



# Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön vuorovaikutuksellinen tiedonkulku

Koulutus ammattihenkilöstölle

Pia Petsalo

OPINNÄYTETYÖ  
Maaliskuu 2021

Sairaanhoitajakoulutus

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sairaanhoitajakoulutus

PETSALO, PIA

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön vuorovaikutuksellinen tiedonkulku  
Koulutus ammattihenkilöstölle

Opinnäytetyö 54 sivua, joista liitteitä 12 sivua  
Maaliskuu 2021

---

Vuorovaikutus on hyvin laaja-alainen käsite ja se vaikuttaa tiedonkulkuun. Rinnakkaiskäsitteinä käytetään usein viestintää tai dialogisuutta. Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on tarvelähtöinen tutkimus vuorovaikutuksen ja tiedonkulun tekijöistä. Opinnäytetyön tuotoksena toteutettiin koulutustapahtuma. Opinnäytetyö vastasi kysymyksiin, mitä on vuorovaikutuksellinen tiedonkulku ja millainen on hyvä koulutus. Työn tavoitteena on vuorovaikutuksen ja tiedonkulun parantaminen ammattihenkilöstön välillä. Tarkoituksena on myös tehostaa vuorovaikutusta ja tiedonkulkua potilasturvallisuuden parantamiseksi. Ammattihenkilöstölle kohdennetulla teemahaastattelulla selvitettiin suuntaviivoja tuotokseen ja luotiin oppimisen tehostamiseksi monitahoinen koulutus kohderyhmän tarpeisiin.

Tiedonkulun ja tiedon siirtymisen onnistumisen edellytys on vastavuoroinen vuorovaikutussuhde, joka on asiakas- ja potilasturvallisuuden perusta. Potilasturvallisuuden vaaratapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu (HaiPro) on löytänyt epäkohtia tiedonkulussa. Valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen lautakunnan (ETENE) mukaan ammattilaisten vuorovaikutusosaamiseen kuuluvat muun muassa toinen toisensa tietäminen ja osaamisen arvostaminen, joilla luodaan luottamus ja sitoutuminen toimintaan sekä sovittuihin tavoitteisiin. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan moniammatillisuus on tavoitteellista ja vaikuttavaa asiakastyötä, johon kuuluvat vuorovaikutustaidot, substanssi- ja prosessiosaaminen. Siksi olisi suositeltavaa koulutustapahtuman ulottuvan kaikille organisaation tasoille.

Vuorovaikutus on monenlaisia verbaalisia ja nonverbaalisia ilmaisuja, jotka vaikuttavat tiedon siirtymiseen. Vuorovaikutuksen kehitykseen vaikuttavat muun muassa minätilojen kehittyminen, ympäristö, kokemukset ja fyysiset ominaisuudet sekä opitut asiat. Vuorovaikutustaitojen oppiminen on mahdollista kohdennetulla koulutuksella. Koulutustapahtumassa tulee pyrkiä dialogisuuteen, jolla luodaan perusta oppimiselle. EDIT-tekniikalla on keskeinen osuus aikuisoppimisessa, jossa suositellaan psykodraamaa, ratkaisukeskeisyyden keinoja, reflektiivisyyttä ja debriefingiä. Kehittämisehdotuksena esitetäänkin kohdennetun pitkittäiskoulutuksen vaikuttavuuden tutkimista eri yksiköissä sekä digitalisaation vaikutusta verrattuna kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen.

---

Asiasanat: vuorovaikutus, tiedonkulku, viestintä, dialogisuus, ammattihenkilöstö, koulutus

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Nursing and Health Care

PETSALO, PIA:  
Social and Health Care Professionals' Interaction in Information Flow  
Educational Event for Professionals

Bachelor's thesis 54 pages, appendices 12 pages  
March 2021

---

The aim of this study was to find out which things in interaction influence the flow of information and produce an educational event for social and healthcare professionals. The study was conducted by using a functional needs-based method in collaboration with two Tampere city organisations.

The thesis, it was studied which elements influence the flow of information and interaction and what kind of education is needed to learn interaction skills. The aim was to improve professionals' interaction and flow of information. The second aim was to intensify interaction and flow of information to improve patient safety. The data was collected from literature. Also, professionals' interviews were made for orientation of training.

The results revealed that interaction can be learned when education is allocated. An educational event was designed to be a varied event by using adult learning, psychodrama, EDIT-technique and debriefing. Interaction is a very broad concept, therefore often the words dialogue and communication have also been seen and used. Substance competence is recommended for professionals. The development of interaction is influenced by factors such as mode of mind, environment, experiences and physical properties.

In the future, it would be desirable to study the targeted longitudinal studies experienced by the professionals. Further, the influence of the digital world would be beneficial to study.

Key words: interaction, information flow, communication, dialogue, professional, education

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	TARKOITUS, TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET .....	6
3	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	7
	3.1 Vuorovaikutus .....	7
	3.2 Tiedonkulku ja logiikka .....	9
	3.3 Dialogisuus ja vastavuorovisuus .....	11
	3.4 Moniammatillinen sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisö .....	13
	3.5 Koulutus .....	15
	3.5.1 Psykodraama koulutuksessa .....	18
	3.5.2 EDIT-tekniikka ja aikuisoppimis -malli koulutuksessa .....	19
	3.5.3 Debriefing koulutuksessa .....	20
4	MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT .....	22
	4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö .....	22
	4.2 Opinnäytetyön prosessi .....	23
5	KOULUTUS TAPAHTUMANA .....	26
	5.1 Koulutuksen kulku .....	26
	5.2 Koulutuksen palautteet .....	29
6	POHDINTA .....	31
	6.1 Eettisyys ja luotettavuus .....	31
	6.2 Johtopäätökset ja tutkimusehdotuksia .....	33
	LÄHTEET .....	38
	LIITTEET .....	44
	Liite 1. Teemahaastattelun haastattelurunko .....	44
	Liite 2. Tiedoksianto haastatteluun tuleville .....	45
	Liite 5. Koulutuksen aikataulu .....	49
	Liite 6. Diat / PowerPoint -esitys .....	50
	Liite 7. Roolikortti esimerkit – kolmen osallistujan / ryhmässä olijan roolikortit .....	54
	Liite 8. Palautekysely .....	55

## 1 JOHDANTO

Vuorovaikutus on kanssakäymisemme perusta. Sillä luodaan edellytykset yhdessä olemiseen ja asioiden sujuvaan etenemiseen kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla. Moniammatillisen sosiaali- ja terveydenhuollon vuorovaikutuksen kolmas osapuoli on asiakas tai potilas, jolloin vuorovaikutustaidon merkitys entisestään korostuu ammattihenkilöstön välisessä työssä. Vuorovaikutus on läsnä tiedonkulussa tiedon siirtyessä. Terveystieteissä on yksiselitteiset määritelmät tiedonkulun onnistumisesta ja sen käytöstä. Organisaation tulee varmistaa tiedonkulun toimivuus henkilöstön jäsenten välillä, etenkin moniammatillisuus huomioiden. (Potilasturvallisuusopas 2011, 27.)

HaiPro -vaaratapahtumat tiedonkulussa ja -hallinnassa olivat toiseksi suurin ryhmä vuonna 2018. HaiPro -vaaratapahtumien ilmoitusmäärä antaa kuvan, kuinka paljon asioiden selvittäminen jälkikäteen kuluttaa ammattiryhmien aikaa ja asiakaslähtöisyys kärsii samalla kun kustannustehokkuus laskee. Tiedonkulun HaiPro -vaaratapahtumat vaikuttavat myös sosiaali- ja terveystoimen (sote) -palvelujen maineeseen. (Saranto ym. 2018, 18, 30.)

Vuorovaikutusta ja tiedonkulkua on tutkittu paljon. Vuorovaikutusosaaminen onkin nostettu tulevaisuuden osaamisalueeksi (Mönkkönen 2018, 32). Tämä opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä kahden eri Tampereen kaupungin organisaation Kissanmaan perhetukikeskuksen ja Tammelakeskuksen terveystieteen kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda koulutus, jolla lisätään ammattihenkilöstön tietoisuutta ja itsenäistä omaksumista vuorovaikutuksellisissa asioissa työyhteisössä. Koulutustapahtumassa rakennetaan siltaa teorian ja taidon toteuttamisen välille erilaisten harjoitteiden, roolileikkien ja keskusteluiden kautta (Gigliotti & Ruben 2018, 248–249).

Vuorovaikutustaitojen on oltava tietoista opiskelua, jossa toimitaan toisia ja itseä arvostavalla tavalla (Talvio & Kleemola 2017, 13). Ja jotta koulutus olisi tehokasta, on siihen sisällytettävä samanaikaisesti eri koulutuskeinoja (Keskinen 2017, 339).

## 2 TARKOITUS, TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa koulutus moniammatilliselle sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstölle. Tarkoituksena on tiedonkulun ja siihen sisältyvän vuorovaikutuksen parantaminen.

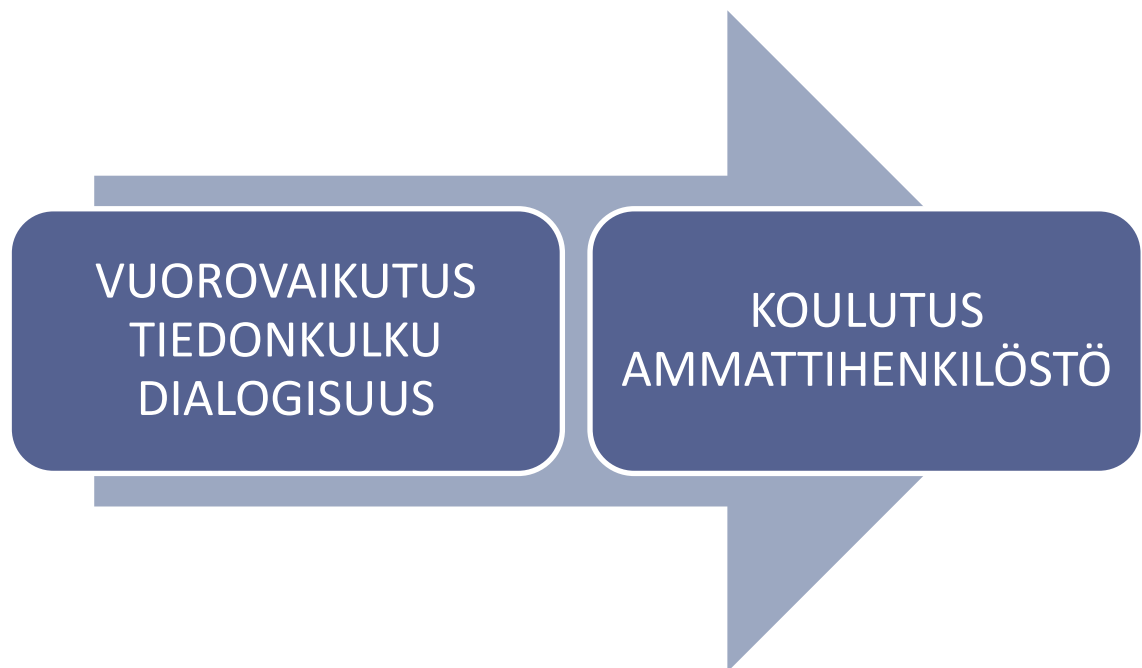
Opinnäytetyön tehtävänä on selvittää:

- Mitä on vuorovaikutuksellinen tiedonkulku?
- Millainen on hyvä koulutus?

Tavoitteena on tehostaa tiedonkulkua vuorovaikutuksessa ammattihenkilöstön kesken asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi. Tavoitteena koulutuksessa on tuoda esille onnistuneen vuorovaikutuksen merkitys tiedonkulussa asiakas- ja potilastyössä. Pyrkimyksenä on kehittää ammattihenkilöstön omaa vuorovaikutusosaamista.

### 3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Teoreettiset lähtökohdat ovat vuorovaikutus, tiedonkulku, dialogisuus, ammattihenkilöstö ja koulutus (kuvio 1). Tuotoksena on koulutustilaisuus, jonka aiheena on vuorovaikutus tiedonkulussa. Koulutuksen kohdehenkilöt ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö yhteistyöorganisaatioissa.



KUVIO 1. Teoreettiset lähtökohdat.

#### 3.1 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on hyvin monitahoinen ilmiö (Gerlander & Poutiainen 2016, 86), jossa hyvä viestintä mahdollistaa onnistuneen vuorovaikutuksen (Kauppila 2011, 25). Sosiaalisesti hyvä vuorovaikutus on sellaista, jossa säilyy yhteishenki ja syntyy tehokkaita positiivisia seurauksia (Kauppila 2011, 70). Vuorovaikutustilanne vaatii osallistujilta sekä hyviä kuuntelutaitoja että hyviä ja selkeitä itsensä ilmaisun keinoja (Piili 2006, 79). Vuorovaikutuksella on vaikutusta työhyvinvointiin ja työyhteisöön kuulumisessa (Rajamäki & Mikkola 2017, 250), se on myös yksi tekijä asiakas- ja potilasturvallisuudessa (Kanerva 2015, 65).

Vuoroin itsensä ilmaiseminen ja hiljaa oleminen ovat molemmat läsnä aidossa vuorovaikutustilanteessa (Piili 2006, 79). Ryhmäanalyttikko ja psykoterapeutti Taru Kaivola sekä ekonomi ja työyhteisösovittelija Heikki Launila (2007, 94) lainaavatkin suoraan William Isaacsin määritelmää (2001) kuuntelemisesta: "Kuunteleminen vaatii oman äänekkään itsemme ymmärtämistä, hyväksymistä ja siitä vähitellen luopumista". Näin ollen oppivassa vuorovaikutuksessa osapuolet uskaltavat sanoa, kykenevät kuulemaan sekä haluavat tulla kuulluiksi ja vaikutetuiksi. Tosin haasteena on usein asioille annettu eri merkitys. Tällöin työyhteisössä tulee pyrkiä eri merkitysten jakamiseen niin, että eri osapuolet tulevat ymmärretyiksi jatkaakseen keskusteluja. Yksilöiden jakamat asiakäsitykset ja siinä välissä oleva yhteisymmärrys vahvistavat heidän välisiä sidoksiaan. Tällaisen onnistuneen vuorovaikutuksen edellytys on itsensä johtamisen taito, johon kuuluvat muun muassa havainnoinnit ympäristöstä, selkeys ilmaisussa ja toisen tulkinta. (Mäkisalo-Roponen 2011, 10, 99–101, 103, 105, 107.) Itsensä johtamisen taitoon kuuluvat myös minäviestien lähettämisen signaalit, kuten asennot, eleet ja ilmeet (Talvio & Kleemola 2017, 103–104). Nähtyjen ja kuultujen signaalien lisäksi yksilöiden välinen viestiminen tapahtuu muihin aisteihin ja tietoa tulkitsevaan keskushermostoon. Signaalit voivat olla siis kemiallisia, visuaalisia tai äänisignaaleja sekä satunnaisia nonverbaalisia eleitä. Kommunikaatiolle tyypillistä on, että käytettävä signaali tai käyttäytymispiirre muuttaa toisen osapuolen käyttäytymistä. Näin viestintä voidaan määritellä myös biologiseksi kommunikaatioksi. (Turunen, S. 2016, 26–29.) Nämä nonverbaaliset eli sanattomat viestit kuuluvat usein puheviestintään. Tällaisia nonverbaalisia viestejä ovat muun muassa nyökkääminen tai pukeutuminen. Nonverbaaliset viestit tapahtuvat aina kontekstissa, josta seuraa asioiden erilainen ymmärtäminen. Erilaisia merkityksiä puheviestinnässä luovat myös puhenopeus, voimakkuus, tauotus, artikulaatio ja painotukset. Verbaalista viestintää on kaikki sanallinen viestintä. (Gerlander & Poutiainen 2016, 82–84, 86.)

