

Emilia Forsman

TYÖYHTEISÖN VUOROVAIKUTUKSEN JA TIIMITYÖN KEHITTÄMINEN KEHITYSVAMMAISTEN AIKUISTEN PALVELUASUMISYKSIKÖSSÄ

Opinnäytetyö

Sosionomikoulutus

Sosionomi (AMK)

2025



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK)
Tekijä	Emilia Forsman
Työn nimi	Työyhteisön vuorovaikutuksen ja tiimityön kehittäminen kehitys vammaisten aikuisten palveluasumisyksikössä
Toimeksiantaja	Attendo Oy Jelpiskoti
Vuosi	2025
Sivut	58, liitteitä 8 sivua
Työn ohjaajat	Miia Jyräs (Xamk), Susanna Koukkula (Attendo)

TIIVISTELMÄ

Työelämän toimintaympäristöjen komplisoituminen, organisoitunut työ sekä eri toimialojen palvelusektorit ylittävä yhteistyö vaatii aiempaa enemmän yhteistyötaitoja, viestintätaitoja sekä vuorovaikutustaitoja. Työyhteisöjen ja tiimien johtamisessa erityisesti sosiaalialalla korostuu voimavaralähtöinen lähijohtaminen. Sosiaalialalla työskennellään ihmisten elämän tilanteiden tukemiseksi ja ammatillinen kompetenssi organisaatiossa on niin työntekijöiden kuin esimiesten vastuuna. Sosiaalialan työn tavoitteena on olla laadukasta, vaikuttavaa ja läpinäkyvää asiakkaille ja lähiomaisille. Tämä vaatii kehittämistyötä tiimityön ja vuorovaikutuksen tukemiseen työyhteisöissä. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Attendo Jelpiskoti Oy.

Tutkimuksen tavoite on saada tietoa vuorovaikutuksen ja tiimityön kehittämiseksi kehitysvammaisten aikuisten palveluasumisyksikössä. Tutkimuksessa kerätään tietoa sähköisellä Webropol-kyselyllä. Kyselylomakkeen tuloksien analysointiin hyödynnetään laadullista sisällönanalyysiä.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys alkaa työyhteisön ja tiimin määrittelystä, jonka jälkeen käsitellään organisaatiokulttuurin merkitystä työyhteisössä. Sen jälkeen tarkastellaan työyhteisön vuorovaikutusta työhyvinvoinnin näkökulmasta sekä työyhteisön vuorovaikutuksen vaikutusta asiakkaisiin. Vuorovaikutusmalleja tarkastellaan työyhteisön työperiaatteiden näkökulmasta. Teoreettisen viitekehysten lopussa tarkastellaan resursseja ja työn organisointia taloudellisten resurssien näkökulmasta.

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että vuorovaikutusta ja tiimityötä tuetaan aktiivisesti esimiestasolla sekä seurataan lomakekyselyiden avulla. Työntekijöiden työviihtyvyyttä käy selvittämässä työsuojeluvaltuutettu. Tämän lisäksi ASKO-valmentaja käy Attendo Jelpiskodissa työyhteisöä tapaamassa. Näiden toimenpiteiden tavoitteena on parantaa tiimityön toimivuutta vuorovaikutusta tukemalla ja parantamalla asiakkaiden asiakaskokemusta. Vuorovaikutus yksikössä on kehittynyt, tiimityössä on jonkin verran haasteita. Webropol-kyselyssä nousi kehittämiskohteiksi esille tiedon kulun välittäminen jokaiselle työntekijälle, riittävän selkeä viestintä työntekijöiden välillä sekä yhteiset toimintaperiaatteet palautteenannossa ja työskentelytavoissa.

Asiasanat: kvalitatiivinen tutkimus, työyhteisö, tiimityö, vuorovaikutus, kehittäminen

Degree title	Bachelor of Social Services
Author	Emilia Forsman
Thesis title	Development of interaction and teamwork in a service housing unit for adults with intellectual disabilities
Commissioned by	Attendo Oy Jelppiskoti
Time	2025
Pages	58 pages, 8 pages of appendices
Supervisor	Miia Jyräs (Xamk), Susanna Koukkula (Attendo)

ABSTRACT

The increasing complexity of work environments, organized work, and cross-sectoral collaboration require enhanced collaboration, communication, and interaction skills in managing work communities and teams. In the social services field, resource-oriented leadership is particularly emphasized. Social work focuses on supporting individuals in various life situations, and professional competence within an organization is the responsibility of both employees and supervisors. The goal of social work is to provide high-quality, effective, and transparent services to clients and their close relatives. Achieving this requires continuous development efforts to support teamwork and interaction within work communities. The commissioner of the thesis is Attendo Jelppiskoti Oy. The aim of the research is to gather information to improve interaction and teamwork in a residential unit for adults with developmental disabilities. Data was collected through an online Webropol survey, and qualitative content analysis was used to analyze the survey results.

The theoretical framework of the thesis begins with defining work communities and teams, followed by an examination of the significance of organizational culture in the workplace. It then explores workplace interaction from the perspective of occupational well-being and its impact on clients. Interaction models are reviewed in the context of workplace principles. The theoretical framework concludes with an analysis of resources and work organization from an economic perspective.

The research findings indicate that interaction and teamwork are actively supported at a higher management level and monitored through surveys. The occupational safety representative is assessing employee job satisfaction. Also, an ASKO coach visits Attendo Jelppiskoti to engage with the work community. An Asko-coach is an external expert who supports interaction practices within the work community. The objective is to enhance teamwork efficiency through interaction practices and improve the client experience. Interaction within the unit has improved, although some challenges remain in teamwork. The Webropol survey identified key areas for development, such as ensuring effective information flow to all employees, maintaining clear communication among staff, and establishing shared principles for providing feedback and work methods.

Keywords: qualitative research, work community, teamwork, interaction, development

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TYÖYHTEISÖN VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN.....	7
2.1	Vuorovaikutus osana työyhteisöä	8
2.2	Työyhteisön vuorovaikutuksen vaikutus asiakkaisiin	15
2.3	Vuorovaikutusmallit työyhteisössä	19
3	TYÖN RESURSSIT JA ORGANISOINTI.....	22
3.1	Työntekijän resurssit.....	24
3.2	Organisaatiotason resurssit	25
4	TOIMEKSIANTAJA.....	28
5	ASKO-MENETELMÄ	31
6	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	34
7	TUTKIMUSMENETELMÄT	35
7.1	Kyselytutkimus.....	35
7.2	Aineiston analyysi	36
8	TULOKSET.....	41
8.1	Vuorovaikutusosaamisen ja tiimityön erityispiirteet Attendo Jelppiskoti OY:ssa ...	43
8.2	Vuorovaikutuksen ja tiimityön kehittämiskohteet.....	44
8.3	Attendo Jelppiskoti Oy:n työyhteisön vuorovaikutuksen vahvuudet.....	46
9	POHDINTA	47
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	50
11	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	52
11.1	Tutkimuksen yleisempi merkitys	55
11.2	Opinnäytetyö prosessina	55
11.3	Jatkokehittämisaiheet	57
	LÄHTEET.....	59
	KUVA- JA TAULUKKOLUETTELO	62
	LIITTEET	

Liite 1. Kyselylomake
Liite 2. Tutkimustiedote
Liite 3. Tietosuojailmoitus

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tuoda esille sen, mitkä tekijät vaikuttavat toimivaan vuorovaikutukseen ja tiimityöhön aikuisten kehitysvammaisten palveluasumisyksikössä. Opinnäytetyössä tutkin aihetta teoreettisen viitekehyksen peruskäsitteistä. Tutkin aihetta tiimin vuorovaikutuksen, työn resurssien sekä organisoinnin näkökulmista. Nämä kaikki edellä mainitut näkökulmat ovat rakentamassa työyhteisön hyvinvointia, eli laadukasta ja vaikuttavaa työyhteisöä. (Mönkkönen & Ross 2023) puhuvat työyhteisötaidoista ja yhteisvaikuttavuudesta puhuessaan vuorovaikutuksesta. Työyhteisön merkityksellisyyden tunnustaminen osana organisaatioiden muutosprosesseja on laadukasta kehittämistoimintaa. Työyhteisöllä on paremmat edellytykset menestyä ja tuottaa palveluilla hyvinvointia, kun erilaiset näkökulmat ja ajatukset nähdään rikkautena. (Ross 2023.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Attendo Oy Jelpiskoti. Attendo on yksityinen palveluntarjoaja, joka tekee yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa. Organisaatio tarjoaa kehitysvammaisille ja vammaisille yksilöllisiä palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kotkansaaren Jelpiskodissa on tarjolla tehostettua palveluasumista, palveluasumista ja tuettua asumista. Lisäksi asukkaille tarjotaan viriketoimintaa työ- ja päivätoiminnan kautta. Attendo on yrityksenä Suomessa laaja ja kattaa monipuolisesti hoiva-, kuntoutus-, terapia- ja asumispalveluita sekä lastensuojelua.

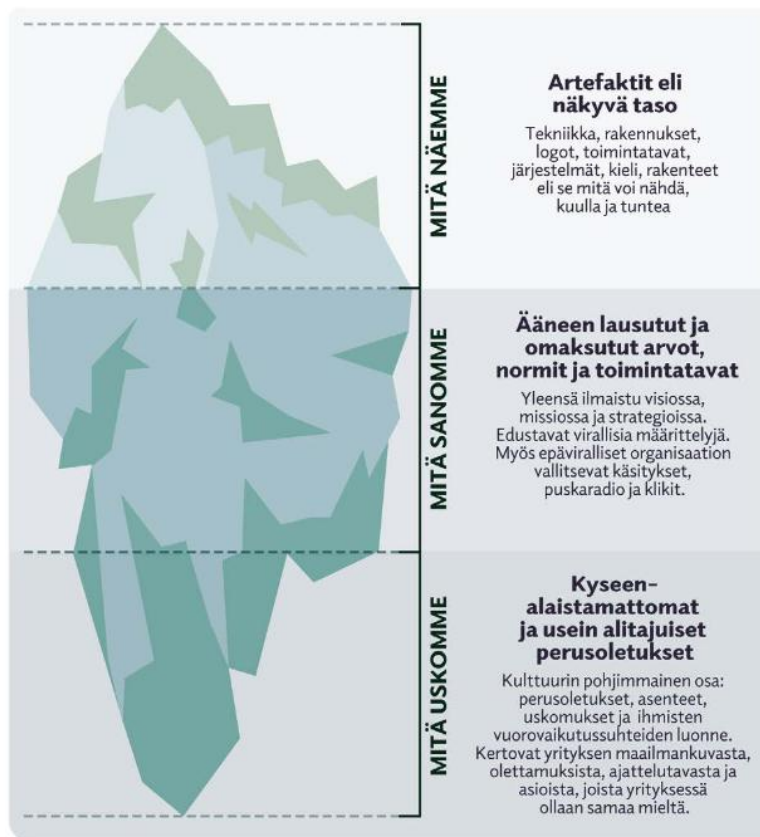
Aihe on ajankohtainen ja merkittävä, koska monimuotoisessa tiimi ja- asiantuntija lähtöisessä työelämässä yhteistyö, kriittinen ajattelu, konfliktien hallinta ja luova ongelmanratkaisukyky korostuvat (Valo 2012, 4–5). Kehitysvammaisten ja vammaisten henkilöiden parissa tehtävä sosiaalityö on erityisesti työntekijä vaihtuvuudesta kärsivä toimiala. Työntekijöiden jatkuva vaihtuvuus ja vuokratyöntekijöiden liiallinen palkkaus hankaloittaa vuorovaikutusta ja tiimityötä työyhteisössä. Aihe on minulle lähestyttävä, koska olen ollut ensimmäisessä työharjoittelussa kehitysvammaisten ja vammaisten henkilöiden tehostetussa palveluasumisyksikössä.

Valtiollisella tasolla Suomessa tuottavuuden ja työhyvinvoinnin kysymykset ovat olleet esillä ikääntyvän väestön myötä ja vähentyneen työssäoloajan vuoksi. Innovoivia ratkaisuja kaivataan työelämän parantamiseksi ja niihin pyrkii vastaamaan Työterveyslaitos, jonka alla toimii organisoituja osaamiskeskustoja vastaamaan työelämän tarpeisiin. Sosiaaliala -ja terveysalan kehittämistä ja päätöksistä vastaavat Suomessa sosiaali -ja terveysministeriön viranomaiset. Työterveyslaitoksen strategisia tavoitteita on yhteensä seitsemän ja ne kaikki liittyvät työterveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen. Tavoitteina ovat esimerkiksi työterveyteen liittyvien vaarojen hallinta osana johtamiskäytäntöjä ja riskienhallintaa, innovatiivinen, uudistuva ja terve työyhteisö, joustavat työprosessit, turvalliset ja helppokäyttöiset työmenetelmät ja -välineet sekä ratkaisut työelämään osallisuuden lisäämiseksi. (Bondjers, ym. 2009, 4–6.)

2 TYÖYHTEISÖN VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN

Tiimi tarkoittaa organisoitunutta joukkoa ihmisiä, jotka työskentelevät yhdessä yhteisten päämäärien vuoksi. Työtehtävät ovat usein jakautuneita, mutta yhteiset tavoitteet ja työn teon yhdessä sovitut ja tunnustetut normit ja säännöt ohjaavat tekemistä. Tiimiin lisäksi puhutaan työosuuskunnasta ja työyhteisöstä, varsinkin sosiaalialalla. (Horila 2015, 13.) Alla olevissa luvuissa käsitellään, kuinka työyhteisön kulttuuri ja työntekijöiden näkemykset vuorovaikutuksen merkityksestä kollegoiden ja asiakkaiden kesken ovat yhteisesti rakentamassa toimivaa ja hyvinvoivaa työyhteisöä.

Sillä tiimin työntekoon ja vuorovaikutukseen vaikuttaa vahvasti organisaatiokulttuuri, on syytä mallintaa vielä johdantokappaleessa kulttuuria rakentavat osatekijät. Rousu & Lanne-Erikssonin (2011, 266) mukaan työyhteisön kulttuuri on kerroksista. Kulttuuri voidaan jakaa 3 tasoon: perusolettamuksiin, arvoihin ja normeihin ja näkyvään tasoon eli artefakteihin (kuva 1).



Kuva 2. Organisaatiokulttuurin 3 tasoa. Vuorovaikutuksellinen ja oppiva organisaatio. (Rousu & Lanne-Eriksson 2021, 266.)

Perusolettamukset ovat ajan saatossa juurtuneita uskomuksia ja olettamuksia. Arvo ja periaatteet ovat yhteisesti tunnustettuja ja jaettuja toimintaperiaatteen edellytyksiä. Artefaktit ovat näkyvän työn aikaansaannosta ja kaikki se, mitä voidaan havaita organisaation toimintaympäristössä eli niin sanotusti fyysinen ulottuvuus. (Rousu & Lanne-Eriksson 2021, 265–267.) Mitä paremmin työyhteisössä ollaan tietoisia juurtuneista perusoletuksista sekä normeista ja arvoista, sitä helpompaa on kehittää toimintatapoja ja vuorovaikutusta.

2.1 Vuorovaikutus osana työyhteisöä

Miksi tiimityöskentely on tärkeää, etenkin sosiaalialalla? Työtä tehdään tuke- malla ihmisten elämäntilanteita ja asiakkaiden kanssa tiiviissä vuorovaikutus- suhteessa. Tällöin työn tulisi olla laadukasta, tuloksellista ja läpinäkyvää. Tii- meissä jaetaan työn onnistumiset sekä työn haasteet ja epäkohdat. Niissä muodostetaan toimivampia työmenetelmiä, vahvistetaan ja monipuolistetaan työosaamista (Horila 2015, 293). On erittäin tärkeää, että tiimissä on yhte-

neväinen käsitys työn merkityksestä, osaamisalueista ja kehittämisen koh-teista. Yhteiset symbolit eli merkityksien jako, tieto ja asenne ovat vaikuttavan tiimityön perusta organisaatioissa (Horila 2015, 295). Työyhteisön tiimit siis ra-kentavat osaamisperustaista vuorovaikutusosaamista. Esimerkiksi työskentely ei ole tiimissä laadukasta, jos sisällä vallitsee eriävät näkemykset vuorovaiku-tusosaamisesta.

Tiimien yhteinen vuorovaikutusosaaminen voidaan jakaa kolmeen ulottuvuu-teen: yksilö- ja ryhmätasolla sijaitsevaksi, tiimin vuorovaikutusprosesseissa ta-pahtuvaksi sekä ajan saatossa kehittyväksi, muokkautuvaksi (Horila, 2015 294). Kehittyneemmissä työyhteisöissä vuorovaikutusosaamisen ulottuvuudet ovat yhteneväisempiä ja selkeämpiä. Toisin sanoen vääriä tulkintoja ja oletuk-sia työkavereista ei muodostu niin herkästi.

Työyhteisöjä on erilaisia. Ne voivat olla hierarkisesti johdettuja tai vastuuroolit ja työtehtävät ovat jaettuja (Horila 2015, 293). Tiimi voi olla organisaation si-säistä henkilöstöä tai eri ammattialojen ja asiantuntijoiden välistä tiimityötä. Työyhteisön tiimityö voi olla luonteeltaan lyhytaikaista projektityötä tai monien vuosien aikaista yhteistyötä. Useasti isoissa organisaatioissa, joissa työ on vastuullista (lainsäädännöllistä) ja asiantuntijapohjaista, on tiimityö monivuo-tista. Modernissa työelämässä valtaosa suomalaisista kuuluu useisiin tiimeihin (Horila 2015, 293). Kuvassa 2 havainnollistetaan työyhteisönvuorovaikutusta-poja osana organisaation kulttuuria ja järjestäytymistä.



Kuva 2. Johtamisen strategiat/ työyhteisökulttuuri (Horila 2015, 10).

Työyhteisön kulttuuri voi olla siis autoritääriseen järjestykseen, esimies ja johdoryhmä painotteista tai itseohjautuvuuteen kannustava. Organisaation arvot ja normit määrittelevät paljon työntekijän vastuun määrää. Työyhteisön kulttuuri on rakentamassa toiminnan edellytyksiä. (Horila 2015, 10.) Organisaatiokulttuuriin tulisi olla mahdollisimman avoin ja läpinäkyvä, jotta se voisi olla työhyvinvointiorientoitunutta. Tällä tarkoitetaan sitä, että epävarmuudet ja virheet työtehtävissä ovat tietyissä rajoissa sallittuja. Juuri epäonnistumisista syntyy oppimista ja niitä tulisi jossakin määrin sallia organisaatiossa. Vuorovaikutus tutkitusti siis paranee, kun työtä tehdään jaetun kokemuksen äärellä eikä toimita yksilöllisesti työyhteisössä. Organisaatiossa tulee kiinnittää huomiota myös jaettuun johtajuuteen, siis itseohjautuvaan työyhteisöön (Spiik 2002, 39–40). Itseohjautuva työyhteisö tarkoittaa sitä, että ratkaisuja haetaan työyhteisön sisällä ja, että vastuurooleista sovitaan työyhteisön sisällä. Esimies on itseohjautuvien tiimien osalta vastuussa työn tuloksellisuuden seurannasta ja arvioinnista.

Kuten aikaisemmissa kappaleissa nousi esille, vaikuttaa työyhteisön toimintaperiaatteisiin arvopohja, periaatteet ja normit. Sosiaalialalla korostuu eettisyys ja reflektiivisyys toiminnassa, ja sosiaalialan ammatillisen kompetenssin osa-alueet tukevat näitä työskentelyperiaatteita. Sosiaalialalla ammatillinen osaaminen on sidoksissa vuorovaikutusosaamiseen. Vuorovaikutusosaaminen kattaa työyhteisön yhteistoimijuuden ja -asiakasosaamisen taidot, kriittisen ja osallistavan yhteiskuntatoiminnan. Näiden lisäksi omien eettisten lähtökohtien tunnistamisen sekä johtamis- ja yrittäjäystaidot. Vuorovaikutusosaaminen voidaan jakaa vielä suhteessa työn muihin osaamisalueisiin kolmeen osa-alueeseen: substanssiosaaminen, prosessiosaaminen ja vuorovaikutusosaaminen (Mönkkönen 2018, 19).

Substanssiosaaminen on asiantuntijuutta oman työhön liittyvien asioiden hallinnassa. Asiantuntijuus on usein ajansaatossa kerääntynyttä ja työ on tällöin rutiininomaista eli hallittua. Työtä ohjaavat työskentelymenetelmät, käsitteet ja teoriat. Sosiaalialalla luokitellaan vielä substanssiosaaminen tasojen mukaan (teoreettinen, käytännöllinen, intuitiivinen ja menetelmällinen tieto). Näissä painottuu ammatillisen tiedon hyödyntämisen taito: soveltamiskyky, ongelmanratkaisu ja vaihtoehtoisten ratkaisumallien kehittäminen. (Mönkkönen 2018,

19–21.) Substanssiosaaminen kehittyy työkokemuksen ja oppimishalukkuuden myötä, kun ammatillinen identiteetti vahvistuu ja ymmärrys työtä kohtaan kasvaa.

