisesta ringin toiminnassa. Konsultaatorinkiläisistä yli 86 prosenttia on osittain samaa mieltä valmentavan työotteen toteutumisesta, kun osittain eri mieltä olevia on yli 4 prosenttia.

Vastauksia vertailtaessa työkokemuksen perusteella jakaantuu vastaukset tasaisemmin. Huomioitavana seikkana voidaan pitää, ettei kummassakaan kyselyssä vastattu täysin eri mieltä kohtaan. Valmentavan työotteen voidaan katsoa osittain toteutuvan konsultaatoringin toiminnassa. Konsultaatoringin vastausten keskiarvo on 4 ja työttömyysturvaryhmän keskiarvo on 3,85.



Kaavio 4. Valmentavan työotteen toteutuminen konsultaatoringin toiminnassa.

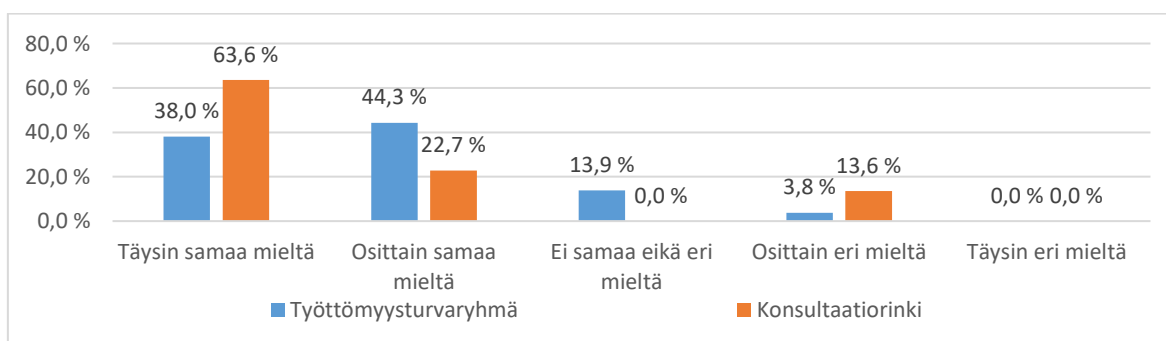
Kaaviossa 5 on kuvattu konsultaatoringin toiminnan kokemista tasalaatuisena. Konsultaatoringiltä kysyttiin; onko ringin palvelu kaikille tasalaatuisia? Työttömyysturvaryhmältä kysyttiin; kysyttäessä eri henkilöiltä konsultaatoringissä ohjeet ja apu ovat yhdenmukaisia. Vastauksissa on hyvin paljon hajontaa ja niistä voidaan todeta, että konsultaatoringin toimintaa ei pidetä täysin tasalaatuisena. Työttömyysturvaryhmästä melkein 50 prosenttia on osittain eri mieltä toiminnan tasalaatuisuudesta. Kummassakin kyselyssä osittain samaa mieltä on yli 30 prosenttia vastaajista. Työttömyysturvaryhmän osalta keskiarvo on 3 ja konsultaatoringin on 2,73.



Kaavio 5. Konsultaatoriringin toiminnan kokeminen tasalaatuisena. Työkokemus työttömyysturvaetuudesta työttömyysturvaryhmän vastauksina.

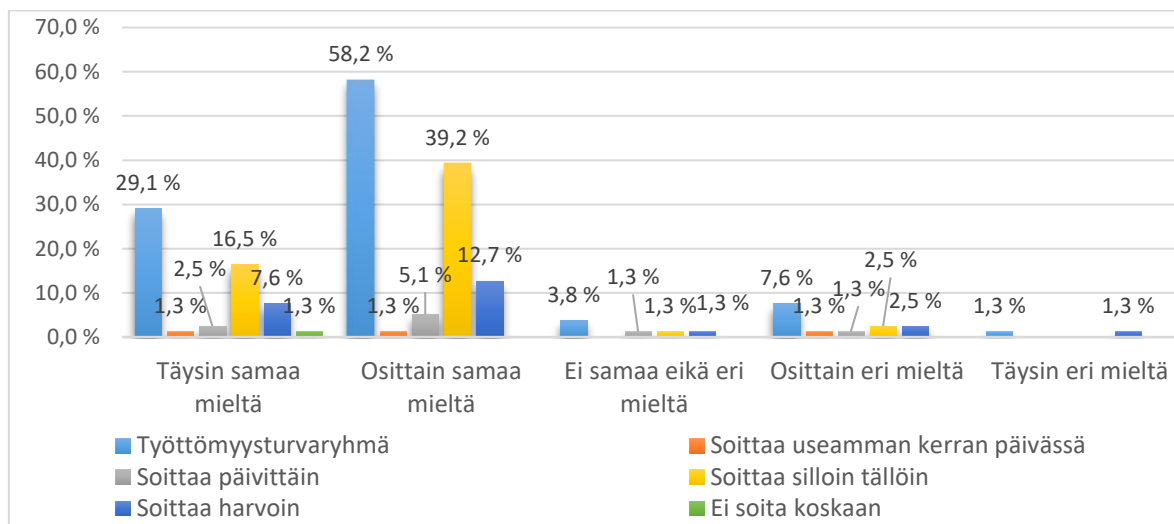
Konsultaatoriringin resurssia pidetään pääosin riittävänä kuten kaaviosta 6 selviää. Kummassakin kyselyssä yli 80 % vastasi pitävänsä resurssia riittävänä tai ollen osittain samaa mieltä asiasta. Konsultaatorinkiläisistä yli 63 % pitää resurssia riittävänä. Työkokemuksen perusteella tehtäessä vertailua kauemmin konsultaatoriringissä työskennelleet pitävät resurssia hyvänä, kun taas vähemmän aikaa työskennelleiden vastauksissa on enemmän hajontaa.

Ringissä 0 – 2 vuotta työskennelleistä melkein 14 prosenttia on osittain eri mieltä resurssin riittävydestä. Huomioitavana seikkana voidaan pitää, ettei kummassakaan kyselyssä vastattu täysin eri mieltä kohtaan. Työttömyysturvaryhmästä yli 13 prosenttia on vastannut ei samaa eikä eri mieltä. Työttömyysturvaryhmän keskiarvo on 4,16 ja konsultaatoriringin keskiarvo 4,36.



Kaavio 6. Konsultaatoriringin resurssi on pääosin riittävä.

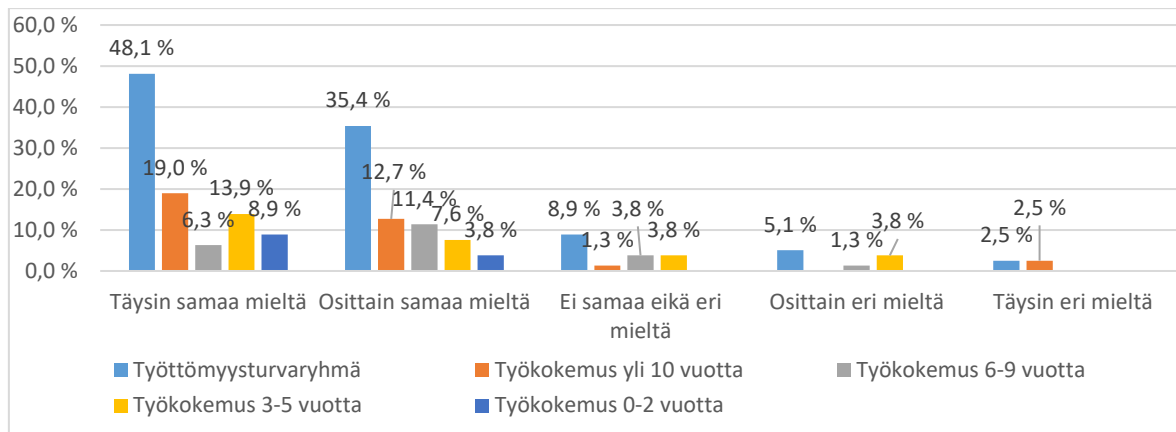
Kaaviosta 7 ilmenee, että työttömyysturvaryhmällä yli 87 prosenttia on osittain tai täysin sitä mieltä, että heillä on valmis vastaus vaihtoehto soitettaessa konsultaatorinkiin, alle 9 prosentin ollessa asiasta osittain tai täysin eri mieltä. Silloin tällöin ringiin soittajista yli 55 prosenttia on täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä, että heillä on valmiiksi vastausvaihtoehto mietittynä. Keskiarvo on 4,06.



Kaavio 7. Työttömyysturvaryhmällä valmis vastaus mietittynä soitettaessa konsultaatorinkiin.

Konsultaatoringistä saatuihin ohjeisiin luotti osittain tai täysin yli 92 prosenttia, alle 4 prosentin ollessa osittain tai eri mieltä. Silloin tällöin ja harvoin konsultaatorinkiin soittajista vastauksissa oli enemmän hajontaa. Useamman kerran päivässä tai päivittäin soittavat luottivat osittain tai täysin saamiinsa ohjeisiin. Mitä enemmän työkokemusta sen enemmän hajontaa vastauksissa ja vähemmän työkokemusta sitä enemmän luotetaan saatuihin ohjeisiin. Keskiarvo on 4,32.

