

Vamoksen työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia  
etävalmennuksesta Covid19-kriisin aikana

Mirka Jukarainen &  
Riikka Kylliäinen  
Helsingin yliopisto  
Käytäntötutkimus  
2021

## SISÄLLYS

1 Johdanto	2
2 Tutkimuksen lähtökohdat	3
2.1 Sosiaalipalveluiden digitalisaatio	3
2.2 Etävalmennuksen toteutus Vamoksessa	4
3 Tutkimuksen toteutus	5
3.1 Tutkimus käytäntötutkimuksena	5
3.2 Tutkimusaineisto	6
3.3 Aineistojen analysointi	7
3.4 Tutkimusetiikka	9
4 Tutkimustulokset	10
4.1 Etävalmennuksen haasteet työntekijöiden näkökulmasta	10
4.1.1 Digitaaliset haasteet	10
4.1.2 Kotona tehtävään työhön liittyvät haasteet	11
4.1.3 Työyhteisön muutokset	12
4.1.4 Muutokset vuorovaikutuksessa	13
4.1.5 Asiakasohjauksen haasteet	14
4.2 Etävalmennuksen mahdollisuudet työntekijöiden näkökulmasta	15
4.2.1 Ammatillisen osaamisen kasvu	15
4.2.2 Uudenlaista työyhteisöllisyyttä	17
4.2.3 Onnistumiset asiakasohjauksessa	17
4.3 Nuorten kokemuksia etävalmennuksesta	18
4.3.1 Positiivisia kokemuksia ja toimivia käytäntöjä	18
4.3.2 Kritiikkiä ja kehittämiskohteita	20
5 Lopuksi	21
Lähteet	24
Liitteet	26

## 1 JOHDANTO

Suomi siirtyi Covid19-epidemian myötä poikkeusoloihin muun maailman kanssa keväällä 2020. Valmiuslain astuessa Suomessa voimaan 16.3.2020 useat hyvinvointipalveluiden toimijat joutuivat rajoitusten takia välttämään kasvokkaisia tapaamisia ja palveluita siirtyi nopealla aikataululla verkkoon tai puhelimen välityksellä toteutettaviksi (Eronen ym. 2020, 30–31). Tällöin myös nuorten yksilö- ja ryhmävalmennusta järjestävä Diakonissalaitoksen Vamos-toiminta muutettiin lähivalmennuksesta etävalmennukseen. Tutkimuksemme tarkastelee etävalmennukseen siirtymisen kokemusta Vamoksen työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Miten yhtäkkiäinen kriisin aiheuttama pakotettu digiloikka vaikutti ja muutti työntekemisen tapoja ja asiakassuhteita? Miten nuoret asiakkaat kokivat valmennustapojen muutoksen?

Tutkimuksemme aihe on hyvin ajankohtainen. Covid19-epidemiasta seuranneet rajoitustoimenpiteet ovat vaikuttaneet kevästä 2020 alkaen suuresti koko suomalaisen yhteiskunnan toimintaan ja ihmisten arkeen. Koronan vaikutukset sosiaali- ja terveystalouden toimivuuteen, järjestämisen tapoihin ja palveluiden saatavuuteen ovat olleet myös mittavat. Koronapandemian yhteiskunnallisten ja sosiaalisten vaikutusten tutkiminen ja arviointi tulee jatkumaan pitkään, ja yksi merkittävä kysymys on se, miten palvelujärjestelmä on pystynyt huolehtimaan heikoimmassa asemassa olevien ihmisten palveluiden turvaamisesta koronakriisin aikana. (Harrikari 2020; Rissanen ym. 2020.) Vuoden 2020 Sosiaalibarometri (Eronen ym. 2020) keskittyi koronan vaikutusten tutkimiseen ja arvioimiseen. Sosiaalibarometrin mukaan sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluiden toimijat ovat arvioineet yhdeksi eniten korona-aikaisesta palvelujen rajusta muutoksesta kärsineeksi sekä yhdeksi eniten huolta aiheuttaneeksi asiakasryhmäksi tukea tarvitsevat nuoret (Eronen ym. 2020, 35–36, 66–68).

Diakonissalaitoksen Vamos-toiminnassa työskennellään vuoden 2020 Sosiaalibarometrissa (Eronen ym. 2020) mainittujen tukea tarvitsevien nuorten parissa. 15:llä eri paikkakunnalla toimiva Vamos tavoittaa vuosittain noin 2000 työn tai koulutuksen ulkopuolella olevaa nuorta, jotka ovat iältään 16–28-vuotiaita. Nuoria tuetaan yksilö- ja ryhmämuotoisella

valmennuksella muun muassa arjen asioiden hoitamisessa ja tulevaisuuden suunnittelussa. Vamos kerää nuorilta vuosittain tietoa heidän kokemistaan hyvinvoinnin muutoksista ja asiakastyytyväisyydestä. Tulosten mukaan valmennuksen päättäneistä ja kyselyyn vastanneista nuorista merkittävä osa on kokenut hyvinvointinsa ja toimintakykynsä kohenevan kaikilla elämän alueilla. (Laine & Sarmila 2019.)

Laadullisen tutkimuksemme tarkoituksena on tuottaa ajankohtaistietoa koronapandemian aikaisista etävalmennuskokemuksista. Tutkimuksessamme tarkastellaan aihetta yhden työyhteisön ja yhden asiakasryhmän näkökulmasta. Tutkimusaineistomme muodostuu Vamoksen työntekijöiden kirjoittamista etävalmennusjaksoa tarkastelevista havaintopäiväkirjoista sekä Vamoksen asiakkaille teetetyin asiakaskyselyn avoimiin kysymyksiin annetuista vastauksista.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

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

## **2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT**

### **2.1 Sosiaalipalveluiden digitalisaatio**

Tarkastelemme tutkimuksessamme asiakasohjuksen toteutumista digitaalisessa ympäristössä. Yksi keskeinen käsite raportissamme onkin digitaalinen sosiaalityö, ja olemme tutustuneet tutkimusprosessin aikana sosiaalipalveluiden digitalisaatiota koskevaan tutkimukseen (Kivistö & Pääkkönen 2017; Mishna 2012). Henkilökohtaista ja kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta on pidetty sosiaalipalveluiden tuottamiselle ominaisena piirteenä. Tästä syystä sosiaalipalveluiden digitalisaatiokehitys ei ole ongelmaton. (Ritvanen, 2017, 75.) Koronakriisin aiheuttaman digiloikan vaikutusten arvioinnissa kasvokkaiset palvelut ja digitaaliset palvelut ovat näyttäneet pitkälti toistensa vastakohtina (Harrikari 2020; Eronen ym. 2020). Sosiaalipalveluiden digitalisaatiota tutkinut Mari Kivistö (2017, 22) on kuitenkin todennut,

että digitaalisia palveluita ei välttämättä ole enää perusteltua määritellä kasvokkain tapahtuvan lähipalvelun vastakohtaksi tai etäpalveluksi vaan ne voidaan nähdä ”nykyajan lähipalveluina”.

Digitalisaatio on ilmiönä moniulotteinen. Laajasti ymmärrettynä digitalisaatiolla tarkoitetaan koko yhteiskuntaa koskettavaa prosessia, jossa uudet teknologiat muuttavat kaikkea toimintaa. Suppeamman ja konkreettisemmän tason määritelmän mukaan digitalisaatiolla viitataan muun muassa uusiin sovelluksiin, tietojärjestelmiin ja sähköiseen asiointiin. (Alasoini 2015.) Sosiaalipalveluiden digitalisaation hyötyinä on pidetty muun muassa asiakasprossien nopeutumista. Digitalisaation on arvioitu myös voivan edistää asiakkaiden valtaa ja toimijuutta palvelujärjestelmässä. Digitalisaatioon liittyy hyötyjen lisäksi monenlaisia eettisiä kysymyksiä ja haasteita, jotka kytkeytyvät muun muassa asiakkaiden ja työntekijöiden teknologiaosaamiseen ja tietoturvakysymyksiin. (Kivistö 2017, 30). Digitalisaatio synnyttää myös uudentyyppisiä sosiaalisia ongelmia ja digitaalista syrjäytymistä. (Kivistö & Päykkönen 2017, 13–14). Koronakriisin aikainen hyvinvointipalveluiden verkkoon siirtyminen on ollut nopeudessaan poikkeuksellinen, ja herättänyt huolta nimenomaan digitaaliseen syrjäytymiseen liittyvissä kysymyksissä (Eronen ym. 2020). Sosiaalibarometrin mukaan huomattava osa sosiaalityöntekijöiden vastaanottokäynneistä korvattiin puhelinvastaanottotyöllä kevään 2020 aikana. Eriytyisen vaikeassa elämäntilanteessa oleville ja paljon palveluita tarvitseville, kuten esimerkiksi mielenterveyskuntoutujille, soitettiin lisäksi niin kutsuttuja kannattelevia tukipuheluita, joissa kyseltiin kuulumisia ja avuntarvetta sekä annettiin ohjausta ja tukea. Sähköisiä viestintäsovelluksia käytettiin muun muassa kotikäyntien korvaajana, ryhmätoiminnoissa ja verkostotapaamisissa. Lisäksi asiakastapaamisia toteutettiin ulkona. (Eronen ym. 2020, 106–111.)