Prosessiosaaminen on substanssiosaamisen rinnalla toiminnallisempaa työn hallittavuutta ja osaamista. Työyhteisöissä se näkyy ohjauksellisena kyvykkyytenä. Työelämän ympäristöt ovat usein kompleksisia ja ne vaativat aika ajoin kehittämistyötä. Prosessimainen ohjaus työyhteisöissä merkitsee sitä, että tunnistetaan organisaation nykytilanne ja samalla menneisyys (Mönkkönen 2018, 21–26). Prosessimaisessa työyhteisön ohjauksessa pyritään kiireellisten muutoksien sijasta sopeutua uusiin käytäntöihin ja kehittyä suhteessa toimintaympäristöjen muutoksiin. Työyhteisön sisäinen prosessiohjaaminen antaa samalla valmiudet asiakaslähtöisempään työskentelyyn esimerkiksi Lean-mallin avulla. Lean työskentely sujuvoittaa asiakaspolkuja ja sillä pyritään palvelukokonaisuuksien kehittämiseen (Helsingin kaupunki 2025). Lean-malli on työskentelyperiaatetta, jossa pyritään tehdä työtä organisoidummin ja samalla tuottaa mahdollisimman paljon lisäarvoa asiakkaalle. Työn laatu ei saa heikentyä eikä laatupoikkeamia esiintyä.

Viimeisenä ammatillisen osaamisen osa-alueena on vuorovaikutusosaaminen. Se koostuu vuorovaikutustaidoista, kommunikatiivisista oppimisen taidoista ja digitaalisista kommunikaatiotaidoista (Mönkkönen 2018, 26–29). Vuorovaikutustaidot määritellään varsin erilaisilla ulottuvuuksilla. Tiivistetysti voidaan todeta, että vuorovaikutustaidot vaativat jonkinlaista teknillistä valmiutta, viestinnällistä tarkkuutta, valmiuksia reagoida, valmiuksia havaita ja tunnistaa sekä interpersoonallisia taitoja. Interpersoonallisilla taidoilla viitataan kykyyn oppia muilta ihmisiltä uusia näkökulmia tai kykyä virittäytyä toisen asemaan. Interpersoonalliset taidot ovat empatian ja eläytymisen lisäksi yhteistoimijuuden taitoja työntekijöiden ja esimiehen välillä. Yhteistoimijuudella organisaation toimijat sitoutuvat yhteisiin työperiaatteisiin ja tavoitteisiin.

Interpersoonallista osaamista tarvitaan työyhteisössä asiantuntijoiden yhteistyössä ja palvelusektoreiden rajojen ylittävässä yhteistyössä. Laaja-alainen, kollektiivinen asiantuntijuus korostuu nykyisin tiimeissä yksilökeskeisen asiantuntijuuden sijasta (Mönkkönen 2018, 21). Sen vuoksi työyhteisön jäsenien tu-

lee hallita oman työnsä substanssiosaaminen ja samalla luottaa muiden toimijoiden asiantuntijuuteen organisaation sisällä. Luottamusta muiden ammattitaitoon voi vahvistaa tarkastellen kriittisesti omia työympäristöön sitoutuneita ajattelu- ja toimintatapoja. (Mönkkönen 2018, 18.) Luottamusta muiden ammattitaitoon voi rakentaa myös sitä kautta, että ymmärtää oman ammatillisen linssin rajallisuuden. Ammatillinen linssi on näkökulmiin ja kokemuksiin rajattua näkökantaa. Se on useasti vain rajallinen ymmärrys asiantiloista, joka on sidoksissa oman alan toimintaympäristöön ja asiantuntijuuteen.

Vuorovaikutusosaamisen sisältyvän interpersoonallisen osaamisen lisäksi vaaditaan työyhteisössä viestinnällisiä valmiuksia. Voidaan puhua niin sanotusti kommunikatiivisen oppimisen taidoista. Tiimeissä kommunikatiivisen oppimisen taidoista on hyötyä vaativissa ja usein muuttuvissa tilanteissa. Työyhteisöissä tulisi pyrkiä oppimaan työelämän ympäristön haasteista muun muassa ratkaisukeskeisten ajattelu- ja toimintakäytäntöjen avulla. Ratkaisujen tulisi olla eettisesti kestäviä ja perusteltuja (pitkäaikaiset vaikutukset).

Isoissa organisaatioissa kommunikatiivisen oppimisen taidot tarvitaan viestinnän tarkoituksenmukaisuudessa ja tehokkuudessa. Viestintä on tarkoituksenmukaista, kun asiayhteys ja viestinnän käytötapa on sosiaalisesti hyväksyttävää. Tehokkuudella viitataan taas siihen, että viestinnällä on saavutettu halutut vaikutukset. (Mönkkönen 2018, 26.) Viestintä organisaatioissa ja tiimeissä on tärkeää, koska se selkeyttää käytännön työn linjoja ja vähentää työntekijöiden välisiä väärinymmärryksiä. Työympäristön nopeat ja yleistyneet muutokset aiheuttavat tiedonkulun haasteita. Viestinnällisyys on merkittävä tekijä työn sujuvuuden ja asiakkaan palvelun toteutumisen kannalta, varsinkin isommissa organisaatioissa.

Viimeisenä vuorovaikutusosaamisen alueena on digitaaliset kommunikaatio-aidot. Niissä korostuvat myös viestinnän tarkoituksenmukaisuus ja tehokkuus. Tämän lisäksi informaation reaaliaikaisuus eli päivitettävyyys on olennaista. Digitaalisia kommunikaatiotaitoja ovat keskustelun vetäminen, ohjaaminen sekä olennaisen informaation erottaminen sähköpostista ja WhatsApp-ryhmien viestitulvasta. Digitaalisissa kokouksissa ryhmän vetäjän vastuuna on selkeä informointi ja turvallisuudentunteen ylläpito haasteellisissa työtilanteissa (Mönkkönen 2018, 28).

Kommunikatiivisia taitoja vaaditaan esimiehen lisäksi työyhteisön jäsenten välillä. Vuorovaikutus ja kommunikaatio on vastuuta ja velvollisuutta tiimityössä. Tällöin puhutaan niin sanotusta ammatillisesta dialogisuudesta. (Törrönen 2016, 24.) Se on velvollisuutta yhteisestä tiedon jakamisesta, luottamuksesta, kunnioituksesta sekä yhdessä oppimisesta organisaation sisällä (Törrönen 2016, 5–6). Se on tarpeiden tunnistamista ja vastaamista organisaation työntekijöiden ja asiakassuhteiden välillä.

Toimiva vuorovaikutus työn sujuvuuden lisäksi lisää hyvinvointia työyhteisöissä. Mistä tekijöistä työhyvinvointi koostuu? Hyvinvoinnin käsite voidaan luokitella Erik Allardtin hyvinvoinnin teorian mukaan kolmeen ulottuvuuteen: fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin reserviin. Ulottuvuuksina on elintaso (having) ja elämänlaadun tekijöinä (loving) sekä (being). Ihmissuhteiden laatu, itsensä toteuttamisen mahdollisuudet rakentavat yhdessä taloudellisen tasapainon ohella koettua hyvinvointia. (Martela 2022, 567.) Hyvinvointiteoria korostaa hyvinvoinnin monikerroksellisuutta. Hyvinvoinnin osatekijät jaetaan siis elintasoon, lähisuhteisiin ja itsensä toteuttamiseen (Metteri, ym. 2007, 25).

Elintaso ja itsensä toteuttaminen toteutuu työorganisaatossa ja sen tarjoamien kouluttautumismahdollisuuksien myötä. Itsensä toteuttaminen tapahtuu niin työorganisaation sisällä kuin yksityiselämässä lähiverkoston keskuudessa. Hyvinvoiva työntekijä luonnollisesti edistää vaikuttavaa ja myönteistä vuorovaikutusta myös työyhteisössä.

Toimivuus lähtee liikkeelle ihmisten välisten vuorovaikutussuhteiden laadusta. Hyvinvoivalla työntekijällä on lähiverkoston tuki ja laadukkaat ihmissuhteet näkyvät henkilökohtaisina vuorovaikutustaidoilla työyhteisössä. Hyvät johtamiskäytännöt, tiimin sisäinen sosiaalinen yhteisymmärrys ja reflektiivisyys lisäävät työssä viihtymistä. Kuva todentaa sitä ajatusta, että hyvinvoiva organisaatio perustuu korkeaan sosiaaliseen pääomaan. Sosiaalinen pääoma on vuorovaikutusosaamista, johon sisältyy muiden arvostus, kuunteleminen ja luottamus. (Rousu & Lanne-Erikkson 2021, 240–241.) Kuvassa 3 on määriteltynä ne perusedellytykset, jotka sisältyvät hyvinvoivaan ja toimivaan työyhteisöön.



Kuva 3. Työyhteisön hyvinvoinnin edellytykset organisaatiokulttuurissa (Rousu & Lanne-Erikkson 2021, 240).

Jokainen työntekijä tekee arkipäivän työtä henkilökohtaisella vuorovaikutuskompetenssillaan: persoonan, omien arvojen, näkemyksien ja tavoitteiden pohjalta. Puhutaan niin sanotusti orgaanisesta vastavuoroisuudesta, ei mekaanisesta vaihdannasta. (Törrönen 2016, 24.) Tämä tarkoittaa sitä, että työtavoissa ja vuorovaikutuksessa on työntekijöiden välillä vaihtelevuutta jonkin verran. Työntekijöiden eriävät näkökulmat rikastuttavat organisaatiokulttuuria ja edistävät kehittämistyön mahdollisuuksia. Työ on työntekijöille arvokasta silloin, kun he vastaanottavat arvostusta ja hyväksyntää organisaatiossa. Vuorovaikutus- ja kommunikatiiviset taidot ovat työntekijöille ensisijaisia ammatillisen kompetenssin kehittämisessä. Kun omat henkilökohtaiset valmiudet ja voimavarat saadaan käyttöön työyhteisössä, voidaan puhua tunnetoimijuudesta. Työntekijän identiteetti, kompetenssi ja valmiudet vaikuttaa työssä muodostavat tunnetoimijuuden. (Hökkä 2020, 13.) Tunnetoimijuus työyhteisöissä antaa työntekijöille varmuutta ja merkityksellisyyttä omaa työtä kohtaan.

Kommunikatiiviset taidot ovat myös työyhteisössä perustana työturvallisuudelle ja työviihtyvyydelle. Arkipäiväisessä tiimityössä on kyse asioiden ja tilanteiden jatkuvasta arvioinnista sekä eettisestä pohdinnasta asiakkaan turvallisuuden ja oikeuksien kannalta. Dialogisuudella rakennetaan vuorovaikutus-

osaamista. Vuorovaikutusosaamisessa on kolme eri ulottuvuutta: tiedot, asenteet ja taidot (Horila 2015, 17–18). Vuorovaikutus tulee tiimeissä nähdä työssä oppimisen ehtona, jossa laajemman ymmärryksen myötä jaetaan eri vastuualueita ammattihenkilöiden välillä ja kehitetään työtä tehdessä toimivampia työmalleja ja laadukkaampia palveluita.

Työyhteisö, joka on hyvinvoiva ja avoin, on dialogisuutta hyödyntävä organisaatio. Dialogisen ajattelun ja vuorovaikutuksen lähtökohtana ei ole olla oikeassa, vaan olla laajentamassa omaa näkökulmaa (Metteri 2007, 2–4). Vain tällöin tiimin sisällä ja työorganisaation sisällä voi tapahtua kehitystä työn organisoinnissa, mikä taas johtaa työntekijöiden hyvinvoinnin kasvuun. Tiimityö siis parantuisi, jos työntekijät reflektoisivat omia tunteita ja ajatuksia työpäivän aikana hyödyntämällä sosiaalista tukea (Työturvallisuuskeskus s.a.). Kun työntekijä on paremmin kartalla omista tunteista ja ajatuksista, voi hän paremmin hallita miten toimii vuorovaikutustilanteissa muiden työntekijöiden, asiakkaiden ja ihmisten ympärillä (Hiila, yms. 2019, 87–89). Vuorovaikutuskäyttäytymistä tiedostava työntekijä on ratkaisu- ja yhteistyökyisempi ja empaattisesti kohtaava muita työntekijöitä kohtaan.

2.2 Työyhteisön vuorovaikutuksen vaikutus asiakkaisiin

Kuten aiemmassa luvussa käsiteltiin, vaaditaan ammatilliseen dialogisuuteen vuorovaikutusosaamista sekä kommunikatiivisia taitoja. Työyhteisön vuorovaikutuksen laadulla on suora yhteys asiakkaiden viihtymiseen, luottamukseen ja hyvinvointiin. Avointa ilmapiiriä ylläpitävä esimies ja yhteisöllinen tiimi ovat motivoivia tekijöitä työntekijän työn laadun kannalta. Sosiaalialan ammattilaisten asiakastyötä ohjaavia arvoja ovat ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Sosiaalityötä ohjaavat eettiset periaatteet ovat YK:n yleismaailmallisen ihmisoikeuksien julistukseen ja suomen perustuslakiin nojautuvia. (Talentia 2022, 6–12.) Työyhteisön avoin ilmapiiri jakaa tietoa työn haasteista ja toimivista työkäytännöistä. Sekä yhteisistä työn tavoitteista, merkityksestä, arvoista ja käytännöistä. Selkeä arvolinjaus ja riittävän yhteneväiset työkäytännöt lujittavat työyhteisön työntekijäsuhteita. Avoin ilmapiiri taas lisää ymmärrystä muita työntekijöitä kohtaan ja mahdollistaa kollegiaalisen tuen haastavissa työtilanteissa.

Yhteiset työkäytännöt lisäävät työntekijöiden luottamusta toisiinsa ja varmistaa työn lainmukaisuuden palveluita tuottaessa. Kun työntekijät luottavat ja arvos tavat toisiaan välittyy nämä kohtaamisen periaatteet myös suoraan asiakkai- siin. Sosiaalialan kompetenssi osa-alueet määrittelevät muun muassa asia- kastyön osaamista. Sitä edistäviä osa-alueita ovat osa-alueita ovat eettinen-, asiakastyön ja -palvelujärjestelmän osaaminen. Muita osa-alueita, jotka liittyy- vät asiakastyöhön ovat osallistava- ja kriittinen yhteiskuntaosaaminen. Tällä osaamisen alueella työntekijän valmiuksia ovat asiakkaan koetun osallisuuden edistäminen sekä aktiivinen, kannustava osallistaminen toimintaa kohtaan.

Työyhteisön välistä vuorovaikutusta määrittää organisaation arvot ja sosiaa- lialan yleiset ammattieettiset arvot ja ohjeistukset. Sosiaalialan eettinen työn puoli tulee ihmisarvon ja oikeudenmukaisuuden edistäminen sekä itsenäisyy- den ja elämänhallinnan tukemisen yhteydessä. Työyhteisön tehtävänä on myös ehkäistä syrjintää ja vastustaa väkivaltaa. Syrjäytymisen ehkäiseminen, asiakkaan yksityisyyden suojaaminen sekä osallisuuden ja itsemääräämisoi- keuden edistäminen ovat myös sosiaalialan yhteiskunnallisia tavoitteita (Ta- lentia 2022, 14–22). Työyhteisön vuorovaikutus on saumatonta silloin, kun työtä ohjaa riittävän yhteneväiset käsitykset asiakastyöstä. Yhteneväiset käy- tännöt työnteosta ja arvoista edistävät asiakkaille ennakoitavaa vuorovaikutus- mallia ja ristiriidatonta tiedon saantia.

Työyhteisön vastuuna on huolehtia yhteisistä työkäytännöistä niin, että ne edistävät asiakkaiden turvallisuutta, oikeusturvaa ja hyvinvointia. Tuloksellinen asiakastyö vaatii luottamusta ja molemminpuolista ymmärrystä: toisen kunni- oittamista ja hyväksymistä. Luottamusta sekä osoitetaan, mutta ennen kaik- kea sitä rakennetaan ajan kanssa. (Raatikainen, yms. 2019, 185.) Työyhteisö, joka on motivoitunutta ja sitoutunutta välittyy se suoraan asiakkaille. Dialogi- nen työyhteisö, jossa voi tehdä työtä omalla persoonallaan viestii asiakkaille myös sitä, että jokainen voi olla oma itsensä. Näin on helpompi turvautua am- mattilaiseen ja puhua henkilökohtaisista asioista luottamuksellisesti. Dialogi- suus on siis yhteistoimijuutta, jossa yhdistyy vastavuoroisuus ja inhimillinen laatu vuorovaikutuksessa (Törrönen 2016, 125).

Jotta asiakaskohtaukset olisivat asiakkaille inhimillisen laadun tasolla, tulee organisaatioissa panostaa hyvinvoivaan tiimiin. Työn merkityksellisyys, vaikutusmahdollisuudet ja yhteisöllisyys ovat työyhteisön jäsenten perustarpeita. Jos nämä perustarpeet eivät täyty on riskinä se, että negatiiviset tunteet purkautuvat asiakkaisiin. Myönteinen työilmapiiri antaa lähtökohdat laadukkaalle asiakastyölle, jossa työntekijällä on voimavaroja olla avuksi niin kollegoille kuin asiakkaille. (Rousu yms. 2021, 77–80.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut oleva potilas- ja asiakasturvallisuus strategia todentaa organisaatio tasolla, kuinka käytössä olevilla resursseilla turvataan hoidon- ja palvelukokonaisuuden laadukkuus (kuva 4). Työyhteisö, joka resursoi hyvään asiakohtaukseen ja vuorovaikutukseen, turvaa myös asiakkaiden lainsäädännöllisiä oikeuksia, sekä luottamussuhdetta työntekijöihin (Rousu yms. 2021, 157).



Kuva 4. Potilas- ja asiakasturvallisuus strategian toimeenpanosuunnitelma 2020, STM (Rousu & Lanne-Eriksson 2021, 158).

Potilaiden ja asiakkaiden luottamus työntekijöitä kohtaan turvaa organisaation myös sisäistä turvallisuutta. Avoimessa vuorovaikutusympäristössä asiakkaan tarpeista ollaan tietoisia sekä luottamukselliset tiedot asiakkaista tulee asiakkaiden kertomina todennäköisemmin ilmi. Luottamuksellinen ilmapiiri edistää

organisaation sisäistä turvallisuutta. Työyhteisön toimintakulttuuri vaikuttaa paljon, kuinka kohtelemme kollegoita ja asiakkaita. Työyhteisössä on esimiehellä vastuuna juurruttaa eettisesti kestävää asiakastyön toimintakulttuuria. Sillä on merkitystä, miten työntekijät puhuvat ja suhtautuvat asiakkaisiin ja kuinka suhtaudutaan erilaisuuteen esimerkiksi: fyysinen rajoitteeseen, vammaukseen tai kulttuuristausta. (Mönkkönen 2017, 33.) Voidaan sanoa, että työyhteisö on vastuussa asiakkaan kokemukseen omasta ihmisarvosta ja sen toteutumiseen käytännössä. Luottamuksella, läsnäololla, sensitiivisyydellä ja kunnioituksella osoitamme asiakastyössä, että toimintamme on yhteistoimijuuutta. Ilman yhteistoimijuuutta ei voida saavuttaa elämänlaatua parantavia tekijöitä ja pahimmillaan yhteistyön puuttuessa asiakkaan haasteet eivät tule ratkaistuksi. Kuvassa 5 havainnollistetaan asteittain tapahtuvaa asiakkaan ja työntekijän luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen kehittymistä.



Kuva 5. Yhteistoimijuuden ja yhteistyön portaat (Rousu & Lanne-Eriksson 2021, 147).

Voidaan puhua arjen kumppanuudesta silloin, kun vuorovaikuttaminen on vastavuoroista toisen kuuntelua, arvostusta ja luottamusta. Asiakkaan näkökulmasta hoidon laadukkuus ja vaikuttavuus lisääntyy merkittävästi, kun asioiden ja tavoitteiden eteen tehdään töitä kumppaneina.

2.3 Vuorovaikutusmallit työyhteisössä

Vuorovaikutusmallien tarkastelu on opinnäytetyössäni keskeinen asia, sillä työyhteisön vuorovaikutusosaaminen on suoraan sidoksissa työyhteisökulttuuriin. Vuorovaikutusta voidaan tarkastella organisaation yleisellä tasolla, esimies-alaistasolla ja tiimien sisäisellä suhdetasolla (Rousu, yms. 2021, 33). Vuorovaikutusmalleja voidaan vuorovaikutuksen suhdetason lisäksi tarkastella vuorovaikutustapoina, esimerkiksi tiimien sisäisinä vuorovaikutuskäytäntöinä, niistä myöhemmin lisää.