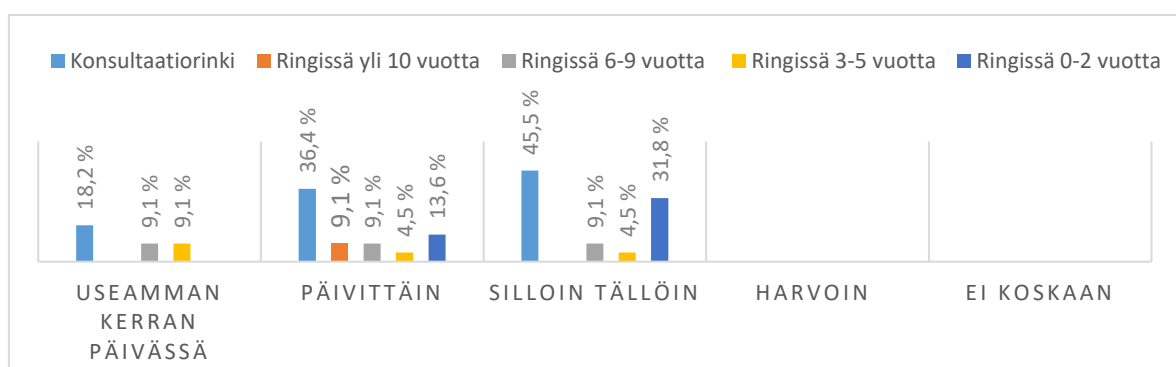
Kaaviosta 8 huomataan, että konsultaatorinki on tärkeä osa oman osaamisen ylläpitämistä ja osaamisen kehittymistä. Yli 80 prosenttia kokee konsultaatoringillä olevan merkitystä osaamisen kasvattamiseen ja ylläpitämiseen, alle 8 prosentin ollessa asiasta osittain tai täysin eri mieltä. Vähemmän työkokemusta omaavat pitävät ringin merkitystä merkittävämpänä osaamisen kasvattamisessa, kuin enemmän työkokemusta omaavat, joiden vastauksissa on enemmän hajontaa. Vastaajista konsultaatorinkiin enemmän soittavat pitävät ringillä olevan enemmän merkitystä osaamisen kasvattamiseen ja ylläpitämiseen. Keskiarvo on 4,22.



Kaavio 8. Konsultaatioringin merkitys oman osaamisen kasvattamiseen ja ylläpitämiseen.

Kaaviosta 9 selviää, että konsultaatiorinkiläisistä yli 50 prosentilta pyydetään rinkityön ulkopuolella apua päivittäin tai useamman kerran päivässä ja alle 46 prosentti kokee apua pyydettävän silloin tällöin. Huomattavaa on, ettei harvoin tai ei koskaan kohtiin vastattu ollenkaan. Työkokemuksen perusteella vertailtaessa enemmän työkokemusta omaavilta kysyllään useammin. Yleisin syy avun pyyntöön tulee tiimien sisällä varmistellen tutulta tiimikaverilta nopeaa tai tyhmältä tuntuvaa kysymystä. Myös yrittäjä tai erityistason töihin liittyvistä asioista kysytään tiimin sisällä asiantuntijalta apua tai halutaan varmistella samassa tiimissä työskentelevältä konsultaatiorinkiläiseltä, onko toiselta rinkiläiseltä konsultaatioringistä saatu neuvo oikein.

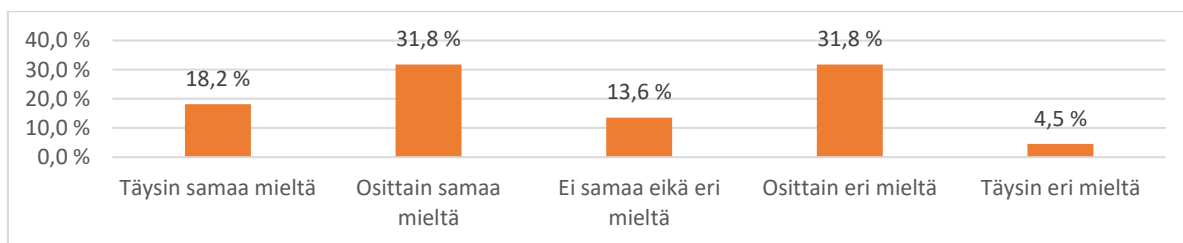
Toiseksi yleisimmäksi syyksi koetaan ringin ruuhka-aikana, ettei haluta jonottaa sen vuoksi, että varmistettaisiin nopealta tai tyhmältä tuntuvaa kysymys. Tässä kohtaa pidetään vaivattomampana kysyä suoraan oman tiimin sisällä konsultaatioringissä työskentelevältä työkaaverilta. Apua kysytään myös, kun halutaan saada työ tehtyä saman päivän aikana, ettei tarvitse odottaa seuraavaan kertaan, kun ringi taas olisi auki seuraavana päivänä tai vasta seuraavalla viikolla. Perusteluna kerrotaan yleisesti sovitun, että tiimin sisällä työkavereiden osaamista saa hyödyntää ja tämä on noussut syyksi kysyä asiantuntijalta tiimin sisällä apua.



Kaavio 9. Konsultaatiorinkiläisiltä rinkityön ulkopuolella pyydettyä apua.

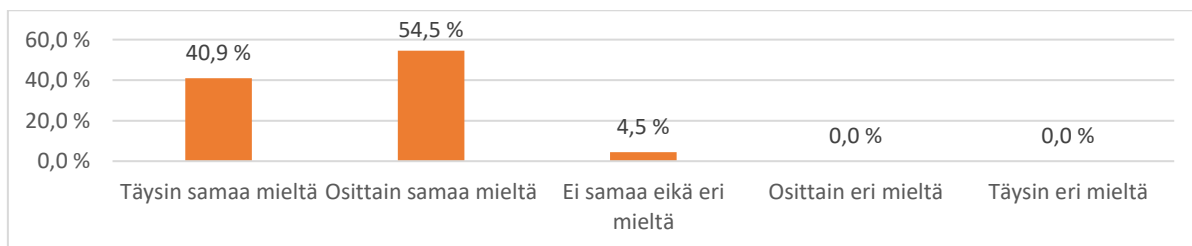
Konsultaatorinkiläisistä yli 86 % on osittain tai samaa mieltä, että heidän välinen yhteistyö toimii, osittain eri mieltä on alle 14 %. Uudet ja ajankohtaiset ohjeet ringin kesken jaetaan yli 36 % mielestä, myös yli 36 % on osittain samaa mieltä. Noin 18 % ollessa osittain eri mieltä ohjeiden jakamisesta. Työkokemuksen perusteella vertailtaessa vastaukset jakautuvat kummassakin kysymyksessä tasaisesti.

Työn teon ohessa osaamisen ylläpitäminen ja uuden oppiminen saattavat olla haasteellista. Kuten kaaviosta 10 ilmenee, että konsultaatorinkiläisistä hieman alle puolet on osittain tai täysin sitä mieltä, että heillä on riittävästi aikaa osaamisen ylläpitämiseen. Alle viiden prosentin mielestä aikaa ei ole riittävästi ja vähän alle 32 % on osittain samaa mieltä ajan riittämättömyydestä osaamisen ylläpitämisessä. Enemmän työkokemusta omaavat pitävät aikaa riittävänä osaamisen ylläpitämiseen, kun taas vähemmän työkokemusta omaavista suurin osa pitää aikaa riittämättömänä.



Kaavio 10. Osaamisen ylläpitämiseen on riittävästi aikaa.

Kaaviosta 11 nähdään konsultaatorinkiläisten olevan itse vahvasti sitä mieltä, että he kokevat vireystilansa hyväksi yli 95 % ollessa täysin tai osittain samaa mieltä asiasta. Huomioitavaa, ettei osittain eri mieltä tai täysin eri mieltä kohtaan ole vastattu ollenkaan. Keskiarvo on 4,36.



Kaavio 11. Konsultaatoriringissä työskennellessä vireystila koetaan hyväksi.

Konsultaatorinkityössä annettujen neuvojen ja ohjeiden paikkansapitävyyttä ringissä työskentelevät varmistavat tekemällä etuustyötä monipuolisesti, lukemalla ohjeita ja osallistumalla työnantajan pitämiin koulutusvartteihin. Osa seuraa myös mediaa ja keskustelee kollegan kanssa esimerkiksi tulkinnasta.

Viimeisenä kohtana kyselyissä sai esittää kehitysehdotuksia ja mietteitä konsultaatioringin toiminnasta. Vastauksia tuli paljon. Konsultaatiorinkiläiset halusivat yhteisiä palavereja useammin, jotta aikaa yhteiselle keskustelulle ja pohdinnalle on riittävästi. Etenkin uusien ohjeiden ja muutosten yhteydessä haluttiin yhteinen palaveri, jotta rinkiläisillä on keskenään yhteinen näkemys asiasta ja neuvonta on myös yhdenmukaista.

Osa konsultaatiorinkiläisistä haluaa rinkivuoroja useammin osa taas harvemmin, jotta myös muulle työlle jää aikaa ja koetaan myös tiheään tehtävien rinkivuorojen ottavan voimille. Aukioloaikaa halutaan supistaa. Vastaajia halutaan lisää, koska koetaan tauottoman vastaamisen olevan tehotonta ja neuvonnan laadun kärsivän. Ringin vetäjäksi halutaan etuutta osaava ja toivotaan myös enemmän toiminnan koordinoimista sekä koollekutsujan tehtävien selkeyttämistä. Uusille etuuden pariin tuleville ehdotettiin mentoria, jotta perehdytys etuuteen on parempi.