## **2.2 Etävalmennuksen toteutus Vamoksessa**

Vamoksen yksilö- ja ryhmämuotoiset valmennustoiminnot siirtyivät etänä toteutettavaksi ajanjaksolla 13.3.–30.5.2020. Etävalmennukseen siirtyminen toteutettiin yhden viikon aikana. Etävalmennukseen siirtyminen kosketti Vamoksessa 80 työntekijää ja 480 nuorta. Etävalmennusjakso merkitsi siis Vamoksen työntekijöille työn siirtymistä työpaikoilta koteihin sekä uusien sovellusten ja työtapojen nopeaa omaksumista. Osa etävalmennusaikana käytetyistä

välineistä ja sovelluksista oli toki kuulunut valmennukseen aiemminkin. Valmennettaviin nuoriin oli pidetty yhteyttä puhelimitse ja WhatsApp-viestien ja -ryhmien kautta jo ennen poikkeusaikaa. Poikkeustilanteessa asiakasohjaus muuttui kuitenkin vähitellen täysin etänä tehtäväksi, ja uusina sähköisinä alustoina käyttöön otettiin Discord, Microsoft Teams ja Skype.

### **3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

#### **3.1 Tutkimus käytäntötutkimuksena**

Tutkimuksemme pohjautuu käytäntötutkimusideaan, jonka Vamos esitteli Helsingin yliopiston sosiaalityön maisteriohjelman käytäntötutkimuksen opintokokonaisuuden opiskelijoille syksyllä 2020. Vamos toivoi raporttia keräämistään etävalmennusjaksoon liittyvistä havainnotpäiväkirja- ja kyselyaineistoista. Tutkimusaiheen valinta ja kiinnostus aihetta kohtaan perustui meillä molemmilla tutkimuksen tekijöillä siihen, että olemme työskennelleet Vamokseen kohderyhmään kuuluvien nuorten parissa, ja olemme myös omien työtehtävienne kautta nähneet koronan aiheuttamat muutokset asiakastyössä ja nuorten palveluissa. Myös Vamoksen toiminta oli meille molemmille tuttua työtehtävienne kautta.

Sosiaalityön käytäntötutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa, jota voidaan käyttää tutkimuksen kohteena olevan toimintaympäristön kehittämiseen. Tiedontuottamiseen kuuluu käytäntötutkimuksen prosessissa olennaisena osana se, että kaikilla tutkimuksen osapuolilla on mahdollisuus osallistua yhteiseen tiedonmuodostukseen. Tutkimustiedon palauttaminen tutkimuksen kohteena olevaan toimintaympäristöön tai työyhteisöön kuuluu myös käytäntötutkimuksen prosessiin. (Satka ym. 2016, 10–11.) Tutkimuksemme aikana kävimme keskusteluja tutkimusaiheesta ja -aineistosta Vamoksen johtajan Terhi Laineen kanssa, joka toimi yhteyshenkilönämme Vamokseen käytäntötutkimuksen aikana. Laineelta kuulimme, että digitaalisten palveluiden kehittäminen on ajankohtainen teema Vamoksessa. Kevään 2020 aikainen etävalmennusjakso on vauhdittanut digitaalisten palveluiden kehittämistyötä entisestään. Tutkimukseltamme toivotaan lisätietoa kehittämistyön pohjaksi. Esittelimme Laineelle tutkimussuunnitelmamme ennen kuin lähetimme tutkimuslupahakemuksen Diakonissalaitoksen eettiselle

toimikunnalle. Olemme sitoutuneet palauttamaan tutkimusraportin Vamokselle. Esittelemme tutkimustamme myös Vamos-Akatemian tilaisuudessa keväällä 2021.

Olemme pyrkineet tekemään parityönä toteuttamamme tutkimustamme siten, että vastuut ja kaantuisivat mahdollisimman tasaisesti kummankin tekijän kesken. Analyysiä teimme pitkälti yhdessä siten, että pidimme tiiviisti Teams-tapaamisia, joiden aikana keskustelimme havainnoistamme ja kirjoitimme raporttia.

### **3.2 Tutkimusaineisto**

Vamoksen työntekijöiden kokemuksia etäohjauksesta tarkastelemme työntekijöiltä kerätyn havaintopäiväkirja-aineiston pohjalta. Vamoksen johto esitti keväällä 2020 kirjoittamispyynnön 80 työntekijälle, joista 13 palautti havaintopäiväkirjan. Kirjoittaminen on ollut Vamoksen työntekijöille vapaaehtoista. Päiväkirjat on kirjoitettu ja palautettu ajanjaksolla 26.3.–30.4.2020, ja ne ovat pituudeltaan 1–4 sivun mittaisia. Päiväkirja-aineistoa on yhteensä 36 sivua. Päiväkirjoista seitsemän oli ryhmä- ja yksilövalmennusta tekevien valmentajien kirjoittamia, kolme yksilövalmentajien ja kolme ryhmävalmentajien kirjoittamia. Kirjoituspyynnön saatekirjeessä (Liite 1) esitettiin kirjoittajille 22 erilaista apukysymystä, joita kirjoittaja saattoi halutessaan käyttää päiväkirjansa runkona. Apukysymyksissä kysyttiin muun muassa työn ja osaamisvaatimusten muutoksesta sekä muutokseen liittyvistä epäonnistumisen ja onnistumisen kokemuksista. Kirjoittajat ovat jäsentäneet päiväkirjansa pääsääntöisesti hyödyntäen annettuja apukysymyksiä; osa päiväkirjoista on väliotsikoitu apukysymysten mukaisesti. Muutama kirjoittaja on kirjoittanut päiväkirjansa täysin vapaamuotoisesti esimerkiksi käyttämällä päiväkirjamaista päivämäärien mukaista jäsentelyä.

Nuorten kokemuksia etävalmennusjaksosta tarkastelemme Vamos-valmennuksessa poikkeusaikana olleille nuorille esitetyn kyselyn avoimien vastausten pohjalta. Microsoft Formsilla toteutettu kysely oli avoinna ajanjaksolla 22.5.–29.5.2020. Kysely muodostui 26 kysymyksestä, joista 18 oli monivalintakysymyksiä ja kahdeksan avointa kysymystä. Avoimissa kysymyksissä nuorilta kysyttiin muun muassa tavoitteiden toteutumisesta etävalmennuksessa, etävalmennukseen siirtymisen onnistumisesta sekä etäryhmävalmennusvälineiden toimivuudesta.

Kyselyssä haluttiin myös tietoa nuorten ajatuksista siitä, miten etävalmennusta voisi kehittää. (Liite 3.)

Vamos-valmennuksen piirissä oli kyselyn toteuttamisajankohtana 480 nuorta ja he muodostavat kyselyn perusjoukon. Kysely lähetettiin valmennukseen osallistuville valmentajien kautta eikä keskitetysti esimerkiksi nuorten omiin sähköpostiosoitteisiin. Kyselystä tiedottaminen on siis ollut valmentajien vastuulla ja heidän aktiivisuutensa varassa. Meillä ei ole tietoa siitä, kuinka monelle nuorelle pyyntö osallistua kyselyyn esitettiin valmentajien kautta. Kyselyyn vastasi 106 Vamos-nuorta eli 22 prosenttia perusjoukosta. Tutkimuskäyttöömme saimme kuitenkin vain 65 kyselyvastausta (13,5 % perusjoukosta) sisältäneen kyselyaineiston, koska tutkimuslupaprosessin jälkeen aineistosta poistettiin vastaukset Espoon Vamos-yksiköstä. Tähän oli syynä se, että yksikön toiminta on ostopalvelua ja asiakkaiden rekisterin ylläpitäjänä on Vamoksen sijaan Espoon kaupunki. Aikataulullisista syistä emme pystyneet käynnistämään tutkimuslupaprosessia Espoon kaupungille.

Tilastotieteilijä Kimmo Vehkalahden (2019, 44) mukaan kyselytutkimuksille tyypillinen vastausprosentti on nykyisin alle 50 prosenttia. Mikäli kyselytutkimuksen vastausprosentti jää 10 prosentin luokkaan, on aineiston edustavuus kyseenalaista. Käytettävissä olevan kyselyvastausaineiston pienentyttyä tutkimuslupaprosessin yhteydessä huomattavasti päätimme muuttaa alkuperäistä ajatustamme monivalintakysymysten analysoimisesta. Päädyimme siihen, että analysoimme tutkimuksessamme vain kyselyn avoimien kysymysten vastaukset. Edustavuusongelma koskee toki myös kyselyn avovastauksia, mutta koimme, että nuorten kokemusten ja kehittämissuositusten analysoinnista on kuitenkin Vamokselle hyötyä digipalveluiden kehittämistyössä.