Viestintä on siis osa vuorovaikutusta, eikä tarkkaa määrittelyä vuorovaikutuksen ja viestinnän käsitteen välille voidakaan tehdä. Näitä käytetäänkin osittain toistensa synonyymeinä. (Gerlander & Poutiainen 2016, 82.) Viestintä on ryhmässä tasavertaisena jäsenenä tapahtuvaa, ihmisestä itsestä alkavaa ja omasta valmiudesta lähtevää (Pietilä 2017, 41). Tehokas viestintä vaikuttaa myös positiiviseen asennemuodostukseen ja organisaatioon sitoutumiseen



(Saranto ym. 2018, 39). Vuorovaikutuksen ja viestinnän sujuminen vaikuttavat siis suoraan työkentän onnistumiseen ja tähän liittyy muun muassa hyvä tiedonkulku työyhteisössä (Piili 2006, 70–71).

### 3.2 Tiedonkulku ja logiikka

Tiedonkulku on osa asiakas- ja potilasturvallisuutta (Häyrinen 2013, 158) ja se on suoraan potilastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä (Kilaru ym. 2016, 16). Yleinen suomalainen asiasanasto (YSA) antaa sanavastineiksi tiedonkululle tiedonvälitys ja tiedotus sekä viestintä. Helsingin yliopiston puheviestinnän lehtorit Maija Gerlander ja Salla Poutiainen (2016, 82) toteavat viestimisen tapahtuvan usein tiedonsiirtona puheviestinnän avulla ollessa vuorovaikutuksessa toisien kanssa. Opinnäytetyössä tiedonkulku -sanalla tarkoitetaan puheviestinnän keinoin tapahtuvaa tiedon kulkua.

Tiedonkulussa tiedonsiirtymistä voidaan käsittää kapeasti teknisenä operaationa, jolloin tieto siirtyy tiedottamisena. Tiedon siirtymiseen kuitenkin vaikuttavat aina muun muassa vuorovaikutuksellinen toiminta sekä tapa tarkastella ja käsitellä asioita erilaisten logiikkojen eli ajatustapojen kautta. Erilaisissa logiikoissa ovat mukana ihmisen historia, kulttuuri ja uskomukset sekä eri ammattikuntien ja sukupolvien käsitteet ja käsitykset. Ihmisten erilaisilla uskomuksilla, tilanteilla ja orientaatiolla ratkaistavaan ilmiöön on vaikutusta siihen, miten logiikkoja käytetään. Logiikkojen käyttötavoilla taas luodaan ihmisten erilaiset ympäristöt, koulutukset ja kokemukset, jotka vaikuttavat suhteisiin ja puheisiin. Logiikkojen merkityksen huomaa esimerkiksi ihmisten tavassa arvottaa asioita jostakin näkökulmasta. Näin saadaan ymmärrystä ihmisten erilaiseen toimintaan. (Mönkkönen & Roos 2010, 45, 48–49.)

Logiikat voidaan erotella kolmeen erilaiseen ryhmään: numeeris-looginen, psykologinen ja suhteiden logiikka. Näissä ilmiömaailmoissa asiat nähdään eri näkökulmista. Myös eri tiedemaailmoilla on selkeät erot ajattelutavoissa. Toisaalta eri ajattelutavan omaavat henkilöt hakeutuvat myös monesti eri ammattiryhmiin. Numeeris-loogiset henkilöt ovat kiinnostuneita syy-seuraussuhteista, faktoista ja käytännön seikoista. He ovat usein

luonnontieteilijöitä, lääkäreitä tai insinöörejä. Toisinaan myös psykiatrit ja sosiaalityöntekijät kuuluvat tähän ryhmään. Psykologisessa logiikassa kiinnostus kohdistuu yksilöön ja yksilön suhteesta maailmaan. Tähän ryhmään kuuluvat ovat usein kasvattajia ja ihmissuhdetyön ammattilaisia. Suhteiden logiikassa ollaan kiinnostuneita ihmissuhteista yhteisöllisessä ja kulttuurillisessa kontekstissa. Vuorovaikutusta tarkasteltaessa sosiaalisissa tilanteissa puhutaan suhteiden logiikasta. (Mönkkönen & Roos 2010, 46–47, 50, 62–64.)

Tällaisia erilaisia logiikkoja tarvitaan erilaisten asioiden käsittelyyn. Joissakin ammateissa on hyvä käyttää eri logiikkoja joidenkin asioiden ratkaisemiseen. Samalla on kuitenkin huomioitava aikajänteen vaihtelu asioiden käsittelyssä toisinaan viipyilevä alkuvaihe voi tuoda riittävän ymmärryksen asiaan työyhteisössä, kun taas asian toteuttaminen vaatii määrätietoisuutta. On muistettava, että ennen kaikkea kyse on eri logiikkojen tasapainoisesta suhteesta eri tilanteissa, jossa asiaa katsotaan eri suunnista. (Mönkkönen & Roos 2010, 45–49, 50–51, 57–58, 62–64, 69.)

Yhteiskuntatieteiden tohtori Kaarina Mönkkönen ja työyhteisöasiantuntija Satu Roos (2010) ehdottavatkin, että tällaista logiikkojen rajapintaa voisi käyttää samaan tapaan kuin kirjallisuuden tutkija Mihail Bahtin (1991, 1995) karnevaaliteoriaa, jossa ammatti-, historia- sääty- ym. sidonnaisuus poistuvat ja hyödynnetään jokaista näkökulmaa. Tällaisen tavan, missä orientoituminen asian ratkaisuun on merkittävämpää kuin ammatti-, kulttuuri tai muu tausta, vaatii aikaa ja halua oppia. Samalla asian käsittelyssä on huomioitava kontekstisidonnaisuus ja omasta itsestä pois katsominen. (Mönkkönen & Roos 2010, 50–51, 71–72.)

### 3.3 Dialogisuus ja vastavuoraisuus

“Dialogisuus on tietynlainen asenne tietoon, toiseen ihmiseen ja vuorovaikutukseen liittyvää.” (Mönkkönen ym. 2019, 54). Dialogisuus käsitteen esittäjä William Isaacs (2001, 40) täsmentää dialogi –sanon tulevan kreikan kielen sanoista “dia”, joka tarkoittaa läpi/kautta ja “logos”, joka tarkoittaa sana/merkitys (Arnkil & Seikkula 2009, 87). Vanhemmassa merkityksessään dialogi tarkoittaa “koota yhteen”. Isaacs määrittelee dialogin olevan keskustelua, jossa on ydin, eikä siinä valita puolia (Isaacs 2001, 39–40).

Arnkil ja Seikkula lainaavat Isaacsia dialogisuuden tavoitteista ja merkityksestä, jossa dialogisuudella pyritään löytämään yhteisten käsitysten perusta ja auttamaan arvojen koordinoinnissa sekä yhteensovittamisessa luotavassa kontekstissa. Dialogisuudessa painopiste on ensisijaisesti yhteisymmärrystä lisäävässä dialogisuudessa (Arnkil & Seikkula 2009, 87–88, 103) sekä laadussa ja kohtaamisessa (Kaivola & Launila 2007, 89). Dialogisuudessa opitaan toinen toisiltaan ja jokainen osapuoli pääsee vaikuttamaan vuorovaikutuksen kulkuun. Se on tapa kohdata toiset ihmiset säädellen etäisyyttä ja läheisyyttä viestien suhteessa toiseen. (Mönkkönen 2018, 108–110.) Näin dialogisuus luo perustan tieteelliselle oppimiselle (Pietilä 2017, 41). Dialogisuus siis tähtää yhteisen tiedon lisääntymiseen, jossa ihmisten puheenvuorot liittyvät tiukasti käsiteltävään aiheeseen ja jokainen keskustelija on tärkeässä roolissa yhteisen tiedon lisäämisessä, joko omalla kokemuksellaan tai oppimallaan teoriolla (Mönkkönen ym. 2019, 37).

Dialogisuuden muodostumisessa lapsuuden kokemukset ja muistot ovat merkittävimpiä, koska ne ovat ensimmäisiä ja suuntaa antavia (Lahikainen 2020, 91). Näitä lapsuudessa alkavien mallien luomista kutsutaan minätiloiksi (Mäkisalo-Roponen 2011, 108–109). Niillä luodaan juuret ihmisen vuorovaikutusosaamiseen. Dialogisuus ja siihen liitettävä vastavuoraisuus sidotaan psykologiassa kiintymyssuhdeteorianta, kun taas sosiaalitieteissä se nähdään niin sanottuna neuvottelusuhteena. (Törrönen 2016, 40–42.) Dialogisen vuorovaikutuksen yksi käsite onkin vastavuoraisuus (Mönkkönen 2018, 107–108).

Vastavuoroisuutta tarvitaan työyhteisössä yhteisymmärryksen ja vuorovaikutuksen edesauttamiseen. Se on tarvittava työtapa moniammatillisessa työssä ja se kuuluu hyviin työyhteisötaitoihin. Se edellyttää myös yhteisössä toisiaan tukevia henkilöitä. (Mönkkönen 2018, 177.) Törrösen (2016, 50) mukaan se onkin vuorovaikutusta voimauttava elementti. Tällaiseen dialogiseen toimintaympäristöön pyrkimisessä tarvitaan muun muassa ymmärryksen lisäämistä ja ennalta ehkäisevän vuorovaikutuksen paranemista (Kaivola & Launila 2007, 110, 118–124).

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla vuorovaikutuksesta puhuttaessa käytetään usein käsitteitä dialogisuus, moniammatillisuus tai asiakaslähtöisyys. Näitä tulisi soveltaa niin asiakas- ja potilastyössä kuin henkilöstön välisessä työotteessa (Mönkkönen, 2018, 176). Tämä asia nousi esiin myös opinnäytetyön tuotoksena pidetyssä koulutuksessa:

*Miksi kohtaamme asiakkaat hyvällä vuorovaikutuksella ja unohdamme soveltaa niitä työtovereihin.*

Henkilöstön haasteeksi voikin nousta arvojen ja toimintamallien sekä koulutuksen ja ammattitaustojen erilaisuus (Paasivaara & Nikkilä 2010, 93). Jokaisen tulee kuitenkin saada olla oma yksilönsä ryhmässä omine erityispiirteineen. On muistettava, että dialogisuus hyväksyy myös rosoisia käsityksiä ja keskeneräisyyttä (Pietilä 2017, 41). On myös ymmärrettävä, että dialogisuus rakentuu vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Siihen kuuluvat hyvät oman osaamisalueen kattavat tiedot ja taidot sekä muiden osaamisalueiden riittävä tietämys. Tällaista substanssiosaamista voidaan tarkastella niin, että yksilö arvioi omaa substanssiosaamistaan suhteesta muiden asiantuntiuuteen samalla laajentaen omaa näkökulmaa. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla substanssiosaaminen tarkoittaa muun muassa lainsäädännön, työmenetelmien ja käsitteiden osaamista. (Mönkkönen 2018, 23–25.) Voidaankin siis ajatella, että sairaanhoitajan on omattava jonkinlainen tietämys lääkärin ammattitaidoista ja päinvastoin. Substanssiosaaminen muodostuu myös kokemuksen ja koulutuksen myötä, jolloin yksilö on myös kykenevä soveltamaan oppimaansa. (Mönkkönen 2018, 24, 212.)

Substanssiosaaminen on riittämätön ilman prosessi- ja vuorovaikutusosaamista. Prosessiosaamisella saadaan lisäarvoa asiakkaalle. Prosessiosaamisella on myös suuri merkitys työyhteisöjen kehittämisessä: työn läpinäkyvyys, työn arviointi, työprosessien vieminen eteenpäin ja näkyviksi tuominen. Dialogisuudesta puhuttaessa on tärkeää, ettei työ kavennu liikaa vain tekniseksi osaamiseksi, joten on muistettava säilyttää kaikki osaamisen näkökulmat. Vuorovaikutusosaaminen ja vastavuoroisuus ovatkin vaativa alue ammattilaisille, koska lähestymistavan toimivuus on aina ennustamatonta. Vuorovaikutusosaaminen on vastavuoroista kommunikointia muiden ammattilaisten kanssa, johon ei vaikuta vastapuolen taustat tai elämäntilanne. Vuorovaikutusosaamisessa oma tieto sulautuu osaksi yhteistä tietoa, jolloin rakennetaan vastavuoroista suhdetta yhdessä muiden kanssa. Tällainen eri osa-alueiden hallinta on välttämätöntä, jotta asiakastyöhön saadaan vaikuttavuutta. (Mönkkönen 2018, 23–26, 28, 32–33, 35.)

### **3.4 Moniammatillinen sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisö**

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöllä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä niitä eri koulutuksen saaneita henkilöitä, jotka ovat laissa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä määritelty (Laki 559/1994; Asetus 564/1994; Laki 817/2015; Valtioneuvoston asetus 153/2016). Työssä käytetään yhteistä nimikettä henkilöstö tai ammattihenkilöstö heistä puhuttaessa.

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta (ETENE) määrittelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten vuorovaikutuksesta:

Sekä asiakkaiden, potilaiden ja ammattilaisten välinen että ammattilaisten keskinäinen vuorovaikutus on toista arvostavaa ja inhimillistä. Hyvä vuorovaikutus edellyttää keskinäistä luottamusta, rehellisyyttä ja molemminpuolista sitoutumista sovittuihin tavoitteisiin ja toimintaan. Vuorovaikutukseen sisältyy toinen toisensa tietämisen, osaamisen ja kokemuksen arvostaminen sekä kuulluksi tulo ja tiedonsaanti omassa asiassa. (ETENE-julkaisuja 32 2011, 6.)