Vuorovaikutuskäytäntöjä on neljää erilaista mallia. Niitä ovat liittämisen- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde ja huolenpitosuhde. Sosiaalialalla korostuu tuen ja kontrollin suhde erityisesti asiakastyössä sekä työyhteisön välisissä suhteissa. (Jokinen 2008, 134.) Liittämisen- ja kontrollisuhde merkitsee toisen osapuolen osittaista autonomisuuden toteutumista. Tässä vuorovaikutusmallissa toinen osapuoli on auktoritaarisessa asemassa ja vastuussa toisesta osapuolesta. Vuorovaikutusmalli ilmaisee periaatteiltaan sitä, että jotain on muutettava ja vain tietty tapa menetellä edustaa normaalitilaa. Liittämisen- ja kontrollisuhteeseen sisältyy usein tuleminen osaksi jotakin. Yhteiskunnan asettamat normit ja vaatimuksen sisältyvät vuorovaikutusmalliin. (Juhila 2006, 46–47.) Esimerkiksi heikommassa asemassa olevia asiakasryhmiä voidaan tukea tämän vuorovaikutusmallin avulla integroimalla yhteiskuntaan mahdollisuuksien mukaan.

Huolenpitosuhde on taas välttämätöntä silloin, jos henkilö ei pysty itse riittävin määrin turvaamaan omia oikeuksia ja pitämään huolta itsestään. Huolenpitäjällä on vastuuta ja valtaa päättää tietyistä kohdista henkilön arkisessa elämässä. Kehitysvammaisten parissa tehtävässä työssä on kyse asiakastyöstä, jossa jaettu vastuu ja hoiva ovat läsnä (Juhila 2006, 112–119). Suhteessa aiempaan vuorovaikutusmalliin, huolenpito suhde on intensiivisempää ja usein pidempiaikaista.

Asiakastyön tulisi aina perustua luottamukseen ja toisen näkemiseen ja arvostukseen niin työyhteisössä kuin asiakkaiden kanssa. Tällöin vuorovaikutusmallina on vuorovaikutuksesta rakentuva suhde, jossa työntekijän ja asiakkaan rooli vaihtelee aina tilanteen mukaan. (Juhila 2006, 149–152.) Ammatillinen

reflektiivisyys on perustana toimivalle dialogiselle vuorovaikutussuhteelle, mikä välittyy luottamuksellisuutena (Metteri 2007, 1). Myös kumppanuussuhteessa toteutuva asiakkaiden osallistaminen, esimerkiksi toiminnan suunnittelu ja kehittäminen voisi olla tämän suuntaista.

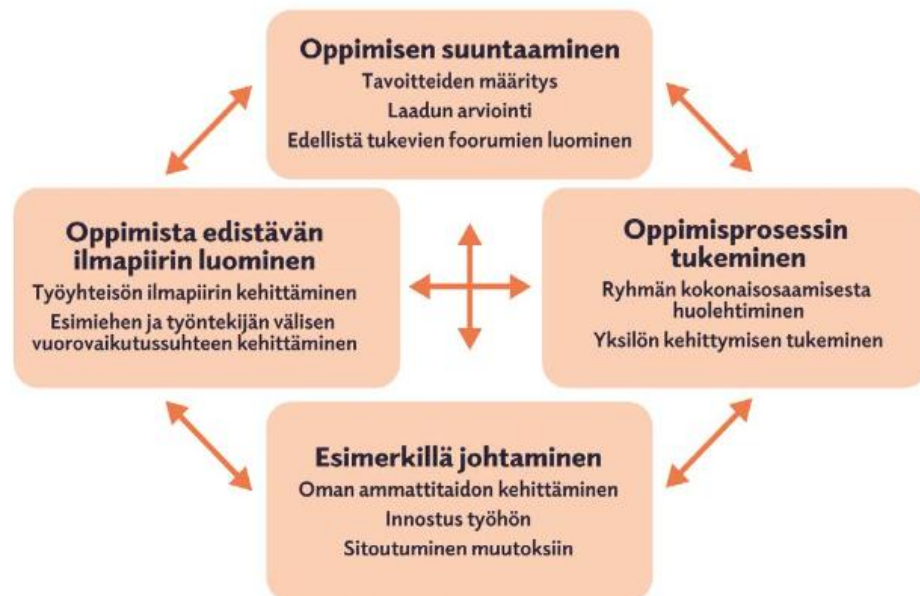
Vuorovaikutusmallit kuvasivat vuorovaikutuksen eri käytäntöjä. Vuorovaikutustavat ovat taas tiimin sisäistä vuorovaikutuksen luonnetta ja osittain kulttuurista omaksuttua. Vuorovaikutustapoja voi olla tiimeissä useampikin samanaikaisesti. Näitä tiimin yleiseen ilmapiiriin vaikuttavia vuorovaikutustapoja on yhteensä viisi. Ne voidaan jakaa lämpimään, tekniseen, ristiriitaiseen, välttelevään sekä etäiseen vuorovaikutustapaan. Työyhteisö hyötyy parhaiten lämpimästä ja avoimesta vuorovaikutustavasta, jossa yhdistyy sitoutuneisuus vastavuoroiseen ja arvostavaan vuorovaikutukseen. (Ahonen 2023, 31–76.)

Tämä vaatii työntekijöiltä tunneälyä, joustavuutta arkisessa työssä, avoimuutta sekä sallivuutta virheitä kohtaan. Tämän lisäksi kumppanuutta sekä avoimuutta erilaisuutta ja uusia mielipiteitä kohtaan. Lämmin vuorovaikutustapa vaatii siis tunneälyä, jossa osataan ottaa työyhteisön jäsenten tunteet ja mielipiteet huomioon.

Työntekijältä tämä vuorovaikutustapa edellyttää omien tunteiden ja ajatusten tiedostamista ja niiden säätelyä. Työpäivän aikana ilmaantuvia tunteita ja toimintamalleja voi tarkastella suhteessa sovitun työn periaatteisiin. Tunnistaa kehittämiskohteita niin itsessä ja kannustaa tarvittaessa muita muutosprosessiin mukaan. Tunneäly voidaankin jakaa neljään kompetenssiin: itsetuntemukseen, itsehallintaan, sosiaaliseen tietoisuuteen sekä ihmissuhteiden ylläpitoon ja hallintaan (Seppänen 2022, 82). Näistä tekijöistä koostuu työyhteisön sisällä tunnetoimijuus. Menestyksekkäs tiimi pystyy käsitellä asioita avoimesti, kuunnella työyhteisön sisällä eriäviä mielipiteitä ja edistää ratkaisevalla työotteella yksittäisten työntekijöiden tai tiimin sisäisiä konflikteja.

Ihmisten ajatukset, kokemukset ja ajattelurakenteet ovat vaihtelevia ja sen vuoksi riittävän selkeään viestintään tiimin jäsenten tulisi panostaa. Puhutaan niin sanotusta sosiaalisesta vastuusta, jossa jokainen tiimin jäsen on vastuussa omasta työasenteestaan työilmapiiriin edistämisessä. Sekä henkilökohtaisesta työpanoksesta eli tehtäväalueiden hoidosta sovitusti ja laadukkaasti.

(Seppänen 2022, 88.) Sosiaalista vastuuta on edellä mainittujen kohtien lisäksi työyhteisön jäsenien tukeminen tarvittaessa sekä rakentavan palautteen antaminen. Nämä edellä mainitut tiimityötaidot ovat välttämättömiä positiivisen ilmapiirin ylläpitoon ja muodostamiseen. Positiivinen ilmapiiri ei tarkoita työorganisaatiota ilman ongelmia ja konflikteja (Seppänen 2022, 90). Vaan sillä tarkoitetaan resilienssiä työyhteisössä kohdata onnistumisen etapit ja samalla kykyä kohdata kehittämisen kohteet. Kuvassa 6 on havaittavissa positiivisen ja lämpimän vuorovaikutusmallin ominaisia tunnuspiirteitä. Lämmin vuorovaikutusmalli on salliva ja empaattinen. Positiivisuudella suunnataan oppimiseen ja uusiin mahdollisuuksiin. Vaikeatkin tilanteet voidaan ratkoa ja niistä oppia työpaikan ympäristössä.



Kuva 6. Lämmin vuorovaikutustapa. Oppiva ja salliva työorganisaatio. (Rousu & Lanne-Eriksson 2021, 88.)

Kuvan mukaisesti johtajalla ja työntekijöillä on vastuu toimia kollegiaalisena tukena haastavissa tilanteissa. Toimivissa tiimeissä lämpimään vuorovaikutusmalliin sisältyy korkea sosiaalisen yhteisvastuu ja tiimin sisäinen tunneälykyys. Korkeaa sosiaalista pääomaa jakavassa työyhteisössä tiimin jäsenet nähdään tasavertaisina ja tärkeinä resurssina. Jaetun tiedon ja yhteistyön kautta syntyy uudelleen oppimista.

Kollegiaalisuus voi olla myös eri ammattialojen ammattilaisten välistä vuorovaikuttamista silloin, jos halutut tavoitteet ja päämäärät ovat yhteneviä (Sepänen 2022, 106–107). Varsinkin hoitotyön tiimeissä, esimerkiksi Attendossa on lähihoitajia, sosionomeja ja sairaanhoitajia. He työskentelevät yhteisten päämäärien saavuttamiseksi ja sen vuoksi kollegiaalinen tuki ja arvostus on tärkeä edellytys yksikön yhteisöllisyyden kannalta.

3 TYÖN RESURSSIT JA ORGANISOINTI

Vuorovaikutuksen ja yhteistyön lisäksi tarvitaan resursseja työyhteisöissä. Resurssinäkökulman mukaan resursseja voidaan luokitella seuraavasti: taloudelliset, symboliset, kulttuurilliset, sosiaaliset ja terveydelliset resurssit (Varje 2024, 42). Resurssit ovat samanaikaisesti yksilö ja työyhteisö taseisia. Resurssit voidaan nähdä myös luottamukseen perustuvana psykososiaalisena tukena työyhteisössä. (Varje 2024, 57.) Voidaan puhua niin sanotusta sosiaalisesta pääomasta, jolloin työyhteisössä korostuu yhdessä tekemisen periaate ja vastavuoroisen vuorovaikutusosaamisen taidot. Avoin ja luottamuksellinen työilmapiiri rakentaa vastavuoroisuutta.

Tiimityö on organisaatiossa toimivaa silloin, kun työntekijät luottavat oman organisaation johdon visioon ja resurssien riittävyyteen. Resurssit mahdollistavat yksilötasolla toimintamahdollisuuksia. (Metteri 2007, 40.) Esimerkiksi riittävät resurssit mahdollistavat sen, että työntekijä voi vaikuttaa työympäristön asioihin esimerkiksi viemällä kehittämisen tarpeita esille johtohenkilöstölle. Resurssien lisäksi työn organisointi on aivan yhtä tärkeää. Työstä tulee saumattomampaa, kun työntekijöiden työn vastuut ja työnjako on selkeää ja ympäristön resurssit ovat mitoitettu vaatimuksien mukaisesti.

Resurssinäkökulma on hyvä ottaa tarkasteluun opinnäytetyössäni, sillä usein sisäisesti koettu ja ulkoinen hyvinvointi kumuloituu resurssien myötä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että hyvinvoinnin ulottuudet joko keskenään tuottavat lisää hyvinvointia tai heikentävät sitä. Sosiaaliset, terveydelliset, taloudelliset ja kulttuurilliset resurssit korreloivat yksilön suhdetta ympäröivään yhteisöön ja yhteiskuntaan. (Fadjukoff 2018, 7.)

Työn resurssien organisointiin edistäviin järjestelyihin on kiinnitettävä aiempaa enemmän huomiota, sillä työelämä on kompleksisempi, kuin koskaan aiemmin. Työelämän palvelualaistuminen (asiantuntijuus, tiimityö, digitalisaatio) koettelee henkisiä resursseja (Laasonen-G 2024, 5). Työntekijöiden jaksamiseen kiinnitetään aiempaa enemmän huomiota esimerkiksi: esimiehen tuki, fyysinen työympäristö ja työntekijöiden välinen psykososiaalinen tuki on kehittämisen kohteena. Työntekijä on työkykyinen silloin, kun ammatillinen kompetenssi, työympäristön mahdollisuudet ja työn vaatimukset ovat tasapainossa (Työterveyslaitos 2024, 75–76). Työyhteisö on hyvinvoiva silloin, kun organisaatioissa otetaan jokaisen työntekijän yksilöllinen elämänvaihe huomioon ja työn organisoinnissa otetaan huomioon inhimillisyys työtehtäviä, vaatimuksia ja työaikoja suunnitellessa. Taulukko todentaa organisaation johdon, työntekijän ja työyhteisön sosiaalisen pääoman vastuun välistä suhdetta (kuva 7). Mitä yhteneväisempää johdolta tulevat ohjeistukset ovat, sitä itseohjautuvampaa työ on työyhteisössä.

	Itse-ohjautuvuus työn autonomiana	Itse-ohjautuvuus lähijohtajalta delegoituna päätöksentekomandaattina	Itse-ohjautuvuus tiimityönä	Itse-ohjautuvuus yhteisöohjautuvuutena
Työntekijä	Itse vastuussa ajatuksista, toimista ja ajanhallinnasta työtehtävien suorittamiseksi	Valta tehdä laajempia päätöksiä määriteltyjen raamien ja pelisääntöjen puitteissa	Tiimi ratkaisee, miten edetään, tekee päätökset ja kantaa vastuun	Organisaation kehittämisen vastuu ja valta ovat sekä yksilöillä, ryhmillä ja koko organisaatiolla
Johto	Onnistuu perinteisessä lähijohtaja-työntekijä-suhteessa, edellytyksenä sparraava ote, hiekkalaatikon reunat ja psykologinen turvallisuus		Tiimien valtuutus ja niiden välisten suhteiden hoitaminen	



Kuva 7. Työn resurssit ja organisointi. Organisaation ulkoisten vaatimuksien ja työntekijän sosiaalisen vastuun tasapaino. (Rousu & Lanne- Eriksson 2021, 121.)

Itseohjautuvuus määritellään työntekijän näkökulmasta oman työn organisointina eli ajanhallintana sekä vastuuna omista toimista työyhteisössä. Tiimit ovat

vastuussa ratkaisusta ja asetettujen tavoitteiden ratkaisumenettelyistä. Esi-
mies organisoii tiimin sisäisiä ihmissuhteita ja määrittelee reunaehdot toimin-
nan kehittämiseksi.

3.1 Työntekijän resurssit

Aiemmassa luvussa käytiin läpi työn organisoinnin merkitys yksilö- ja organi-
saatiotasolla. Työtä tehdään resursseilla ja työn organisointi tukee työn suju-
vuutta. Työntekijän jaksamisen kannalta työn laadukkuuteen vaikuttaa kasva-
tukselliset tekijät, taloudellinen tasapaino, sosiaalinen pääoma, terveydelliset
tekijät sekä kulttuuri. Kasvatuksella on taloudellisia ja kulttuurillisia vaikutuksia
työntekijän kouluttautumiseen resurssinäkökulmasta. Kasvatus vaikuttaa esi-
merkiksi käsitykseen siitä, mikä merkitys työnteolla ja rahalla on. Kulttuurilliset
resurssit ovat työntekijän arvoja, käsityksiä maailmasta ja muista ihmisistä.
Kulttuurilliset resurssit näkyvät työyhteisössä työn toteutuksena: tieto, taidot,
koulutus ja yhteinen intressi. Työyhteisössä hyödytään siitä, jos erilaisia per-
soonia arvostetaan ja eriävät näkemykset nähdään laajemman näkökulman
hankintana työyhteisössä. Mitä paremmin työyhteisössä opitaan tuntemaan
kollegoita, sitä paremmin pystytään välttymään ristiriitatilanteilta.

Kasvatuksen lisäksi sosiaalinen ympäristö vaikuttaa työntekijän arvomaailman
muokkautumiseen. Sosiaaliset resurssit rakentuvat lähiverkoston kautta, pu-
hutaan sekundaarisista suhteista. Ne kasautuvat koulun, työn tai harrastuksien
kautta. Verkostot ja suhteet muodostavat kulttuurillisia normeja ja arvoja. Työ-
yhteisön kulttuuri vaikuttaa kuinka työhön suhtaudutaan sekä millaisia arvoja
ja periaatteita on käytössä organisaatiossa. Työyhteisön sosiaalinen pääomaa
näkyvät työn motivaationa, sitoutuneisuudella, luottamuksena ja yhteistyönä.
Esimerkiksi työyhteisössä sosiaalisina resursseina ovat ajan ja projektinhal-
lintataidot. Työntekijän näkökulmasta sosiaalisina resursseina voidaan pitää
henkilökohtaisia vuorovaikutustaitoja, verkostoitumistaitoja sekä sosioekono-
mista taustaa. Lähipiirin vuorovaikutussuhteiden läheisyys ja laatu vaikuttavat
suoraan työntekijän valmiuteen toimia työssä kollegoiden ja asiakkaiden
kanssa. (Valo-perehdytys, ASKO-valmennus.)

Työntekijä tasolla taloudellisilla resursseilla tarkoitetaan toimeentuloa eli taloudellista tasapainoa ja joustavuutta. Yksityisasunnon elinolot, sijainti sekä harrastusmahdollisuudet liittyvät sosiaaliseen joustavuuteen ja vaikuttavat suoraan yksittäisen työntekijän arjen mielekkyyteen. Työntekijän työviihtyvyyttä edistää myös toimintamahdollisuudet työssä. Työntekijä on hyvinvoiva silloin, kun ammatillinen kompetenssi, työympäristön mahdollisuudet ja työn vaatimukset ovat tasapainossa. (Työterveyslaitos 2024, 75–76.)

3.2 Organisaatiotason resurssit

Organisaatio tasolla resurssit voidaan jakaa sosiaalisiin, taloudellisiin ja symbolisiin resursseihin. Symboliset resurssit voidaan jakaa organisaation sisäisenä vaikutelmahallintaan sekä tunnistettavuustekijöihin. Jaetut vastuuroolit, ammatillinen viestintä, työhön kohdistuvat normit ja säännöt ovat symbolisia resursseja. Ne ovat muihin resursseihin verrattuna abstraktisempia. Ne ovat ääneen lausumattomia, käytännön toiminnassa havaittavia piirteitä ja toimintakäytäntöjä. Toimintakäytäntöinä voi olla esimerkiksi luottamus, hyväksyntä ja arvostus toiminnassa.

Organisaation taloudelliset sekä sosiaaliset resurssit ovat myös tärkeitä jo kilpailukyvyn näkökulmasta. Hyvät taloudelliset resurssit varmistavat palvelun saavutettavuuden, käyttäjäystävällisyyden sekä palvelulupauksen toteutumisen niin asiakkaille kuin lähiomaisille. Myös työntekijä viihtyy työssään, kun voi omalla työnteolla vastata asiakkaiden tarpeisiin ja antaa tukea tarvittaessa.

Työntekijöiden ammattipätevyyden päivittäminen on organisaation kilpailukyvyn kannalta vaikuttavan toiminnan edellytyksenä. Muutoskykyinen organisaatio vastaa asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja kykenee jo ennalta arvioimaan niitä. (Hiila 2019, 40–41.) Palveluorganisaatiot, varsinkin sosiaali- ja terveysalalla hyötyvät taloudellisina ja sosiaalisina resursseina automatisaatiosta ja tekoälyn apuohjelmien- ja työkalujen hyödyntämisestä. Sosiaalialan työtehtäviin kuuluu tiedonhaku- ja lukutaito, tiedon prosessointi ja analyysitaito. Monien apuohjelmien- ja välineiden käyttö on välttämätöntä, esimerkiksi työn vaikuttavuutta mittaavien taulukoiden, mittareiden ja lukujen suhteen. Organisaation sosiaalisina ja taloudellisina resursseina korostuu etenkin digitaaliset kommunikaatiotaidot. Tiimien tulee kyetä hyödyntämään etäyhteyksiä osana

monipuolista, tehokasta ja reaaliaikaista viestintää (Teams palaverit, WhatsApp-ryhmät.)

On tärkeää huomioida, että työyhteisö on kilpailu- ja muutoskykyinen vain ja ainoastaan silloin, kun organisaatiossa opitaan tunnistamaan vahvuustekijät ja kehittämistarpeet. Voidaan puhua vahvuusperustaisesta tiimistä silloin, kun osataan hyödyntää jo olemassa olevaa tietoa esimerkiksi toimivista käytännöistä. Vahvuuksista kiinni pitäminen edistää työyhteisön osallisuutta ja mahdollistaa työntekijöiden potentiaalin käytön tarkoin osaamisperusteisen jaon mukaisesti. Sosiaaliset resurssit mahdollistavat paremmin suunniteltua työnjakoa, jolloin jokainen työntekijä voi omien mielenkiintojen suuntaisesti mukautua erinäisiin työtehtäviin. (Ranta 2023, 126–127.) Alhaalla oleva tuplatimantti kuvaa palvelumuotoilun prosessia (Kuva 8). Se vaatii organisaatiolta reflektiivistä asennoitumista ja halukkuutta kehittää omaa toimintaa.



Kuva 8. Vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen. Organisaation kilpailukykyyn ja kehittämistyön edellytyksenä (Rousu & Lanne- Eriksson 2021, 139).