### **3.3 Aineistojen analysointi**

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). Havaintopäiväkirja-aineiston analyysin toteutimme siten, että luimme ensin tahoillamme tekstejä useaan kertaan läpi ja teimme merkintöjä tutkimuskysymyksen kannalta oleellisiksi kokemistamme



tekstikohdista. Kävimme säännöllisesti keskusteluja ajatuksistamme ja merkinnöistämme ja veimme aineistosta merkitsemiämme tekstikohtia Excel-taulukkoon. Keskusteluissamme havaitsimme, että näkemyksemme aineistosta esiin nousevista keskeisistä teemoista olivat yhteneväisiä. Taulukossa aloimme yhdistellä samansisältöisiä tekstikohtia yhteen omiin sarakkeisiinsa ja hahmottelimme näille sarakkeille yhdistäviä otsikoita, kuten ”tietotekniset asiat” ja ”nuorten ohjaus”. Tämän aineiston käsittelyn myötä aineistosta hahmottui kaksi pääluokkaa, etätyön haasteet ja mahdollisuudet. Haasteet-pääluokan alle muodostui viisi yläluokkaa ja Mahdollisuus-pääluokkaan kolme yläluokkaa. Esittelemme tutkimustulokset tämän jaottelun mukaisesti.

Vamos-nuorille esitetyn kyselyn avovastauksista valitsimme analysoitaviksi kahdeksan kysymyksen avovastauksista seitsemän kohtaa. Avoimet vastaukset sisälsivät osittain hyvin niukkoja vastauksia, ja jouduimmekin vastausten analysoinnissa pohtimaan, miten niukka aineisto taipuu sisällönanalyysiin. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 145–146) ovat todenneet, että erittäin lyhyistä vastauksista koostuvien kyselyvastausten analysoinnissa tutkija saattaa ajautua tilanteeseen, jossa hän ikään kuin on ”tekevinään analyysiä.” Sisällönanalyysiä ei kuitenkaan ole pelkkä aineiston järjestäminen ja sen toteaminen, mitä aineistossa sanotaan. Jouduimmekin tekemään aineistolle rajausta niukkojen vastausten suhteen ja jätimme erittäin niukoiksi luokittelemamme vastaukset tarkastelun ulkopuolelle.

Sisällönanalyysin teimme avovastuksille siten, että koodasimme vastaukset ensin värikoodein. Punaisella merkitsimme kriittiset kommentit etävalmennuskokemuksesta, vihreällä positiiviset kommentit ja keltaisella vastaukset, jotka olivat sisällöltään neutraaleita, esimerkiksi pelkästään toteavia tai pelkkiä kyllä ja ei -tyylisiä vastauksia. Osa vastauksista sisälsi sekä kritiikkiä, että positiivisia kommentteja, joten värikoodeja saattoi olla useampi yhdessä vastauksessa. Värikoodauksen jälkeen yhdistimme kaikkien kysymysten vihreät vastaukset ja punaiset vastaukset ja tarkastelimme kummankin värialueen vastausten yhtäläisyyksiä ja eroavuuksia. Neutraalit kommentit rajasimme analyysin ulkopuolelle aiemmin mainitun sisällöllisen niukkuuden takia. Kaikkien kysymysten vastausten yhdistämiseen päädyimme, koska emme nähneet mielekkäänä tarkastella ja raportoida jokaisen kysymyksen vastauksia erikseen. Vastauksissa toistui pitkälti samat teemat kysymyksestä riippumatta. Osaan

kysymyksistä oli myös niin niukasti vastauksia, että niissä ei yksistään ikään kuin ”riittänyt” analysoitavaa.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on myös olennaista kysymys siitä, mitä osia aineistosta jätetään analyysin ulkopuolelle (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104). Rajasimme tutkimuksemme ulkopuolelle molemmista aineistosta teemat, jotka koskivat pelkästään poikkeusaikaan liittyviä kokemuksia ja ajatuksia. Vaikka etävalmennuksen ja korona-ajan kokemukset kietoutuvat aineistoissa väistämättä toisiinsa, pyrimme kuitenkin kiinnittämään huomion nimenomaan poikkeusaikana tehtävään etävalmennukseen, emmekä pelkästään korona-aikaan liittyviin kokemuksiin. Näin ollen jätimme esimerkiksi tarkastelematta kokonaan nuorten kyselystä vastaukset kysymykseen ”poikkeusajan vaikutus elämääsi ja jaksamiseesi”. Myös havaintopäiväkirja-aineistosta rajasimme pelkkää korona-aikaa koskevat tekstikohdat tarkastelun ulkopuolelle.

### **3.4 Tutkimusetiikka**

Tutkimusta tehdessämme olemme tutustuneet Tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvän tieteellisen tutkimuksen ohjeisiin (TENK 2012). Pyrimme noudattamaan tutkimuksessamme tutkimuseettisen neuvottelukunnan antamia ohjeita. Käytäntötutkimuksellemme on haettu ja myönnetty tutkimuslupa Diakonissalaitoksen eettiseltä toimikunnalta.

Vamoksen työntekijöille esitetyssä havaintopäiväkirjojen kirjoittamispyynnössä on kerrottu, että aineistoa kerätään tutkimuskäyttöön. Havaintopäiväkirjojen kirjoittajia pyydettiin keruukehotuksessa liittämään tekstinsä alkuun tai loppuun lause ”suostun, että kirjoittamaani tekstiä käytetään kehittämis- ja tutkimustarkoitukseen.” Kirjoittajilla on ollut mahdollisuus palauttaa omat tekstinsä omalla nimellään keruukehotuksen lähettäjälle tai täysin anonyymisti postitse. Saatuamme aineiston käyttöömme poistimme siitä ennen analysointia kaikki henkilötiedot ja tiedot, joiden perusteella kirjoittaja tai hänen työyhteisönsä olisi tunnistettavissa. Muutamissa päiväkirjoissa oli tietoja kirjoittajien yksityiselämästä, tällaiset kohdat poistimme myös kokonaan. Päiväkirjat koodattiin ennen analysoinnin aloittamista kirjain- ja numerokoodilla (HPK

1–13). Raportissamme aineistosta esiin nostamamme tekstikohdat ovat niin yleisluontoisia, että yksittäisten henkilöiden tunnistaminen ei ole niistä mahdollista.

Myös nuorille esitetyn kyselyaineiston saatekirjeessä on kerrottu tutkimuksen käyttötarkoitus. Kyselyn saatekirjeessä (Liite 2) todetaan, että ”kyselyn avulla kehitetään ja tutkitaan Vamosta. Vastaaminen tuo osallistujan äänen esille ja auttaa kehittämään palveluja entistä paremmiksi.” Tutkimuskäyttöön saamastamme kyselyaineistosta ei ole mahdollista tunnistaa yksittäisiä vastaajia. Vastauksista on poistettu esimerkiksi nuorten Vamos-toimintapaikan tiedot ja ikäryhmätiedot. Avovastausten analysoinnissa huomioimme myös tutkimuslupaamme liittyvän rajauksen siitä, että vastauksia voi käyttää kerronnallisesti mutta ei suorina lainauksina.

Säilytämme tutkimusaineistoa huolellisesti Helsingin yliopiston OneDrive:ssa kansiossa, johon on pääsy vain meillä käytäntötutkimuksen tekijöillä. Aineisto hävitetään tutkimuksen jälkeen.

## **4 TUTKIMUSTULOKSET**

### **4.1 Etävalmennuksen haasteet työntekijöiden näkökulmasta**

#### **4.1.1 Digitaaliset haasteet**

Digitaitoihin liittyvä osaamisvaatimusten äkillinen kasvu oli esillä kaikissa Vamoksen työntekijöiden kirjoittamissa havaintopäiväkirjoissa. Tilannetta kuvattiin muun muassa termein ”isoin digiloikka koskaan” tai ”suuri digiharppaus”. Kirjoittajat kertoivat joko omakohtaisista digiloikkaan liittyvistä haasteistaan tai kuvailivat haasteita työyhteisön näkökulmasta. Ne valmentajat, joille tilanne ei ollut henkilökohtaisesti haastava, saattoivat saada uudessa tilanteessa roolin muun työyhteisön perehdyttäjänä: ”Discord alustana oli minulle jo ennestään tuttu, joten olen toiminut enemmänkin perehdyttäjänä kuin oppijana.” Uusien alustojen käyttöönottoa ja pelkästään etänä tapahtuvaa asiakasohjausta ja työyhteisön yhteydenpitoa kuvattiin päiväkirjoissa muun muassa työlääksi, stressaavaksi, hitaaksi sekä aikaa vieväksi: ”Uusien tietoteknisten asioiden haltuun ottaminen on raskasta ja on aiheuttanut epävarmuutta, harjoitteluun ei ole ollut aikaa”.