Moniammatillinen tai –tieteellinen yhteistyö on ammattilaisten erillistä toimintaa saman asiakaskohteen kanssa. Se voidaan nähdä rinnakkain työskentelynä yhteisen päämäärän hyväksi. (Kuurilehto 2014, 14; Sandström ym. 2018.) Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla moniammatillinen yhteistyö on vuorovaikutuksen rakentamista sekä asiakkaan ja potilaan hyväksi työskentelyä, jossa eri asiantuntijoiden ammatillisuus kootaan yhteen (Isoherranen 2008, 34). Moniammatillisessa yhteisössä on osattava luoda siltoja toimintakulttuurien yhdistyessä vuorovaikutussuhteessa. Näissä suhteissa hyödytään erilaisten roolien ja kulttuurien ymmärtämisestä jakamalla alan keskeisiä oppeja poikkitieteellisesti tai osastojen välillä. (Gigliotti & Ruben 2018, 242–243.)

Työyhteisön ja ryhmän muodostukseen vaikuttavat monet tekijät. Tällaisia ovat muun muassa erilaiset vuorovaikutuspositiot erilaisin näkökulmin. Ensimmäisenä näkökulmana voidaan nähdä dominoiva eli “aina oikeassa”- tai “besserwisser”-henkilö, joka ei koskaan kyseenalaista omia tapojaan toiminnassa tai ajattelussa. Hän ei myöskään kykene jakamaan tietoa. Toisena näkökulmana, edellisen vastakohtana, on loputon kuuleminen ja joustaminen; vuorovaikutuksessa mennään täysin toisen ehdoilla. Kolmas näkökulma on dialoginen orientaatio, jolloin pyritään yhteisen tietämyksen ja ymmärryksen rakentamiseen. Tässä dialogisessa orientaatiossa korostuu uuden alun löytyminen osapuolien välille, jolloin lopullinen päätös syntyy osapuolten näkemysten yhdistyessä. (Mönkkönen & Roos 2010 152–153, 156, 158, 160–161.)

Ryhmän muodostukseen vaikuttavat myös Kuurilehdon (2014, 30) mukaan Delvan (2008) esille tuomat motivaatio, roolien ymmärrys, hyväksyminen ja valtakysymykset sekä sovittelutaidot yhteisössä. Näiden lisäksi merkittävää ovat yhteishenkisyys ja paineensietokyky (Mönkkönen, Kekoni, & Pehkonen 2019, 52). Myös hierarkkinen asema vaikuttaa aina suhteiden muotoutumiseen. Erilaisten vaiheiden kautta tehtäväroolit ja tunnesuhteet yleensä muovautuvat eräänlaisiksi sekamuodoiksi vuorovaikutuksen jatkuessa ryhmässä kuukausia tai vuosia. (Ahokas 2010, 192.) Merkityksellisen vuorovaikutuksesta kuitenkin tekee henkilökohtainen kasvokkain viestintä, joka on yksi suoran yhteydenpidon muotoja (Åberg 1997, 118).

Kasvokkain tapahtuvaa suoraa viestintää tarvitaan työviestinnän keinona yhteisön jäsenten keskinäisessä asioiden hoitamisessa. Tällainen henkilökohtainen vuorovaikutus on yhteystoimintaa, jolla tuetaan työn hoitamiseen liittyviä keinoja. Näiden tärkein tehtävä on perustoimintojen tukeminen, jotta yhteisö toimisi ja työtehtävät tulisi hoidettua. Ryhmän yhteystoiminnan ajatuksena on ymmärtää ja ollaan suopeita sekä juurruttaa syvään tärkeät käsitykset. (Åberg 1997, 110–113, 115.)

Ryhmässä työskentelyn onnistumisen edellytys on siis yhteinen identiteetti, jolloin tiedetään yhteinen tavoite, päämäärä ja ollaan yhdessä halukkaita löytämään paras mahdollinen toimintatapa. Tämä tarkoittaa halukkuutta oppia toinen toisiltaan, jolloin edellytetään vuorovaikutuksen toteutumista työyhteisössä. Yhteisöllisyydellä edistetään työyhteisön ja koko organisaation tärkeitä asioita, jotka ovat edellytykset laadukkaalle hoidolle, jossa ilmapiiri luo turvallisuuden tunnetta ja mahdollistaa asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon. Toiseksi yhteisellä identiteetillä päästään lähemmäksi tervettä ja hyvinvoivaa työyhteisöä, jolloin on sisäistetty kollektiivinen vastuu toiminnasta ja työyhteisön ilmapiiristä unohtamatta “leikkivien” ja “hupsuttelevien” työntekijöiden arvostusta. Kolmanneksi parannetaan sosiaali- ja terveysalan sekä koko organisaation imagoa. (Mäkisalo-Roponen 2011, 119–124.) Tällöin voidaan puhua työpsykologi ja psykoterapeutti Elina Latva-Kiskolan (2006, 45) mukaan älykkästä yhteisöstä, jossa jaetaan ja hyväksytään myös virheet. Tarvittaessa koko organisaation työkuultuuriin saadaan muutos kouluttautumalla yhdessä, jolloin kaikkien on tarkistettava omia toimintatapojaan (Mönkkönen 2018, 176).

### **3.5 Koulutus**

Koulutuksella tarkoitetaan YSA:n mukaan muun muassa henkilöstö- ja työpaikkakoulutusta, koulutustarvetta, osaamisen ja ammatillisuuden kehittämistä tai täydennyskoulutusta. Koulutus tähtää sivistyneisyyteen ja siihen, että ammatillisesti saamme uusimman tutkitun tiedon. Osaamisen kehittäminen voidaan nähdä organisaation ja yksilön tärkeimpänä voimavarana (Rauhavirta 2015, 13). Näin myös ammatillinen lisäkoulutus lisää työtyytyväisyyttä ja vastaa ammatillisen osaamisen kehittymiseen (Kanaoja 2017, 20).

Osaava, ammattitaitoinen ja koulutettu henkilöstö luo yrityksen ja organisaation kivijalan. Koulutuksella varmistetaan laatu ja ammatillinen kehitys, jonka merkitys on kasvanut Euroopassa (Koski 2011, 4). Peter Sengen (1990, 1994) kehittämässä oppivan organisaation teoriassa kehittyneen systeemin ajattelu on kyky nähdä keskinäisiä vaikutussuhteita (Gustafsberg 2016, 33, 35). Näin ollen se on kyky nähdä kokonaisuuksia ja sen eri osa-alueiden vaikutuksia toisiinsa, joten se on siis osa substanssiosaamista. Näitä keskinäisiä vaikutussuhteita harjoitellaan opinnäytetyön tuotoksena syntyneessä koulutuksessa psykodraaman ja roolileikkien avulla käyden oppimiskeskusteluita debriefingin keinoin. Tällä tavoin on helpompi ymmärtää keskinäisiä vuorovaikutussuhteita. Tällä herätetään työntekijät tunnistamaan omaa työkäyttäytymistään, sen seurauksia ja pohtimaan miten voi toimia eettisesti, korkeatasoisesti ja laadukkaasti omia voimavarojaan ylläpitäen. (Keskinen 2017, 339–340.)

Viestintäkoulutuksessa on luonnollista käyttää ryhmäviestintämenetelmää, jolloin ryhmän muodostuksessa etuna on jokaisen yksilön tuoma taito, tieto ja tausta. (Nicolini & Priddis 2018, 388–389.) Näitä kaikkia asioita sisäistetään koulutuksessa edellä mainituin keinoin. Teoriaosuudessa tuodaan esille vuorovaikutukselliseen toimintaan liittyviä haasteellisia kohtia, joita tulee esille myös harjoitteiden aikana. Tällöin ryhmän on mahdollista kehittää keskustelunsa dialogin tasolle, joka voi olla ratkaisevaa jäsenten ja koko ryhmän kyvyssä tiedostaa ihmisten ongelmia ja nimetä ne (Isaacs 2001, 120).

Psykologi Vygotski onkin osoittanut oppimisen tärkeyden toiselta ihmiseltä. Sekä oppimisprosessissa että muutosten aikaan saamiseksi on edellytyksenä kärsivällisyys ja uusien tapojen kokeilu (Mönkkönen 2018, 139, 180). Ammatillisessa käytännössä korostuu hiljainen tieto, jonka näkyväksi tekeminen on yhteistyötä. Tosin hierarkkisuus usein estää innovatiivisuuden ja innostuksen. Työyhteisössä olisi kuitenkin hyvä suosia ja kehittää epävirallista viestintää. Kehittämisessä olisi kiinnitettävä huomio organisointiin ja laatuun, jolloin voidaan puhua ihmisten välille rakennetuista hyvistä tietoyhteyksistä. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 93.)



Tällainen tietoinen vuorovaikutustaitojen opiskelu auttaa toimimaan itseä ja toisia arvostavalla tavalla (Talvio & Klemola 2017, 13). Harjoiteltaessa vuorovaikutusta ja viestimistä, saadaan omiin kokemuksiin lisää merkitystä ja ymmärrystä (Buckner & Finn 2018, 279). Koulutustapahtumassa saatetaan yhteen teoria ja tekeminen. Tämän vuoksi koulutus erilaisin harjoitteiden (psykodraama), roolileikkien (EDIT-tekniikka) ja tapaustutkimusten (aikuiskoulutus) kautta on perusteltua. (Gigliotti & Ruben 2018, 248–249.) Vuorovaikutustarpeiden harjoittelun tärkeys tuli ilmi myös haastatteluissa:

*Toisinaan ammattilaisillakin on päiviä, jolloin vuorovaikutus ei ota onnistuakseen. Tällöin ennalta opitut ja harjoitellut vuorovaikutustaidot voisivat auttaa.*

Myös kouluttajan on hyvä omata esiintymistaitoa. Lisäksi hänellä olisi hyvä olla kokemusta esiintymisestä. Näin hän osaisi kiinnittää huomiota monenlaisiin seikkoihin, jotka vaikuttavat koulutukseen ja sen onnistumiseen. Kaikenlaisella sanomisella ja sanattomalla on merkitystä ihmisten välisessä toiminnassa. Viestintäkoulutuksessa on keskityttävä siihen mitä ja miten sanotaan niin verbaalisin kuin nonverbaalisin keinoin (Gigliotti & Ruben 2018, 248).

Kommunikaatiokäyttämisen professori Marjorie Buckner sekä koulutuksen ja kehityksen professori Amber Finn (2018, 279) esittävät Brownellin (2002) ja Floydin (2011) mukaan kuuntelemisen olevan kuusi vaiheinen prosessi, johon kuuluvat kuuleminen, ymmärtäminen, muistaminen, tulkitseminen, arviointi ja vastaaminen. Tämä opinnäytetyö koskeekin laajasti kuuntelemista ja puhekielen käyttöä. Näitä nostetaan esiin koulutuksen teoriaosuudessa ja harjoitellaan erilaisin keinoin psykodraaman ja roolileikkien avulla. Erityisesti kuuntelemista harjoitellaan niin sanotulla rikkinäisen puhelimen mallilla, jotta kuuntelemisen ja kuulemisen merkitys ymmärrettäisiin. Tällainen syvällisen kuuntelemisen taito, jossa kuunnellaan yhteistä merkitystä asialle, onkin dialogin ydin (Isaacs 2001, 117).

Puhuttu kieli taas nimeää, luokittelee, lajittelee, jäsentää, rajaa, luo mielikuvia, kuvaa asioita, sulkee pois asioita, vaikuttaa miten asioista ajattelemme ja millaisia käsityksiä tuotamme asioista itsellemme. Nämä tietynlaisiksi

muovautuneet asiat vaikuttavat kauas kantoisesti aikojen päähänkin siihen, miten ymmärrämme asian myöhemmin. (Laine 2006, 181–182.) Toisaalta on huomioitava, että jokaisella ihmisellä on omat valmiutensa kohdata toinen ihminen (Mönkkönen 2018, 22).

Ihmisten valmiudet ja säätelevät tekijät ilmenevät myös erilaisina luontaisina ja opittuina tapoina, joihin vaikuttavat perimä ja ympäristö sekä asenteet, joista asenteella on merkittävä osuus vuorovaikutuksessa (Mönkkönen 2018, 18–19). Asenteet vaikuttavat havaintoihimme, tulkintoihimme ja sitä kautta tekemisiimme. (Silvennoinen & Kauppinen, 2007, 40, 66–67.) Elämän perusasenne ratkaisee myös asioihin suhtautumisen. Positiivisella asenteella rakennetaan yhteisymmärrystä ihmisten kesken, ja tämän omaavalla on kykyä kehittyä sekä kasvaa. (Kaivola & Launila 2007, 103, 105.) Asennoitumisella on siis suuri merkitys myös oppimisprosessissa. Koulutuksessa käytetäänkin eri rooliasenteita. Näin voidaan konkreettisesti harjoitella näkökulmia tai asenteita vuorovaikutuksessa ja yhteisymmärryksen savuttamisessa. Saavutetun yhteisymmärryksen myötä tuloksena on kuunteleminen ja yritys aidosti ymmärtää toista, jonka voi osoittaa muun muassa nyökkäämällä. Myöskin oma ego olisi muistettava pitää taustalla yhteisymmärryksen luomiseksi. (Åge 2020, 85–87, 89, 93, 97, 99.)

### **3.5.1 Psykodraama koulutuksessa**

Psykodraamallisen koulutuksen tavoitteena on omien kokemusten kautta ymmärtää ja sisäistää uusia työtapoja. Psykodraamallisessa koulutuksessa näytellään erilaisia viestinnän tilanteita. Tässä kuvitteellisessa ja näytelmän keinoihin tukeutuvassa koulutuksessa on helpompi ymmärtää toisen kokemaa ja sanomaa. Ryhmäkoulutuksen etuna on koko ryhmään kohdistuva työskentely ja reflektointi. Ryhmäkoulutuksessa tiedonjakaminen, kuuntelu ja kysymykset ovat kaikkien työskentelyotteina, jolloin jokainen voi oppia uusia tapoja ilmaista itseään ja rakentaa dialogia. (Rasmus 2017, 199, 201.)