Sosiaalisten resurssien käyttöönotto organisaatiossa on esimiehen reunaehtojen varaista ja tiimin käytännöntoteutuksen alaista. Esimiehen työhön lukeutuu työyhteisön valmiuksien mahdollistaminen oppivan organisaation näkökulmasta. Sillä on merkitystä, miten hyvin esimies pystyy kokoamaan työntekijät yhteisen asian äärelle motivoituneeksi ja tarjoamaan mahdollisuuksia työssä kehittymiselle. Lisäksi asiantuntijavetoisen työn yleistyessä korostuu tiimeissä itsenäinen ajattelu, toimintamallien jatkuva arviointi sekä perustelutaidot. (Hiila 2019, 31–44.) Kuvassa 9 on taulukoituna yhteiskehittämisen tehtäväalueet ja niiden tasot. Sosiaaliset resurssit, esimerkiksi ongelmanratkaisukyky ja työn

uudelleenorganisointi lähtee järjestelmä tasosta liikkeelle ja päättyy työntekijöiden osaamisen päivittämiseen.

Tehtävät eri tasoilla	Yhteiskehittämisessä
Järjestelmä	• Resurssien varaaminen ylläpitämiseen ja kehittämiseen • Verkostojen pitäminen elävinä ja joustavina • Foorumien elävä kehittäminen
Toimintatavat	• Toimintatapojen arviointi ja kehittäminen yhdessä osallisten kanssa
Vuorovaikutus	• Dialogisen johtamisen vahvistaminen • Roolisuhteiden pitäminen elävänä • Ammattilaisten ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen tukeminen
Osaaminen	• Uusien toimijoiden perehdyttämisen ja koulutuksen organisointi • Täydennyskoulutuksen suunnittelu yhdessä • Oman osaamisen vahvistaminen

Kuva 9. Taloudelliset ja sosiaaliset resurssit organisaatio tasolla (Rousu & Lanne-Eriksson 2021, 137).

Taloudelliset ja sosiaaliset resurssit pitävät organisaation ja sen jäsenet muutokkykyisinä ja kilpailukykyisinä. Verkostojen pitäminen elävinä järjestelmä tasolla turvaa yhteistyökumppanien tuen ja toimialarajoja ylittävää yhteistyötä. Organisaatiokulttuuri määrittelee paljon sosiaalisten resurssien käyttöönnoton mahdollisuuksia. Työyhteisön käytännön taitojen lisäksi tulisi panostaa erilaisien kykyjen tukemiseen ja vahvistamiseen. Esimerkiksi työyhteisön sosiaalista pääomaa voi olla muutokkyvykyys eli kyky sietää epävarmoja tilanteita ja tuottaa ripeästi ratkaisumalleja. Varsinkin Attendon kaltaisissa palveluorganisaatioissa voi tilanteet muuttua nopeasti arkisessa työympäristössä, mikä vaatii reagoitokykyä, ratkaisukeskeisyyttä sekä riskienhallintaosaamista.

Käytännönläheinen kehittäminen on tukemassa sosiaalisten resurssien hyödyntämistä. Se on niin sanottua kokeilevaa kulttuuria, joka on julkisilla palvelualojen sektoreilla yleistynyt toimintamalli. (Rousu & Lanne-Eriksson 2021, 130.) Kokeilevan kulttuurin mallissa mietitään organisaation sisällä, miten voidaan mahdollisimman joustavasti ja ketterästi kehittää toimintaa alhaalta-ylös. Innovatiivinen työote voi olla jatkuvaa ja pienimuotoista sekä monia eri ideoita testailevaa. Sosiaalinen raportointi, asiakasinformaation arviointi, työn tuloksellisuuden osoittaminen ja kehittäminen lisäävät työn hallittavuutta ja yhteistoimijuutta (Hirvonen, yms. 2021, 45). Yhdessä parempia toimintamalleja tes-

taileva ja arvioiva työyhteisö on vuorovaikutuksellisesti ja tiimityön näkökulmasta kehittyneempi organisaatio eli resilienssikykyisempi (Työterveyslaitos s.a.). Innovatiivinen työote näkyy organisaatiossa määrällisenä ja laadullisena työn tuloksellisuutena (Poikela 2005, 182–184). Määrällinen työn laadukkuus on havaittavissa työn tuloksellisuuden mittauksissa: (raportit, taulukot, asteikot). Laadullisella työn mittaamisella tarkoitetaan esimerkiksi asiakoke-musta, läheiskokemusta ja työntekijöiden työviihtyvyyttä.

4 TOIMEKSIANTAJA

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii Attendo Jelppiskoti Oy. Yksikkönä on Kotkansaarella sijaitseva Jelppiskoti ja se tuottaa palveluita Kymenlaakson hyvinvointialueella. Organisaatio tarjoaa vammaisille- ja kehitysvammaisille aikuisille tukea palvelutarpeiden mukaan. Palveluina on ympärivuorokautista palveluasumista, yhteisöllistä asumista ja tukimuotoista asumista. Asumispalvelu ja tuen laatu riippuu asiakkaan tai asukkaan fyysisestä ja psyykkisestä toimintakyvystä. Yhteisöllisen asumisen palvelut tarjoavat asumista yksin tai soluasumisen periaatteiden mukaisesti. Tuettu asuminen taas tarjoaa tukipalveluita itsenäisesti asuville ja siihen sisältyvät ohjauskäynnit. Ohjauskäynnit tapahtuvat joko kotona tai kodin ulkopuolella, esimerkiksi asiakkaan virallisia asioita voidaan hoitaa yhdessä ohjaajan kanssa.

Attendo Jelppiskosissa ollaan erityisesti kiinnostuneita kehittämään työyhteisön hyvinvointia sekä vuorovaikutus- ja tiimityötaitoja. Jelppiskodin toiminta-ajatus perustuukin asiakaskokemuksen kehittyviin menetelmiin (ASKO). Toiminta-ajatuksessa korostuu keskeisinä arvoina yksikön kodinomaisuus ja asiakkaan oman näköisen arjen toteuttaminen. Yksikkö korostaa ajatusta ”Asukkaan kanssa, asukasta varten”. Toimintaperiaatteeseen kuuluu siis kumppanuus ja rinnalla kulkeminen. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaat kohdataan yksilöinä, joilla on yksilöllisiä tarpeita, odotuksia ja näkemyksiä oman näköisestä arjesta. Tämän vuoden (2025) ASKO-menetelmän karttateemana on ”Matkalla kodiksi”. Toiminta-ajatus korostaa kodinomaista asumisympäristöä ja ystävällistä, läsnä olevaa henkilökuntaa. Läsnä oleva asiakaskohtaaminen perustuu

kiireettömyyteen, avoimeen keskusteluun ja asiakkaan kuunteluun. Kodin-omaisuutta pyritään vaalimaan yksikössä siten, että asioita tehdään yhdessä ja juhlapyyhiin valmistaudutaan koristellen ja juhlistaen merkkipäiviä.

Attendolla asiakaskohtaamisen ja palvelun tuottamisen periaatteet tulevat lain-säädännöstä. Jelppiskodin toimintaa ohjaa sosiaalipalveluiden tuottamiseen kohdistuvat lait sekä yksikön sisäiset arvot ja laatukriteerit. Keskeisimpiä toimintaa ohjaavia lakeja ovat sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Näiden lisäksi SOTE-valvontalaki sekä kehitysvamma- ja vammaispalvelulaki. Organisaation toimijoiden toimintaa ohjaa laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä, asiakastietolaki, terveydenhuoltolaki sekä YK:n vammaissopimus. (Attendo omavalvonta, 7.) Lakien tarkoituksena on varmistaa palveluiden laadukkuus, toiminnan eettisyys ja yhteiset toimintaperiaatteet työn selkiyttämiseksi.

Jelppiskodin keskeisimpinä arvoina ja laatukriteereinä ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen. Esimerkiksi ammatillisuutta vaalitaan siten, että työntekijöiden osaamista pyritään päivittämään ja monipuolistamaan. Työntekijöille tarjotaan täydennyskoulutuksia sekä uutta tietoa ja näkemystä sosiaali- ja terveysalan osaamisesta alan opiskelijoilta. Sitoutumisella tarkoitetaan Attendolla sitä, että työtä pyritään tehdä laadukkaasti ja tarpeen tullen asioihin tartutaan ratkaisukeskeisesti. Sitoutuminen näkyy arkipäiväisessä työssä asiakkaiden tuntemisena sekä pyrkimyksenä kehittää säännöllisempää yhteydenottoa asiakkaan lähiomaisiin. Välittämistä osoitetaan myönteisen ilmapiirin ylläpitämisellä niin työntekijöiden, asukkaiden, asiakkaiden, läheisten kun muiden toimijoiden kanssa. Attendo Jelppiskodissa toiminnan keskiössä on vaaratilanteiden ennakointi, hyvä kohtaaminen asiakas- ja yhteistyössä sekä toiminnan ajoittainen päivitettävyys.

Toimeksiantajan kehittämisen tavoitteina ovat asiakas- ja läheiskokemuksen parantaminen sekä henkilöstökokemuksen ja työviihtyvyyden edistäminen. Asukkaiden ja asiakkaiden osallisuuden ja itsemääräämisoikeutta pyritään yksikössä vahvistamaan Jelppiskodin IMO-työryhmän käytännön jalkauttamisella. Läheiskokemusta parannetaan yksikön tiedotusviesteillä ja säännöllisillä läheiskirjeillä. Työntekijöiden työviihtyvyyden edistämiseen kiinnitetään aiem-

paa enemmän huomioita tiimipalaverien säännöllisyydellä, tarjoamalla henkilökohtaista työnohjausta sekä 100 % vastuun koulutusta (Attendo omavalvonta, 49). Opinnäytetyöni kyselyn tuloksia on tarkoitus hyödyntää syksyllä yksikön toiminnan kehittämiseen.

Attendo Jelppiskoti Oy tarjoaa organisaation sisäisenä lähteenä opinnäytetyöni tueksi Valo- perehdytysjärjestelmää ja organisaation omavalvonta suunnitelmaa. Organisaatiolta saadut materiaalit ovat ohjanneet tutkimustani ja toimivat samalla taustatietona tutkimukselle ja sen tuloksiin. Perehdytysalusta on varsin kattava ja se sisältää roolikohtaisia koulutuksia, järjestelmien työkalukoulutuksia sekä lisäkoulutuksia (ensiapu, MAPA-koulutus). Roolikohtaisia koulutuksia ovat esimerkiksi ASKO-valmennukset, jossa Attendolla vieraileva ASKO-valmentaja on vahvistamassa ja tukemassa tiimin vuorovaikutustaitoja ja tiimityötä.

Attendon työntekijöille on tarjolla uudistettuun Intraan tutustumista sekä Attendon käytännöistä ja periaatteista kursseja: (Valo 1, 2 ja 3). GDPR eli turvallinen tietojenkäsittely on myös Attendon työntekijöille tueksi. Se on asiakas- ja potilastiedon turvalliseen hallintaan ja kirjaamista varten laadittu osaamiskoulutus, jonka osa-alueina ovat tietosuojat, tietoturva ja salassapito. Lisäksi materiaalia löytyy eettisistä työn periaatteista, 100 % työntekijän vastuusta, hoitotyön koulutuksista sekä tiimityön hyvistä käytänteistä.

Hoitotyön koulutuksina kehitysvammaisten aikuisten palveluasumisyksikössä ovat esimerkiksi suunterveydenhoito ja ravitsemukselliset ohjeistukset. RAI-koulutukset ovat arviointitiedon hyödyntämiseen kehitetty osaamisperusteinen materiaali. Se soveltuu niin työntekijöille, kuin esimiehille. Se antaa valmiudet hoidon suunnitteluun, toteutukseen, seurantaan sekä asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien suunnitteluun, arviointiin ja seurantaan. Toisin sanoen koulutus antaa valmiudet soveltaa raporteista nousevaa tietoa ja analysoida mittariherätetiedoista nousevaa arviointitietoa.

Esimiestyön tueksi Attendon perehdytysjärjestelmä tarjoaa valmiuksia monimuotoisen tiimin henkilöstöjohtamiseen. Koulutus pitää sisällään vaikuttavan viestinnän ja vuorovaikutuksen perusteita, taloushallinnan taitoja sekä henkilö-

kohtaisia esimiestaitoja. Henkilökohtaiset esimiestaidot ovat sisäisen johtajuuden taitoja. Itsensä johtamisen taidoiksi luokitellaan aikataulutusta, ongelmanratkaisukyky luovuus, motivaation ylläpito, työn organisointi ja kriittinen ajattelu. Se on voimavarojen, vaatimusten ja stressin hallintaa, mitä tulisi välittää myös työntekijöille. Esimiehen työ on organisaatioissa tärkeää, sillä hyvä esimies lisää työntekijöiden voimavaratekijöitä esimerkiksi työyhteisön ilmapiirin rakentamisen kautta.

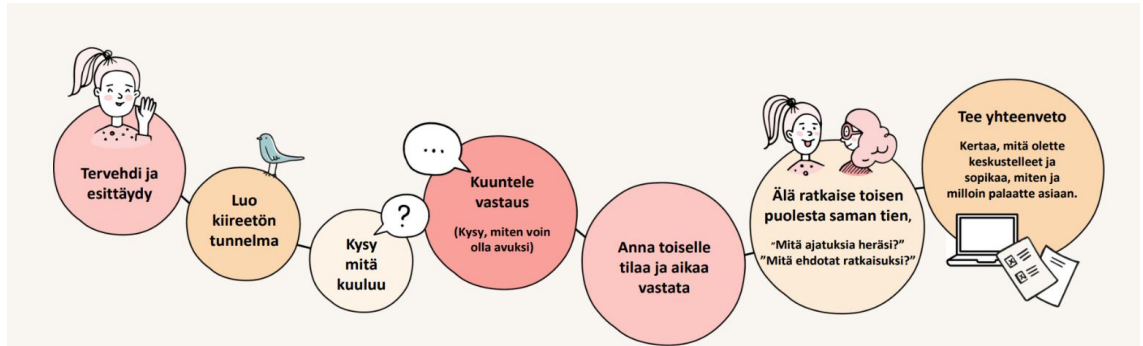
5 ASKO-MENETELMÄ

Attendolla on käytössä työyhteisön vuorovaikutusta tukeva ASKO-menetelmä. Lyhennys tarkoittaa ”asiakaskokemuksen kehittyvät menetelmät”. Menetelmän tarkastelu on olennaista opinnäytetyön kannalta, sillä menetelmän avulla pyritään kehittämään työyhteisön vuorovaikutusta ja tiimityötä. ASKO-valmennukset, 100 % vastuu ja viiden kohdan palautemalli ovat Attendo kotien peruspilaria asiakastyölle ja työyhteisön vuorovaikutuksen kehittämisessä. Attendolla pyritään asiakaskokemuksen kehittyvine menetelmien kautta turvaamaan palvelulupausta asiakkaille ja kehittämään asiakasystävällisyyttä.

Jokaisella Attendo yksiköllä on ASKO-valmentaja, joka käy vuoden aikana säännöllisillä käynneillä ajankohtaisiin kehittämistarpeisiin liittyen. Toiminnan tarkoituksena on vahvistaa ja vaikuttaa myönteisesti työntekijöiden ajatteluun ja toimintaan työympäristössä. Esimerkiksi 100 % vastuu tarkoittaa sitä, että työyhteisön yhteisenä päämääränä on ottaa täysivaltainen vastuu omasta toiminnasta. Eli asiat tulee ottaa työyhteisössä puheeksi, jotka millään tavoin vaikuttavat oman työn tekemiseen tai jos jokin asia työympäristössä vaatii enemmän huomiota. Jotta virheistä voidaan oppia, tulee organisaatiossa olla salliva ja avoin työyhteisön kulttuuri.

ASKO-valmennuksen viiden kohdan palautemalli kokoaa asiakastyössä ja tiimityössä seuraavat kriteerit: kuuntele, kehu, kiitä, kannusta ja korjaa. Nämä ovat ammatillista vuorovaikutusosaamista ja näitä periaatteita voi hyödyntää niin asiakkaisiin kuin työyhteisön jäsenten välisissä suhteissa. ASKO-valmennuksessa työntekijöitä kannustetaan tietoisesti myös vahvistamaan vuorovaikutustaitoja vapaa-ajan elämässä. Työntekijöitä kannustetaan lähipiiriin osalta aktiivisten kohtaamisten järjestämiseen sekä panostamalla viestintään sekä

vuorovaikutustaitoihin lähiomaisten kanssa. Kuvassa 10 on vuorovaikutuskäytäntö ASKO-valmennuksen materiaaleista ja sen avulla kannustetaan työntekijöitä laadukkaaseen kohtaamiseen asiakkaiden kanssa.



Kuva 10. ASKO-valmennus. Hyvän kohtaamisen resepti. Muistisairaat ja läheiset. (Attendo Valo- perehdytys s.a. 26.)

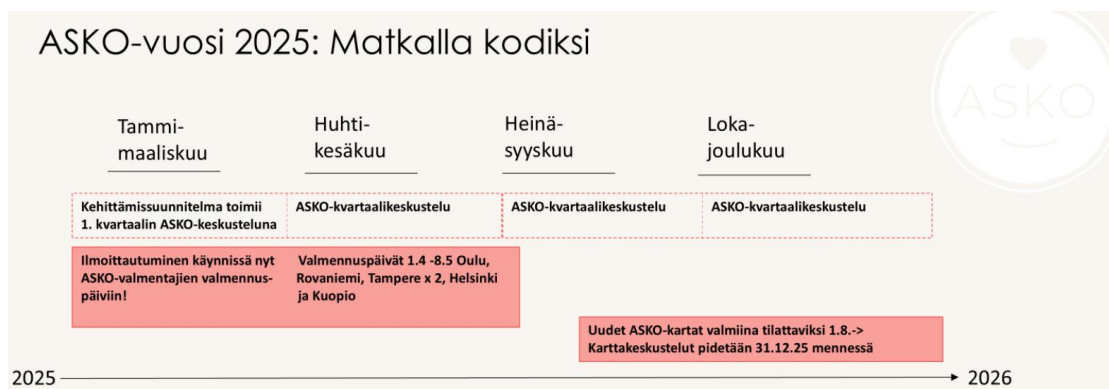
Laadukas kohtaaminen on valmennuksessa kuvailtu kiireettömän ilmapiirin luomisella, läsnäololla sekä aidolla kiinnostuneisuuden osoittamisella. Asiantuntijuuden sijasta hyvän kohtaamisen periaate korostaa tasa-arvoista vuorovaikutussuhdetta.

Mitä ovat ASKO-kvartaalikeskustelut- ja karttakeskustelut Attendolla? Kvartaalikeskustelut pidetään kolme kertaa vuodessa ja ne ovat ASKO-valmentajan vetämiä työyhteisössä. Ensimmäinen vuosineljännes (tammi-maaliskuu) käytetään yksikön sisällä tyytyväisyyskyselyiden tuloksien läpikäyntiin ja tämän jälkeen tutoriaali käytäntöjen mukaisesti tehdään tiimin kesken yhteenvetona kehittämisen tarpeista suunnitelma. Esimies toimii prosessin aikana puheenjohtajana tai ohjaajana. ASKO-valmennuksen materiaaleihin päivitetään keskustelun teemat ja näin ASKO-valmentaja vetää valmiit keskustelunaiheet toisella-neljännellä vuosineljänneksellä. Alhaalla oleva kuva osoittaa keskustelukarttojen teemojen prosessinomaista kehittymistä vuosien varrella. Keskustelukarttojen ajatuksena on käydä työyhteisössä keskustelua yhteisesti teemasta nousevia ajatuksia. Reflektoida esimerkiksi sitä, mitkä tekijät muodostavat kodin tai kodinomaisuuden. Teema jäsentyy eli tarkentuu sen mukaan, kun toimintaympäristöstä on saatu ajankohtaisempaa tietoa. Kuvassa 11 havainnollistetaan ASKO-valmennuksen keskustelukarttojen syklisyyttä.



Kuva 11. ASKO-valmennus. Keskustelukartan teemojen prosessi. (Attendo Valo-perehdytys s.a.19.)

Edellisten vuosien keskustelukartat toimivat suunnitelmapohjana tulevan teeman muodostamisessa. Työyhteisössä voidaankin yhteisesti reflektoida "Mitä opimme viime vuonna"? ASKO-kartta on osallistava menetelmä työyhteisössä, jolla pyritään työn tuloksien vaikuttavuuden lisäämiseen asiakastyössä. Se toimii tiimin ideointipajana, jossa keskustelukartan tehtävät ja palautekortit on jaettu kuuteen pisteeseen. ASKO-valmentaja ohjaa pienryhmien keskusteluita jo valmiiksi tilattujen tehtävämateriaalien avulla. Materiaalit tilataan yksikön johtajan kanssa. Menetelmät ja asenteet muokkautuvat toimintaympäristöjen muutoksien yhteydessä. Kuva 12 on havaittavissa ASKO-kvartaalikeskusteluiden suunnitelmallisuus ja säännönmukaisuus. Nämä työyhteisön sisäiset kehittämiskeskustelut toimivat samalla suunnanviittana keskustelukarttojen teemojen jäsentelyssä.