Työttömyysturvaryhmän mielestä aukioloaikoja tulee laajentaa esimerkiksi klo 9-15, tällä varmistetaan, ettei päätöksenteko viivästy. Toivottiin avun tulevan yhteisen pohdinnan kautta varsinkin, jos tapauksen on mahdollista ratkaista useammalla eri tavalla. Työttömyysturvaryhmästä ehdotettiin etuudessa tapahtuvien muutosten yhteydessä ringin resurssein lisäämistä. Esimerkiksi korona-ajan alussa lomautetut sekä uudet ohjeet aiheuttivat haasteita työskentelyyn ja soitot ringiin lisääntyivät. Useampi vastaaja takaa työskentelyn sujuvuuden ja yhdenmukaisen palvelun.

Ehdotettiin myös erillistä tiedostoa, mihin kerättäisiin konsultaatioringistä usein kysyttyjä asioita/tapauksia, jotta samoista asioista ei tarvitsisi kysyä useampaan kertaan. Konsultaatiorinkiin haluttiin henkilöitä, joilla on aidosti halu auttaa ja neuvoa, eikä valintaa tulisi tehdä pelkästään sen vuoksi, että on haettu ringiin. Myös syvempää osaamista omaavia vastaajia kaivattiin ringiin työskentelemään. Työttömyysturvaryhmässä pääsääntöisesti oltiin tyytyväisiä ringin toiminnasta ja palvelua pidettiin ystävällisenä, kärsivällisenä, ja iloisena.

Konsultaatiorinkiläisten mielestä ringin yhteistyö toimii hyvin; yhdessä hoidetaan haastavat työt, hiljaista tietoa jaetaan, ringissä työskennellään soittajia ja kollegoita varten. Suoraa vastausta pidettiin välttämättömänä välillä sekä toimintatapoja ei pidetä aina yhtenäisenä, minkä vuoksi väärää tietoa on mahdollista saada ringistä. Vastausajan katsotaan olevan hyvä ja muullekin työlle jää aikaa rinkityön ulkopuolella. Koetaan auttamisen olevan riippuvainen soittajan osaamisen tasosta. Halutaan myös muistuttaa, ettei konsultaatiorinki ole tietopankki, ohjeita tulee myös itse etsiä. Ideaalina tilanteena pidetään tilannetta, missä ollaan vuorovaikutuksessa ja keskustellen soittajan kanssa.

Työttömyysturvaryhmän mielestä auttamisen taso vaihtelee; ringin tyyli auttaa on rauhallinen ja selittävä sekä sieltä saa hyviä neuvoja. Konsultaatorinkiläisiä halutaan kiittää hyvästä työstä. Ringistä apua saa yhdessä pohtien ja vahvistusta saaden omaan tulkintaan. Koetaan työhyvinvointia lisäävänä, kun on paikka, mistä saa apua eikä tarvitse olla yksin tapauksen kanssa. Ei haluta soittosääntöjä konsultaatorinkiin soitettaessa, vaan toivotaan pysyvän matalankynnyksen rinkiä, mihin on helppo soittaa ja saada apua. Toivotaan, ettei soittajaa tuomita sekä ollaan huolestuneita uskaltaako soittaa, riippuen siitä kuka konsultaatioringissä työvuorossa. Koetaan, ettei ole kannustavaa soittaa jatkossa, jos kuulee jo äänestä, ettei esitetty kysymys ole toivottu. Koetaan rinkeläisillä olevan kiire, minkä vuoksi kysymyksiin ei keskitytä kunnolla ja neuvonta on hätäistä. Toivottiin ohjeita samaan paikkaan. Todettiin olevan paljon tietoa ja toimintatapoja, mistä ei ole kirjallista ohjetta olemassa.

7 Pohdintaa

7.1 Pohdintaa tutkimuksesta

Tutkimuksessa esitettyjä kysymyksiä oli riittävä määrä ja tutkimuksessa oli mukana myös avoimia kysymyksiä. Tutkimuksen kysymyksiä oli laadullisesti sopiva määrä, koska tutkimuksen tuloksista on saatu haluttua tietoa. Vertaistutkimusta on pystytty tekemään ja kummastakin tutkimukseen liittyvästä kyselystä on saatu osittain myös samankaltaisia vastauksia.

Tutkimuksesta saadun palautteen perusteella voidaan todeta, että aihetta ja ylipäättään sitä, että asiaa on tutkittu ja työntekijöiltä asiaan mielipidettä kysytty, on pidetty erittäin tärkeänä asiana konsultaatioringin kehittämisen ja toiminnan eteenpäin viemisen kannalta.

Konsultaatioringissä työskentelevät ovat työttömyysturva-asioiden todellisia asiantuntijoita. Heille on työskentelyvuosien aikana kertynyt todella paljon kokemusta ja osaaminen on kehittynyt erilaisten tapausten käsittelystä. Työtehtävien laajentuminen on myös syventänyt osaamista työttömyysetuudesta entisestään. Työstä selviytyminen vaatii oman osaamisen tunnistamista ja tarpeen vaatiessa uuden oppimista, osaamisen ja omien tietojen päivittämistä ajan tasalle sekä hyviä vuorovaikutustaitoja. Oppimisen ollessa elinikäinen prosessi.

Joka päivä opitaan uutta, on se sitten kirjasta tai lehdestä luettua, radiosta kuunneltua, televisiosta katseltua tai kuunneltua, kavereiden kanssa keskusteltua tai töissä työtä tehdessä. Positiivinen asenne ja halukkuus uuteen edesauttavat oppimista. Työntekijä löytää sisäisen motivaation kannustavassa ja turvallisessa työympäristössä. Uuden oppiminen ja osaamisen kehittyminen lisäävät motivaatiota. Valmentavalla työotteella oivalluttaen luovuus ja sitoutuminen yritykseen kasvavat. Yritys hyötyy sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden vähentyessä.

Kelassa työskentelymallina pyritään hoitamaan asiakkaan asiat kerralla kuntoon, missä apuna on verkostoituminen muiden etuuksien asiantuntijoiden kanssa sekä oman osaamisen kehittäminen niin muista etuuksista kuin asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamisesta. Aina ei ole mahdollista toteuttaa mallia, koska töiden esimerkiksi odottaessa TE-toimiston työvoimapolitiittista lausuntoa, hakemukseen vaadittavia liitteitä tai muita lisäselvityksiä ei päätöstä ole mahdollista antaa.

Aikaisemmin ohjeiden löytäminen useasta eri paikasta vaikeutti työn tekemistä. Epäselvyyttä aiheutti myös, mistä löytää ajantasainen tieto ja ohje. Kehitystä tämän suhteen Kelassa on tapahtunut. Toukokuussa 2022 on avattu Kelan sisäiseen käyttöön tarkoitettu työt-

tömyysturvan valtakunnallinen sivusto, mistä löytyy kootusti kaikki työttömyysturvaa koskevat ohjeet ja ohjeistukset. Sivustoa ylläpitää Kelan osaamiskeskus, joka vastaa lakien tulkinnoista ja ohjeiden laatimisesta etuuteen liittyen. Tämä helpottaa työn tekemistä, koska ohjeet löytyvät samalta sivustolta ja osaamiskeskuksen on helppo päivittää ohjeet ajantasalle kaikkien työttömyysetuutta käsittelevien saataville.

Pitkään työskennelleille on kertynyt ns. hiljaista tietoa, mitä ei löydy mistään ohjeista tai koulutusmateriaaleista. Millä tavalla varmistua, ettei tämä hiljainen tieto katoa esimerkiksi työntekijän vaihtaessa työpaikkaa tai jäädessä eläkkeelle? Millä tavalla varmistetaan hiljaisen tiedon välittyminen myös muille? Yleisimmin hiljainen tieto kohdistuu tietotekniikkaan liittyvään osaamiseen ja näin ollen työttömyysturvassa tekniseen osaamiseen, mistä löytyy vain vähän kirjallista ohjeistusta.

7.2 Pohdintaa tutkimuksen tuloksista

Työttömyysturvaryhmän soitoissa konsultaatorinkiin huomataan vastauksista selkeästi, mitä vähemmän työkokemusta on, sitä enemmän tehdään soittoja ja kysytään apua. Sama huomataan tuloksista myös toisinpäin, mitä enemmän työkokemusta sitä vähemmän soittoja. Työkokemuksen myötä osaaminen, tietous etuudesta ja luottamus omaan tekemiseen kasvaa, eikä enää koeta tarvetta kysyä neuvoa ja varmistella omaa tekemistä.

On myös työntekijöitä, jotka eivät koe tarpeelliseksi soittaa konsultaatorinkiin tai konsultaatorinkiin soittaminen mietityttää. Turvallisessa ja luottavaisessa työympäristössä uskallus kasvaa ja myös virheiden myöntäminen helpottuu. Asiakaslähtöisesti ajatellen päätösten ollessa oikein, kaikki hyötyvät. Asiakas saa oikeanlaisen päätöksen, konsultaatorinkiin soittaja oppii ja kehittää osaamistaan sekä konsultaatorinkiläinen pääsee hyödyntämään valmentavaa työotetta keskustellen ja oivalluttaen sekä mahdollisesti itse oppien uutta ja kehittäen osaamistaan. Yritys hyötyy resurssien ollessa oikein ja työntekijät kehittyvät, minkä seurauksena toiminta tehostuu.