Opinnäytetyössä hyödynnetään toiminnallisessa osuudessa psykodraamaa tehostamaan oppimista koulutuksessa. Opinnäytetyössä käytetään viittä

psykodraamatyöskentelyn vaihetta. Virittymisvaihe, jossa vahvistetaan ryhmään kuulumista, luodaan turvallisuuden ja luottamuksen tunnetta. Toiminnallisessa työskentelyvaiheessa taas käsitellään kokemustiloja ja tuodaan ne näkyväksi ryhmän kautta. Jakamisvaiheessa vahvistetaan oppimista kertomalla omista aiemmista ja roolin ajan kokemuksista. Prosessointivaiheessa jäsennetään toiminnassa syntyneitä opittuja kokemuksia, jolloin opittava asia selkiytyy reflektion avulla ja opitut asiat muuttuvat oppimiseksi. Viimeisessä vaiheessa saadaan kuva spontaanista tavasta tutkia omaa työminää ja työsuhteita, jolloin puhutaan sosiaalisesta atomista. Tässä sosiaalisen atomin vaiheessa jaetaan kokemukset ja reflektoidaan ne opeiksi. (Rasimus 2017, 204–212.)

### **3.5.2 EDIT-tekniikka ja aikuisoppimis -malli koulutuksessa**

EDIT tulee sanoista experience (koe), describe (kuvaile), infer (päätele) ja transmit (siirrä). EDIT-tekniikassa käytetään muun muassa roolipelejä, tuntemuksien kuvailemista, roolipeleistä oppimista ja taitojen siirtämistä työpaikalle. (Beebe 2018, 262.) Tällaista koulutusta käytetään usein kokemuksellisissa oppimistilanteissa, joita on sitten tarkoitus harjoittelemisen jälkeen siirtää ja hallita varsinaisessa toimintaympäristössä (Buckner & Finn 2018, 275). Hedman ja Berge (2015) taas nostavat ryhmän reflektiivisyyden olevan verrannollinen jäsenten kykyyn soveltaa tavoitteita ja strategioita käytännön tilanteissa. Reflektiivisyys on hyvä tapa edistää ryhmän toimintaa. Tärkeää kuitenkin on tiedostaa, millainen oppimistapa kenellekin sopii. (Turunen, T. 2016, 16, 50.)

Oppimisprosessissa on tarkoitus kehittää taitoja tietyn työn ja tehtävän suorittamiseksi. Aikuiset oppivat ennen kaikkea kokemuksen ja maailmankatsomuksensa kautta (Gardner 2013, 168). Aikuisoppimis -mallissa keskitytään taitojen kehittämiseen. Tässä mallissa on tärkeää tiedostaa mitä taitoja ja oppimisalueita pitää opetella sekä kohdistaa harjoitteet siihen. Tällaisessa tarvekeskeisessä koulutuksessa on olennaista ennalta tietää koulutettavien työelämän haasteet. Silloin oppiminen voidaan kohdentaa tiettyyn oppimisalueeseen. Oppimisalueita voivat olla affektiivinen (asenteet, tunteet,

motivaatio), kognitiivinen (vuorovaikutuksen perusluonteen tieto, taito) ja behavioraalinen (käyttäytymistavat, suorituskyky). (Beebe 2018, 255–256, 267.)

### 3.5.3 Debriefing koulutuksessa

Debriefingin juuret ovat toisessa maailmansodassa, jossa katsottiin tärkeäksi lyhyet selonteot tapahtumapaikalla olleilta. Nykyään sitä käytetään monessa tehtävässä, kuten psykologiassa, ilmailuteollisuudessa ja oppimisessa. (Gardner 2013, 166–167.) Varmaankin käytetyin asiayhteys on psykologinen jälkipuinti äkillisen tapahtuman käsittelyssä. YSA:n mukaan debriefing tarkoittaa henkistä jälkiselvitystä. Suomalaisen sanakirjan mukaan debriefing tarkoittaa muun muassa selvitystä tai keskustelua. MOT-kielikoneen mukaan brief tarkoittaa lyhyttä selontekoa, debrief taas raportin pyytämistä ja debriefing selontekoa. Debriefing voidaan määritellä yhteiseksi kokemukseksi, josta johdetaan tarkoituksen mukaista keskustelua (Mäkinen ym. 2018, 15; Gardner 2013, 167). Tässä opinnäytetyössä debriefingillä tarkoitetaan yhteisestä kokemuksesta keskustelua.

Suomessa debriefingin käyttö on vakiintunut oppimisen yhteyteen kouluissa ja äkillisissä tapahtumissa työpaikoilla. Olisi myös suotavaa, että sitä käytettäisiin enenevässä määrin työpaikkakoulutuksissa. Koulutuksessa, joka on luotu tämän opinnäytetyön tuotoksena, keskustellaan koetuista asioista ja tunteista sekä ajatuksista, joita nousee koulutuksen aikana. Näitä lyhyitä debriefing osuuksia käytetään, koska ne ovat merkityksellisiä oppimisen kannalta. Debriefing on oiva väline koulutuksen jälkeiseen tiedon sisäistämiseen yhdistäen tapahtunutta ja viestintätaitoa omiin kokemuksiinsa ymmärtämällä, miten opittu taito toimii sovellettaessa sitä omaan elämäänsä. Tässä työssä käytetään Ledermanin (1984, 1992) debriefingille asettamia tavoitteita: pohdinta, oppiminen ja oppimansa määrittäminen käytäntöön. (Buckner & Finn 2018, 272, 280; Gardner 2013, 168.)

Ledermanin tavoitteisiin pääsemiseksi voidaan käyttää kolmen vaiheen keskustelua: reaktiot, ymmärrys ja yhteenveto. Jotta debriefingin olisi onnistunut,

on hyvä syventyä muun muassa oppimistavoitteeseen, itsereflektioon ja tuoda esiin luottamuksellisuus. (Gardner 2013, 169–170.)

## 4 MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

Opintojen tarkoituksena ammattikorkeakoulussa on osoittaa ammatilliset teoreettiset tiedot ammatilliseen käytäntöön, pohtimaan alan teorioita käsitteiden avulla kriittisesti käytännön ratkaisuissa ja kehittämään oman alan ammattia (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9–10). Opinnäytetyön tulee olla alan tietoja ja taitoja osoittava sekä tutkivalla otteella toteutettu ja käytännönläheinen. Valittu tutkimusmenetelmä ja tutkimusongelma taas määrittelevät tutkimusmetodin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 132).

### 4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Tampereen ammattikorkeakoulussa opinnäytetyön aiheet ovat työelämälähtöisiä ja niiden tavoitteena on aina olla tutkivia ja kehittäviä (Tampereen ammattikorkeakoulu 2019). Toiminnallisessa opinnäytetyössä kyse on toimintaoppimisesta, jossa työ on pitkäjänteistä ja vaativaa (Salonen 2013, 5). Toiminnallinen opinnäytetyö on aina konkreettinen tuote, joka voidaan toteuttaa muun muassa ohjeena, oppaana tai tapahtumana, ja sillä tavoitellaan käytännön toiminnan ohjeistamista. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tarve teoreettiselle viitekehykselle ja tietoperustalle toiminnallisen osion lisäksi. Toiminnallisen opinnäytetyön toteutetaan kaksiosaisena, raportti ja produkti eli tuotos, joka tässä opinnäytetyössä on koulutus. Raportin on täytettävä tutkimusviestinnän vaatimukset. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9–10, 30, 41–42.)

Tuotoksen eli koulutuksen teksti on suunnattu kohde- ja käyttäjäryhmille. Kysymysten asettelu toiminnallisessa opinnäytetyössä sosiologi Hanna Vilkan ja filosofian tohtori Tiina Airaksisen mukaan ei ole tavanomaista, mutta se saattaa selkeyttää tehtävää. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 30, 41–42, 51, 65.) Tämän opinnäytetyön tiedon tuottamisen selkeyttämiseksi on ollut tarpeellista asettaa tutkimuskysymykset. Sitä vastoin kasvatustieteiden professori Sirkka Hirsjärvi ja kasvatopsykologian professori Helena Hurme taas nostavat tutkimuksen tärkeimmäksi ja vaikuttavammaksi tekijäksi tutkimusongelman, joka määrittää muun muassa millaista aineistoa hankitaan

tutkimustyötä varten. Näin tutkimusongelmaan voidaan palata useaan otteeseen työn edetessä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 15.)

Tässä opinnäytetyössä korostuu käytännöllinen ja tiedostava lähestymistapa. Käytännöllisessä lähestymistavassa korostuvat tutkijan ja kohdeyhteisön merkitys ongelmien ratkaisemiseksi toimintojen suunnittelussa. Ongelman ratkaisussa käytettiin opinnäytetyössä teoreettista tietoa ja ammattilaisille tehtyjä teemahaastatteluita. Tiedostavassa lähestymistavassa taas on kyse käytännön ongelman ja sitä koskevan teoreettisen tiedon lähentämisestä, joka tapahtui tässä opinnäytetyössä moniulotteisessa koulutuksessa. (Mönkkönen ym. 2003, 39.)

## **4.2 Opinnäytetyön prosessi**

Opinnäytetyön suunnittelu aloitettiin keväällä 2020. Aihe ja kohde olivat valmiina, joka teki asiaan perehtymisen mielenkiintoiseksi. Aikaisin keväällä haettiin kirjallisuutta työn tietopohjaksi, jotta yhteistyökumppanit saatiin vakuuttuneiksi työelämäpalaverissa asian tärkeydestä. Aihe oli hyvin innostava ja haasteellinen, joka tukisi myös hyvin ammatillista suuntautumistani mielenterveys ja päihdetyön sairaanhoitajaksi.

Ideaseminaari pidettiin 7.5.2020. Ideaseminaarissa aihe ja vertaisarvioitsijat vahvistettiin sekä ideat esitettiin. Työelämäpalaveri pidettiin 15.5.2020. Työelämä tahot ilmasivat kiinnostuksensa aiheeseen. Jotta opinnäytetyö palvelisi myös yhteistyökumppaneita, valittiin metodiksi toiminnallinen opinnäytetyö, johon sisältyisi haastatteluita ilman niiden analysointia. Tämän opinnäytetyön laajuus ei antanut mahdollisuutta haastatteluiden analysointiin. Tuotokseksi sovittiin koulutustilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstölle Tampereen kaupungin yhteistyö kumppaneiden toimipisteissä. Suunnitteluseminaarissa 28.5.2020 vahvistettiin metodit ja teoreettinen viitekehys. Opinnäytetyöhön lupa myönnettiin Tampereen kaupungilta 12.6.2020. Syksyllä 2020 osallistuminen metodityöpajoihin antoi vinkkejä ja ohjeistusta toiminnallisen opinnäytetyön tekemiseen.

Yleisestä suomalaisesta asiasanastosta haettiin vastaavia käsitteitä, joilla saatiin muodostettua tutkimuskysymykset. Filosofi Ilkka Niiniluoto osoittautui merkittäväksi käsitteiden ja totuuden tutkimisessa. Niiniluoto (1999, 31–35) lajittelee tieteen filosofiset ja metodologiset ongelmat, joista aloittavalle tutkijalle tutuimpia ovat käsitteen muodostus, teorian muodostus, hypoteesin tekeminen, tieteiden luokittelu ja eri tieteenalojen metodologiset erot. Työn ollessa toiminnallinen opinnäytetyö, ei hypoteesin asettaminen ollut oletettavaa. Sitä vastoin teemahaastattelun tekeminen ja sen annin käyttäminen tuotoksessa oli tarkoituksen mukaista. Teemahaastattelujen ja -luettelon tarkoitus on pystyä kohdistamaan keskustelu ongelman kannalta keskeisiin seikkoihin (Hirsjärvi & Hurme 2014, 103).

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto (liite 1). Hirsjärvi ja Hurme (1995, 35) valaisevat Smithin (1975) nimityksen tälle menetelmälle: puolistrukturoitu. Mertonin, Fiskin ja Kendallin (1956) teemahaastattelumenetelmälle on tyypillistä kohdentaminen tiettyihin keskusteltaviin teemoihin (Hirsjärvi ja Hurme 1995, 35–36). Teemoja tämän opinnäytetyön haastatteluissa olivat vuorovaikutus ja tiedonkulku moniammatillisessa yhteisössä sekä koulutus ja aikaisemmat kokemukset vuorovaikutuksen koulutuksista ja niiden tarpeellisuudesta. Teemahaastattelussa tiedon sisällön tuottaminen syntyy vuorovaikutuksessa, jossa suunnan antavat strukturoidulle haastattelulle tyypilliset valmiiksi suunnitellut kysymykset (Hirsjärvi & Hurme 2014, 48).

Kesä oli varattu kirjallisuuden hakuun ja lukemiseen sekä opinnäytetyön teoriaosuuden kirjoittamiseen ja aihealueen perehtymiseen. Aineistoa haettiin kansallisista ja kansainvälisistä tietokannoista kuten Cinahl, Medic ja Medline. Lisäksi käytössä oli Tampereen korkeakoulu yhteisön tietokanta Andor. Lähteiksi valittiin sekä kotimaisia että ulkomaisia artikkeleita ja kirjoja. Kirjallisuusaineistoa haettiin myös käsin Pirkanmaan kirjaston (Piki) tietokannasta tunnettujen alan kirjojen kirjoittajien nimillä. Alkuperäistuotoksia käytettiin, jos ne olivat saatavilla. Lisämateriaalia selattiin jo löydettyjen materiaalien lähdeluettelosta. Käsitteet määriteltiin työelämäpalaverissa kaikkien hyväksynnällä. Tutkittua tietoa lukiessa, todettiin, että käsitteitä olisi muokattava. Sosiologi Hanna Vilka ja filosofian tohtori Tiina Airaksisen (2003, 57) toteavatkin, että peruskysymyksenä



toiminnallisessa opinnäytetyössä on, millaista tietoa tarvitaan työn onnistumiseksi.

Suunnittelupalaverissa sovittiin, että haastatteluajat varataan hyvissä ajoin. Haastattelut tehtiin suunnitellusti elokuussa 2020. Haastatteluajat sovittiin sähköpostitse yhteistyökumppaneiden kanssa. Haastatteluja ei analysoitu, niitä käytettiin suuntaa antavana koulutuksen suunnittelemiseksi. Haastatteluajankohdan lähestyessä osastonhoitajille lähetettiin kirje, joka oli suunnattu potentiaalisille haastateltaville. Toiveena oli vaivattomasti löytää haastateltavia (liite 2). Haastattelu perustui vapaaehtoisuuteen. Haastattelun alussa korostettiin, että ei ole oikeita tai vääriä vastauksia, on omia ajatuksia, näkemyksiä ja tuntemuksia. Haastatteluissa luonteenomaista onkin ihmisen oman mielen käsitteellisen maailman välittäminen. Haastattelun tallennusvälineinä käytettiin kynää ja paperia. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 49, 73–75.)