Kuva 12. ASKO-ohjelman vuosittaiset kvartaalikeskustelut osana kehittämistä (Attendo Valo-perehdytys s.a. 9).

Nämä työyhteisön sisäiset kehittämiskeskustelut toimivat samalla suunnanviitana keskustelukarttojen teemojen jäsentelyssä. ASKO-kvartaalikeskustelut tukevat esimiehen ja ASKO-valmentajan kehittämistyötä. Esimies päivittää kehittämisen tarpeet valmentajalle ja valmentajan vastuuna on tiedon pohjalta valmistella työyhteisön valmennuspäivän koulutuksen sisältöä.

6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaista työyhteisön tiimityö ja vuorovaikutus on kehitysvammaisten palveluasumisyksikkö Attendo Jelppiskodissa. Työni tavoitteena on tuottaa lisää tietoa, kuinka työyhteisön tiimityötä ja vuorovaikutusta voidaan kehittää kyseisessä yksikössä. Opinnäytetyön tiedon avulla Attendo Jelppiskoti pystyy edistämään kehitysvammaisten kanssa tehtävän työn vetovoimaisuutta ja työntekijöiden hyvinvointia ja sitoutuneisuutta työhön.

Tutkimuskysymyksiäni ovat:

- 1) Millaisia vahvuuksia kehitysvammaisten palveluasumisyksikön työyhteisössä on tunnistettavissa vuorovaikutuksen ja tiimityön näkökulmasta?
- 2) Millaisia kehittämiskohteita kehitysvammaisten palveluasumisyksikön työyhteisössä on tunnistettavissa vuorovaikutuksen ja tiimityön näkökulmasta?

3) Mitkä vuorovaikutusosaamisen ja tiimityön vaatimukset korostuvat kehitysvammaisten palveluasumisyksikössä verrattuna yleiseen sosiaalialan ammatilliseen vuorovaikutusosaamiseen verrattuna?

7 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyö toteutetaan laadullisena tutkimuksena. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä pyritään ymmärtämään sosiaalisessa toimintaympäristössä tapahtuvia asioita, tulkintoja ja ilmiöitä (Vilkkä 2021, 94–96). Tiedonvaihanta tapahtuu sosiaalisissa toimintaympäristöissä ihmisten välillä ja tutkijana tulee minun arvioida Attendo Jelppiskodin työyhteisön sisälle muodostuneita tulkintoja, käsityksiä ja merkityksiä. Laadullinen menettelytapa sopii tutkimukseeni, koska tutkimukseni pyrkii tarkastelemaan ihmisten ja sosiaalisten vuorovaikutuksessa tapahtuvaa ilmiötä (vuorovaikutusta ja tiimityötä työyhteisössä). Laadullinen tutkimusmenetelmä pyrkii saamaan selville välittömän havainnoin ulottamattomissa olevia asioita ja ilmiöitä (Vilkkä 2021, 94–96).

7.1 Kyselytutkimus

Tutkimus toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Kysely sisälsi perustietoja kartoittavia määrällisiä kysymyksiä sekä laadullisia kysymyksiä. Laadulliset kysymykset sisälsivät monivalintavaihtoehtoja sekä vapaasanaisia avoimia vastauksenttiä. Verkkokyselyllä jokaisella olisi mahdollisuus osallistua vastaamalla itselleen sopivaan aikaan. Kyselyn kysymykset olivat pääasiassa avoimia kysymyksiä. Lopulta päädyttiin kyselyyn, koska haastattelun arvioitiin olevan haasteellista avoimuuden kannalta. Tutkimuksen taustatietona hyödynnetään Attendo Jelppiskodin omavalvontasuunnitelmaa sekä Valo-perehdytysjärjestelmän materiaalia.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa olin suunnitellut tekeväni haastattelun paikan päällä sekä Webropol-kyselyn. Suunnitelmat muuttuivat, sillä opinnäytetyön ohjaajan kanssa päädyimme siihen, että olisi työlästä litteroida haastattelu sekä tehdä sähköinen lomakekysely. Työelämäohjaajan kanssa keskusteltiin siitä, että työntekijöiden saattaisi olla vaikeampi kertoa avoimesti omia kokemuksiaan, jos tiimi olisi kokoontunut haastattelua varten. Tutkimuskysely oli

alun perin suunniteltu marraskuu-joulukuun aikana tehdä. Suunnitelmat viivästyivät, sillä jouduin rajaamaan kyselyäni paljon ja loma-ajat sattuivat joulukuuhun. Tutkimuslupa haettiin vasta uudenvuoden jälkeen seitsemäs. tammikuuta ja lupa myönnettiin noin viikkoa myöhemmin. Kysely lähetettiin 17 henkilölle yhteensä yksikköön, Attendo Jelppiskotiin. Kysely lähetettiin 13.1., kun tutkimuslupa oli saatu. Kysely oli ajastetusti auki noin kaksi viikkoa. Kyselyyn saatiin 11 vastausta. Vastaajat olivat yksikön sisällä koulutukseltaan toimivia lähihoitajia, sairaanhoitajia ja sosionomeja.

Lähestyn laadullista tutkimusta fenomenologis- hermeneuttisen teoreettisen viitekehyksellä. Laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään sosiaalisen ympäristössä rakennettua todellisuutta haastattelemalla tai sähköisten kyselyohjelmien avulla, Webropolilla. Fenomenologinen lähestymistapa ja sen rinnalla läheisesti kulkeva hermeneuttinen ihmiskäsitys pyrkii tutkimuksen otosta tulkita ja ymmärtää laadullisessa kokemuksen, merkityksen ja yhteisöllisyyden käsitteiden kautta. Samalla tutkijalta vaaditaan omien ennakkokäsityksien poissulkemista, omien tulkintojen havaitsemista ja kyseenalaistamista. (Laine 2018, 25.)

Fenomenologisessa ihmiskäsityksessä tutkimusta tehdessä ihminen nähdään yhteisöllisenä toimintahenkilönä, joka vuorovaikutussuhteiden kautta rakentaa intersubjektiivisiä merkityksiä. Hermeneuttinen ihmiskäsitys kattaa tiivistetysti ihmisten ymmärtämisen tulkintojen ja ilmaisuja kautta. (Laine 2018, 26.) Laadullisessa tutkimuksessani, jossa haastattelu tapahtuu sähköisellä kyselyohjelmistolla, tulee minun havaita sanavalintoja ja lauserakenteiden eroavaisuuksia, toisin sanoen merkityseroja.

7.2 Aineiston analyysi

Opinnäytetyöni tutkimuskysely on laadullinen. Tutkimuskyselyni rakentuu pääsääntöisesti laadullisiin tutkimuskysymyksiin. Laadullisilla tutkimuskysymyksillä pyritään saamaan kuvailevaa ja yksityiskohtaista tietoa aiheesta tai ilmiöstä. Avoimet vastauskentät antavat vastaajille mahdollisuuden vastata tutkimuskysymyksiin, jotka ovat kuvailevia kysymyssanoja: (miksi, miten, kuinka). Aiheeni on laaja ja moniulotteinen, joten monia aihepiirejä (teemoja) nousee

avoimissa vastauksissa esille. Jotta pystyn erottaa usein toistuvat samat käsitteet, tulee minun osata erottaa käsitteet ja luokitella niitä teemoittain. Vain ryhmittelyllä voin saada tietoa tiimityön ja vuorovaikutuksen laatuun vaikuttavista tekijöistä, jotka ovat merkittäviä ja usein toistuvia. Myös käsitteiden kautta saan kuvaa siitä, millaisia eri näkemyksiä työntekijöillä on siitä, mistä vuorovaikutuksessa ja tiimityössä on pohjimmiltaan kyse.

Teoriaohjaava sisältöanalyysi palvelee opinnäytetyöni tarkoitusta, koska se muodostaa yksityiskohtaisempaa tietoa ja ymmärrystä organisaatiossa vaadittaviin tarpeisiin. Sisältöanalyysi on aineiston analyysin väline, jolla helpotetaan kerätyn informaation lukua. Se auttaa tutkijaa poimimaan merkityksiä ja saamaan yleiskattava kokonaisuus kerätystä informaatiosta. Informaatio ei menetä arvoaan ja suppeamassa muodossa on helpompi analysoida vastauksien eroja ja yhtäläisyyksiä. (Hakala 2024, 267.)

Sisällönanalyysi on laadulliseen tutkimukseeni soveltuva tutkimusmenetelmä, sillä, pyrin kuvailemaan asioita sisältäpäin tilastotietojen ja määrällisen tiedon keruun sijasta. Laadullisin tutkimuksen tekijänä voin sisällyttää tiedon synteessin muodostuksessa subjektiivisia näkemyksiä sekä reflektoida vapaasti saatua tietoa. Objektiivisen lähestymistavan sijasta voin laadullisessa tutkimuksessa tarkastella asioita kokonaisvaltaisemmin ja yksityiskohtaisemmin. Tarkasteltavaa ilmiötä eli vuorovaikutusta ja tiimityötä voin tutkia erityisesti organisaation sisäisellä tasolla. (Hakala 2024, 17.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pyritään laadullisessa tutkimuksessa saamaan informaatio suppeampaan muotoon. Esimerkiksi Webropol-kyseilyssä avoimien vastauksien alkuperäiset ilmaisut taulukoidaan ja niistä tehdään pelkistetyt ilmaukset. Pelkistettyjen ilmauksien jälkeen alkaa informaatiosisällön luokittelu alaluokkiin, yläluokkiin ja pääluokkiin. Pääluokista sisällönanalyysin lopussa muodostetaan yhteinen nimittäjä eli yhdistävä tekijä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 35–37.) Kuvassa 13 on listattuna vaiheet induktiivisen sisällönanalyysin toteutuksesta.



Kuva 13. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet (Tuomi & Sarajarvi 2018, 35–37).

Tutkimuksen aineiston analyysimenetelmänä on teemoittelu ja sisällönanalyysi. Teemoittelu on aineiston purkamisen pohjatyötä ja erityisesti jäsentelytapa aihepiirien tunnistamisessa. Aihepiirejä eli teemoja on usein vaikea tunnistaa vaihtelevien sanavalintojen ja ilmaisumuotojen vuoksi. Teemoittelua yksityiskohtaisempi jäsentelytapa on tyypittely ja se vaatii tutkijalta useita kertoja aineiston läpikäyntiä sekä taustakysymyksien määrittelyä (Hakala 2024, 282).

Sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe eli redusointi pyrkii saamaan aineiston tiivistetympään ja informaatiollisesti selkeämpään muotoon (Hakala 2024, 267). Ajoittaiset vuorovaikutuksen haasteet, kommunikaation ja vuorovaikutuksen parantuminen, henkilökemioiden merkitys tiimityössä, tiedonkulun haasteet tiimin sisällä sekä riittävän yhteneväisten käytäntöjen toteutumisen haasteet korostuivat laadullisen kysymyksen vastauksien pelkistetyissä ilmaisuihin. Ilmauksia yksinkertaistamalla käytetään sisällönanalyysissä käsitettä redusointi.

Taulukoon 1 olen koonnut samaan soluun ne ilmaisut, jotka ovat informatiivisen sisällön osalta yhteneväisiä keskenään. Soluissa on ilmauksia vaihtelevin määrin yhdestä kolmeen välillä, sillä jossain määrin eri vastaajat ilmaisivat saman ajatuksen. Taulukkoon sisälletyt ilmaisut ovat vastaajien määritelmiä työyhteisön vuorovaikutuksen ja tiimityön nykytilasta.

Taulukko 1. Teemoittelun alku

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetyt ilmaukset
<i>Tällä hetkellä tilanne on parantunut entisestään. Kommunikaatio on lisääntynyt ja toiminta on useimmiten sujuvaa</i>	Lisääntynyt kommunikaatio ja toiminnan sujuvuus
<i>Vuorovaikutus on melko saumatonta ja suoraa. Joskus on tilanteita joissa ei uskalleta sanoa asioita suoraan vaan pohditaan sitten jälkijunassa niitä. Tiimityö toimii aika hyvin, kaveria autetaan kun sitä tarvitaan.</i>	Saumaton ja suora vuorovaikutus. Asioiden sanomatta jättäminen. Tiimityön toimivuus, kollegiaalinen tuki.
<i>Vuorovaikutus ja tiimityö riippuu toisinaan siitä ketkä on vuorossa, miten heidän kemiat toimii keskenään. Joillekin voi sanoa suoraan asioista joillekin ei, siitä vedetään herneet nenään.</i>	Vuorovaikutus riippuu henkilökeinoista. Asioista voi sanoa suoraan tai ei.
<i>Toisten kohdalla toimii ja toisten ei. Pääasiallisesti kuitenkin toimii hyvin</i>	Toimii tai ei. Pääasiallisesti toimii.
<i>Riippuu kenen kanssa olet samassa työvuorossa.</i>	Riippuu kenen kanssa työvuorossa.
<i>Haasteita ollut vuorovaikutuksen ja tiimityön suhteen. Asioiden eteenpäin viemisessä ollut haasteita.</i>	Vuorovaikutuksen ja tiimityön haasteet. Tiedonkulun haasteet.
<i>Vuorovaikutus työyhteisössä on parantunut viime aikoina. Tiimityö ontuu jonkin verran. Lähinnä ongelmana on asioiden ilmoittaminen kaikille, usein tiedon saa vain osa työntekijöistä. Tähän on etsitty ratkaisua, mutta ei ole vielä löytynyt.</i>	Vuorovaikutuksen parantuminen. Tiedonkulun haasteet tiimityössä. Ratkaisua ei ole löydetty.
<i>Ei yhteisiä käytäntöjä ihan arkisista asioista, toiset tekee asioita toisin kun taas jotkut muut tekee saman asian eritavalla, esim. asukkaiden ruoan santsaaminen. Erilaiset persoonat ja tyyli antaa palautetta</i>	Yhteisten käytäntöjen puuttuminen. Asioiden hoitamisen vaihtelevuus. Erilaiset persoonat ja tyyli antaa palautetta.
<i>Osa ohjaajista ei viesti tarpeeksi</i>	Ohjaajien puutteellinen viestintä

Taulukossa 2 pelkistetyistä ilmauksista muodostetaan yhteisiä teemoja eli aihepiirejä. On tärkeää, että redusointivaiheessa muodostetut pelkistetyt ilmaukset ovat säilyttäneet alkuperäisten ilmauksien asiasisällön muuttumattomana.

Taulukko 2. Alaluokkien muodostaminen

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokat
Lisääntynyt kommunikaatio ja toiminnan sujuvuus	Kehittynyt vuorovaikutusosaaminen
Saumaton ja suora vuorovaikutus. Asioiden sanomatta jättäminen. Tiimityön toimivuus, kollegiaalinen tuki.	Yhteistyö ja kollegiaalinen tuki
Vuorovaikutus riippuu henkilökemioista. Asioista voi sanoa suoraan tai ei.	Vuorovaikutuksen laadun vaihtelevuus
Toimii tai ei. Pääasiallisesti toimii.	Henkilökemioiden toimivuus
Riippuu kenen kanssa työvuorossa.	
Vuorovaikutuksen ja tiimityön haasteet. Tiedonkulun haasteet.	Viestinnän ja tiedonkulun haasteet
Vuorovaikutuksen parantuminen. Tiedonkulun haasteet tiimityössä. Ratkaisua ei ole löydetty.	Yhteinen ratkaisematon haaste
Yhteisten käytäntöjen puuttuminen. Asioiden hoitamisen vaihtelevuus. Eri-laiset persoonat ja tyylit antaa palautetta.	Yhteisten toimintaperiaatteiden määrittely Persoonalliset työskentelytavat
Ohjaajien puutteellinen viestintä	Viestinnän puutteellisuus

Alaluokkien sisäisessä ryhmittelyssä eli klusteroinnissa yläkäsitteiksi nousivat seuraavat teemat: Yhteistoimijuus, työyhteisön jäsenten välinen vuorovaikutus, tiimityön haasteet, sosiaalinen pääoma, työntekijän yksilöllisyys ja kommunikatiiviset haasteet.

Taulukko 3. Yläluokkien muodostaminen.

Alaluokat	Yläluokat
Kehittynyt vuorovaikutusosaaminen Yhteistyö ja kollegiaalinen tuki	Yhteistoimijuus asiantuntijatyössä

Vuorovaikutuksen laadun vaihtelevuus	Työyhteisön jäsenten väliset haasteet
Henkilökemioiden toimivuus	
Viestinnän ja informaatiokulun haasteet	Tiimityön haasteet
Yhteinen ratkaisematon haaste	
Yhteisten toimintaperiaatteiden määrittely	Sosiaalinen pääomavastuu ja työntekijän yksilöllisyys
Persoonalliset työskentelytavat	
Viestinnän puutteellisuus	Kommunikaatiohaasteet

Yhdistäväksi teoreettiseksi käsitteeksi abstrahoinnin jälkeen muodostui viisi pääluokkaa. Näiden pääluokkien yhdistäväksi teoreettiseksi käsitteeksi muodostin: *Työyhteisön vuorovaikutusosaamisen tukemiseen vaaditaan yhteisöllisyyttä, yhteistoimijuutta sekä korkeaa sosiaalista pääomaa.*

Taulukko 4. Pääluokkien muodostaminen.

Yläluokka	Pääluokka
Yhteistoimijuus asiantuntijatyössä	Yhteisöllisyys ja yhteistyö
Työyhteisön jäsenten väliset haasteet	Ihmissuhteet ja kompleksisuus
Tiimityön haasteet	Yhteistoimijuuden kehittäminen
Sosiaalinen pääomavastuu ja työntekijän yksilöllisyys	Sosiaalinen pääoma ja yksilöllisyys
Kommunikaatiohaasteet	Vuorovaikutusosaaminen

8 TULOKSET

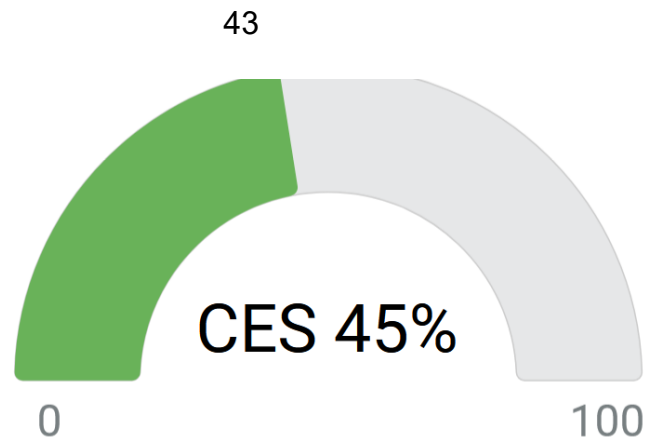
Kysely työyhteisön vuorovaikutuksesta ja tiimityön kehittämisestä sisälsi yhdeksän kysymystä. Suurin osa kysymyksistä oli laadullisia ja taustatietoa keräävät kysymykset olivat määrällisiä. Webropol-ohjelmistolla luotu kyselyni kartoitti vastaajien perustietoja (ikä, koulutus, työvuodet). Kyselyn kannalta koin tarpeelliseksi nämä taustatiedot, sillä ikä, koulutustausta ja työvuodet voivat vaikuttaa työskentely- ja toimintamalleihin. Esimerkiksi sisäiset arvot ja periaatteet vaikuttavat paljon, miten suhtaudutaan ja toimitaan esimerkiksi työssä. Sukupolvien välillä on eroja arvoissa ja työskentely periaatteissa. Tut-

kimukseen ei haluttu sisällyttää liian määritteleviä perustietoja (sukupuoli, etninen tausta), vaan kyselystä pyrittiin tehdä vastaajille mahdollisimman matalakynnyksinen.

Kysely lähetettiin Attendo Jelppiskotiin, eli yhden yksikön sisälle. Seitsemälletoista henkilölle lähetetystä kyselystä saatiin vastauksia kerätyksi yksitoista. Vastaajista 67 % oli 35–44-vuotiaita ja 22 % 45–54-vuotiaita. 11 % vastaajista oli yli 55-vuotiaita. Ikähaarukan 18–34 väliltä ei ollut kertynyt vastaajia. Työntekijöistä suurin osa työskentelee Jelppiskodissa lähihoitaja nimikkeellä, noin 73 %. Ohjaajia ja hoiva-avustajia oli yksikössä 22 %. Ohjaajina voi toimia asiakkaan omaohjaaja tai omaohjaajan työparina toimiva sosionomi. Omaohjaaja ja sosionomi ovat asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa mukana hyödyntäen RAI-toimintakykymittaria. 9 % vastaajista ilmoitti ammattinimikkeeksi sairaanhoitaja. Sairaanhoidollisen yksikön sijasta Jelppiskodissa korostuu tuettu -ja suunnitelmallinen asiakastyö. Sekä yhteistyö eri ammattitoimijoiden kesken.