Ruuhka-ajat esimerkiksi lounasaika tai muutostilanteet saattavat aiheuttaa jonoja konsultaatorinkiin. Samanaikaisesti soitettuja useampia pidempiä puheluita tai enemmän aikaa vaativat selvitykset saattavat aiheuttaa ruuhkaa. Jos konsultaatorinkiin soitettavia puheluita on mahdollista seurata ja jonojen syntyessä lisätä vastaajien resurssia, auttaisi se tällaisina ruuhka-aikoina.

Konsultaatoringin vastauksissa valmentavan työotteen toteutumisesta keskiarvo nousi 4:än. Yli 86 prosenttia on osittain samaa mieltä, myös osittain eri mieltä on vastattu ja alle kymmenen prosenttia oli täysin samaa mieltä. Voisiko yhtenä syynä olla esimerkiksi, kun

kysytään teknisiin ongelmiin liittyen, ei vastausta ole mahdollista antaa valmentavan työotteen avulla, vaan vastaus annetaan pääsääntöisesti valmiina vastauksena. Onko tämä vaikuttanut vastauksiin, ettei olla koettu valmentavan työotteen toteutuvan kaikissa tilanteissa, koska osassa tapauksista joutuu pakostakin antamaan suoran vastauksen? Työttömyysturvaryhmän osalta 19 % on vastannut ei samaa eikä eri mieltä. Onko kaikilla työttömyysturvaryhmässä työskentelevillä selvää, mitä tarkoittaa valmentava työote? Mikäli valmentava työote käsitteenä olisi tuttu, olisi helpompi suhtautua konsultaatorinkiin tehtyihin soittoihin oman osaamisen kehittämisenä ja keskustelun tarkoituksen oivalluttavana.

Kuten aiemmin todettu valmentavaan työotteeseen liittyy vahvasti oivalluttaminen. Halutaan oivalluttaa kysyjä ajattelemaan itse ja pyrkimyksenä löytää vastaus tai pääsy lopputulokseen, jotta jatkossa kysyjän olisi mahdollista omin avuin päästä haluttuun lopputulokseen. Työttömyysturvaryhmästä noin 36 % on valinnut oivalluttavan. Konsultaatorinkiläisistä lähes 60 % oli valinnut oivalluttavan. Mitä enemmän vuosia kokemusta konsultaatoringissä työskentelystä, sitä todennäköisemmin vastattiin apua annettavan oivalluttaen. Enemmän työkokemusta omaavat ovat ottaneet rutiininomaiseksi valmentavan työotteen hyödyntämisen työssään ja vähemmän työkokemusta ringistä omaavilla valmentavan työotteen mukainen työskentely saattaa olla vielä aluillaan.

Valmiiseen vastaukseen konsultaatorinkiläisistä oli vastannut yli 30 prosenttia. Teknisiä kysymyksiä kysyttäessä oivalluttaminen on hyvin hankalaa ja todennäköisempää on saada valmis vastaus. Kummassakin kyselyssä tekninen syy on yleisimpiä syitä, minkä vuoksi ringiin soitetaan. Vaikuttaako asiaan myös, jos soittajalla ei ole etuudesta vielä suurempaa osaamista, syntyykö keskustelua vai onko helpompi antaa suora vastaus? Osaamisen karttumisen myötä myös keskustelu etuudesta syvenee ja monipuolistuu, minkä seurauksena oivalluttaminen helpottuu.

Kysyttäessä konsultaatoringin toiminnan tasalaatuisuudesta kaikille, on vastauksissa paljon hajontaa ja keskiarvo konsultaatoringin kyselyssä on 3 ja työttömyysturvaryhmän kyselyssä 2,73. Kun saatava apu ei ole yhdenmukainen, aiheuttaa se mahdollisesti väärän tiedon leviämistä, hämmennystä ja luottamuspulaa. Tämä saattaa näyttäytyä asiakkaisiin päin erilaisina päätöksinä. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että kaikilla konsultaatoringissä työskentelevillä on samanlainen käsitys ja ymmärrys ohjeista, mikä takaa tasalaatuisen palvelun ja luottamuksen lisääntymisenä konsultaatoringistä saatavaan palveluun.

Konsultaatoringin resurssia pidettiin pääosin riittävänä. Kauemmin ringissä työskennelleet pitivät resurssia hyvänä, kun taas vähemmän aikaa ringissä työskennelleiden vastaukset hajaantuivat enemmän. Ringissä 0-2 vuotta työskennelleistä 14 % on osittain eri mieltä re-

surssin riittävydestä. Onko pidempään ringissä työskennelleet mahdollisesti tottuneet tilanteeseen ja sen vuoksi pitävät resurssia hyvänä? Hoituuko heiltä tapausten käsittely puhelimitse rutiinilla nopeammin, kuin vähemmän aikaa ringissä olleilla? Haluavatko vähemmän aikaa ringissä olleet kartoittaa tapauksen taustoja enemmän ja riittääkö kokeneemmille vähempi tieto päästä perille tapauksesta? Näillä on varmasti vaikutusta. Enemmän aikaa ringissä olleilla on tullut oma rutiininsa, millä tavalla toimia ja havainnoida soittajan tapausta. Soittajat ovat osittain tuttuja ja myös heidän tapausten esittelytyyli on tuttu. Kun taas vähemmän aikaa ringissä olleilla työ ei välttämättä ole vielä täysin samalla tavalla rutinoitunut, kuin enemmän aikaa ringissä oleilla.

Työttömyysturvaryhmästä suurin osa on sitä mieltä, että heillä on valmis vastaus vaihtoehto mietittynä soitettaessa konsultaatorinkiin. Tapausta on hyvä pohdiskella myös itse ja miettiä, mitä vaihtoehtoja tapauksen ratkaisemiseen on. Keskustellen vuorovaikutuksessa konsultaatorinkiläisen kanssa auttaa vahvistamaan omia ajatuksia tai oivalluttaa toisenlaiseen lopputulokseen.

Työttömyysturvaryhmäläisten luottamus ringistä saatuihin ohjeisiin nousi keskiarvoon 4,32. Työkokemusta 0-2 vuotta omaavat vastasivat kohtiin täysin samaa mieltä ja osittain samaa mieltä. Työkokemuksen ollessa vielä vähäistä, ei osaaminenkaan ole ehtinyt vielä laajentua ja syventyä tarpeeksi. Työkokemuksen karttuessa myös erilaisten tapausten käsittely lisääntyy ja oma osaaminen kasvaa. Kun taas luontevasti enemmän työkokemusta omaavilla on kertynyt enemmän osaamista ja kokemusta erilaisista tapauksista, mitä on työtä tehdessä tullut vastaan. Osaamisen kehittymisen myötä ymmärrys etuudesta kasvaa ja pystytään huomaamaan, mikäli saadaan virheellistä tietoa. Kaikkien kehittymisen kannalta tärkeää on antaa palautetta, jotta virheellinen tieto ei leviä laajemmalle.

Konsultaatorinkiä pidetään tärkeänä osana omaa osaamista ja osaamisen kehittymistä. Vähemmän työkokemusta omaavat kokevat ringillä olevan enemmän merkitystä osaamisen kasvattamiseen. Enemmän ringiin soittavatkin kokevat ringin merkitykselliseksi omaan osaamiseen ja sen kehittymiseen. Jos osaaminen on vankalla pohjalla, ei ole tarvetta soittaa. Jos taas osaaminen ei ole riittävää, koetaan tarvetta soittaa, minkä myötä osaaminen ja tietous kasvavat. Kun osaamisen ylläpitämiselle on riittävästi aikaa, ajankohtaiset ja uudet ohjeet jaetaan kaikille, paranee niin konsultaatoringistä saatu palvelu, kuin myös luottamus saatavilla olevaan apuun palvelun ollessa tasalaatuisempaa.

Konsultaatorinkiläisiltä kysyttäessä pyydetäänkö heiltä apua rinkityön ulkopuolella vastauksia kohtiin harvoin tai ei koskaan ei tullut yhtään. On yllättävää, kuinka paljon heiltä kysytään apua myös rinkityön ulkopuolella. Millä tavalla he itse ajattelevat yhteydenotoista? Jos yh-

teydenotot katsotaan omaan työhön kuuluvana ja itselle hyödyllisenä osaamisen lisääntymisenä ja kehittymisenä, ei niitä varmaankaan pidetä kuormittavina. Mikäli yhteydenotot koetaan haitaksi muulle työnteolle, koetaan ne todennäköisesti myös kuormittavina. Työttömyysturvaryhmällä on luottamusta enemmän työkokemusta omaaviin, koska he tuloksien perusteella saavat enemmän yhteydenottoja ja avunpyyntöjä rinkityön ulkopuolella. Koetaan, että enemmän työkokemusta omaavalla, on enemmän osaamista. Uusien ohjeiden ja työhön liittyvän tiedon jakaminen kaikille rinkiläisille samanaikaisesti sekä osaamisen kehittämiseen panostaminen auttaa jakamaan kyselyitä sekä kasvattaa luottamusta tasaisemmin kaikille rinkityötä tekeville.