Omien tai työyhteisön digiosaamiseen liittyvien haasteiden lisäksi tilanteessa koettiin ongelmalliseksi myös puutteet työvälineissä ja ”takkuilevissa” tietoliikenneyhteyksissä. Välineiden ja yhteyksien ajoittainen toimimattomuus toi stressintuntoa ja epävarmuutta työhön. Eräs kirjoittaja kommentoi välineisiin liittyviä ajatuksiaan seuraavasti:

*Toivon myös, että meille työntekijöille olisi mahdollista hankkia etätöön mahdollistavat välineet kuten bluetoothilla toimivat mikrofonilliset kuulokkeet, jotka olisivat yhteensopivat työkoneen kanssa. Ne helpottaisivat työntekoa kotona huomattavasti. Bluetooth-kuulokkeet mahdollistavat liikuskelun, ettei teams- ja skype-palaverissa istuskelu käy fyysisesti liian raskaaksi (HPK 9).*

Tilanne koettiin erityisen haastavaksi siksi, että aikaa uusiin alustoihin perehtymiseen ja harjoitteluun ei juurikaan ollut, vaan uutta opeteltiin samanaikaisesti asiakastyötä tehdessä. Oman perehtymisen ohessa työntekijät perehdyttivät myös Vamos-nuoria uusien alustojen käyttöönottoon. Digitaatioihin ja välineisiin liittyvien haasteiden kuvailussa oli kuitenkin havaittavissa selkeä ero etävalmennusjakson alun ja loppuvaiheen välillä. Digitaaliset haasteet ovat myös kietoutuneet kriisitilanteen aiheuttamiin muihin epävarmuustekijöihin ja huoleen tulevaisuudesta. Toimintojen vähittäin vakiinnuttua ja alustojen tultua tutuiksi digiloikka näyttäytyi päiväkirjoissa myös positiivisemmassa valossa. Käsittelemme digitaalisuuteen liittyviä positiivisia kokemuksia raporttimme luvussa Etävalmennuksen mahdollisuudet työntekijöiden näkökulmasta.

#### **4.1.2 Kotona tehtävään työhön liittyvät haasteet**

Sosiaalipalveluiden digitalisaatiota koskevassa tutkimuksessa on tehty havainto työntekijöiden ammatti-identiteetin ja yksityisidentiteetin välisen rajan hämärtymisestä tilanteissa, joissa asiakastyötä tehdään verkon välityksellä. Monikanavainen verkossa tehtävä työ saattaa hämärtää työntekijän kokemusta työ- ja vapaa-ajan välisestä rajasta. Verkossa tehtävä työ voi myös luoda työntekijälle tunteen siitä, että hänen tulisi olla jatkuvasti asiakkaiden tavoitettavissa. (Mishna ym. 2012.) Nämä verkossa tehtävän asiakastyön haasteet tulivat esiin myös havaintopäiväkirjoissa. Kotona tehtävää etätöitä kuvattiin työn- ja yksityiselämän välistä

rajaa rikkoneeksi kokemukseksi. Eräs valmentaja koki etätöön ”uhraukseksi”, koska koti ei ollut etätöaikaan samalla tavalla pelkästään ”levon ja rauhoittumisen paikka”. Omasta kodista käsin soitetut puhelut nuorille koettiin kuormittaviksi, koska ”työ tunkeutuu silloin liikaa omalle alueelle.” Eräs valmentaja kuvasi tilannetta seuraavasti:

*Alussa erikoisinta oli töiden siirtyminen kotiin. Olen aikaisemmin toki tehnyt etätöitä kotoa käsin, mutta usein kyseessä on ollut jokin yksittäinen, rajattu (ja aina kirjallinen) työtehtävä. Olen ollut hyvin tarkka siitä, että vapaa-aikani ja työ eivät sekoitu millään tavalla. Nyt oli opetettava toimimaan toisin ja silti säilyttämään tasapaino työelämän ja vapaa-ajan välillä. Alussa oli hyvin outoa keskustella nuorten kanssa omasta kodista (HPK8).*

Työ- ja vapaa-ajan toisistaan erottamiseen kirjoittajat kertoivat kehittäneensä oma-aloitteisesti erilaisia keinoja, kuten esimerkiksi ulkoilun tai päiväunet työpäivän päätteeksi. Työskentely kotona vaikutti myös siihen, että vapaa-ajalla tapahtuva omien asioiden hoito tai opiskelu tietokoneella tuntui uuvuttavalta eikä näihin riittänyt enää välttämättä energiaa. Haasteita etätööhön saattoi tuoda myös se, että kaikilla ei ollut mahdollisuutta työrauhaan kotona erillisen työtilan puuttuessa ja muun perheen työskennellessä tai opiskellessa kotona.

Työ- ja vapaa-ajan erottamisen lisäksi myös työn tauottaminen tuntui joidenkin kirjoittajien mielestä kotioloissa hankalalta, erityisesti etävalmennusjakson alussa. Taukojen pitäminen saattoi unohtua etätöissä kokonaan tai tauoista koettiin syyllisyyttä. Myös kokemus oman työn tehokkuudesta saattoi hämärtyä uudessa tilanteessa. Tämä tunne kuitenkin helpotti vähitellen etätöikäytäntöjen vakiinnuttua: ”ajan kuluessa huomasin, että tehokkuuteni on edelleen hyvä, vaikka työskentelen kotoa käsin”, kuvasi yksi työntekijä.

### **4.1.3 Työyhteisön muutokset**

Etätööhön siirtyminen muutti suuresti työyhteisön toimintatapoja ja yhteisöllisyyden kokemusta. Moni valmentaja koki työyhteisön olevan etätöissä vaikeammin saavutettavissa. Päiväkirjoissa nousi esiin se, että etätöistä puuttui ”spontaanin kysymisen” ja ”jutustelun” mahdollisuus. Tämä teki etätöistä monelle yksinäistä ja ”raskasta suorittamista”. Osa kirjoittajista

oli sitä mieltä, että ”yhdessä liveinä työskentelyä ei korvaa mikään”. Eräs kirjoittaja kuvasi muutosta seuraavasti: ”Olen seurassa energisoituva ja latautuva henkilö, joten etävalmennuksen tekeminen on ollut minulle haastavaa koko koronatilanteen ajan.”

Etäyhteyksien varassa toimiminen loi kirjoittajien mukaan myös uudenlaisia viestinnällisiä haasteita työyhteisössä. Päiväkirjoissa nostettiin esiin tällaisina haasteina ”väärinkäsitysten riskin kasvaminen”, ”toiston tarpeen kasvu” ja ”näkemyserojen korostuminen”. Osa koki yhteisen päätöksenteon olevan myös huomattavasti hitaampaa ja työläämpää etätyössä verrattuna kasvokkaiseen vuorovaikutustilanteeseen.

#### **4.1.4 Muutokset vuorovaikutuksessa**

Näköyhteyden puute keskustelukumppaneihin tai näköyhteys pelkän tietokoneen kameran välityksellä aiheutti monelle valmentajalle kokemuksen siitä, että vuorovaikutuksesta jäi puuttumaan paljon ”oleellista tietoa” ja ”syvyyttä”. Keskustelukumppaneihin syntyvä kontakti koettiin etäyhteyksillä heikommaksi ja pinnallisemmaksi. Sanattoman viestinnän, kuten kehonkielen ja eleiden, katoaminen vuorovaikutuksesta aiheutti kokemuksen vuorovaikutuksen tyypistymisestä ”myötäileväksi yhinäksi” tai ”vain varjoksi normaaliin tilanteeseen nähden”. Vuorovaikutuskokemuksen kapeutumisen edellytti uudenlaista asennoitumista valmennukseen ja oman valmennustavan pohtimista. Valmentajilla oli ikään kuin vähemmän välineitä keskustelun ylläpitoon ja ”oman energian ylläpitäminen hyvin flegmaattisessa keskustelussa” koettiin haastavana. Eräs kirjoittaja totesi kokevansa, että etävalmennuksessa hänen persoonansa ei päässyt samalla tavalla oikeuksiin kuin live-valmennuksessa. Toinen kirjoittaja puolestaan kuvasi kokemustaan etäyhteyksien muuttamasta vuorovaikutuksesta seuraavasti:

*Livevalmennukseen kuuluu olennaisena osana tietynlainen vapaamuotoisuus ja rentous. Etänä ei ole yhtä helppo luoda välitöntä vuorovaikutusta, etenkin ihan uusien nuorten kanssa (HPK 6).*

#### 4.1.5 Asiakasohjauksen haasteet

Etävalmennusjakso ei merkinnyt työntekijöille pelkästään tietoteknisten asioiden haltuunottoa ja muutoksia vuorovaikutuksen tavoissa, vaan myös lähikontaktitoteutukseen perustuvien valmennussisältöjen uudelleensuunnittelua. Lisähaastetta tilanteeseen toi se, että toimintojen uudelleensuunnitteluun ei juurikaan ollut aikaa. Erityisen haasteellisenä koettiin ryhmätoimintojen toteuttaminen etänä ja etävalmennuksen aloittaminen uusien nuorten kanssa. Päiväkirjoissa tuli esiin esimerkiksi se, että toiminnallisia menetelmiä oli haasteellista toteuttaa etäyhteyksien varassa. Sisältö etävalmennuksessa painottuikin ainakin aluksi enemmän nuoria kannattelevaan keskusteluun ja kuulumisten vaihtoon kuin tavoitteelliseen toimintaan. Eräs valmentaja totesi, että hänen oli vaikea arvioida, mikä etätoiminnassa oli varsinaista valmennusta ja mikä pelkästään kuulumisten kyselyä. Lähitapaamisissa toteutetuissa ryhmässä harjoiteltiin muun muassa sosiaalisia tilanteita ja taitoja sekä pidettiin yllä säännöllistä päiväryhmiä. Etävalmennuksessa tällainen ulottuvuus ja toiminnallinen puoli oli monen mielestä vaikeammin toteutettavissa. Ryhmätoiminnoissa nuoria oli myös haasteellista saada mukaan keskusteluun ja monelle valmennukseen osallistuminen etäalustoilla tuntui olevan ainakin aluksi vaikeaa. Eräs kirjoittaja pohti tilannetta seuraavasti:

*Miten tukea nuoria siihen, että he uskaltavat puhua ja osallistua kirjoittamalla ryhmässä? Miten tai millaisin teknisin järjestelyin nuorten keskinäinen vuorovaikutus onnistuu? Nyt nuoret kyllä komppaavat toistensa tekstiä ja peukuttavat tai esittävät tarkentavia kysymyksiä, joten ihan nollassa ei olla (HPK12).*

Osa valmentajista kertoi kokeneensa, että aiemmin toimintaan sitoutuneilla nuorilla saattoi olla matalampi kynnys unohtaa tai perua sovitut tapaamiset etävalmennuksessa. Nuoret tarvitsivat myös enemmän muistuttelua tapaamisista kuin ennen. Eräs valmentaja pohtikin, että etätapaamisen merkitys saattoi olla nuorille vähemmän tärkeä verrattuna kasvokkain kohtauksiin. Osa valmentajista toi kirjoituksissaan esiin myös huolen yksinäisten ja eristäytyneiden nuorten yksinäisyyden lisääntymisestä. Valmennuksia myös keskeytyi etäjakson aikana eli kaikille etävalmennus ei ollut toimiva valmennusmuoto. Etävalmennuksen onnistumiseen vaikutti valmentajien arvion mukaan hyvin monenlaiset tekijät kuten nuoren elämäntilanne, valmennuksen aloitusajankohta ja se, oliko nuoren tavoitteita mahdollista edistää

vallitsevissa poikkeusoloissa. Nuorten aktiivisuudessa oli myös joidenkin valmentajien kokemuksen mukaan havaittavissa muutos etävalmennusjakson pitkittyessä. Nuoret kokivat valmentajien mukaan turhautumista ja lamaantumista poikkeustilanteesta. Nuorten poissaolot lisääntyivät ja heillä ilmeni haasteita päivärytmien ylläpitämisessä. Nämä kokemukset eivät liittyneet pelkästään etävalmennukseen tai olleet etävalmennuksesta johtuvia, vaan kriisiaika vaikutti suuresti esimerkiksi nuorten jatkosuunnitelmien edistymiseen. Monen nuoren kohdalla jatkosuunnitelmat olivat poikkeusajan takia ikään kuin ”jäässä” muun muassa rekrytointitapahtumien ja työkokeilumahdollisuuksien vähentyessä tai peruuntuessa.

Havaintopäiväkirjoissa nousi esiin myös digitaaliseen syrjäytymiseen liittyvät kysymykset. Osa nuorista oli valmentajien mukaan digitaalisilta taidoiltaan erittäin taitavia, mutta osalla nuorista digitaidot osoittautuivat etävalmennuksessa hyvin heikoiksi. Kaikilla valmennukseen osallistuvilla nuorilla ei myöskään ollut tarvittavia ja riittäviä välineitä etätyöskentelyyn. Eräs valmentaja toteaa päiväkirjassaan seuraavasti aiheeseen liittyen:

*En voi liikaa korostaa sitä, kuinka varsinkin koronatilanne tuo esille nuorten digitaitojen tason ja sen, ettei kaikilla ole riittäviä välineitä työskentelyyn etänä. Toivon, että näihin asioihin koitetaan löytää yhteisiä ratkaisuja (HPK 9).*

Nuoret olivat siis osittain hyvin epätasa-arvoisessa asemassa digitaitojensa ja -välineidensä osalta, mikä vaikeutti kanssakäymistä. Seuraavaksi tarkastelemme etävalmennuksen mahdollisuuksia työntekijöiden näkökulmasta.

## **4.2 Etävalmennuksen mahdollisuudet työntekijöiden näkökulmasta**

### **4.2.1 Ammatillisen osaamisen kasvu**

*Digiloikka pakolla on tuonut esille paljon digitaalisuuden luomia hyötyjä, joita on ennen saatettu vastustaa vain siksi, että se on tuntunut vieraalta ja epävamoslaiselta tavalta toimia. Ammatillisesti erittäin kehittävä ajanjakso. (HPK 12)*

Etävalmennukseen liittyvät tietotekniset maininnat näyttäytyivät havaintopäiväkirjoissa haasteiden lisäksi myös mahdollisuuksina, kuten työntekijä edellä kuvailee. Motivaatio uusien



alustojen ja tekniikoiden käyttöön oli valmentajilla suuri, sillä asiakastapaamisten ei haluttu kuluvan ”laitteiden kanssa sähläämiseen”. Valmentajat kokivat digitaitojensa kohentumisen yhdeksi etävalmennusjakson positiivisimmaksi ja merkittävimmäksi anniksi. Etävalmennuksessa käyttöönotetuista alustoista uskottiin olevan hyötyä myös etävalmennusjakson päättymisen jälkeen:

*Discord on ollut toimiva alusta toteuttaa etäryhmävalmennusta. Mielestäni on ollut tärkeää, että olemme nopeasti ottaneet uusia välineitä käyttöön. Uskon, että tästä tulee jäämään paljon hyviä ja tarpeellisia työkaluja ja käytänteitä valmennustyöhön myös poikkeustilanteen jälkeiseen aikaan. Valmentajilla on nyt mahtava mahdollisuus laajentaa omaa osaamistaan, kokeilla ja inspiroitua uudesta. (HPK 6)*

Valmentajat kokivat ylpeyttä siitä, että he olivat alkaneet rohkeasti kehittää uusia valmennustapoja, joiden avulla nuorille pystyttiin takaamaan keskeytyksettä valmennusta ja tukea poikkeusoloista huolimatta. Etävalmennuksen aikana syntyi myös uusia ideoita siitä, miten jatkossa valmennusten sisältöjä voisi kehittää ja millaisia etänä toimivia ryhmiä voisi perustaa. Ideoita toimintojen kehittämiseen tuli valmentajille myös suoraan nuorilta:

*Olen käynyt keskustelua 2–3 nuoren kanssa, joille etäalustat ovat tuttuja. He ovat todenneet, että jos Vamos (ja muut toimijat) olisi ollut aiemmin esimerkiksi Discordissa, olisi heidät voineet tavoittanut jo hyvän aikaa sitten. He uskoivat, että tällaiset alustat ovat hyvä mahdollisuus tavoittaa kotiin jumiutuneita pelaajanuoria jatkossakin. Tämän viestin lupasin välittää eteenpäin. (HPK 3)*

Digiosaamisen vahvistumisen lisäksi etävalmennuksessa nähtiin myös muunlaisia ammatilliseen osaamiseen liittyviä hyötyjä. Etävalmennuksessa omaa valmentamista joutui ja pääsi tarkastelemaan ”uusista vinkkeleistä”. Useampi kirjoittaja mainitsi, että omissa valmennustavoissa ja kyvyssä hahmottaa nuorten tilanteita oli tapahtunut kehitystä etävalmennusjakson aikana. Etävalmennuksessa valmentajat joutuivat myös tottumaan siihen, että kaikki ei aina sujunut mutkattomasti. Osa kirjoitti tällaisten kokemusten lisännen kärsivällisyyttä ja reflektiokykyä. Kehittymistä tapahtui myös omissa viestintätaidoissa sekä kyvyssä rajata omaa työtä ja informaatiotulvaa.

## 4.2.2 Uudenlaista työyhteisöllisyyttä

Etätyö aiheutti haasteita työyhteisöjen toiminnalle, mutta synnytti myös uudenlaisia yhteisöllisyyden muotoja ja toimintatapoja. Etätyössä pidettiin tärkeänä työyhteisöjen säännöllisiä ja kiinteitä rakenteita. Työntekijät alkoivat välittömästi etätyöhön siirtymisen jälkeen organisoida erilaisia säännöllisiä etätapaamisia kuten päivittäisiä tai viikoittaisia tiimitapaamisia, virtuaalikalvareita ja asiakastyöhön liittyviä purkupalavereita. Oman lähitiimin merkitys korostui poikkeusoloissa entisestään, kun ei ollut mahdollista olla tekemisissä isolla kokoonpanolla. Eräs kirjoittaja totesikin työyhteisöstä seuraavasti: ”Tukea on tarvittaessa saanut työkavereilta ja on koettu kivaksi jakaa muiden kanssa kokemuksia esimerkiksi lasten koulunkäynnistä kotona ja ylipäätään arjen asettumisesta”.

