



Vamoksen työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia etävalmennuksesta Covid19-kriisin aikana

Mirka Jukarainen &
Riikka Kylliäinen
Sosiaalityön
käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
Tammikuu 2021

TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Koronapandemiasta seuranneiden rajoitustoimenpiteiden myötä hyvinvointipalveluita siirtyi verkkoon tai puhelimen välityksellä toteutettaviksi nopealla aikataululla kevään 2020 aikana. Palveluiden toteuttamistapojen muutokset olivat nopeudessaan poikkeuksellisia, ja herättivät huolta muun muassa digitaaliseen syrjäytymiseen liittyvissä kysymyksissä. (Eronen ym. 2020). Tällöin myös nuorten yksilö- ja ryhmävalmennusta järjestävä Diakonissalaitoksen Vamos-toiminta siirtyi lähivalmennuksesta etävalmennukseen. Vamos toiminnassa tuetaan työ- ja koulutuksen ulkopuolella olevia nuoria, joiden arvioitiin Vuoden 2020 Sosiaalibarometrissa kuuluvan yhdeksi eniten palveluiden muutoksesta kärsineeksi ryhmäksi (mt.)

Tutkimuksemme tarkastelee etävalmennuskokemusta Vamoksen työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Pohdimme, miten yhtäkkinen kriisin aiheuttama pakotettu digiloikka vaikutti ja muutti työntekemisen tapoja ja asiakassuhteita? Miten nuoret asiakkaat kokivat valmennustapojen muutoksen?

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Käytäntötutkimuksemme tarkoituksena on tuottaa Vamokselle tietoa heidän etävalmennuksen toteuttamisen onnistumisesta ja haasteista. Tutkimuksen idea on lähtöisin Vamoksesta ja tutkimuksen toteutuksesta on käyty keskusteluja heidän johtajansa kanssa. Käytetyt tutkimusaineistot ovat Vamoksen keräämiä. Tutkimustuloksia on tarkoitus hyödyntää Vamoksen digipalveluiden kehittämisessä.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

- Millaisia haasteita ja mahdollisuuksia Vamoksen työntekijät kokivat etävalmennukseen ja -työhön siirtymisessä ja etävalmennuksen toteuttamisessa?
- Miten Vamoksen asiakkaat kokivat etävalmennuksen?

AINEISTO JA ANALYYSI

Vamoksen työntekijöiden kokemuksia etäohjauksesta tarkastelemme työntekijöiltä kerätyn havaintopäiväkirja-aineiston pohjalta. Havaintopäiväkirjoja oli 13 kappaletta.

Nuorten kokemuksia etävalmennusjaksosta tarkastelemme Vamos-valmennuksessa poikkeusaikana olleille nuorille esitetyn kyselyn avoimien vastausten pohjalta. Analysoitava aineisto muodostu 63 nuoren vastauksista.

Aineistojen analysoinnissa käytimme metodina aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysiä käytetään aineiston järjestämiseen ja sen avulla tutkittavasta ilmiöstä pyritään muodostamaan tiivistetty ja selkeä kuva (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117).

TULOKSET

Vamoksen työntekijöiden etävalmennuskokemuksista on löydettävissä sekä haasteita että mahdollisuuksia.

Haasteita oli viidenlaisia:

- Digitaaliset haasteet
- Kotona tehtävän työn haasteet
- Työyhteisön muutoksen haasteet
- Vuorovaikutuksen haasteet
- Asiakasohjauksen haasteet

Mahdollisuuksina koettiin:

- Ammatillisen osaamisen kasvu
- Työyhteisön uudenlaiset toimintatavat
- Onnistumiset asiakasohjauksessa.

Vamos-nuorten kokemukset etävalmennuksesta jakautuivat positiivisiin ja kriittisiin kommentteihin.

Positiivisia näkemyksiä:

- valmennuksen vaivattomuus
- yhteistyön toimivuus valmentajan kanssa
- säännöllisen rytmin ylläpito
- tuen ja neuvojen saanti asioiden hoitamiseen.

Kriittisiä näkemyksiä:

- tietotekniset haasteet
- kasvokkaisen kontaktin puuttuminen
- muiden ryhmäläisten toiminta
- omien jatkosuunnitelmien toteutumisen haasteet kriisitilanteessa

JATKOTUTKIMUS-KYSYMYKSIÄ

- Millaiset nuoret hyötyivät etävalmennuksesta?
- Millaisille nuorille etävalmennus ei sovi?
- Miten etävalmennusjakson positiivisia kokemuksia ja toimivia käytäntöjä voisi hyödyntää jatkossa?

LÄHTEET

Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Koponen, E., Leemann, L., Londén, P. & Saikku, P. (2020) Sosiaalibarometri 2020. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.