Noin joka viides rinkityötä tekevä oli eri mieltä ajankohtaisten ja uusien ohjeiden jakamisesta kaikille rinkiläisille. Mikäli osaamisen ylläpitämiselle olisi enemmän aikaa ja ohjeet jaettaisiin kaikille tasapuolisesti, näyttäytyisi se palvelun laadun paranemisena. Mikä taas nostaisi ryhmän luottamusta ringistä saatavaan apuun ja palvelu olisi tasalaatuisempaa. Kokeneemilta kysytään enemmän rinkityön ulkopuolella apua, palvelun laadun paraneminen ja tasalaatuisuus vaikuttaisivat myös tähän ja luottamus kokemattomampiin rinkiläisiin kasvaa sekä jatkossa kyselyt jakaantuisivat tasaisemmin eikä kuormittaisi tiettyjä henkilöitä.

Konsultaatorinkiläisistä enemmän työkokemusta omaavat kokevat aikaa olevan riittävästi oman osaamisen ylläpitämisen ja vähemmän työkokemusta omaavat kokevat, ettei aikaa ole riittävästi. Enemmän työkokemusta omaaville on kertynyt mitä todennäköisemmin enemmän osaamista ja tietoa, kuin vähemmän työkokemusta omaaville, minkä vuoksi osaamisen ylläpitäminen ei vaadi niin paljoa aikaa. Olisiko konsultaatorinkityötä aloitettaessa hyvä keskittää enemmän aikaa osaamisen kehittämiseen ja oman etuuden tietouden lisäämiseen, jotta alusta lähtien saisi vankan pohjan ja perustan rinkityöskentelyyn? Etuuden osaamisen ollessa hyvä, osaamisen syventäminen helpottuu ja osaamisen ylläpitämiseen tarvittava aika lyhenee. Oma osaamista ei pidä myöskään pitää itsestään selvyytenä, vaan on hyvä kerrata asioita, jotta ne pysyvät paremmin mielessä. Varsinkin ohjeiden päivittymisen yhteydessä, on hyvä käyttää aikaa uusiin ohjeisiin tutustumiseen, jotta vanhaa tietoa ei sekoiteta uuteen päivitettyyn tietoon.

Kummassakin kyselyssä esiin tulleet uusien ohjeiden, lakimuutosten tai tulkintojen kohdalla halutut muutokset ringin toiminnassa; rinkiläiset itse haluavat palaveria tulkinnan ja ohjeiden yhdenmukaistamiseksi ja työttömyysturvaryhmä haluaa resurssien lisäämistä näihin kohtiin. Kummatkin muutokset tukevat toisiaan, koska ohjeiden ja tulkintojen yhdenmukainen neuvonta auttaa jakamaan samanlaista apua koko työttömyysturvaryhmälle ja resurssien kasvattaminen auttaa saamaan tämän viestin myös perille asti. Vaarana on, että puheluiden ruuhkautuessa, ei jakseta jonottaa ja odottaa vuoroa, vaan tulkitaan itse ohjeita ja

tehdään tulkinta mahdollisesti väärin. Minkä seurauksena asiakas saa vääränlaisen päätöksen. Ringin aukioloaikojen laajentamisella saadaan palveltua asiakkaita paremmin ja tehokkaammin. Päätöksentekoa ei tarvitse odottaa seuraavaan päivään tai mahdollisesti viikonlopun yli.

Rinkiläisten määrää nostamalla vastaajia olisi resurssissa enemmän ja rinkivuoroja mahdollisesti harvemmin, jolloin aikaa jää myös muulle työlle sekä oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Erilaista syvällisempää osaamista omaavia niin sanottujen erityistason töiden tekijöitä on paljon työttömyysturvaryhmässä ja ohjeistuksessa onkin pyyntö olla yhteydessä suoraan tällaiseen osaajaan. Tällä tavalla ringissä työskentelevillä ei tarvitse olla erityistason töiden osaamista etuudesta. Toki, mitä enemmän osaamista ja tietotaitoa, sitä enemmän on mahdollista auttaa useampaa soittajaa ja erilaisissa tapauksissa.

Hyvin tärkeä osa konsultaatioringin työssä on olla valppaana ja nopeasti vaihtuvissa tilanteissa pysyä kartalla, mistä tapauksessa on kyse ja mitä tulee ottaa huomioon. Onko soittaja osannut huomioida kaikki tarvittavat ja kertonut kaikki asiat tapaukseen liittyen, mitä tulee ratkaisua antaessa ottaa huomioon? Kiireisimpinä aikoina puheluita tulee paljon, on huomioitava, ettei tapaukset ja tapaukseen vaikuttavat asiat mene sekaisin. Tässä suurta roolia näyttölee oma jaksaminen ja vireystila.

Yhtenä kehitysehdotuksena oli erillisen tiedoston keräämistä usein kysytyistä asioista/tapauksista. Tämä voi olla haastava, koska tapaukset harvoin ovat samanlaisia ja pienikin asia voi muuttaa lopputuloksen täysin toisenlaiseksi. Toki niin sanotuista perustapauksista tämänkaltainen tiedosto tukee hyvin työn tekemistä ottaen huomioon käsiteltävien tapauksien erilaisuus.

Pääsääntöisesti konsultaatioringin toimintaan ja sieltä saatuun apuun oltiin tyytyväisiä. Konsultaatiorinkiläiset itsekkin olivat tyytyväisiä rinkiläisten väliseen yhteistyöhön. Haastavissa töissä on mahdollista pyytää ringin sisällä apua kollegalta ja yhdessä keskustellen miettiä lopputulosta. Rinkiläisten jakaessa hiljaista tietoa keskenään, siirtyy se myös sinne soittaville tietoon ja jakaantuu näin yrityksen sisällä laajemmalle.

8 Muutokset tutkimuksen teon jälkeen

8.1 Muutokset konsultaatioringin toiminnassa

Vuoden 2024 alusta tapahtunut organisaatiomuutos Kelassa aiheutti muutoksen myös konsultaatioringin toiminnassa, sen päättyessä sellaisena kuin se on ollut vuoden 2023 loppuun asti. Organisaatiomuutoksen yhteydessä vakuutuspiirit jäivät historiaan ja työttömyysturvan keskuksessa työttömyysturvaetuuden parissa työskenteli vuoden 2024 vaihteessa noin 370 henkilöä mukaan lukien esihenkilöt. (Kansaneläkelaitoksen sisäinen aineisto 2024).

Työttömyysturvakeskuksen työskennellessä koko maan laajuisesti muuttui konsultaatioringin nimi työttömyysturvaneuvonnaksi, jossa työskentelee päivittäin noin 12 asiantuntijaa avustamassa työttömyysetuuden ja myös muiden etuuksien käsittelijöitä. Työttömyysturva neuvonta on auki maanantaista perjantaihin kello 9-15. Neuvonta työskentelee edelleen valmentavan työotteen mukaisesti keskustellen ja oivalluttaen soittajaa. (Kansaneläkelaitoksen sisäinen aineisto 2024). Vaikka työttömyysturvalaki on ollut kaikille sama, on eri vakuutuspiireissä ollut omia käytäntöjä eri tilanteissa toimimiseen. Jatkossa tarkoituksena on tuoda kaikilta vakuutuspiireiltä hyviä käytänteitä yhteiseen valtakunnalliseen työskentelyyn asiakkaan asioiden hoitamisen sujuvoittamiseksi.

Kesällä 2023 valittu Suomen hallitus on tehnyt rajuja leikkauksia Kelan maksamiin sosiaalietuuksiin. Työttömyysetuuteen kohdistuvien leikkausten tarkoituksena on lisätä työllisyyttä ja kannustaa ihmisiä työhön pois sosiaalietuuksien piiristä. Työttömyysetuuteen muutokset tulevat voimaan portaittain. Eduskunta hyväksyi työttömyysetuuteen tehtävät muutokset ja laki astui voimaan vuoden 2024 alusta. Muutokset toivat käsittelijöille taas uutta yksityiskohtaista omaksuttavaa: muun muassa työttömyysetuuden omavastuu-aika muuttui 5 päivästä 7 päivään ja yli kaksi viikkoa kestävästä kokoaikatyöstä maksattavat lomakorvaukset tulevat jaksoitettavaksi työsuhteen päättyessä. Työttömyysetuudesta poistuivat lapsikorotus ja työttömyysetuuden sovittelussa aiemmin huomioitu suojaosa huhtikuun 2024 alusta.

8.2 Pohdintaa muutoksista

Organisaatiomuutoksen yhteydessä vakuutuspiirien jäädessä pois, jäi myös vakuutuspiirien omat työjonot pois ja valtakunnalliset työjonot tulivat tilalle. Alussa töiden suuret määrät ehkä jopa hieman hirvittivät, mutta käsittelijöiden suuren määrän vuoksi, työt on saatu hyvin tehdyksi. Neuvonta on auki kello 9-15, mikä helpottaa työskentelyä, kun apu on saatavilla pidemmän ajan eikä päätöksen antamista tarvitse odottaa seuraavaan päivään tai seuraavalle viikolle. Myös vastaajien suurempi määrä on auttanut tehostamaan työntekoa.

Neuvonnassa työskentelevien määrän noustessa ja neuvontavuorojen ollessa harvemmin, jää neuvonnassa työskenteleville aikaa myös muiden töiden tekemiselle ja oman osaamisen vahvistamiselle. Neuvonnan vuoroista palautumisellekin jää enemmän aikaa, mikä auttaa omaan jaksamiseen ja vireystilan ylläpitämiseen. Osaamiskeskuksen ylläpitämän sivuston kautta ohjeiden päivittämiset ja uudet ohjeet tulevat kaikille tietoon samanaikaisesti.