Haastattelujen jälkeen ennen varsinaista koulutusta yhteistyökumppaneille toimitettiin saatekirjeen (liite 3) kanssa laatikot, jotka olivat niin sanotusti sinetöity. Tavoitteena oli saada etukäteen osallistujilta aiheita, joita voisi käyttää koulutuksessa. Tärkeää on käyttää esimerkkejä organisaation omasta toiminnasta ja työskentelystä (Burk & Thomas 2018, 220, 222, 235; Buckner & Finn 2018, 272).

Opinnäytetyönä suunniteltiin tuotoksena koulutustapahtuma käsikirjoituksineen (liite 4) sekä pidettiin koulutukset sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Koulutustapahtumaa kirjoitettiin yhtäaikaisesti raporttiosion kanssa huomioiden, että toiminnallisessa opinnäytetyössä tiedon keräämisen menetelmän painopiste on toiminnallisessa tuotoksessa. Tällaisessa toiminnallisessa opinnäytetyössä tiedon laatu pyritään pitkälti turvaamaan käyttämällä valmiita tutkimuskäytäntöjä perustasolla. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 57, 67.)

Työn edetessä oli tarpeen tehdä tarkennuksia eri kohtiin opinnäytetyössä opettajan kanssa käytyjen keskusteluiden ja vertaisarvioitsijoiden palautteiden jälkeen. Muun muassa opinnäytetyön otsikko muuttui ja tutkimuskysymykset tarkentuivat.

## 5 KOULUTUS TAPAHTUMANA

Koulutus on luotu tutkittuun tietoon perustuen (Vilkkä & Airaksinen 2003, 57) soveltaen psykodraamaa, debriefingiä ja EDIT-tekniikkaa sekä aikuisoppimis -mallia. Opinnäytetyössä koulutuksen kognitiivinen eli teoriaosuus toteutetaan PowerPoint diaesityksen avulla, jossa on käytetty kuvia ja tekstiä tukemaan kouluttajan suullista viestintää. PowerPoint dioissa käytetään tieteen ja tekniikan alalle kehitettyä esitelmätapaa, jossa suositetaan yksinkertaisia suorakonstrastisia taustoja. Meyerin (2005) kognitiivisen multimediaoppimisen teorian mukaan ihmiset oppivat paremmin sanoista ja kuvista kuin pelkistä sanoista, jolloin työmuisti voi työskennellä kaksikanavaisen järjestelmän kautta. (Miraldi & Miraldi 2018, 135, 142).

### 5.1 Koulutuksen kulku

Tapahtuman aluksi on kouluttajan esittely ja tilaisuuden arvioitu aikataulu (liite 5). Esittelyn yhteydessä luodaan säännöt koulutuksessa olevien kesken. Tällä on merkitystä keskinäiselle luottamukselle ja kunnioitukselle, jotta kaikkien on miellyttävä osallistua tapahtumaan. (Buckner & Finn 2018, 274, 276.) Varsinainen koulutus aloitetaan draamalla, jossa koulutettavat jaetaan osallistujamäärän mukaisesti isohkoihin ryhmiin. Draamana käytetään niin sanottua rikkinäisen puhelimen -sanaleikkiä. Rikkinäisessä puhelimesta kouluttaja kuiskaa lauseen jonossa ensimmäisen korvaan, jonka jälkeen hän kuiskaa kuulemansa lauseen seuraavan korvaan ja niin edelleen. Viimeisenä lauseen kuullut kertoo mitä kuuli, jonka jälkeen jonon ensimmäinen kertoo mitä kuuli. Sitten keskustellaan asiasta yhdessä mistä ja miksi näin kuultiin, ja mikä oli alkuperäinen lause. Tällä rikkinäisen puhelimen -leikillä mahdollistetaan mielekäs toiminta uusissa tilanteissa: poistetaan keskinäisiä jännitteitä, osoitetaan koulutuksen tarpeellisuus ja luodaan viritysvaihe psykodraamalliseen koulutukseen (Rasmus 2017, 204) samalla kun todennetaan kuuntelemisen tärkeys ja monivaiheisuus (Buckner & Finn 2018, 279). Viestintäkoulutuksessa tärkeäksi nouseekin kuuntelemisen ja puhumisen lisäksi yhteistyö (Beebe 2018, 256), joten nämä kaikki tulevat koulutuksen aikana tarkasteltavaksi.

Koulutus jatkuu kahdella lyhyellä näytelmällä. Kouluttaja ja avustaja näyttelevät muutaman minuutin ajan koulutettavien ennakkoon esiin nostamia vuorovaikutustilanteita, joita oli saatu etukäteen henkilöstöltä sinetöityyn laatikkoon. Ammattihenkilöstö oli miettinyt ja tuottanut paperille vuorovaikutuksen ja tiedonkulun esteitä ja haasteita, omaa ammattitaitoaan ja luonnettaan sekä vuorovaikutus- ja viestintätaitojaan (Beebe 2018, 255). Sama näytelmä esitetään ensin hyvin hyökkäävällä tyyllillä ilkeästi vastaten, ohi katsoen ja kiinnostumatta toisesta henkilöstä, ja sitten vuorovaikutustaitoisesti kuunnellen, katsekontaktissa ja antaen tilaa toisen ymmärretyksi tulemiselle. Sen jälkeen kaikki läsnäolijat keskustelevat kouluttaja johtoisesti debriefingiä hyödyntäen mitä tapahtui, mitä ajatuksia herätti, missä tuntui ja mitä voi oppia. Näillä pienoisenäytelmillä luodaan virittymisvaiheeseen kuuluvaa luottamuksen tunnetta samalla toteuttaen aikuisoppimis -mallin affektiivinen ja behavioraalinen taso. Tällainen vuorovaikutustapausten pohtiminen kouluttaja johtoisesti on tärkeää Nicholsonin (2012) mukaan (Buckner & Finn 2018, 275).

Jotta koulutus olisi tehokas, siitä suunniteltiin monipuolinen (Keskinen 2017, 339) ja näin haastateltavienkin toiveet täyttävä. Toiminnallisen osuuden lisäksi koulutukseen toteutettiin PowerPoint dioina tiedollinen sisältö kirjallisuuteen pohjautuen. Diaesityksen (liite 6) alkuun on sommiteltu yleisistä sosiaalisen median tiedostoista lainattu, vuorovaikutusaiheeseen liittyen, kärjistetty ja leikkimielinen kuva sekä videopätkä. Näillä ajatuksiakin herättelevillä kuvatiedostoilla poistetaan edelleen jännitteitä ja halutaan huomion kiinnittyvän esitykseen. Diaesitys on lyhyt ja ytimekäs. Diaesityksessä tuodaan esille koulutuksen tarpeellisuus ja tutkittua aiheeseen liittyvää teoriatietaoa. Ja koska tämä on viestintäkoulutus, keskitytään koulutuksessa verbaalisiin ja nonverbaalisiin keinoihin, kuten johtajuuden kehittämisen ja tutkimuksen johtaja Ralph Gigliotti ja professori Brent Ruben (2018, 248) ovat ehdottaneet.

Koulutuksen kokonaisvaltaisuuden toteutumiseksi, on koulutettavien saatava itse harjoitella vuorovaikutukselliseen tiedonkulkuun vaikuttavia asioita. Koulutettavat jaetaan kolmen hengen ryhmiin. Ryhmän jokaiselle jäsenelle annetaan erilaisia roolitehtäviä (EDIT-tekniikka). Roolit ovat yhtäläiset joka ryhmässä, jotta jälkipuinti (debriefing) on kohdennettavissa rooleihin ja harjoitteisiin. Selvyyden

vuoksi osallistujille annetaan roolikortit (liite 7), joissa on määritelty aihe ja rooli sekä roolityyli.

Harjoitteissa teemana ovat koulutettavien etukäteen esiin nostamat esimerkit organisaation sisältä tai ammattiryhmälle keksityt ja soveltuvat aiheet vuorovaikutuksellisista tilanteista aikuisoppimis -mallia mukaillen. Roolit jakautuvat seuraavasti: tarkkailija, kuuntelija ja viestin kertoja. Jokainen ryhmässä olijalla on vuorollaan eri roolissa. Henkilön ollessa tarkkailijan roolissa, hän havainnoi tilannetta, kirjaa ajatuksia ja tuntemuksia vuorovaikutustilanteesta kommentoimatta mitään sillä hetkellä. Toiset kaksi ryhmästä näyttelevät roolikorttien ohjeiden mukaisesti ollen viestinkertoja tai kuuntelija. Roolityyleinä ovat muun muassa vastahakoinen, yhteistyökykyinen ja eri vireystilassa oleva. Aikaa on noin kolme minuuttia jokaiselle harjoitteelle. Ajankulusta pitää huolen kouluttaja. Tässä toiminnallisessa vaiheessa tuodaan psykodraaman keinoin käsiteltäväksi ne mahdolliset kokemukset, jotka osapuolet ovat kokeet yhdessä aiemmin. Henkilökohtaisella roolisuorituksella on tarkoitus omien kokemusten kautta ymmärtää ja sisäistää työtapojen vaikuttavuutta. (Rasimus 2017, 199, 205; Beebe 2018, 255, 262.)

Kouluttajan rooli on pysyä sivussa ja tarkkailla sekä ohjata keskustelua jatkumaan, jos ryhmässä esiintyy aloituksen vaikeutta tai harjoite seisahtuu. Harjoitteiden jälkeen siirrytään keskustelemaan tuntemuksista, tilanteista ja opituista asioista avoimilla kysymyksillä miltä tuntui tai näytti, missä tuntui, millaisia sanoja keksitte vastavuoroisessa keskustelussa, miltä tuntui saada palaute, miten voisi antaa palautetta tai miten olisit toivonut toisen reagoivan. Koulutuksen lopussa nostetaan vielä esiin jokaisen kertomana yksi asia, jota aikoo hyödyntää koulutuksen jälkeen työpaikkansa vuorovaikutustilanteissa ja tiedon kulussa. Tällainen prosessointivaihe on merkityksellinen uuden oppimisen vahvistamiselle (Rasimus 2017, 207) sekä taitojen siirtämisessä työpaikalle (Beebe 2018, 262).

## 5.2 Koulutuksen palautteet

Tilaisuus päättyy suullisen ja kirjallisen palautteen (liite 8) antamisella koulutuksesta. Palautteet annetaan nimettöminä. Kirjallinen kysely sisältää muutaman suljetun kysymyksen ja muutaman avoimen kommentoinnin kentän. Tämä palautekysely on tärkeä koulutuksen onnistumisen toteamiseksi ja mahdollisten muutostarpeiden huomioimiseksi. Palautteen suullinen dialogia taas luo perustan, jolla uudenlainen vuorovaikutus- ja työkuulttuuri on mahdollista syntyä. Näihin liittyvät myös aito osallistuminen ja uskallus erilaisten ajatusten esille tuomisessa avoimissa tilanteissa. Tällaisella monipuolisella, vastavuoroisella ja tehokkaalla viestinnällä on mahdollisuus vaikuttaa myös organisaatiomuutokseen. Joten on perusteltua käyttää monenlaisia viestimiskeinoja, kannustimia ja tunnustuksia apuna. (Burk & Thomas 2018, 243.)

Koulutuksesta saadut palautteet kertovat oppimisen prosessointivaiheesta sekä siitä, miten koulutuksen antia voi hyödyntää työelämässä.

*Voisi mennä tunne edellä, eikä aina vain minä tiedän ja tieto edellä.*

*Kuuntele. Mieti myös miten sanot. Toiset eivät ajatuksia ymmärrä.*

*Tarvii pysähtyä kuuntelemaan.*

*Opin ajattelemaan enemmän sitä, miten esitän asiat toiselle.*

*...tietoisempi omasta käytöksestään vuorovaikutustilanteessa.*

Palautteita oli jokaiselta osallistujalta vähintäänkin kirjallisessa muodossa. Kaikkien palautteiden perusteella koulutuksen rakenne ja tietosisältö olivat onnistuneet. Palautteet olivat kannustavia ja antoivat pontta mahdolliselle seuraavalle koulutuksen pitämiselle. Palautteet loivat myös koulutuksen kehittämiseksi uusia ideoita.

*Hyvät harjoitukset, mielenkiintoinen purkutilanne. Jatkoa vain...*

*Lempeä, herättelevä, ytimekäs tietopläjäys. Faktaa käytännön läheisellä tavalla.*

*Draama on tosi kiva ja nopea tapa oppia.*

*Mielenkiintoinen, ajatuksia herättävä koulutus. Kouluttaja asiantunteva.*

*Hyvä, että sai käyttää hyödyksi oman työn esimerkkejä.*

*Selkeästi esitetty, ei kestänyt liian pitkään.*

*Koulutus oli erinomainen. Alkuun kannattaisi vielä luoda jotain mukaansa tempaavaa.*

Palautteet on hyvä huomioida heti, jotta niihin voidaan reagoida reaaliaikaisesti tai seuraava tilaisuus huomioiden. Palautteilla luodaan myös mahdollisuus koulutussarjalle, jolloin palautteiden avulla voidaan suunnitella tuleva koulutus. Gigliottin & Rubenin mukaan koulutuksen jatkumon korostamista ei voidakaan unohtaa. Palautteilla voidaan samalla luoda pohja mahdolliselle tulevalle jatkokoulutukselle. Tällainen pitkittäiskoulutus tapaustutkimusten kautta olisikin perusteltua. (Gigliotti & Ruben 2018, 247, 249.)

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyön tieteellisyyteen kuulu olennaisesti eettisesti kestäväällä tavalla toteutettu prosessi niin tiedonhankinnassa, tutkimusmenetelmässä kuin tuotoksessakin. Näitä edustavat vaaditut luvat, käyttöoikeudet, tallentaminen, huolellisuus, avoimuus, rehellisyys, tarkkuus, arviointi, tieteellisyys, suunnitelmallisuus, rahoituslähteet ja sidonnaisuudet (Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK 2012, 6–7). Tätä kaikkea on noudatettu kirjoitus- ja tutkimustyötä tehdessä. Edellä mainittuihin asioihin on oppilaitos antanut teoriaopetusta ja lisätietoa on hankittu oma-aloitteisesti. Kirjallinen työ on toteutettu Tampereen ammattikorkeakoulun ohjeiden mukaisesti (Tampereen ammattikorkeakoulu, 2019).