Suurin osa vastaajista, 46 % ilmoitti työsuhteen kestoksi 3–5 vuotta ja 27 % yli 5 vuotta. Yksikössä oli 1–2 vuotta työskennellyt 18 % ja alle vuoden 9 %. Voidaan päätellä, että merkitykselliset asiakassuhteet vammaistyössä sitouttavat työntekijöitä pitkäkestoiisiin työsuhteisiin. Sillä noin puolet ilmoittivat työsuhteeksi 3–5 vuotta ja kolmasosa yli 5 vuotta.

Vuorovaikutuksen ja tiimityön toimivuutta arvioitiin laadullisella tutkimuskysymyksellä käyttäjäkokemukseen perustuvan Osgoodin-asteikon avulla. Asteikko oli viisiportainen, jossa vaihtoehdot olivat erittäin vaikean ja erittäin helpon väliltä. CES-keskiarvoksi muodostui 3.5/5. Vastaajista kuusi henkilöä eli 54,5 % koki vuorovaikutuksen ja tiimityön toimivuuden neutraaliksi. Loput viisi vastaajista koki helpoksi. CES-asteikon prosentuaaliseksi tulokseksi muodostui lopulta 45 % ja keskiarvolukemaksi 3.5/5. Lopullinen tulos on siis neutraali. CES-taulukko kuvaa tuloksella sitä, että vuorovaikutus ja tiimityö toteutuu pääsääntöisesti sujuvasti eli on neutraalia (kuva 14). Vastausjakauman perusteella kehittämisen varaa on jossakin määrin.



	Erittäin vaikea	Vaikea	Neutraali	Helppo	Erittäin helppo	Yhteensä	Keskiarvo	CES
N	0	0	6	5	0	11	3,5	5
Prosentit	0,0%	0,0%	54,5%	45,5%	0,0%	100,0%	3,5	45,5%

Kuva 14. Vuorovaikutuksen ja tiimityön toimivuuden arvioinnin tulokset. Webropol-raportti.

Vastaajia pyydettiin CES-asteikon jälkeen kuvailemaan tarkemmin työyhteisön vuorovaikutusta ja tiimityötä.

8.1 Vuorovaikutusosaamisen ja tiimityön erityispiirteet Attendo Jelpiskoti OY:ssa

Ensimmäisessä laadullisessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin määrittelemään tarkemmin työyhteisön vuorovaikutusta ja tiimityötä Attendo Jelpiskodissa. Vastaajista suurin osa koki, että vuorovaikutus on kehittynyt yksikössä ja työyhteisössä on ajoittaisia tiedonkulun haasteita. Keskeisiksi teemoiksi nousivat esille vuorovaikutuksen laadun vaihtelevuus, yhteistoimijuus ja kollegiaalinen tuki. Vastauksissa toistui ajatus siitä, että henkilökemioilla on suuri vaikutus vuorovaikutukseen sekä työn sujuvuuteen ja sitä kautta työn laadukuuteen. Muita esille nousevia teemoja työyhteisön vuorovaikutuksesta ja tiimityöstä olivat henkilökemiat, personalliset työskentelyperiaatteet sekä puutteellinen viestintä. Yksittäisissä vastauksissa nostettiin esille, että kaikki ohjaajat eivät viesti riittävässä määrin. Myös joidenkin työntekijöiden erilaiset työskentelytavat koettiin työn sujuvuuden kannalta haastavaksi ja asukkaan osalta hämmentäväksi.

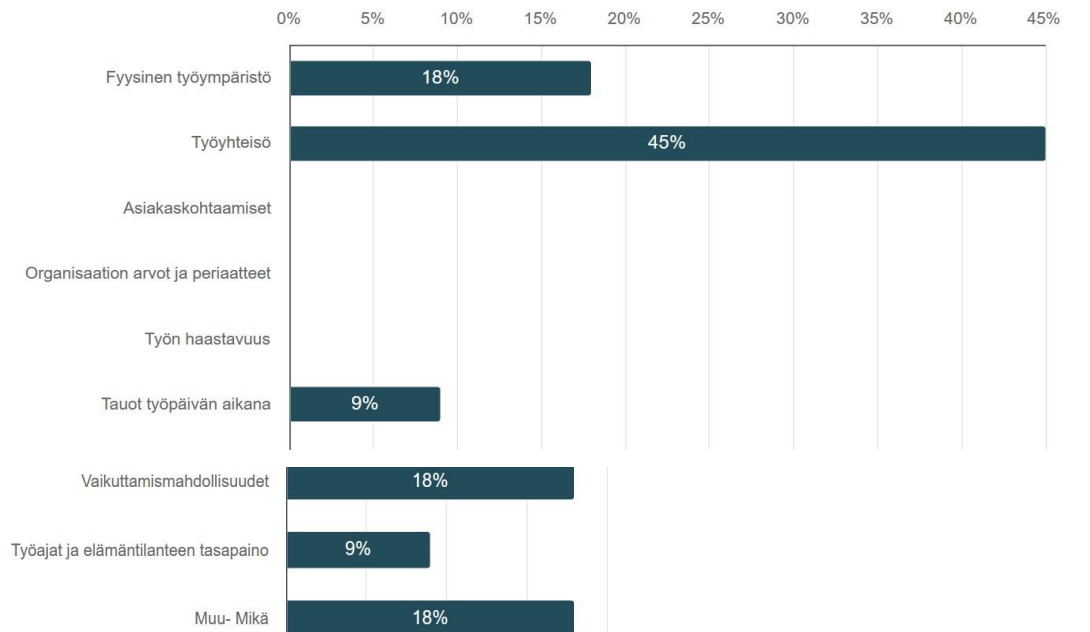
Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin, miten tärkeäksi he kokevat tiimityön asukkaiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Vastauksissa kiteytyivät ajatukset hyvinvoinvan työyhteisön ja asiakkaiden arjen mielekkyyden korrelaatiosta. Keskeisiksi teemoiksi muodostuivat asiakaslähtöisyys, hoidon- ja tuen kokonaisvaltaisuus,

yhteiset työperiaatteet sekä tiedon reaaliaikaisuus- ja päivitettävyys. Yksittäisessä avoimessa vastauksessa käy myös ilmi, että hoito-ohjeistuksien päivitykset ja tiedonkulun ajoittaiset haasteet ovat hankaloittaneet tiimityötä ja viivästyttäneet asiakkaiden asioiden hoitoa. Työntekijät kokivat, että asiakkaan palvelun laadukkuuden ja luottamussuhteen ylläpitämiseksi on tärkeää, että tiimityö ja viestintä on sujuvaa.

8.2 Vuorovaikutuksen ja tiimityön kehittämiskohteet

Kolmannessa laadullisessa kysymyksessä kysyttiin jatkokehitysideoita vuorovaikutuksen ja tiimityön tueksi Jelppiskotiin. Avoimia vastauksia saatiin kaksi. Teemoiksi muodostui avoin ilmapiiri, keskustelukulttuuri ja yhteiset tiimit. Yhteiset tiimit koettiin jo toimivaksi työyhteisön käytännöksi. Vastauksista voidaan todeta, että avointa ilmapiiriä voisi edistää, jotta jokaisella tiimin jäsenellä olisi esteetöntä jakaa omia ajatuksia ja mielipiteitä.

Työviihtyvyyttä heikentäviksi tekijöiksi nimitettiin työyhteisö 45 %, fyysinen toimintaympäristö, oma terveys, tauot työpäivän aikana ja vaikuttamismahdollisuudet jakautuivat 18 %. Työntekijät saivat halutessaan tarkentaa avoimella kysymyksellä, mitkä tekijät he kokivat työviihtyvyyttä heikentäviksi. Keskeisiksi teemoiksi muodostuivat kiire, kasautunut työ ja henkilökemioiden ristiriidat. Nämä koettiin työyhteisön hyvinvointia heikentäviksi tekijöiksi. Vastauskauma avoimessa kysymyksessä ”Muu-Mikä?” oli 18 %. Työhyvinvointia heikentävät tekijät ovat havaittavissa vaaka-akselisesta diagrammista (kuva 16).



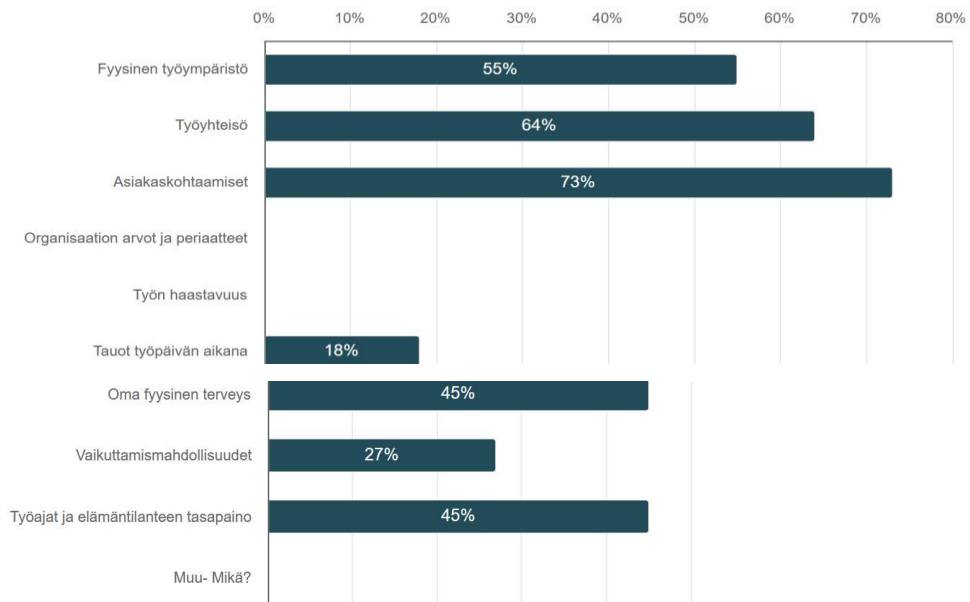
Kuva 16. Työviihtyvyyttä heikentävät tekijät. Kyselytulokset.

Vastaajilta kysyttiin kyselyn lopussa kokevatko he, että työhyvinvointi on otettu riittävän huomion alaisuuteen Jelpiskodissa. Kokemukset työhyvinvoinnin riittävstä huomion alaisuudesta ovat vaihtelevia. Vastaajista 73 % koki ”ositain”, 18 % ”kyllä” ja 9 % ”en koe.” Vastaajille annettiin kysymyksen lopussa mahdollisuus tarkentaa avoimella vastauslaatikolla edeltävää vastausvalintaa. Avoimia vastauksia kerääntyi yhteensä kolme. Teemoiksi nousivat esille empaattinen tuki, työnohjaus, läsnäolo ja puolueellisuus. Esimies koettiin reiluksi ja ratkaisukeskeiseksi työvihtyvyyden näkökulmasta. Vastauksista käy myös ilmi, että johtajan puolueellisuus joissakin asioissa on rajoittava tekijä työvihtyvyyden osalta.

Avoimissa vastauksissa esimiehen henkisen tuen merkitys sekä työhyvinvoinnin mittaaminen- ja seuranta koetaan tärkeiksi tekijöiksi työhyvinvoinnin näkökulmasta. Organisaation sisäisen tuen sekä työnohjauksen ja työsuojeluvaltuutetun tuen merkitys korostui avoimissa vastauksissa. Sosiaalialalla, jossa työ on henkisiä resursseja kuormittavaa, korostuu esimiehen empaattisen tuen tärkeys työntekijöitä kohtaan. Työhyvinvointia pyritään kartoittamaan lomakkeilla, lisäämään työnohjauksella ja tukemalla organisaation ulkopuolisten työhyvinvointiasiantuntijoiden esimerkiksi työsuojeluvaltuutetun käyntien avulla.

8.3 Attendo Jelppiskoti Oy:n työyhteisön vuorovaikutuksen vahvuudet

Työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitäviä osatekijöitä kerättiin avoimen kysymyksen kautta ”Mitkä tekijät koet nykyisessä työssäsi työviihtyvyyttä edistäviksi?” Vaakapylväskuviollinen tulosasetelma osoittaa, että merkitykselliset asiakaskohtaamiset ovat työntekijöiden jaksamisen ja työhyvinvoinnin ensisijaisina tekijöinä (kuva 15). Toiseksi tärkeäksi tekijäksi nousi työyhteisö ja sen jälkeen fyysinen työympäristö. Näiden jälkeen oma fyysinen terveys ja työelämän sekä vapaa-ajan tasapaino. Tulokset viittaavat siihen, että työhyvinvointi rakentuu työpaikan toimintaympäristössä ja, että fyysinen terveys sekä elämän rooliasetelmien tasapaino ovat tukemassa koettua työhyvinvointia. Avoimeen vastausvaihtoehtoon ”Muu-Mikä?” ei kerääntynyt vastausjakaumaa.



Kuva 15. Työhyvinvointia edistävät tekijät. Kyselytulokset.

Tulokset viittaavat siihen, että työhyvinvointi rakentuu työpaikan toimintaympäristössä ja, että fyysinen terveys sekä elämän rooliasetelmien tasapaino ovat tukemassa koettua työhyvinvointia. Avoimeen vastausvaihtoehtoon ”Muu-Mikä?” ei kerääntynyt vastausjakaumaa.

9 POHDINTA

Webropol-kyselyn tulokset ovat yhteneväisiä teorian kanssa. Tuloksissa nousi työntekijän hyvinvoinnin merkitys työssä ja tämä päätelmä toistuu usein teoriassa. Tutkimuskyselyn tulokset ja teoria antavat tietoa siitä, että merkitykselliset asiakassuhteet ovat keskeisessä asemassa työhön sitoutumisessa. Vastauksien perustella työntekijät haluavat tehdä työtä asiakkaita ja asukkaita varten, jotta mielekäs arki, asiakaslähtöisyys ja palvelulupaus toteutuisi asiakkaille kokonaisvaltaisesti. Tutkijana olen sitä, mieltä että isoissa organisaatioissa, joissa tehdään suunnitelmallista asiakastyötä, tulee väistämättä jonkin verran vuorovaikutuksellisia haasteita. Olennaista on se, että organisaatio näkee työntekijöiden hyvinvoinnin investointina ja, että vältetään työnteon liiallista mekaanisuutta. Yksikössä tunnistetaan vahvuustekijät ja kehittämisen tarpeet ja organisaatiosta välittyy työkäytäntöjen ja työhyvinvoinnin parantamisen tavoittelemisen.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa kävin työelämäohjaajaa tapaamassa. Työni tavoitteista keskusteltiin sekä vaihtoehtoisista aineiston keruu menetelmistä. Kyselyn rakenne määriteltiin niin, että se nostaisi mahdolliset vahvuustekijät esille ja sitä myötä kehittämisen tarpeet nousisivat esille. Tämä toteutui kyselyssä, sillä avoimissa kysymyksissä työntekijät vastasivat kuvailevasti ja perustelevasti. Työntekijöitä pyydettiin esimerkiksi kyselyn aikana määrittelemään työyhteisön vuorovaikutusta ja tiimityön sujuvuutta. Vastaukset keräsivät opinnäytetyön tavoitteiden mukaisesti tietoa siitä, mikä on toimivaa ja mikä ei vuorovaikutuksen ja tiimityön näkökulmasta.

V1: Vuorovaikutus työyhteisössä on parantunut viime aikoina. Tiimityö ontuu jonkin verran. Lähinnä ongelmana on asioiden ilmoittaminen kaikille, usein tiedon saa vain osa työntekijöistä. Tähän on etsitty ratkaisua, mutta ei ole vielä löytynyt.

Kyselyn toisena avoimena kysymyksenä kartoitettiin sitä, miten tärkeäksi työntekijät kokevat tiimityön Attendo Jelppiskodin asukkaiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Työntekijät perustelivat vastauksissa sitä, miten merkittävä tekijä toimiva tiimi on palvelun laadukkuuden ja myönteisen asiakaskokemuksen toteutumisen kannalta.

V2: Todella tärkeätä jotta asukkaiden asiat tulee hoidettua mahdollisimman hyvin ja kokonaisvaltaisesti.

V3: Todella tärkeää asukkaiden arjen sujuvuuden ja mielekkyyden takia että henkilökunnan yhteistyö toimii. Aukkaat näkee ja kuulee jos ei toimi.

Avoimissa vastauksissa yhteiset tiimit ja avoin vuorovaikutus koettiin toimiviksi työyhteisön käytännöiksi. Yhteiset palaverit, joissa korostuvat avoin keskustelukuluttuuri saattavat edistää yhteisöllisyyttä, mahdollistaa työhaasteiden jakamisen sekä yhteneväisten ja eriävien ajatusten vaihtamisen. Teoreettisessa aineistossa nousee ajatus kollegiaalisen ja- esimiehen tuen merkitys osana tunnetyn merkityksen tunnustamista työyhteisössä. Nämä edellä mainitut tekijät toteutuvat reflektiivisten tiimipalaverien kautta. (Talentia 2015, 28.)

Reflektiivisyys ja ratkaisukeskeisyys on tärkeää niin esimiehen kuin tiimin jäsenten osalta. Tiimipalaverissa tulee huomioida esimerkiksi osapuolten väliset eriävät näkemykset ja tunteet. Tiimihenkeä lujittavat harjoitukset esimerkiksi Asko-valmentajan vetämä kvartaalikeskustelu ja karttakeskustelut ovat keino keskustella työskentelytavoista ja arvoista. Tutoriaali tyyliset osallistavat tiimityöskentelypäivät lujittavat yhteishenkeä ja voivat olla ryhmäytymistä tukevia toimintamenettelyjä. Attendon omavalvontasuunnitelmassa kehittämisen kohteena ovat juuri reflektiivisten tiimipalaverien säännöllistyminen. Omavalvonnan tavoitteina ovat tiimipalaverien suunnitelmallisuus, jatkuva työntekijöiden ohjaus sekä 100 % vastuu, joka korostaa kollegoiden välistä tiedonjakoa osana työhön sitoutumisena. Esimiehen kanssa on keskusteltu siitä, että perehdytyskansion selkiyttämiseksi olisi tarvetta uusille työntekijöille. Työntekijöiden perehdyttäminen osana ohjausta on vahvasti Attendo Jelppiskodin kehittämiskohteena työhyvinvoinnin edistämisen lisäksi (Attendo, omavalvonta).

Työhyvinvointi on työyhteisössä vaihtelevaa ja siitä ollaan tietoisia. Osa vastaajista koki esimerkiksi, että johtajan puolueellisuus tietyissä asioissa heikentää työhyvinvoinnin kokemusta. Attendo Jelppiskoti on pyrkinyt kehittämään toimintaa erityisesti työhyvinvoinnin näkökulma edellä. Saattaako olla, että työhyvinvoinnin seuraamiseksi on apuvälineitä ja lomakkeita, mutta toimivia

ratkaisuja ei ole toistaiseksi löydetty riittävin määrin? Johtajan puolueellisuus asioiden suhteen jakaa varmasti mielipiteitä työyhteisön sisällä ja erimielisyydet asioissa voivat luoda jännitteitä työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin.

Yksityisellä palveluntuottajalla on etuna palveluiden joustavuus ja nopeampi päätöksenteko. Nopeammat päätöksenteot varmistavat asiakkaiden hoitosuunnitelman kokonaisvaltaisen toteutuksen ilman palvelukatkoksia. Työntekijöiden työhyvinvointi fyysisessä toimintaympäristössä toteutuu silloin, kun pystytään kokonaisvaltaisesti tarjoamaan asiakkaille hoidon -ja tuen tarpeet. Attendo Jelppiskoti pystyy yksityisenä palveluntuottajana varmimmin toteuttamaan asiakkailleen palvelulupausta ilman katkoksia tuen tai palveluiden suhteen. Sekä varmistamaan ja kehittämään työhyvinvointia työntekijöille joustavan organisaatorakenteen myötä. Toisin sanoen työntekijöillä on paremmat vaikuttamismahdollisuudet, sillä yksikössä korostuu lähijohtaminen ja ylhäältä-alas kehittäminen. On syytä tarkentaa, että yksityiset palveluntarjoajat ovat hyvinvointialueille vastuussa siitä, että palvelunkuvaus vastaa ostettua ostopalvelua.

Oman pohdinnan ja kansainvälisen tutkimusaineiston tutustumisen myötä olen sitä mieltä, että Suomella on hyvät edellytykset viedä hyvinvointiosaamista kansainvälisellä tasolla markkinoille. Tulevaisuudessa pyritään kestäviin ratkaisuihin palveluntuottajien osalta, jotka tuottavat erityisesti terveyden- ja hyvinvoinnin palveluita. Suomessa on jo nyt panostettu digitaalisiin asiakaspalveluihin, monitoimialaiseen sekä asiantuntijapohjaiseen yhteistyöhön organisaatioiden sisällä. Sekä työntekijöiden korkeaan ammattipätevyyden tavoitteeseen täydennyskoulutuksilla. (Keski-Suomen hyvinvoinnin osaamiskeskittymä 2018.) Työntekijöiden ja johtajien hyvinvointi on otettu organisaatioissa tavoitteeksi riskienhallinnan -ja johtamistaitojen näkökulmasta. Tämän lisäksi Suomessa ihmislähtöinen johtajuus on aiempaa enemmän ottamassa jalansijaa työelämän ympäristöissä. Hierarkisen johtajuuden sijasta korostetaan lähijohtajuuden taitoja. Näitä ovat empaattinen kohtaaminen, tukeminen, kannustaminen, valmentaminen sekä positiivisen oppimista edistävä työilmapiirin mahdollistaminen. (Rousu & Lanne-Eriksson 2021,107.)