Hallituksen hyväksymät muutokset työttömyysturvalakiin tulevat lisäämään töiden määrää Kelassa. Huhtikuun alusta voimaan tulleet suojaosan ja lapsikorotuksen poistuminen aiheuttavat varmasti hämmennystä asiakkaissa, mikä tulee lisäämään yhteydenottoja Ke- laan.

8.3 Oma työskentely

Työttömyysturvalaki on hyvin monisyinen. Etuuteen vaikuttavia asioita on huomattavasti ja poikkeuksen poikkeuksiakin löytyy. On paljon huomioitavaa ja muistettavaa. Onneksi työtä tukemaan on osaamiskeskuksen ylläpitämät ohjeet ja entiset konsultaatorinkiläiset nykyiset neuvontalaiset apuna. Alkuun työ vaikutti monimutkaiselle ja oli paljon epävarmuutta, minkä vuoksi konsultaatioringin palveluita tuli hyödettyä useamman kerran päivässä. Tapaukset ovat erilaisia ja jokaisesta työstä oppii paljon. Erilaisten tapausten käsittely ja ajan myötä työ helpottui sekä samalla oma osaaminen kehittyi ja tietous etuudesta syventyi. Alkuun asioita tuli varmisteltua paljon, koska halusin varmistaa päätösten lainmukaisuuden ja oikeellisuuden. Mielestäni työt on parempi tehdä ensimmäisellä kerralla oikein, jotta asiakas saa oikeanlaisen päätöksen eikä sitä myöhemmässä vaiheessa tarvitse lähteä korjaamaan, näin säästetään kaikkien aikaa.

Palautteen merkitys oman osaamisen ylläpitämiseen ja kehittymiseen on tärkeä. Ilman palautetta ei ole ymmärrystä, mitä asioita tekee oikein tai väärin. Voi mennä pitkäänkin luulla tekevänsä oikein, mutta palautteen saatuaan ymmärtää, että onkin ollut väärässä. Myös millä tavalla palaute annetaan, on iso merkitys. Rakentava palaute auttaa kehittymään ja positiivinen palaute nostaa motivaatiota ja työninnostusta.

Osaamisen kehittyminen on lisännyt itsevarmuutta ja luottamusta omaan tekemiseen, neuvonnan palvelujakin tulee harvemmin käytettyä. Osaamisen tason ollessa matalalla tasolla, ei osannut kyseenalaistaa neuvonnasta saatuja ohjeita, koska ymmärrys etuudesta ei ollut vielä riittävää. Nykyään osaamisen kehittymisen huomaa myös keskustelun laadusta ja aiheista. Koen itselleni olevan parempi tapa oppia tekemällä, kuin ohjeita lukemalla, minkä vuoksi pidän keskusteluja neuvonnan ihmisten kanssa erittäin valaisevina ja opettavaisina. Voin sanoa oman etuusosaamisen ja osaamisen kehittymisen olevan pitkälti konsultaa-

tioringissä ja nykyisessä neuvonnassa työskentelevien ansiota. Vaikka etuuden käsitte-
lyssä on ollut erilaisia toimintatapoja eri vakuutuspiireissä, on neuvonnasta saatu palvelu
tuntunut tasalaatuiselle ja asiantuntevalle. Olen saanut neuvontaa keskustellen ja oivaltaen
valmentavan työskentelyotteen mukaisesti ja osaamiseni etuudesta on syventynyt huomattavasti.

9 Yhteenveto

9.1 Tutkimuksen luotettavuus

Vilkan mukaan (2021) laadullisessa tutkimuksessa yleistämistä ei tehdä tutkimuksesta saadun aineiston mukaan vaan tulkinnasta. Tulkinta koostuu teorian, tutkimuksen aineiston ja tutkijan vuoropuhelusta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan rehellisyys ja tutkija itse määrittelevät luotettavuuden. Tutkimuksessa arvioidaan tutkijan tekoja, valintoja ja ratkaisuja. Tutkimukset ovat ainutkertaisia, eikä näin ollen toistettavissa sellaisenaan.

Mielestäni tutkimusta voidaan pitää luotettavana kummankin kyselyn vastausprosenttien ollessa korkeat. Konsultaatioringin vastausprosentti oli 84 ja työttömyysturvaryhmän 66. Konsultaatioringin vastausprosenttia voidaan pitää erittäin hyvänä ja työttömyysturvaryhmän hyvänä. Mikäli kysely tehtäisiin uudelleen, olisi vastaukset varmasti osittain erilaisia. Tämä johtuu tapahtuneesta organisaatiomuutoksesta sekä konsultaatioringin toiminnassa tapahtuneista muutoksista. Muutokset ovat tapahtuneet osittain kummankin kyselyn osalta haluttuun suuntaan ja valmentavaa työtettä käytetään edelleen keskustellen ja oivalluttaen kysyjää neuvontaan soittaessa. Tutkimusta voidaan pitää pätevänä, koska tutkimustuloksista on saatu toimeksiantajalle tarvittava tieto valmentavan työskentelyotteen toteutumisesta ja tarvittavaa tietoa konsultaatioringin toiminnan kehittämiseen.

9.2 Pohdintaa havainnoinnista ja tutkimuksesta

Konsultaatioringin työskentelystä vuonna 2019 tehtyjen havainnoinneissa todettiin pyrkimystä valmentavan työotteeseen olevan, mutta suurelta osin annettiin vielä valmiita vastauksia. Rinkityö on koettu raskaaksi ja keskittymistä vaativaksi. Yhteistyö on koettu hyväksi ja uusimpina konsultaatorinkiin tulleet ovat omaksuneet valmentavan työotteen paremmin kuin pidempään rinkityötä tehneet.

Tutkimustuloksista voidaan todeta, että valmentavassa työotteessa on menty huomattavasti lähemmäksi toivottua valmentavaa suuntaa ja työskentely konsultaatioringissä on enemmän keskustelemaa ja oivalluttavaa kuin, mitä aikaisemman havainnoinnin kohdalla. Edelleen suoria vastauksia annetaan esimerkiksi tekniikkaan liittyvissä asioissa, samalla tavalla kuin aiemmin. Tämä on varmasti sellainen asia, mikä tulee pysymään, koska tapaukset ovat omanlaisiaan ja juuri oikeanlainen tekninen osaaminen karttuu tapausten satuesssa omalle kohdalle.

Tutkimuksessa oli samankaltaisia kysymyksiä työttömyysturvaryhmälle ja konsultaatioringille näistä osaan saatiin samankaltaisia vastauksia. Kummatkin olivat samaa mieltä yleisimmistä syistä konsultaatorinkiin soittaessa. Työttömyysturvaryhmän vastatessa ohjetta

ei löydy ja teknisen syyn yleisimmiksi syiksi ja konsultaatioringin vastatessa tekninen syy, osaaminen ei ole riittävä ja ohjetta ei löydy. Konsultaatioringistä saatava apu koettiin kumman osalta eniten neuvovana. Valmentavan työtteen toteutumisesta oltiin pääosin samaa mieltä, keskiarvojen ollessa konsultaatioringin osalta 4 ja työttömyysturvaryhmän osalta 3,85. Konsultaatioringin tasalaatuisesta palvelusta oltiin osittain samaa mieltä, keskiarvon konsultaatioringin osalta ollessa 2,73 ja työttömyysturvaryhmän osalta 3. Neuvonnassa työskentelevien yhdessä ohjeiden läpikäymistä ja yhteistyötä muutenkin lisäämällä saa palvelun laadun tasalaatuisemmaksi ja samalla luottamus lisääntyy neuvonnasta saatavaan palveluun. Konsultaatioringin resurssia pidettiin riittävänä, keskiarvon työttömyysturvaryhmän osalta on 4,16 ja konsultaatioringin osalta 4,36. Parannusta tähän on myös tullut resurssin lisääntyä ja neuvonnan aukioloaikojen laajennuttua.

Yhteistyö konsultaatiorinkiläisten keskuudessa koetaan toimivan hyvin ja ohjeita jaetaan muiden rinkiläisten kanssa. Jatkossa työttömyysturvian osaamiskeskuksen ylläpitämälle Kellan sisäiselle sivustolle tietojen ja ohjeiden päivittäminen tuo tiedon kaikille työttömyysuutta käsitteleville samanaikaisesti. Konsultaatiorinki koetaan tärkeäksi osaksi oman osaamisen kasvattamista ja ylläpitämistä sekä saatuihin ohjeisiin luotetaan keskiarvon noustessa 4,32. Tutkimuksessa todettiin edelleen konsultaatiorinkityön ulkopuolella kysyttävän paljon apua. Neuvonnan uuden ohjeistuksen mukaan, mikäli kysyttävää on, tulee olla yhteydessä neuvontaan. Neuvonnan aukioloaikojen laajennettua on apua saatavilla pidempään ja neuvontatyön ulkopuolinen avunpyytäminen on varmasti vähentynyt.