## 4.2.3 Onnistumiset asiakasohjauksessa

Monen tietoteknisesti lahjakkaan nuoren osaaminen tuli etävalmennuksen aikana näkyväksi. Nuoret saattoivat toimia sekä valmentajien että muiden nuorten opastajina esimerkiksi Discordin käyttöön liittyvissä asioissa. Avustajana toimiminen ryhmätilanteissa saattoi tarjota hiljaisille ja vetäytyville nuorille uudenlaisen roolin ryhmässä. Tällaiset roolien muutokset ja nuoria valmennuksen toteutukseen osallistavat tilanteet on koettu positiivisina etävalmennuksen mukanaan tuomina muutoksina:

*Nuoret ovatkin päässeet loistamaan ja opettamaan valmentajia välineiden käytön suhteen. Moni on näissä tilanteissa taidoistaan kovin ylpeä. (HPK 13)*

Toinen kirjoittaja totesi tilanteesta seuraavasti: ”samassa veneessä oleminen valmentajan kanssa on oman näkemykseni mukaan vähentänyt hierarkiaa nuoren ja valmentajan välillä entisestään.” Osa valmentajista myös koki, että nuorten tasapuolinen huomiointi tuntui etätoiminnassa helpommalta.

Joillekin nuorille etävalmennus toimi valmentajien havaintojen mukaan myös eräänlaisena ”positiivisena herättäjänä” ja he osallistuivat aktiivisesti valmennukseen. Etävalmennuksesta pitävät ja siitä hyötyvät nuoret olivat motivoituneita viikoittaisiin puheluihin, ja he saattoivat

pitää jopa aiempaa enemmän yhteyttä valmentajiin. Myönteisesti etävalmennukseen suhtautuvien nuorten koettiin hyötynneen etätoiminnasta, ja tällaisten nuorten joukossa oli valmentajien arvion mukaan myös sellaisia nuoria, jotka eivät olisi vielä olleet valmiita perinteisiin ryhmätoimintoihin. Kynnys osallistua etävalmennukseen oli ollut osalle nuorista matalampi kuin osallistuminen lähitapaamisiin. Nuori, joka oli ollut kasvokkaisissa tapaamisissa hiljainen ja sulkeutunut, saattoikin etävalmennuksessa olla hyvinkin aktiivinen ja puhelias.

Osa valmentajista koki, että nuorista sai etävalmennuksessa paljon lisätietoja ja heitä opittiin tuntemaan enemmän ja erilaisesta näkökulmasta. Nuoret saattoivat esimerkiksi esitellä WhatsApp-videopuhelun välityksellä kotejaan ja lemmikkejään valmentajilleen. Vaikka toiminnallisten tehtävien toteuttaminen koettiin yleisesti ottaen etävalmennuksessa haastavaksi, oli joidenkin nuorten kotioloihin liittyvien tehtävien ja arkitekemiseen liittyvien vinkkien antaminen ja toteutus helpompaa etäyhteyksien välityksellä nuoren ollessa omassa kodissaan.

### **4.3 Nuorten kokemukset etävalmennuksesta**

Kyselyvastausten perusteella Vamoksen toiminnassa etävalmennusaikana mukana olleet nuoret olivat pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä saamaansa valmennukseen. Seitsemään analysoimaamme avoimeen kysymykseen oli tullut yhteensä 162 vastausta. Vastaukset sisälsivät tekemämme luokittelun mukaan 118 positiivista, 21 neutraalia ja 31 kriittistä kommenttia etävalmennuksesta. Neutraalit kommentit rajasimme tarkastelun ulkopuolelle, ja näin ollen tarkasteltavia vastauksia oli 149 kappaletta. Käsittelemme positiivisten ja negatiivisten kommenttien sisällöt erikseen. Tarkastelemme myös nuorten esittämiä etävalmennukseen liittyviä kehittämissuhteita.

#### **4.3.1 Positiivisia kokemuksia ja toimivia käytäntöjä**

Positiivisista vastauksista hahmottui kaksi erityyppistä kokemusta etävalmennusjaksosta. Osa vastaajista oli kokenut etävalmennuksen hyväksi ja toimivaksi poikkeusajan ratkaisuksi. Etävalmennus oli ollut näille vastaajille parempi vaihtoehto kuin jääminen täysin ilman tukea ja turvaa. Nuorten vastauksissa oli myös huomattavissa ymmärrys poikkeustilanteen

aiheuttamiin muutoksiin sekä huojentuneisuus ja jopa kiitollisuus siitä, että valmennusta oli ylipäänsä ollut mahdollisuus saada. Vamos oli onnistunut vastaajien mielestä valmennuksen järjestämisessä etänä niin hyvin kuin poikkeusoloissa oli ylipäänsä ollut mahdollista onnistua. Näissä vastauksissa kävi ilmi, että vaikka etävalmennuskokemus oli ollut positiivinen, se ei korvannut kasvokkaisessa kontaktissa tapahtuvaa valmennusta.

Toisaalta osa positiivisista vastauksista kertoo siitä, että nuorten joukossa on ollut myös niitä, jotka ovat kokeneet etävalmennuksen yhtä hyväksi tai jopa paremmaksi valmennusmuodoksi kuin kasvokkain tapahtuvan valmennuksen. Näiden nuorten kommentoissa tuli ilmi, että heidän mielestään etävalmennus oli vastannut saadun tuen, yhteydenpidon sujuvuuden ja jatko-suunnitelmien etenemisen suhteen täysin kasvokkain tapahtuvaa valmennustilannetta. Esiin tuli myös se, että osa nuorista oli kokenut aktivoituneensa entistä enemmän etävalmennuksen aikana.

Aineistosta voi päätellä, että etävalmennuksen onnistumiseen on vaikuttanut paljon nuoren ja valmentajan välisen suhteen toimivuus. Etävalmennukseen siirtymistä sekä valmennuksen toteutusta kuvailtiin vastauksissa muun muassa termein näppärä, nopea, vaivaton ja helppo. Positiivisissa vastauksissa annettiin paljon kiitosta nimenomaan omalle valmentajalle. Nuoret kokivat kontaktin ja yhteistyön oman valmentajansa kanssa toimivaksi ja läheiseksi. Nuoret arvostivat rauhallisia ja säännöllisiä keskusteluja valmentajan kanssa. Ryhmävalmennukseen osallistuneilla myös kontaktin säilyminen muihin nuoriin on ollut tärkeää. Vastauksissa nuoret kertoivat saaneensa etävalmennuksessa muun muassa tukea, turvaa sekä konkreettisia neuvoja arjen asioiden hoitamiseen. Tukea nuoret saivat vastausten mukaan riittävästi muun muassa tulevaisuuden suunnitteluun sekä suunnitelmien konkreettiseen edistämiseen, kuten opiskelupaikan, työkokeilu- tai työpaikan hakemiseen. Tärkeänä seikkana on koettu myös se, että valmennus on auttanut säännöllisen rytmin ylläpitämisessä.

Positiivisissa vastauksissa tuli esiin myös etävalmennuksen käytännöllisiä hyötyjä, kuten säästyneitä matkakuluja ja ajan tehokkaampaa käyttöä. Nuoret pitivät toiminnallisemmista asioista kuten pelien pelaaminen verkossa. Nuoret kokivat myös tullessa kuulluiksi valmennuksen toteuttamisen tavoissa ja sisällöissä sekä päässeensä vaikuttamaan valmennusprosessiin. Myös etävalmennuksen jatkumista toivottiin poikkeusajan päättymisen jälkeen.

### 4.3.2 Kritiikkiä ja kehittämiskohteita

Kyselyaineiston kriittisissä kommenteissa kritiikki ei kohdistunut lainkaan Vamokseen tai sen valmentajien toimintaan vaan tietoteknisiin haasteisiin, kasvokkaisen kontaktin puuttumiseen, muiden ryhmäläisten toimintaan ryhmävalmennustilanteissa sekä siihen, että omien jatko-suunnitelmien toteuttaminen saattoi kriisitilanteessa olla haastavaa. Vastaajien joukossa oli myös muutamia nuoria, jotka kokivat, että etävalmennus ei sopinut heille tai heidän elämäntilanteeseensa lainkaan. Etävalmennus saattoi tällaisessa tilanteessa tuntua omaan makuun liian organisoidulta, ja siitä puuttui kasvokkaisen tapaamisen spontaaniuus ja rentous. Etävalmennusta luonnehdittiin myös energiaa vieväksi kokemukseksi ja etäyhteyksien varassa kommunikointi oli koettu kiusalliseksi ja väkinäiseksi.

Kriittisissä vastauksissa korostui tietotekniset haasteet. Omat tai muiden tekniset ongelmat kuten ongelmat tietoliikenneyhteyksissä ja äänen kuuluvuudessa vaikuttivat osalla nuorista valmennuskokemukseen. Tekniset haasteet tekivät valmennuksesta kömpelöä ja aikaa vievää. Koneen ääressä istuminen ja livekontaktin puute näyttäytyi kriittisissä kommenteissa myös passivoivana.