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa tuon esille tärkeimmät johtopäätelmät tutkimuskyselyn tuloksista. Tutkimuskysymyksistä nostan esille tärkeimmät pääteemat, joiden tarkoituksena on tuoda esille keskeisimmät asiat työyhteisön vuorovaikutuksen ja tiimityön kehittämisen tueksi.

- 1) Millaisia vahvuuksia kehitysvammaisten palveluasumisyksikön työyhteisössä on tunnistettavissa vuorovaikutuksen ja tiimityön näkökulmasta?

Attendo Jelppiskodin työyhteisön vahvuudet ovat vuorovaikutuksen parantuminen ja kollegiaalinen tuki. Asioista keskustellaan päivän raportointituokiossa eli yhteisissä tiimeissä. Lisäksi kollegiaalinen tuki näkyy työkaverin auttamishalukkuutena. Ymmärretään auttaa toista silloin, jos toisella työntekijällä on aikapula. Ratkaisukeskeisyys on tiimin voimavarana, sillä tiimipalavereissa kaikki työntekijät osallistuvat aktiivisesti ja jakavat avoimesti työn epävarmuuksia. Lisäksi asiakkaan arvostaminen ja asiakaslähtöisyyden toteuttaminen korostuivat työn motivaatiotekijöinä. Asukkaille haluttaan antaa mahdollisuus oman näköiseen sekä mielekkääseen arkeen. Attendo Jelppiskodin keskeisimpinä arvoina ovatkin osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen (Attendo omavalvonta 2025).

Eettisesti kestävillä periaatteilla, eli organisaation sisäisillä arvoilla näitä vuorovaikutuskäytäntöjä voidaan turvata (Attendo Valoperehdytys s.a.). Työntekijät ovat tulosten perusteella työhönsä sitoutuneita ja ymmärtävät työnsä merkittävyyden. Esimerkiksi vastaajat kertoivat tiimityön olevan erittäin tärkeää asukkaiden ja asiakkaiden näkökulmasta:

Asiakkaita varten täällä ollaan.

- 2) Millaisia kehittämiskohteita kehitysvammaisten palveluasumisyksikön työyhteisössä on tunnistettavissa vuorovaikutuksen ja tiimityön näkökulmasta?

Kehittämisenkohteita työyhteisössä ovat riittävän selkeä viestintä, yhteiset työperiaatteet arkisissa asioissa sekä, tiedon reaaliaikainen päivittyminen kaikille

työntekijöille. Aloitettuani harjoittelujakson Attendo Jelpiskodissa sain esimerkiltä tarkempaa tietoa siitä, millaisia nämä tiedonkulun haasteet ovat olleet. Avoimissa tutkimuskysymyksissä ei tullut tarpeeksi yksityiskohtaista, kuvailevaa tietoa tiedonkulun ja viestinnän haasteista.

Haasteina tiedonkulussa ovat olleet esimiehen mukaan asiakkaiden arkisten menojen ja yksittäisten huomioonotettavien asioiden siirtäminen viikkokalenteriin. Sekä asioiden kesken jättäminen, jolloin tieto ei ole siirtynyt tulostettuun viikkokalenteriin muita työntekijöitä varten. Tämän takia omaohjaajat käyvät asiakkaiden ja asukkaiden kanssa läpi RAI-toimintakykyyn liittyvät erityishuomiot, jotka toistuvat kalenterissa säännöllisin väliajoin. Tarkoituksena on asiakkaiden toimintasunnitelmien keskeisten kohtien siirtäminen uudistetumpaan sähköiseen kalenteriin. Uudistettu kalenteriohjelma sallii yksikön käyttöön yhden kalenterin, sillä kalenteriin pystyy suoraan siirtämään asiakkaiden toimintakykyyn liittyvät arjen toimintoihin liittyvät asiat ja tapahtumat.

Myös päiväkohtaisten raporttien laadintaa pyritään jalkauttamaan yksikössä. Nyt yksikössä on aamu- ja iltavuorotyöntekijöiden vaihtuessa ainoastaan iltaraportointi osana työyhteisön raportointikäytäntöjä. Aamuvuorotyöntekijöiden ja keikkatyöntekijöiden sekä sijaistyöntekijöiden työtä pyritään helpottamaan siltä osin, että yksikön päiväohjelma on valmiina kirjattuna ja päiväkohtaiset yksittäiset menot ja muut erityishuomiot asiakkaiden ja asukkaiden osalta on merkattuna ylös. Näin myös vaikutetaan tiedonkulkuun sekä ehkäistään kasvautunutta työtä ja stressiä.

Iltapäiväpalavereilla on saatu osittaista ratkaisua tiedonkulun haasteisiin. Myös vaihtelevat työskentelyperiaatteet, esimerkiksi asiakkaan tai asukkaan ruoan saantamisessa ja palautteen annossa on koettu työyhteisössä kehittämistä vaativaksi toimenpiteeksi. Työntekijöillä voi olla ajoittain esteitä kertoa kollegalle erimielisyyksiä esimerkiksi yhteisten työperiaatteiden osalta. Sensitiivisyys on hyvä huomioida, palauteen annossa ja se tulisi olla rakentavaa tiimityön toimivuuden kannalta (Ahonen 2023, 37).

3) Mitkä vuorovaikutusosaamisen ja tiimityön vaatimukset korostuvat kehitysvammaisten palveluasumisyksikössä verrattuna yleiseen sosiaalialan ammatilliseen vuorovaikutusosaamiseen verrattuna?

Kehitysvammaisten aikuisten palveluasumisyksikössä korostuvat asiakaskoh-
taamisentaidot, ajanhallinta- ja työn organisointitaidot, yhteistyötaidot sekä
vuorovaikutustaidot. Erityisesti työntekijän näkökulmasta työn organisointi on
tärkeää, jotta voi välttyä liialliselta kiireeltä ja stressiltä. Esimiehen näkökul-
masta suunnitellut tiimitapaamiset, työntekijöiden henkilökohtaisen ohjauksen
lisääminen ja täydennys- ja vapaaehtoiset koulutukset tukevat työhyvinvointia
ja työhön sitoutumista (Attendo omavalvonta, 2025). Työhönsä sitoutuneet
työntekijät edistävät vuorovaikutuksen ja tiimityö toimivuutta. Empatiakyky ja
taito sitouttaa työyhteisön jäsenet yhteisiin tavoitteisiin ovat sekä työntekijöi-
den, että esimiehen sosiaalista vastuuta (Seppänen 2022, 89).

Asiakaskokemuksen parantaminen on Attendo Jelpiskodin keskeisimpiä toi-
minnan periaatteita. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijöillä on oltava kohtaa-
misen taitoa, empatiaa, läsnäoloa sekä aktiivisesti kuunnella asukkaita ja asi-
akkaita. Vuorovaikutuksessa korostuu asioiden sanoittaminen, kannustaminen
sekä kykyä arvioida asukkaan ja asiakkaan toimintakyvyn ja mielentilan muu-
toksia. Asiakastyössä on tärkeää kunnioittaa asukkaiden ja asiakkaiden itse-
määräämisoikeutta, vaikka asioista ei oltaisi aina samaa mieltä.

11 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Opinnäytetyö vaatii opiskelijalta perehtymistä eettisiin tutkimusperiaatteisiin,
noudattamalla kansainvälisiä ja kansallisia tutkimuseettisiä periaatteita, lin-
jauksia ja suosituksia (Arene 2020, 2). Xamk on sitoutunut noudattamaan tut-
kimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ohjeita ja linjauksia. Ennen tutkimus-
luvan hakemista tuli arvioida onko tarvetta pyytää eettistä ennakkoarviointia
tutkimukselle. Tämä käytäntö silloin, jos toimeksiantaja erityisesti sitä vaatii tai
jos tutkimus kohdistuu ihmisiin, läheisiin tai arkaluontoisten tietojen käsitte-
lyyn. Laadullinen tutkimukseni toteutettiin sähköisellä Webropol-kyselyllä, jo-
ten ei ollut tarvetta hakea ennakkoarviointia. Ennakkoarviointi haetaan ihmis-
tieteiden eettiseltä toimikunnalta (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja
2019, 16).

Työni on edellyttänyt tutkimuslupahakemuksen hyväksymistä toimeksiantajalta ja opinnäytetyön vastaavalta ohjaavalta opettajalta. Sähköisen kyselyn vuoksi osallistumissuostumuksen lähettäminen riitti opinnäytetyössä. Tutkimukseen osallistuvien selkeä ja huolellinen informointi luo pohjaa lainmukaisuudelle ja sitä kautta myös eettisyydelle. Kyselyyn osallistuvien ihmisarvo ja eettisyys toteutuu itsemääräämisoikeuden kautta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7–8).

Tutkijana tulee tutkimustiedotteessa tehdä osallistuville ilmi valinnanvapaudesta kyselyyn osallistumisesta ja mahdollisuudesta olla osallistumatta. Salassapitovelvollisuus ja tutkimuksen tekijän yhteystiedot tulee tutkimukseen osallistuville esittää selkeästi. Tämä informointi vahvistaa läpinäkyvyyttä ja luotettavuutta hyvän tieteellisten käytäntöjen mukaisesti. (Tutkimuseettisen neuvottelulautakunnan julkaisuja 2023, 11.) Eettisyys perustuu läpinäkyvyyteen eli siihen, että aineistohallintasuunnitelmani on mahdollisimman avointa tiedonkeruusta aina aineiston säilytykseen, käyttöön ja arkistointiin. Tunnistettavuus-tekijöiden karsimisesta tutkija huolehtii suullisessa tuloksien raportoinnissa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8–13). Kyselyyn osallistumiseen harkitsevan on oikeus saada lisätietoja, esimerkiksi henkilötietojen käytöstä ja omista oikeuksista tutkimuksen tekijän kautta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8–12.)

Tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä tukee myös tutkijan tutkimusaineiston analyysitaidot sekä objektiivinen lähestymistapa tutkimusta kohtaan. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus perustuu valideuteen (uskottavuus) ja reliabiliteettiin (toistettavuuteen). Opinnäytetyöni luotettavuus perustuu riittävään tutkimusaineiston perehtymiseen, jotta ymmärrän aiheen peruskäsitteistön ja minulla olisi riittävän monipuolisesti näkökulmia ja teorioita käytössä aiheen ja ilmiön ympärille. Laadullisessa tutkimuksessa argumentoidaan kerätyn tutkimusaineiston äärellä, jolloin pyritään tunnistamaan epämääräisiä yhteyksiä ja yhteensovittaa jo olemassa olevaa tietoa (Alasuutari 2011, 30). Tutkimusaineistojen tulee perustua tieteelliseen tietoon ja tämän vuoksi aineistohakutaidot korostuvat (Hakala 2024, 34–56).

Kohderyhmän rajaaminen ja tunteminen edistää myös tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisten tutkimustulosten pätevyys perustuu tarkoin kohdennettuun

kohderyhmään ja sen tunnistamiseen. Webropol-kysely on kohdennettu yksittäiseen palveluasumisyksikköön (Attendo Jelpiskoti) ja kohderyhmäksi on si-
joittunut hoitohenkilökunta (lähi- ja sairaanhoitajat, sosionomit).

Aineistonkeruu ja analyysitaitojen lisäksi tutkimustuloksien kirjallinen ja suullinen raportointi vaatii osaamista tutkimuksen luotettavuuden osalta. Tutkimustuloksien reliabiliteetti on tunnustettua silloin, kun tutkija on kyennyt opinnäytetyössä kuvaamaan mahdollisimman totuudenmukaisesti tutkimuksen olosuhteita, esimerkiksi opinnäytetyön eri vaiheita ja muuttuvia tekijöitä. Muuttuvat tekijät ovat esimerkiksi tutkimuksen kulkuun, valintoihin ja rajoitteisiin vaikuttavia tekijöitä. Tutkimusmetodisia valintoja ja lähestymistapoja on hyvä jäsenellä mahdollisimman tarkoin. Laadullista tutkimusta tehdessä on tutkijan teknisen toteutuksen yhteydessä osoitettava eettistä vireyttä. (Vilka 2021, 22.)

Opinnäytetyössä olen pyrkinyt monipuolisen, pätevän tiedon hankintaan Webropol-kyselyssä. Olen testauttanut kyselyä lähipiirissä ja varmistanut kysymyksien ymmärrettävyyden sitä kautta. Moneen kertaan muokattu kyselylomake on vaatinut aikaa ja edesauttanut kysymyksien lopullista asettautumista. Ohjaava opettaja ja muut opiskelijat antoivat hyviä parannusehdotuksia kyselyyni väliseminaarissa, jotta kysymyksistä saataisiin mahdollisimman tarkoituksenmukaisia ja helposti ymmärrettäviä. Sanavalinnat keskittyivät sanoihin, joilla ei olisi rinnakkaismerkityksiä ja liian vaikeaa ammatillista, teoreettista käsitteistöä. Yleiskieli oli välttämätöntä, sillä kohderyhmässä oli eri ammattinimikkeissä toimivaa henkilökuntaa.

Tuloksien analyysivaiheessa varmistin moneen otteeseen, että hallitsin sisällönanalyysin käsitteet ja periaatteet. Luin laadullisen aineiston avoimet vastaukset useampaan otteeseen ja vertasin omia pelkistettyjä ilmauksia tutkimus- ja kehittämisen kurssin esimerkkeihin ja materiaaleihin. Teemoittelu ja tyypittely vaatii tutkijalta useita kertoja aineiston läpikäyntiä sekä taustakysymyksien määrittelyä (Hakala 2024, 71). Lähipiirissä testasin sitä, olivatko kyselyn laadulliset vastaukset sisällönanalyysin mukaisesti pelkistettyjä ja luokiteltuja. Määrällisten- ja monivalintakysymysten osalta hyödynsin Webropol-ohjelman raportointityökalua tutkimustuloksien vastausjakauman graafisen todentamiseen.

11.1 Tutkimuksen yleisempi merkitys

Opinnäytetyöni on aiheeltaan laaja, sillä vuorovaikutusta ja tiimityötä tarvitaan jokaisessa työyhteisössä eri toimialoilla. Työyhteisön vuorovaikutuksen laajempi merkitys korostuu etenkin tunnetyössä. Sosiaalialalla kohdataan asiakkaita elämäntilanteesta käsin ja usein vuorovaikutussuhde on tiiviimpää kuin muilla palvelualoilla. Sosiaalialalla tunnetoimijuus nousee ammatillisena kompetenssina. Tunnetoimijuudella tarkoitetaan sitä, että työntekijöillä on sitoutuneisuus toteuttaa organisaation sisällä eettisesti kestäviä toimintaperiaatteita ja ratkaisuja (Talentia 2025, 28).

Työyhteisön vuorovaikutuksen kehittäminen voidaan nähdä yhteisvastuuna työpaikoilla, jossa työntekijöillä on sosiaalinen vastuu palvelulupauksen toteuttamisessa. Esimiehen rooli ja vastuu on tiimin sitouttaminen yhteistyöhön, tavoitteisiin sekä jatkuvien oppimisen- ja kehittämismahdollisuuksien mahdollistaminen. Laadukas johtaminen on perustana hyvinvoivalle ja ammattitaitoiselle tiimille. Hyvinvoiva tiimi tuottaa hyvinvointia palveluilla ja osaamisella asiakkaille.

11.2 Opinnäytetyö prosessina

Opinnäytetyön alkuvaiheessa minulla oli jonkin verran henkilökohtaista työelämän kokemusta vuorovaikutuksesta ja tiimityöstä. Sekä näiden kehittämisen tarpeesta. Ennakkokäsitykseni vuorovaikutusta ja tiimityötä kohtaan oli se, että sitä tulisi kehittää, varsinkin isommissa organisaatioissa. Liiallinen kiire vie huomiota pois läsnäolosta asiakkaiden kanssa. Työstä tulee liian mekaanista silloin, jos yksikössä keskitytään liiallisesti arkirutiinien suorittamiseen ja kirjaamiseen. Olen myös harjoittelujakson aloittamisen myötä pystynyt paremmin havainnoimaan työyhteisön erityispiirteitä sekä haasteita tiedonkulussa. Tämän takia olen pystynyt paremmin vastaamaan tutkimuskysymyksiin johtopäätelmäluvussa tutkimustuloksia sekä paikan päällä havainnoimalla työyhteisön toimintaa.

Opinnäytetyön matkan varrella tuli jonkin verran muutoksia. Esimerkiksi haastattelua ei toteutettu paikan päällä havainnoimalla ja ryhmähaastattelulla, vaan lopulta päädyttiin ohjaavan opettajan kanssa Webropol-kyselyyn. Ohjaavan opettajan kanssa päädyttiin myös siihen tulokseen, että haastattelun litterointi tulisi olemaan työlästä. Samalla mietittiin tutkimusasettelun näkökulmasta, että toteutuisiko haastateltavien avoimuus ja esteettömyys tiimihaastattelulla? Kuinka vuorotyön työntekijöiden aikataulut saataisiin soviteltua niin, että jokainen pääsisi haastatteluun samana ajankohtana? Webropol-kysely valikoitui aiheiston keruu menetelmäksi sen perusteella, että jokaisella vastaajalla olisi mahdollisuus vastata mahdollisimman esteettömästi sekä sopivana ajankoh-
tana.

Opinnäytetyön prosessista en muuttaisi juuri mitään. Puolet oli toistuvia haasteita ja puolet onnistumisen kokemuksia. Tutkimuskysymyksien parantelu, opinnäytetyön suunnitelman muokkaaminen ja esitarkistus olisi voinut sujua paremmin. Näiden muokkaaminen vei paljon aikaa ja aiheutti tilapäisiä aikataulujen ruuhkautumista. Myös luottamus omaa työtä ja tekemistä kohtaan horjui monien muokausehdotuksien jälkeen.

Vahvuuksia ja onnistumisia omassa opinnäytetyöni tekemisessä ovat yhteistyö, aktiivisuus tiedon hankinnassa sekä viestinnällisyys. Asioiden jatkuva varmistaminen ja tiedon päivittäminen esimiehen kanssa ovat varmasti olleet työni onnistumisen edellytyksiä. Oma aktiivisuus sähköpostitse ja ohjausaikojen sopiminen ohjaavan opettajan kanssa on edesauttanut työni ideointivaihetta ja prosessin etenemistä.

Opinnäytetyötä tehdessäni yksin olin vastuussa ainoastaan itse työni organisoinnista ja pystyin tehdä työtäni aikataulun osalta joustavasti. Opinnäytetyö onnistui kyselyn kysymyksien hahmottelun ja kyselylomakkeen laadinnan suhteen. Lupamenettelyt ja muiden asiakirjojen täyttäminen ja tutkimusluvan saanti sujui yllättävän mutkattomaksi. Myös teorialähteistä hyödynnetyt kuvat, kyselytuloksien taulukukoiden ja mittareiden sisällyttäminen oli minulle luontevaa. Sain työstäni persoonallisemman sitä kautta. Tuloksien analysointi, lähdemateriaalin hankinta ja niiden käyttö oli haasteellista.

Teoreettinen aineisto on jossain määrin laajentanut ymmärrystäni vuorovaikutuksesta ja tiimityön prosesseista. Esimerkiksi siitä, kuinka tärkeää tunne- ja vuorovaikutustaidot ovat niin itsenäisessä työssä kuin tiimityössä. Myös laadukas johtaminen ja sen merkitys työyhteisössä on jäänyt mieleeni. Teorian sijasta oppimisen olennaisemmaksi tekijäksi koen opinnäytetyön prosessin. Se on vaatinut projektinhallintataitoja eli aikataulutusta, tavoitteiden asettelua, tiedonhakua ja yhteistyötaitoja. Yhteisöjen, organisaatioiden ja tiimien kanssa tehtävä yhteistyö korostaa tulevaisuudessa näitä taitoja, sillä työ tulee olemaan entistä monipuolisempaa, vuorovaikutuksellisempaa ja joustavampaa (Hiila, yms. 2019, 44). Eri lomakkeet ja lupamenettely hakemukset ovat konkretisoineet työni sisältöä minulle. Toisin sanoen olen pystynyt paremmin jäsentelemään, missä opinnäytetyön vaiheessa olen nyt ja mitä seuraavaksi tulee hoitaa.

11.3 Jatkokehittämisasiheet

Webropol-kyselyn tuloksia voidaan hyödyntää organisaation sisäiseen käyttöön. Esimies saa laadullisen tutkimustuloksien perusteella tarkempaa tietoa siitä, mitkä ovat työntekijöiden kehittämisasiheet. Olemme sopineet pienimuotoisesta projektista Attendo Jelppiskodin esimiehen kanssa, jossa voin hyödyntää kyselystä saamia tuloksia. Tämä toteutettaisiin niin, että pitäisin yhteisen palaverin ohjaajille, jossa käydään aluksi pareittain läpi kyselyn tuloksista nousseet yksittäiset kehittämistarpeet. Lopuksi käydään yhteisesti esille noussevat asiat sen perusteella, mitkä asiat työntekijät haluavat nostaa vielä yleisen keskustelun äärelle. Toteutan tämän projektin koulun harjoittelujaksolla, jonka teemana on johtaminen ja kehittäminen.