Konsultaatiorinkiin haluttiin lisää vastaajia, koska tauottoman vastaamisen koettiin olevan tehotonta ja laadun kärsivän. Tämä on huomattu myös työttömyysturvaryhmässä konsultaatiorinkiläisten kiireenä, mikä on näyttäytynyt hätäisenä neuvontana ja kysymykseen ei ole keskitytty. Kiireen tuntemus häviää, puheluiden tullessa tasaisemmin ja palvelun laatu paranee pystymällä keskittymään soittajaan ja käsillä olevaan tapaukseen. Tässäkin suurempi resurssi neuvonnassa on tärkeässä osassa.

Aiemmassa havainnoinnissa konsultaatiorinki työ koettiin raskaaksi ja keskittymistä vaativaksi. Tutkimuksen tuloksista huomataan, että vireystila koetaan olevan hyvä keskiarvon ollessa 4,36. Organisaatiomuutoksen myötä on tullut toivottuja muutoksia. Neuvonnan aukioloaikojen laajennuttua sekä neuvonnassa työskentelevien määrän noustessa, aikaa jää myös muulle työskentelylle ja osaamisen ylläpitämiselle sekä neuvontavuoroista palautuminen helpottuu.

Konsultaatioringissä työskentely ei varmasti ole helppoa, kiireisenä aikana puheluita tulee toisen perään ja loppupäivästä tapaukset voivat mennä jo vähän sekaisin. Ringissä työskentelevät ovat kaikki erilaisia ihmisiä ja myös soittajat ovat kaikki erilaisia ihmisiä, mikä on

hyvä asia. Erilaisuus on rikkautta. Tämä tulee kuitenkin ottaa huomioon työssä, koska oppiminen tapahtuu kaikilla omalla tavallaan ja asiat esitetään omalla tavalla. Tärkeää on antaa kaikille tilaa olla omia itsejään ja antaa tilaa kehitymiselle. Turvallinen työympäristö nostaa luottamusta ja arvostusta, jolloin päästään parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen.

Lähteet

- Aaltonen, T. & Pitkänen, E. & Ristikangas, V. 2014. Asiantuntija esimiehenä. E-kirja. Alma Talent Oy. Viitattu 02.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. E-kirja. Tampere: Vastapaino. Viitattu 22.04.2024. Saatavissa rajoitetusti: <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- eOppiva. 2021. Osaava – Valmentava työote käyttöön. Valtionhallinnon yhteinen oppimisolusta. Koulutus. Viitattu 25.04.2024. Saatavissa: <https://www.eoppiva.fi/koulutukset/osaava-valmentava-tyoote-kayttoon/>
- Hietala, H., Kaivanto, K., Pystynen, J. 2023. Esihenkilön työoikeus. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 25.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. E-kirja. Vantaa: Kauppakamari. Viitattu 02.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/kauppakamari>
- Juuti, Pauli. 2016. Johtamisen kehittäminen. E-kirja. Jyväskylä: PS-Kustannus. Viitattu 06.04.2024. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. E-kirja. Jyväskylä: PS-Kustannus. Viitattu 07.04.2024. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>
- Juutilainen, Anssi. 2022. Johda ajattelua, johda työturvallisuutta. E-kirja. Jyväskylä: PS-Kustannus. Viitattu 07.04.2024. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>
- Järvinen, Pekka. 2018. Ammatillinen käyttäytyminen tie onnistumiseen. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 02.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Kalliomaa, S. & Kettunen, S. 2010. Luottamus esimiestyössä. E-kirja. Talentum. Viitattu 25.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Kansaneläkelaitos. Viitattu 01.02.2024. Saatavissa <https://www.kela.fi>
- Kansaneläkelaitoksen sisäinen aineisto, 2019. Viitattu 01.02.2024.
- Kansaneläkelaitoksen sisäinen aineisto, 2024. Viitattu 23.04.2024.
- Kupias, P. & Koski, M. 2012. Hyvä kouluttaja. E-kirja. Viitattu 25.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>

- Kupias, P. & Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. E-kirja. Sanoma Pro. Viitattu 02.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Kurttila, Minna. & Aalto, P. Pomon parhaat ratkaisut valmentava käsikirja tiukkoihin tilanteisiin. E-kirja. 2.uudistettu painos. Kauppakamari. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. E-kirja. Talentum. Viitattu 05.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731. Finlex. Viitattu 25.04.2024. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010731>
- Laki työttömyysturvasta 30.12.2002/1290. Finlex. Viitattu 01.02.2024. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>
- Lange, I. & Järvinen, K. 2019. Pelko pois: Kohti rohkeaa johtamista. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 25.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Oulasmaa, M. & Pesonen, M. 2022. Suoraa palautetta Viisaan keskustelun käsikirja. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 03.04.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Parpei, R. 2018. Tee, toimi, saa aikaan! Kehitä ja johda toimeenpanoa. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 25.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Ristikangas, V. & Aaltonen, T. & Pitkänen, E. 2016. Asiantuntijasta esimies - Innostusta ja arvostusta esimiestyöhön. 5.painos. Helsinki: Talentum Pro.
- Ristikangas, M-R., Grünbaum, L. 2013. Valmentava esimies. E-kirja. Alma Talent Oy. Viitattu 25.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Ristikangas, M-R. Lönnroth, A. Ristikangas, V. & Ristikangas, V. 2021. Valmentava tiimin johtaminen – Yhdessäohjautuvuus ja systeeminen ajattelu onnistumistekijöinä. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 25.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Ristikangas, M-R. & Ristikangas, V. Valmentava johtajuus. E-kirja. Talentum. 3.painos. Viitattu 23.04.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>
- Ruutu, S. 2020. Coachin työkalupakki. E-kirja. Alma Talent Oy. Viitattu 25.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>

Ruutu, S. & Salmimies, R. 2021. Työnohjaajan opas – Valmentava ja ratkaisukeskeinen ote. E-kirja. 3. painos. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 25.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <http://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>

Salmimies, R. & Ruutu, S. 2014. Itsensä johtaminen. E-kirja. Viitattu: 25.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://libguides.lut.fi/terms/verkkokirjahylly>

Soback, D. 2021. Valmentava johtajuus Opas voiman, viisauden ja myötätunnon herättämiseen. Basam Books. Viitattu 04.02.2024. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Työ- ja elinkeinoministeriö. TE-palvelut 2024-uudistus. Viitattu 07.04.2024. Saatavissa: <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>

Valtioneuvosto. Työttömyysturvan poikkeussäännökset: Mitä työttömän on hyvä huomioida vuodenvaihteessa? Viitattu 23.04.2024. Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/tyottomyysturvan-poikkeussaannokset-mita-tyottoman-on-hyva-huomioida-vuodenvaihteessa->

Vehviläinen, Sanna. 2020. Ohjaustyön opas yhteistyössä kohti toimijuutta. E-kirja. 4.painos. Gaudeamus. Viitattu 07.04.2024. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja. Jyväskylä: PS-Kustannus. 5. päivitetty painos. Viitattu 02.05.2024. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Liite 1. Työttömyysturvaryhmälle tehdyn kyselyn saate

Hyvä vastaanottaja

Opiskelen LAB ammattikorkeakoulussa liiketalouden laitoksella tradenomin opintoja. Opin-
näytetyöhöni liittyen teen tutkimuskyselyn eteläiselle työttömyysturvaryhmälle konsultaatioring-
in toiminnasta.

Opinnäytetyö tehdään Kelan toimeksiantona. Opinnäytetyön aihe on Asiantuntijatyön kehit-
täminen Kelan eteläisen vakuutuspiirin työttömyysturvan sisäisessä neuvonnassa – Val-
mentavan työskentelyotteen toteutuminen. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa kon-
sultaatioringin toiminnasta ja löytää mahdollisia kehityskohteita tukemaan ringin toimintaa.
Tutkimuksesta saatuja tuloksia hyödynnetään jatkossa konsultaatioringin toiminnan kehit-
tämiseen.

Digitaalisten tiedonkeruiden palvelu toteuttaa kyselyn tiedonkeruun ja vastaa siitä, että ky-
selyyn vastaaminen on vastaajille turvallista ja luotettavaa. Tietoja käsitellään tietosuoja
huomioiden. Digitaalisten tiedonkeruiden palvelu ei luovuta yksittäisten vastaajien tunnis-
teellisia tietoja eteenpäin, eikä tietoja käsitellä turhaan.

Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Kyselyyn vastaaminen kes-
tää noin 5–10 minuuttia. Jotta kyselystä saatavat tulokset olisivat mahdollisimman kattavat,
toivon sinun osallistuvan kyselyn vastaamiseen. Kyselyyn saa vastata työajalla. Vastausai-
kaa on 18.1.2022 asti.

Kiitos ajastasi ja osallistumisestasi kyselyyn!

Anne-Maria Aarikka

Liite 2. Työttömyysturvaryhmälle tehdyn kyselyn muistutuksen saate

Hyvä vastaanottaja

Opiskelen LAB ammattikorkeakoulussa tradenomin opintoja ja teen Kelan toimeksiantona opinnäytetyöhöni liittyen kyselyn eteläiselle työttömyysturvaryhmälle konsultaatioringin toiminnasta. Kysely on alun perin lähetetty 3.1.2022 ja siihen on mahdollista vastata 18.1.2022 asti.

Mikäli et vielä ole vastannut, toivon sinun osallistuvan ja vastaavan kyselyyn, jotta saamme mahdollisimman kattavat tulokset kyselystä ja tarpeellista tietoa ringin toiminnan kehittämiseen. Kyselyyn saa vastata työajalla.