### 6.1 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön tutkimuksellinen ote on toteutunut sille asetetuina vaatimuksina. Tutkimustyötä tehdessä ja kirjoitettaessa on palattu aina uudelleen ja uudelleen kirjoitettuun tekstiin sitä havainnoiden ja reflektoiden (Valli 2018, 222; Hirsjärvi & Hurme 2014, 15). Tutkimuksen kirjoittamisessa ja toteuttamisessa on huomioitu universaalius käytettäessä ulkomaista tutkimustietoa ja artikkeleita sekä toisen tieteenalan lähteitä. Tuotos myös asetetaan julkiseen tarkasteluun ja tiedeyhteisön yhteiseksi omaisuudeksi. Oma ura tai asema ole johdattelemassa tutkimusta tehdessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 21.)

Tämä aineisto on julkista ja se on tuotu esille idea-, suunnittelu-, käsikirjoitus- sekä esitysseminaarissa. Tutkimusta on esitelty henkilökunnalle suunnatuissa koulutustilaisuuksissa ja se on mahdollista julkaista Tampereen kaupungin nettisivuilla. Työstä on tehty myös posterit, jossa on tiivistetysti työn sisältö. Työ käsitellään plagionnin estämisyjärjestelmässä ja se julkaistaan Theseus - tietokannassa. Tällainen avoimuus kuuluu tieteellisen tutkimuksen perustaan (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6).

Tutkimussuunnitelma kuuluu opinnäytetyön prosessiin. Se ilmaisee tavoitteet ja tarkoituksen. Suunnitelma on auttanut myös työn rajaamisessa. (Tampereen ammattikorkeakoulu 2019.) Tutkimussuunnitelmaa käytettiin niin ikään tutkimusluvan saamiseksi Tampereen kaupungilta. Saatu tutkimuslupa ei edellyttänyt eettisen toimikunnan lupaa. Tutkimusluvassa ehtoina olivat sen näkyvyys kaupungin sivuilla, haastattelujen tekeminen anonyymisti, huolellinen arkistointi kirjoittamisvaiheessa ja tutkimuksen julkisuus.

Tutkimus toimitetaan yhteistyökumppanille virallisen hyväksynnän jälkeen. Tutkimus sekä siihen liittyvä aineisto ovat olleet salasanoilla suojatuissa palvelimissa, tietokoneilla ja ulkoisissa muisteissa. Tätä opinnäytetyötä tehdessä ei ole ollut sidoksia yhteistyökumppaneihin eikä tuotoksesta ole saatu palkkioita. Kaikista kuluista on vastattu itse.

Haastattelut on tehty ilman tunnistetietoja ja nauhoittavia metodeja. Haastateltaville on kerrottu vapaaehtoisuudesta ja heidän mahdollisuudestaan vetäytyä haastattelusta kesken haastattelun sekä anonyymiyden säilymisestä niin, että heidän sanomaansa tai henkilötietojansa ei tulisi julki missään vaiheessa.

Tarkat lähde- ja viitemerkinnät osoittavat vilpittömyyttä ja hyvää tieteellistä käytäntöä. Lähteinä on pyritty käyttämään vuoden 2010–2020 lähteitä. Vanhemmat lähteet ovat mukana alkuperäisyytensä ja merkittävyytensä tähden, tai niistä ei ole julkistettu uusia painoksia. Tieteellinen ote tutkimukseen on osoitettu hakemalla alkuperäislähteitä varsinkin, kun kirjoittajat olivat merkittäviä alan asiantuntijoita, kuten Suomen Leijonan suurristin saanut (2020) Ilkka Niiniluoto, väriopin ja valaistuksen asiantuntija Seppo Rihlama, William Isaacs tai emeritusprofessori Leif Åberg. Tällöin varmistetaan, ettei moninkertaisesti lainattu ja tulkittu tieto ole muuttunut alkuperäisestä. (Hirsjärvi ym. 2009, 113.)

Hyödynnettäessä englanninkielisiä lähteitä, julkaisut on käännetty osin itse, ja osin koulumme suosittellemaa MOT-kielikonetta käyttäen. Lähteiden laaja-alainen käyttö osoittaa avarakatseisuuden tieteelliseen monialaisuuteen. Lähteissä on suosittu: tieteellisiä artikkeleita, kansainvälisiä tutkimuksia, tunnettuja ja arvostettuja alan kirjoittajia, vakiintunutta kirjallisuutta,



ammattilaisille tarkoitettuja tietokantoja sekä omaan alaan kuuluvaa hoitotyön etiikkaa ja lakia. Vanhempia lähteitä on myös pyritty täydentämään uudemmilla lähteillä. (Tiedonhaun opas: Hakutulosten arviointi n.d.)

Tuotoksen ollessa koulutustilaisuus, sen ajankohtainen tieto perustuu sen hetkiseen hankittuun tieteellisen kirjallisuuteen. Ajan kuluessa on lähteitä ja koulutusmahdollisuuksia tieteen edetessä tarkistettava. Tässä työssä tiedon kiistattomuustasoa on argumentoitu päättelyn keinoin (Vilkkä 2015, 208).

## **6.2 Johtopäätökset ja tutkimusehdotuksia**

Vuorovaikutus on aina mukana tiedonkulussa ja viestinnässä. Se on tärkeä osatekijä sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla, jotta kolmannen osapuolen, asiakkaan tai potilaan kokonaisvaltainen hoito ja turvallisuus toteutuvat. Oli yllättävää, että yhdistettyä tietoa ammattihenkilöstön välisestä vuorovaikutuksen ja tiedonkulun tekijöistä sekä siihen liittyvästä koulutuksesta ei löytynyt, vaikkakin nämä ovat merkittävä osuus moniammatillisessa työssä. Koulutuksen suunnittelu tutkittuun tietoon perustuen osoittautui vaikeaksi, mutta mielenkiintoiseksi prosessiksi. Siinä oli huomioitava aikuiskoulutus, vuorovaikutus ja siihen liittyvä koulutus, tiedonkulku sekä moniammatillisuus sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla unohtamatta työn rajaamisen tärkeyttä.

Tämän opinnäytetyön ensimmäisenä tehtävänä oli selvittää, mitä on vuorovaikutuksellinen tiedonkulku. Toisena tehtävänä oli selvittää, millainen on hyvä koulutus. Opinnäytetyö osoitti, että kohdennetulla koulutuksella lisäämällä tietoisuutta vuorovaikutukseen liittyvistä asioista ja kehittämällä vuorovaikutustaitoja, voi oppia vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttavat muun muassa itsensä johtamisen taito ja substanssiosaaminen, joissa asenteella on vahva asema. Hyvä vuorovaikutus kartuttaa omia voimavaroja ja luo terveen, hyvinvoivan työyhteisön. Opinnäytetyötä tehdessä oltiinkin useaan otteeseen yhteydessä työelämän yhteistyökumppaneihin, jotta opinnäytetyöstä ja koulutuksesta saatiin heitä palveleva tuotos, unohtamatta sen tiedollista tukittua osuutta (Tampereen ammattikorkeakoulu 2017).

Opinnäytetyön prosessin aikana oli havaittavissa, että aihealue on hyvin laaja, joten asetettuja kysymyksiä oli selvennettävä, jotta rajaaminen toisi selkeyttä työhön. Tässä työssä keskityttiin siihen, mitä vuorovaikutus on ja mitkä asiat ilmenevät vuorovaikutuksellisessa tiedonkulussa. Työn kannalta merkittäviksi nousivat vuorovaikutuksen peruselementit minätiloista henkilöhistoriaan sekä koulutusmenetelmät aikuisoppimisessa. Aikuisoppimisen mallin tarvekeskeisyys toteutui harjoittelemalla ennakkokysymyksissä esiin nousseita työelämän vuorovaikutushaasteita ja -tilanteita.

Tarvekeskeisyyttä selvitettiin myös haastatteluilla. Opinnäytetyön laajuus antoi mahdollisuuden muutamaa haastatteluun, jotka tukivat kirjallisuudesta nousutta tutkimustietoa monimuotoisesta koulutustilaisuudesta sekä yleensä vuorovaikutuskoulutuksen tarpeellisuudesta.

*Vuorovaikutus on itsestään selvyyttä niin kauan kuin se sujuu tai sitä joutuu määrittelemään.*

Kuitenkin parempi tarkkuus tutkittavaan asiaan saadaan haastattelemalla kattavasti koko organisaation henkilökuntaa kuulemalla kaikkien käsityksiä vuorovaikutuksellisiin tekijöihin sekä koulutusmuotoihin. Tällöin voitaisiin saada nykyhetken työtehtävien hoitamisesta vaikuttava ja mahdollisimman laajasti henkilökunnan työtettä huomioiva. (Couch ym. 2017, 135–136.) Tämä työ sisälsi vain muutaman haastattelun, joten haastatteluista nousseet ajatukset ja tapahtumat olivat suuntaa antavia. Koulutus tosin on kohdennettavissa koko sosiaali- ja terveydenhuoltoalalle kaikille organisaation tasoille haastatteluja lisäämällä sekä muotoilemalla ennakoivia ajatus- ja tapahtumatehtäviä.

Vuorovaikutusosaamisen viestinnässä tulisikin ulottua kaikille organisaation tasoille, koska se on sosiaalista ja tarkoituksenmukaista toimintaa (Saranto ym. 2018, 39). Hyvällä vuorovaikutusosaamisella luodaan yhtenäinen kulttuuri ja osaamisalue työyhteisöön. Voisi siis ajatella, että osaston esimies toimisi eräänlaisena valmentajana osastolla työskentelevälle ryhmälle. Näin esimiehellä olisi Okadon (2013) mukaan valmentajan roolissa vaikutusvalta, ymmärrys ja vastuu vuorovaikutusosaajana (Turunen, T. 2016, 38). Harjoitteissa voisi käyttää monitahoista EDIT-tekniikkaa roolipeleineen. Se auttaisi ammattihenkilöstöä

ryhmänä ideoimaan uusia ajatuksia. Tällainen motivoituneisuus olikin kuultavissa myös koulutettavien keskusteluissa ja yhteenvedossa.

Muutosprosessi on Kaivolan ja Launilan (2007, 110) mukaan hidasta ja sitä on harjoitettava tietoisesti. Tiedonjanoinen ilmapiiri koulutuksessa loi ymmärryksen toisen kokemaan, kasvatti halun tiedonjakamiseen ja osoitti itsensä johtamisen merkityksen debriefing -keskusteluissa. Lyhyessä koulutustilaisuudessa ryhmän muutosprosessi tosin on hyvin heikosti nähtävissä. Se tulisikin paremmin esiin pitkäjänteisessä koulutusprosessissa. Siksi jatkuva kouluttautuminen vuorovaikutuksen sarallakin olisikin perusteltua. Tosin tämän työn tuotoksena tehty koulutus toi näkyviin jo hyviä dialogisuuden kehittymismahdollisuuksia ryhmäytymisessä.

Haastatteluita, tutkittua tietoa hyväksi käyttäen ja yhdistäen, koulutus muodostui tiedollisen diaesityksen ja toiminnallisten harjoitteiden koosteeksi. Palautteiden mukaan yhdistetty dia- ja toiminnallinen koulutustapahtuma oli onnistunut selkeydessä, asiapitoisuudessa, asiantuntemuksessa, esityksessä, harjoitteiden kohdentamisessa, käytännönläheisyydessä, aikakehyksessä sekä omien ideoiden herättelemisessä ja dialogisuuden harjaannuttamisessa. Palautteissa toivottiinkin jatkoa tälle koulutukselle. Muutosehdotuskin tehtiin, ja se toteutettiin heti seuraavaan koulutustilaisuuteen. Tämän kaltaiset palautteet ovat osoitus siitä, että tälle tuotokselle oli tarvetta ja se motivoi koulutettavia harjaantumaan.

Diaesitys kesti noin 20 minuuttia. Dioja oli 16 kappaletta ja ne olivat hyvin yksinkertaisia, jotta esitys pysyisi mielenkiintoisena ja kouluttajalle jäisi tilaa puhua. Koulutuksessa käytetty dia-värimaailma oli multimediaoppimista hyödyntäen selkeä kontrastinen: sinisellä luotiin rauhaa, punaisella korostettiin ja valkoisella taas selkeytettiin esitystä (Arnkil 2007, 138, 140, 250–251; Rihlama 1997, 108–109). Dioista on poistettu muutama kuva tekijänoikeuslain mukaisesti, kun ne on tuotu julki tähän opinnäytetyöhön.

Ensimmäiset diakuvat herättelivätkin koulutettavat kiinnostumaan esityksestä. Harjoitteiden myötä koulutettavien innovatiivisuus ja virittyneisyys nousi. Rikkinäisen puhelimen esimerkki harjaannutti hyvin koulutettavien kuuntelemista ja osoitti kuuntelemisen kuusi vaiheisen prosessin merkityksen. Kuunteleminen

olikin eniten esiin nostettu harjoite työelämään, kuten eräs kommentti koulutuksesta osoittaa:

*En mä nyt enää muista mitä sanottiin.*

Koulutuksen suunnitteluun ja -tilanteeseen loi omat haasteensa COVID-19-epidemia. Tällä oli vaikutusta osallistujamäärään ja vuorovaikutukseen. Osallistujien oli pidettävä joko maskia tai visiiriä hengitysaerosolien leviämisen estämiseksi koulutustilaisuudessa. Epidemian vuoksi myös koulutuksen osallistujamääriä rajoitettiin. Tämän vuoksi osa henkilökuntaa oli läsnä fyysisesti ja osan oli mahdollista osallistua koulutukseen etäyhteydellä. Tällainen etäyhteys luo omat haasteensa muun muassa tekniikan onnistumisessa ja äänentoistossa.

Opinnäytetyön prosessiin vaikutti myös syksyllä 2020 juuri ennen koulutustilaisuuksia parin poisjättäytyminen. Tämä on vaikuttanut monella tavalla opinnäytetyön muodostumiseen. Työstä on ennen kaikkea muotoutunut erilainen alkuperäiseen verrattuna. Tämä on myös ollut kasvu sekä ihmisenä että tieteellisen työn tuottajana.

Jatkotutkimusaiheena ehdotetaan pitkittäiskoulutuksen vaikutuksen tutkimista kaikilla organisaation tasoilla, niin, että koko organisaation henkilöstö olisi samassa koulutuksessa mukana koko koulutusprosessin ajan haastatteluista viimeiseen koulutusvaiheeseen asti. Tässä koulutukset olisivat jatkumolta edellisille, jolloin opittuja ja käyttöön otettuja taitoja voitaisiin toistaa ja uudelleen konkretisoida seuraavassa koulutuksessa.