Jatkokehittämisen osalta esimies opinnäytetyön kyselyiden lähettämisen aikaan mainitsi, että kyselyn voi lähettää yksittäiseen tuetun palveluasumisen yksikköön (Jelppiskotiin) tai samanaikaisesti kotkansaarella sijaitsevaan tehostetun palveluasumisyksikköön (Aittapolkuun). Varmasti näiden kahden yksikköön lähetettyjen tuloksien vertailu olisi antanut entistä kattavampaa tietoa tutkimukseni äärelle. Esimerkiksi syksyllä kyselyn voi minun puolestani lähettää toiseen yksikköön harjoittelujakson pienimuotoisen projektini tueksi.

Tiimipalavereissa olisi jatkokehittämisen näkökulmasta hyvä kartoittaa, mistä tiedonkulun ajoittaiset haasteet johtuvat. Yksikkö saa käyttöönsä syksyllä kyselyn tulokset, joiden perusteella voi kehittämissuunnitelmia laatia. Kyselyn tuloksista voidaan kehittää työyhteisön vuorovaikutusta ja tiimityötä tukevia menetelmiä esimerkiksi ASKO-valmentajan ja esimiehen välisen tiedonjaon ja yhteistyön kautta. Tiimin sisäisen tiedon jakamisen vahvistaminen yksikössä on hyödyksi työyhteisön tiedonkulun haasteisiin. Esimerkiksi empatia, kyky kuunnella ja rakentava palautteenanto vahvistavat työntekijöiden välistä vuorovaikutusta, avoimuutta ja sitoutuneisuutta. (Hiila, ym. 2019, 223.)

LÄHTEET

Ahonen, L. 2023. Tiimin voima varhaiskasvatuksessa. Saatavilla: <https://kyyti.finna.fi/Record/kyyti.1494869?sid=4928388113> [viitattu 24.3.2025].

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Saatavilla: <https://kaakuri.finna.fi/Record/kaakuri.218546?sid=4879891068> [viitattu 5.12.2024].

Fadjukoff, P & Pulkkinen, L. 2018. Keski-Suomen lapsiohjelma - lasten hyvinvoinnista hyvinvoivaan yhteiskuntaan. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-201903131850> [viitattu 5.12.2024].

Keski-Suomen ihmislähtöisen hyvinvoinnin osaamiskeskus. Hyvinvointi osaamista Suomesta koko maailmalle! s.a. PDF-dokumentti. Saatavilla: [file:///C:/Users/emili/Downloads/Hyvinvointiosaamista%20koko%20maailmalle KeHo.pdf](file:///C:/Users/emili/Downloads/Hyvinvointiosaamista%20koko%20maailmalle%20KeHo.pdf) [viitattu 25.11.2024].

Göran, B, Paulien, B, Marilyn F, Timo, K, Stavroula, L, Paul, S, Vappu, T, Hannu, U. 2009. Meeting future needs of Finnish working life through a healthy worforce: 2009 evaluation of the Finnish Institute of occupational health. Saatavilla: https://helka.helsinki.fi/permalink/358UOH_INST/q5v72t/alma992177463656253 [viitattu 8.10.2024].

Hakala, J T. 2024. Laadullisen tutkimuksen ABC: menetelmäopas opinnäytteen tekijälle. Saatavilla: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523454613> [viitattu 8.10.2024].

Haltia, P, Hanhike, T, Kyrkkö, K, Lyly-Yrjänäinen, M, Närhinen, A, Orsila, R, Ranki, S, Varje, P, Ylikännö, M. 2024. Työelämän tilannekuvia - Työhyvinvoinnista ja osaamisesta löytyy tuottavuuden kasvun mahdollisuuksia. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-171-0> [viitattu 25.11.2024].

Hiila, I, Tutkiainen, M & Hakola, I 2019. Tiimiäly: opas muuttuvaan työelämään. Saatavilla: <https://kyyti.finna.fi/Record/kyyti.1361052?sid=4928388113> [viitattu 24.3.2025].

Hirvonen, J, Kilpeläinen, V, Piirainen, K, Surakka, A, Tanttu, S-M, Tuikka A. 2021. Tiedolla vaikuttamisen mahdollisuudesta toteutukseen. Rakenteellisen sosiaalityön osaamiskartoitus. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-311-2> [viitattu 24.11.2024].

Horila, T, Eskola, A, Hakala, L, Koivisto, T, Saarisilta, J, Ilomäki, M, Kankare, E, Laukkanen, A-M, Leppänen, K, Kleemola, L, Geneid, A, Järvinen, P, Käpykangas, S, Norvapalo, K, Räisänen, H, Salin, O, Pessa, K, Siekkinen, A, Kuoppala, K, Pekkola, E, Sankelo, M Slotte, V. 2014. Työelämän tutkimuspäivät. Työn monet muodot. PDF-dokumentti. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9773-5> [viitattu 8.10.2024].

Huotilainen, M. 2021. Tehy. Tauot täytyy pitää, sanoo aivotutkija. Saatavilla: <https://www.tehylehti.fi/fi/tyoelama/tauot-taytyy-pitaa-sanoo-aivotutkija> [viitattu 24.11.2024].

- Hökkä, P, Ikävalko, H, Paloniemi S, Vähäsantanen, K, Nordling, A. 2020. Tunnettoimijuus ja sen tuki työssä. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8284-3> [viitattu 24.3.2025].
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Saatavilla: <https://www.elibrary.com/book/9789517684873> [viitattu 25.11.2024].
- Koivukoski, S & Palomäki, U. 2009. Hoitotyön tiimikirja. Saatavilla: <https://kyyti.finna.fi/Record/kyyti.530632?sid=4928388113> [viitattu 24.3.2025].
- Rousu, S. & Lanne-Eriksson, M. 2021. Lähijohtaminen sosiaalialalla. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-308-4> [viitattu 8.10.2024].
- Martela, F. 2022. Erik Allardtin hyvinvoinnin ulottuudet päivitettyinä nykyaikaan. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145551/YP2205-6_Martela.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 6.5.2025].
- Metteri, A, Satka, A, Julkunen, I, Meltti, T & Yliruka L. 2007. Dialogisuus. Teoksessa Käytännönopetuksen aakkoset. Saatavilla: http://www.socca.fi/files/2796/Anna_Metteri_Dialogisuus.pdf [viitattu 25.3.2025].
- Mäkinen, P, Raatikainen, E, Rahikka, A, Saanio, T. 2019. Ammattina sosionomi. Saatavilla: <https://www.elibrary.com/fi/book/978-952-63-5309-8> [viitattu 20.11.2024].
- Poikela, E. 2005. Oppiminen ja sosiaalinen pääoma. Saatavilla: <https://www.elibrary.com/fi/book/951-44-6413-3> [viitattu 25.11.2024].
- Ranta, S. 2023. Näin johdat varhaiskasvatuksen tiimiä. Saatavilla: <https://kyyti.finna.fi/Record/kyyti.1507865?sid=4928388113> [viitattu 24.3.2025].
- Ross, S & Mönkkönen, K. 2023. Työyhteisötaitojen ytimessä on vuorovaikutus. Itä-Suomen yliopisto. Saatavilla: <https://www.uef.fi/fi/artikkeli/tyoyhteisotaitojen-ytimessa-on-vuorovaikutus> [viitattu 12.12.2024].
- Rousu, S & Eriksson, M-L. 2019. Lähijohtaminen sosiaalialalla. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/504805/2021%20OIVA%2039%20L%C3%A4hijohtaminen%20sosiaalialalla.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [viitattu 24.3.2025].
- Salonen, K, Eloranta, S, Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Turun ammattikorkeakoulun materiaaleja. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-216-649-4> Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. [viitattu 8.10.2024].
- Seppänen, M. 2022. Näin selviät tiimin jäsenenä. Tunnetaidot työkaluna sosiaali- ja terveysalalla. Saatavilla: <https://kyyti.finna.fi/Record/kyyti.1478168?sid=4928388113> [viitattu 24.3.2025].

Spiik, J-T, Sillanpää E. 2022. Johtajuushakkereiden julkaisuja yhteisöohjautuvuudesta. Saatavilla: <https://www.ellibslibrary.com/fi/book/9789519782386> [viitattu 8.10.2024].

Talentia. 2022. Ammattieettiset ohjeet. Saatavilla: <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a> [viitattu 4.2.2025].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. s.a. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 25.3.2025].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet. s.a. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf [viitattu 25.3.2025].

Työterveyslaitos. Työn Suomi- Terve Suomi tutkimuksessa. 2024. s.a. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-157-4> [viitattu 25.11.2024].

Työterveyslaitos. Resilientti organisaatio. s.a. Saatavilla: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/resilientti-organisaatio> [viitattu 24.11.2024].

Työturvallisuuskeskus. Keinoja työn kuormittavuuden hallintaan. s.a. Saatavilla: <https://ttk.fi/julkaisu/keinoja-tyon-kuormittavuuden-hallintaan/> [viitattu 24.11.2024].

Törrönen, M, Hänninen, K, Jouttimäki, P, Lehto-Lundén, T, Salovaara, P, Veistilä, M. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Saatavilla: <https://www.ellibslibrary.com/fi/book/9789524959179> [viitattu 8.10.2024].

Valli, R & Aaltola, J. 2018. 2 Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Saatavilla: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789524518758> [viitattu 23.11.2024].

Valo, M. 2012. Vuorovaikutuksesta myötätuuleen. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/40928/1/Prologi2012_p%C3%A4%C3%A4kirjoitus.pdf [viitattu 23.11.2024].

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Saatavilla: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.227168?sid=4883610153> [viitattu 12.12.2024].

KUVA- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuva 1. Johtamisen strategiat/ Työyhteisökulttuuri. Horila, T. (2015). Tiimi vuorovaikutusosaajana. In M. Virkajärvi (Ed.), Työelämän tutkimuspäivät 2014: Työn monet muodot (pp. 16–30). Työelämän tutkimuskeskus, Tampereen yliopisto. Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisuja, 6/2015.

Kuva 2. Organisaatiokulttuurin 3 tasoa.

Kuva 3. Työyhteisön hyvinvoinnin edellytykset organisaatiokulttuurissa. Vuorovaikutuksellinen ja oppiva organisaatio.

Kuva 4. Potilas- ja asiakasturvallisuus strategian toimeenpanosuunnitelma 2020, STM.

Kuva 5. Yhteistoimijuuden ja yhteistyön portaat.

Kuva 6. Lämmin vuorovaikutustapa. Oppiva ja salliva työorganisaatio.

Kuva 7. Työn resurssit ja organisointi. Organisaation ulkoisten vaatimuksien ja työntekijän sosiaalisen vastuun tasapaino.

Kuva 8. Vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen. Organisaation kilpailukyvyn ja kehittämistyön edellytyksenä.

Kuva 9. Taloudelliset ja sosiaaliset resurssit organisaatio tasolla. Rousu, S & Eriksson, M-L. 2019. Lähijohtaminen sosiaalialalla. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. Helsinki: Tikkurilan paino Oy, Vantaa.

Kuva 10. ASKO-valmennus. Hyvän kohtaamisen resepti. Muistisairaat ja läheiset.

Kuva 11. ASKO-valmennus. Keskustelukartan teemojen prosessi.

Kuva 12. ASKO-ohjelman vuosittaiset kvartaalikeskustelut osana kehittämistä. Attendo Valo- perehdytys, s.a.

Kuva 13. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen aineiston koostuessa haastatteluista. Mukaillen Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Kuva 14. Vuorovaikutuksen ja tiimityön toimivuuden arvioinnin tulokset. Webropol- raportti.

Kuva 15. Työhyvinvointia edistävät tekijät. Kyselytulokset.

Kuva 16. Työhyvinvointia heikentävät tekijät. Kyselytulokset.

.

Taulukko 1. Teemoittelun alku.

Taulukko 2. Alaluokkien muodostaminen.

Taulukko 3. Yläluokkien muodostaminen.

Taulukko 4. Pääluokkien muodostaminen.

Kyselytutkimus tiimityön ja vuorovaikutuksen kehittämisestä Attendo Jelppiskodissa

Ikäni on

Valitse 

Millä nimikkeellä työskentelet Attendon Jelppiskodissa?

- ☐ Lähihoitaja
- ☐ Sairaanhoitaja
- ☐ Sosionomi
- ☐ Vammaisalan ammattitutkinto
- ☐ En halua vastata
- ☐ Muu- Mikä?

Monta vuotta olet työskennellyt Attendo Jelppiskodissa?

- ☐ Alle vuoden
- ☐ 1-2 vuotta
- ☐ 3-5 vuotta
- ☐ yli 5 vuotta

Kyselytutkimus tiimityön ja vuorovaikutuksen kehittamisestä Attendo Jelppiskodissa

Miten arvioisit vuorovaikutuksen ja tiimityön toimivuutta työyhteisössä
Attendo Jelppiskosissa?

	1	2	3	4	5	
Ei ole toimivaa	☐	☐	☐	☐	☐	Toimii hyvin

Kuvailisitko tarkemmin työyhteisönne vuorovaikutusta ja tiimityötä?

Miten tärkeäksi koet tiimityön asukkaiden/asiakkaiden näkökulmasta
Attendo Jelppiskodissa?

Onko sinulla kehittämisideoita vuorovaikutuksen ja tiimityön tueksi
Attendo Jelppiskodissa?

Kyselytutkimus tiimityön ja vuorovaikutuksen kehittamisestä Attendo Jelpiskodissa

Mitkä tekijät koet nykyisessä työssäsi työviihtyvyyttä edistäviksi?

- ☐ Fyysinen työympäristö
- ☐ Työyhteisö
- ☐ Asiakaskohtaukset
- ☐ Organisaation arvot ja periaatteet
- ☐ Työn haastavuus
- ☐ Tauot työpäivän aikana
- ☐ Oma fyysinen terveys
- ☐ Vaikuttamismahdollisuudet
- ☐ Työajat ja elämäntilanteen tasapaino

☐ Muu-
Mikä?

Mitkä tekijät koet nykyisessä työssäsi työviihtyvyyttä heikentäviksi?

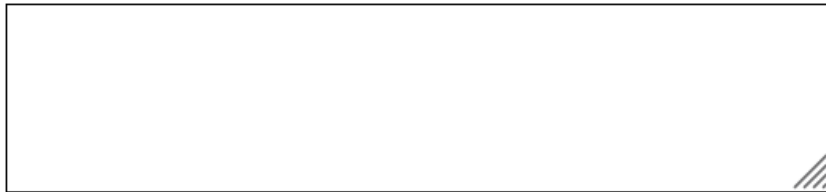
- ☐ Fyysinen työympäristö
- ☐ Työyhteisö
- ☐ Asiakaskohtaukset
- ☐ Organisaation arvot ja periaatteet
- ☐ Työn haastavuus
- ☐ Tauot työpäivän aikana
- ☐ Oma fyysinen terveys
- ☐ Vaikuttamismahdollisuudet
- ☐ Työajat ja elämäntilanteen tasapaino

☐ Muu-
Mikä?

Koetko, että Attendo Jelppiskodissa työhyvinvointi on otettu riittävän huomioon alaisuuteen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Osittain
- ☐ En koe

Perustelisitko vielä, miksi päädyit kyseiseen vastausvaihtoehtoon?



Tutkimustiedote

Kerromme tässä tutkimustiedotteessa tutkimuksesta, sen tavoitteista, toteutuksesta ja tulosten raportoinnista.

Tutkimuksen tekijät

Emilia Forsman, Sosionomi opiskelija
Xamk - Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Salakuljettajantie 4,
48100 Kotka.

Yhteyshenkilö tutkimukseen liittyvissä kysymyksissä:
Puh. +358 40 715 4113, eemfo001@edu.xamk.fi

Amk- opinnäytetyö. Työyhteisön vuorovaikutuksen ja tiimityön kehittäminen kehitysvammaisten aikuisten palveluasumisyksikössä. Opinnäytetyön aloitus- ja lopetuspäivämäärä 16.9–1.4.

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Pyydämme sinua osallistumaan kyselytutkimukseen koskien (Työyhteisön vuorovaikutuksen ja tiimityön kehittäminen kehitysvammaisten aikuisten palveluasumisyksikössä). Opinnäytetyöni tarkoituksena on tuoda esille sen, mitkä tekijät vaikuttavat toimivaan vuorovaikutukseen ja tiimityöhön aikuisten kehitysvammaisten palveluasumisyksikössä.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, keskeyttää tutkimukseen osallistumisesi tai peruuttaa jo antamasi suostumuksen syytä ilmoittamatta milloin tahansa tutkimuksen aikana eikä siitä koidu sinulle kielteisiä seurauksia.

Tutkimuksen kulku

Sähköisessä Webropol-kyselyssä kartoitetaan jo olemassa olevia vahvuustekijöitä vuorovaikutuksessa ja tiimityössä. Kyselyssä pyritään saamaan lisää tietoa, kuinka työtä voitaisiin kehittää työntekijöiden näkökulmasta. Kyselyn vastaamiseen menee noin 20-30 min.

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt sekä haitat/riskit ja niihin varautuminen

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää asiakaskokemuksen parantamiseksi ja työntekijöiden työn vetovoimaisuuden parantamiseksi. Tutkimus sisältää muuten avoimia kysymyksiä. Tutkimus toteutetaan anonyymina.

Tutkimustulokset ja niistä tiedottaminen

Tuloksista raportoidaan opinnäytetyön seminaarissa 13.5 Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa -Xamk.

Tutkimustuloksia ja kerättyä aineistoa voidaan käyttää ja hyödyntää sellaisessa muodossa, jossa yksittäistä tutkittavaa ei voida tunnistaa.

Tietosuojailmoitus sovellettavaksi opiskelijoiden opinnäytetöihin

(Tietosuojalaki 2018/1050, EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679)

Pyydämme sinua osallistumaan Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) opintoihin sisältyvään opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen. Tämä tietosuojailmoitus kuvaa, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit myös halutesasi keskeyttää osallistumisesi koska tahansa. Mikäli keskeytät tutkimuksen tai peruutat suostumuksen käsitellä henkilötietojasi, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan anonymisoituna käyttää osana tutkimusaineistoa.

1. Opinnäytetyön rekisterinpitäjä

Emilia Forsman

eemfo001@edu.xamk.fi

040 715 4113

2. Opinnäytetyön aihe, kesto ja suorittajat

Vuorovaikutuksen ja tiimityön kehittäminen aikuisten kehitysvammaisten palveluasumisyksikössä.

Opinnäytetyön kesto: 30.9.2024 -14.5 2025.

Tekijä: Emilia Forsman, sosionomi opiskelija (AMK)

3. Mihin tarkoitukseen henkilötietojani kerätään ja käsitellään?

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tuoda esille sen, mitkä tekijät vaikuttavat toimivaan vuorovaikutukseen ja tiimityöhön aikuisten kehitysvammaisten palveluasumisyksikössä. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää asiakaskokemuksen parantamiseksi ja työntekijöiden työn vetovoimaisuuden parantamiseksi

4. Millä perusteella henkilötietojani käsitellään opinnäytetyössä?

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella: tutkittavan suostumus

5. Mitä tietoja minusta käsitellään?

Webropol kyselyssä kerätään yksilöintitietona ikä, nykyinen tutkinto ja kertyneet ammattivuodet nykyisessä työssä. Kysely koostuu

6. Mistä lähteistä tietoni kerätään?

Tutkittavalta itseltään sähköisen kyselylomakkeen Webropolin avulla.

7. Luovutetaanko henkilötietojani kolmansille osapuolille?

Rekisteristä ei luovuteta tietoja kolmansille osapuolille.

8. Käsitelläänkö tietojani EU:n tai ETA:n ulkopuolella?

Ei käsitellä.

9. Kuinka kauan henkilötietojani säilytetään?

Henkilötietoja säilytetään opinnäytetyön julkaisemisesta yhden kuukauden verran eteenpäin. Tämän jälkeen henkilötiedot hävitetään. Opinnäytetyö julkaistaan 14.5.2025 opinnäytetyö seminaarissa.

10. Miten henkilötietoni suojataan?

Henkilötiedot ovat sähköisessä muodossa ja säilytetään käyttäjätunnuksen/salasanan taakse Theseukseen. Opinnäytetyön suullisessa kyselyn raportointiosuudessa vältetään eettisten tutkimusperiaattein mukaisesti tunnistettavuustekijöiden riskejä.

11. Miten voin käyttää tietosuoja-asetuksen mukaisia oikeuksiani?

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on:

Emilia Forsman, eemfo001@edu.xamk.fi

f) Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettua käsittelyä lainmukaisuuteen.

b) Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

c) Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

d) Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa.

e) Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

f) Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin ammattikorkeakoulu ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

g) Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

h) Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

12. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Xamkin tietosuojavastaavaan saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuoja-vastaava@xamk.fi