Valmentajien havaintopäiväkirjoissa nostettiin esiin yhdeksi etävalmennuksen haasteeksi nuorten aktivoiminen ryhmätilanteisiin mukaan. Tämä ulottuvuus tuli esiin myös nuorten kriittisissä vastauksissa. Osa vastaajia koki turhauttavaksi ja harmilliseksi sen, että ryhmässä oli nuoria, jotka olivat ryhmätilanteessa hyvin passiivisia. Tämä vieritti suurempaa vastuuta aktiivisille nuorille. Eräs vastaaja kertoi myös etävalmennuksessa kokeneensa enemmän ulkopuolisuuden tunnetta kuin tavallisessa ryhmätilanteessa. Myös toiminnallisen tekemisen puute ja aidon kontaktin puute koettiin harmillisena.

Nuorten kehittämisehdotuksia kartoitettiin kyselyssä erillisellä kysymyksellä ”miten kehittäisit etätoimintaa”. Kehittämisehdotuksia nuoret esittivät myös vastauksissa muihin kysymyksiin. Kehittämisehdotuksissa toivottiin muun muassa toimivia välineitä kuten mikrofoneja ja kameroita sekä nuorille että valmentajille. Myös kameran käyttöä toivottiin. Muita ehdotuksia olivat muun muassa Discordin parempi hyödyntäminen ja käytön laajentaminen varsinaisten

ryhmäaikojen ulkopuolelle. Toiminnan kehittämiseksi ehdotettiin muun muassa eri paikkakuntien työntekijöiden tiedonvaihtoa.

## **5 LOPUKSI**

Eräs Vamoksen valmentaja luonnehti havaintopäiväkirjassaan etävalmennuskokemusta paradoksaaliseksi tilanteeksi, jossa ”kaikki muuttui, eikä mikään muuttunut”. Tämä toteamus kiteyttää mielestämme hyvin Vamoksen valmentajien kokemuksia sähköisillä alustoilla toteutetusta valmennuksesta. Vaikka etävalmennukseen liittyi hyvin erilaisia osaamisvaatimuksia kuin kasvokkain tehtävään valmennukseen, pysyi työn ydin eli asiakkaiden kohtaaminen ja tukeminen edelleen samana. Digitaalisia sosiaalipalveluita tutkinut Jonna Ritvanen on todennut, että verkossa toteutettavien sosiaalipalveluiden on täytettävä neljä erilaista edellytystä onnistuakseen. Edellytykset liittyvät teknisiin taitoihin, tiedollisiin taitoihin, ammatillisuuteen ja eettisyyteen. Digitalisoituvat sosiaalipalvelut muuttavat niin asiakassuhdetta ja asiakasprosessia kuin työkuultuuriakin. (Ritvanen 2017, 76–83.) Ritvasen määrittelemät digitaalisten sosiaalipalveluiden onnistumisen edellytykset tulevat esiin tutkimuksessamme.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksemme avulla pyrimme tarkastelemaan Vamoksen työntekijöiden etävalmennuksessa ja -työssä kokemia haasteita ja mahdollisuuksia. Koska siirtymisvaihe etätyöskentelyyn oli nopea ja liittyi kriisitilanteeseen, olivat haasteet huomattavasti selvemmin esillä valmentajien kokemuksissa. Esiin tulleet haasteet jakaantuivat viiteen luokkaan: digitaaliset, kotona tehtävän työn, työyhteisön muutoksen, vuorovaikutuksen sekä asiakasohjauksen haasteet. Digitaaliset haasteet jakautuivat digiosaamiseen sekä välineisiin liittyviin haasteisiin. Kotona tehtävän työn haasteisiin sisältyi kokemus työ- ja yksityiselämän välisen rajan liikkumisesta. Myös työn tehokkuuden hahmottamisessa ja työn tauottamisessa koettiin vaikeuksia. Työyhteisön haasteet ilmenivät muun muassa viestinnällisinä ongelmina. Vuorovaikutukselliset haasteet liittyivät siihen, että etäyhteyksillä kommunikointi kaventui sanattoman viestinnän katoamisen myötä. Nuorten valmennukseen liittyneet haasteet ilmenivät muun muassa nuorten heikompana sitoutumisena etävalmennukseen sekä nuorten digitaalisten ja -välineiden puutteina. Nämä monenlaiset digitaalisuuden ja vuorovaikutuksen haasteet tulivat esiin myös vuoden 2020 Sosiaalibarometrissa (Eronen ym. 2020, 27–32).

Etävalmennusajan kokemukset näyttäytyivät kaikissa havaintopäiväkirjoissa myös uusia mahdollisuuksia avaavina. Mahdollisuuksista löysimme kolme eri luokkaa: ammatillisen osaamisen kasvu, työyhteisön uudenlaiset toimintatavat sekä onnistumiset asiakasohjauksessa. Ammatillisen osaamisen kasvua tapahtui digitaitojen kohentumisen sekä uusien valmennustapojen kehittämisen myötä. Myös sosiaalibarometrin mukaan etätö tehosti ja nopeutti työprosesseja ja vapautti näin aikaa asiakastyöhön (Eronen ym. 2020, 111). Työyhteisön toimintaan liittyvät mahdollisuudet kytkeytyivät uudenlaiseen työyhteisön organisoitumiseen ja onnistumisen kokemuksiin tässä prosessissa. Asiakasohjauksen onnistumiset ilmenivät muun muassa siten, että osalle nuorista pystyttiin tarjoamaan uudenlaisia rooleja ryhmässä. Nuorista sai myös uudenlaista tietoa etäyhteyksien välityksellä.

Toisen tutkimuskysymyksemme avulla pyrimme selvittämään Vamos-nuorten kokemuksia etävalmennuksesta. Nuorten etävalmennusta koskevat kommentit jakautuivat positiivisiin ja kriittisiin näkemyksiin. Positiivisista kommenteista erottui kaksi erilaista kokemusta etävalmennuksesta. Osalle etävalmennus oli toiminut myönteisenä poikkeusajan ratkaisuna. Toisille etävalmennus oli toimivuudeltaan taas vastannut täysin lähivalmennusta. Kriittisissä kommenteissa keskeisiksi teemoiksi nousivat tietotekniset haasteet sekä haasteet ryhmädynamiikassa. Kriittisissä äänissä kuului myös niiden nuorten ääni, jotka eivät olleet kokeneet etävalmennuksesta itselleen lainkaan toimivaksi valmennusmuodoksi.

Osittain etävalmennuksessa koetut haasteet ovat johtuneet vallitsevasta pandemiatilanteesta. On melko luonnollista, että digiosaamisessa ja välineissä ilmeni nopeassa etävalmennukseen siirtymisen prosessissa puutteita niin valmentajilla kuin asiakkailakin. Vamoksessa meneillään olevaa digipalveluiden kehittämistyötä ajatellen digiosaamiseen ja -välineisiin liittyvät ongelmat ovat kuitenkin sen kaltaisia, että ne ovat ratkaistavissa koulutuksella, perehdytyksellä ja laitehankinnoilla. Tutkimuksessamme tuli selvästi esiin se, että osa nuorista hyötyi ja jopa ”kukoisti” etävalmennuksessa. Etävalmennukseen on osallistunut valmentajien mukaan myös nuoria, jotka eivät olisi vielä olleet valmiita niin kutsuttuun perinteiseen valmennukseen. Toisaalta toisessa äänilaidassa oli nuoria, joille valmennus ei sopinut lainkaan ja joiden valmennus saattoi jopa keskeytyä etävalmennusjakson aikana. Aineistoissa on viittauksia siihen, että hiljaisille ja syrjään vetäytyville nuorille etävalmennus on voinut madaltaa kynnystä

valmennukseen osallistumiseen. Esiin nousi myös näkemys siitä, että ”kotiin jumittuneet pelaajanuoret” voisivat hyötyä etävalmennuksesta. Käyttämämme aineistojen avulla ei kuitenkaan ollut mahdollista löytää kovin tarkkoja vastauksia siihen, keille etävalmennus on toimiva valmennusmuoto ja millaisissa tilanteissa etävalmennusmenetelmiä voisi jatkossa hyödyntää. Tärkeinä jatkokysymyksinä näkisimmekin tarkemman pohdinnan siitä, ketkä kuuluivat etävalmennuksen hyötyjiin ja häviäjiin sekä sen, miten etävalmennusjakson positiivisia kokemuksia ja toimivia käytäntöjä voisi hyödyntää jatkossa.



## Lähteet

Alasoini, T. (2015) Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Työpoliittinen Aikakauskirja 2/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 26–37.

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

Harrikari, T. (2020) Koronaviruspandemia, sosiaalityö ja sen asiakkaat – haasteita ja ratkaisuita. Panda Pandemic Social Work -tutkimusryhmän luento 4.10.2020.  
<https://www.youtube.com/watch?v=kMTHLhBW7fk> (Haettu 11.11.2020)

Kivistö, M. & Päykkönen, K. (toim.). (2017) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Kivistö, M. (2017) Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Sosiaalityö digitalisaatiossa. Kivistö, M & Päykkönen, K. (toim.) Rovaniemi: Lapin yliopistopaino. 21–42.

Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J-L & Khoiry-Kassabri, M. (2012.) “It just crept in”: The digital age and implications for social work practice. Clinical Social work journal 40 (3).  
[https://www.researchgate.net/publication/257553153\\_It\\_just\\_crept\\_in\\_The\\_Digital\\_Age\\_and\\_Implications\\_for\\_Social\\_Work\\_Practice](https://www.researchgate.net/publication/257553153_It_just_crept_in_The_Digital_Age_and_Implications_for_Social_Work_Practice) (Haettu 1.12.2020)

Laine, T. & Sarmila, V. (2019) Vaikuttavalla valmennuksella hyvinvointia ja yhteiskunnallisia kustannusvaikutuksia – Vamoksen vuosi 2019. Osoitteessa: <https://s3-eu-central-1.amazonaws.com/evermade-hdl/wp-content/uploads/2020/02/04081824/Vamoksen-vaikuttavuuden-vuosi-2019-002.pdf> (Haettu 11.11.2020)

Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L. & Muurinen, H. (toim.) (2016) Käytäntötutkimuksen taito. Helsinki: Heikki Waris -instituutti & Mathilda Wrede -institutet. URI: <http://hdl.handle.net/10138/166389> (Haettu 11.11.2020)

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

Rissanen P., Parhiala K., Kestilä L., Härmä V., Honkatukia, J., Jormanainen, V. (2020). COVID-19-epidemian vaikutukset väestön palvelutarpeisiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen: nopea vaikutusarvio. Raportti 2020: vko 23. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139889/Viikko%2023-2020%20-%20Koronaepidemian%20vaikutukset%20hyvinvointiin%2c%20palveluihin%20ja%20talouteen.pdf?sequence=8&isAllowed=y> (Haettu 5.10.2020)

Ritvanen, J. (2017) Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa Sosiaalityö digitalisaatiossa. Kivistö, M & Päykkönen, K. (toim.) Rovaniemi: Lapin yliopistopaino. 76–96.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK).  
[https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf) (Haettu 13.10.2020)

Vehkalahti, K. (2019) Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. URI:  
<http://hdl.handle.net/10138/305021> (Haettu 20.12.2020)

## **LIITE 1**

### **Saatekirje havaintopäiväkirjojen keruupyyntöön**

Tutkimusaineiston keruu 26.3.2020

Vamos kerää aineistoa työn kehittämiseen ja tutkimiseen poikkeustilanteessa, jossa toiminta siirtyi lähes kerralla etätyöksi ja etävalmennukseksi 16.3. alkaen, kun Suomen hallitus julisti poikkeustilanteen koronan aiheuttaman pandemian vuoksi.

Tee havaintoja työstäsi ja kerro työn muutoksesta, jonka olet kokenut uudessa yllättävässä tilanteessa. Aineistoa käsitellään anonymisti ja hyvän tutkimusetiikan periaatteita noudattaen. Kirjoittamalla autat Vamoksen työn kehittämistä ja entistä parempien palvelujen luomista haavoittuvassa asemassa oleville nuorille. Kirjoittaminen on vapaaehtoista. Lisää kirjoituksen loppuun tai alkuun lause: Suostun, että kirjoittamaani tekstiä käytetään kehittämis- ja tutkimustarkoitukseen. Palauta kirjoitus viimeistään 30.4.2020 osoitteeseen [terhi.laine@hdl.fi](mailto:terhi.laine@hdl.fi) tai omalle esimiehelle tai postita tulostettu kirjoitus maapostina anonymisti osoitteeseen Terhi Laine, Vamos ja työllisyys, Alppikatu 2, 00530 Helsinki.

Voit käyttää kirjoituksessa apuna alla olevia kysymyksiä. Voit myös luoda kirjoituksen siten, että kirjoitat hyvin vapaasti omista kokemuksistasi. Halutessasi voit keskittyä kuvaamaan vain nuorten maailmaa.

Mikä työssäsi muuttui, kun valmennus siirtyi etävalmennukseksi?

Millaisia tunteita koit?

Miten koet osaamisvaatimusten muuttuneen?

Missä asioissa olet kokenut onnistumisia/epäonnistumisia?

Mitä tukea sain/olisit tarvinnut

Miten yksilövalmennus muuttui?

Millaisia tunteita koit? / Mikä oli kaikkein yllättävää?

Miten koet osaamisvaatimusten muuttuneen?

Missä asioissa olet kokenut onnistumisia/epäonnistumisia

Kuinka nuoret ovat kokeneet yksilövalmennuksen, joka tehdään etänä?

Miten ryhmävalmennus muuttui?

Millaisia tunteita koit? / Mikä oli kaikkein yllättävää?

Miten koet osaamisvaatimusten muuttuneen?

Missä asioissa olet kokenut onnistumisia/epäonnistumisia?

Kuinka nuoret ovat kokeneet ryhmävalmennuksen etänä?

Kuinka työyhteisöllisyys muuttui, kun siirryit tekemään etätyötä?

Mitä tunteita koit?

Kuinka työparityöskentely sujui etätyössä? Mikä on yllättänyt?

Miten nuoret ovat kokeneet koronaviruksen ja sen aiheuttaman poikkeustilanteen omassa elämässään?

Voit kertoa esimerkkejä nuorten maailmasta.

Millaisia asioita nuoret ovat ottaneet keskusteluun uudessa tilanteessa?

Mitä muuta haluat sanoa?

## **LIITE 2 Nuorille esitetyn kyselyn saatekirje**

Vamos Etävalmennus -kysely on suunnattu poikkeustilanteen aikana etävälineiden avulla Vamos-valmennusta saaneille henkilöille. Osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista, eikä kyselyssä kerätä henkilötietoja. Tulokset käsitellään täysin luottamuksellisesti ja anonymisti. Osallistuminen merkitsee kyselyn täyttämistä ja palauttamista. Vastaaminen vie n. 5-10 minuuttia. Kyselyn avulla kehitetään ja tutkitaan Vamosta. Vastaaminen tuo osallistujan äänen esille ja auttaa kehittämään palveluja entistä paremmiksi.

Kyselyyn on aikaa vastata 29.5.2020 asti. Lisätietoja Vesa Sarmia: [vesa.sarmia@hdl.fi](mailto:vesa.sarmia@hdl.fi)

### LIITE 3

#### Vamos etävalmennus -kysely nuorille toukokuussa 2020

(Kysymysten 5, 7, 9, 10, 11, 14, 15, 17, 20-24 vastausvaihtoehdot 1-5: 1= täysin eri mieltä, 2= osittain eri mieltä, 3=en samaa, enkä eri mieltä, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä).

#### Analysoidut avoimet kysymykset tummennettu.

1. Olen osallistunut etävalmennukseen yksilövalmennuksessa / ryhmävalmennuksessa / yksilö- ja ryhmävalmennuksessa?
2. Ikä?
3. Vamos-yksikkö?
4. Aloitin Vamos-valmennuksen ennen poikkeusaikaa live-valmennuksena / poikkeusolojen aikana etävalmennuksena?
5. Yhteistyö oman valmentajan kanssa on sujunut hyvin etävalmennuksen aikana?
- 6. Jatkokysymys: Miksi näin, kerro lisää yhteistyöstä oman valmentajan kanssa etävalmennuksen aikana?**
7. Etävalmennus auttoi minua etenemään kohti tavoitteitani?
- 8. Jatkokysymys: Miten etävalmennus auttoi minua etenemään kohti tavoitteitani?**
9. Tulin kohdatuksi ja ymmärretyksi etävalmennuksen aikana?
10. Minun oli helppo siirtyä etävalmennukseen poikkeustilanteessa?
11. Vamos onnistui siirtymään etävalmennukseen sujuvasti?
- 12. Jatkokysymys: Miksi näin, kerro lisää Vamoksen siirtymisestä etävalmennukseen?**
13. Minkä välineen avulla olet saanut valmennusta poikkeustilan aikana?
14. Käytetyt välineet olivat minulle entuudestaan tuttuja?
15. Käytetyt välineet toimivat etävalmennuksessa hyvin?
- 16. Jatkokysymys: Miten? Kerro lisää, miten käytetyt välineet toimivat etävalmennuksessa.**
17. Mielenpitoitani ja taitojani hyödynnettiin etävalmennuksen kehittämisessä?
- 18. Jatkokysymys: Miten? Kerro lisää, miten mielenpitoitani ja taitojani hyödynnettiin etävalmennuksen kehittämisessä.**
19. Miten poikkeusaika vaikutti elämäni ja jaksamiseeni? – Ei analysoitu!
20. Vamoksen valmennus tuki jaksamistani poikkeusajan aikana?

21. Ryhmävalmennukseen osallistunut: Koin pystyväni vaikuttamaan ryhmävalmennuksen sisältöön.
22. Ryhmävalmennukseen osallistunut: Sain riittävästi tilaa ja aikaa tuoda esiin omia mielteitäni ja ajatuksiani.
23. Ryhmävalmennukseen osallistunut: Tunsin kuuluvani osaksi ryhmää.
24. Sain riittävästi tukea etäryhmävalmennusvälineiden käyttöön?
- 25. Jatkokysymys: Millaista tukea sait etäryhmävalmennusvälineiden käyttöön?**
- 26. Miten etävalmennusta voisi kehittää? Mikä oli hyvää? Mikä huonoa?**