Uudeksi tutkimusaiheeksi esitetään vuorovaikutusta kasvokkain ja virtuaalisesti vertailtuna. Digitalisoituminen on keskuudessamme vahvasti ja tulee lisääntymään. Digitaalisessa maailmassa keskitytään enemmän yhteistyöhön perustuvaan ongelman ratkaisuun, jolloin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutustilanteessa olevat viestit ja vihjeet jäävät vähemmälle (Martikainen, Wickström, Falcon & Saarikivi 2019). Toiseksi tutkimusaiheeksi ehdotetaan suomalaisen kulttuuritaustaisten henkilöiden vuorovaikutustaitojen vertailua muiden kulttuuritaustaisten vuorovaikutustaitoihin. Työyhteisöömme kuuluu nykyään paljon suomalaisen kulttuurin ulkopuolelta tulleita henkilöitä. Tämä

globaalius tuo tullessaan mahdollisuuksia sekä haasteita, jotka tulevat olemaan muuttuvan yhteiskuntamme perusta.

## LÄHTEET

Ahokas, M. 2010. Ryhmät ja niiden väliset suhteet. Teoksessa Suoninen, E., Pirttilä-Backman, A-M., Lahikainen, A. & Ahokas, M. (toim.) Arjen sosiaalipsykologia. Helsinki: WSOY.

Arnkil, H. 2007. Värit havaintojen maailmassa. Taideteollisen korkeakoulun julkaisuja B 85. Helsinki.

Arnkil, T. & Seikkula, J. 2009. Dialoginen verkostotyö. Luettu 8.6.2020. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79883/93ae45f6-b7c4-403f-9dff-643b813972bf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Asetus 564/1994. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä.

Beebe, S. A. 2018. Best Practices of Training Instructional Design: The Needs-Centered Training Model. Teoksessa Wallace, J. D., Becker, D. (ed.). The Handbook of Communication Training: A Best Practices Framework for Assessing and Developing Competence. ProQuest Ebook Central. Luettu 3.7.2020. Vaatii käyttöoikeuden.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=5580279>.

Buckner, M. M. & Finn, A. N. 2018. Debriefing: Enhancing Skill Acquisition and Transfer of Learning During Training. Teoksessa Wallace, J. D., Becker, D. (ed.). The Handbook of Communication Training: A Best Practices Framework for Assessing and Developing Competence. ProQuest Ebook Central. Luettu 3.7.2020. Vaatii käyttöoikeuden.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=5580279>.

Burk, J. E. & Thomas, A. B. 2018. From Training to Performance Improvement: Using a Holistic Approach to Demonstrate Organizational Expertise and Achieve Results. Teoksessa Wallace, J. D., Becker, D. (ed.). The Handbook of Communication Training: A Best Practices Framework for Assessing and Developing Competence. ProQuest Ebook Central. Luettu 3.7.2020. Vaatii käyttöoikeuden.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=5580279>.

Couch, C. 2017. Forms of Social Processes. Teoksessa Katovich, M. A. (ed.). Carl J. Couch and The Iowa School. In His Own Words and Reflection. Studies in Symbolic Interaction. 49, 111-142. Bingley UK: Emerald Publishing Limited. e-book

ETENE-julkaisuja 32. 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Gardner, R. 2013. Introduction to Debriefing. Seminars in Perinatology 37 (3), 166–174.

- Gerlander, M. & Poutiainen, S. 2016. Puhe sosiaalisena toimintana. Teoksessa Aaltonen, O., Aulanko, R., Iivonen, A., Klippi, A. & Vainio, M. (toim.). Puhuva ihminen. 1.–4. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Gigliotti, R. & Ruben, B. 2018. The Role of Communication Theory in Leadership Training and Development. Teoksessa Wallace, J. D., Becker, D. (ed.), The Handbook of Communication Training: A Best Practices Framework for Assessing and Developing Competence. ProQuest Ebook Central. Luettu 3.7.2020. Vaatii käyttöoikeuden. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=5580279>.
- Gustafsberg, H-M. 2016. Oppiva organisaatio avuksi poliisityön stressin hallintaan. Hallintotieteiden tutkinto-ohjelma. Turvallisuushallinnon opintosuunta. Tampereen yliopisto. Pro gradu.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. 7. painos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. painos. Hämeenlinna: Kirjayhtymä Oy.
- Häyrinen K. 2013. Tiedonhallinta ja tiedonkulku ovat osa potilasturvallisuutta. Finnish Journal of Health and eWelfare 5 (4), 158.
- Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki: Kauppakaari.
- Isoherranen, K. 2008. Vuorovaikutuskulttuuri muutoksessa. Teoksessa Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Kaivola, T. & Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Kanaoja, A. (toim.) 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4. uud. painos. Helsinki: Tietosanoma.
- Kanerva, A. 2015. ”Minusta potilasturvallisuus on potilaan oikeus ja meidän velvollisuus”. Potilasturvallisuuden kehittäminen systeeminäkökulmasta psykiatrisen erikoissairaanhoidon yksiköissä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Kuopio. Väitöskirja.
- Kauppila, R. A. 2011. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. 3. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Keskinen, S. 2017. Työyhteisötaitojen kehittämistä työnohjauksella. Teoksessa Keskinen, S. (toim.). Monimuotoinen työnohjaus ja työnohjaajakoulutus. 2. painos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kilaru, A. S., Meisel, Z. F., Paciotti, B., Ha, Y. P., Smith, R. J., Ranard, B. L. & Merchant, R. M. 2016. What Do Patients Say About Emergency Departments in Online Reviews? A qualitative study. *BMJ* 25 (1), 14–24.

Koski, L. 2011. Vertaisarvioinnin vaikuttavuusopas. Vertaisarvioinnin vaikuttavuus – Vertaisarviointien vaikuttavuuden varmistaminen ammatillisen koulutuksen kehittämiseksi Euroopassa.

Kuorilehto, R. 2014. Moniasiantuntijuus sosiaali- ja terveydenhuollon perhetyössä. Monitehoarviointi Q-metodilla. Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Väitöskirja.

Lahikainen, A. 2010. Minuuden sosiaalinen rakentuminen. Teoksessa Suoninen, E., Pirttilä-Backman, A-M., Lahikainen, A. & Ahokas, M. (toim.) Arjen sosiaalipsykologia. Helsinki: WSOY.

Laine, P-M. 2006. Liiketoiminnan kehittäminen koko organisaation vuorovaikutteisena prosessina. Teoksessa Sundvik, L. (toim.) Toimiva työyhteisö -Esimiehen haasteet ja ratkaisut. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laki 559/1994. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559.

Laki 817/2015. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817.

Latva-Kiskola, E. 2006. Esimiehen keinovalikoimaa työyhteisön toimivuuteen. Teoksessa Sundvik, L. (toim.), Latva-Kiskola, E., Arjanne, T., Lahtinen, M., Virtapuro, M., Laine, P-M., Suominen, J. & Palsola, H. Toimiva työyhteisö - Esimiehen haasteet ja ratkaisut. Helsinki: Edita Prima Oy.

Martikainen, S., Wickström, V., Falcon, M. & Saarikivi, K. 2019. Collaboration Face-to-Face and in Virtual Reality - Empathy, Social Closeness, and Task Load. Conference Companion Publication of the 2019 on computer supported cooperative work and computing. ACM Digital Library. Luettu 1.7.2020. <https://dl.acm.org/doi/epdf/10.1145/3311957.3359468>

Miraldi, L. B. & Miraldi, P. N. 2018. Best Practices in Slide Design. Teoksessa Wallace, J. D., Becker, D. (ed.). The Handbook of Communication Training: A Best Practices Framework for Assessing and Developing Competence. ProQuest Ebook Central. Luettu 3.7.2020. Vaatii käyttöoikeuden. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=5580279>.

Mäkinen, E., Peltokoski, J., Hirvonen, M. & Rosqvist, E. 2018. Vastasyntyneitä hoitavan henkilökunnan elvytysosaamisen kehittyminen simulaatioharjoituksessa. *Tutkiva Hoitotyö* 16 (3), 10–17.

Mäkisalo-Roponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.



- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Mönkkönen, K., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta, A-L., Tusa, N. & Salokangas, K. 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T., Pehkonen, A. (toim.). Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Mönkkönen, K., Nurro, M. & Väisänen, R. 2003. Sosiaalipedagogiikan käytännön sovelluksia. Kuopion yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus. Opetusjulkaisu 4/1999. 2. painos. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.
- Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. 2. painos. UNIpress: EU.
- Nicolini, K. M. & Priddis, D. 2018. Effectively Integrating Group Techniques to Develop Communication Proficiency. Teoksessa Wallace, J. D., Becker, D. (ed.). The Handbook of Communication Training: A Best Practices Framework for Assessing and Developing Competence. ProQuest Ebook Central. Luettu 3.7.2020. Vaatii käyttöoikeuden.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=5580279>.
- Niiniluoto, I. 1999. Johdatus tieteenfilosofiaan. 2. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Paasivaara, L. & Nikkilä, J. 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Kirjapaja.
- Pietilä, A-M. 2017. Dialogisuus tieteellisen oppimisen perusta. Tutkiva Hoitotyö. ProQuest. 15 (3), 41–42.
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä: Gummerus.
- Potilasturvallisuusopas. Potilasturvallisuuslainsäädännön ja -strategian toimeenpanon tueksi. 2011. Tampere: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.
- Rajamäki, M. & Mikkola, L. 2017. Työyhteisön vuorovaikutus ja työyhteisöön kuuluminen. Hoitohenkilökunnan käsityksiä. Työelämän tutkimus 15 (3), 250–265.
- Rasmus, U. 2017. Psykodraamallinen oppiminen työnohjauskoulutuksessa. Teoksessa Keskinen, S. (toim.) Monimuotoinen työnohjaus ja työnohjaajakoulutus. 2. painos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Rauhavirta, H. 2015. Henkilöstön osaamisen kehittäminen kuntaorganisaation menestystekijänä. Case Riihimäen kaupunki. Kasvatustieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Pro gradu –tutkielma.

Rihlana, S. 1997. Värioppi. 6. uud. painos. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Salonen, K. 2013. Näkökulma tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72.

Sandström, S., Keiski-Turunen, A., Hassila, L., Aunola, E. & Alahuhta, M. 2018. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 44. Luettu 27.6.2020. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018061225734>

Saranto, K., Kivekäs, E., Palojoki, S., Kinnunen, U-M., Sjöblom, O. & Suomi, R. 2018. Tiedonkulun vaikutus SOTE -palvelujen maineeseen. Kunnallisalan kehittämissäätöjen julkaisu 16.

Silvennoinen, M. & Kauppinen, R. 2007. Kehity alaisena – onnistuneet alaitaidot käytännössä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

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

Tampereen ammattikorkeakoulu. 2019. Opinnäytetyö. Luettu 26.6.2020. [https://intra.tuni.fi/handbook?search=Opinnäytetyö%20\(ohje%20opiskelijalle%20C%20TAMK\)](https://intra.tuni.fi/handbook?search=Opinnäytetyö%20(ohje%20opiskelijalle%20C%20TAMK))

Tiedonhaun opas: Hakutulosten arviointi. n.d. Tampereen yliopiston kirjasto. Luettu 26.6.2020. <https://libguides.tuni.fi/tiedonhaunopas/tulostenarviointi>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2013. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki.

Turunen, S. 2016. Kommunikaation evoluutio. Teoksessa Aaltonen, O., Aulanko, R., Iivonen, A., Klippi, A., Vainio, M. (toim.). Puhuva ihminen. 1.–4. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Turunen, T. 2016. Urheiluvallmentajan vuorovaikutusosaaminen. Viestintätieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto. Maisterin tutkielma.

Törrönen, M. 2016. Vastavuoroisuuden yhteisöllinen luonne. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P., Veistilä, M. (toim.). Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Valli, R. 2018. Ikkunoita metodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uud. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valtioneuvoston asetus 153/2016. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 25.2.2016/153.

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

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Åberg, L. 1997. Viestinnän strategiat. 2. painos. Juva: WSOY.

Åge, L-J. 2020. Happy-Happy. Viisi askelta yhteisymmärrykseen kenen hyvänsä kanssa. Jyväskylä: Docendo.

## LIITTEET

### Liite 1. Teemahaastattelun haastattelurunko

#### TUTKIMUSHAASTATTELUPOHJA

- Vuorovaikutus
  - Oma kokeminen: mitä on vuorovaikutus
  - Millaista on hyvä vuorovaikutus
  - Millaisia esteitä koet olevan vuorovaikutuksessa yleensä / omassa työyhteisössä; esim.? -ongelmat, onnistuvat asiat, oma ammattiryhmä vs. Muut ammattiryhmät
  - Onko ja millaisia tarpeita on vuorovaikutuksen parantamiseksi työpaikallasi tai yleensä sote-alalla
  - Millaisia vuorovaikutukseen liittyviä koulutustapoja on ollut
  - Mitkä tai millaiset koulutustavat ovat olleet toimivia
  - Onko ja millaisia toiveita koulutustavoista
- Tiedonkulku
  - Oma kokeminen: mitä on tiedon kulku
  - Millaista on hyvä tiedonkulku
  - Millaisia esteitä koet olevan tiedonkulussa yleensä / omassa työyhteisössä; esim.? -ongelmat, onnistuvat asiat, oma ammattiryhmä vs. muut ammattiryhmät
  - Tarpeet tiedonkulun parantamiseksi työpaikallasi tai yleensä
  - Millaisia ovat tiedonkulkua parantavat vuorovaikutustaidot, esim. asiat
  - Millaisia ovat tiedonkulkua estävät vuorovaikutustaidot työpaikallasi tai yleensä
  - Onko ja millaisia koulutustapoja on ollut tiedonkulkuun liittyen
  - Onko ollut ja toimivia koulutustapoja tiedonkulussa ja millaisia
  - Onko ja millaisia toiveita koulutustavoista tiedonkulkuun liittyen
- Ammattihenkilöt
  - Tiedostatko eri ammattiryhmät työpaikallasi
  - Osaatko nimetä eri ammattiryhmät työpaikallasi
  - Huomaatko eron eri ammattiryhmien vuorovaikutuksessa tai tiedonkulun tai muussa ammattitoiminnhfg8dsaassa
  - Eri ammattiryhmien väliset esteet yleensä ja onko, millaisia
  - Onko ollut yhteisiä koulutuksia eri ammattiryhmien kanssa; millaisia?
- Vapaa sana
- Millaisia tiedonkulun ja/tai vuorovaikutuksen ongelmia olet yleensä sosiaali- ja terveydenhuollon ympäristössä nähnyt
- Millaisia tiedonkulun ja/tai vuorovaikutuksen ongelmia olet tässä ympäristössä nähnyt

## Liite 2. Tiedoksianto haastatteluun tuleville

Hei!