Opinnäytetyö tehdään Kelan toimeksiantona. Opinnäytetyön aihe on Asiantuntijatyön kehittäminen Kelan eteläisen vakuutuspiirin työttömyysturvan sisäisessä neuvonnassa – Valmentavan työskentelyotteen toteutuminen. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa konsultaatioringin toiminnasta ja löytää mahdollisia kehityskohteita tukemaan ringin toimintaa. Tutkimuksesta saatuja tuloksia hyödynnetään jatkossa konsultaatioringin toiminnan kehittämiseen.

Digitaalisten tiedonkeruiden palvelu toteuttaa kyselyn tiedonkeruun ja vastaa siitä, että kyselyyn vastaaminen on vastaajille turvallista ja luotettavaa. Tietoja käsitellään tietosuoja huomioiden. Digitaalisten tiedonkeruiden palvelu ei luovuta yksittäisten vastaajien tunnistettavia tietoja eteenpäin, eikä tietoja käsitellä turhaan.

Kiitos ajastasi ja osallistumisestasi kyselyyn!

Liite 3. Työttömyysturvaryhmän kysely

Taustakysymykset

- 1) Työkokemuksesi työttömyysturvassa?
0-2v. 3-5v. 6-9v. Yli 10v.
- 2) Miten usein soitat konsultaatorinkiin?
Useamman kerran päivässä. Päivittäin. Silloin tällöin. Harvoin. En koskaan.
- 3) Mikäli vastasit harvoin tai en koskaan, perustelethan vastauksesi.

Syventävät kysymykset

- 4) Mitkä ovat yleisimmät syyt soittoon konsultaatorinkiin? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

Tekninen syy. Epäselvä ohje. Ohjetta ei löydy. Osaaminen ei ole riittävä. Ryhmän sisäiset toimintatavat. Jokin muu, mikä?
- 5) Miten koet konsultaatioringistä saatavan avun? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

Neuvovana. Oivalluttavana. Ajatuksia herättelevänä. Valmiina vastauksena. Ei vastausta ollenkaan. Jotenkin muuten, miten?
- 6) Seuraavassa väittämiä konsultaatioringin toiminnasta. Miten koet asioiden toteutuvan?

Mielestäni valmentava työote toteutuu.

Kysyttäessä eri henkilöiltä konsultaatioringissä ohjeet ja apu ovat yhdenmuukaisia.

Mielestäni konsultaatioringin resurssi on pääosin riittävä.

Täysin eri mieltä. Osittain eri mieltä. Ei samaa mieltä eikä eri mieltä. Osittain samaa mieltä. Täysin samaa mieltä.

7) Miten itse hyödynnät konsultaatorinkiä?

Soittaessani konsultaatorinkiin minulla on valmiiksi ratkaisuehdotus mietittynä.

Luotan saamiini ohjeisiin.

Koen konsultaatoringillä olevan merkitystä oman osaamiseni kasvattamisessa ja ylläpitämisessä.

Täysin eri mieltä. Osittain eri mieltä. Ei samaa mieltä eikä eri mieltä. Osittain samaa mieltä. Täysin samaa mieltä.

8) Kehitysehdotuksia ja mietteitä konsultaatoringin toiminnasta – Sana on vapaa

Liite 4. Konsultaatioringille tehdyn kyselyn saate

Hyvä vastaanottaja

Opiskelen LAB ammattikorkeakoulussa liiketalouden laitoksella tradenomin opintoja. Opin-
näytetyöhöni liittyen teen tutkimuskyselyn eteläiselle työttömyysturvan konsultaatioringissä
työskenteleville asiantuntijoille konsultaatioringin toiminnasta.

Opinnäytetyö tehdään Kelan toimeksiantona. Opinnäytetyön aihe on Asiantuntijatyön kehit-
täminen Kelan eteläisen vakuutuspiirin työttömyysturvan sisäisessä neuvonnassa – Val-
mentavan työskentelyotteen toteutuminen. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa kon-
sultaatioringin toiminnasta ja löytää mahdollisia kehityskohteita tukemaan ringin toimintaa.
Tutkimuksesta saatuja tuloksia hyödynnetään jatkossa konsultaatioringin toiminnan kehit-
tämiseen.

Digitaalisten tiedonkeruiden palvelu toteuttaa kyselyn tiedonkeruun ja vastaa siitä, että ky-
selyyn vastaaminen on vastaajille turvallista ja luotettavaa. Tietoja käsitellään tietosuoja
huomioiden. Digitaalisten tiedonkeruiden palvelu ei luovuta yksittäisten vastaajien tunnis-
teellisia tietoja eteenpäin, eikä tietoja käsitellä turhaan.

Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Vastaaminen kestää noin
10–15 minuuttia. Jotta kyselystä saatavat tulokset olisivat mahdollisimman kattavat, toivon
sinun osallistuvan kyselyn vastaamiseen. Kyselyyn saa vastata työaikana. Vastausaikaa on
18.1.2022 asti.

Kiitos ajastasi ja osallistumisestasi kyselyyn!

Anne-Maria Aarikka

Liite 5. Konsultaatioringille tehdyn kyselyn muistutuksen saate

Hyvä vastaanottaja

Opiskelen LAB ammattikorkeakoulussa tradenomin opintoja ja teen Kelan toimeksiantona opinnäytetyöhöni liittyen kyselyn eteläiselle työttömyysturvaryhmälle konsultaatioringin toiminnasta. Kysely on alun perin lähetetty 3.1.2022 ja siihen on mahdollista vastata 18.1.2022 asti.

Mikäli et vielä ole vastannut, toivon sinun osallistuvan ja vastaavan kyselyyn, jotta saamme mahdollisimman kattavat tulokset kyselystä ja tarpeellista tietoa ringin toiminnan kehittämiseen. Kyselyyn saa vastata työajalla.

Opinnäytetyö tehdään Kelan toimeksiantona. Opinnäytetyön aihe on Asiantuntijatyön kehittäminen Kelan eteläisen vakuutuspiirin työttömyysturvan sisäisessä neuvonnassa – Valmentavan työskentelyotteen toteutuminen. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa konsultaatioringin toiminnasta ja löytää mahdollisia kehityskohteita tukemaan ringin toimintaa. Tutkimuksesta saatuja tuloksia hyödynnetään jatkossa konsultaatioringin toiminnan kehittämiseen.

Digitaalisten tiedonkeruiden palvelu toteuttaa kyselyn tiedonkeruun ja vastaa siitä, että kyselyyn vastaaminen on vastaajille turvallista ja luotettavaa. Tietoja käsitellään tietosuoja huomioiden. Digitaalisten tiedonkeruiden palvelu ei luovuta yksittäisten vastaajien tunnistellisia tietoja eteenpäin, eikä tietoja käsitellä turhaan.

Kiitos ajastasi ja osallistumisestasi kyselyyn!

Anne-Maria Aarikka

Liite 6. Konsultaatioringin kysely

Taustakysymykset

- 1) Kuinka kauan olet toiminut asiantuntijana konsultaatioringissä?

0-2v. 3-5v. 6-9v. Yli 10v.

Syventävät kysymykset

- 2) Mitkä ovat yleisimmät syyt konsultaatiorinkiin soitettaessa? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

Tekninen syy. Epäselvä ohje. Ohjetta ei löydy. Osaaminen ei ole riittävä. Ryhmän sisäiset toimintatavat. Jokin muu, mikä?

- 3) Millä tavalla koet antavasi apua? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

Neuvoen. Oivalluttaen. Ajatuksia herätellen. Valmiilla vastauksella. Ei vastausta ollenkaan. Jotenkin muuten, miten?

- 4) Seuraavassa väittämiä konsultaatioringin toiminnasta. Miten koet asioiden toteutuvan?

Mielestäni valmentava työote toteutuu.

Mielestäni konsultaatioringin palvelu on tasalaatuista kaikille.

Mielestäni konsultaatioringin resurssi on pääosin riittävä.

Täysin eri mieltä. Osittain eri mieltä. Ei samaa mieltä eikä eri mieltä. Osittain samaa mieltä. Täysin samaa mieltä.

- 5) Pyydetäänkö sinulta apua konsultaatiorinkityön ulkopuolella?

Useamman kerran päivässä. Päivittäin. Silloin tällöin. Harvoin. Ei koskaan.

- 6) Mikäli pyydetään, niin miksi?

- 7) Mielipiteitä konsultaatioringin yhteistyöhön ja toimintaan
- Koen, että yhteistyö konsultaatorinkiläisten välillä toimii.
- Ajankohtaiset ja uudet ohjeet jaetaan konsultaatorinkiläisten kesken.
- Koen osaamiseni ylläpitämiselle olevan riittävästi aikaa.
- koen konsultaatioringissä työskennellessäni vireystilani olevan hyvä.
- Täysin eri mieltä. Osittain eri mieltä. Ei samaa mieltä eikä eri mieltä. Osittain samaa mieltä. Täysin samaa mieltä.
- 8) Millä tavalla varmistat antamiesi neuvojen ja ohjeiden paikkansa pitävyyden ja ajantasaisuuden? (Voit valita useamman vaihtoehdon)
- Tekemällä etuustyötä monipuolisesti. Lukemalla ohjeita. Osallistumalla koulutusvartteihin. Seuraamalla mediaa. Jollakin muulla tavalla?
- 9) Kehitysehdotuksia ja mietteitä konsultaatioringin toiminnasta – Sana on vapaa