Olen sairaanhoitajaopiskelija Tampereen ammattikorkeakoulusta ja teen toiminnallista opinnäytetyötä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa koulutus sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön välisen tiedonkulun ja siihen sisältyvän vuorovaikutuksen parantamiseksi.

Opinnäytetyön tehtävänä on selvittää:

- Millaista on onnistunut vuorovaikutus organisaation sisällä puheviestinnässä?
- Millainen on hyvä koulutus?

Tavoitteena on koulutuksen avulla parantaa potilasturvallisuutta tehostamalla vuorovaikutuksen kautta tiedonkulkua moniammatillisessa yhteisössä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tavoitteena on tuoda esille onnistuneen vuorovaikutuksellisen tiedonkulun merkitys asiakas- / potilastyössä. Pyrkimyksenä on kehittää ammattihenkilöstön omaa vuorovaikutustaan.

Koulutuksen kohdentamista varten toivoisin saavani haastatella muutamaa henkilöä organisaatiostanne. Haastatteluun varattava aika olisi noin 1h, ja haastattelut tekisin mieluiten elokuun alussa. En analysoi vastauksia, tarkoitus on kohdentaa ja tarkentaa koulutustarvetta. Haastattelut tehdään täysin anonymisti: opinnäytetyössä ei voi yksilöidä vastauksia.

Terveisin

Pia Petsalo

TAMK, sairaanhoitajaopiskelija

### Liite 3. Saatekirje suljetun laatikon mukana

Tampereella 10.10.2020

Hei!

Olen sairaanhoitajaopiskelija Tampereen ammattikorkeakoulusta ja teen toiminnallista opinnäytetyötä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa koulutus sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön välisen vuorovaikutuksen ja siihen sisältyvän tiedonkulun parantamiseksi. Opinnäytetyöhön on Tampereen kaupungin lupa myönnetty 12.6.2020.

Opinnäytetyön tehtävänä on selvittää:

- Millaista on onnistunut vuorovaikutus organisaation sisällä puheviestinnässä?
- Millainen on hyvä koulutus?

Tavoitteena on koulutuksen avulla parantaa potilasturvallisuutta tehostamalla vuorovaikutuksen kautta tiedonkulkua moniammatillisessa yhteisössä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tavoitteena on tuoda esille onnistuneen vuorovaikutuksellisen tiedonkulun merkitys asiakas- / potilastyössä. Pyrkimyksenä on kehittää ammattihenkilöstön välistä vuorovaikutusta.

Koulutuksen kohdentamista varten toivoisin vieressä olevaan ”sinetöityyn” laatikkoon pudotettavan paperille kirjoitettuja ajatuksia / työelämässä esiin nousseita tilanteita / haastavia hetkiä / vuorovaikutushaasteita / tiedonkulun ongelmia nimettömänä. Hetkillä / ajatuksilla / tilanteilla / vuorovaikutuksella tarkoitan ammatillisessa työssä ammattilaisten välisiä tilanteita, ei asiakkaisiin kohdistuneita tilanteita / ajatuksia. Näitä kirjoituksia en jaa eteenpäin. Ne ovat hyötykäytössä koulutustilaisuudessa, jonka teille järjestän ennen joulua.

Laatikoiden poishaku on noin 2 viikon päästä.

Terveisin  
Pia Petsalo  
TAMK, sairaanhoitajaopiskelija

## KOULUTUSTILAISUUS KÄSIKIRJOITUS SYYS 2020

n.1h 30min

### Esittäytyminen ja säännöt

- koulutuksen kesto
- säännöt:
  - o seinien ulkopuolella ei kerrota tuntemuksista ja kokemuksista
  - o pysytään aiheessa
  - o itse koulutustapahtumasta ja keinoista saa ja pitää puhua
- koulutuksen kulku
  - o teoriaa:
    - diat
  - o erilaisia harjoitteita

### 1) RIKKINÄINEN PUHELIN

- a. osallistujat hengen ryhmiin (esim. 9 hlöä); jonon / ryhmän
- b. kouluttaja kuiskaa jonon ensimmäiselle lauseen (kirjoitettu itselle ylös)
- c. ja jokainen vuorollaan kuiskaa seuraavalle mitä kuuli
- d. kun kaikki ryhmän jäsenet ovat kuiskanneet toisilleen, jonon viimeiset kertovat vuorotellen mitä kuulivat ja sen jälkeen jonon ensimmäiset kertovat vuorotellen mitä kuulivat
  - kuulemisen monivaiheisuus
  - kuulemisen ymmärtäminen
  - puheen selkeys
  - keskittyminen

### 2) DRAAMA

- a. Näytelmä (kouluttaja + avustaja) noin 2min näytelmän negatiivisen provokatiivisella (draamapitoisella) tavalla
- b. koulutettavien etukäteen tuottama aihe normaalista työelämästä
- c. Näytelmä (kouluttaja + avustaja) noin 2min näytelmän vastavuoroisella tavalla
- d. aihe sama kuin edellä
- e. oppimiskeskustelu = debriefing

### 3) DIAT

- a. 13 kpl; koostuu tutkitusta tiedosta

### 4) ROOLIPELIT

- a. 3 hengen ryhmät – ryhmien välille tilaa (ettei keskustelu häiritse toista ryhmää); jaetaan roolikortit ja tyhjää muistipaperia, kerrotaan korttien ja paperin merkitys
  - aihe: koulutettavien etukäteen tuottama aihe
  - kuuntelija: aihe ja roolityyli kortin ohjeen mukaan

- viestinkertoja: aihe ja roolityyli kortin ohjeen mukaan
  - tarkkailija: tarkkailee ja tekee havaintoja keskustelutilanteesta kommentoimatta vielä; mitä ajatuksia, millaisia ajatuksia
- b. kesto 3min
  - c. roolien vaihto – sama leikki – aihe voi pysyä samana, tyyli vaihtuu
  - d. roolien vaihto – sama leikki – aihe voi pysyä samana, tyyli vaihtuu
  - e. yhteenveto, ajatuksia, tuntemuksia, mitä oppi, onko vastaavia tullut omassa työpaikassa vastaan, debriefing

- 5) MITÄ JOKAINEN VIE MUKANAAN TYÖYHTEISÖÖN
- 6) LOPETUS JA SUULLISET PALAUTTEET
- 7) KIRJALLISET PALUTTEET



## Liite 5. Koulutuksen aikataulu

## AIKATAULU:

AIHE	Arvioitu aika (min)	Extra / Huom
Järjestäytyminen >aloitus		
Esittäytyminen ja säännöt	5min	
Draama; rikkinäinen puhelin (muutama jono)	6min	
Draama I; näytelmä		
Draama II; näytelmä +keskustelu / debriefing	3 + 5min	
pp / diat	20min	
Psykodraama ja roolipelit X3 + debriefing X1	3min X3 =10min + 24min	
Yhteenveto	6min	
Palautteet	5min	= 1h 30min

## Liite 6. Diat / PowerPoint -esitys

1 (4)

? MITEN ONNISTUIN ?



## AIKATAULU

Alkaa 14.00	Arvioitu kesto (min)	Extra /huom
Järjestäytyminen > aloitus		
Esittäytyminen ja säännöt		5
Draama		6
pp / diat		20
Draama I		
Draama II + keskustelu / debriefing		3+5
Psykodraamaa ja roolipeilit		10+24
Yhteenveto		6
Palautteet		5
= n. 1h 30min		

? MITEN ONNISTUIN ?



VUOROVAIKUTUS  
 edonkulku  
 Tiedonkulku  
 ??????





## TYÖYHTEISÖ

- Arvot
- Kulttuuri
- Toimintamallit
- Koulutus
- Ammattitausta
- Roolit
- Hyväksyminen
- Kommunikaatio
- Motivaatio
- Valtakysymykset

## ITSENSÄ JOHTAMINEN

- Lapsuuden kokemukset ja muistot
  - antavat suunnan
- Itsensä kuunteleminen
- Eettinen toiminta
- Korkeatasoinen toiminta
- Laadukas toiminta

omat voimavarat

## > Vaikuttava asiakastyö

Substanssi-osaaminen

Vuorovaikutus-osaaminen

Prosessi-osaaminen

- Halukkuutta oppia toinen toisiltaan
- Vastuu omasta itsestä - itsensä johtaminen
- Asenne
- Älykäs yhteisö pystyy jakamaan ja hyväksymään myös virheet
- Yhteishenki
- Paineensitokyky

## Oppiva vuorovaikutus

- opitaan toinen toisiltaan
- uskalletaan sanoa
- kyetään kuuntelemaan
- halutaan tulla vaikutetuiksi

Pia Petäälä, TAMK

### TIETO KULKEE, KUN VUOROVAIKUTUS TOIMII

- **Päämäärä**
  - **potilaan** asiat ja turvallisuus sekä kokonaisvaltainen hoito
- = organisaation **tärkein asia**, miksi se on olemassa
- Terve, hyvinvoiva työyhteisö
- Koko alan imagon paraneminen
- Taloudellisuus

Pia Petäälä, TAMK

**ETENE**  
määrittelee  
sosiaali- ja terveydenhuollon  
ammattilaisten vuorovaikutuksesta

- "Sekä asiakkaiden ja potilaiden ja ammattilaisten välinen, että ammattilaisten keskinäinen vuorovaikutus on toista arvostavaa ja inhimillistä. Hyvä vuorovaikutus edellyttää keskinäistä luottamusta, rehellisyyttä ja molemminpuolista sitoutumista sovituihin tavoitteisiin ja toimintaan. Vuorovaikutukseen sisältyy toinen toisensa tietämisen, osaamisen ja kokemuksen arvostaminen sekä kuulluksi tulo ja tiedonsaanti omassa asiassaan."
- ETENE-julkaisuja 32, 2011

Pia Petäälä, TAMK

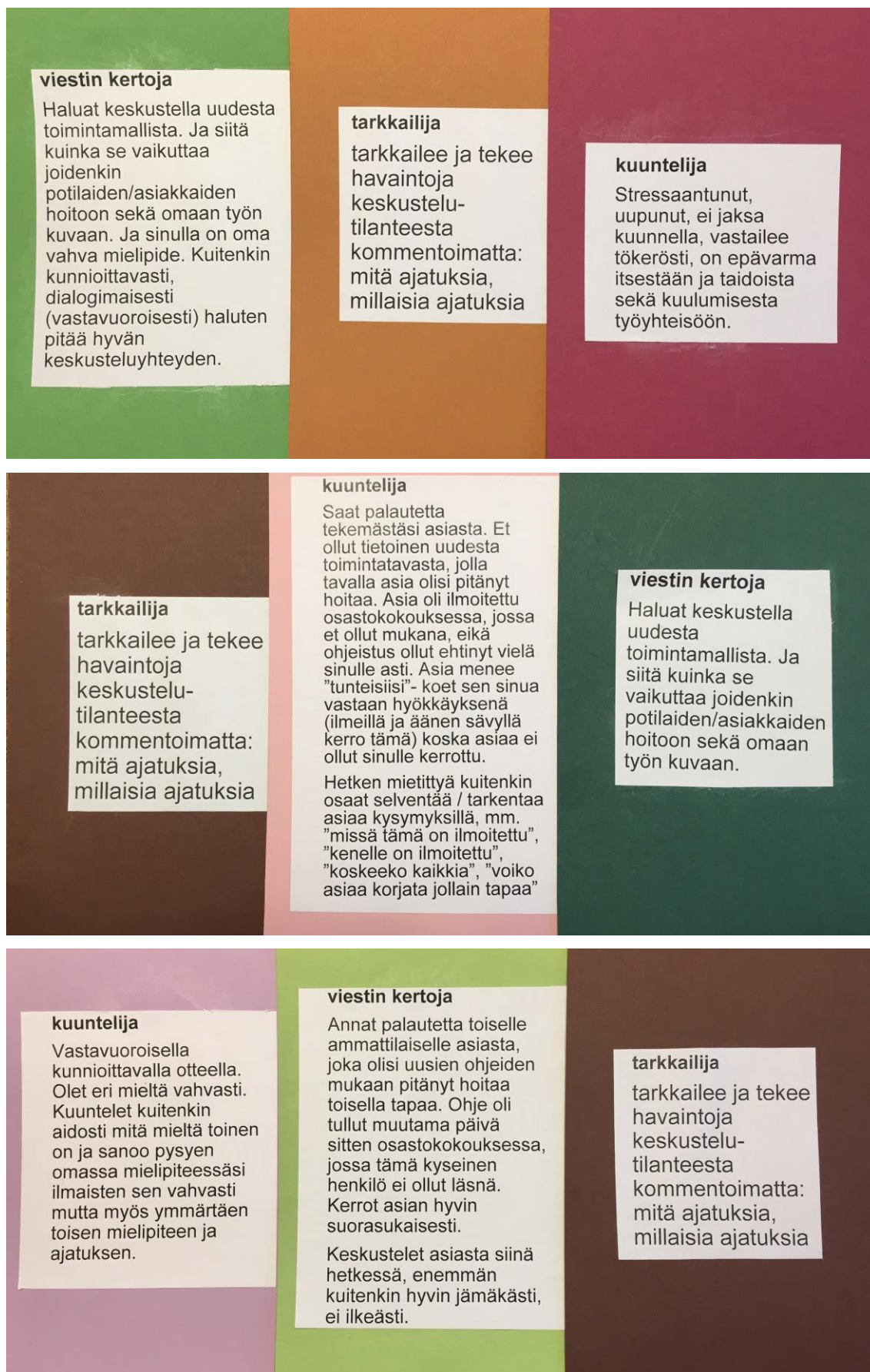


*Let's do this!*

Dialogisuus luo perustan tieteelliselle oppimiselle

Pia Petäälä, TAMK

## Liite 7. Roolikortti esimerkit – kolmen osallistujan / ryhmässä olijan roolikortit





## Liite 8. Palautekysely

## PALAUTELOMAKE KOULUTUKSESTA

Annathan palautetta koulutuksesta tällä lomakkeella.

- 1) **Arvioi koulutusta asteikolla 1-5** (rastita omaa kokemustasi kuvaava vaihtoehto: 1 = huono, 2 = melko huono, 3 = keskinkertainen, 4 = melko hyvä, 5 = erittäin hyvä)

Arviointikohde	1	2	3	4	5
Kuinka hyvin koulutus vastasi odotuksiasi					
Koulutuksen sisällöllinen anti					
Harjoitusten anti					
Koulutuksen kesto oli sopiva					

- 2) **Arvosana koulutuksesta (4-10)?** \_\_\_\_\_

- 3) **Koulutuksen anti:**

---



---



---

- 4) **Muutoksia koulutukseen:**

---



---



---

- 5) **Kommentoitavaa:**

---



---



---